

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN .....	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS .....	2
6. GLOSARIO .....	2
7. DESCRIPCIÓN .....	4
7.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	4
7.2 TIPOS DE CASOS ATENDIDOS POR AIDE .....	6
7.3 ENFOQUES DE AIDE EN LA ATENCIÓN.....	6
7.4 ORIENTACIÓN POR NIVELES DE COMPLEJIDAD .....	9
7.5 INTEGRALIDAD AIDE .....	10
7.5.1 Atención individual a la denuncia (Asistencia Integral a la Denuncia AIDE).....	11
7.5.2 Seguimiento estructurado de casos.....	17
7.5.3 Presencia territorial para facilitar el acceso a la denuncia .....	21
7.5.4 Documentación de casos críticos y Documentación de dinámicas delictivas.....	23
7.5.4.1 Documentación de casos críticos.....	23
7.5.4.2 Documentación de dinámicas delictivas .....	25
7.6 Acciones de Prevención.....	27

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la planificación, ejecución y seguimiento de las actividades desarrolladas por el equipo de Asistencia Integral a la Denuncia - AIDE, con el fin de asegurar una atención técnica, flexibilidad operativa y una perspectiva integral, que contribuya a mejorar las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana.

## 2. ALCANCE

La guía inicia con la descripción de la estructura funcional AIDE, continúa con los tipos de casos atendidos, los enfoques en la atención, la orientación por niveles de complejidad, atención individual a la denuncia, seguimiento estructurado de casos, presencia territorial para facilitar el acceso a la denuncia, documentación de casos críticos y dinámicas delictivas, y acciones de prevención.

## 3. AMBITO DE APLICACIÓN

Proceso Gestión de Seguridad y Convivencia

## 4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.scj.gov.co>

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Fortalecer la asistencia integral a la denuncia PD-GS-14

## 6. GLOSARIO

**Caso Crítico:** Se define por situación/es de comisión de delitos que presentan tres características, recurrencia en un periodo de tiempo determinado, escalada de violencia y fallas institucionales identificadas.

**Código Penal Colombiano:** Corresponde a la Ley 599 de 2000 (Congreso de la República, 2000), que es el compendio de todas las conductas prohibidas en el país, y que su ocurrencia hace que sean investigadas y juzgadas por el sistema de justicia. Es la parte sustantiva de la legislación penal en el país.

**Delito:** Conducta de un individuo que viola sin justa causa un bien jurídico. Se trata de un comportamiento humano voluntario con tres componentes: tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad. Por lo tanto, dicha conducta tiene que encontrarse en la ley penal para que su acción se constituya en delito. (Ministerio de Justicia y del Derecho (s.f.) párr. 14). Con respecto a estos tres componentes, la Ley 599 de 2000 en Colombia, correspondiente al Código Penal, establece en sus artículos 10, 11 y 12 que la tipicidad hace referencia a que la ley penal definirá de manera clara y específica las características del tipo penal; la antijuridicidad implica que se lesione o se ponga en peligro, sin justa causa, un bien jurídicamente tutelado; y la culpabilidad indica que solo

se podrán imponer penas por conductas realizadas con culpabilidad (Código Penal [CP], Ley 599 de 2000, Colombia).

**Dinámicas Delictivas:** Las dinámicas delictivas se entienden como las distintas características que presentan una o varias ocurrencias de comisión de delitos que pueden estar o no relacionadas. EL Modus Operandi (MO) es un concepto que puede relacionarse con el de dinámicas delictivas utilizado en este documento, ya que encuentra información de forma o modo en que se lleva a cabo un delito. El MO contempla información de: modo de abordar a la víctima, despliegue de conductas para evitar ser identificado, conductas antes, durante y después del delito propiamente dicho y elementos de abandono de la víctima y huida.

**Orientación al ciudadano:** es un proceso que se define como un diálogo en el que el facilitador AIDE proporciona información sobre rutas de atención de acuerdo al contexto y problemática que plantee en la llamada o en la atención presencial.

**Sistema Penal Oral Acusatorio SPOA:** Es el nombre del sistema procesal penal vigente en Colombia que está contenido en la Ley 906 de 2004 (Congreso de la República, 2004) también llamado Código de Procedimiento Penal; cuya comprensión es de vital importancia para la concreción del enfoque psico-jurídico que entraña el programa de Asistencia Integral a la Denuncia AIDE; ya que es a partir de la comprensión de este sistema que se puede llegar a reducir la victimización secundaria y la comprensión del proceso de acceso a la justicia por parte de los ciudadanos que fungen como víctimas de comisión de delitos. Es la parte adjetiva de la legislación penal del país.

**Víctima:** De acuerdo con el artículo 132 de la Ley 906 de 2004, se considera víctima a cualquier persona natural o jurídica, así como a otros sujetos de derechos, que hayan sufrido un daño directo como consecuencia de un hecho injusto, ya sea de manera individual o colectiva. Esta condición no depende de que el responsable del hecho haya sido identificado, detenido, juzgado o condenado, ni de la existencia de una relación familiar con él (Código de Procedimiento Penal [CPP], Ley 906 de 2004, Colombia).

**Victimización:** Proceso por el cual una persona, ya sea de manera individual o colectiva, sufre un daño como resultado de un delito. Además, es importante señalar que este proceso puede presentarse en distintos niveles, lo que permite comprender su complejidad y alcance. Según Baca et al. (2006), Carrasco & Maza (2005), Esbec (1994, 1997, 2004) y Shapland (1990) (citado en González & García, 2010, pp. 410-411).

**Victimización primaria:** Ocurre cuando una persona es afectada directamente por un delito cometido por uno o varios individuos. En este nivel, la víctima experimenta daños físicos o psicológicos como consecuencia del acto delictivo, ya sea de manera directa o indirecta.

**Victimización secundaria:** Ocurre cuando la respuesta institucional —o la falta de ella—, exacerba el trauma inicial del delito. Este fenómeno puede incluir una atención deficiente por parte de las autoridades, la revictimización a través de procesos judiciales o la estigmatización social (Pemberton & Mulder 2023).

## 7. DESCRIPCIÓN

### 7.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL

AIDE contempla el trabajo articulado de dos componentes: un componente técnico que asegura la planeación, sistematización y producción de lineamientos metodológicos; y el componente operativo concentra el despliegue territorial y la ejecución directa de las acciones de asistencia y orientación.

#### Líder Equipo AIDE

El líder de AIDE se encarga de establecer prioridades misionales en consonancia con los lineamientos institucionales, gestionar la interlocución con las áreas de la Secretaría Distrital de Seguridad y Convivencia y velar por el cumplimiento de los estándares de atención y de la visión integral de AIDE.

#### Componente Técnico

Encargado de llevar a cabo los procesos de planeación, documentación de casos, gestión del conocimiento. Diseña herramientas e instrumentos que estructuran el quehacer del equipo, desarrolla itinerarios de intervención grupal para la territorialización de AIDE y establece parámetros que fortalecen tanto la capacidad técnica del equipo como la participación ciudadana en la denuncia, promoviendo una comprensión colectiva de la relevancia de la cultura de la denuncia en la ciudad.

Tareas	Descripción
Territorialización (Canales de Denuncia, Presentación AIDE y Aglomeraciones)	Diseñar, adaptar y ejecutar estrategias operativas en función de las dinámicas locales, priorizando zonas críticas, fenómenos específicos y poblaciones estratégicas. Realiza mapeos territoriales, articula actores comunitarios e institucionales, y define criterios de despliegue basados en análisis situacional. Su labor permite que las intervenciones respondan de manera contextualizada, pertinente y flexible a las realidades de cada territorio.

#### Componente Operativo

Es el componente encargado del despliegue directo en territorio y de la ejecución de las acciones de primer nivel. Organiza y coordina a los Facilitadores AIDE, quienes materializan las intervenciones integrales con la ciudadanía mediante orientación, acompañamiento a la denuncia, actividades pedagógicas y recolección de información clave para la documentación y análisis de los casos.

Facilitadores AIDE: Son el núcleo operativo del componente en campo. Tienen como objetivo central materializar las intervenciones del programa mediante orientación ciudadana, acompañamiento a la denuncia, recolección de información clave y ejecución de actividades

pedagógicas adaptadas a cada contexto. Su labor se basa en el contacto directo con las comunidades, la identificación de problemáticas locales y la facilitación de procesos de documentación inicial.

