

# ¡Dignificar!

## Modelo de Acompañamiento **Psicosocial y Jurídico** a las **Víctimas del conflicto armado en Bogotá**

Experiencias de apoyo y atención a la población víctima del conflicto armado en Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

¡Dignificar!

**Modelo de Acompañamiento  
Psicosocial y Jurídico**  
a las **víctimas del conflicto**  
**armado en Bogotá**

Experiencias de apoyo y atención a la población víctima  
del conflicto armado en Bogotá.

Alta Consejería para los Derechos  
de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

# Modelo de Acompañamiento Psicosocial y Jurídico a las víctimas del conflicto armado interno en Bogotá

Experiencias de apoyo y atención a la población víctima del conflicto armado en Bogotá.

## **Alcaldía Mayor de Bogotá**

Gustavo Petro Urrego

**Alcalde Mayor de Bogotá**

Ana Teresa Bernal

**Alta Consejera para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación**

Javier Zamora Pinzón

**Jefe de Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**

---

## **Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)**

Peter Natiello

**Director, Misión en Colombia**

John Allelo

**Director de la Oficina de Poblaciones Vulnerables**

---

Ángela Suárez

**Gerente del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas**

---

## **Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**

Alejandro Guidi

**Jefe de Misión, Colombia**

Kathleen Kerr

**Jefe de Misión Adjunta, Colombia**

Fernando Calado

**Director de Programas**

Camilo Leguizamo

**Coordinador Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas**

Felipe Cortés

**Coordinador Adjunto del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas**

Este documento se realizó en el marco del Convenio de Cooperación Internacional No. 1210100-438-2013 (VISP-0041), que tiene por objeto: Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. -Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR) y el Programa de Fortalecimiento Institucional para Víctimas (VISP) de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) - con el fin de fortalecer la capacidad técnica y operativa de la Alta Consejería para las Víctimas de la Alcaldía de Bogotá para definir y desarrollar acciones dirigidas a realizar una adecuada implementación de la Ley de Víctimas y los Decretos Ley.

Sus insumos se elaboraron con apoyo de Oportunidad Estratégica quien guió el proceso de reflexión.

## **Edición**

Carlos Cárdenas

**Consultor – OIM**

## **Coordinación Editorial**

Hugo Sánchez

**Monitor Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas – OIM**

Nicolás Cárdenas

**Monitor Sénior en Comunicaciones y Reportes – OIM**

**ISBN:** 978-958-8909-63-9

**Primera edición:** Noviembre, 2015

**Número de páginas:** 28

**Formato:** 21,5 x 28 cm

**Diseño, diagramación e impresión:**

Procesos Digitales SAS

**Fotografía:**

Fotos internas: ©Archivo de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

**Ilustración Portada:**

Procesos Digitales SAS

**© Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**

Carrera 8 # 10 - 65

PBX: (571) 381 30 00

[www.victimasbogota.gov.co](http://www.victimasbogota.gov.co)

Bogotá D.C. – Colombia

**© Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**

Carrera 14 N° 93B-46

PBX: (571) 639 77 77

<http://www.oim.org.co/>

Bogotá D.C. – Colombia

.....

Esta publicación fue posible gracias al apoyo del gobierno de Estados Unidos de América a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). Sus contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID, del Gobierno de Estados Unidos de América o de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

.....

**Cómo citar:**

Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Modelo de Acompañamiento Psicosocial y Jurídico a las víctimas del conflicto armado en Bogotá. Bogotá, ACDVPR, 2015.

Este informe es de carácter público. Puede ser reproducido, copiado, distribuido y divulgado siempre y cuando no se altere su contenido, se cite la fuente y/o en cualquier caso, se disponga la autorización de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación como titular de los derechos morales y patrimoniales de esta publicación.

Impreso en Colombia. Printed in Colombia  
Queda hecho el depósito legal.

# Siglas utilizadas

<b>ACDTIC.</b> Alta Consejería de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.	<b>PETIC.</b> Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
<b>ACDVPR.</b> Alta Consejera para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	<b>PIRC.</b> Plan Integral de Reparación Colectiva.
<b>CADE.</b> Centros de Atención Distrital Especializados.	<b>PRC.</b> Programa de Reparación Colectiva.
<b>CDJT.</b> Comité Distrital de Justicia Transicional.	<b>POSI.</b> Plan Operativo de Sistemas de Información.
<b>CICR.</b> Comité Internacional de la Cruz Roja.	<b>RNI.</b> Red Nacional de Información al servicio de las víctimas.
<b>CINEP.</b> Centro de Investigación y Educación Popular.	<b>RUPTAF.</b> Registro Único de presuntas tierras despojadas y abandonadas forzosamente.
<b>CLJT.</b> Comité Local de Justicia Transicional.	<b>SDARIV.</b> Sistema Distrital de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
<b>CMPR.</b> Centro de Memoria, Paz y Reconciliación.	<b>SDM.</b> Secretaría Distrital de la Mujer.
<b>CNRR.</b> Comisión Nacional de Reparación y Rehabilitación.	<b>SDS.</b> Secretaría Distrital de Salud.
<b>CTJT.</b> Comité Territorial de Justicia Transicional.	<b>SDIS.</b> Secretaria Distrital de Integración Social.
<b>DILES.</b> Direcciones Locales de Educación.	<b>SED.</b> Secretaría de Educación del Distrito.
<b>ESE.</b> Empresas Social del Estado.	<b>SIPOD.</b> Sistema de Información de Población Desplazada.
<b>FFDS.</b> Fondo Financiero Distrital del Salud.	<b>SIRBE.</b> Sistema informático Misional de Servicios Sociales (de la SDIS).
<b>ICBF.</b> Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.	<b>SIVIC.</b> Sistema de Información de Víctimas.
<b>IPES.</b> Instituto para la Economía Social.	<b>SNARIV.</b> Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas
<b>MDEPV.</b> Mesa Distrital de Participación Efectiva de las Víctimas.	<b>SRC.</b> Sujetos de Reparación Colectiva.
<b>MLPVCA.</b> Mesas Locales de Participación de las Víctimas del Conflicto Armado.	<b>URT.</b> Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.
<b>NNA.</b> Niños, Niñas y Adolescentes.	<b>UNFPA.</b> Fondo de Población de las Naciones Unidas.
<b>ODV.</b> Organización Defensora de Víctimas.	
<b>OV.</b> Organización de Víctimas.	
<b>PAARI.</b> Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral.	

# Contenido

1. Introducción .....	7
2. Contexto .....	8
3. Centro Dignificar Bosa .....	10
4. Procedimientos de los Centros Dignificar .....	16
4.1. Orientación a las víctimas del conflicto armado interno para el acceso a la ruta de derechos y oferta social .....	17
4.2. Otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata (AHI) .....	18
4.3. Acompañamiento Jurídico y Psicosocial para el restablecimiento de capacidades y el acceso al ejercicio de derechos .....	19
4.4. Implementación de la ruta de inclusión productiva .....	22
5. Gestión y aprendizajes del Centro Dignificar Bosa .....	23
5.1 Gestión .....	23
5.2 Aprendizajes .....	24
5.2.1. Factores de éxito .....	24
5.2.2. Oportunidades de mejora .....	25
6. Recomendaciones .....	26
6.1. Equipo humano .....	26
6.2. Información a los ciudadanos .....	27
6.3. Coordinación interinstitucional .....	27
6.4. Sistema interno de información .....	27
6.5. Transferencia .....	28
7. Marco Jurídico .....	28





## Introducción

Esta cartilla hace parte de un compendio de tres documentos, los cuales presentan la sistematización de tres experiencias de apoyo y atención a la población víctima del conflicto armado interno en Bogotá: el Centro Dignificar en Bosa, el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación y el Programa de Acompañamiento Psicosocial y Jurídico.

Se presenta aquí la experiencia del Centro Dignificar en Bosa, que adicionalmente explica el Modelo Dignificar de apoyo y atención integral. De esta forma, inicialmente se presenta un contexto general y una explicación del Modelo de Acompañamiento Psicosocial y Jurídico, para luego presentar los procedimientos, aprendizajes y recomendaciones derivados de su implementación.

Cada cartilla es una adaptación pedagógica del respectivo documento de sistematización de la experiencia. Para el caso específico de esta cartilla sobre la experiencia de implementación del Modelo Dignificar, dicha sistematización<sup>1</sup> se desarrolló por actores de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, con el apoyo de Oportunidad Estratégica quien guió el proceso de reflexión sobre la experiencia.

