

RUTAS

PARA LA ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN CASOS DE AMENAZA

¡Porque las amenazas no son un juego!



RUTAS PARA LA ORIENTACIÓN Y ACOMPañAMIENTO EN CASOS DE AMENAZA

ARTÍCULO 2o. DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA:

“(...) Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

Personería de Bogotá, D. C.

Carmen Teresa Castañeda Villamizar,
Personera de Bogotá, D. C.

Marcela Pérez Cárdenas,
Personera Delegada para la Protección de Víctimas.

Patricia Villegas De La Puente,
*Personera Delegada para la Defensa de los
Derechos Humanos.*

Gloria Stella Naranjo Africano,
Profesional Especializado.

Ángela Díaz Paredes,
Profesional Especializado.

Unidad Nacional de Protección

Pablo Elías González Monguí,
Director de la UNP.

Teniente Coronel Alejandro Castro Bermúdez,
Subdirector de Evaluación del Riesgo.

Pablo Emilio Ovalle Pineda,
Coordinador del Grupo de Solicitudes de Protección.

Erick David Ruiz Acosta,
Asesor del Grupo de Solicitudes de Protección .

Policía Nacional

Teniente Coronel Sandra Yaneth Mora Morales,
Coordinadora de Derechos Humanos.

Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN)

Andrés Stappe, **Vivian Ortiz,**
Director General. *Asesora de Comunicaciones.*

Nelson Velandia, **Mery Ellen Boude,**
Subdirector Territorial. *Profesional Especializado.*

Eunice Esquivá, **Carolina Pinzón,**
Coordinadora E. *Profesional Especializado.*

Nubia Rincón, **Lorena Enciso,**
Asesora de Ruta. *Profesional Especializado.*

Secretaría Distrital de Gobierno

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

Fiscalía General de la Nación

**Personería
de Bogotá, D. C.** 
Al servicio de la ciudad

Alcaldía de Bogotá

 **FISCALÍA**
GENERAL DE LA NACIÓN

 El futuro
es de todos **ARN**
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización



SIGLAS Y GLOSARIO

Las siguientes siglas y definiciones se circunscriben al objeto y contexto de la temática de esta cartilla.

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

AHI: Ayuda Humanitaria Inmediata.

ARN: Agencia para la Reincorporación y Normalización.

CERREM: Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas.

CODA: Comité Operativo para la Dejaración de la Armas.

DD.HH.: Derechos Humanos.

DPA: Dirección de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación.

GAOML: Grupo Armado Organizado al Margen de la Ley.

GAO: Grupo Armado Organizado.

GDO: Grupo Delincuencial Organizado.

GVP: Grupo de Valoración Preliminar.

OACP: Oficina del Alto Comisionado para la Paz.

RUV: Registro Único de Víctimas.

SDS: Secretaría Distrital de Salud.

SDIS: Secretaría Distrital de Integración Social.

SIR: Sistema de Información para la Reintegración.

UARIV: Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

UNP: Unidad Nacional de Protección.

Amenaza: Factor del riesgo que comprende las situaciones o hechos externos con la potencialidad de causar daño a una persona, grupo o comunidad, a través de una acción intencionada y por cualquier medio (UNP).

Defensor(a) de DD.HH.: Una persona deberá ser considerada defensora de Derechos Humanos, cuando directa o indirectamente impulse o ejerza actividades de promoción y protección de derechos, reconocidos a nivel nacional o internacional (Directiva 002 de 2016 – Fiscalía General de la Nación).

Desmovilizado(a): Aquel (aquella) que por decisión individual abandone voluntariamente sus actividades como miembro de grupos armados organizados al margen de la ley (grupos guerrilleros y de autodefensa), y se entregue a las autoridades de la República (Decreto 128 de 2003, Artículo 2º, Definiciones).

Nexo Causal: Conexidad directa entre el riesgo y el ejercicio de las actividades o

funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias (UNP)

Protección: Deber del Estado colombiano de adoptar medidas especiales para personas, grupos o comunidades en situación de riesgo extraordinario o extremo, que sean objeto de este programa, con el fin de salvaguardar sus derechos (Decreto 4912 de 2011, Artículo 3, Definiciones).

Reintegración: Proceso mediante el cual los desmovilizados adquieren un estatus civil. La reintegración es esencialmente un proceso sin límite de tiempo, que se lleva a cabo primordialmente a nivel local (ARN).

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de un daño al que se encuentra expuesta una persona, un grupo o una comunidad como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón al ejercicio de su cargo, en unas condiciones determinadas de modo, tiempo y lugar (UNP).

Riesgo Grave e Inminente: Aquel peligro con alta probabilidad de materialización en un futuro inmediato y que pueda suponer un impacto negativo a los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de personas, grupos y comunidades, como consecuencia de la potencial ocurrencia de la amenaza (UNP).

