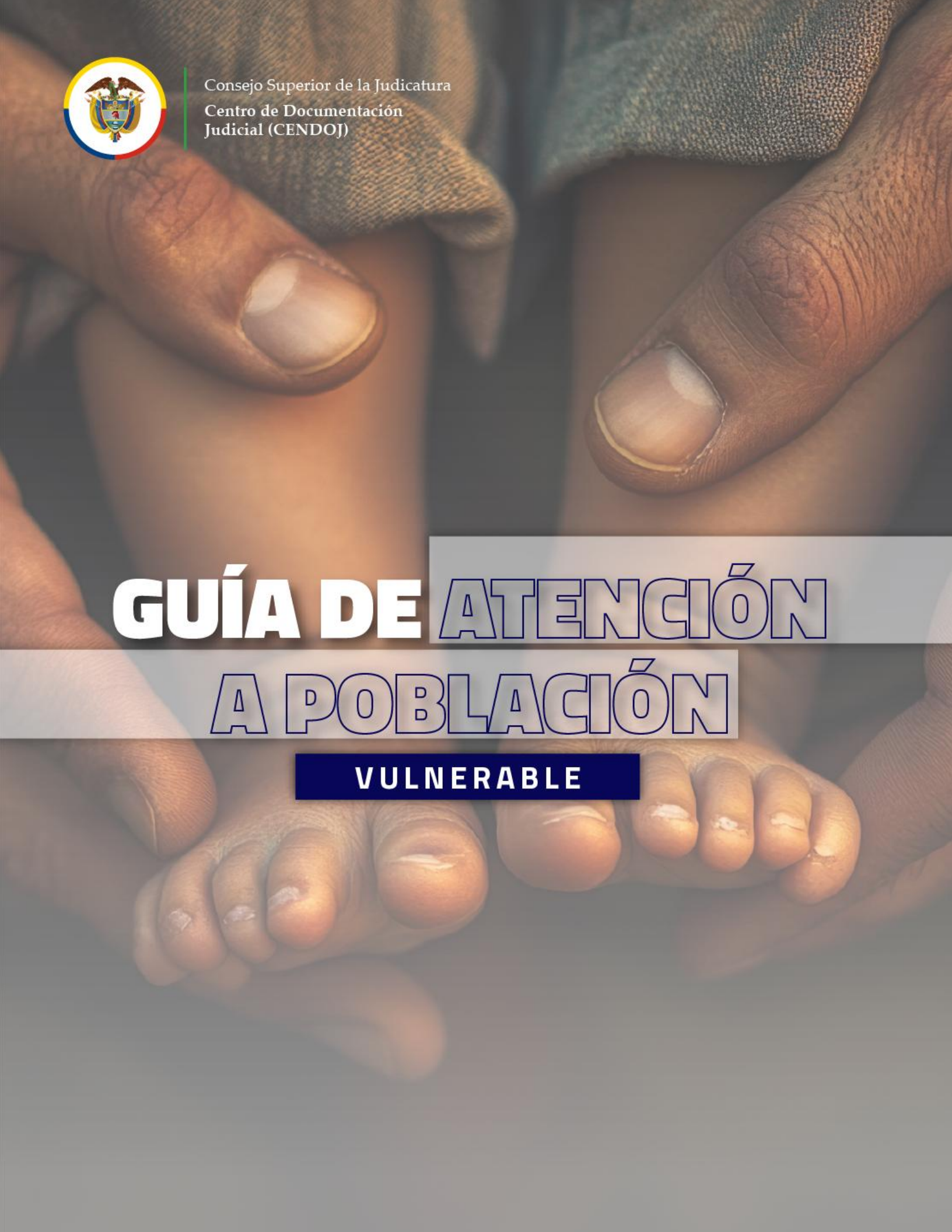
Consejo Superior de la Judicatura
Centro de Documentación Judicial (CENDOJ)



