

**CREACIÓN DE “ABC” PARA EL PROCESO ATENCIÓN A
VÍCTIMAS DE CONFLICTO ARMADO PERSONERÍA MUNICIPAL
DE COTA, CUNDINAMARCA**

Presenta:

Sofía Valentina Suárez Pereira

Asesor de Pasantía:

Jorge Efraín Algarra Galeno

Centro de Pasantía y jefe Inmediato:

Personería Municipal de Cota

Adriana Bermúdez

Institución Universitaria Colegios de Colombia - Unicoc

Colegio de Psicología

Pasantía en Psicología Social

Bogotá,

Junio, 2026

Contenido

Caracterización de la entidad.....	4
Descripción de la organización.....	4
Características de la población atendida	4
Sector	4
Ubicación geográfica	5
Reseña histórica.....	6
Descripción de los servicios	6
Misión, Visión, Objetivos y Política	7
<i>Misión</i>	<i>7</i>
<i>Visión</i>	<i>7</i>
<i>Objetivos</i>	<i>8</i>
<i>Políticas.....</i>	<i>9</i>
Organigrama	9
<i>Procesos Atención a Víctimas del Conflicto Armado</i>	<i>10</i>
<i>Funciones de las pasantías</i>	<i>12</i>
<i>Justificación de elección del lugar</i>	<i>12</i>
Planteamiento de la necesidad a intervenir en área de Atención a víctimas del conflicto armado en la Personería de Cota.....	14
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Justificación	17
Marco Referencial.....	19
Marco Legal.....	19
Marco Investigativo	21
Marco Teórico	24
<i>Teoría del trauma psicosocial de la guerra de Ignacio Martín-Baró.....</i>	<i>25</i>
<i>Modelo Ecológico del Desarrollo Humano de Urie Bronfenbrenner</i>	<i>28</i>
Marco Conceptual.....	30
Metodología	34
Enfoque	34

Población	34
Procedimiento	35
<i>Fase 1: Contextualización de la organización</i>	35
<i>Fase 2: Identificación y análisis de la problemática</i>	36
<i>Fase 3: Diseño de la propuesta de intervención</i>	36
<i>Fase 4: Elaboración e implementación del ABC</i>	36
<i>Fase 5: Evaluación y seguimiento</i>	37
<i>Recursos (Presupuesto)</i>	37
<i>Cronograma</i>	38
Resultados	39
Referencias	47

Caracterización de la entidad

Descripción de la organización

Para la realización de las pasantías del periodo 2026-01 se eligió La Personería Municipal de Cota, la cual es una entidad pública que se encarga de hacer una vigilancia del cumplimiento de la Constitución, velar por la defensa de la sociedad, vigilar las funciones administrativas municipales, intervenir ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario, entre otras. (Personería de Cota, 2026)

Características de la población atendida

En la Personería Municipal de Cota se brinda un servicio de atención y orientación a cualquier ciudadano que haya sido víctima del conflicto armado en Colombia. Este acompañamiento está dirigido a personas de todas las edades, desde los 0 hasta los 99 años. Allí se atienden dudas e inquietudes relacionadas con los procesos y trámites que deben realizar las víctimas del conflicto armado, brindando información, apoyo y guía para el ejercicio y garantía de sus derechos.

Sector

La Personería de Cota se encuentra en el sector terciario de la economía colombiana ya que presenta un servicio hacia la población y a su vez está categorizada como una entidad del sector público, adscrita al Ministerio Público, encargada de la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos. Asimismo, ejerce funciones de control disciplinario

Reseña histórica

Las personerías municipales fueron creadas como entidades del Ministerio Público a mediados del siglo XIX. En ese momento, a través del ministro de Justicia, Miguel Antonio Caro, se autorizó a los Concejos Municipales para elegir a los personeros, quienes tendrían la función de velar por los intereses de la comunidad y la defensa del orden jurídico.

Posteriormente, mediante el Título X, Capítulo II, artículo 275 de la Constitución Política de Colombia de 1991, se consolidó el Ministerio Público como una entidad de control encargada de la vigilancia de la función pública y la protección de los derechos de los ciudadanos.

En el caso del municipio de Cota, el personero Misael Eduardo Duarte fue elegido en el año 2023 por el Concejo Municipal para ejercer su cargo durante el periodo 2023–2027. Desde entonces, ha desempeñado sus funciones de manera diligente, velando por la protección de los derechos de los ciudadanos cotenses y el cumplimiento de las normas. (Alcaldía Municipal de San Pedro, 2018)

Descripción de los servicios

Las personerías hacen parte del Ministerio Público en el ámbito local y, aunque no forman parte directamente de la Procuraduría General de la Nación, tampoco se encuentran totalmente separadas de esta institución en el ejercicio de sus funciones (Bernal, 2021, pág. 8).

En ese sentido, la personería, dentro de su labor de defensa, promoción y protección de los derechos de la ciudadanía, ofrece a los usuarios los siguientes servicios:

- Atención y asesoría jurídica gratuita
- Servir a la comunidad
- Promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución
- Recepción y revisión de quejas y reclamos frente a servidores públicos
- Participación en comités Municipales y de política pública

Misión, Visión, Objetivos y Política

Misión

La Personería Municipal de Cota es un órgano de control que garantiza los derechos humanos, la observancia de las normas vigila de manera responsable la conducta de los servidores, el patrimonio y la gestión pública; interviene de manera eficiente en la materialización de los derechos y el cumplimiento de los deberes, para la preservación de la paz, el orden jurídico y social de la comunidad Cotense (Personería de Cota, 2026).

Visión

Para el año 2028 la Personería Municipal de Cota Cundinamarca se reconocerá por ser un órgano de control moderno con una infraestructura y tecnología avanzada y cercana a la

comunidad, protagonista de la construcción del ciudadano, líder en la defensa de los derechos humanos, la vigilancia del patrimonio, la gestión pública y la sostenibilidad ambiental en garantía de los intereses de los Cotenses. (Personería de Cota, 2026)

Objetivos

- Atención al ciudadano de manera oportuna y eficiente en los servicios de:
Atención a Víctimas del Conflicto Armado, Proceso Disciplinario, Atención al Ciudadano, Promoción y Protección de los Derechos Humanos. (Personería de Cota, 2026)
- Satisfacer a los ciudadanos con un servicio íntegro. (Personería de Cota, 2026)
- Fortalecer la competencia de los funcionarios de la Personería Municipal de Cota. (Personería de Cota, 2026)
- Mejorar continuamente los procesos de la Personería Municipal de Cota.
(Personería de Cota, 2026)
- Promover las actividades de capacitación y seguridad y salud en el trabajo que permitan fomentar la toma de conciencia y formación de los colaboradores, las cuales conllevan al cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.
(Personería de Cota, 2026)
- Prevenir y reducir los incidentes y accidentes de trabajo que se puedan generar en el desarrollo de las actividades de la Personería Municipal de Cota.
(Personería de Cota, 2026)