Riesgo Extraordinario: Aquel que las personas, como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón del ejercicio de su cargo, no están obligadas a soportar y comprende el derecho de recibir del Estado la protección especial por parte del Programa, respecto de su población y siempre que reúna las siguientes características:

- a) Que sea específico e individualizable.
- b) Que sea concreto, fundado en acciones o hechos particulares y manifiestos y no en suposiciones abstractas.
- c) Que sea presente, no remoto ni eventual.
- d) Que sea importante; es decir, que amenace con lesionar bienes jurídicos protegidos.
- e) Que sea serio, de materialización probable por las circunstancias del caso.
- f) Que sea claro y discernible.
- g) Que sea excepcional, en la medida en que no debe ser soportado por la generalidad de los individuos.
- h) Que sea desproporcionado, frente a los beneficios que deriva la persona de la situación por la cual se genera el riesgo (Decreto 1066 de 2015, Artículo 2.4.1.1.4, Definiciones).

Riesgo Extremo: Aquel que se presenta al confluír todas las características señaladas para el riesgo extraordinario y que, adicionalmente, es grave e inminente (Decreto 1066 de 2015, Artículo 2.4.1.1.4, Definiciones).

Riesgo Ordinario: Aquel al que están sometidas todas las personas, en igualdad de condiciones, por el hecho de pertenecer a una determinada sociedad; genera para el Estado la obligación de adoptar medidas de seguridad pública y no comporta la obligación de adoptar medidas de protección (Decreto 1066 de 2015, Artículo 2.4.1.1.4, Definiciones).

Organización Defensora de los Derechos Humanos: Grupo de personas que se esfuerzan en promover o proteger los Derechos Humanos. Se les conoce sobre todo por lo que hacen, y la mejor forma de explicar lo que son, consiste en describir sus actividades (Oficina del Alto Comisionado, Naciones Unidas, tomado de <https://www.ohchr.org/SP/Issues/SR-HRDefenders/Pages/Defender.aspx>).

Organización de Víctimas: De acuerdo con el artículo 2.2.9.1.5 del Decreto 1084 de 2015, “Se entenderá como organizaciones de víctimas aquellos grupos conformados en territorio colombiano, bien sea a nivel municipal o distrital, departamental y nacional, por personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños en los términos

establecidos en el Artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.”

Testigo de violaciones a los DD.HH.: Persona que tiene conocimiento directo y presencial de la comisión de una violación a los Derechos Humanos o una infracción al Derecho Internacional Humanitario y que, en tal virtud, su vida, libertad, integridad o seguridad se encuentra en riesgo extraordinario o extremo, independientemente de que se hayan o no iniciado los respectivos procesos disciplinarios, penales y administrativos, en concordancia con la normatividad vigente (Decreto 4912 de 2011, Ministerio del Interior).

Víctima de conflicto armado: Persona que individual o colectivamente ha sufrido un daño, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno (Artículo 3° de la Ley 1448 de 2011).

Rutas para la orientación y acompañamiento en casos de amenaza

El Artículo 2o. de nuestra Constitución Política refiere: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (...). Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

En respuesta a lo anterior, por iniciativa de la Personería de Bogotá, D. C., con la participación de entidades del orden nacional y distrital, se articulan esfuerzos interinstitucionales a través de esta cartilla, para brindar elementos que permitan orientar y atender oportunamente a las personas que manifiestan recibir amenazas que afectan su seguridad e integridad personal. En este orden de ideas, se identificaron tres grupos poblacionales que en mayor medida vienen

siendo objeto de amenazas, para quienes se han construido rutas de acceso al estudio del nivel de riesgo y a eventuales medidas de asistencia y protección que se dan a conocer por este medio.

Cada ruta incluye un diagrama y un instructivo que le permitirá visualizar y conocer el ¿Qué hacer? frente a un caso perteneciente a cualquiera de las tres (3) poblaciones que en mayor medida vienen siendo objeto de amenazas: 1. Defensores(as) de Derechos Humanos, 2. Víctimas del Conflicto Armado y 3. Persona reintegrada o reincorporada.

No obstante, existen otros grupos poblacionales que pueden ser objeto de amenazas, para los cuales el Decreto 1066 de 2015 establece rutas y requisitos específicos.

En todo caso, tenga en cuenta que las entidades partícipes de la construcción de esta cartilla estarán prestas a brindar colaboración cuando se les requiera.

Rutas y grupos poblacionales

1

Ruta para defensores(as) de DD.HH.

Líderes(as), dirigentes, representantes, activistas sindicales y/o de organizaciones de DD.HH., sociales, políticas, comunales, campesinas, gremiales y/o grupos étnicos, docentes y periodistas.

Ruta para víctimas de conflicto armado

Personas que manifiestan que la amenaza guarda relación con hechos ocurridos en el marco del conflicto armado.

2

3

Ruta para persona reintegrada o reincorporada

Persona certificada por el CODA o por la autoridad competente, como reintegrada o reincorporada de un Grupo Armado Organizado al Margen de la Ley (GAOML), o acreditada por la Oficina del Alto Comisionado para la Paz (OACP).