Tareas	Descripción
Intervención de Primer Nivel (Asistencia, Orientación y Primeros Auxilios Psicológicos)	Conforman el frente comunitario de AIDE, encargados de ejecutar acciones de primer nivel como orientación ciudadana, acompañamiento en el proceso de denuncia, actividades pedagógicas preventivas y documentación inicial de casos. Su intervención se desarrolla directamente en el territorio y se ajusta a las particularidades culturales, sociales y de riesgo de cada contexto. Actúan bajo lineamientos técnicos del programa y reciben apoyo permanente del Equipo Técnico. Su labor es esencial para activar los mecanismos institucionales de atención y canalización de la información hacia procesos técnicos y judiciales posteriores.
Asistencia.	brindar apoyo inmediato a las personas víctimas o testigos de hechos violentos o situaciones de vulnerabilidad. Implica acciones concretas como canalización institucional, activación de rutas de protección y entrega de información clave para el acceso a servicios. La asistencia se basa en el principio de receptividad activa, procurando disminuir barreras de acceso y garantizar un trato digno y empático. Los facilitadores articulan esta labor con entidades locales y mecanismos comunitarios existentes para optimizar la respuesta.
Orientación	Ofrecer información clara, contextualizada y comprensible sobre derechos, rutas institucionales, procedimientos de denuncia y medidas de protección. Se enfoca en fortalecer la capacidad de decisión de las personas y acompañarlas en el tránsito por sistemas legales y sociales. Los facilitadores adaptan esta orientación según el perfil de la víctima, el tipo de hecho y el nivel de riesgo, asegurando un enfoque diferencial (edad, género, etnia, discapacidad, entre otros).
Primeros Auxilios Psicológicos	Habilita respuestas inmediatas ante situaciones de crisis emocional o impacto psicológico derivadas de hechos traumáticos o de alta afectación. Los Facilitadores de Denuncia aplican técnicas básicas de PAP como escucha activa, contención emocional y estabilización inicial, siguiendo protocolos definidos por el Equipo Técnico Transversal. Esta intervención busca reducir el riesgo de descompensación, generar sensación de seguridad y facilitar el vínculo con servicios especializados en salud mental cuando sea necesario.

### **Unidades de Respuesta Focalizada.**

Para responder con agilidad a coyunturas críticas o fenómenos de alta complejidad, se conforman Unidades de Respuesta Focalizada, integradas de manera temporal y lideradas por el equipo técnico. Son equipos técnicos conformados temporalmente para intervenir fenómenos específicos, territorios críticos o situaciones emergentes que demandan alta capacidad de reacción y análisis especializado. Se integran de manera flexible con profesionales y facilitadores, adaptándose a la naturaleza del evento y recomponiéndose según la evolución del contexto. Estas unidades permiten una acción estratégica y diferenciada, asegurando pertinencia y oportunidad en la facilitación de denuncias y atención a las víctimas.

## **7.2 TIPOS DE CASOS ATENDIDOS POR AIDE**

Los casos que atiende AIDE se encuentran relacionados con delitos que, por su naturaleza, admiten un tiempo en la revisión de la Fiscalía General de la Nación y que no implican un riesgo vital inmediato. En general, puede asistir la mayoría de los tipos penales compendiados en el Código Penal (Congreso de la República, 2000, Ley 599). Los casos atendidos por AIDE desde sus inicios contemplan en su mayoría: delitos contra el patrimonio económico, delitos contra la integridad física (lesiones personales, lesiones culposas), delitos contra la protección de la información y de los datos personales, delitos contra la seguridad pública, delitos de amenazas y todos aquellos en los que no se configure un riesgo vital inmediato para la víctima y en los que no se requiera la recolección inmediata de Elementos Materiales Probatorios-EMP ni Evidencia Física-EF, ni exista riesgo de pérdida, alteración o destrucción de estos.

AIDE recolecta información, en orden de realizar una interposición de denuncia, pero no recolecta EMP o EF. Aunque en algunos casos es necesario pedirle a la víctima el envío de archivos, fotografías, videos para tomar pantallazos, documentos en PDF, ubicaciones de dispositivos; estos no constituyen EMP ni EF, ni Información Legalmente Obtenida-ILO; el estatus de elementos materiales probatorios es competencia de la Fiscalía General de la Nación y dependen de un proceso, protocolo y de una cadena de custodia derivadas de una orden a Policía Judicial.

AIDE no atendería aquellos casos que ya cuentan con una ruta de atención, protocolos, procedimientos que ya están disponibles o en los que ya existan acuerdos intersectoriales de rutas distritales, tales como:

- Violencia intrafamiliar (VIF) que es atendida por Comisarias de Familia, Casas de Justicia, Centro de Atención a Víctimas de la Violencia Intrafamiliar CAVIF.
- Delito sexual infantil y en adultos que cuenta con varias rutas de atención integral en sector salud y en sector justicia con el Código Blanco y el Centro de Atención Integral de a Delitos Sexuales CAIVAS de la Fiscalía General de la Nación FGN.
- Homicidio, que como delito requiere trámite de actos urgentes desde los procedimientos de policía judicial, orientados a la preservación y cadena de custodia de los EMP y EF e ILO, que no esperan a los 5 días hábiles o más que requiere la interposición de la denuncia por el aplicativo de “Denuncia Fácil” para revisión de las denuncias.
- Amenazas de feminicidio, ya que estas son abordadas desde las rutas de violencias basadas en género, y además pueden requerir una intervención inmediata y/o prioritaria.

## **7.3 ENFOQUES DE AIDE EN LA ATENCIÓN**

AIDE no brinda una atención psicosocial a las víctimas en sentido estricto, ya que no cuenta con profesionales especializados para intervenir en redes sociales, familiares o comunitarias, ni

promover cambios en las dimensiones cognitivas y sociales de las víctimas, pero si retoma varios de sus principios y comprensión de la realidad para poder asegurar una atención más integral.

Su enfoque actual se centra más en el acompañamiento inicial y la mitigación del impacto emocional inmediato del delito. Sin embargo, este tipo de atención se ajusta mejor a un enfoque psicojurídico, que combina el acceso a la justicia con una intervención que reduzca el impacto emocional del proceso legal y garantice que este sea parte de la reparación de la víctima.

Considerando dicha precisión, se describen a continuación los enfoques que aplica AIDE en el proceso de atención integral a la denuncia.

Enfoque	Definición
Psicosocial	Entiende a las víctimas como entidades que se relacionan con el entorno social, cultural y económico. Desde este enfoque, se encuentran planteamientos que afirman que las intervenciones con enfoque psicosocial a las víctimas deberán operar cambios o modificaciones en esferas cognitivas, sociales afectivas (Ayestarán, 1992; Guillén, 1996, citados en Bocanegra & Nieto, 2010).
Psicojurídico	Este enfoque propende por proporcionar información a las víctimas en orden de orientarla y así minimizar la victimización secundaria. Este enfoque, además también busca reducir el impacto emocional que produce el contacto con las instituciones, procesos y personal del sistema de acceso a la justicia (Bocanegra & Nieto, 2010).
De servicios	<p>Este enfoque de servicios pretende reconocer las particularidades de las necesidades y expectativas ciudadanas en contextos locales. Por otro lado, el enfoque de servicios también propende por atender de forma completa a la víctima y estar atento a sus distintas necesidades, más allá de la denuncia o el acceso a la justicia.</p> <p>Experimentar la comisión de un delito desde el rol de víctima, no solo trae una necesidad de justicia, aclaración legal del caso, sino también otras necesidades psicojurídicas, como una descompensación en sus áreas de ajuste, que pueden traer consecuencias adversas para su proceso de adaptación y de consecución de sus metas en su proyecto de vida.</p> <p>La victimización también trae una movilización de su sistema de creencias y una necesidad en términos del derecho a la exigibilidad de derechos y su empoderamiento. Por eso este enfoque propende inculcar en quien realiza la atención a víctimas que identifiquen las necesidades en las personas atendidas (Alcaldía Mayor de Bogotá, Decreto 644 de 2025)</p>
De reducción de la victimización repetida y la conflictividad violenta	<p>El principal objetivo de este enfoque es darle prioridad a la protección ciudadana mediante la modificación de factores situacionales y de comportamiento de las personas que representen factores de riesgo de victimización repetida, como comportamientos rutinarios, actividades, lugares, que aumenten la exposición a conflictividad violenta, es decir; en las zonas donde hay mayor prevalencia del delito y la violencia (Alcaldía Mayor de Bogotá, Decreto 644 de 2025).</p> <p>Para complementar este enfoque es importante considerar que pueden existir zonas con bajo reporte de delito y violencia, pero eso no significa necesariamente que no se den estas manifestaciones allí, sino que se debe estar atento a las dinámicas contextuales y territoriales de no reporte de los sucesos de delitos y de violencia que se den en un territorio de bajo reporte.</p>
De género	Este enfoque parte de la premisa de que un hecho victimizante afecta de forma diferencial a las personas debido a su género; lo mismo ocurre con las relaciones