GUÍA DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE

TABLA DE CONTENIDO

GUÍA DE ATENCIÓN POBLACIÓN VULNERABLE 3
OBJETIVO 3
MARCO NORMATIVO 4
1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN 4
1.1. Principios para una atención libre de revictimización 4
1.2. Identificación inicial de necesidades de apoyo 5
1.3. Enfoque diferencial e interseccional integrado 5
1.4. Coordinación institucional y remisión 6
2. ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO COLOMBIANO 7
2.1. Conceptos relevantes para la atención 8
2.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores 9
2.3. Consulta de registros institucionales 10
2.4. Consideraciones para la atención y prevención de la revictimización 10
2.5. Criterios diferenciales para la atención 12
2.6. Casos de violencia sexual y violencia basada en género 13
2.7. Rutas y canales de atención ..... ¡Error! Marcador no definido.
3. ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL HOLOCAUSTO DEL PALACIO DE JUSTICIA 13
3.1. Consideraciones para la atención 14
3.2. Orientaciones específicas y aplicación concurrente de enfoques diferenciales 15
4. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS 15
4.1. Formación y capacitación 15
4.2. Sensibilización institucional 15
4.3. Fortalecimiento de consultorios jurídicos 15
4.4. Investigación y generación de conocimiento 16
4.5. Articulación intrainstitucional 16
4.6. Articulación interinstitucional 16

GUÍA DE ATENCIÓN POBLACIÓN VULNERABLE

La presente Guía de Atención a Población Vulnerable constituye un instrumento de estandarización para la prestación del servicio de atención al usuario en la Rama Judicial, en desarrollo del Modelo de Atención al Usuario adoptado por el Consejo Superior de la Judicatura.

Su propósito es orientar a los servidores judiciales en la atención adecuada, digna, respetuosa y libre de revictimización a las personas usuarias que han sido reconocidas como víctimas del conflicto armado interno colombiano o del Holocausto del Palacio de Justicia, garantizando condiciones de accesibilidad, trato digno, enfoque diferencial y acceso efectivo a la administración de justicia.

La guía desarrolla criterios orientadores para la atención, información, orientación, acompañamiento y relacionamiento institucional con estas personas usuarias, teniendo en cuenta las particularidades derivadas de los hechos victimizantes, las condiciones de vulnerabilidad que puedan presentarse y los enfoques de protección reforzada reconocidos por el ordenamiento jurídico colombiano.

La aplicación de la presente guía no sustituye las competencias funcionales de los despachos judiciales ni modifica los procedimientos judiciales o administrativos establecidos en la Constitución y la ley, sino que constituye una herramienta orientadora para fortalecer la calidad de la atención, la humanización del servicio y la eliminación de barreras que puedan afectar el acceso efectivo a la justicia.

OBJETIVO

Establecer lineamientos orientadores para la atención, orientación e interacción con las personas usuarias que interactúan con la Rama Judicial, víctimas del conflicto armado interno y del Holocausto del Palacio de Justicia, promoviendo una atención digna, respetuosa, accesible, libre de revictimización y con enfoque diferencial, que contribuya al acceso efectivo a la administración de justicia.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículos 13 y 229.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Ley 1448 de 2011 – Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.
- Ley 2078 de 2021 – Modifica las medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.
- Ley 2421 de 2024 – Reparación a las víctimas del conflicto armado interno.
- Ley 2430 de 2024 – Artículo 2°, 62 y 90.
- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN

1.1. Principios para una atención libre de revictimización

La atención a víctimas deberá desarrollarse bajo criterios de dignidad humana, respeto, empatía, confidencialidad, enfoque diferencial, buena fe, igualdad y no discriminación.

El servidor judicial deberá reconocer que las personas usuarias pueden haber experimentado hechos traumáticos que afectan su interacción con las instituciones, razón por la cual deberá evitar actuaciones que generen revictimización, exposición innecesaria, estigmatización o afectaciones emocionales adicionales.

Para estos efectos deberá:

a) Brindar un trato respetuoso y libre de prejuicios.
b) Evitar cuestionamientos que impliquen juicios de valor sobre los hechos victimizantes.
c) Abstenerse de solicitar reiteradamente información que ya repose en los registros institucionales o documentos aportados previamente.
d) Garantizar la privacidad y confidencialidad de la información suministrada.
e) Utilizar lenguaje claro, comprensible y sensible frente a la situación particular de la persona usuaria.

f) Informar de manera transparente el alcance de la atención y las actuaciones que pueden adelantarse desde la dependencia o despacho.