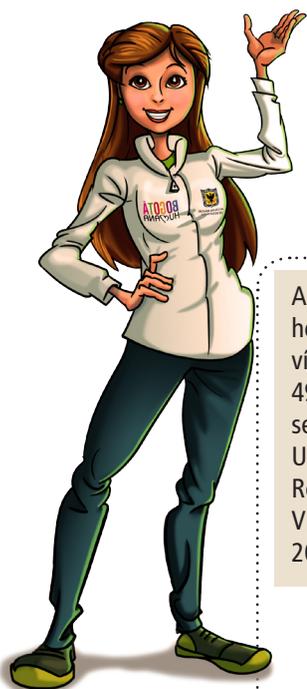
<sup>1</sup> *Implementación del modelo dignificar en el acompañamiento psicosocial, jurídico y socio-laboral*. Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR), Oportunidad Estratégica, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Organización Internacional para las Migraciones (OIM). 2015.

## 2. Contexto

La ciudad de Bogotá ha sido históricamente uno de los territorios de mayor recepción de población víctima del conflicto armado, debido a las facilidades de acceso al apoyo institucional con que cuenta la capital del país, en comparación con otros territorios en los que el conflicto armado interno se ha evidenciado con mayor intensidad.

Esta situación se ha reflejado en una urbanización informal, sumada a una población sin trabajo, sin mayores competencias laborales para un mercado tan competitivo como el de la capital. Son cada vez más personas en situación de vulnerabilidad y pobreza.

Diversas entidades nacionales y distritales ofrecen servicios a las víctimas del conflicto armado interno que se encuentran en Bogotá. Sin embargo, para las víctimas del conflicto armado interno el acceso a dichos servicios puede ser una experiencia difícil, tanto por las distancias como por la información difusa y la poca claridad en muchos trámites y procedimientos. Esto conduce a que un ciudadano que quiere reclamar sus derechos, se vea enfrentado a recorrer distintas entidades que se encuentran dispersas en la ciudad.



Sabías que...

A 2014, la ciudad era el hogar de cerca de 521.322 víctimas, de las cuales 496.148 eran desplazadas según estimaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (a corte de julio de 2014).

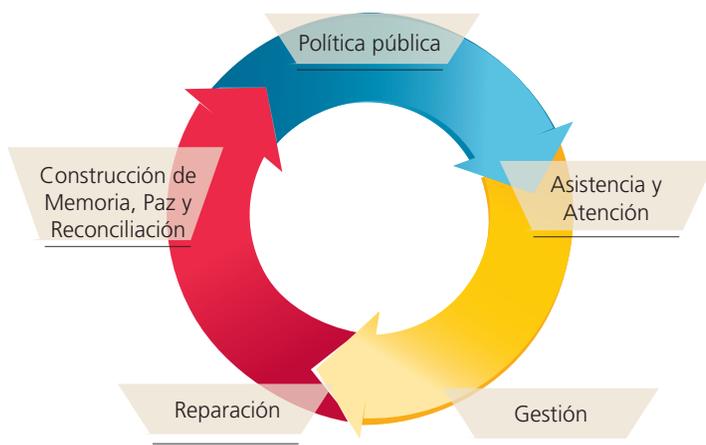
En el 2011 se formuló la **Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011)**, la cual hace parte de un esfuerzo muy grande hacia la reconciliación y la paz. Esta Ley implica un esfuerzo sostenido a lo largo de diez años, del Estado colombiano y de todos los colombianos, incluyendo víctimas del conflicto armado interno y victimarios.

Para atender esta situación, la Alcaldía Mayor de Bogotá creó los **Centros Dignificar**. A través de ellos se busca canalizar la asistencia y atención a las víctimas del conflicto armado, concentrando la oferta de servicios que el distrito y algunas entidades de la nación facilitan a cada individuo, núcleo familiar y/o comunidad, de forma tal que se responda a sus necesidades particulares, siguiendo con lo dispuesto por la **Ley 1448 de 2011** y sus decretos reglamentarios.

La estructura de atención a las víctimas del conflicto armado interno se basa en su **dignificación a nivel social, psicológico y económico**, y se sustenta en varios enfoques teóricos:

Como su nombre lo indica, Los Centros Dignificar tienen la misión fundamental de lograr mejorar integralmente las condiciones de vivienda, de alimentación, laborales, de salud física y mental, de las personas que han sido víctimas del conflicto armado en Colombia.

Gráfico 1. Enfoques teóricos de la atención



La Ley de Víctimas y Restitución de Tierras establece **cinco medidas** de reparación:

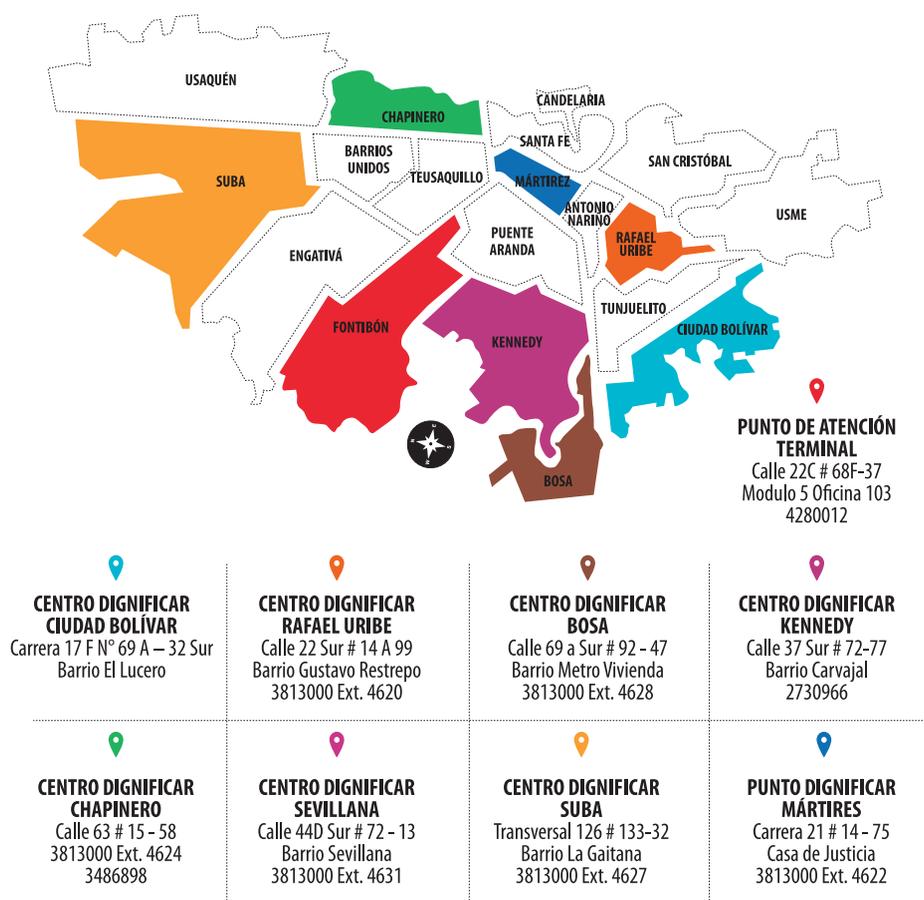
1. Indemnización.
2. Restitución.
3. Medidas de rehabilitación.
4. Medidas de satisfacción.
5. Garantías de no repetición.

Esta oferta se articula al interior del distrito desde la **Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación** (ACDVPR), instancia que hace parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, articulando así los 13 sectores administrativos de la Alcaldía Mayor en un proceso que responde integralmente a las diversas

demandas de este tipo de población.

La Alta Consejería cuenta con una oficina central en el edificio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 6 Centros Dignificar, un Punto Dignificar y una oficina de orientación en la terminal de transportes de Bogotá, como se muestra en el Gráfico 2.

**Gráfico 2.** Centros y Puntos de Atención en la Ciudad



Fuente. ACDVPR

Teniendo en cuenta este contexto general de la política pública con relación a la atención integral a las víctimas del conflicto armado interno, y de su implementación a nivel nacional y distrital, pasamos a describir el Centro Dignificar localizado en la localidad de Bosa.

### 3. Centro Dignificar Bosa



El Centro Dignificar Bosa inició actividades en abril de 2013. Se encuentra ubicado en la calle 69A sur No 92-47, barrio El Recreo. Su localización ha facilitado el acceso de las víctimas del conflicto armado interno a los servicios y a un mejor acompañamiento por parte de los funcionarios a los ciudadanos que provienen de Bosa, de localidades cercanas y de municipios vecinos.