- Establecer y cumplir con las actividades encaminadas al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, que contribuyan a fomentar los estilos de vida saludable y la seguridad laboral. (Personería de Cota, 2026)

Políticas

La Personería Municipal de Cota presenta las siguientes políticas de calidad para tener un mayor control y efectividad en los contextos:

- Garantiza los derechos humanos (Personería de Cota, 2026)
- Transparencia en los procesos brindados (Personería de Cota, 2026)
- Accesibilidad a los servicios (Personería de Cota, 2026)
- Prevención y seguimiento para la resolución de conflictos sociales y/o administrativos y (Personería de Cota, 2026)

Organigrama

Figura 2

Mapa de procesos de la Personería de Cota



Fuente: (Personería de Cota, 2026)

Es importante resaltar que en la Personería Municipal de Cota las funciones se organizan mediante procesos estructurados, cada uno conformado por un equipo de profesionales y/o personal asistencial idóneo para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

Procesos Atención a Víctimas del Conflicto Armado

En la Personería Municipal de Cota, la atención a las víctimas del conflicto armado hace parte de los procesos misionales descritos en el organigrama institucional, los cuales están orientados a garantizar la promoción, protección y defensa de los derechos humanos.

Dentro de estos procesos se destacan los siguientes:

- Identificación oportunidades y riesgos del proceso misional Atención de víctimas del conflicto armado la Personería Municipal de Cota

- Clasificación del radicado (RD) como derecho de petición, tutela, recursos de reposición y apelación, revocatorias directas
- Asignación vía email de radicado (RD).
- Tramite del radicado (RD), por parte del contratista profesional al que fue asignado.
- Respuesta (PM) de solicitud del usuario.
- Remisión de la respuesta al usuario que presento la solicitud.
- Direccionamiento a jurídico para la asesoría en la formulación de derechos de petición, tutelas y/o interposición de recursos de reposición, apelación o revocatorias directas de las víctimas.
- Realización y remisión de oficio de convocatoria de la Mesa de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado en medio físico a secretaria para radicación por correo electrónico (PM) WhatsApp a los representantes de las víctimas del conflicto armado como invitados de la administración municipal o autoridades nacionales.
- Atención por parte del profesional a cargo de la orientación. Se le brinda asesoría y se realiza el trámite respectivo. (Instancias públicas y procedimientos, activación de rutas)
- Solicitud de información a la Comisaria de Familia de Cota, Cundinamarca de los casos de víctimas del conflicto armado.
- Realización de visita administrativa análisis de la información seguimiento casos de víctimas del conflicto armado.

Funciones de las pasantías

Dentro de la Personería Municipal de Cota, en el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado, la pasante de Psicología Social debe cumplir las siguientes funciones:

- Apoyar el desarrollo de los comités municipales en los cuales participe la personería.
- Apoyar el desarrollo de las mesas de participación con las víctimas del conflicto armada.
- Apoyar el proceso de atención a víctimas del conflicto armado.
- Apoyar las actividades relacionadas con el proceso de justicia transicional.
- Apoyar las capacitaciones / talleres a víctimas del conflicto armas.

Justificación de elección del lugar

Se eligió la Personería de Cota como sitio de pasantía a partir de la necesidad de fortalecer el crecimiento y la experiencia profesional en un contexto real, lo que permite consolidar el proceso de formación académica. Este espacio ofrece herramientas fundamentales para el tránsito hacia el ejercicio profesional, ya que no solo posibilita la aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos, sino también la comprensión de las dinámicas laborales y sociales a las que se enfrenta un psicólogo social en su quehacer profesional.

Realizar este proceso de pasantía en una entidad pública representa la oportunidad de conocer de manera directa la realidad a la que se enfrentan los psicólogos sociales, así

como las responsabilidades que implica la interacción con población vulnerable. Asimismo, permite participar en reuniones de comités, en la recolección y el manejo responsable de datos sensibles, y en la planeación de espacios seguros para la comunidad, comprendiendo cómo estas funciones influyen en los usuarios y en la garantía de sus derechos.

De igual manera, este proceso brinda un acercamiento más real a las situaciones a las que se exponen los funcionarios y trabajadores de los entes gubernamentales, permitiendo reconocer las posibles repercusiones que puede tener en la comunidad un inadecuado manejo de los recursos o de la información institucional.

Planteamiento de la necesidad a intervenir en área de Atención a víctimas del conflicto armado en la Personería de Cota

El conflicto armado en Colombia se originó oficialmente en 1964 con la creación de dos movimientos guerrilleros (FARC y ELN) como consecuencia de la desmovilización de guerrillas liberales y la represión en zonas campesinas (Justice For Colombia, 2026); sin embargo, la violencia en Colombia nace desde el conflicto entre dos partidos hegemónicos del sistema político: Partido Liberal y Partido Conservador, donde cada uno desde sus ideales busca mejorar la situación económica, social y de seguridad de la nación aun cuando grupos políticos menores no estén a favor de dichas estrategias gubernamentales (Ríos, 2017). Dicho conflicto armado, tanto en los grupos guerrilleros como entre partidos políticos, ha desencadenado violencia directa que vulnera los derechos humanos y los postulados del Derecho Internacional Humanitario según Wallenstein y Sollenberg (Calderón, 2016) aun cuando dicho conflicto marcó la historia colombiana este no es considerado de carácter internacional según el artículo 3 de los convenios de ginebra de 1949 y el artículo 1 del protocolo adicional II (Calderón, 2016)

Teniendo en cuenta este contexto histórico del conflicto armado y la búsqueda constante de minimizar las víctimas de dicha guerra, se han establecido leyes nacionales que buscan garantizar la atención integral de las víctimas; la Ley 1448 de 2011 y en los lineamientos adicionales en el marco legal de la nación busca “establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3 de la presente ley” (ley 1448 de 2011); esto con la finalidad de brindar una ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación de víctimas en las dependencias gubernamentales correspondientes; no obstante,

la falta de comprensión de la ruta de atención, las barreras institucionales, procedimientos complejos internos e insuficiencia de materiales explicativos frente al proceso de atención a las víctimas, limita la capacidad de dichas dependencias para orientar, registrar, ayudar y remitir adecuadamente a quienes lo necesitan. (Recalde, 2016; Unidad para las Víctimas, 2020). Unidad para las Víctimas (2020). Información sobre ruta de atención, registro y servicios.