ASPECTOS COMUNES EN LAS RUTAS DESCRITAS

Medios de orientación/atención

Las entidades podrán recibir las solicitudes relacionadas con casos de amenazas, a través de todos los canales disponibles en su institución:

Vía telefónica



Comunicación escrita



Presencial



**Canales virtuales
de las entidades**

ASPECTOS COMUNES EN LAS RUTAS DESCRITAS

Entrevista inicial



Con la persona que manifiesta ser víctima de amenaza(s), usted debe realizar una entrevista inicial en la que pueda identificar, además del grupo poblacional al que pertenece, lo siguiente:

Condiciones de modo, tiempo y lugar:

¿Cuál es el origen de la amenaza? (situación específica)

¿Cómo le fue comunicada la amenaza?

- Directamente
- Indirectamente

¿Por qué medio recibió la amenaza? (telefónico, verbal, escrito, otro)

¿Pertenece usted a algún grupo social, político, religioso u otro? ¿Cuál?

¿Cuándo y en qué lugar ocurrieron los hechos?

¿Con qué frecuencia han ocurrido estas amenazas?

¿Con quién estaba en ese momento? ¿Formuló denuncia en la Fiscalía o Policía, y/o realizó una declaración en la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo o la Personería de Bogotá?

Presuntos responsables y nexos causal:

¿A quién o quiénes atribuye la amenaza referida?

¿Por qué causa o con ocasión de qué actividad, considera usted que se generó la amenaza?

Tenga en cuenta:

- *Establezca un clima de confianza; identifíquese e identifique a su interlocutor.*
- *Tómese el tiempo para comprender específicamente la situación, a fin de realizar la orientación correspondiente y acertada, según sea el caso.*
- *De usted depende que la persona que busca ayuda, reciba una respuesta oportuna y acorde a su necesidad.*
- *La víctima que está frente a usted, ha vivido un hecho que pudo haberle generado una crisis; maneje siempre la comunicación asertiva.*

A hand with the index finger pointing upwards towards a glowing lightbulb. The background is a gradient from light grey at the top to dark grey at the bottom.

ASPECTOS COMUNES EN LAS RUTAS DESCRITAS

TIPS

paso a paso...

A. Solicite el documento de identidad de la persona o la fotocopia de éste.

B. Identifique si la persona cuenta con alguna certificación de pertenencia a algún grupo u organización.

C. Indague si la persona ya presentó denuncia y/o declaración del hecho que

está poniendo en conocimiento y, de ser así, ante qué entidades (UNP, Ministerio Público, Policía, Fiscalía u otros).

D. Realice la entrevista inicial (ver página 7), para que pueda identificar la ruta más adecuada frente al caso de la persona que está atendiendo u orientando.

E. Todas las rutas cuentan con un instructivo; remítase al que corresponde a la ruta pertinente, según las características que haya identificado en los puntos anteriores.

F. Tenga SIEMPRE en cuenta que, si tiene dudas sobre la ruta que aplica al caso, puede acudir a cualquiera de las entidades partícipes de este instrumento; en la última sección de la cartilla encuentra el directorio institucional.

G. Cuando, en desarrollo de la entrevista, identifique que la situación de amenaza es grave y puede requerir una valoración urgente, tenga presente que:

* **SI** el caso corresponde a una persona con liderazgo en defensa de los DD.HH. o si es funcionario(a) público(a), **usted debe remitirlo inmediatamente a la UNP, diligenciando el formulario de solicitud de inscripción a los programas de protección** que encuentra en la página www.unp.gov.co y anexando copia del documento de identidad, certificación de pertenencia a organización o grupo y otras evidencias si las hay, a través del correo electrónico correspondencia@unp.gov.co y/o a la Carrera 63 No. 14 – 97, barrio Puente Aranda (Bogotá, D. C).

(Nota: Si la persona es docente, debe remitir inmediatamente a la Secretaría Distrital de Educación).

* De **NO** hallar posible conexidad entre la amenaza y su situación de víctima de conflicto y/o defensor/a de DD.HH., remita inmediatamente el caso **a la Policía Nacional** (si cuenta con autorización de la persona), e indique a la persona sobre la necesidad de denunciar el hecho ante la Fiscalía General de la Nación (ver Anexo 1).

H. Recuerde registrar el caso y su actuación en el sistema de información de su entidad.

I. Aunque inicialmente usted considere que la situación descrita por la persona puede ser grave o inminente, es la UNP la entidad competente para realizar el estudio de nivel de riesgo.

NOTA: El Anexo 1 de esta cartilla, contiene información relacionada con las competencias y acciones de la Fiscalía General de la Nación, en materia de amenazas.