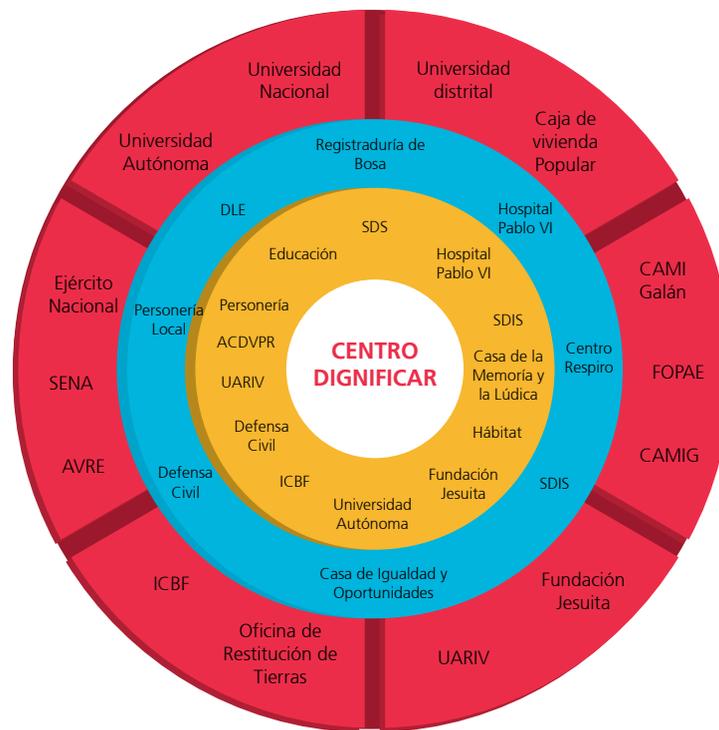
En el Centro Dignificar se concentran y articulan tanto entidades del distrito como de la nación,

lo que permite que la población encuentre en un mismo lugar respuestas institucionales frente a requerimientos y trámites para recuperar sus derechos como ciudadanos. Desde la perspectiva institucional, el hecho de compartir un mismo espacio ha facilitado una mejor articulación entre las entidades, ha evidenciado fortalezas y propiciado una atención más integral a las víctimas del conflicto armado interno. El siguiente gráfico presenta las diferentes entidades involucradas en el Centro Dignificar.

Bosa es una de las localidades de mayor concentración de víctimas del conflicto armado en Bogotá. Según el sistema de información SIVIC, entre el 8 abril de 2013 y el 31 marzo de 2015 en el Centro Dignificar Bosa se reportaron 10.710 personas cuya última ubicación era esta localidad. **Diariamente se atienden entre 300 a 450 personas** a través del procedimiento de orientación a las víctimas para el acceso a la ruta de derechos y oferta social. Según la Unidad para las Víctimas, entre el año 2013 hasta mediados del año 2015, se realizaron 57.944 atenciones. Se habla de atenciones, pues una misma persona pudo recibir varias atenciones.



Gráfico 3. Portafolio de Servicios Institucionales



Fuente. ACDVPR

No todas estas entidades atienden de manera directa. En algunos casos, los funcionarios del Centro Dignificar remiten o contactan a la entidad correspondiente.

Entidades de orden distrital que se encuentran en el Centro Dignificar Bosa:

Gráfico 4. Entidades Distritales

### Secretaría Distrital de Salud (SDS)

Brinda información adecuada para facilitar el acceso a los servicios de salud, resolviendo casos especiales y gestionando las diversas formas de exigibilidad del derecho a la salud y al mejoramiento de la calidad de vida y salud de la población asistente al Centro Dignificar.



Horario de atención: Lunes a viernes de 7 am a 4 pm

### Tejiendo Esperanzas

Es un proyecto de la SDS que brinda apoyo psicosocial a víctimas del conflicto armado interno, a través de un modelo de atención basado en la focalización, la caracterización a nivel individual, familiar y comunitario, la elaboración del plan de atención en común acuerdo, el seguimiento telefónico y las visitas domiciliarias. Las víctimas atendidas son remitidas por el equipo interdisciplinar del Centro Dignificar Bosa.

### Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS)

Ofrece orientación y remisión sobre oferta de programas y servicios de bienestar social para la población víctima del conflicto armado asistente al Centro Dignificar de Bosa, según portafolio de servicios. Así mismo, realiza una caracterización de la población atendida para posteriormente ser digitalizada en el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios SIRBE<sup>2</sup>.



Horario de atención: Lunes a viernes de 7 am a 4 pm

### Casa de Lúdica y Memoria (SDIS)

Proporciona acompañamiento de auto reconocimiento, escucha y confianza a niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado interno mediante trabajo lúdico, pedagógico y psicosocial, orientado a las construcción de la memoria colectiva y a la identificación de afectaciones ocasionadas por el conflicto armado interno y la re-significación de patrones culturales en torno a la guerra. Opera en articulación con el equipo psicosocial del Centro Dignificar.



Horario de atención: Lunes a viernes de 8 am a 4 pm

### Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT)

Contribuye a orientar, asesorar, capacitar e inscribir a la población víctima del conflicto armado interno asistente al Centro Dignificar sobre subsidio de vivienda disponible a nivel distrital y nacional. Recibe documentos para las respectivas inscripciones.



Horario de atención: Lunes a viernes de 7 am a 4 pm

### Personería de Bogotá

Se encarga de la recepción de declaraciones, quejas y reclamos sobre el funcionamiento del Centro Dignificar o sus funcionarios, de las diferentes entidades. Brinda orientación, asesoría y elaboración de derechos de petición<sup>3</sup>, y promueve, divulga y actúa como garante defensora de los derechos humanos y de los intereses de las víctimas del conflicto armado interno. Es además la entidad que recoge la información inicial a ser valorada por la Unidad para la Atención Integral a las Víctimas, para la inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV)<sup>4</sup>.



Horario de atención: Lunes a viernes de 7 am a 4 pm



<sup>2</sup> Para el desarrollo de su misión, la SDIS cuenta con **el SIRBE, el Sistema de Información para el Registro de Beneficiarios** de los diferentes servicios sociales. El sistema misional SIRBE cuenta con una base de datos centralizada, cuya información se captura a través de cerca de 42 puntos remotos interconectados en línea hasta el nivel central.

<sup>3</sup> La Constitución Política de Colombia de 1991 establece como derecho fundamental de todo ciudadano el de realizar peticiones respetuosas y recibir respuestas de fondo dentro de los términos legales, lo cual significa que si no se recibe una respuesta oportuna y de fondo se puede acudir ante la justicia con una acción de tutela (Fuente: Wikipedia).

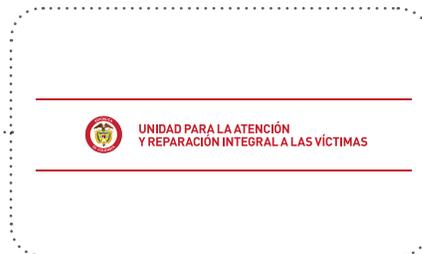
<sup>4</sup> El Registro Único de Víctimas (RUV) es una herramienta técnica para identificar a la población víctima y sus características. Tiene como finalidad mantener información actualizada de la población atendida y realizar el seguimiento de los servicios que el Estado le presta a dicha población (Fuente: *Mi derecho al retorno o la reubicación como víctima del desplazamiento forzado*. Cartilla de la Unidad para las Víctimas, 2015).

En cuanto al orden nacional encontramos:

### Gráfico 5. Entidades nacionales

#### Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Coordina el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV)<sup>5</sup>. Se centra en la atención, orientación y solicitud de: Ayudas Humanitarias de Emergencia (AHE), Ayudas Humanitarias de Transición (AHT), reparación administrativa, reparación judicial, valoración y adjudicación de las solicitudes de retorno y reubicación, elaboración del Plan de Atención y Asistencia de Reparación Integral (PAARI)<sup>6</sup>.



**Horario de atención: Lunes a viernes de 7 am a 4 pm el equipo de Retorno y reubicaciones atiende solamente los días martes.**

#### Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)

Se encarga de ofrecer orientación y programación de la AHE; de acompañar las declaraciones de la población víctima menor de edad; de orientar y registrar peticiones; de remitir otras entidades; de efectuar traslados hacia otros municipios.



**Horario de atención: Lunes a viernes de 7 am a 4 pm**

#### Red Unidos

Es una estrategia para superar la pobreza extrema, que consiste en una red que congrega a 26 entidades del estado involucradas en la provisión de servicios sociales básicos para la población en pobreza extrema. Su tarea es brindar información, registrar al usuario en la base de datos para la programación de visita, realizar solicitudes de traslados de municipios, verificar el estado de las familias en el sistema, así como realizar actualización de datos.