En la Personería Municipal de Cota se observa que los procedimientos, servicios y rutas de atención no están presentados de forma clara ni sencilla tanto para funcionarios como para la comunidad por lo tanto esto genera dobles procesos internos, demoras en la inscripción y dificultades en la articulación interinstitucional; Basándose en investigaciones de casos en personerías y contextos municipales similares, se ha podido establecer que las guías operativas y materiales educativos adaptados al contexto local (un “ABC” claro y visual) mejoran el conocimiento y la confianza de las víctimas, y facilitan la activación oportuna de las medidas de atención dadas por el ente gubernamental (Méndez & Daza, 2024; Recalde, 2016).

Por lo anterior, el problema de investigación se centra en determinar cómo la elaboración de un ABC explicativo y claro puede fortalecer el conocimiento institucional y comunitario sobre el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado en la Personería Municipal de Cota y, con ello, facilitar el acceso oportuno a la ruta de atención.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer el conocimiento institucional y comunitario sobre el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado en la Personería Municipal de Cota, mediante la elaboración de un ABC que explique de manera clara, sencilla y accesible los procedimientos, servicios y rutas de atención disponibles.

Objetivos Específicos

- Identificar los principales procedimientos, servicios y rutas de atención que conforman el proceso misional de víctimas del conflicto armado en la Personería Municipal de Cota.
- Analizar el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios, contratistas y la comunidad sobre el proceso de atención a víctimas y los servicios ofrecidos por la entidad.
- Diseñar un documento tipo ABC que sintetice de forma clara y comprensible la información del proceso, facilitando su difusión y apropiación tanto a nivel institucional como comunitario.

Justificación

El fortalecimiento del conocimiento institucional y comunitario en el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado en la personería Municipal de Cota a través de la creación de un ABC en este proceso, se justifica en la necesidad de tener una herramienta institucional, estructurada y humanizada que permita que los contratistas y funcionarios ejerzan una atención inicial desde un enfoque social y psicológico a las personas en condición de vulnerabilidad mejorando su gestión del servicio a la ciudadanía (Departamento Nacional de Planeación, 2017) donde tenga coherencia respecto a las afectaciones integrales y la normativa vigente que brinda apoyo a las víctimas del conflicto armado.

Considerando que el conflicto armado en Colombia es una problemática latente en el país, que este genera un trauma psicosocial para las personas inmersas en esta situación, desde aquellas que son desmovilizadas hasta quienes tuvieron un desplazamiento forzoso por grupos al margen de la ley; que impacta tanto la salud mental individual como las relaciones sociales y la cohesión comunitaria (Cudris-Torres & Barrios-Núñez, 2018; Bastidas-Beltrán & Urrego-Mendoza, 2021) y que no se cuenta con una herramienta practica que le permita a las instituciones tener los desarrollos conceptuales y de enfoque psicosocial para dar una atención optima resaltando que la falta de conocimiento del proceso practico puede derivar en revictimización y afectaciones emocionales, sociales y rupturas de redes de apoyo (Arango-Tobón, 2020). ; por tal motivo es que la creación de un ABC representa un aporte teórico-aplicado para que la personería municipal tenga una ruta concreta de atención, a partir de un proceso establecido con mayores rendimientos a nivel social, psicológico, organizacional y disposición de recursos para las víctimas.

En conclusión, la creación del ABC en la personería municipal de Cota representa una ayuda a los procesos misionales de atención a víctimas del conflicto armado desde la necesidad institucional de sintetizar procesos para una mayor eficacia y garantizar una atención más integral con relación a las necesidades de las víctimas; mejorando así el aspecto psico-social del municipio, la reconstrucción del tejido social y el acompañamiento constante del Estado mostrando su interés por el bienestar del ciudadano.

Marco Referencial

El estudio del proceso misional de atención de las víctimas de conflicto armado en Colombia requiere la explicación legal, investigativa, teórica y conceptual con el fin de comprender y establecer de manera concreta e integral los métodos establecidos dentro de las dependencias gubernamentales para las brindar ayuda a las necesidades de las víctimas de dicho conflicto. Por tal motivo, es necesario abordar temas categorías conceptuales como las víctimas en el conflicto armado, la atención integral de las mismas y como este acontecimiento genera un trauma psicosocial y en ocasiones revictimización en personas afectadas, además del enfoque y el apoyo psicosocial que requieren a través de un ABC dentro de dicho proceso de ayuda.

Marco Legal

Para comprender el tema de medidas de atención, asistencia y reparación integral de víctimas del conflicto armado interno y el proceso misional que el Estado busca a través de planes y programas establecidos normativamente en la ley colombiana, es necesario establecer el margen legal, (tales como leyes, decretos, convenios, etc.,) que abarca la protección de los derechos de las víctimas y las responsabilidades institucionales que se deben tener en cuenta para dar cumplimiento a la ayuda humanitaria establecida por la ley.

En primer lugar, para fundamentar la necesidad de un marco legal se parte desde la Constitución Política de Colombia estableciendo la protección de los derechos fundamentales de cualquier ciudadano de la nación basándose en los artículos 12, 13, 15 y 17 de dicho documento donde se remite a la protección, trato igualitario, derecho a la intimidad y prohibición de trato inhumano a cualquier individuo (Gobierno de Colombia,

1991). Asimismo, los protocolos normativos para la atención de víctimas de conflicto armado tales como el protocolo II adicional de los Convenios de Ginebra el cual estipula el fundamento del respeto a la persona en caso de conflicto garantizando una mejor protección; y el de participación efectiva de las víctimas cuya creación parte de salvaguardar y promover la participación de los involucrados, desde las observaciones y propuestas de los entes gubernamentales suscritos en este protocolo (Gobierno de Colombia, 1991).

Una vez se tiene el margen general de la normativa para la atención de víctimas, es importante mencionar que en Colombia se maneja la Ley 1448 de 2011 conocida como “LEY DE VICTIMAS Y RESTITUCION DE TIERRAS” cuyo objetivo es reparar integralmente a los individuos incluyendo las medidas de restitución de tierra despojadas a través de la ayuda humanitaria, atención y asistencia en esta población sin importar la edad (unidad de víctimas referencia link 12:25). Aun cuando esta norma rige y aclara el proceso para la atención integral, las medidas de reparación, el enfoque diferencial y las instituciones destinadas al apoyo y protección, el poder legislativo propone como soportes las siguientes leyes: la Ley 1592 de 2012 (reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley que contribuyan de manera efectiva), la Ley 1719 de 2014 (medidas para garantizar el acceso a la justicia de víctimas de abuso sexual del conflicto armado), la Ley 2343 de 2023 (ampliación de plazo para declaración de hechos victimizante) y la Ley 2421 de 2024 (modificación de ley 1448 de 2011 y disposiciones de reparación integral, atención y asistencia a las víctimas).

