

Foto: Unidad para las Víctimas



Lineamientos

para la implementación
del Modelo de Operación con
Enfoque Diferencial y de Género
en las Direcciones Territoriales



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)

Alan Jara Urzola
Director General
Viviana Ferro Buitrago
Subdirectora General
Leonardo Montenegro
Asesor Subdirección General

Grupos de Enfoques y Dirección de Asuntos Étnicos

Oscar Vargas
Director Asuntos Étnicos
Katherine Herrera
Coordinadora Grupo de Niñez y Juventud
Lina Camargo
Coordinadora Grupo de Mujeres y Géneros
María del Pilar Zuluaga
Coordinadora Grupo de Envejecimiento y Vejez
María Angélica Serrato
Coordinadora Grupo de Habilidades y Capacidades Diversas

Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

Peter Natiello
Director Misión en Colombia
Michael Torreano
Director de la Oficina de Reconciliación e Inclusión
Thea Villate Bocconello
Gerente del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Alejandro Guidi
Jefe de Misión, Colombia
Kathleen Kerr
Jefe de Misión Adjunta, Colombia
Fernando Calado
Director de Programas
Camilo Leguízamo
Coordinador Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas
Carlos Durán
Gerente Enfoque Diferencial
Rommel Rojas Rubio
Especialista Enfoque Diferencial

Proyecto de instrumentalización, aplicación y ajuste de la propuesta del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género

Faber Buitrago Abacut
Tatiana Castañeda Bonilla
Andrea Dávila Saad
Martha Hernández
Johanna Miranda Bautista
Gabriel Mosquera Mejía
Rosalba Rodríguez Ibagué
Laura Tatiana Rodríguez Parra
Andrea Sanabria Fernández
Jessica Tibamoso Valderrama
Torreblanca Agencia Gráfica
Corrección de estilo, diseño e impresión

“Esta publicación fue posible gracias al apoyo del gobierno de Estados Unidos de América a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). Sus contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID, el Gobierno de Estados Unidos de América o de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).”



¿Qué es el **Modelo de Operación** con Enfoque Diferencial y de Género?

El Modelo de Operación con Enfoque Diferencial responde a las obligaciones planteadas en la esfera de lo normativo para el Estado colombiano en materia de enfoque diferencial y a la misión de la Unidad de Atención y Reparación Integral para las Víctimas¹ y se define como:

“Conjunto de orientaciones prácticas que permitan concretar acciones y mecanismos para la incorporación, apropiación e implementación efectiva del Enfoque



¹ Para esto, se tomaron como referencias adicionales, experiencias de incorporación del enfoque diferencial en política pública en el país: Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, ACNUR (2008) Directriz de atención integral a la población desplazada con enfoque de género; DNP (2012) Guía para la incorporación de la variable étnica y el enfoque diferencial en la formulación e implementación de planes y políticas en los ámbitos nacional y territorial; ICBF (2013) Modelo de enfoque diferencial, y ministerio de Salud y Protección Social, ACNUR (2011) Directriz de enfoque diferencial para el goce efectivo de derechos de las personas en situación de desplazamiento forzado con discapacidad en Colombia.

Diferencial y de Género en los procesos misionales y de apoyo de la Unidad para las Víctimas a nivel nacional y territorial, con base en las necesidades y particularidades de las víctimas del conflicto armado que han sido previamente identificadas” (Resolución No 758 de 2014. Art. 6).





¿Qué se busca con la implementación del Modelo?

- Identificar las orientaciones y acciones concretas que guíen el proceso para la incorporación del enfoque diferencial y de género en la Unidad para las Víctimas, en las áreas misionales y de apoyo en los ámbitos nacional y territorial.
- Revisar, ajustar y diseñar herramientas, guías, procedimientos, rutas y protocolos que permitan la incorporación y apropiación efectiva del enfoque diferencial y de género en la Unidad para las Víctimas, en la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.
- Generar mecanismos para el seguimiento y evaluación de la incorporación y apropiación efectiva del enfoque diferencial y de género en la Unidad para las Víctimas.



