



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecer la denuncia ciudadana a través de la orientación y el acompañamiento mediante la disposición de canales de atención (presenciales/virtuales) y asistencia técnica integral, para consolidar el análisis de las dinámicas criminales y aportar insumos en la formulación de estrategias de seguridad y convivencia
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con el análisis de información y la recepción de casos, continua con la orientación al ciudadano y/o asistencia integral a la denuncia, avanza con la documentación de dinámicas delictivas y/o casos críticos y finaliza con la revisión de resultados y mejora continua.
<b>NORMAS ASOCIADAS:</b>	Ver Normas del proceso en <a href="https://portalmipg.scj.gov.co">https://portalmipg.scj.gov.co</a>

DEFINICIONES
<p><b>Actividades de presencia territorial para facilitar el acceso a la denuncia:</b> Procesos de intervención grupal diseñados para que los destinatarios sean los ciudadanos que presentan interés o necesidades relacionadas con interposición de denuncias como mecanismo formal de notificación ante las autoridades competentes en clave de la facilitación del proceso y promoción de la denuncia.</p> <p><b>Caso Crítico:</b> 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.</p> <p><b>Código Penal Colombiano:</b> 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.</p> <p><b>Delito:</b> 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</p>



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

### DEFINICIONES

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 con el contexto y problemática que plantee en la llamada o en la atención presencial.

**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).

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS

INTERNOS



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Plan Integral de Seguridad Convivencia Ciudadana y Justicia PISCCJ 2024-2027 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, 2024).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Acta de reunión F-FI-1380.</li><li>Formato Registro de Actividades F-GS-1206</li><li>Guía Metodológica Para La Asistencia Integral a la Denuncia – AIDE G-GS-10</li></ul> |
|--|---|

### POLITICAS DE OPERACIÓN

- La Asistencia Integral a la Denuncia se debe realizar desde la lógica de una sincronización de interagencialidad con otras líneas de trabajo de la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia y de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia en el marco del PISCCJ 2024-2027.
- La Asistencia Integral a la Denuncia se realiza mediante tres canales de atención: Telefónico, Virtual y Presencial (según las necesidades del caso y/o del ciudadano), a través del aplicativo web “Denuncia Fácil” de la Fiscalía General de la Nación FGN y atención por línea telefónica institucional las 24 horas del día.
- La Asistencia Integral a la Denuncia debe realizarse de manera inmediata para reducir el tiempo y las actividades del ciudadano en el proceso de denuncia.
- La Asistencia Integral a la Denuncia (AIDE) debe orientar sus acciones desde la perspectiva de la víctima, garantizando un acompañamiento inicial que atienda sus necesidades, derechos y seguridad, y que mitigue el impacto emocional y el riesgo de victimización secundaria en los primeros pasos del proceso de denuncia.
- Se debe verificar que todos los integrantes del equipo AIDE que realizan actividades en el territorio, se encuentren clasificados en la ARL, con un riesgo correspondiente a las actividades y lugares en que desarrollan la actividad.
- Las actividades territoriales se deben realizar como mínimo con 2 personas, portando elementos de identificación institucional.
- De manera permanente, se debe dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, así como a los lineamientos de política institucional y procedimientos de seguridad y privacidad de la información establecidos por la entidad al momento de recolectar, sistematizar y consolidar datos sensibles.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

PD-GS-14

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Analizar información e identificar objetivos	<p>Revisa la información de vigencias anteriores y los procesos de denuncia existentes, con el fin de conocer la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos e identificar vacíos en la recolección de información sobre fenómenos criminales.</p> <p>Esto con el fin de identificar los objetivos y las estrategias de funcionamiento para cada vigencia.</p> <p>La evidencia de esta actividad es una matriz de lineamientos.</p>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Matriz de lineamientos.
2		Desarrollar herramientas pedagógicas	<p>De acuerdo con las actividades a desarrollar para promover la denuncia, es necesario definir y diseñar las herramientas y material pedagógico, dejando evidencia de esto en un formato Word, Excel o PowerPoint.</p> <p>A partir de las herramientas utilizadas en la vigencia anterior, se debe evaluar, su uso para la vigencia actual y hacer las mejoras que se consideren necesarias, o de ser necesario diseñar nuevas.</p> <p>La evidencia de esta actividad debe ser registrada en un repositorio denominado "herramientas pedagógicas"</p>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Repositorio de herramientas pedagógicas.