Adicionalmente, como soporte de la Ley 1448 de 2011, se establece los siguientes decretos para los procesos misionales de atención a víctimas, entre ellos el decreto 4633 de

2011 para las medidas de asistencia, reparación integral y restitución de derechos territoriales de grupos indígenas; el decreto 4800 de 2011 que busca la construcción de un proceso reconciliación nacional a través de la materialización de los derechos de las víctimas; incluyendo el sistema Nacional de Atención y Reparación Integral de las Víctimas (SNARIV) que es el conjunto de entidades públicas encargadas de garantizar la atención integral donde se ve involucrada la función de las personerías municipales y el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (PAPSIVI), conocido como una estrategia del Estado colombiano que busca brindar atención en salud mental y acompañamiento psicosocial a las víctimas.

Finalmente, se busca a partir del soporte legal y las normativas vigentes que brindan información respecto a la atención integral a las víctimas de conflicto armado tener una base sólida para que el Estado y las dependencias a cargo de estas acciones, cuenten con el respaldo legal, objetivos y rutas de acción frente al trámite que conlleva la asistencia a los individuos que requieren dicho apoyo en los diferentes municipios.

Marco Investigativo

El análisis y la creación de un ABC para el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado en Colombia debe ser estudiado desde diferentes perspectivas científicas con el fin de establecer similitudes y carencias dentro de las investigaciones con relación a la salud mental, el enfoque psicosocial y la ayuda de las dependencias gubernamentales en estos trámites; por ende, se presenta tres antecedentes investigativos sobre la importancia de crear un base teórica – practica que permita brindar medidas de reparación a las

consecuencias que ha traído la violencia por el conflicto armado en la salud mental de los colombianos.

El primer antecedente investigativo para tener en cuenta es el artículo “Violencia por conflicto armado y prevalencias de trastornos del afecto, ansiedad y problemas mentales en la población adulta colombiana” (Gómez-Restrepo, et. al 2016) en Colombia, el cual tuvo como objetivo principal el describir y comparar la prevalencia de algunos problemas y trastornos mentales en la población adulta colombiana teniendo en cuenta las características del municipio respecto a su historia de violencia o conflicto armado, para determinar dicha comparación se utilizaron los resultados de la ENSM de 2015 en adultos, sobre algunos problemas y trastornos mentales y se clasificaron según la presencia y la intensidad del conflicto armado, donde se obtuvo que el 21,8% de los municipios sufrían conflicto permanente, el 65,5% es interrumpido y el 12,7% no tenía conflicto; por lo que los municipios clasificados con altos niveles de violencia presentaban mayor prevalencia de trastornos de ansiedad, depresivos y posibles trastornos de estrés postraumático y mayores problemas mentales.

El siguiente antecedente por investigar, se trata de “Consecuencias de los conflictos armados en la salud mental de niños y adolescentes: revisión de revisiones de la literatura” (Piñeros-Ortiz, et.al, 2021) en Colombia, donde se buscaba determinar y sintetizar las diferentes consecuencias de los conflictos armados en la salud mental de la población infantil y adolescente; se realizó una revisión sistemática de revisiones bibliográficas hasta julio de 2019 en las bases de datos de MEDLINE, EMBASE, LILACS, entre otras con el fin de analizar de forma narrativa características, objetivos y consecuencias en la salud mental antes, durante y después del conflicto; como resultado de dicha búsqueda, se

determinó que en el periodo anterior al conflicto, se presentaban experiencias psicológicas y síntomas somáticos anticipatorios; durante el conflicto se encontraron síntomas regresivos, conductuales y cognitivos incluyendo consecuencias directas como trastornos de adaptación, depresión, ansiedad y en mayor medida estrés postraumático; en el tema del posconflicto se profundizó sobre los procesos de transmisión de secuelas; donde se pudo determinar que las consecuencias del conflicto armado en los individuos se expresa en una función evolutiva de la exposición, del tiempo del conflicto armado y los factores contextuales.

El último antecedente verificado es sobre el artículo “Trastornos de salud mental en población desplazada por el conflicto en Colombia: análisis comparado frente a la Encuesta Nacional de Salud” (León-Giraldo, et. al, 2021) en Meta, Colombia; cuyo objetivo es comparar la prevalencia de posibles trastornos de la salud mental entre las personas en condición de desplazamiento en Meta, departamento de Colombia históricamente afectado por el conflicto armado, frente a población desplazada en todo el país según Encuesta Nacional de Salud Mental (ENSM) en 2015, se realizó el análisis descriptivo de los datos de las poblaciones desplazadas recolectados en la ENSM en 2015 y en la CONPAS de 2014 por municipio y se midió un posible trastorno emocional de la salud mental utilizando el Self Report Questionnaire (SRQ – 25), como resultado de dicho análisis, se obtuvo que el 42,9% (468) y el 8,7% (943) de las personas reportaron estar en condición de desplazamiento en la CONPAS 2014 y la ENSM 2015 respectivamente, donde se determina que la población desplazada tiene mayores posibilidades de sufrir cualquier trastorno de la salud mental que la población no desplazada; donde se concluyó que la mayor probabilidad de trastornos de la salud mental (SRQ+) se presenta en la población

regional en condición de desplazamiento donde se evidencia la mayor necesidad de servicios de atención en salud mental en los territorios afectados por el conflicto.

Una vez se analizaron los antecedentes investigativos se puede evidenciar que existe una afectación significativa en la población víctima del conflicto armado en los municipios con altos niveles de violencia; sin embargo, se determinó a partir de encuestas y revisión de documentos que aun cuando la mayoría de la población colombiana se ha visto involucrada en la exposición de este conflicto, las consecuencias de este se dividen según el periodo de violencia en la que se presenció y varía dependiendo de la ubicación geográfica de la población. Estos antecedentes permiten entender la importancia de conocer el impacto que ha traído el conflicto a los individuos, la limitación territorial que genera el asentamiento de grupos armados al margen de la ley, la afectación a la población directa e indirecta de la zona y de la misma forma, se crea la necesidad de generar soluciones y servicios de atención para mejorar la calidad de vida de todos los involucrados.

Marco Teórico

La atención a víctimas del conflicto armado en el ámbito territorial y la manera correcta de abordarlo desde el Estado, requiere de un análisis teórico que permita comprender e instaurar de manera integral y humanitaria las afectaciones derivadas de la violencia, las consecuencias de los hechos vividos, los traumas psicosociales en los individuos y la respuesta eficaz de las instituciones a cargo; por consiguiente, dicho análisis se fundamenta en los términos de la psicología social y el desarrollo humano permitiendo determinar los posibles daños en la persona y las falencias en la ruta integral de atención desde una

dimensión individual, social y contextual. Específicamente se utilizó para este proyecto y dar mejor entendimiento sobre el tema, la teoría del trauma psicosocial de Ignacio Martín-Baró y el Modelo Ecológico del Desarrollo Humano de Urie Bronfenbrenner, que permiten explicar la naturaleza del sufrimiento experimentado por las víctimas y la influencia de los distintos procesos de recuperación desde las instituciones delegadas.