DIAGRAMA

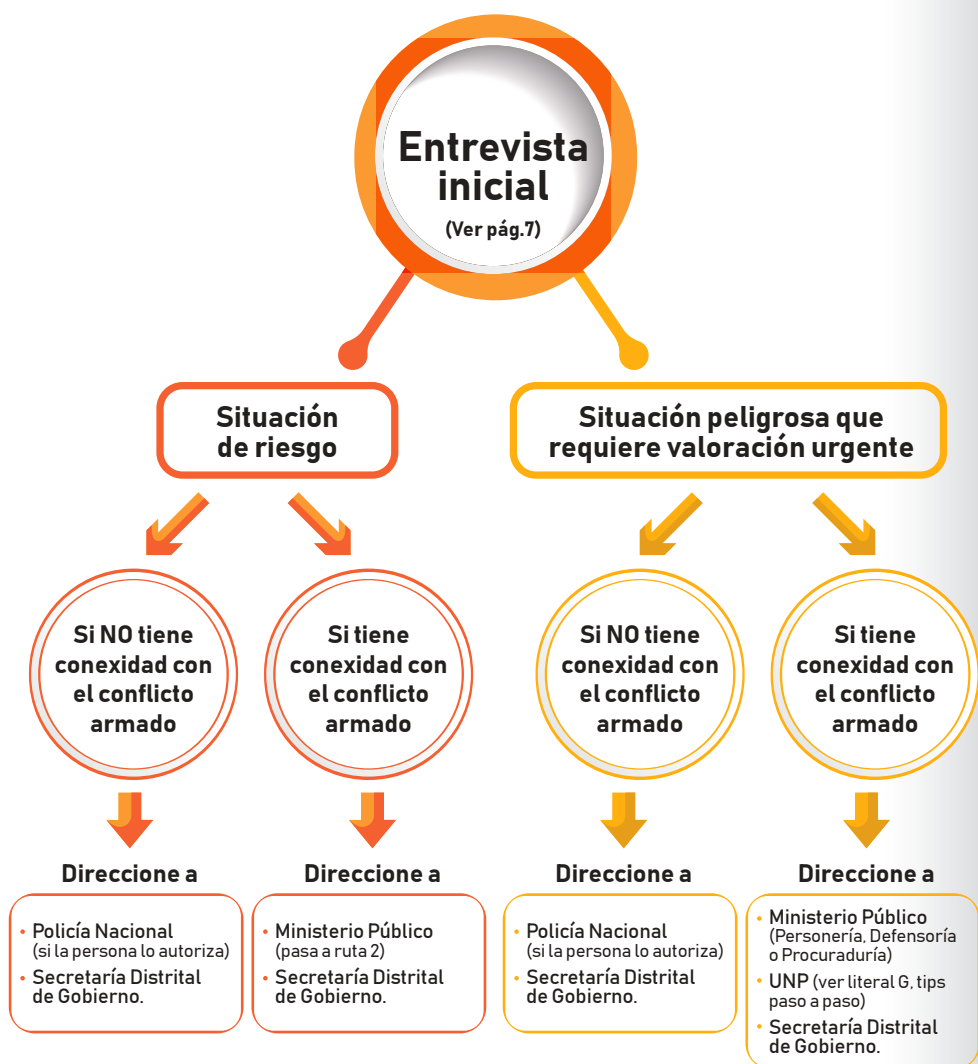
1

Ruta para defensores(as)
de DD.HH.

DIAGRAMA

1

Ruta para defensores(as)
de DD.HH.



INSTRUCTIVO

1

Ruta para defensores(as) de DD.HH.

Recuerde: Esta ruta es para casos individuales. Para amenazas dirigidas a un colectivo, remítalo a la UNP para iniciar la ruta de atención correspondiente; información en este enlace:

<https://www.unp.gov.co/atencion-al-ciudadano/formularios-de-solicitud-de-proteccion/formulario-de-solicitud-de-proteccion-colectiva/>

¡¡Atención!! Esta ruta responde a amenazas derivadas de las acciones asumidas como defensores(as) de Derechos Humanos; si obedece a otros factores, la ruta será diferente (ver Anexo 1).

Si en la entrevista usted identifica un hecho grave e inminente que pone en riesgo la vida e integridad de la persona, indague sobre las posibles causas u origen de éste.

Si halla **conexidad con el conflicto armado** (originadas por GAOML, GDO), **remita de inmediato el caso a la UNP**, de acuerdo con la orientación de la página 9. Si la persona aún no ha rendido declaración por ese hecho ante el Ministerio Público, remítala a la Personería, Defensoría del Pueblo o Procuraduría.

De **NO** hallarse una posible conexidad con el conflicto armado, remita inmediatamente el caso a la Policía (si se cuenta con autorización de la persona en atención/orientación), para iniciar ruta de atención con medidas preventivas; recalque a la persona la importancia de denunciar el hecho ante la Fiscalía General de la Nación (ver Anexo 1).