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
3		Realizar programación semanal del equipo AIDE.	<p>Se hace una asignación de espacios, tiempo y recursos del equipo AIDE con el fin de garantizar la atención telefónica las 24 horas.</p> <p>Se deben tener en cuenta las solicitudes de actividades de presencia territorial para facilitar el acceso a la denuncia.</p> <p>La evidencia de esta actividad es el cronograma de actividades.</p>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Cronograma de actividades.
4		Fortalecer las capacidades del equipo que está a cargo del desarrollo del procedimiento.	<p>Se diseña e implementa un plan anual de cualificación, fundamentado en jornadas de entrenamiento en las que se desarrollen metodologías y se apliquen instrumentos que permitan verificar el grado de apropiación del conocimiento.</p> <p>En el plan se deben incluir los procedimientos y protocolos internos, temas de integridad institucional y régimen disciplinario, con el fin de fortalecer las habilidades del equipo de trabajo y minimizar riesgos.</p> <p>Cuando un participante no cumpla con los parámetros de verificación de la apropiación del conocimiento, se levantará un acta registrando las actividades que se deben fortalecer.</p>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Plan de Cualificación Informe de seguimiento Acta de reunión



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			La evidencia de esta actividad es el plan de cualificación, el informe de seguimiento y el Formato Acta de Reunión F-FI-1380		
5	X	Verificar el cumplimiento del plan y los resultados de apropiación de conocimiento.	Trimestralmente se debe hacer seguimiento al avance de implementación del Plan de Cualificación y a los resultados obtenidos de acuerdo con los instrumentos establecidos para la verificación de la apropiación del conocimiento.  La evidencia de esta actividad es el informe trimestral de seguimiento a la apropiación de conocimiento.		
		¿Se cumplieron los resultados establecidos en los parámetros de verificación de la apropiación del conocimiento?	SI: Continúa con la siguiente actividad.  NO: el funcionario y/o contratista debe participar nuevamente en las jornadas de entrenamiento complementario, regresa a la actividad No 4.	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Informe de seguimiento a la apropiación de conocimiento.



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
6		Realizar actividades de presencia territorial para facilitar el acceso a la denuncia.	<p>Realiza las actividades de acuerdo con el cronograma establecido.</p> <p>En estas actividades se divulga información sobre el servicio de Asistencia Integral a la denuncia, canales de atención, funcionamiento de la denuncia que impacte sobre la generación de conciencia ciudadana sobre los beneficios individuales, colectivos y sociales de los reportes oficiales o denuncias de comisión de delitos.</p> <p>Pueden ser de distintas clases:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Servicios AIDE.</li><li>Promoción de la Cultura de la Denuncia</li><li>Recorridos.</li><li>Identificación de Necesidades.</li><li>Aglomeraciones</li><li>Ferías de Servicios.</li></ul> <p>Los lineamientos para el desarrollo de las actividades se encuentran en la Guía Metodológica Para La Asistencia Integral a la Denuncia – AIDE G-GS-10.</p> <p>La evidencia de esta actividad es el formato F-GS-1206 “Registro de Actividades”.</p>	Equipo de facilitadores AIDE.	Registro de Actividades



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
7		Realizar el registro de la información en la herramienta tecnológica de seguimiento de planes	<p>Se debe cargar y validar en la herramienta Progressus o la que se designe con posterioridad, la evidencia de las actividades realizadas.</p> <p>Los lineamientos para el desarrollo de las actividades se encuentran en la Guía para el registro y validación de actividades en progressus.</p> <p>La evidencia de esta actividad son los reportes de la herramienta.</p>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Registro progressus.
8		Orientar individualmente al ciudadano que lo solicite.	<p>Se debe realizar la orientación al ciudadano de acuerdo con el contexto y problemática que plantee en la llamada o en la atención presencial.</p> <p>Estas orientaciones versan sobre problemáticas que difieren de la comisión de delitos y que sobrepasan la competencia de AIDE de la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia o de la entidad.</p> <p>Los lineamientos para el desarrollo de las actividades se encuentran en la Guía Metodológica Para La Asistencia Integral a la Denuncia – AIDE G-GS-10.</p> <p>La evidencia de esta actividad es la matriz de registro de atención.</p>	Equipo de facilitadores AIDE.	Matriz de registro de atención



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

PD-GS-14

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
9		Asistir y brindar atención individual en la interposición de la denuncia a víctimas de delitos en Bogotá,	<p>La atención individual se realiza de acuerdo con la Guía Metodológica para de Asistencia Integral a la Denuncia en la que se describen los pasos organizados en tres momentos: Antes, Durante y Después de la atención.</p> <p>Se realiza un proceso de registro de información posterior a la Asistencia Integral a la Denuncia sobre enrutamiento del caso, número Único de noticia criminal, acceso a la justicia y asignación del caso a despachos de FGN.</p> <p>La evidencia de esta actividad se realiza en un formulario de SURVEY 123.</p>	Equipo de facilitadores AIDE.	Formulario SURVEY 123.
10	X	Realizar encuesta de atención al ciudadano.	<p>De acuerdo con los parámetros definidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, se debe realizar la encuesta de atención, con el fin de evaluar la calidad de la atención AIDE.</p> <p>La evidencia de esta actividad corresponde a los formularios virtuales de encuesta e informe mensual de resultados</p>	Equipo de apoyo facilitadores AIDE. Oficina de Atención al Ciudadano	Encuesta virtual. Informe mensual de actividades.
		¿Se cumplieron los resultados establecidos para la evaluación de calidad de atención de AIDE?	<p>SI: continuar con la siguiente actividad.</p> <p>NO: continuar con la actividad No 17.</p>		