1.2. Identificación inicial de necesidades de apoyo

Al inicio de la atención, el servidor judicial deberá identificar si la persona usuaria requiere apoyos específicos para garantizar una interacción efectiva y el ejercicio pleno de sus derechos.

Para ello podrá indagar, de manera respetuosa y voluntaria, aspectos relacionados con:

a) Necesidades de accesibilidad física.
b) Necesidades de accesibilidad comunicativa.
c) Requerimientos de interpretación o traducción.
d) Necesidades asociadas a discapacidad.
e) Condiciones derivadas de pertenencia étnica o cultural.
f) Necesidades de acompañamiento psicosocial o apoyo especializado.

Cuando se identifiquen necesidades específicas, deberán activarse los mecanismos institucionales disponibles o aplicarse de manera concurrente las guías especializadas correspondientes.

1.3. Enfoque diferencial e interseccional integrado

Cuando una persona usuaria presente múltiples condiciones de vulnerabilidad o pertenezca simultáneamente a varios grupos de especial protección constitucional, el servidor judicial deberá aplicar de manera articulada los diferentes enfoques diferenciales y adoptar los ajustes razonables que resulten necesarios de forma concurrente y complementaria.

La atención deberá desarrollarse bajo un enfoque interseccional, reconociendo que la concurrencia de factores de vulnerabilidad puede generar barreras adicionales de acceso a la justicia que requieren medidas reforzadas de protección y atención.

Para ello deberá:

a) Identificar las condiciones particulares de vulnerabilidad concurrentes.
b) Aplicar siempre el ajuste, medida o mecanismo que garantice el estándar más alto de protección.

c) Reconocer que las necesidades de atención no se excluyen entre sí, sino que se acumulan y complementan.
d) Validar con la persona usuaria cuál es la barrera principal que requiere atención inmediata para facilitar su participación efectiva.
e) Registrar las condiciones identificadas y los ajustes implementados cuando ello resulte procedente.

Asimismo, deberán observarse los siguientes criterios operativos:

a) Criterio de No Fragmentación: Procurar que las diferentes necesidades de atención de la persona usuaria sean abordadas de manera integral y coordinada, evitando remisiones innecesarias o actuaciones que obliguen a gestionar separadamente cada condición de vulnerabilidad.
b) Criterio de Máxima Protección: Aplicar de manera concurrente los ajustes, salvaguardas y medidas de protección previstos para cada uno de los grupos poblacionales involucrados, garantizando siempre el estándar más favorable para la persona usuaria.
c) Criterio de Priorización por Riesgo o Vulnerabilidad Reforzada: Cuando concurran múltiples factores de vulnerabilidad, deberá otorgarse atención preferente a niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, mujeres gestantes, víctimas de violencia basada en género y demás personas que requieran protección reforzada, de conformidad con la Constitución Política y la normativa vigente.

1.4. Coordinación institucional y remisión

Cuando la atención requiera la intervención de otras dependencias, entidades o autoridades competentes, el servidor judicial deberá orientar adecuadamente a la persona usuaria y activar los mecanismos de articulación institucional disponibles. La remisión o articulación institucional deberá realizarse procurando evitar desplazamientos innecesarios, duplicidad de actuaciones o nuevas cargas para la persona usuaria.

Cuando existan registros, bases de datos o mecanismos institucionales que permitan verificar información previamente suministrada por la víctima, estos deberán ser consultados prioritariamente para evitar que la persona usuaria tenga que relatar nuevamente los hechos victimizantes.

Así mismo, cuando la atención involucre personas pertenecientes a pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras o

pueblo Rrom, deberán observarse los mecanismos de coordinación institucional e intercultural previstos por el ordenamiento jurídico, respetando sus autoridades, formas organizativas, sistemas propios y particularidades culturales.

En aquellos casos en los que los hechos victimizantes, controversias o situaciones objeto de atención involucren territorios ancestrales o asuntos que puedan comprometer competencias de las autoridades propias de los pueblos indígenas, los servidores judiciales deberán promover mecanismos de coordinación y diálogo intercultural con las autoridades tradicionales y, cuando resulte procedente, con las instancias de articulación existentes entre la Jurisdicción Ordinaria y la Jurisdicción Especial Indígena, garantizando el respeto por la autonomía, la identidad cultural y los derechos colectivos reconocidos en la Constitución Política, el Convenio 169 de la OIT y la jurisprudencia constitucional.