Enfoque	Definición
	<p>probabilísticas que resultan de los análisis desde la perspectiva de los factores de riesgo.</p> <p>Desde esta perspectiva esas probabilidades diferenciales, se reconocen como emergentes de relaciones jerarquizadas, de desigualdad, de discriminación, de dominio y de opresión establecidas en las asignaciones de roles de género</p> <p>El análisis desde el enfoque de género no se agota en la consideración de factores de riesgo, sino también en aspectos del contacto con el sistema de justicia, la debida diligencia y las consecuencias psicológicas de las víctimas, tanto del hecho victimizante; como de su trasegar por la ruta de atención.</p> <p>Algunas preguntas que orientan la incorporación de este enfoque en AIDE son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué causas basadas en el género pueden relacionarse con una victimización?</li> <li>- ¿Qué condiciones de desigualdad basada en género existen antes de que se genere una comisión de delito, desde la perspectiva de la víctima?</li> <li>- ¿Qué estrategias se pueden implementar para superar las barreras basadas en género en la atención a víctimas?</li> <li>- ¿Qué tipo de barreras de acceso a la justicia pueden enfrentar las víctimas de un delito?</li> <li>- ¿En qué medida las víctimas condiciones de desigualdad basadas en género pueden hacer que las víctimas tengan dificultades para empoderarse y exigir sus derechos? (Cortes, 2020).</li> </ul>
Diferencial	<p>Siguiendo la misma línea del abordaje interseccional, el enfoque diferencial considera necesidades de grupos poblacionales específicos que presenten particularidades en razón, de su ciclo vital, pertenencia étnica (indígena), campesina, género, discapacidad entre otras; lo que debe ser considerado en el ordenamiento de la intervención y atención con víctimas de delitos en la ciudad (SEN Colombia y DANE, 2020).</p>
De gestión de conocimiento	<p>Este enfoque se define como el diseño e implementación de acciones, intervenciones, actividades, procesos y procedimientos que se basan en el uso apropiado de recursos científicos/tecnológicos y en el aprovechamiento de información disponible, que incluye aquella generada a partir de conocimientos científicos de artículos indexados, así como la integración de información disponible para procesos de cualificación, capacitación de origen interno y externo que en general apunta a lograr la misionalidad de la SDSCJ; en este caso, orientada también al principal destinatario y beneficiario de la acción de AIDE, las víctimas de delitos (Alcaldía Mayor de Bogotá, Decreto 644 de 2025).</p>
Territorial	<p>Es una perspectiva de análisis, visión integral y diferenciada, para definir abordajes de realidades de los ciudadanos y de poblaciones específicas. En el contexto de las intervenciones sobre seguridad. El enfoque territorial ve de forma diferencial diversas dimensiones del territorio, desde criterios poblacionales, espaciales, económicos, sociales, ambientales e institucionales. Este enfoque además reconoce las distintas y especiales particularidades de cada contexto territorial y los factores socio-culturales que las acompañan, orientándose a una visión de la equidad y la justicia social (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, 2024).</p>
Interseccional	<p>Este enfoque se erige junto con el de género y el diferencial como las perspectivas más recomendables para el abordaje de diversidad de poblaciones vulnerables.</p>

Enfoque	Definición
	<p>Encuentra una definición en la existencia de diversas expresiones de las identidades de las personas en la sociedad, y esas expresiones existen en una lógica contextual. En esos contextos se dan confluencias simultáneas de factores que demarcan escenarios de opresión, desigualdad, inequidad, discriminación versus privilegio. Es así, que pueden existir casos de personas en las que confluyen categorías sociales que definen la desigualdad de la opresión, tales como, personas o casos en los que interactúan factores, de género, raza, etnia, discapacidad, orientación sexual, expresión de género; tomando en consideración la naturaleza múltiple de la desigualdad.</p> <p>Esto es fundamental tenerlo en cuenta, debido a que los factores que pueden incrementar la opresión y la desigualdad también pueden manifestarse en los contextos de victimización y su respectiva necesidad de alcance de justicia. Aspectos interseccionales deben tenerse en cuenta desde los factores que hacen que una persona sea más proclive a sufrir victimización, pasando por el acceso a la justicia y terminando en la prevención de nuevas victimizaciones (Cortes, 2020).</p>

#### 7.4 ORIENTACIÓN POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

De acuerdo con lo establecido en la actividad No 8 del procedimiento Fortalecer la asistencia integral a la denuncia PD-GS-14.

Se centra en la idea que entre más comprensión experimente la víctima y/o denunciante sobre el proceso de acceso a la justicia, se reducirá más la victimización secundaria y se incrementará la posibilidad de exigibilidad de derechos y empoderamiento. Esa comprensión de la víctima sobre el proceso de acceso a la justicia se logra con procesos de orientación y asesoría que se enfocan en la información específica que se proporcione de acuerdo con su necesidad, para el caso de la atención de AIDE, en el primer paso de contacto con el sistema de justicia que es la denuncia.

Para la orientación, se hace relevante una perspectiva psico-jurídica de los escenarios normados que enfrente una persona al solicitar acceso a la justicia. Es decir, se trabaja bajo el supuesto de que las personas que denuncian la comisión de un delito se enfrentan a contextos regulados rígidamente por la ley, lo que trae implicaciones psicológicas y jurídicas.

Esas implicaciones pueden ser también necesidades que se activan en los ciudadanos. Lo anterior, también se vincula a la noción de la justicia como un servicio público que ha de ser administrado a las personas que lo necesitan; bajo este supuesto, la noción de acceso a la justicia es relevante para la intervención de AIDE, ya que la denuncia es la puerta de entrada a la exigencia de acceso a la justicia. Esta exigencia se activa como una necesidad en el ciudadano que debe ser atendida.

El primer paso para el reconocimiento de las necesidades jurídicas y psicológicas en las víctimas de delitos es la comprensión del contexto jurídicamente normado al que se enfrentan, es por esa razón que la orientación en el sentido psico-jurídico del término cobra relevancia e importancia.

La comprensión de las contingencias jurídicas y las implicaciones psicológicas de enfrentarse a un camino lleno de contextos normados por la ley es el primero paso para el reconocimiento de las necesidades que tienen las personas y a su vez representa el primer paso para acercarse a lo que es el acceso a la justicia.

Desde AIDE se considera la orientación como un proceso tendiente a disminuir efectos secundarios del enfrentamiento de las víctimas con el sistema de justicia, por lo que se contempla el desarrollo de procesos estructurados de transmisión de información, para los casos atendidos, por lo cual se han definido tres niveles de orientación según la fase del caso y la complejidad de este.