- Promover transformaciones actitudinales, imaginarios y prejuicios de discriminación o de subordinación sobre determinados grupos poblacionales.
- Revertir desigualdades y garantizar la igualdad material de estos grupos en el acceso y garantía de sus derechos y prevenir la repetición en el futuro de conductas de discriminación, exclusión o marginación. Responder de manera adecuada de acuerdo con la situación de vulnerabilidad y características con base en la pertenencia étnica, género, orientación sexual, edad y/o condición de discapacidad con el objeto de garantizar el acceso real y el goce efectivo de los derechos inmersos en las medidas de atención, asistencia y reparación.



Foto: Unidad para las Víctimas



¿Cuáles son los principales **referentes normativos** del Modelo?

Ley 1448 de 2011, artículo 3

Dentro de las funciones establecidas por la Unidad para las Víctimas la atención se enfoca en brindar atención y orientación inicial y directa a las víctimas en un punto de atención, centro regional, punto de apoyo (modalidad fija), estrategias de atención complementaria como jornadas de atención y ferias integrales de servicio (modalidad móvil) y a través de los demás servicios brindados por el canal telefónico y virtual en todo el territorio nacional, realiza la gestión de los casos a través de las herramientas dispuestas, de tipo general y particular, en el marco de las etapas establecidas por la Unidad para las Víctimas: registro, atención, asistencia y reparación.



Decreto 4802 de 2011, artículo 3

- La Unidad para las Víctimas es la entidad encargada de poner en marcha la Política Pública de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, así como de implementar los mecanismos y estrategias para la efectiva participación de las víctimas, todo esto garantizando la incorporación del enfoque diferencial en el diseño de planes, programas y proyectos de atención, asistencia.
- Así también, asigna a la Subdirección General de la Unidad para las Víctimas la función de diseñar (en coordinación con las dependencias de la Unidad para las Víctimas y las demás entidades competentes), “un modelo de enfoque diferencial en la asistencia, atención y reparación a las víctimas y monitorear su aplicación” (en adelante Modelo de Operación).

Decretos Ley 4633 (pueblos y comunidades indígenas), 4634 (pueblo Rom o gitano) y 4635 (comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras) de 2011.

Disponen la incorporación del enfoque diferencial étnico en las medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a grupos étnicos víctimas del conflicto armado a sus miembros individualmente considerados. Las disposiciones establecidas en estos Decretos Ley establecen disposiciones para: **i)** La aplicación de medidas de carácter colectivo, en tanto que la carta política y la normatividad vigente reconocen la existencia de grupos étnicos como sujetos colectivos; **ii)** la adecuación de las medidas, teniendo en cuenta las particularidades culturales y el respeto por la diversidad étnica; **iii)** la adecuación institucional para que estas disposiciones se materialicen.

Resolución 0758 de 2014

Se establecen las orientaciones para la implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en la Unidad para las Víctimas.

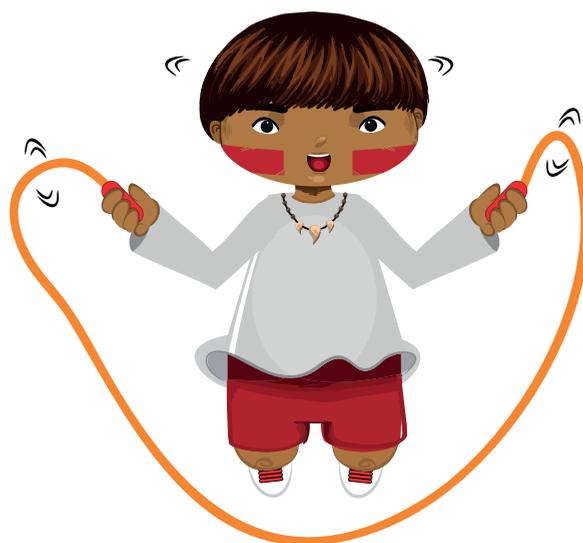




Foto: Unidad para las Víctimas



Estrategia de **implementación** a nivel territorial

La implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género se da en distintos niveles, desde el orden central hasta el territorial, dentro de ellos las Direcciones Territoriales cuentan con unas responsabilidades específicas contempladas en la Resolución 0758 de 2014, artículo 17:

“Las Direcciones Territoriales, en cabeza de los Directores son responsables de garantizar que el Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género se ajuste y se implemente de acuerdo a las necesidades del territorio bajo su jurisdicción.