Sin embargo, es importante mencionar que los procesos de atención no pueden limitarse a un enfoque administrativo (cumplimiento de leyes y procesos gubernamentales) ya que no abarca de manera humanitaria la complejidad del daño y podría causar revictimización. De esta premisa de la búsqueda de enfoques teórico – prácticos que permitan a las instituciones tener un plan de acción integral respecto a la víctima, se justifica la elaboración de un ABC que explique de manera clara, sencilla y accesible los procedimientos, servicios y rutas de atención disponibles desde un enfoque psicosocial.

Teoría del trauma psicosocial de la guerra de Ignacio Martín-Baró

La teoría del trauma psicosocial de la guerra de Ignacio Martín-Baró analiza como el conflicto armado puede destruir el tejido social de una población convirtiendo las vivencias en miedo y la deshumanización en control político a través de una praxis psicológica en los contextos de violencia desde un conocimiento crítico llevado a la psicología de la liberación; algunos de los aspectos claves de esta teoría para entender a profundidad y la complejidad del daño generado por la violencia son la guerra psicológica y “sucía”, el trauma psicosocial, la deshumanización y psicología de la liberación.

En primer lugar para entender la psicología de la guerra de Martín – Baró se debe definir la salud mental y cuáles son los elementos contextuales que median la construcción de subjetividades en medio de las violencias sociales, económicas y políticas (Palma, 2020); según Martín – Baró (1990) en su libro mencionado, se entiende la salud mental como “una dimensión de relaciones entre las personas y grupos más que un estado individual a través de la cual se desarrollan las posibilidades de humanización de una sociedad (Martín-Baró, 2019); de tal forma la sociedad que se encuentra inmersa constantemente en conflicto y lo ve de una forma natural en los contextos de relacionamiento, es una comunidad que asume estas vivencias como cotidianas y niega inconscientemente los derechos de los vulnerados.

Definido el concepto básico de salud mental, Martín-Baró determina cuatro aspectos claves para la explicación de su teoría: la guerra psicológica y Sucia, siendo esta las estrategias entrelazadas que buscan controlar a la población mediante el terror y la manipulación; la guerra sucia emplea métodos ilegales tales como tortura, secuestro, desapariciones forzadas, violaciones entre otras, donde el objetivo es la aniquilación física y la destrucción de la base social (Martín-Baró, 2019) y la guerra psicológica es el uso planificado de propaganda, noticias falsas, rumores y agitación social modificando creencias y comportamientos que genera caos, angustia y desmovilización a ideales ajenos corruptos, siendo esta guerra psicológica la continuación de la “guerra sucia” para mayor manipulación en la sociedad involucrada.

Como consecuencia de la guerra psicológica y sucia se produce el trauma psicosocial siendo este un enfoque crítico que analiza el impacto del conflicto armado en la salud mental colectiva en la estructura social opresiva, producido por la violencia estructural o política (Rocha-Papayes, et.al, 2024); este concepto se caracteriza porque el impacto no solo

es al psiquismo personal sino a la estructura social donde se agrede principalmente al bienestar psicológico de la comunidad (represión, maltrato, miedo, etc.) convirtiéndose el concepto de deshumanización en la “normalidad” fracturando cualquier vínculo interpersonal creado. De esta manera, el trauma psicosocial se determina como un fenómeno histórico y social ya que trasciende de generación a generación a través de relatorías, historias, vivencias, métodos de crianza y relaciones sociales; en el cual el sufrimiento humano en sociedad está directamente relacionado con las condiciones de violencia, desigualdad y exclusión por lo que las experiencias traumáticas no solo pueden describirse y analizarse desde la perspectiva de la víctima, sino en función también del contexto en el que se desarrolla (Martín-Baró, 2019).

Como últimos aspectos claves de la teoría se maneja la deshumanización y la psicología de la liberación; donde la primera se trata de un proceso psicológico y social que consiste en negar o reducir la humanidad de personas tratándolos de manera inferior lo cual hace que se vulnere sus derechos humanos fundamentales (Torres, 2017); específicamente en la teoría de Martín-Baró, él lo toma como la una represión política que implica el uso desmedido de la fuerza para reprimir ciertas conductas a través de la violencia de individuos que no comparten la creencia social; en respuesta a la deshumanización y la búsqueda de una mejor sociedad se obtiene el concepto de la psicología de la liberación donde se pretende liberar a los pueblos de la opresión donde se debe entender que esta rama del conocimiento tiene como misión comprender el modo en que el contexto y los individuos se influyen mutuamente (Torres, 2017) analizando el comportamiento histórico, la cultura y los problemas distintivos de cada grupo social para determinar los posibles traumas de las personas.

Modelo Ecológico del Desarrollo Humano de Urie Bronfenbrenner

El modelo ecológico del desarrollo humano de Bronfenbrenner explica que el desarrollo humano esta influenciado por la interacción dinámica siendo los ambientes naturales la fuente de atribución de la conducta humana, afirmando que el funcionamiento psicológico no solo se determina por un ámbito social, económico, personal sino incluye un ambiente ecológico llegando a la conclusión que el desarrollo humano es una progresiva acomodación de ser humano activo y sus entornos inmediatos (Torrico, Satín, Andrés, Menéndez, & López , 2002); esta teoría es aplicable en la atención integral a víctimas de conflicto armado debido a la unión de las variables existentes en una persona afectada (vivencias, historias, entorno geográfico, entre otras) y el entorno en el que convive normalmente explicando los diferentes sistemas que conforman las relaciones y las consecuencias de un ámbito “toxico” que vulnera los derechos de la comunidad (Álvarez, 2015)

Bronfenbrenner propone cuatro sistemas que envuelven al núcleo primario del individuo; el microsistema que representa el entorno más cercano, donde se establecen las primas relaciones interpersonales de la persona y se crean las primeras experiencias de vida, dentro de este entorno se encuentra la familia, los amigos cercanos y compañeros de estudio y se determina que las relaciones creadas en este sistema son bilaterales debido a que el individuo influye en el ámbito y viceversa (Álvarez, 2015) . El segundo sistema se trata del Mesosistema el cual es la interconexión entre los microsistemas y resalta la importancia de como estos entornos influyen en el desarrollo humano en las etapas de crecimiento, afectando de manera positiva o negativa según las bases a lo largo de la crianza.