De igual manera, cuando las condiciones de atención lo requieran, deberán facilitarse mecanismos de interpretación, traducción o mediación intercultural que permitan garantizar una comunicación efectiva y el acceso en condiciones de igualdad a los servicios de justicia.

2. ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO COLOMBIANO

Las víctimas del conflicto armado interno son sujetos de especial protección constitucional y cuentan con un régimen jurídico especial orientado a garantizar sus derechos a la verdad, la justicia, la reparación integral y las garantías de no repetición.

La atención brindada por la Rama Judicial deberá desarrollarse bajo criterios de dignidad humana, respeto, enfoque diferencial, buena fe, acción sin daño, confidencialidad y no revictimización, reconociendo las afectaciones individuales, familiares, comunitarias y territoriales derivadas del conflicto armado.

En toda actuación administrativa o judicial deberá promoverse una interacción respetuosa, comprensible y accesible, evitando actuaciones que generen cargas innecesarias o reproduzcan situaciones que afecten nuevamente la dignidad de la persona usuaria.

2.1. Conceptos relevantes para la atención

Para efectos de la presente guía se tendrán en cuenta los siguientes conceptos orientadores los cuales son el fundamento técnico e institucional para la adecuada atención de este grupo poblacional:

Víctimas del conflicto armado: Para los efectos de la Ley 1448 de 2011[1], ley de víctimas y restitución de tierras, Ley 2078[2] de 2021 y Ley 2421[3] de 2024, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, 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.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos contra la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima 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.

Derecho a la verdad: La verdad como garantía individual fundamental, consiste en el libre acceso de la víctima al conocimiento de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos, las motivaciones de los mismos, el destino de las personas, en los casos de desapariciones forzadas o asesinatos, y el estado de las investigaciones oficiales[4].

Derecho a la justicia: Se entiende como una virtud política que se predica de las sociedades, relaciones o decisiones bien ordenadas o proporcionadas; y como servicio público de solución de conflictos y asignación de recursos

---

1 *"Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones".*

2 *"Por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011y 4635 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia"*

3 *"por la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones sobre reparación a las víctimas del conflicto armado interno"*

4 Botero, C. (S.F) Estándares internacionales y procesos de transición en Colombia. En: Entre el perdón y el paredón: preguntas y dilemas de la justicia transicional. Bogotá, Uniandes.

escasos o disputados mediante la interpretación razonada y razonable de quienes imparten justicia[5]

Reparación integral: La Corte Interamericana de Derechos Humanos, interpreta el derecho a la reparación como restitución del derecho y/o rehabilitación e indemnización de la afectación, en aras de *"hacer desaparecer los efectos de las violaciones cometidas"*[6].

Garantías de no repetición: Medidas implementadas por el Estado que comprometen a la sociedad en su conjunto para que las violaciones a los Derechos Humanos e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario nunca vuelvan a ocurrir. Son un componente esencial de la reparación integral, en cuanto el Estado debe garantizar a las víctimas que lo sucedido no se volverá a repetir[7].

2.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores

Para asegurar su utilidad práctica en el servicio de justicia, se incorpora una traducción operativa en el marco de la atención al usuario, la cual detalla la conducta que debe asumir el servidor judicial para materializar su interacción con las personas usuarias.

a) **Derecho a la verdad** – Traducción operativa por el servidor judicial: Garantizar información clara, completa y oportuna sobre los procedimientos, actuaciones y mecanismos institucionales disponibles. Su materialización se origina al momento en que se conocen las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos.
b) **Derecho a la justicia** – Traducción operativa por el servidor judicial: Facilitar el acceso efectivo a las autoridades competentes y eliminar barreras o formalismo innecesario que impida la participación de la víctima en las actuaciones judiciales y administrativas. Se debe orientar de manera exacta sobre las competencias de la dependencia administrativa o despacho judicial, junto con las rutas procesales a seguir.
c) **Derecho a la reparación integral** – Traducción operativa por el servidor judicial: Brindar un trato respetuoso, empático, sin lástima ni discriminación, y validar el dolor de la víctima sin cuestionar su relato constituye una medida directa de satisfacción y reparación dentro de la