En todo caso, es necesario poner los hechos en conocimiento de la Secretaría de Gobierno, mediante el correo electrónico: **defensoresydefensoras@gobiernobogota.gov.co** informando las acciones realizadas con la persona.

INSTRUCTIVO

1

Ruta para defensores(as) de DD.HH.

Cuando la situación de amenaza no requiere una valoración URGENTE, indague con el(la) afectado(a) si considera que está relacionado con el conflicto armado.

Si la respuesta es afirmativa y la persona aún no ha declarado ese hecho ante el Ministerio Público:

- Remítalo a la Personería, Defensoría del Pueblo o Procuraduría, y
- Continúe implementando la Ruta 2 de esta cartilla.

Informe de la situación y gestión adelantada a la Secretaría de Gobierno, a través del correo electrónico

**defensoresydefensoras@
gobiernobogota.gov.co**

Si la persona informa que presuntamente las amenazas están relacionadas con su liderazgo social, remítalo a la Secretaría de Gobierno, mediante correo:

**defensoresydefensoras@
gobiernobogota.gov.co**

para que reciba la orientación y atención pertinente de acuerdo a su caso. Recalque a la persona la importancia de denunciar el hecho ante la Fiscalía General de la Nación (ver Anexo 1).

DIAGRAMA

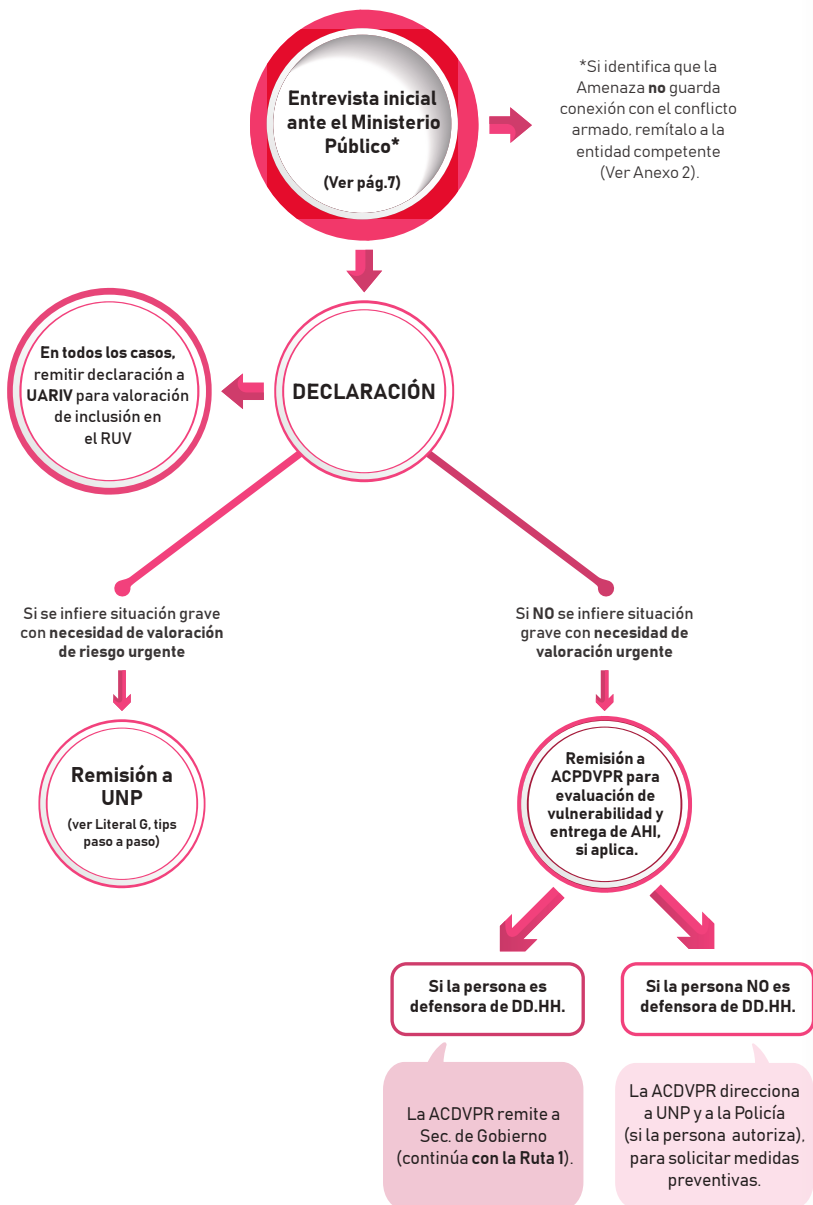
**Ruta para víctimas de
conflicto armado**

2

DIAGRAMA

Ruta para víctimas de conflicto armado

2



INSTRUCTIVO

Rutas para víctimas de conflicto armado

2

Las personas atendidas/orientadas a través de esta ruta, manifiestan que su amenaza es conexas al conflicto armado y pueden estar o no reconocidas como víctimas de este; es decir, **INCLUIDAS** en el RUV.