Los anteriores sistemas son donde el ser humano influye y es influenciado directamente por los entornos en los que se encuentra y los siguientes engloban los anteriormente mencionados (microsistema y mesosistema) porque el individuo hace parte indirecta del contexto; es por esto que el siguiente sistema es el Exosistema como la unión de los entornos donde él no está involucrado directamente, en los que la influencia de las decisiones no afectan directamente a la persona objeto de estudio pero este se ve envuelto porque participa dentro de contexto, es decir, afecta en alguien que pertenece a su microsistema. Y finalmente el Macrosistema, en este se abarca las influencias culturales, sociales, económicas y políticas para englobar todos los sistemas, en este se establecen reglas y expectativas de la sociedad donde cada individuo desarrolla las capacidades para estar dentro de él.

Aclaradas las bases del modelo ecológico, se pudo evidenciar que el conflicto armado en Colombia (incluido en el macrosistema) no solo afecta al individuo si no influye en las alteraciones familiares y sociales (exosistema), en cómo se relaciona con su círculo social cercano por el tipo de relaciones que ha generado en su vida (mesosistema y microsistema) y aquellas que se han roto como consecuencia de las situaciones vividas; como respuesta a estas escenarios presentados es donde se demuestra que el acceso a servicios institucionales, redes de apoyo comunitario y una ruta integral para las víctimas ayuda a la recuperación emocional de los mismos y resalta la importancia de las dependencias del Estado para un ecosistema equilibrado y sano para la sociedad (Obando, et.al , 2017).

Una vez se determinan los estudios bases para el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado se puede evidenciar que ambas teorías permiten una mayor comprensión de la realidad de las víctimas dentro de este tipo de situaciones, porque da un

margen amplio de la necesidad de ayuda de las personas desde la naturaleza del daño no solo individual sino colectivo, entendiendo las raíces del trauma, viendo como este se desarrolla según la sociedad donde convive y las consecuencias psicosociales del conjunto a lo largo de la vida incluyendo los niveles donde se debe intervenir para dar una respuesta efectiva y humanitaria ya sea personal, familiar o comunitario a través de entes gubernamentales que brinden ese apoyo en la comunidad generando una atención a víctimas integral, continua y articulada.

A partir de estas teorías y sabiendo de la necesidad de acompañamiento durante el proceso, la creación de un ABC del proceso de atención de víctimas se concibe como una herramienta a nivel institucional en las dependencias establecidas, en este caso las Personerías Municipales como primer niveles de contacto institucional, para que enuncie dimensiones psicológicas y sociales para quienes lo necesitan y adicionalmente cuenten con una ruta integral y humanitaria y diferente según las necesidades de la víctima, en la que prevalezcan los derechos humanos de las personas, su bienestar psicológico y emocional y cumpla el margen legal del Estado para ser un apoyo en una comunidad altamente afectada.

Marco Conceptual

El análisis y creación de un ABC para el proceso misional de atención a víctimas de conflicto armado en el territorio colombiano y especialmente en la personería municipal de Cota requiere aclarar ciertos conceptos claves para la comprensión a profundidad de la naturaleza del daño, las partes involucradas, los traumas y consecuencias existentes por las vivencias individuales y colectivas y la respuesta correcta de las instituciones para estos procesos. Si bien existe un parámetro legal, normativo y social amplio para brindar una

atención integral, persisten falencias en los procesos administrativos y en el reconocimiento forma de la vulneración de derechos humanos y posibles revictimizaciones, es por este motivo que se busca definir las categorías fundamentales necesarias para la comprensión y absorción de este tema y de aclarar que existen problemas en su práctica donde la creación de un ABC se convierte en una solución óptima para las dependencias gubernamentales y la mejor ruta de acción.

En primer lugar se define el concepto de víctimas de conflicto armado, establecido por la ley 1448 de 2011 como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño a sus derechos por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985 a causa de conflicto armado interno” buscando a través de esta normativa la protección y cumplimiento de sus derechos desde el apoyo integral del Estado; sin embargo, aun cuando legalmente hablando cuentan con el reconocimiento jurídico de sus necesidades, es importante que las condiciones de ayuda sean reales respecto a la reparación de víctimas para garantizar una mejor a nivel social.

En este contexto, la atención integral las víctimas se plantea como un conjunto de acciones orientadas a garantizar los derechos en todos los entornos a través de medidas de asistencia, protección y reparación integral, implementando sistemas como el SNARIV (Sistema Nacional de Atención a las Víctimas) y enfoques psicosociales como el PAPSIVI (Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas) cuyos objetivos son la participación e implementación de políticas integrales de atención; adoptar medidas de atención, asistencia de fácil acceso y planes y programas que garanticen el ejercicio efectivo y acompañamiento constante y eficaz para las víctimas (Unidad Para Las Víctimas, 2026) aun cuando se cuenta con los sistemas y enfoques necesarios para una respuesta

integral, se puede evidenciar que esta prioriza en ocasiones los componentes administrativos de las dependencias sobreponiéndolo a los procesos de acompañamiento emocional y social (Bastidas-Beltrán & Urrego-Mendoza, 2021).

Desde la perspectiva de una ayuda integral y humanitaria para las víctimas se debe abordar el concepto de trauma psicosocial y enfoque psicosocial para incluir todos los entornos que afectan al individuo; el primer concepto se define como la afectación colectiva derivada de contextos adversos, violencia política o social o violaciones a los derechos humanos que rompen el tejido social (Blanco & Díaz, 2004); tal como lo explica Martín-Baró en la teoría psicosocial de la guerra y la psicología de la liberación, el trauma psicosocial permite comprender la naturaleza del daño y la magnitud de las afectaciones del conflicto armado no solo a nivel individual sino en las estructuras sociales y las relaciones comunitarias (Martín-Baró, 1990). Sin embargo, la atención institucional suele centrarse en la dimensión individual del trauma, dejando de lado su carácter colectivo y estructural, lo que reduce la efectividad de las intervenciones y dificulta los procesos de reconstrucción social (Cudris-Torres & Barrios-Núñez, 2018)

Otro de los conceptos claves para el manejo del trauma psicosocial y el apoyo a las víctimas es analizar el enfoque psicosocial, el cual es una perspectiva interdisciplinaria que integra factores psicológicos, sociales, culturales y políticos para comprender la interacción entre el individuo y su entorno (Protección Internacional, 2021) con el fin de ser el elemento central de atención para la atención de víctimas; sin embargo esta perspectiva teórica no ha sido utilizada de la manera correcta ya que se reduce a intervenciones puntuales que no logran incidir de manera significativa en las condiciones de vida de las víctimas (Obando-Cabezas et al., 2017).

A partir del entendimiento del trauma y enfoque psicosocial y la mala praxis de los procesos para la atención de la víctimas se recurre en ocasiones en la revictimización, que es el sufrimiento adicional que padece una persona víctima de algún delito en este caso del conflicto armado, esta respuesta que se produce por el sistema hace que la persona reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel como reiteración de las conductas que minimizan o cuestionan al individuo impidiendo su recuperación emocional psicológica (Lareo, 2025). En este contexto, la revictimización emerge como una consecuencia de las limitaciones institucionales, manifestándose en prácticas que reproducen el sufrimiento de las víctimas, como la burocratización de los procesos, la falta de empatía y la escasa articulación entre entidades. Este fenómeno pone en evidencia una contradicción entre los principios de dignidad y centralidad de la víctima y las prácticas reales de atención (Arango-Tobón, 2020).

