.

Protocolo general de atención para víctimas

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Cabe aclarar, que en el Distrito Capital la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral en los Centros Dignificar de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Por lo tanto, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas, en caso de que requiera brindar orientación preliminar a una víctima en un Punto de Atención:

• Aplique el protocolo básico de atención presencial.

• Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.

• Reconozca a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.

• No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

• Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.

• Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.

• No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó.

• Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.

• Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

• Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.

• No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.

• Asuma una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la víctima seguridad y tranquilidad.

• Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.

• No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.

• Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

• Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.

• No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.

• Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.

• Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.

• Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la victima, por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

• Solicite apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano o ciudadana