Para garantizar la implementación gradual y progresiva del Modelo de Operación con enfoque diferencial, lo incluirán su plan de trabajo con responsables y

tiempos, el cual ejecutarán con el acompañamiento de la Dirección de Asuntos Étnicos, los Grupos de Trabajo de enfoques diferenciales, las direcciones misionales y áreas de apoyo.

Las Direcciones Territoriales presentarán un informe semestral a la Subdirección General sobre los avances, resultados y obstáculos para la apropiación, implementación y adaptación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género.” Art. 17.

Pasos a seguir

▶ Paso 1.

Constitución de un equipo técnico interno de apoyo para el desarrollo del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en la Dirección Territorial Resolución 0758 de 2014, artículo 17).

◊ Designar a las funcionarias y funcionarios que harán parte del equipo técnico para la implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género que se establecen en la Resolución 0758 de 2014, de acuerdo con la siguiente conformación:

- Profesional de oferta
- Enlace de registro
- Persona encargada de la coordinación de ruta
- Profesional de punto de atención
- Enlace de Escuela de Reparaciones
- Profesional de retornos y reubicaciones
- Delegados y delegadas de enfoques diferenciales

- Enlace del Programa de Acompañamiento y Enfoque Diferencial y de Género.
- Enlace de participación
- Enlace prevención y atención en emergencias
- Enlace psicosocial

Si bien se hace una sugerencia frente a los perfiles que deben hacer parte del equipo, este puede variar de acuerdo con las necesidades y fortalezas de la Dirección Territorial.

Roles y funciones del equipo técnico:

- El *equipo técnico de enfoque diferencial* es responsable de conocer, apropiar, socializar y estar actualizados en relación a los documentos del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género; esto incluye la Resolución 0758 de 2014 y los anexos técnicos de la misma.
- El *equipo técnico de enfoque diferencial* garantizará la articulación de las acciones del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género con el Comité Territorial de Ruta Integral.
- El *equipo técnico de enfoque diferencial* es responsable de la elaboración, ejecución y seguimiento del plan de trabajo de implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en la Dirección Territorial, con la asesoría técnica del Comité de Enfoques. En este sentido debe gestionar la incorporación de este plan en los acuerdos de servicios de la Dirección Territorial.
- El *equipo técnico de enfoque diferencial* es responsable de la elaboración, ejecución y seguimiento del plan de trabajo de implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en la Dirección Territorial, con la asesoría técnica del Comité de Enfoques. En este sentido debe gestionar la incorporación de este plan en los acuerdos de servicios de la Dirección Territorial.



- El *equipo técnico de enfoque diferencial* elaborará los insumos y realizará el seguimiento para que el director o directora Territorial presente los informes semestrales a la Subdirección General, sobre los avances, resultados y obstáculos para la apropiación, implementación y adaptación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género.
- El *equipo técnico de enfoque diferencial* será responsable del ajuste del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género de acuerdo con las particularidades de cada Dirección Territorial, proponiendo ajustes sobre la base del proceso de implementación de la Ruta Integral
- Socializar en coordinación con el profesional de nación-territorio el Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en los Comités Territoriales de Justicia Transicional.