**Horario de atención: Lunes a viernes de 7 am a 4 pm**

<sup>5</sup> El SNARIV está constituido por el conjunto de entidades públicas del nivel nacional y territorial, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas. El SNARIV es coordinado por la Unidad para las Víctimas (Fuente: *Mi derecho al retorno o la reubicación como víctima del desplazamiento forzado*. Cartilla de la Unidad para las Víctimas, 2015).

<sup>6</sup> El PAARI es el instrumento para la medición de carencias, capacidades y necesidades de los hogares víctimas, que comprende diversos encuentros con la población. A través del PAARI se busca identificar conjuntamente las necesidades y capacidades actuales de cada persona u hogar, y a partir de ahí facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación contempladas en la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Fuente: *Mi derecho al retorno o la reubicación como víctima del desplazamiento forzado*. Cartilla de la Unidad para las Víctimas, 2015).

## Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Sus funciones son realizar capacitación, orientación e inscripción a la población víctima del conflicto armado, ofreciendo una información profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieren dicha formación para su desarrollo económico y social armónico. Adicionalmente brinda una formación profesional integral que contribuya al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.



Adicionalmente, hay **otras organizaciones** con las cuales se articula el Centro Dignificar, entre las que se encuentran:

### Gráfico 6. Otras organizaciones

#### **Kilombo Niara Sharay**

Kilombo brinda atención en salud a partir de medicina ancestral.

#### **Hospital Pablo VI (SDS)**

Adelanta acciones y servicios de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud, dirigidos prioritariamente a la población víctima del conflicto armado, independientemente de si está afiliado o no al Régimen Subsidiado de Seguridad Social. En conjunto con el Centro dignificar, desarrolla jornadas de salud y salud mental. ofrece también jornadas de vacunación. Desarrolla el programa de agricultura urbana y Fitomedicina. Cuenta con profesionales en fonoaudiología, psicoterapeuta, psicólogos, terapeutas ocupacionales y trabajadores sociales, quienes adelantan programas del ámbito familiar y social dentro del Centro Dignificar.

#### **Opción Legal y Secretaría Distrital de Educación (SED)**

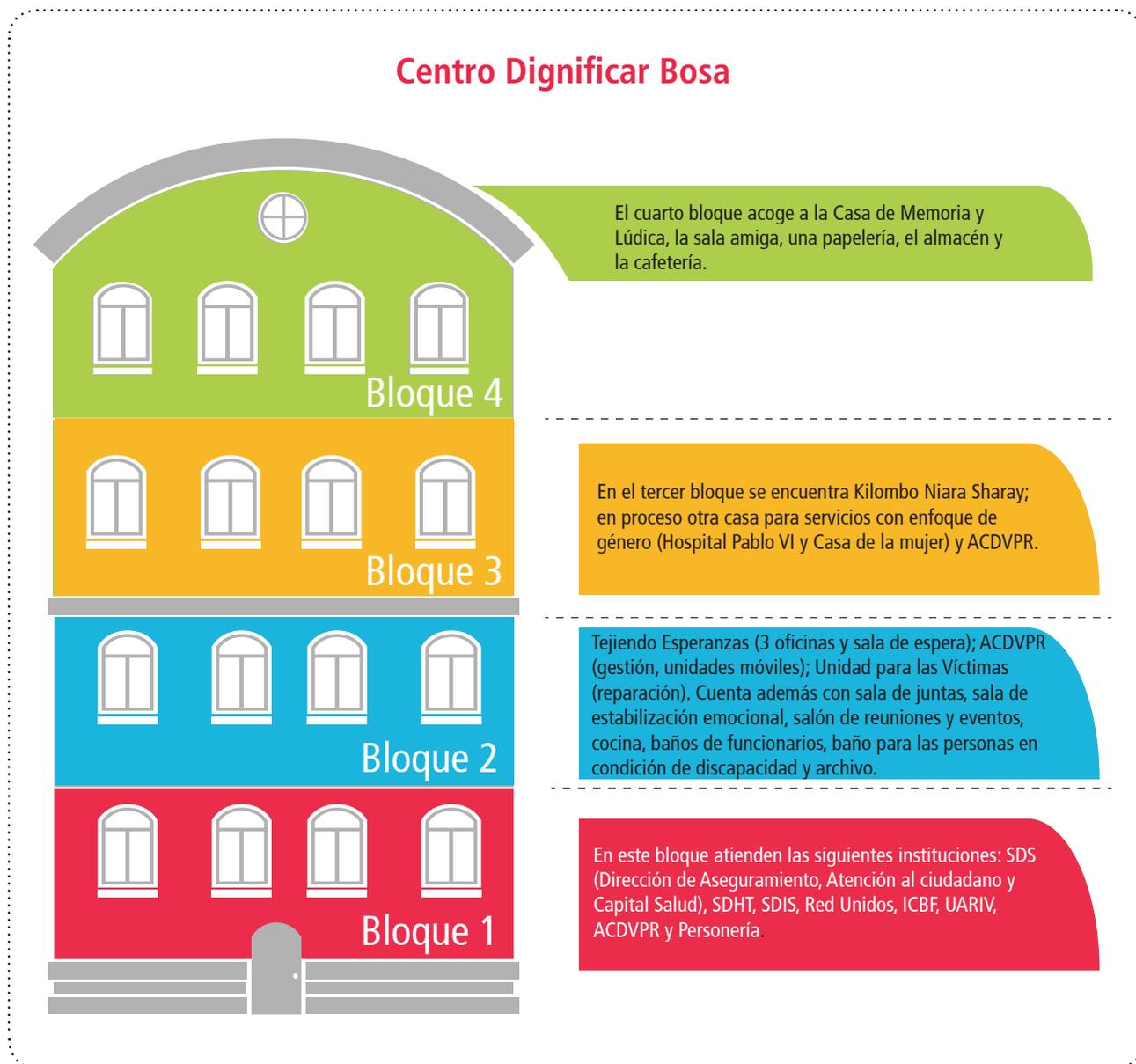
Alianza para fortalecer las organizaciones de jóvenes líderes que buscan generar espacios participativos e inclusión social, desarrollando procesos artísticos que mejoren la convivencia, fomentando el conocimiento en tema de interés social por medio del hip hop y de otras expresiones artísticas, así como de talleres lúdicos, entre otros.



**Horario de atención: Lunes, martes, jueves y viernes de 6 pm a 8 pm**

También hacen presencia organizaciones tales como: Mutecampaz, Asociación Semilleros de Libertad, Tejido Simbólico de Jóvenes, Asociación Madres del Parque de Bosa, Fundación Internacional María Luisa de Moreno, Red de Mujeres Tejiendo Caminos de Solidaridad, Asfacreun, OPV 25 de Noviembre, entre otras.

En cuanto al espacio físico de la sede misma, cabe anotar que el Centro Dignificar Bosa se encuentra dividido en **4 bloques operativos** los cuales son muy apropiados para el desarrollo de las funciones de cada una de las entidades y para brindar una atención cómoda, segura y dignificante a cada una de las víctimas asistentes al Centro.



A continuación se presenta una descripción general de los procedimientos que se adelantan en el Centro Dignificar Bosa.

## 4. Procedimientos de los Centros de Dignificar



Con el fin de garantizar la **Ayuda Humanitaria Inmediata** a las víctimas del conflicto armado interno que llegan al Distrito Capital, asistiéndoles con **enfoque diferencial**, reparador, transformador, participativo y de derechos, los Centros Dignificar gestionan el acceso a las medidas de asistencia social del distrito y la nación para el restablecimiento de derechos.

Las víctimas del conflicto armado recibirán **ayuda humanitaria** de acuerdo a las necesidades inmediatas que guarden relación directa con el hecho victimizante, con el objetivo de socorrer, asistir, proteger y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas, y con enfoque diferencial, en el momento de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento de la misma. (Fuente: página web de la ACDVPR)

El **enfoque diferencial** reconoce que todas las personas tenemos características particulares en relación a la edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. En esta sentido, se busca propiciar acciones que permitan garantizar el ejercicio efectivo de los derechos, acorde a sus necesidades específicas.

La operación del Centro es supervisada a nivel central por la ACDVPR, la cual vela por que se cumplan los estándares definidos y coordina las acciones entre los diferentes Centros Dignificar de la ciudad.

En el Centro Dignificar Bosa hay un grupo de funcionarios que se encargan de acoger a los ciudadanos y seguir los primeros pasos del pro-

cedimiento de atención. Según las particularidades de su caso, el visitante es remitido a los funcionarios correspondientes de las demás áreas.