[5] Valencia Villa, H. (2003) Diccionario Derechos Humanos, Espasa. Madrid.
[6] Corte IDH, 2002b, párr. 78; Corte IDH, 2003: párr. 237.
[7] Ministerio del interior.

interacción administrativa. El servicio de justicia es, en sí mismo, un componente de reparación simbólica y dignificación

d) **Garantías de no repetición** – Traducción operativa por el servidor judicial: Promover una atención libre de discriminación, estigmatización y revictimización. Se traduce en la estricta protección de la confidencialidad de los datos de la víctima (dirección, teléfono, hechos relatados, entre otros) para evitar riesgos de seguridad.

2.3. Consulta de registros institucionales

Cuando resulte necesario para la gestión de la atención, el servidor judicial deberá verificar prioritariamente la información disponible en los registros oficiales o en la documentación previamente aportada por la persona usuaria.

La consulta de información institucional disponible busca evitar la reiteración innecesaria del relato de los hechos victimizantes y reducir cargas adicionales para las víctimas.

En ningún caso la consulta de información institucional reemplaza las competencias de las autoridades encargadas del reconocimiento o acreditación de la condición de víctima.

2.4. Consideraciones para la atención y prevención de la revictimización

Durante la atención deberán observarse las siguientes directrices:

a) Evitar solicitar a la persona usuaria que relate nuevamente los hechos victimizantes cuando la información repose en documentos o registros institucionales.
b) Formular únicamente las preguntas estrictamente necesarias para atender la solicitud.
c) Utilizar un lenguaje que no genere falsas expectativas. Debe ser un lenguaje respetuoso, comprensible y sencillo, sin tecnicismos, extranjerismos o siglas.
d) Escuchar atentamente a la persona usuaria, brindando una atención respetuosa y libre de prejuicios.
e) Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas usuarias que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales

dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.

f) Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención.
g) Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de la persona usuaria.
h) Garantizar a la persona usuaria víctima del conflicto armado, la confidencialidad de la información suministrada.
i) Evitar brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
j) Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la persona víctima del conflicto armado, seguridad, tranquilidad y confianza.
k) No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la persona usuaria, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable.
l) Atender la disposición legal del artículo 35, parágrafo 1° «[...]Frente a los delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, así como los delitos contra la libertad e integridad personal como la desaparición forzada y el secuestro, las autoridades que intervienen en las diligencias iniciales deberán brindar garantías de información reforzadas, mediante personal especializado en atención psicosocial, sobre las instituciones a las que deben dirigirse para obtener asistencia médica y psicológica especializada, así como frente a sus derechos y la ruta jurídica que debe seguir[...]», y parágrafo 2° «[...] cada una de las entidades públicas en las que se brinde atención y/o asistencia a víctimas, se dispondrá de personal capacitado en atención de víctimas de violencia sexual y género, que asesore y asista a las víctimas».
m) Las personas usuarias víctimas del conflicto armado dentro del marco del programa de protección deberán efectuarse en sitios seguros y confidenciales, en particular cuando involucran mujeres, niñas, niños y adolescentes[8].
n) Acompañar de personal especializado tales como psicólogos, trabajadores sociales, siquiatras o terapeutas, entre otros, cuando la persona usuaria sea mujer o persona mayor, o haya sido objeto de violencia sexual, tortura u otros tratos crueles, inhumanos o

[8] Artículo 32, num. 8, Ley 1448 de 2011.

degradantes y será obligatoria en los casos en que la víctima del conflicto armado sea un niño, niña o adolescente[9].