Articulación de los equipos técnicos del Modelo con el Comité de Ruta Integral:

- Los equipos técnicos designarán un representante para participar de los Comités Territoriales de Ruta Integral.
- Garantizar que en la socialización de la Estrategia Ruta Integral con la coordinación de la entidad territorial, gerente centro regional, Personerías y otras instancias pertinentes, se incorporen las acciones del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género.
- Desarrollar acciones de coordinación operativa con los profesionales de oferta para la identificación de las rutas de acceso de sujetos de protección constitucional reforzada.
- Acompañar y coordinar con el operador las actividades que ejecutan las orientadoras y los orientadores y enlaces integrales en el esquema presencial, modalidad fija y móvil bajo los lineamientos misionales y el principio de enfoque diferencial y de género.
- Verificar el cumplimiento y aplicación de los criterios de focalización para el efectivo y dignificante acceso de la víctima en las diferentes etapas de la ruta de atención, asistencia y reparación.

▶ Paso 2.

Construcción de un plan de trabajo articulando las acciones a las líneas del plan de trabajo de la dirección territorial.

◊ La construcción del plan de trabajo es una función del equipo técnico de la Dirección Territorial.

◊ El plan de trabajo debe incluir fundamentalmente las siguientes líneas de acción:



- Apropiación, apoyo técnico y retroalimentación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género por parte de las Direcciones Territoriales.
- Formación en enfoque diferencial y de género dirigido a servidores y servidoras de la Unidad para la Atención y Reparación Integral para las Víctimas (Dirección Territorial y punto de atención o centro regional), enlaces municipales, entidades del SNARIV, a través de herramientas prácticas para la atención, asistencia y reparación integral diferencial.
- Seguimiento a la apropiación e implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género por parte de la Dirección Territorial.

▶ Paso 3.

Implementación de acciones del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en las Direcciones Territoriales, puntos de atención, y centros regionales, en los procesos de atención, asistencia y reparación a las víctimas.

◊ Desarrollar procesos para implementar y ejecutar las acciones afirmativas, sin daño y de atención y orientación especializada de los

procesos de atención, asistencia y reparación, que se encuentran en la *Guía para la implementación de acciones de enfoque diferencial y de género en los procedimientos de la atención*, y la *Guía para la implementación de acciones de enfoque diferencial y de género en los procedimientos de la asistencia y la reparación*.

Paso 4.

Desarrollo de procesos de formación y sensibilización

◇ Desarrollar y participar en procesos de formación en enfoque diferencial y de género y en el Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género, desarrollados desde el ámbito nacional y los que se requieren adelantar en lo territorial.

◇ Para el proceso de formación es importante utilizar, entre otras herramientas, la Estrategia pedagógica de formación y divulgación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género, la cual se ha construido a través de las modalidades presencial y virtual.

¿De qué se trata?

La Estrategia se plantea como un método que permite desarrollar un proceso de formación en el que se logre la apropiación de los elementos propios de la Política Pública de Atención, Asistencia y Reparación a las Víctimas, pasando por los elementos conceptuales y normativos del enfoque diferencial en general, y las especificidades de cada uno de los enfoques diferenciales, hasta llegar al abordaje de las acciones operativas mediante las cuales se coadyuva a implementar procesos en la atención, asistencia y reparación con enfoque diferencial y de género.

¿Para qué sirve la Estrategia?

Sirve como guía para aprender y orientar el desarrollo de ejercicios de formación sobre enfoque diferencial y de género, y sobre el Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género.

¿Cuáles son las características de las estrategia presencial y la virtual?

	Modalidad presencial	Modalidad virtual
Descripción general	<p>La estrategia en la modalidad presencial está pensada para desarrollarse en un proceso directo con los funcionarios y funcionarias de la Unidad para las Víctimas en el nivel central y territorial, que puede desarrollarse en una jornada de trabajo o en varias sesiones dirigidas por una facilitadora o un facilitador.</p>	<p>La estrategia en la modalidad virtual constituye un proceso de autoformación en donde cada funcionario y funcionaria desarrolla de manera autónoma su proceso de aprendizaje.</p>
Estructura	<p>La estrategia está compuesta por 5 módulos:</p> <p>Módulo 1. Nivelación: Elementos generales.</p> <p>Módulo 2. Introdutorio: ¿qué es enfoque diferencial y de género?</p> <p>Módulo 3. Enfoques diferenciales.</p> <p>Módulo 4. Estructura del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género.</p>	<p>La Estrategia en la modalidad virtual está compuesta por 8 módulos:</p> <p>Módulo 1. Introducción. Referentes conceptuales y normativos del enfoque diferencial y de género.</p> <p>Módulo 2. Mujeres y conflicto armado.</p> <p>Módulo 3. Niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Módulo 4. Étnico</p>