El proceso de asistencia y atención a las víctimas del conflicto inicia con la elaboración del Plan de Gestión, en el que se establecieron los siguientes procedimientos:

1. Orientación a las víctimas del conflicto armado interno para el acceso a la ruta de derechos y oferta social.
2. Otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata.
3. Acompañamiento jurídico y psicosocial para el restablecimiento de capacidades y acceso al ejercicio de derechos.
4. Implementación de la ruta de inclusión productiva para las víctimas del conflicto armado.



## 4.1. Orientación a las víctimas del conflicto armado interno para el acceso a la ruta de derechos y oferta social

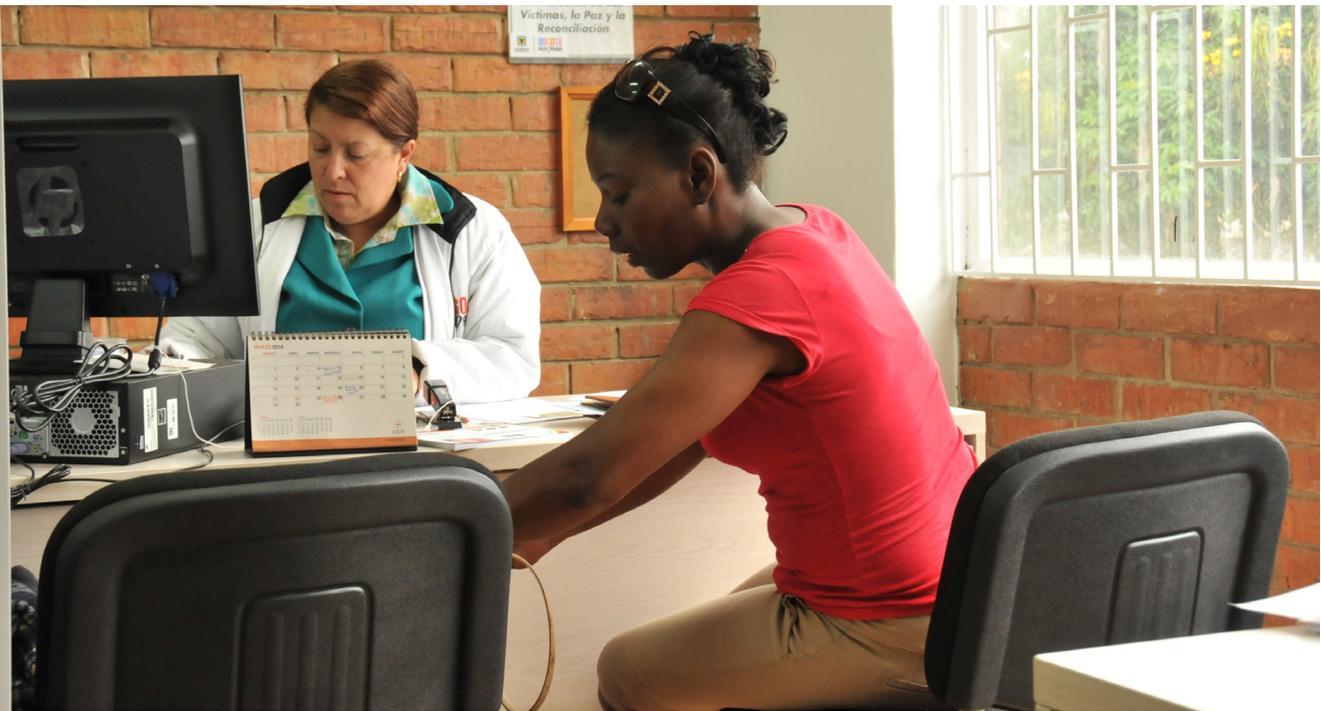
En este primer procedimiento el objetivo es el de orientar y dar a conocer a las víctimas del conflicto armado interno el acceso a los diferentes servicios prestados por la ACDVPR y las diferentes entidades que hacen presencia en el Centro Dignificar, para el goce efectivo de sus derechos.

El profesional encargado del Centro Dignificar planea y asigna el proceso de acogida y orienta-

ción de las víctimas del conflicto armado interno, lo cual se plasma en el formato “Programador de la acogida y orientación a las víctimas para el acceso a la ruta de derechos y oferta social”. Allí se asigna la orientación inicial a un funcionario de la ACDVPR; se indican semanalmente cuáles funcionarios y entidades realizarán las charlas y la presentación de la oferta institucional tanto nacional como distrital, y se incluyen las actividades que realiza la ACDVPR.

Gráfico 7. Procedimiento para la orientación a víctimas del conflicto armado interno





## 4.2. Otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata (AHI)

Luego de la caracterización e ingreso de los datos socio-demográficos del declarante y su núcleo familiar en el Sistema de Información de Víctimas (SIVIC), se evalúa el grado de vulnerabilidad para determinar si procede el otorgamiento de la AHI, según lo establecido en la ley, en sus componentes de bonos canjeables por alimentos y productos de aseo, alojamiento temporal, albergue o arriendo. Luego de la atención, se

le pide al declarante diligenciar una encuesta de satisfacción, finalizando el procedimiento con la legalización de los documentos de otorgamiento de la AHI. Asimismo, se ofrece orientación sobre la oferta de la nación y del Distrito, se socializa la Ruta de Atención y demás elementos claves de la Ley 1448 de 2011, como los Decretos 4633, 4634, 4635 y 4800 de 2011.

Gráfico 8. Procedimiento para el otorgamiento de la AHI

El equipo interdisciplinar brinda información a la persona solicitante acerca del procedimiento que se llevará a cabo para la valoración del otorgamiento de la AHI. Se le indica que todo el procedimiento está acorde con lo establecido por la Ley de Víctimas y se le especifican los pasos a seguir que son tres: (1) ingreso de datos básicos, (2) relato de los hechos por los cuales tuvo que trasladarse a la ciudad y (3) evaluación del tipo de medida que más se ajusta a sus necesidades. Para iniciar la valoración se le solicita a la persona los originales de los documentos de identidad del grupo familiar y la colilla de declaración entregada por el Ministerio Público.

El equipo interdisciplinar entrevista al grupo familiar para establecer su caracterización (situación actual del grupo familiar en cuanto alojamiento, acceso a alimentación, redes de apoyo, movilización de recursos) en el formato correspondiente e incluye la información en el Sistema de Víctimas de la Alcaldía Mayor de Bogotá (SIVIC).

Orientación y entrega de documentos

Caracterización del declarante y su núcleo familiar

El equipo además debe consultar los diferentes sistemas de información nacionales y distritales para identificar el tiempo de ocurrencia de los hechos victimizantes así como para constatar y complementar la información disponible acerca de la víctima del conflicto armado interno, como por ejemplo la composición familiar o el pasado judicial. Esta información se anexa al concepto de vulnerabilidad que el equipo emite para justificar si la entrega de AHI procede o no.

Consulta de información para el otorgamiento de la AHI

### 4.3. Acompañamiento Jurídico y Psicosocial para el restablecimiento de capacidades y acceso al ejercicio de derechos

El objetivo de este procedimiento es el de brindar Acompañamiento **Jurídico y Psicosocial** a las víctimas del conflicto armado interno y su grupo familiar, durante el proceso de asentamiento en Bogotá.

Los casos que son remitidos por solicitudes u oficios de entidades debido a su prioridad o necesidades de Acompañamiento Jurídico y/o Psicosocial especializado, son atendidos por un equipo de acompañamiento designado. A grandes rasgos este procedimiento consiste en:

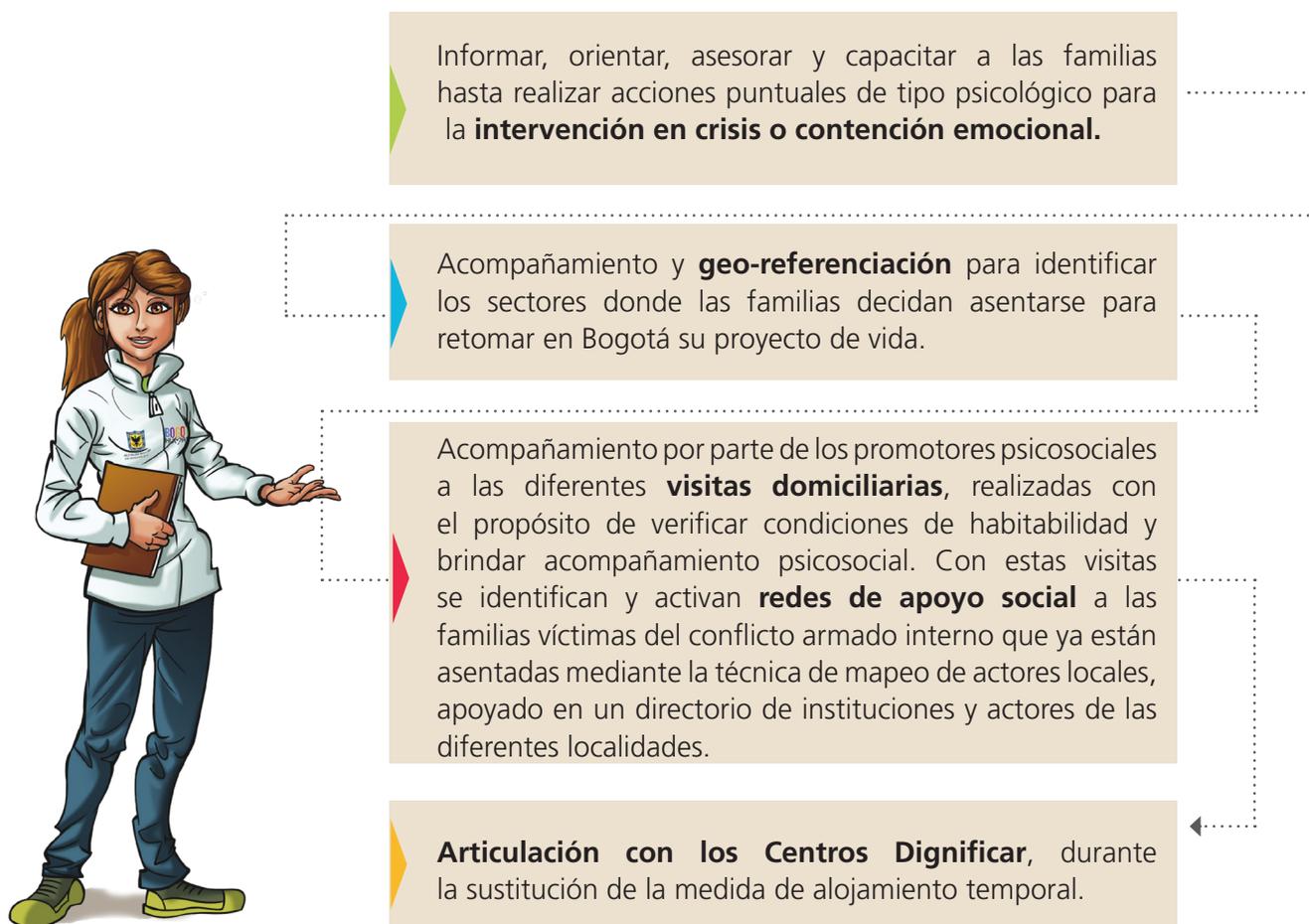
- Inclusión de la persona y su caracterización en el sistema de información.
- Evaluación de necesidades psicosociales.
- Apertura del caso por medio de la construcción del **Plan Integral de Atención** (PIA) (familia y grupo interdisciplinar) .
- Ejecución de actividades del PIA para transitar hacia la reconstrucción del proyecto de vida.
- Seguimiento del proceso para su articulación o incorporación a otros programas y procesos de la ACDVPR y demás entidades ya mencionadas.

El **Acompañamiento Jurídico** es la estrategia de exigibilidad de derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral de las víctimas del conflicto armado interno residentes en Bogotá, la cual desarrolla acciones de atención, asistencia y representación jurídica para garantizar su participación efectiva en los procesos por vía administrativa, penales y de restitución de tierras respectivos.

El **Acompañamiento Psicosocial** es el apoyo que se brinda a las víctimas del conflicto armado que llegan a Bogotá para movilizar sus capacidades y recursos personales, desarrollar estrategias de afrontamiento, habilidades sociales, resolución de conflictos, entre otras; atendiendo las necesidades y afectaciones que producen sufrimiento emocional, desempoderamiento, buscando así reconstruir su proyecto de vida.

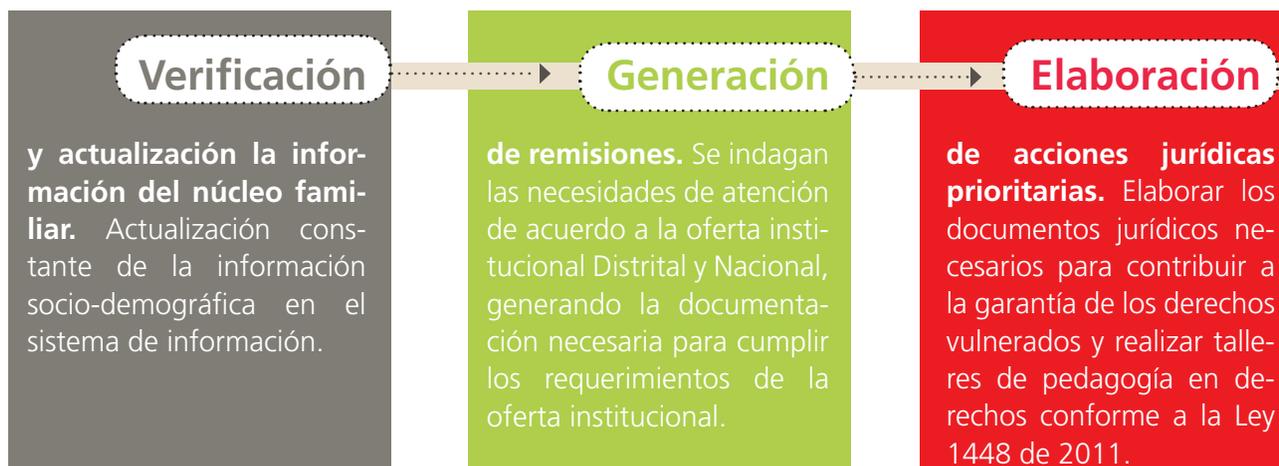
La evaluación de necesidades psicosociales y jurídicas se realiza en caso de que el profesional lo considere pertinente. El equipo de trabajo de las unidades móviles realiza las siguientes actividades como parte de este procedimiento:

Gráfico 9. Procedimiento para el Acompañamiento Jurídico y Psicosocial



En relación a la articulación o incorporación a otros programas o entidades presentes en el Centro Dignificar, este procedimiento incluye:

Gráfico 10. Procedimiento para la articulación con el Centro Dignificar



## Construcción

**del Plan Integral de Atención (PIA).** El equipo interdisciplinario entrevista a la víctima a partir de la evaluación de las necesidades jurídicas y psicosociales, identificando las características particulares de cada caso. Posteriormente, formula con la víctima del conflicto armado interno el PIA, señalando compromisos y cronograma a ser ejecutado, sustentado en la firma de un acta de compromiso. Luego se hace apertura de un expediente en el que se consignan los diferentes documentos y avances en el desarrollo del PIA, el cual se comienza a desarrollar desde la primera cita. Finalmente se coordina la primera cita para el Acompañamiento Psicosocial y Jurídico.

## Definición

**Definición del PIA.** Se reúne el equipo interdisciplinario del Centro Dignificar y verifican las acciones a ejecutar en el marco de lo acordado en el PIA, dividiendo las tareas concretas de cada miembro. Además, cuando se considere pertinente, se coordina con la víctima del conflicto armado interno una primera visita domiciliaria.

## Articulación

**de redes sociales e institucionales para favorecer el asentamiento en la Localidad.** Esta labor está a cargo de un profesional universitario y de un promotor social de alguna unidad móvil, y busca generar articulación con organizaciones e instituciones de diversa índole para satisfacer las necesidades de las víctimas, generando un directorio constantemente actualizado.

## Realización

**de visita domiciliaria.** Se realiza esta visita con el objeto de construir un diagnóstico de los diferentes recursos existentes, la situación individual, familiar y comunitaria de la víctima del conflicto armado interno, así como de evaluar las condiciones de habitabilidad de cada núcleo familiar.

## Seguimiento

**al PIA.** Se hace seguimiento a la familia con encuentros periódicos para evaluar el avance en el Acompañamiento Jurídico y Psicosocial. Se identifican y remiten los casos que requieran de una atención médica física o mental especializada. Por último, se identifican los avances y recursos para la estabilización, reparación integral y construcción de memoria histórica, en articulación con otros procedimientos de la ACPDVPR.