2.5. Criterios diferenciales para la atención

Cuando las víctimas pertenezcan simultáneamente a grupos de especial protección constitucional, deberán aplicarse de manera concurrente los ajustes, lineamientos previstos en los documentos de estandarización y demás instrumentos institucionales aplicables, teniendo en cuenta:

a) Mujeres víctimas del conflicto armado: Reconocer que las mujeres víctimas del conflicto armado enfrentan una discriminación múltiple por su condición de género y su situación de victimización, por lo que requieren una atención diferenciada que tome en cuenta sus necesidades específicas.
b) Niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado: Reconocer que los niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado son sujetos de especial protección, por lo que requieren una atención diferenciada que tome en cuenta el interés superior y sus derechos sobre los demás.
c) Personas indígenas víctimas del conflicto armado: Reconocer que las personas indígenas y étnicas víctimas del conflicto armado enfrentan barreras adicionales para el acceso a la justicia, por lo que requieren una atención diferenciada que tome en cuenta sus necesidades específicas.
d) Personas con discapacidad víctimas del conflicto armado: Reconocer que las personas con discapacidad víctimas del conflicto armado enfrentan barreras adicionales para el acceso a la justicia, por lo que requieren una atención diferenciada que tome en cuenta sus necesidades específicas.
e) Víctimas de violencia sexual: Brindar atención especializada a las víctimas del conflicto armado que hayan sido sometidas a escenarios de violencia sexual, que requieren apoyo psicológico, legal y social.

[9] Artículo 42, ibídem.

2.6. Casos de violencia sexual y violencia basada en género

Cuando la atención involucre hechos relacionados con violencia sexual o violencia basada en género, deberán adoptarse medidas reforzadas de protección, privacidad y confidencialidad.

Siempre que resulte posible, la atención deberá desarrollarse en espacios que garanticen reserva y condiciones adecuadas para la protección de la intimidad de la víctima.

Así mismo, deberá promoverse la articulación con los equipos interdisciplinarios y profesionales especializados disponibles, evitando actuaciones que generen revictimización o exposición innecesaria.

3. ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL HOLOCAUSTO DEL PALACIO DE JUSTICIA

El Estado colombiano, mediante la expedición de la Ley 1056[10] de 2006, honra y exalta la memoria de los magistrados, servidores públicos y miembros de la Fuerza Pública, que fallecieron en el Palacio de Justicia, y declaró el 6 de noviembre de cada año como el "Día Nacional del Derecho a la Vida"[11].

Que, en virtud de lo anterior, el Consejo Superior de la Judicatura, mediante el Acuerdo PCSJA23-12107 de 2023, adoptó la decisión de crear el “Centro de Memoria del Holocausto del Palacio de Justicia y del Derecho a la Vida”, con el objetivo de preservar la memoria histórica en torno a los dolorosos hechos ocurridos el 6 y 7 de noviembre de 1985.

El Centro de Memoria, adscrito al Centro de Documentación Judicial (CENDOJ), debe adquirir, organizar, clasificar y microfilmar las investigaciones judiciales, disciplinarias, académicas, informes de prensa, documentales, trabajos y tesis de grado y demás documentos que contribuyan a preservar la memoria histórica de los referidos hechos[12], y crear un espacio permanente de reflexión en aras de preservar la memoria histórica y enaltecer la dignificación de las víctimas.

---

[10] *“Por la cual se honra la Memoria de los Magistrados y Servidores Públicos, víctimas del holocausto del Palacio de Justicia ocurrido durante los días 6 y 7 de noviembre de 1985”.*

[11] Artículo 1°, Ley 1056 de 2006.

[12] Artículo 4°, Ley 1056 de 2006.

Para ello, se elaborarán documentos, conceptos técnicos, procedimientos y protocolos que se requieran para el desarrollo de los procesos de atención de las víctimas directas, indirectas y visitantes.

Para el desarrollo del espacio permanente de reflexión, se debe considerar:

a) Alcance del Centro de Memoria.
b) Narrativa metodológica.
c) Protocolos para la recepción de documentos, elementos físicos y digitales que reposarán en la Biblioteca "Enrique Low Murtra" del Palacio de Justicia "Alfonso Reyes Echandía".
d) Procesos para elevar los documentos, elementos físicos y digitales al patrimonio de la Rama Judicial.
e) Metodología que garantice la no revictimización, rutas de atención psicosocial, ambulancia, botones de pánico, entre otros.
f) Apoyo psicosocial a los servidores judiciales que acompañen y presten sus servicios en el espacio de reflexión.