Si en la entrevista inicial el Ministerio Público (Personería, Defensoría del Pueblo o Procuraduría) identifica conexidad con el conflicto armado, recibe la declaración y brinda la respectiva atención y remisión a los servicios que correspondan.

En el momento en que se identifique que la situación narrada no guarda conexidad con el conflicto armado, la persona podrá ser atendida a través de la ruta que corresponda, o remitida a la entidad competente (ver Anexo 2).

Si identifica un hecho grave e inminente que pone en riesgo la vida e integridad de la persona:

- * Realice remisión a UNP de acuerdo con la orientación de las páginas 8 y 9.
- * Si la persona informa que es defensor(a) de DD.HH. remítase a la Ruta 1.

Si **NO** se infiere situación que requiera **VALORACIÓN URGENTE**

Cuando la amenaza ha ocurrido durante los últimos 3 meses, realice la remisión a **ACPDVPR**, donde:

- Evalúan si aplica para ayuda humanitaria inmediata;
- Si es defensor(a) de DD.HH., continúan con la Ruta 1, y
- Si no es defensor(a) de DD.HH., realizan remisión a la Policía (para solicitud de medidas preventivas) y UNP.

DIAGRAMA

3

**Ruta para persona
reintegrada o
reincorporada**

DIAGRAMA

3

Ruta para persona reintegrada o reincorporada

Entrevista inicial

(Ver pág.7)

En caso de duda, confirme ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), si la persona aplica para esta ruta.

Si identifica que la persona es reincorporada o reintegrada

Se remite a la (ARN)

La ARN activa el protocolo de seguridad cuando la persona reintegrada/reincorporada presenta la solicitud de estudio de nivel de riesgo ante cualquiera de sus sedes.

INSTRUCTIVO

3

Ruta para persona reintegrada o reincorporada

El protocolo de seguridad se activa cuando la (las) persona(s) reintegrada(s)/reincorporada(s) manifiesta(n) estar amenazada(s) y presenta(n) **solicitud** de estudio de nivel de riesgo, por su participación previa en el conflicto armado.

De requerirlo, confirme ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) si la persona aplica para esta ruta, llamando desde Bogotá al PBX 4430020, a través de la línea gratuita nacional desde teléfono fijo 01 8000 911 516 o al #516 para celulares Claro y Movistar, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Cuando usted identifica que el(a) solicitante se ubica en esta ruta de atención, además de la cédula de ciudadanía solicite el CODA.

Si la persona está en Bogotá, debe ser remitida a alguna de las siguientes sedes de la ARN:

- Calle 35 Sur No. 78K – 23
Edificio Miramar (Sede Kennedy)
- Diagonal 46 Sur No. 52C – 36
Barrio Venecia (Sede Tunjuelito)
- Carrera 10 No. 15 – 33 Sur
Barrio Ciudad Jardín
(Sede Antonio Nariño)

Cuando la persona solicite atención/ orientación en horarios diferentes, remítala con el profesional reintegrador que le esté atendiendo el proceso (o que le haya atendido anteriormente).

Tenga en cuenta que dentro de este grupo **NO** se encuentran incluidos los integrantes o exintegrantes de BACRIM; para ellos se debe remitir a Policía y/o Fiscalía, de acuerdo con la situación particular (ver Anexo 1).

ANEXO 1

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

A la Fiscalía General de la Nación, según el Artículo 250 de la Constitución Política de Colombia, le corresponde de oficio o mediante denuncia o querrela, investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes. En este sentido, ante la comisión de un hecho que se presume como delito de amenaza, la Fiscalía ha establecido los siguientes puntos de orientación para que las víctimas puedan denunciar los hechos. Es importante indicar que la Fiscalía General de la Nación no tiene facultades para brindar protección a la ciudadanía.

• *Ruta para defensores(as) de Derechos Humanos*

* Si la amenaza ocurrió en el transcurso de las últimas 36 horas, **inmediatamente** remitir el caso al Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación, marcando gratis desde cualquier celular al 122, opción 4 y 5; número celular 3506011181, o al correo electrónico: recepcion.amenazas@fiscalia.gov.co

* Si la amenaza se dio en un un tiempo superior a 36 horas, o si ésta se produjo en meses o años anteriores, es necesario remitir a la persona a los puntos de recepción de denuncias.

Para más información, puede consultar la página web www.fiscalia.gov.co, donde encontrará la opción: Servicio Ciudadano/ Atención al Usuario/Dónde y Cómo denunciar/ ver directorio de puntos de recepción de denuncias. Selecciona la opción consulta y diligencia el formulario.

• *Ruta para persona registrada en el marco de la Ley 975 de 2005*

1. Para el caso de víctimas registradas en el marco de la Ley 975 de 2005 o Ley de Justicia y Paz, se debe remitir a la persona al Grupo de Orientación, Registro y Asignación de Casos de Víctimas de la Dirección de Justicia Transicional, ubicada en la Carrera 30 No. 13 – 24 Primer piso, Teléfono: 5803814 exts.: 17042, 17043, 17044 y 17049.