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
11	X	Verificar si es necesario documentar el caso.	<p>De acuerdo con La información recibida en la asistencia y/o con ocasión de información conocida por el equipo AIDE, se debe definir si es necesario documentar el caso.</p> <p>Los lineamientos para el desarrollo de las actividades se encuentran en la Guía Metodológica Para La Asistencia Integral a la Denuncia – AIDE G-GS-10</p> <p>La evidencia de esta actividad corresponde a la lista de chequeo establecida.</p>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Lista de chequeo
		¿Es necesario documentar el caso?	<p>SI: continúa con la siguiente actividad.</p> <p>NO: continúa con la actividad No 15</p>		
12		Elaborar documento de caso y/o de dinámica delictiva.	<p>De acuerdo con la información recibida en la denuncia y/o datos allegados al equipo AIDE, se debe recolectar la información y documentar el caso crítico, individual o de dinámica delictiva, según la necesidad.</p> <p>Los lineamientos para el desarrollo de las actividades se encuentran en la Guía Metodológica Para La Asistencia Integral a la Denuncia – AIDE G-GS-10.</p> <p>La evidencia de esta actividad corresponde a documento de caso y/o dinámica delictiva.</p>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Ficha de caso y/o dinámica delictiva



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
13		Revisar los insumos de documento de caso y/o de dinámica delictiva.	Se realiza un proceso de revisión, y recomendaciones, observaciones y correcciones de los productos generados por el equipo designado para la documentación.	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Correo electrónico
14		Trasladar el documento de caso y/o de dinámica delictiva.	<p>De acuerdo con la naturaleza de cada caso y/o dinámica delictiva documentados, se debe remitir a la dependencia y/o entidad competente.</p> <p>Los lineamientos para el desarrollo de las actividades se encuentran en la Guía Metodológica Para La Asistencia Integral a la Denuncia – AIDE G-GS-10.</p> <p>La evidencia de esta actividad corresponde a correo electrónico y/o comunicación oficial, según corresponda.</p>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Correo electrónico Comunicación oficial
15	X	Realizar seguimiento estructurado de las Asistencias Integrales a la Denuncia.	<p>Entre 1 y 4 meses después de la atención telefónica en la que se realizó la Asistencia Integral a la Denuncia, se realizan llamadas telefónicas a las personas atendidas que fueron víctimas de delitos, indagando información sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Opinión del ciudadano sobre la aclaración legal de su caso.</li></ol>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Formulario de SURVEY 123



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

PD-GS-14

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			2. Estado de proceso. 3. Salud Física en relación con la comisión del delito (si aplica). 4. Salud Psicológica en relación con la comisión del delito. 5. Calidad de la Atención de AIDE. 6. Otras necesidades que pueden ser cubiertas por la oferta distrital.  Los lineamientos para el desarrollo de las actividades se encuentran en la Guía Metodológica para de Asistencia Integral a la Denuncia.  La evidencia de esta actividad corresponde a un formulario de SURVEY 123.		
		¿Se cumplieron los resultados establecidos para la evaluación de calidad de atención de AIDE?	SI: continúa con la siguiente actividad.  NO: continuar con la actividad No 17		
16	X	Revisar el estado de cumplimiento de los objetivos establecidos	Mensualmente se verifica el avance en la ejecución de las actividades del procedimiento, con el fin de identificar oportunamente posibles desviaciones y asegurar el logro de los objetivos definidos.  La evidencia de esta actividad corresponde a un informe mensual de seguimiento.	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Informe mensual.



## REALIZAR ASISTENCIA INTEGRAL A LA DENUNCIA-AIDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
		¿Existen desviaciones en los objetivos propuestos?	SÍ: Continúa con la siguiente actividad. NO: Fin del procedimiento.		
17		Implementar acciones de mejora al procedimiento.	De acuerdo con los resultados derivados de la implementación del procedimiento y los puntos de control de este, se debe elaborar el informe de Gestión Anual.  Adicionalmente, se deben identificar e implementar acciones de mejora, con el fin de fortalecer la eficacia del procedimiento y garantizar la continuidad de las actividades de acuerdo con los objetivos institucionales.  La evidencia de la actividad corresponde al informe de gestión anual y al documento de las acciones de mejora implementadas <b>Fin del procedimiento.</b>	Profesional y/o colaborador designado por la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia.	Informe de Gestión  Documento acciones de mejora implementadas

Elaboró: Oscar Loaiza – Contratista Subsecretaría de Seguridad y Convivencia  
Manuela Alejandra Duque – Contratista Subsecretaría de Seguridad y Convivencia  
Marco Andrés Casallas – Contratista Subsecretaría de Seguridad y Convivencia  
Sandra Milena Pérez Ramírez– Contratista - Subsecretaría de Seguridad y Convivencia

Revisó: 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>