	Modalidad presencial	Modalidad virtual
	<p>Módulo 5. Acciones e implementación del modelo de enfoque diferencial y de género en la ejecución de las medidas de atención, asistencia y reparación.</p>	<p>Módulo 5. Persona con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas.</p> <p>Módulo 6. Personas mayores</p> <p>Módulo 7. Personas con discapacidad.</p> <p>Módulo 8. El Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género: una perspectiva desde los derechos humanos.</p> <p>Módulo 9. Implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género.</p>
Composición	<p>Cinco guías, una por cada módulo propuesto. Cada una de éstas contiene el desarrollo teórico conceptual del tema central del módulo, mediante el cual se pretende el acercamiento y estudio a las temáticas tratadas.</p>	<p>La modalidad virtual está abierta en la plataforma Modle de la Unidad para las víctimas y está articulada al curso de formación virtual del SNARIV (Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas).</p>

	Modalidad presencial	Modalidad virtual
	<p>Estos contenidos deben ser apropiados por la persona que facilitará el ejercicio de formación.</p> <p>La segunda sección de cada una de las guías contiene las herramientas pedagógicas propuestas para el abordaje de cada uno de los módulos. Herramientas que deben ser revisadas por la persona que facilita la implementación de la estrategia, obteniendo así las orientaciones básicas para su utilización.</p> <p>Kit de herramientas lúdico pedagógicas, el cual debe ser implementado a partir de la apropiación conceptual y práctica de cada uno de los módulos.</p>	

Paso 5.

Ejercicios de seguimiento transversales al proceso de implementación

◆ Dado que se requiere medir el nivel de implementación del Modelo, la identificación de las dificultades encontradas y el grado de apropiación en las funcionarias y los funcionarios de la Unidad para las Víctimas en los ámbitos nacional y territorial, la propuesta de seguimiento a la ejecución del Modelo de Operación parte de

identificar distintos niveles de seguimiento y los instrumentos a usarse de acuerdo con la estrategia.

Se proponen las siguientes dimensiones sobre las cuales se realizará el seguimiento en la implementación y se definirán los respectivos indicadores de medición que permitan evaluar el grado de implementación del Modelo.

Apropiación de contenidos

Los procesos de formación son los que posibilitan la apropiación conceptual y operativa del enfoque diferencial y de género por los funcionarios y funcionarias de la Unidad para las Víctimas. Esto comprende la conceptualización y normatividad vigente, además del conocimiento de las acciones afirmativas y operativas que respondan a las necesidades y particularidades de los sujetos de especial protección constitucional.

La técnica a utilizar será el análisis de los resultados a través de la aplicación de instrumentos de pretest y postest en los procesos de formación.

Técnicas propuestas: pretest y post test (análisis de resultados)

Adecuación Institucional

Se refiere al avance en la implementación del Modelo en el orden territorial

Orden territorial

- a. Planes territoriales para la implementación del Modelo de Operación. En la estrategia de implementación en el orden territorial se propone asesorar técnicamente la construcción y actualización de planes de acción territoriales para la implementación del mismo. Por tanto, esta categoría busca medir el nivel de cumplimiento de estos planes y por ende el porcentaje de ejecución del Modelo en las Direcciones Territoriales.

Técnicas propuestas: i) verificación en la ejecución de actividades a los planes en cuanto al cumplimiento de acciones en el corto, mediano y largo plazos².

- b. Seguimiento a la aplicación del enfoque diferencial y de género en centros regionales y puntos de atención, mediante metodologías e instrumentos que permitan recoger información para realizar la medición.