## Fortalecimiento

**de capacidades socio-emocionales y sociales a nivel individual, familiar y comunitario.** Se ofrecen espacios de escucha individual y familiar para mitigar el sufrimiento emocional. Eventualmente, se realizan talleres para potenciar capacidades y habilidades de afrontamiento, resolución de conflictos, habilidades sociales, elaboración del duelo y re-significación de los hechos victimizante

## Identificación

**de avances y cierre del caso.** Luego de todo el proceso, se realiza un encuentro con la familia para observar y evaluar los avances del proceso de acompañamiento frente a los objetivos plasmados en el PIA. De ser necesario, se articulan con otras áreas y procedimientos de la entidad.

#### 4.4. Implementación de la ruta de inclusión productiva

Este procedimiento inicia con el ingreso de la víctima a la **ruta de inclusión productiva**. El profesional encargado explica la ruta y prosigue con la firma de un consentimiento informado y se realiza una caracterización socio-productiva del módulo de gestión del SIMIC. En base a este último, se encamina hacia la **empleabilidad**, el **emprendimiento** o la **formación** de la víctima del conflicto armado interno. El proceso finaliza con la remisión y seguimiento de las víctimas de acuerdo con su decisión frente a las ofertas de la ruta.

Luego de haberse valorado las necesidades básicas de las víctimas del conflicto armado interno, las que tengan interés en ser orientadas para acceder a una oferta de empleo, emprendimiento o formación pueden ingresar a la **ruta de inclusión productiva** para víctimas en etapa de asistencia y atención.

La **empleabilidad** es el conjunto de saberes, capacidades y habilidades que permiten a la víctima del conflicto armado interno acceder a un empleo digno, mantenerse en él y/o reubicarse en otro, para la generación de ingresos, dando respuesta a las necesidades del mercado laboral.

El **emprendimiento** es el conjunto de acciones individuales o colectivas desarrolladas de forma razonada y planeada que transforman una idea en una iniciativa, un negocio, una unidad productiva o una empresa, aprovechando las oportunidades que ofrece el entorno local y global para producir bienes y/o servicios que generen ingreso, valor, riqueza y bienestar humano individual, social y empresarial.

La **formación para el trabajo** consiste en el proceso educativo formativo, organizado y sistemático, mediante el cual las personas adquieren y desarrollan a lo largo de su vida competencias laborales, específicas o transversales, relacionadas con uno o varios campos ocupacionales, que le permitan ejercer una actividad productiva como empleado o emprendedor, de forma individual o colectiva.

Gráfico 11. Procedimiento para el acceso a la ruta de inclusión productiva



Junto con un profesional universitario, se verifica el estado de registro de la víctima del conflicto armado interno y se le explica la ruta que va a seguir, para lo cual se le solicita la firma de un consentimiento informado.

Aplicación del módulo de gestión y orientación ocupacional a la víctima del conflicto armado interno para ser encaminada hacia una de las siguientes opciones: empleabilidad, emprendimiento o formación.

Propuesta de acciones conjuntas con el equipo interdisciplinario de los Centros Dignificar para continuar con la asistencia psicosocial y jurídica de forma paralela.



## 5. Gestión y aprendizajes del Centro Dignificar

A continuación se presenta de forma breve la gestión actual del Centro Dignificar Bosa, de la cual derivan algunos aprendizajes relevantes.

### 5.1 Gestión

La tabla siguiente presenta un resumen del número de casos atendidos por el Centro en las diferentes líneas de atención. Cabe anotar que los parámetros de monitoreo actuales

no permiten capturar del todo la riqueza de lo que el Centro realiza. Por ejemplo, con algunas familias se está trabajando en huertas familiares.

**Cuadro 1.** Casos atendidos por el Centro Dignificar Bosa

Atención	
Asistencia Jurídica	975
Atención Unidad de Gestión	866
Ayuda Humanitaria Inmediata	515
Salud	450
Educación	370
Libreta Militar	342
Registraduría Nacional	297
Asesoría Psicosocial	243

Fuente. ACDVPR



El Centro Dignificar de Bosa fue pionero en la realización de los talleres de libreta militar y de educación superior, los cuales se han empezado a replicar en otros lugares.

Igualmente, hay una cierta tendencia a medir el desempeño por la cantidad de personas que son atendidas diariamente. Esta cifra es relativa ya que muchas veces una sola persona puede demandar mucha atención y por eso mismo es muy difícil atenderla en pocos minutos. Esto evidencia la necesidad de ajustar los indicadores para compensar calidad versus cantidad.

En general hay una buena articulación que facilita el trabajo en equipo. Los funcionarios han desarrollado una importante capacidad de escucha y de poner un mayor énfasis en observar las posibilidades más allá de los obstáculos, lo que refleja un importante aspecto de crecimiento personal. Sin embargo, a nivel técnico, los profesionales necesitan aún más herramientas y conocimientos, particularmente en lo relacionado con atención al ciudadano y enfoque diferencial, para poder ofrecer una atención de mejor calidad.

El trabajo le ha permitido al equipo conocer la realidad del país a través de la gente. Hay conciencia de que los enfoques asistencialistas no ofrecen soluciones de fondo, razón por la cual se visibiliza el hecho de que la persona no necesita al Estado para salir adelante; lo que hacen los profesionales es potencializar a los sistemas familiares en la elaboración de su proyecto de vida a partir de sus propios saberes y fortalezas. En esta dirección, apoyan iniciativas privadas a partir de la experiencia de las víctimas del conflicto armado interno y compran lo que producen para ayudarles a generar una base de arranque, y de esta manera creativa encontrar soluciones que la institucionalidad no puede dar.

## 5.2 Aprendizajes

En este aparte se exponen los principales aprendizajes que el Centro Dignificar ha identificado en el desarrollo de sus actividades. Ellas, provienen de la identificación de factores de éxito y de oportunidades de mejora.

### 5.2.1. Factores de éxito

La concentración de la oferta en un solo punto de atención, que articula tanto a entidades del Distrito como a instituciones nacionales, es sin duda alguna un logro muy importante. Desde la perspectiva de las víctimas del conflicto armado interno el hecho de poder encontrar en un solo lugar toda o buena parte de la oferta institucional, favorece su interacción con los organismos estatales y facilita sus requerimientos y trámites. Desde la perspectiva institucional, el hecho de compartir un mismo espacio ha conllevado a una mejor articulación entre unas y otras, así como a evidenciar fortalezas y vacíos de la política.

La articulación interinstitucional no solo dentro del Centro Dignificar sino también a nivel local, así como la interacción o articulación con profesionales de otros procesos de la ACDVPR, ha permitido no solo cualificar el servicio sino también participar en el desarrollo de la política pública de reparación.

La constante comunicación con las víctimas del conflicto armado interno ha generado relaciones de confianza con la población. La realización de actividades al interior del centro tales como talleres y demás jornadas ha contribuido a ello.

Las instalaciones con las que cuenta el Centro Dignificar son muy apropiadas para el desarrollo de sus funciones. No solo los espacios interiores sino además el contorno han favorecido el desarrollo de distintas actividades complementarias como las huertas antes mencionadas.

La ubicación geográfica en una zona de la ciudad en la cual se concentra un número importante

de víctimas del conflicto armado interno ha facilitado el acceso de estas a los servicios y a la vez ha permitido un mejor acompañamiento por parte de los funcionarios a los ciudadanos.

### 5.2.2. Oportunidades de mejora

En cuanto a la relación con otras entidades, se presentan algunas limitantes en la prestación de los servicios. Por ejemplo, sería conveniente conseguir que se sumen más entidades, como por ejemplo la Secretaría de Educación del Distrito (SED).

Es urgente que la Unidad para las Víctimas cree condiciones para resolver los pagos de manera más directa y efectiva; y construya espacios de retroalimentación con la comunidad respecto a sus propias acciones. También es preciso generar espacios de articulación para garantizar que la entidad responda sus compromisos.

En cuanto a la gestión interna, se requiere una

planeación mejor enfocada, con el propósito de poder anticipar mejor las acciones a adelantar, en vez de operar como reacción contingente a las situaciones.

Por otra parte, el sistema interno de información no facilita las labores de seguimiento a los servicios y respuestas que se le dan al ciudadano. Por ejemplo, al remitir a una persona del punto de acogida a alguna de las entidades nacionales que tienen allí un punto de atención, se pierde el rastro del proceso. Quien lo remite no sabe qué pasa en ese segundo punto.

Existen importantes brechas de comunicación entre el nivel distrital y los equipos. Por ello se sugiere más diálogo en torno al quehacer, ajustar y modernizar el rol de la supervisión basado en la escucha y el reconocimiento. Es importante que la información de cada uno de los procesos sea socializado a cada una de las áreas. Es conveniente mejorar las líneas de comunicación:

Gráfico 12. Líneas de comunicación estratégica



Los trámites y procesos para algunas actividades son demasiado complejos y eso hace que los funcionarios eviten tener que realizar algunas actividades. Por ejemplo, se requiere simplificar los trámites para entregar refrigerios y otras ayudas (bolsa logística).