2. Si el reintegrado/reincorporado NO está privado de la libertad, manifiesta ser Líder Social y se encuentra en situación de amenaza y riesgo (Ley 1424 de 2010), se remite comunicación al comando de la

Policía del lugar de residencia (previa autorización de la persona) e inmediatamente se remite a la UNP.

Nota: Para más información, consulte el enlace: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/ruta-de-atencion-integral-a-victimas/>; o comuníquese con el Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación, marcando gratis desde cualquier celular al 122, opción 7.

• *Ruta para testigos, víctimas e intervinientes en procesos penales*

Una vez usted haya identificado que la persona es un testigo partícipe de procesos penales, debe indicarle que acuda a la Fiscalía que adelanta el caso por el cual refiere encontrarse en riesgo; para ello debe indagar por el lugar donde ocurrió el hecho y el número de la denuncia, que consta de veintiún (21) dígitos.

Obtenida esta información, a través de la página web www.fiscalia.gov.co encontrará la opción Servicio al Ciudadano: Diríjase a la opción Consultas/Consulte el estado de su denuncia. Aquí el sistema le solicitará ingresar el número de la denuncia; en la búsqueda encontrará información sobre el Despacho, Unidad y Dirección Seccional que tiene conocimiento de la denuncia.

Si la persona no cuenta con información sobre el número de denuncia, a través de la página web www.fiscalia.gov.co, opción Servicio al Ciudadano/ Nuestro directorio, puede consultar la ubicación de las sedes y despachos de la Fiscalía General de la Nación en todo el País.

Para más información, puede ponerse en contacto con las líneas telefónicas de la Dirección de Protección y Asistencia:

Línea nacional gratuita 018000912280

Desde Bogotá (1) 7910758

O al Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación

Línea nacional gratuita 018000919748

Desde Bogotá (1) 5702000, opción 7

Desde su celular, marque gratis el 122

ANEXO 2

Cuando las situaciones referidas durante la entrevista inicial y/o durante la atención/orientación no tienen relación con el conflicto armado, o con vulneración a derechos de defensores(as) de DD.HH., se debe remitir a la persona a la entidad competente de acuerdo con las necesidades identificadas:

* **Policía:** En caso de que la situación denunciada esté relacionada con infracciones al Código de Policía (conflictos entre vecinos(as), riñas callejeras, etc.).

* **Secretaría Distrital de Integración Social:** Población vulnerable que requiere acceso a servicios de bienestar social, para la garantía de derechos básicos.

* **Secretaría Distrital de la mujer:** Cuando se detecten casos de violencia intrafamiliar contra mujeres y sus hijos, que pongan en riesgo su integridad.

* **Fiscalía General de la Nación:** Cuando la persona refiera situaciones que demanden denuncia contra terceros, por la presunta comisión de delitos.

* **Unidad de Reacción Inmediata (Fiscalía):** Son modelos de atención que facilitan al ciudadano el acceso a la administración de justicia, a través de la

prestación permanente del servicio (24 horas), atendiendo los actos urgentes de delitos que por su trascendencia y circunstancias especiales, requieren de intervención inmediata por parte de las autoridades.

(<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/>)

* **Salas de Atención al Usuario (Fiscalía):** En la SAU se informa a la comunidad sobre las alternativas para la solución de conflictos por la vía de la conciliación; esta herramienta evita la congestión de investigaciones y da agilidad y efectividad al Sistema Penal Acusatorio. En este modelo de gestión actúan psicólogos, trabajadores sociales y abogados para garantizar el cumplimiento de la aplicación de los mecanismos de “justicia restaurativa”, especialmente en relación con la conciliación preprocesal.

* **CAIVAS:** Centros de Atención Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales de la Fiscalía.

* **CAVIF:** Centros de Atención Integral contra la Violencia Intrafamiliar.

Directorio

Nombre de la entidad	Dependencia	Teléfono de contacto	Dirección de ubicación
Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.	Secretaría de Gobierno	338 7000 Ext. 5356	Calle 11 No. 8 – 17 Piso 3
	Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	381 3000	Calle 12 # 8 -58
	Centro Local de Atención a Víctimas – SUBA	381 3000 Ext. 4627	Transversal 126 No. 133 –22 Barrio La Gaitana
	Centro Local de Atención a Víctimas – Chapinero	381 3000 Ext. 4624 346 1716	Calle 63 No. 15 - 58 Barrios Unidos
	Centro Local de Atención a Víctimas – Rafael Uribe Uribe	381 3000 Ext. 4620	Calle 22 Sur No. 14A - 99 Barrio Gustavo Restrepo
	Centro Local de Atención a Víctimas - Sevillana	381 3000 Ext. 4631	Calle 44D Sur No. 72 – 13 Barrio Sevillana
	Centro Local de Atención a Víctimas – Patio Bonito	381 3000, Ext. 4623 452 0065	Carrera 87 No. 5B – 21 Barrio Patio Bonito
	Centro Local de Atención a Víctimas - Bosa	3813000 Ext. 4628	Calle 69A Sur No. 92 – 47 Barrio Metro Vivienda
	Centro Local de Atención a Víctimas – Ciudad Bolívar	381 3000 Ext. 4632 452 0065	Carrera 17F No. 69A – 32 Sur Barrio Lucero
	Punto de Atención Terminal de Transporte	428 0012	Calle 52C No. 68F – 37 Módulo 5, Of. 103 Barrio Salitre