Nivel de Orientación	Descripción
Primer nivel de orientación	<p>El primer nivel de orientación corresponde a una fase inicial, informativa y de canalización, brindada por el facilitador AIDE encargado de la atención de la línea telefónica, la cual no constituye atención de casos de comisión de delitos.</p> <p>En este nivel se atienden las necesidades de información de la ciudadanía que se contacta con el equipo mediante línea telefónica en la que se direcciona y orienta sobre rutas de atención de acuerdo con la situación que enfrenta, por ejemplo; rutas de atención en casos de comportamientos que atentan contra la convivencia, asuntos mediables y conciliables, conflictos familiares, conflictos vecinales, conflictos laborales, entre otros.</p> <p>Son situaciones que, si bien no hacen parte de la competencia de AIDE, son debidamente direccionadas hacia las entidades que tengan la competencia tales como Casas de Justicia, Comisarias de Familia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Unidades de Mediación y Conciliación, Centros de Conciliación, Inspecciones de Policía y otros.</p>
Segundo nivel de orientación	<p>Son los procesos de brindar información psicológica y jurídica que se dan en el marco del proceso de seguimiento telefónico estructurado de casos, en el que la persona de AIDE que realiza el seguimiento, debe haber realizado la consulta del estado de la denuncia antes para poder otorgar la información sobre el estado del proceso, si está activo o inactivo y las actividades surtidas por el equipo de Fiscalía General de la Nación.</p> <p>Esta orientación de segundo nivel exige que quien esté haciéndola sea la misma persona que hace el seguimiento telefónico estructurado; además exige que tengan perfil profesional, ideal en ciencias humanas y psicología.</p>

## 7.5 INTEGRALIDAD AIDE

AIDE logra articular cinco elementos:

- I. Atención individual a la denuncia
- II. Seguimiento estructurado de casos

- III. Presencia territorial para facilitar el acceso a la denuncia
- IV. Documentación de casos críticos y Documentación de Dinámicas Delictivas
- V. Acciones de prevención

### **7.5.1 Atención individual a la denuncia (Asistencia Integral a la Denuncia AIDE)**

De acuerdo con lo establecido en la actividad No 9 del procedimiento Fortalecer la asistencia integral a la denuncia PD-GS-14.

A continuación, se describen los pasos clave que se han establecido para la atención a las víctimas de delitos, esto con el propósito de estandarizar y garantizar una asistencia efectiva, empática y una documentación rigurosa de los casos.

La atención se estructura con base en la técnica de entrevista semiestructurada, método que permite obtener información detallada mediante preguntas previamente definidas, manteniendo la flexibilidad necesaria para adaptarse a cada caso particular. Así, se busca asegurar la recolección de datos esenciales sin restringir la expresión de la víctima, reduciendo el riesgo de revictimización y fortaleciendo su confianza en el proceso de denuncia.

Para el desarrollo del proceso de atención se han identificado tres momentos, a saber: I) antes de la atención; II) durante la atención y III) después de la atención.

#### **I. Antes de la atención.**

En este momento de la atención es fundamental realizar una preparación adecuada que permita garantizar un proceso ordenado, seguro y efectivo. Esto no solo facilita la obtención de información precisa, sino que también minimiza posibles afectaciones emocionales en la víctima. Para este momento, se deben considerar los siguientes aspectos:

#### **Paso 1: Identificar el objetivo de la Atención**

De acuerdo, con los casos atendidos por AIDE la atención de los casos pueden tener tres objetivos que no son excluyentes:

<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>¿Cómo se hace?</b>
Obtener información de contexto sobre los hechos	Más que asistir una denuncia se requiere hacer contacto para conocer la situación, comprender mejor la dinámica del caso, comprender dinámicas delictivas para eventualmente documentar el caso, entre otras.	Se realiza mediante la escucha y recopilación de información básica y preliminar proporcionada por el ciudadano con el fin de orientar adecuadamente las preguntas y la atención.
Brindar asistencia en la radicación de la denuncia	En este caso, la prioridad es guiar a la persona en el proceso de denuncia, asegurando que se incluyan los hechos de manera clara, detallada y objetiva, y terminando en la obtención de un número de radicado de la denuncia.	Consiste en el apoyo en el diligenciamiento del formulario del aplicativo "Denuncia Fácil" de la FGN en primera persona incluyendo la construcción del relato de los hechos conforme a la información

Objetivo	Descripción	¿Cómo se hace?
		proporcionada, sin modificar su contenido ni emitir valoraciones.
Brindar primeros auxilios psicológicos (PAP)	Si la atención está orientada al apoyo emocional inmediato, sin forzar la narrativa de los hechos, se debe tener presente el objetivo desde el inicio, con el fin de evitar preguntas mal enfocadas y garantizar que la atención sea efectiva y respetuosa.	Se realiza con una intervención inicial y breve de contención emocional, orientada a estabilizar al ciudadano.

### Paso 2: Identificar información previa

Ante un encargo de contacto o llamada telefónica debe revisar la información disponible para optimizar la recolección de datos y evitar preguntas innecesarias (únicamente cuando aplique, en casos asignados al disponible por medio del grupo de WhatsApp, no aplica para llamada telefónica por la línea de atención, ya que no se puede preparar información previa). De este paso se pueden desprender dos escenarios:

Escenario	Descripción
Existencia de poca o ninguna información	Verificar si hay antecedentes en los registros de AIDE. Si no hay datos claros, la prioridad será identificar la naturaleza del caso.  Iniciar con preguntas generales y abiertas, como: <i>"Te contacto desde la Secretaría de Seguridad, del equipo de Asistencia Integral a la Denuncia, para apoyarte en la radicación de la denuncia. ¿Te interesa este acompañamiento?"</i> Luego, guiar la conversación para obtener los detalles esenciales.
Existencia de datos parciales	Revisar qué información hay (nombre, fecha de contacto, dependencia que remitió el caso) y ajustar las preguntas iniciales para confirmar detalles

### Paso 3: Asegurar las condiciones adecuadas para la atención

Es fundamental que la atención se realice en condiciones que garanticen la efectividad y la confidencialidad del proceso, de manera que, previo a la atención se debe lograr contar con las siguientes condiciones:

Condición	Descripción
Ambiente adecuado para la llamada	Implica que el personal de AIDE debe estar en un lugar tranquilo, sin interrupciones, para mantener el enfoque, Se recomienda usar audífonos para mejorar la calidad del sonido y evitar ruidos externos y evitar realizar la llamada en espacios abiertos o distracciones con que puedan afectar la concentración y la escucha activa.
Comportamiento orientado a la comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hablar con tono claro, pausado y empático, generando un ambiente de confianza.</li> <li>- Evitar interrumpir al entrevistado durante su relato</li> </ul>

Condición	Descripción
Confidencialidad y manejo de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar notas de manera discreta, sin que esto interfiera con la fluidez de la conversación.</li> <li>- Si se percibe ruido de fondo o la presencia de terceros en el lugar donde está a víctima, preguntarle si se siente cómoda/o hablando en ese momento o si prefiere reprogramar la llamada.</li> <li>- Explicar que toda la información recopilada será utilizada únicamente para la radicación de la denuncia y que AIDE no realiza investigaciones judiciales.</li> <li>- Evitar repetir en voz alta detalles sensibles que puedan identificar a la víctima o el delito (aplica para llamadas telefónicas de la línea institucional), cambiar a un tono más neutro al hacer preguntas clave y evitar preguntas directivas o sugerentes.</li> <li>- Se recomienda usar preguntas más generales, para preservar la privacidad de la víctima y evitar que terceros en el lugar capten detalles específicos.</li> <li>- Si la confidencialidad se ve comprometida y la víctima no se siente segura de hablar por razones de privacidad, ofrecer alternativas como reprogramar la llamada, hacer una cita presencial en la SDSCJ, en su domicilio, o permitir que la víctima vuelva a contactarse en otro momento más adecuado; hacer sentir a la víctima que puede tomar la decisión sobre el canal de atención que desee.</li> </ul>

## II. Durante la atención

Durante la atención es crucial mantener una adecuada conducción de la entrevista, ya que esto facilita la recopilación de información relevante, sino que también contribuye a generar un ambiente de confianza y seguridad.

### Paso 1: Lectura del consentimiento informado

El consentimiento informado es un requisito fundamental en la atención brindada por los miembros de AIDE. Antes de comenzar la atención, el entrevistador debe asegurarse de que la persona comprenda el propósito de la asistencia, el uso de sus datos y las medidas de seguridad aplicadas. Este paso es crucial para garantizar que las víctimas sepan que la información que se recopila no solo será utilizada para la radicación de la denuncia, sino que también permanecerá bajo custodia de AIDE y será utilizada en el análisis de patrones delictivos y la geolocalización de zonas con alta incidencia de delitos.