Para este proceso se construyeron nueve indicadores de seguimiento que corresponden a una serie de atributos que deben tener los procedimientos de atención, asistencia y reparación, es decir, las cualidades y condiciones para que la ejecución de las medidas obedezca a las necesidades y particularidades de los sujetos de especial protección constitucional

Seguimiento a la implementación

Para este proceso se construyeron nueve indicadores de seguimiento que corresponden a una serie de atributos que deben tener los procedimientos de atención, asistencia y reparación, es decir, las cualidades y condiciones para que la ejecución de las medidas obedezca a las necesidades y particularidades de los sujetos de especial protección constitucional.

Los indicadores y atributos se encuentran en la ficha 1.

Técnicas propuestas: para la recolección de la información con la cual se pueda llevar a cabo una medición a la implementación de las acciones del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de

◇◇◇◇

- 2 La técnica a utilizar es el seguimiento trimestral al cumplimiento de los planes de acción territoriales priorizados, a través de un tablero de control que será diligenciado por el funcionario (a) delegado (a) y enviado vía correo electrónico, donde se consignará el avance de cada acción y las observaciones que desde las Direcciones Territoriales experimentan en el proceso de implementación.

Género, se proponen dos estrategias cualitativas basadas en el diálogo semiestructurado con las personas informantes.

- a. **Estrategia de indagación a profundidad:** conversatorios, entrevistas, observación participante, charlas informales y encuestas, son todas herramientas valiosas para recolectar la información requerida para medir la implementación del Modelo. Una medición certera de los indicadores del Modelo debe incluir tanto a funcionarios y funcionarias de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas que prestan el servicio, así como a las víctimas que demandan el servicio con enfoque diferencial y de género.

- b. **Estrategia encuesta a informantes estratégicos:** un medio más rápido para obtener información básica sobre el estado y avance de los indicadores es emplear la herramienta de captura de información como encuesta y enviarla a informantes estratégicos, los cuales deben estar previamente informados sobre las características del Modelo y el propósito del ejercicio.

Esperamos que la información presentada en este documento sea de utilidad para el proceso de implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en la Dirección Territorial.



► Ficha 1

Indicadores de seguimiento a la implementación del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en la Unidad para las Víctimas

Indicador operativo 1. Atención inicial - identificación de la necesidad

Atributos

- Atención especializada a sujetos de especial protección constitucional que por sus necesidades y particularidades así lo requieran.
- Turno preferencial a sujetos de especial protección constitucional.
- Uso de piezas comunicativas para la visibilización del enfoque diferencial y de género y su reconocimiento en la Unidad para las Víctimas.
- Charlas especializadas de bienvenida en la sala de espera, con información específica de enfoque diferencial y de género.
- Asignación urgente de agendamiento a sujetos de especial protección constitucional, que por sus necesidades y particularidades así lo requieran.

Indicador operativo 2. Orientación-registro

Atributos

- Actualización y novedades en el Registro Único de Víctimas (RUV) de acuerdo a las variables de caracterización de sujetos de especial protección constitucional (sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, pertenencia étnica y situación de discapacidad).
- Desarrollo de jornadas de registro para la búsqueda activa de sujetos de especial constitucional víctimas del conflicto armado que aún no se encuentran incluidas dentro del registro.

Indicador operativo 3. Orientación-asistencia

Atributos

- Solicitud y seguimiento a la entrega de Atención Humanitaria de sujetos de especial protección constitucional.
- Identificación de la zona de donde provienen las víctimas, para realizar el agendamiento de acuerdo con sus necesidades.
- Orientación especializada sujetos de especial protección constitucional.
- Atención por orientadora mujer de acuerdo a solicitud de mujeres víctimas

Indicador Operativo 4. Orientación-remisión a oferta

Atributos

- Utilización de Mapas de oferta focalizada para sujetos de especial protección constitucional
- Gestión de oferta por parte del desde el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV)
- Canales de comunicación accesibles y herramientas pedagógicas para divulgar oferta
- Orientación y remisión a servicios de salud, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y oferta específica para mujeres
- Reporte de barreras de acceso



Indicador operativo 5. Atención psicosocial

Atributos

- Remisión a los profesionales en Psicología del punto de atención o centro cuando se requiera atención en crisis o primeros auxilios psicológicos.
- Remisión y seguimiento a la estrategia de recuperación emocional
- Desarrollo de acciones para fortalecer la estrategia de recuperación emocional a partir de la experiencia de sujetos de especial protección constitucional.