Finalmente teniendo en cuenta los conceptos anteriormente descritos, se puede evidenciar la necesidad de fortalecer el conocimiento institucional y comunitario sobre el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado en la Personería Municipal de Cota, mediante la elaboración de un ABC que explique de manera clara, sencilla y accesible los procedimientos, servicios y rutas de atención disponibles, ya que permite ver los procesos de atención desde una perspectiva crítica, social y humanitaria que genere un enlace teórico-práctico de la ruta integral hacia las víctimas; de tal manera, el ABC de este proceso debe tener un enfoque en el que se incluya las dimensiones sociales, psicológicas e institucionales para contribuir con una atención más humanizada, óptima y velando por la seguridad y bienestar de las víctimas.

Metodología

Enfoque

Esta investigación adopta un enfoque cualitativo, cuyo propósito es comprender y analizar los procedimientos, servicios y rutas de atención disponibles para las víctimas del conflicto armado en el municipio de Cota. Asimismo, este enfoque orientó la recolección de información inicial para identificar las necesidades tanto de la entidad como de la comunidad. Su pertinencia radica en que permite explorar de manera profunda las experiencias, percepciones y dinámicas institucionales dentro de la Personería Municipal de Cota, favoreciendo así una comprensión integral de las consecuencias derivadas de las barreras en el acceso a la información.

Por otra parte, el proyecto es de alcance descriptivo-propositivo, ya que se orienta a identificar y caracterizar los elementos clave del proceso misional de atención a esta población, tales como las rutas de atención, los servicios ofrecidos y las tareas operativas. A partir de este diagnóstico, se desarrolla la propuesta de diseñar una guía tipo "ABC", orientada a simplificar y facilitar la comprensión de dichos servicios. Es importante aclarar que es un diseño no experimental, debido a que las variables objeto de estudio son manipuladas por los investigadores, si no observadas en su contexto natural; adicionalmente, debe ser de corte transversal ya que la información recolectada en este proyecto se realiza en un único momento temporal

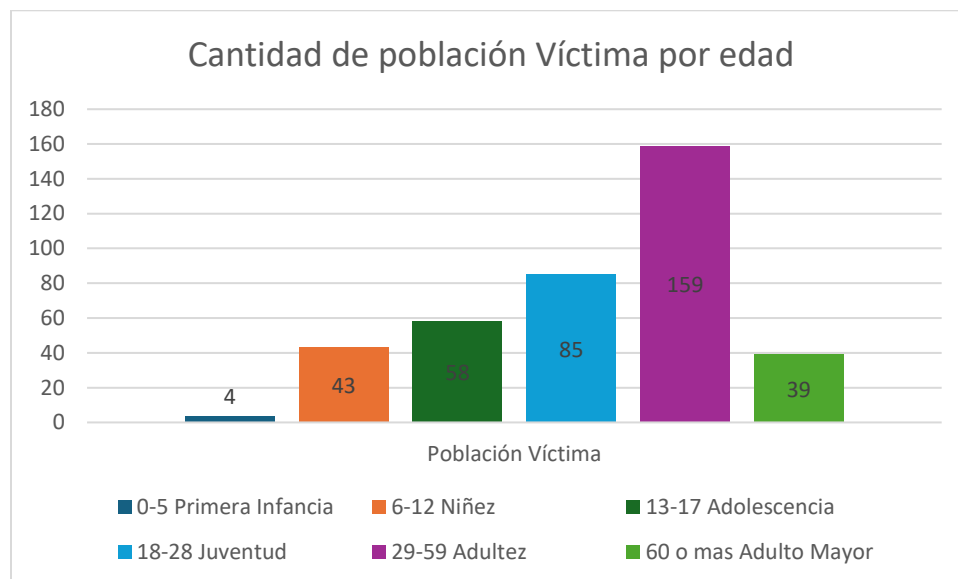
Población

Este proyecto va dirigido principalmente a los contratistas de la Personería Municipal de Cota, Cundinamarca, especialmente a quienes hacen parte del proceso misional de atención

a víctimas del conflicto armado, teniendo en cuenta que la guía “ABC” es soporte para las víctimas del conflicto armado de cualquier edad y género dentro del debido proceso

Figura 3

Gráfica de edad víctimas del conflicto armado



Es importante aclarar que en esta investigación se genera un solo criterio de exclusión donde se limita la participación de los contratistas de la Personería Municipal de Cota quienes no cuenten con la información necesaria para brindar un correcto acompañamiento a las víctimas.

Procedimiento

Fase 1: Contextualización de la organización

Se realizó una revisión documental de la estructura organizacional de la Personería Municipal de Cota, incluyendo sus funciones, procesos, normatividad dirigida a la población implicada y procedimientos relacionados con atención a víctimas del conflicto

armado. De la misma forma se identifico los actores principales en este proceso, determinando los roles que cumplen en el proceso misional de atención a victimas del conflicto armado.

Fase 2: Identificación y análisis de la problemática

Se recolectó información mediante observación no participante (aprendizaje autónomo), revisión teórica y dialogo con funcionarios y contratistas encargados del proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado. Esta fase permitió identificar las principales falencias relacionadas al conocimiento de los procedimientos y rutas de acción para orientar adecuadamente a las victimas

Fase 3: Diseño de la propuesta de intervención

Con base en la información recolectada se estructuró el contenido del ABC institucional para el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado. Se organizo los procedimientos para la atención de víctimas, servicios de la Personería para la ayuda del individuo, a demás de las rutas de acción en un formato claro, practico y accesible tanto para el funcionario y/o contratista, brindando una atención humanizada a la población víctima.

Fase 4: Elaboración e implementación del ABC

Se diseño una guía final tipo ABC donde se presentan los procesos, servicios y rutas de acción del proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado y se socializara con los funcionarios y contratistas involucrados en este proceso. Durante esta etapa se recolectarán comentarios, observaciones y sugerencias frente a la mejora de esta

herramienta con el fin de garantizar que responda a las necesidades institucionales y comunitarias identificadas.

Fase 5: Evaluación y seguimiento

Se evaluará la utilidad y comprensión de la guía ABC para el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado mediante la retroalimentación de las sugerencias y observaciones brindadas por el equipo de funcionarios y contratistas a los cuales se les expuso esta herramienta. A su vez se analizará la relevancia que tuvo en la población víctima del conflicto y comprobar el fortalecimiento que tuvo en el proceso.