A continuación, se detalla cómo se debe realizar la lectura:

*Buenas tardes, [nombre de la víctima], antes de comenzar con el proceso de asistencia, quiero explicarte cómo vamos a manejar la información que compartas con nosotros durante esta atención. Es importante que sepas que la información que nos brindes será utilizada para radicar la denuncia ante la Fiscalía y también para otros fines internos, como el análisis de patrones delictivos y geolocalización de zonas con alta incidencia de delitos. Esto se hará de forma anónima. Esta información se almacenará de forma*

*confidencial y solo se utilizará dentro del marco establecido por AIDE. Es importante aclarar que, en todo momento, tus datos serán tratados con la mayor seguridad y confidencialidad, y no se compartirán sin tu consentimiento. AIDE se acoge a las políticas de tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012)" Ahora bien, te pregunto: ¿Estás de acuerdo en que AIDE te asista la denuncia?*

## Paso 2: Generación de confianza

La consecución de una denuncia y su facilitación depende de un establecimiento de una relación positiva entre el personal de AIDE y la víctima. Para generar confianza, es importante presentarse, asegurar a la persona que es escuchada sin presión ni juicio y evitar entrar de inmediato en los hechos, permitiendo que se exprese libremente.

A continuación, se detalla cómo podría iniciar la conversación:

*Hola, te contactamos desde la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia del equipo de Asistencia Integral a la Denuncia. Mi nombre es [Nombre] y estamos aquí para apoyarte en la radicación de la denuncia. Antes de empezar, ¿te sientes cómoda/o hablando en este momento?*

*Si la persona muestra ansiedad o nerviosismo, se puede validar su emoción con frases como "Sé que hablar de esto puede ser difícil, tómate tu tiempo."*

*Si se muestra reservada, se le puede animar diciendo "Cuéntame lo que recuerdes, incluso los pequeños detalles pueden ser importantes."*

En caso de desconfianza, es recomendable responder con calma y ofrecer opciones para verificar la identidad del equipo de atención. Es importante evitar apresurar la conversación, hacer preguntas cerradas demasiado pronto o mostrar prisa o distracción.

## Paso 3: Encuadre de la atención

El encuadre define los límites del acompañamiento de AIDE, aclarando que su labor se enfoca en la radicación de la denuncia y la recolección de información, sin funciones investigativas ni representación legal. Es fundamental explicar que, aunque se pueden recibir archivos, fotos o documentos como parte del reporte, no son Elemento Materiales Probatorios ni Evidencia Física. También se debe informar que AIDE realiza seguimientos periódicos para conocer el estado del proceso, pero no interviene en su curso legal ni acelera trámites.

A continuación, se detalla cómo podría llevar a cabo el encuadre:

*"Desde AIDE te brindamos asistencia en la radicación de la denuncia y documentamos la información que nos compartas. Sin embargo, no cumplimos funciones de la Fiscalía ni de la Policía Judicial, lo que significa que no investigamos ni podemos impulsar jurídicamente el caso."*

En este paso es importante tener claro los alcances de AIDE, en caso de que se presenten preguntas por parte del ciudadano que acude al servicio:

Que actividades <b>SI</b> realiza AIDE	Que actividades <b>NO</b> realiza AIDE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiste en la radicación de la denuncia.</li> <li>- Recoge información relevante sobre el caso.</li> <li>- Explica los pasos a seguir en el proceso de denuncia.</li> <li>- Brinda primeros auxilios psicológicos (si aplica).</li> <li>- Realiza seguimientos periódicos solo para conocer el estado del caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No investiga los hechos denunciados.</li> <li>- No cumple funciones de la Fiscalía ni de la Policía Judicial.</li> <li>- No asesora legalmente ni representa a la víctima.</li> <li>- No impulsa jurídica ni judicialmente el proceso.</li> <li>- No garantiza medidas de protección (remite a entidades competentes).</li> </ul>

Antes de continuar, se puede cerrar el encuadre indicando al ciudadano que si tienen alguna duda sobre el apoyo, que brinda el programa la puede realizar antes de seguir con el proceso. Un encuadre claro evita falsas expectativas y permite que la persona comprenda hasta dónde llega la asistencia de AIDE.

#### **Paso 4: Desarrollo de la atención**

En el marco del desarrollo de la atención se debe tener en cuenta las siguientes orientaciones generales:

Orientación	Descripción
Narración libre	Permitir que la persona cuente los hechos con sus propias palabras, sin interrupciones, usando preguntas abiertas como: "Cuéntame con tus palabras lo que ocurrió."
Verificación de información adicional	Preguntar si hay algo más que quiera agregar, para asegurar que el relato esté completo. Ejemplo: "¿Hay algo más que consideres importante mencionar?"
Uso progresivo de preguntas cerradas	Hacer preguntas más específicas para obtener detalles si quedan dudas, como: "¿Qué pasó exactamente en ese momento?" o "¿Estabas con alguien?".
Preguntas para contrastar inconsistencias	Si surgen contradicciones, preguntar de forma suave para aclarar el relato, como: "Hace un momento dijiste que estabas sola, pero luego mencionaste que alguien llegó. ¿Podrías explicar cómo fue?"

#### **Paso 5: Cierre de la atención**

El cierre de la entrevista debe ser claro, honesto y realista sobre el proceso de la denuncia, asegurando que la persona se sienta escuchada y comprendida. El entrevistador debe brindar la

información necesaria sobre los próximos pasos y ofrecer la posibilidad de que la persona pueda agregar más detalles si es necesario.

Para este paso, se debe tener en cuenta las siguientes orientaciones generales:

Orientación	Descripción
Explicación del estado de la denuncia	<p>Se debe informar que la denuncia ha sido radicada correctamente, pero sin dar promesas que no dependen de AIDE. Es importante aclarar que la Fiscalía revisará la denuncia y decidirá si se archiva o se asigna a un fiscal para continuar la investigación.</p> <p>Ejemplo: <i>"Tu denuncia ha sido radicada satisfactoriamente. La Fiscalía revisará la información y, en caso de continuar con el proceso, en un plazo de 5 a 10 días hábiles se asignará un número de noticia criminal. Sin embargo, es importante que sepas que la Fiscalía también puede decidir archivar la denuncia en esta etapa inicial."</i></p>
Evitar promesas indebidas	<p>No se debe asegurar que todas las denuncias recibirán un número de noticia criminal, ya que esto no siempre ocurre. Instrucciones sobre la adición de información: Si la persona necesita agregar información o pruebas adicionales después de la radicación de la denuncia, debe llamar o dirigirse directamente al despacho asignado.</p> <p>Ejemplo: <i>"Si la Fiscalía asigna un fiscal a tu caso y necesitas agregar evidencia o información, deberás comunicarte directamente al despacho asignado. Este contacto lo podrás obtener cuando te asignen el número de noticia criminal."</i></p>
Agradecimiento y reconocimiento	<p>Es fundamental agradecer a la persona por su tiempo y disposición, incluso si no ha proporcionado información relevante.</p> <p>Ejemplo: <i>"Agradezco mucho que me hayas permitido asistir en tu denuncia. Sé que no siempre es fácil compartir este tipo de información."</i></p>
Verificación de dudas y malentendidos	<p>Antes de finalizar es esencial preguntar si la persona tiene alguna duda o preocupación para aclarar.</p> <p>Ejemplo: <i>"Antes de finalizar, ¿tienes alguna duda sobre lo que hablamos o sobre los pasos a seguir?"</i></p>
Seguimiento AIDE	<p>Es importante recalcar que el seguimiento de AIDE no significa que se acelerará el proceso ni que se influirá en la decisión de la Fiscalía. Su función es únicamente conocer en qué etapa se encuentra la denuncia, pero sin intervenir en la investigación e indagar información sobre estado físico y psicológico emocional en relación con la comisión del delito sufrida.</p> <p>Ejemplo: <i>"Desde AIDE realizaremos un seguimiento para conocer en qué etapa se encuentra tu denuncia y cómo ha sido tu experiencia con la entidad correspondiente. Sabemos que enfrentar una situación como esta no es fácil, por lo que también queremos saber cómo te sientes y si has recibido el apoyo. Sin embargo, es importante que sepas que este seguimiento no significa que impulsaremos el caso, ya que esa no es nuestra competencia. La investigación y las decisiones dependen exclusivamente de la Fiscalía."</i></p>

## Después de la atención

Es esencial garantizar que la víctima se sienta tranquila y comprendida respecto a lo que sucede a continuación. Un cierre adecuado refuerza la confianza en el proceso y asegura que la persona tenga claridad sobre los próximos pasos a seguir. Esto no solo ayuda a resolver posibles dudas, sino que también refuerza la transparencia y el compromiso de AIDE con su bienestar y derechos.