En materia de recurso humano, es de mencionar la alta rotación de personal, lo que ha dificultado los procesos. Es deseable una mayor estabilidad del personal. De igual manera, los funcionarios requieren de una mayor preparación antes de iniciar sus funciones en el Centro. El equipo humano necesita de más cuidado en aspectos

tales como el descanso, ayuda en sus situaciones personales o recreación.

El esquema de vinculación a través de una planta temporal ha sido una alternativa al problema de la nómina paralela y la consiguiente vulnerabilidad laboral. La inestabilidad en la relación laboral incide de manera negativa en el desempeño del conjunto y en la posibilidad de crear un clima de trabajo adecuado. Hay que anotar que esta no es una situación específica de Bosa sino una condición transversal de toda la Alta Consejería.

El Centro Dignificar de Bosa aspiraría a ofrecer más atención psicosocial pero ello no ha sido posible por falta de profesionales y por la demanda en tiempo que esto implica. Asimismo, la falta de un vehículo permanente hace difícil coordinar la realización de un mayor número de visitas domiciliarias. Adicionalmente, hacen falta refrigerios para atender a la gente y ayuda para el transporte.

Cada profesional trae su propio conjunto de herramientas y experiencias. Sería muy conveniente impulsar acciones conducentes a poder aprovechar este conocimiento de mejor manera. Igualmente, se hace necesario crear espacios de intercambio y colaboración entre los profesionales que prestan atención psicosocial, con el fin de construir un lenguaje común y analizar casos en equipo, y no solo para realizar un conteo de los casos.

Es deseable que de manera más permanente se cuenten con las medidas de seguridad tanto para los funcionarios que deben atender zonas difíciles, como para el Centro mismo. No es un problema constante pero sí se presentan situaciones en las que los funcionarios deben realizar visitas domiciliarias en zonas de difícil acceso o con situaciones delicadas de seguridad.

En relación con los recursos físicos disponibles, merecen ser atendidos varios aspectos. Es conveniente destinar más esfuerzos a cuidar la planta física, con instalaciones adecuadas, privacidad para atender a los ciudadanos e iluminación. De otra parte, el material impreso con que se cuenta para informar a los ciudadanos, es limitado y escaso. Esto dificulta las tareas de divulgación y los funcionarios deben acudir a mecanismos informales para explicarle al ciudadano acerca de sus derechos, trámites y requisitos.

Por último, en la relación con las víctimas del conflicto armado interno surgen otras oportunidades de mejora: sería importante hacer un estudio con la comunidad para conocer sus necesidades y demandas reales. Las jornadas especiales para líderes son consideradas como contraproducentes pues generan la idea de que hay unos ciudadanos que tienen trato preferencial, cuando todos deberían ser atendidos bajo las mismas condiciones.

## 6. Recomendaciones

Son cinco los aspectos en los que es conveniente hacer un esfuerzo para mejorar el desempeño del Centro: el equipo humano, la información a los ciudadanos, la coordinación interinstitucional, los sistemas internos de información y la transferencia.

### 6.1. Equipo humano

El éxito de la iniciativa depende en muy buena medida del equipo humano que se encuentra ubicado en el Centro. Al respecto se recomienda:

- Mejorar las condiciones de vinculación ofreciéndoles mayor estabilidad.
- Brindarles más información y capacitación para el desarrollo de sus funciones.
- Ofrecerles alternativas complementarias de formación, descanso y recreación.
- Ubicarlos en centros que estén cerca a sus lugares de vivienda para contribuir a mejorar sus estándares de calidad de vida.
- Evitar el traslado intempestivo.
- Asegurar que la información con la que cuentan en la sede alterna llegue a los Centros Dignificar.
- Generar esquemas de evaluación que no se basen solo en el número de personas atendidas sino que además combinen aspectos cualitativos de su relación con las víctimas del conflicto armado interno.
- Ofrecerles condiciones adecuadas y oportunas de movilidad y seguridad para el desarrollo de sus funciones, tanto cuando se trata de visitas domiciliarias como de poder brindar atención oportuna para otorgamiento de alojamiento.

## 6.2. Información a los ciudadanos

Es urgente generar materiales impresos que informen a los ciudadanos de los diferentes servicios, trámites y derechos. Más que un folleto que abarque todos los aspectos, se recomienda generar un conjunto de instrumentos, de tal forma que el funcionario pueda seleccionar el o los que mejor se ajusten a cada situación. En su elaboración y adaptación es conveniente tener en consideración el contexto cultural y educativo de las víctimas del conflicto armado interno. El distrito debe coordinar con las entidades nacionales la producción de material impreso en esta dirección.

El uso de canales virtuales es sin duda una opción importante pero no puede concentrarse todo el esfuerzo en ellos si se tiene en cuenta las dificultades de acceso por parte de las víctimas del conflicto armado interno en el uso de estas herramientas. Podría pensarse, por ejemplo, en crear un espacio para que ONGs, iglesias, grupos de voluntarios, puedan poner sus propios materiales de información sobre su oferta de servicios de apoyo.

## 6.3. Coordinación interinstitucional

Los aprendizajes que se desprenden de esta iniciativa deberían evidenciarse de manera recurrente y ser usados para gestionar y promover acciones por parte de las distintas entidades distritales y nacionales involucradas.

Podría considerarse la opción de involucrar a otras entidades y organizaciones en la oferta que concentran los Centros Dignificar. Entre ellas, cajas de compensación, ONGs o iglesias.

Por otra parte, la experiencia de los Centros de Atención Distrital Especializados (CADE) podría incorporarse mejor a la consolidación de los Centros. Para ello, se podrían establecer sistemas de turnos para atención al ciudadano.

## 6.4. Sistema interno de información

Se podría generar un mecanismo sencillo de seguimiento a los distintos casos, articulando las acciones de las distintas entidades involucradas. Esto puede ser más viable desde los propios Centros Dignificar, que desde las distintas organizaciones.

Asimismo, es conveniente crear indicadores que den cuenta de los aspectos cualitativos de la atención ofrecida.

A nivel general, también hay que avanzar con mayor ritmo en la articulación del sistema nacional y distrital.

## 6.5. Transferencia

Esta experiencia debería poderse empaquetar para ofrecerla a los departamentos y a las grandes capitales. Esto puede desarrollarse a través de visitas de ida y vuelta en la que funcionarios de las entidades territoriales receptoras visiten los Centros Dignificar, acompañados de funcionarios del mismo.

En este sentido, es conveniente fortalecer y mejorar los canales de interacción con la Unidad para las Víctimas para poderle transferir a esta los aprendizajes de los Centros.

Documentos como este, junto a otros, pueden constituirse en materiales para acompañar dicha transferencia.

La efectiva implementación de un sistema nacional de apoyo y atención a las víctimas del conflicto armado colombiano pasa también por lograr generar una articulación y una sinergia entre las diferentes experiencias territoriales que se adelantan en el país, en especial a partir de su sistematización y permanente monitoreo y diagnóstico.

# 7. Marco Jurídico

- Acuerdo 2 de 1998 (Por el cual se dictan normas para la atención integral a los desplazados por la violencia y se dictan otras disposiciones).
- Acuerdo 489 de 2012 “Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras públicas para Bogotá 2012-2016”.
- Constitución política de Colombia de 1991.
- Decreto 4634 de 2011 (Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas del conflicto armado interno pertenecientes al pueblo Rom o Gitano).
- Decreto 4800 de 2011 (Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones).
- Decreto-Ley 4633 de 2011 (Por medio del cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas del conflicto armado interno pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas).
- Decreto-Ley 4635 de 2011 (Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas del conflicto armado interno pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras).
- Decreto 284 de 2012 (Por medio del cual se modifican el Decreto Distrital 462 de 2011, por el cual se ordenó la implementación del Programa de Prevención, Asistencia, Atención, Protección y Reparación integral a las Víctimas, en cumplimiento de los estipulado por el artículo 174 de la Ley 1448 de 2011, y también el Decreto 059 de 2012, por medio del cual se modificó parcialmente la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se asignaron unas funciones).
- Ley 1190 de 2008 (Por medio de la cual el Congreso de la República de Colombia declara el 2008 como el año de la promoción de los derechos de las personas desplazadas por la violencia y se dictan otras disposiciones).
- Ley 1448 de 2011 (Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones).