3.1. Consideraciones para la atención

Durante la atención deberán observarse los siguientes criterios:

a) Utilizar un lenguaje comprensible, sencillo y respetuoso, evitando tecnicismos, extranjerismos o siglas.
b) Prestar atención a las necesidades y demandas de las personas usuarias, mostrando empatía y comprensión.
c) Garantizar la confidencialidad de la información compartida por las personas usuarias.
d) Brindar atención a las personas usuarias sin discriminación alguna, reconociendo las necesidades específicas.
e) Evitar cualquier acción o comentario que pueda revictimizar a las personas usuarias.
f) Informar a las personas usuarias sobre los servicios y recursos disponibles para su atención y apoyo.
g) Ofrecer acompañamiento a las personas usuarias en los servicios y procesos que deben realizar.
h) Evitar requerimientos innecesarios de información previamente documentada o soportada en bases

3.2. Orientaciones específicas y aplicación concurrente de enfoques diferenciales

La atención deberá facilitar el acceso a la información institucional disponible relacionada con los mecanismos de memoria, verdad, justicia, reparación y garantías de no repetición existentes en el ordenamiento jurídico colombiano.

Cuando resulte procedente, la persona usuaria deberá ser orientada hacia las dependencias o entidades competentes para atender su solicitud específica.

Cuando la persona usuaria presente condiciones adicionales de vulnerabilidad, deberán aplicarse de manera complementaria las demás guías diferenciales adoptadas por la Rama Judicial, garantizando el más alto estándar de protección y atención.

4. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS

Las estrategias complementarias buscan fortalecer las capacidades institucionales de la Rama Judicial para brindar una atención adecuada a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

4.1. Formación y capacitación

Promover programas de capacitación dirigidos a los servidores judiciales en temas relacionados con:

- Enfoque diferencial.
- Atención a víctimas del conflicto armado.
- Prevención de la revictimización.
- Lenguaje comprensible y comunicación empática.

4.2. Sensibilización institucional

Promover acciones de sensibilización dirigidas a los servidores judiciales sobre la importancia de garantizar una atención digna y respetuosa a las personas que han sido víctimas de graves violaciones de derechos humanos.

4.3. Fortalecimiento de consultorios jurídicos

Promover la participación de consultorios jurídicos de universidades legalmente reconocidas, para brindar orientación jurídica a víctimas del conflicto armado con enfoque diferencial.

4.4. Investigación y generación de conocimiento

Promover estudios y análisis sobre:

- Barreras de acceso a la justicia para las víctimas.
- Buenas prácticas institucionales de atención.

4.5. Articulación intrainstitucional

Fortalecer la coordinación entre las diferentes dependencias de la Rama Judicial que intervienen en la atención a víctimas del conflicto armado, como:

- Altas Cortes.
- Consejos Seccionales de la Judicatura.
- Direcciones Seccionales de Administración Judicial.
- Despachos judiciales.
- Dependencias administrativas.
- Centros de Servicios Judiciales y Administrativos.

4.6. Articulación interinstitucional

La Rama Judicial promoverá la coordinación y cooperación con entidades del sector público que tienen a cargo la atención a población a personas víctimas del conflicto armado para la remisión de casos, la coordinación de servicios y la atención integral. Entre estas se encuentran:

- Unidad para las Víctimas Centros Regionales de Atención y Reparación: https://www.unidadvictimas.gov.co/centros-regionales-2/
- Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Defensoría del Pueblo.
- Fiscalía General de la Nación.
- Entidades territoriales.

4.7. Rutas y canales de atención

a) **Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas:** La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, es la entidad encargada de coordinar la atención a las víctimas del conflicto armado, y de garantizar su acceso a la justicia y la reparación integral[13]. Consulte en el siguiente enlace la Unidad para las Víctimas https://www.unidadvictimas.gov.co/
b) **Centros de Servicio y oficinas de apoyo:** Deben contar con personal capacitado en enfoque diferencial para brindar una atención adecuada a las víctimas del conflicto armado.
c) **Canales virtuales y digitales:** Implementar canales virtuales de atención que sean accesibles para aquellas personas usuarias víctimas del conflicto armado que puedan hacer uso de los mismos, y que garanticen la confidencialidad de la información.

[13] Artículo 168, ibídem.