El correo electrónico es el medio adecuado para este tipo de comunicación, ya que permite un seguimiento más formal y organizado. A diferencia de otros canales como WhatsApp, el correo garantiza un registro claro y profesional de las interacciones, asegurando que toda la información sea tratada con la debida confidencialidad y se mantenga un historial preciso del proceso. Este método también proporciona una vía más segura para compartir detalles importantes sobre el estado del caso.



En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se muestra una estructura del mensaje de correo electrónico que se le debe enviar a la persona atendida

### 7.5.2 Seguimiento estructurado de casos

El seguimiento estructurado de casos AIDE tiene como propósito fortalecer la confianza institucional y la reparación simbólica hacia las víctimas de delitos en Bogotá, mediante un

acompañamiento posterior a la denuncia que combine orientación, contención, gestión de expectativas y articulación con la oferta distrital.

La metodología parte de una comprensión realista de los límites estructurales de la intervención institucional en el acompañamiento a víctimas de delitos, especialmente en contextos donde el resultado del proceso judicial escapa por completo a la órbita de gestión del Distrito.

En ese sentido, la metodología reconoce que el acompañamiento de AIDE, aunque no puede sustituir la resolución judicial ni garantizar sanción o restitución material, sí puede funcionar como un recurso simbólico de reparación y de validación subjetiva. La escucha activa, la orientación honesta sobre el alcance real de la gestión institucional y la presencia constante durante el trayecto post-denuncia, operan como dispositivos de reducción de la victimización secundaria, devolviendo a la persona afectada una experiencia de interlocución y reconocimiento que trasciende la lógica del mero trámite administrativo o judicial.

En lugar de quedar atrapados en la lógica de la frustración provocada por la ineficacia o insuficiencia del sistema judicial, la Secretaría, a través de AIDE, asume una posición ética y política clara: contribuir activamente a la reconstrucción del tejido social y al fortalecimiento de la ciudadanía, incluso en escenarios donde la justicia penal no logra dar respuestas efectivas. En este sentido, la intervención de AIDE trasciende la simple gestión de casos, para convertirse en un acto de presencia institucional que acompaña y garantiza el derecho de las personas a ser escuchadas y reconocidas en su demanda de atención y respuesta.

La metodología implementada por AIDE se fundamenta en una lógica de presencia responsable, donde la tarea no se limita al seguimiento procesal, sino que se orienta a mantener abierto el canal de comunicación con la víctima, facilitando espacios de orientación, derivación a la oferta institucional, escucha activa y acompañamiento integral, aun cuando la respuesta judicial resulte limitada, demorada o insatisfactoria.

A través de un instrumento validado, aplicado principalmente por vía telefónica, se indaga sobre el avance procesal, el impacto subjetivo, la percepción de la atención institucional y la confianza en el Estado como actor en la gestión de la seguridad y la convivencia.

La metodología combina preguntas cerradas y abiertas, lo que posibilita tanto la medición de actitudes y percepciones —como el grado de satisfacción, la percepción de seguridad y la confianza en la institucionalidad— como la captura de relatos, necesidades emergentes y sugerencias directas de la ciudadanía.

De esta manera, el seguimiento estructurado no solo cumple la función de recolectar datos: funciona también como espacio de orientación, clarificación y acompañamiento, donde las personas pueden expresar sus dudas, recibir información sobre su caso y ser canalizadas hacia otros servicios distritales pertinentes.

### **Paso 1: Preparación de los casos de seguimiento**

En este primer paso se adelantan las siguientes acciones;

- Lectura de los registros de asistencia a la denuncia de los casos asignados para el seguimiento telefónico estructurado, que permita tener un contexto del caso.
- Generación en la página de Denuncia Fácil de la FGN de NUNC con información de documento, correo electrónico del denunciante y número de incidente.
- Consulta del estado de la denuncia en SPOA.

## **Paso 2: Realización del seguimiento telefónico estructurado AIDE**

Se realiza el contacto telefónico con las víctimas a las que se les asistió denuncia por comisión de delitos en el mes correspondiente. Para esto se dispone de guiones que tienen por objetivo estandarizar la comunicación verbal en el seguimiento telefónico estructurado.

Antes de la realización del seguimiento, se deben tener en cuenta las siguientes orientaciones generales:

- El seguimiento se debe hacer a través de llamada telefónica.
- Se debe registrar de forma precisa y correcta lo que informa el ciudadano.
- Se debe revisar el relato de los hechos de cada caso antes de realizar el seguimiento.
- Se debe tener en cuenta que, para este proceso de seguimiento, es importante obtener información de los siguientes puntos:
  - i) Avances en el impulso procesal de la FGN, MEBOG, DIJIN, SIJIN o GAULA
  - ii) Estado de salud actual en el caso de lesiones o secuelas físicas del delito.
  - iii) Bienestar psicológico y emocional de la víctima en el momento del seguimiento con respecto a la comisión del delito.
  - iv) Calidad de la atención de AIDE.
- En caso de que la persona no tenga información del impulso procesal de su denuncia, la persona de AIDE que este haciendo el seguimiento puede proporcionar la información en la consulta de Denuncia Fácil, con número de incidente, documento de identidad y correo electrónico de la víctima en caso de que no se tenga NUNC, y en caso de que ya este el NUNC, se puede proceder por "Consulta el estado de mi denuncia", si este es el caso, registrarlo en el apartado de "Observaciones".

Atendiendo a lo anterior, el seguimiento se lleva a cabo atendiendo a las siguientes fases:

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>
Introducción Seguimiento telefónico	<p>Para llevarlo a cabo se debe aplicar el siguiente guion:</p> <p><i>Buenos días/tardes, mi nombre es [Nombre del asistente] y estoy llamando de parte de ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA AIDÉ de la SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA. ¿Podría hablar con [Nombre de la víctima], por favor?"</i></p> <p><i>Víctima: "Sí, soy yo." Asistente: "Hola [Nombre de la víctima], gracias por tomar mi llamada. La razón por la que me comunico con usted es para</i></p>

Fase	Descripción
	<p><i>realizar un seguimiento sobre su caso, conocer el estado del proceso. Quería preguntarle sobre varios aspectos relacionados con el proceso de investigación y su bienestar general. ¿Sería posible conversar unos minutos?"</i></p>
<p>Preguntas estado del proceso de investigación</p>	<p>Una vez hecha la introducción en la llamada telefónica, se pasa a realizar las preguntas sobre el estado de la investigación del delito denunciado, con el siguiente guion:</p> <p><i>Asistente: "En primer lugar, me gustaría saber cómo va el estado del proceso de investigación. ¿Ha habido algún avance reciente o alguna novedad que le hayan comunicado?"</i></p> <p>Se recomienda en este punto mostrar una escucha activa, animando respuestas abiertas de la víctima en línea y enfocar las preguntas en el momento que considere adecuado, sobre información específica de notificaciones, llamadas, citaciones o comunicaciones de la FGN con la víctima.</p> <p>Por otro lado, preguntar si le han comunicado el número de radicado de la investigación penal o Número Único de Noticia Criminal NUNC y registrarlo.</p>
<p>Preguntas sobre el Estado de Salud</p>	<p>En esta parte del seguimiento se indaga información sobre el estado físico y de salud de la víctima, pero solo en los casos en los que la comisión del delito trajo como consecuencias lesiones físicas en la víctima, preguntar de la siguiente manera:</p> <p><i>Asistente: "También me gustaría preguntarle sobre su estado físico después de la comisión del delito. ¿Ha recibido la atención médica que necesitaba? ¿Cómo se está sintiendo físicamente en estos momentos?"</i> <i>"¿Cómo calificaría su estado de salud física actual en relación con el incidente que denunció? ¿Ha empeorado, Sigue igual o Ha mejorado?"</i></p>
<p>Preguntas sobre el estado psicológico y emocional</p>	<p>En esta fase del seguimiento se indaga información sobre el estado psicológico emocional en relación con la victimización sufrida, se recomienda considerar el siguiente guion:</p> <p><i>Asistente: "También es importante para nosotros conocer su estado psicológico y emocional en relación a la comisión del delito. En comparación con los días posteriores al incidente, en la actualidad ¿Cómo se siente emocionalmente? ¿Ha considerado que necesite atención en salud mental, en relación del incidente vivido? En este momento, ¿Cómo calificaría su estado emocional y psicológico actual en relación al incidente que denunció? ¿Ha empeorado, Sigue igual, Ha mejorado o No tuvo consecuencias psicológicas para usted?"</i></p>
<p>Preguntas sobre necesidades adicionales del ciudadano</p>	<p>Esta última fase de recolección de información tiene como objetivo identificar alguna o algunas áreas de necesidades que tenga el ciudadano en relación con: educación, salud, acceso a la justicia de otros casos,</p>