Directorio

Defensoría del Pueblo	Centro de atención a la ciudadanía	314 7300 Exts. 2520 y 2539	Calle 16 No. 19 - 42
Fiscalía General de la Nación	Atención al ciudadano	570 2000 opciones 7, 4, 5 018000919748 Celular 122 ó 350 601 1181	Avenida Calle 24 No. 52 – 01 Barrio Ciudad Salitre recepción.amenazas@fiscalia.gov.co
Personería de Bogotá	Personería Delegada para la Protección de Víctimas	382 0450 Ext. 7857	Carrera 43 No. 25B - 17 Piso 4 Barrio Quinta Paredes
	Personería Delegada para la Protección de los Derechos Humanos	382 0450 Ext. 5250	Carrera 43 No. 25B - 17 Piso 6 Barrio Quinta Paredes
	Personería Local Usaquén	629 6169	Calle 121 No. 7A - 29 Piso 2 Barrio Santa Bárbara
	Personería Local Chapinero	249 2821 345 8976	Calle 57 No. 8B – 05 Locales 4 y 6 Barrio Chapinero Centro
	Personería Local Santafé	342 5284	Carrera 7 No. 17 – 75 Local 6 Barrio Las Nieves
	Personería Local San Cristóbal	362 0403	Avenida 1 de Mayo No. 1 – 40 Barrio Velódromo
	Personería Local Usme	770 8113	Calle 137C No. 2A – 37 Sur Barrio Usme Pueblo
	Personería Local Tunjuelito	769 2167 279 8386	Carrera 11B No. 51 – 43 Sur Barrio Abraham Lincoln

Directorio

Personería de Bogotá	Personería Local Bosa	775 2776 719 0110	Calle 60 No. 80D – 48 Sur Barrio Bosa Centro
	Personería Local Kennedy	451 8411 452 4008	Calle 40 Sur No. 77A – 52 Barrio Kennedy Central
	Personería Local Fontibón	267 2888 267 4023	Carrera 100 No. 22J – 28 Barrio Santander
	Personería Local Engativá	251 7515	Calle 55 No. 71 – 01 Barrio Normandía Primer Sector
	Personería Local Suba	685 4475	Calle 146C No. 92 – 78 Barrio La Campiña
	Personería Local Barrios Unidos	630 4143	Calle 74A No. 62 – 43 Barrio San Fernando
	Personería Local Teusaquillo	382 0450 / 80 Ext. 7310	Carrera 19 No. 39B – 59 Barrio La Soledad
	Personería Local Mártires	237 3140	Calle 17 No. 28A – 84 Barrio Paloquemao
	Personería Local Antonio Nariño	361 4222	Carrera 16 Sur No. 15 – 16 Barrio Restrepo
	Personería Local Puente Aranda	247 6889	Carrera 31 No. 4 – 05 esquina Barrio Veraguas
	Personería Local La Candelaria	341 6154	Calle 12C No. 2 – 53 Barrio Concordia

Directorio

Personería de Bogotá	Personería Local Rafael Uribe Uribe	361 6050	Carrera 24 No. 27 – 65 Sur Barrio Centenario
	Personería Local Ciudad Bolívar	779 2536	Diagonal 62 Sur No. 20F – 20 Barrio San Francisco
	Personería Local Sumapaz	382 0450 / 80 Exts. 7870 y 7880	Carrera 34 No. 5C – 37 Piso 2 Barrio Veraguas
Policía Metropolitana de Bogotá	Oficina de Derechos Humanos	5159111 / 9112 280 9921 Ext 10156	Avenida Caracas N° 6 - 05 Barrio San Victorino mebog.derhu@policia.gov.co
Procuraduría General de la Nación	Atención a la ciudadanía	587 8750	Carrera 5 No. 15 - 80
Unidad Nacional de Protección	Atención al usuario	426 9800 Emergencias: 310 215 0197 Avantel: 3504269800 - 5*1 426 9800 Ext. 9370	Carrera 63 No. 14 - 97 Barrio Puente Aranda correspondencia@unp.gov.co

• Diseño y diagramación: Oficina Asesora de Divulgación y Prensa • Personería de Bogotá, D.C.