Indicador operativo 6. Formulación PAARI

Atributos

- Uso de lenguaje sencillo, sin tecnicismos
- Espacio físico con privacidad
- Diligenciamiento de las variables de enfoque diferencial y de género en la herramienta PAARI
- Caracterización e identificación de las necesidades según particularidades de sujetos de especial protección constitucional
- Formulación del PAARI a través de estrategias especiales/no presenciales



Indicador Operativo 7.
Asesoría inversión adecuada de recursos

Atributos

- Identificación de intereses, capacidades y expectativas de los sujetos de especial protección constitucional, superando roles estereotipados.
- Desarrollo de acciones diferenciales de asesoría (talleres de educación financiera, Jornadas Proyectándonos).
- Inclusión en el Programa a los cuidadores y acompañantes de personas con discapacidad.

Indicador Operativo 8.
Acompañamiento Retorno, Reubicación, Integración

Atributos

- Información sobre derechos (voluntariedad, concertación con las autoridades étnicas)
- Análisis situacional y coordinación interinstitucional para el acompañamiento a sujetos de especial protección constitucional
- Priorización en la vinculación a esquemas especiales de acompañamiento
- Documentación de casos exitosos en el acompañamiento a sujetos de especial protección constitucional

Indicador operativo 9. Medidas de satisfacción

Atributos

- Entrega de carta de dignificación con enfoque diferencial
- Identificación de medidas mediante estrategias participativas
- Desarrollo de actos de satisfacción en fechas conmemorativas

Indicadores para la medición de la satisfacción en la atención con enfoque diferencial y de género

Los indicadores de seguimiento que se presentan a continuación, y sus correspondientes atributos, tienen el propósito de realizar una medición sobre la satisfacción de las víctimas que son sujetos de especial protección constitucional, respecto de los procedimientos de atención, asistencia y reparación que han recibido.

Indicador 1. Atención inicial-identificación de la necesidad

Atributos

- Fila y turno prioritario a sujetos de especial protección constitucional
- Accesos y zonas de espera diferenciada
- Piezas comunicativas con enfoque diferencial y de género
- Charlas de bienvenida con información especializada sobre derechos y servicios de sujetos de especial protección constitucional.
- Atención y orientación especializada a sujetos de especial protección constitucional.

Indicador 2. Asistencia

Atributos

- Actualización de novedades en Registro Único de víctimas.
- Solicitud y seguimiento a entrega de atención humanitaria
- Agendamiento urgente para sujetos de especial protección constitucional

Indicador 3. Formulación PAARI

Atributos

- Espacios para la atención con privacidad
- Lenguaje sencillo e información clara.
- Identificación del enfoque diferencial. Identificación de las necesidades según particularidades de SEPC. Formulación del PAARI a través de estrategias especiales-no presenciales.

Indicador 4. Remisión a oferta

Atributos

- Canales de comunicación y herramientas pedagógicas para divulgar oferta especializada
- Información y remisión a oferta especializada. Barreras de acceso

Indicador 5. Reparación

Atributos

- Entrega de la carta de dignificación con enfoque diferencial y de género
- Actividades sobre inversión de los recursos implementados con enfoque diferencial y de género
- Actos públicos de dignificación en el marco de las medidas de satisfacción que tenga en cuenta las necesidades y particularidades de los sujetos de especial protección constitucional.

Indicador 6. Acompañamiento

Atributos

- Estrategia de recuperación emocional con las especificidades de los sujetos de especial protección constitucional.
- Acompañamiento en retornos y reubicaciones con enfoque diferencial y de género a sujeto de especial protección constitucional.