Fase	Descripción
	<p>espacio público, extrema pobreza, seguridad, protección y asuntos de convivencia (mediaciones y conciliaciones).</p> <p>La idea de esta fase es tratar de identificar que necesidades pueden ser intervenidas por alguna de las entidades del distrito, en el entendido que la atención del equipo AIDÉ, presenta un enfoque de atención orientado al servicio, y la integralidad; asumiendo que la victimización por delitos también se puede dar en contextos de vulnerabilidades y desigualdades, o situaciones que representan factores que pueden dificultar el proceso de desvictimización.</p> <p>Se recomiendan las siguientes opciones de preguntas o intervenciones verbales:</p> <p><i>Asistente: "Para terminar el seguimiento, me gustaría saber ¿Qué otra necesidad o requerimiento tiene usted en este momento, que el distrito pueda ayudar a resolver? ¿Hay algo que quiera comentar que yo no le haya preguntado antes o que no se haya abordado en esta llamada?" Para esto se requiere tener conocimiento sobre la misionalidad de las entidades del distrito.</i></p>
Cierre	<p>Una vez se asegure de que ya no se va a desarrollar ningún otro tema y no hay más información que indagar, se puede proceder a cerrar la llamada telefónica de seguimiento estructurado; por lo cual se sugiere considerar el siguiente guion:</p> <p><i>Asistente: "Agradezco mucho que haya compartido esta información conmigo, [Nombre de la víctima]. Es importante para nosotros que se sienta acompañado por parte de nosotros. Si usted llega a necesitar algún tipo de información se puede comunicar con el 6013779595 ext. 1137. Gracias por su tiempo."</i></p>

### **Paso 3. Realizar el registro de la información**

Asegurar el registro de la información en el Survey 123 de AIDE diseñado para este fin, que tiene secciones de registro de Asistencia a la Denuncia, Actualización (información relevante del caso que se obtiene luego de la asistencia a la denuncia) y seguimiento estructurado.

#### **7.5.3 Presencia territorial para facilitar el acceso a la denuncia**

La atención de AIDE no se agota en la asistencia a la denuncia de delitos y la orientación a la ciudadanía. La intervención de este equipo de trabajo también involucra un componente de intervención en territorio que además de tener un enfoque pedagógico también conjuga los

mismos enfoques de atención que se menciona en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

El proceso inicia con una solicitud formal por correo electrónico de AIDE o por una solicitud informal, se realiza una revisión de la pertinencia para esa solicitud, se procede a confirmar al solicitante horario, fecha y lugar de la actividad, posteriormente se realiza la actividad de presencia en el territorio.

Para favorecer el ejercicio territorial del programa AIDE, se enlistan a continuación los tipos de intervenciones que se podrían llevar a cabo:

Tipo de intervención	Descripción
Socialización de Servicios AIDE	<p>Intervenciones grupales enfocadas en mostrar, socializar y explicar a grupos de personas cuál es la misionalidad de AIDE, su forma de trabajar, los procedimientos que desarrolla en la promoción de la cultura de la denuncia, la asistencia a la denuncia, la orientación, forma de operar del equipo, horarios de atención y canales institucionales utilizados para lograr su objetivo.</p> <p>Este tipo de socializaciones son breves, puntuales y se realizan en espacios comunitarios, intrainstitucionales e interinstitucionales. Es posible que se requiera este tipo de intervenciones grupales, ante otras instancias de la secretaría, ante otras entidades de orden distrital, nacional y ante empresas y organizaciones privadas que lo requieran, con el fin de conectar y vincular acciones en beneficio de la seguridad de la comunidad y la promoción de la denuncia.</p>
Promoción de la cultura de la denuncia	<p>Son intervenciones grupales definidas como capacitaciones dirigidas a la comunidad de sectores priorizados, que lo requieran o entidades y organizaciones privadas; con el fin de proporcionar información relevante frente a la definición de denuncia, cifra negra y oscura en la cuantificación de los delitos, beneficios individuales y sociales de la denuncia, derechos y deberes del denunciante (denunciante víctima), diferencias entre delitos y comportamientos que afectan la convivencia, canales institucionales oficiales para realizar denuncias, pasos ,iniciales en el acceso a la justicia.</p>
Recorridos	<p>Actividades de intervención en territorio realizadas a solicitud de la Subsecretaría de Seguridad o de cualquier otra instancia de la entidad o del distrito, en las cuales integrantes del equipo AIDE complementan a otras líneas estratégicas de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia para recorridos con representantes de la comunidad y entidades, con el fin de identificar posibles necesidades de reportes oficiales de denuncia de comisión de delitos, que impactan a la ciudadanía y que AIDE representar un dispositivo de escucha activa.</p> <p>Estos espacios también pueden estar enfocados en la recolección de información contextual relevante, la cual contribuye a la identificación de dinámica delictiva para documentación de casos críticos.</p>
Identificación de necesidades	<p>Son intervenciones grupales en clave de grupos focales, dirigidas a segmentos específicos de la población, con el propósito de recoger información cualitativa relevante a partir de la escucha. Estas</p>

Tipo de intervención	Descripción
	intervenciones facilitan la conexión de la oferta distrital con la comunidad, contribuyendo a la atención oportuna de las necesidades identificadas.
Aglomeraciones	Son intervenciones que realiza AIDE en el marco del desarrollo de aglomeraciones de personas de mediana y alta complejidad, con el fin de proporcionar apoyo directo a ciudadanos que sufran de alguna afectación relacionada con una comisión de delitos y que requieran orientación sobre los canales oficiales de atención, de denuncia, y/o asistir la radicación de denuncias. También se realiza el apoyo a los equipos de la Secretaría desde la línea telefónica 24 horas y en tiempo real de asistencia a la denuncia de víctimas en estas situaciones de aglomeración de personas.
Ferias de servicios	Presencia institucional de AIDE en ferias y jornadas institucionales convocadas por entidades distritales alcaldías locales y otras, en la que el principal objetivo es la divulgación de los servicios de AIDE, la orientación a la ciudadanía en cuanto al acceso a la justicia y asistencia a la denuncia en caso de que se requiera.

#### **7.5.4 Documentación de casos críticos y Documentación de dinámicas delictivas**

De acuerdo con lo establecido en la actividad No 12 del procedimiento Fortalecer la asistencia integral a la denuncia PD-GS-14.

El equipo AIDE, al facilitar el proceso de denuncia y brindar atención a las víctimas, gestiona de primera mano información clave sobre el actuar delictivo. Sus profesionales se enfrentan diariamente a la realidad del delito a través de la víctima, el relato de su experiencia, su afectación socioemocional y sus demandas de apoyo psicológico, jurídico y social.

Para capitalizar esta experiencia y optimizar la gestión del conocimiento, se desarrollan dos acciones estratégicas: i) la documentación de casos críticos y ii) la documentación de dinámicas delictivas. El objetivo central es comprender a fondo el funcionamiento del delito para fortalecer las estrategias de intervención.

##### **7.5.4.1 Documentación de casos críticos**

La documentación de casos críticos es una herramienta para el análisis y la comunicación de información estratégica sobre delitos de alta complejidad. Estos eventos demandan respuestas inmediatas e informadas por parte de las autoridades, y su sistematización facilita la generación de insumos técnicos dirigidos a la toma de decisiones operativas y de prevención. Además, permite identificar patrones recurrentes que revelan vulnerabilidades estructurales o contextuales en los entornos donde ocurren, aportando claridad sobre las brechas en las capacidades de respuesta institucional.

Mediante la ficha de documentación de casos críticos se evalúan las **repercusiones** delictivas en la seguridad ciudadana y se formulan soluciones preventivas. Esta metodología establece un enfoque sistemático para la estandarización de la información recolectada, articulando el análisis preliminar de casos con las acciones operativas en campo

Una vez aplicados los siguientes criterios de selección. Se avanza en la elaboración de la ficha de casos críticos. Dichos criterios son:

- i) Grado de violencia: Delitos que impliquen violencia física generando un alto impacto en la percepción de inseguridad y vulnerabilidad.
- ii) Frecuencia y recurrencia: Casos reiterados en un periodo de tiempo corto, evidenciando patrones delictivos comunes en entornos específicos que indiquen una debilidad sistemática en la respuesta institucional.
- iii) Fallas institucionales: Ausencia o insuficiencia de acciones preventivas, operativas o de control por parte de las autoridades, lo que agrava la recurrencia y el impacto de los delitos.

Componente de la ficha	Descripción
Marco General	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Narrativa contextual breve que resuma uno o varios casos bajo un patrón común, proporcionando un contexto claro y específico.</li> <li>- Incorporación de un mapa que delimite las zonas afectadas, evidencie puntos críticos y permita visualizar patrones geográficos.</li> </ul>
Patrones identificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción detallada del modus operandi, especificando las estrategias utilizadas para cometer los delitos.</li> <li>- Identificación de las herramientas empleadas, incluyendo tecnologías, armas y vehículos utilizados para facilitar las actividades delictivas.</li> <li>- Análisis de los factores contextuales que amplifican la vulnerabilidad de las víctimas, como debilidades en la infraestructura o la organización comunitaria.</li> </ul>
Caso principal	<p>Relato secuencial con información específica que detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha, hora y lugar del evento.</li> <li>- Cronología detallada de los hechos, incluyendo interacciones clave entre las víctimas y los agresores.</li> <li>- Efectos directos en las víctimas y la comunidad, con énfasis en las consecuencias psicológicas, físicas y materiales.</li> <li>- Respuesta inicial por parte de las autoridades, evaluando su eficacia y pertinencia.</li> </ul>
Datos de las víctimas	<p>Resumen en formato tabular con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre y documento de identidad. o Fecha, hora y lugar del incidente.</li> <li>- Descripción concisa del evento.</li> <li>- Número único de noticia criminal (NUNC), proporcionando trazabilidad</li> </ul>
Recomendaciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuestas operativas y de prevención diseñadas para mitigar riesgos y responder de manera efectiva.</li> <li>- Estrategias de fortalecimiento institucional dirigidas a mejorar la capacidad de respuesta en zonas críticas, promoviendo la colaboración interinstitucional.</li> </ul>

Para el diligenciamiento de la ficha, se deben adelantar los siguientes pasos

Paso	Descripción
Paso 1: Compilación de Información	- Revisar denuncias y verificar datos con fuentes confiables, complementando con entrevistas para recolectar información cualitativa y cuantitativa
Paso 2. Análisis sistemático	- Identificar similitudes y divergencias entre eventos relacionados, destacando patrones emergentes y vulnerabilidades recurrentes. - Determinar los factores de riesgo predominantes en el contexto analizado, evaluando su impacto a largo plazo.
Paso 3: Estandarización y presentación	- Completar cada sección de la ficha con información verificable y clara, asegurando que los datos sean relevantes y comprensibles. - Incorporar visualizaciones que refuercen los hallazgos y faciliten su interpretación por parte de tomadores de decisiones.
Paso 4: Validación y difusión	- Realizar revisiones cruzadas para asegurar la calidad y coherencia del documento final (directora de seguridad y subsecretario de seguridad y convivencia). - Presentar las fichas en forma accesible a las autoridades pertinentes, incluyendo versiones adaptadas para diferentes niveles operativos y estratégicos.

A través de la documentación de casos críticos, se busca

- Incrementar significativamente la eficiencia en la respuesta a eventos críticos.
- Generar una comprensión detallada y sistemática de las dinámicas delictivas y su impacto en la seguridad ciudadana.
- Proveer insumos estratégicos y operativos de alta calidad que fortalezcan la capacidad de respuesta institucional y optimicen la toma de decisiones basadas en evidencia.

#### 7.5.4.2 Documentación de dinámicas delictivas

La Documentación de Dinámicas Delictivas permite comprender las dinámicas subyacentes de la criminalidad a través del análisis de múltiples eventos delictivos, tanto materializados como no materializados, para identificar patrones, vulnerabilidades y factores contextuales que inciden en ocurrencia delictiva en escenarios concretos.

La documentación de dinámicas delictivas atiende a la siguiente estructura:

Actividad	Acción clave	Descripción de la Acción
Recopilación y sistematización de información multidimensional	Recopilación de información multidimensional	Sistematizar datos de eventos delictivos recurrentes, incluidas fuentes documentales, entrevistas y observaciones de campo.

Actividad	Acción clave	Descripción de la Acción
Análisis situacional y de patrones estratégicos	Identificación de patrones delictivos	Analizar tendencias geográficas y temporales, identificando factores comunes entre eventos. Determinar vulnerabilidades físicas (iluminación deficiente, puntos ciegos) y sociales (conflictos comunitarios, debilidad institucional).
	Proveer análisis crítico	Proveer un análisis crítico que permita entender la dinámica general del fenómeno delictivo.
Consolidación de hallazgos en informes estratégicos	Elaboración de informes de dinámicas delictivas	Consolidar hallazgos en reportes organizados por secciones temáticas y fenómenos recurrentes.
		Presentar información clave en formatos claros y precisos, incluyendo mapas, gráficos y tablas. Priorizar insumos que faciliten decisiones estratégicas y planificación de alto nivel.
Generación de insumos estratégicos para la toma de decisiones	Proveer insumos estratégicos	Proveer información precisa sobre factores de riesgo, vulnerabilidades y patrones a equipos operativos e institucionales.
		Aportar una visión estratégica fundamentada en datos, priorizando intervenciones o rediseño de las acciones de prevención y control.

El proceso de análisis de dinámicas delictivas es un proceso que parte de lo específico a lo general. Va desde la recopilación de datos, en donde se obtienen información amplia desordenada que obedece a factores de las víctimas y del trámite de información, pasando por una organización de la información en categorías de análisis de patrones y dinámicas, que finaliza con la elaboración de reportes ejecutivos, sucintos específicos de acuerdo con el destinatario.

La documentación se adelanta de la siguiente manera:

Actividad	Contenido
Identificación de la Dinámica	- Nombre de la dinámica o fenómeno. - Localización geográfica. - Periodo de análisis
Descripción General:	- Resumen del fenómeno. - Principales patrones observados. - Impacto en la comunidad
Contexto Situacional	- Factores físicos y sociales que facilitan la ocurrencia de delitos. - Relación con otras dinámicas delictivas.
Modus Operandi Recurrente	- Estrategias utilizadas por los delincuentes. - Puntos críticos de operación
Vulnerabilidades Identificadas	- Falencias estructurales, administrativas o sociales. - Recomendaciones específicas para su mitigación

Actividad	Contenido
Recomendaciones Estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas de prevención.</li> <li>- Estrategias de intervención inmediata.</li> <li>- Propuestas de fortalecimiento institucional</li> </ul>

## 7.6 Acciones de Prevención

Se centra en la identificación de patrones de riesgo, modalidades delictivas emergentes y factores situacionales del delito, derivados de la experiencia directa con la ciudadanía, con el fin de reducir la reincidencia de la victimización y prevenir nuevas afectaciones. Su desarrollo implica una constante comunicación con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la SDSCJ, con otras instancias de la entidad y otras entidades distritales que sean pertinentes.

- Producción de insumos publicitarios y comunicativos (videos, landing page, infografías, reels, micrositios, notas comunicativas con víctimas reales y entrevistas) en clave de prevención de distintos fenómenos delictivos prevalentes en la ciudad, desde posturas científicas validadas en la literatura sobre el análisis del delito. Los fenómenos delictivos que serán el tópico principal de estos insumos comunicativos serán: desaparición de personas, hurto a personas, hurto a residencia, hurto de bicicletas, hurto de vehículos livianos eléctricos, sumisión química, extorsión, amenazas, delitos cibernéticos, estafas por aplicaciones de microcréditos, fleteo, hurto a repartidores de mercancía o las que se den y de las que sea necesario informar a la comunidad.
- Actividades de intervención grupal en comunidad en clave de prevención social del delito, prevención y atención a la victimización directa y transformación de imaginarios y conductas en la comunidad.
- Orientación, en casos de reportes de personas desaparecidas, con el fin de proporcionar información a los familiares del desaparecido para que evite caer en mensajes de extorsión en los que les piden dinero por la información de sus familiares.

Elaboró: Marco Andrés Casallas Guaraca

Revisó y Aprobó: Alberto Sánchez Galeano / Subsecretario de Seguridad y Convivencia

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co>