Recursos (Presupuesto)

TIPO DE RECURSO	RECURSO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Tecnológico	Computador portátil	\$2.000.000	\$2.000.000
Tecnológico	Acceso a internet	\$100.000	\$100.000
Materiales	Impresiones y Papelería	\$50.000	\$50.000
Humanos	Pasante de Psicología	\$0	\$0
Humanos	Contratistas	\$0	\$0
Institucionales	Instalaciones de la Personería	\$0	\$0
Total estimado: \$2.150.000			

Tabla 1 Valor estimado de recursos

Cronograma

DIAGRAMA DE GANTT							
ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION						
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Contextualizacion de la organización							
Identificacion y analisis de la problemática							
Diseño de la propuesta de intervencion							
Elaboracion del ABC							
Implementacion del ABC							
Evaluacion y seguimiento							

Tabla 2 Diagrama de GANTT, Cronograma de actividades

Resultados

Con el estudio realizado, la recopilación de datos informativos para darle respuesta a los objetivos de este proyecto orientado al fortalecimiento del conocimiento institucional y comunitario sobre el proceso misional de atención de víctimas del conflicto armado en la Personería Municipal de Cota, se presentan a continuación los principales resultados a partir de la caracterización de la población víctima como actor principal del proyecto, la identificación de los procedimientos, servicios y rutas de acción y el análisis del nivel de conocimiento existente sobre las rutas y servicios por la entidad. A partir de dichos resultados y la importancia que esta guía “ABC” tiene para el proceso correcto de atención a las víctimas, se logró orientar su construcción como una herramienta de consulta y fortalecimiento institucional.

Como primer paso, la caracterización de la población permitió identificar condiciones demográficas y socioeconómicas relevantes para comprender las necesidades de atención y orientar la construcción de la propuesta de la guía “ABC” que sea práctico, útil y concreto para toda la población; por tal motivo, a partir de la base de datos de víctimas registradas en Cota a diciembre de 2025 se pudo evidenciar la siguiente grafica.

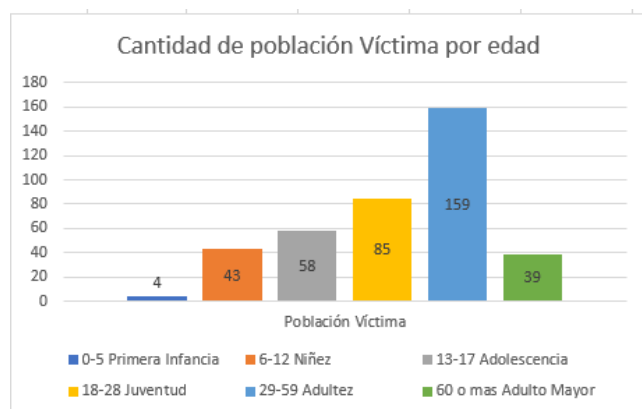


Tabla 3 Grafica de edades de la comunidad víctimas en Cota

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior, se identificó que la mayor concentración de personas afectadas por la violencia en Colombia se encuentra en la etapa de adultez (29 a 59 años) el cual corresponde a 159 personas, la juventud (18 a 28 años) cuenta con 85 personas y se puede ver que la población menos afectada se encuentra en la primera infancia (0 a 5 años) que representa a 4 personas de la población estudiada; esto sugiere que la población donde se debe implementar la guía sobre las víctimas de conflicto armado es en la etapa de la adultez donde se proporciona la ayuda para mejorar la calidad de vida y para futuras generaciones que puede influir directamente en el acceso a empleo, estabilidad económica y acompañamiento familiar.

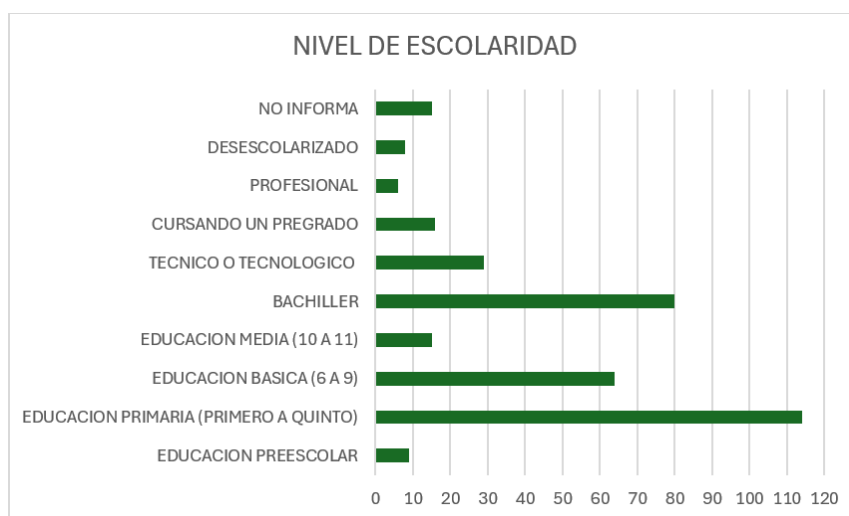


Tabla 4 *Grafica nivel de escolaridad de la comunidad víctimas en Cota*

En relación con el nivel de escolaridad se evidencia que son los niveles educativos básicos los que predominan en la base de datos recolectada, encontrándose mayor concentración en educación primaria, es decir, entre primero y quinto con 108 personas, en bachillerato se relacionan 80 personas y la educación básica secundaria registra 64 personas. Por lo tanto, se puede deducir que la baja representación de población profesional

evidencia posibles barreras estructurales de acceso educativo, aspecto relevante al momento de diseñar estrategias de comunicación institucional claras, sencillas y accesibles.

A partir del análisis de los datos de caracterización de la población y teniendo claridad en la importancia de una guía práctica y clara para cada uno de los individuos para su fácil entendimiento, se realizó la identificación de los principales procedimientos, servicios y rutas de atención que conforman el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado en la Personería Municipal de Cota, se pudo determinar que dicho proceso se estructura principalmente alrededor de acciones de orientación inicial a la víctima, la recepción de declaraciones, activación de las rutas institucionales planteadas para posterior remisión a entidades competentes y acompañamiento en tramites asociados a medidas de asistencia y reparación. Sin embargo, se evidenció que la información relacionada a la tramitología y servicios necesaria para una atención correcta a la víctima se encuentra distribuida en lineamientos y documentos institucionales, lo que dificulta la absorción de los conceptos y la apropiación tanto de los funcionarios en su función de apoyo y asistencia como la de los usuarios para posteriores situaciones; incluyendo de la misma forma que las herramientas pedagógicas deben ser adaptadas a los diferentes niveles educativos y contextos sociales a los que va dirigido este proyecto

Como consecuencia, se analizó el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios, contratistas y la comunidad sobre el proceso de atención a víctimas y los servicios ofrecidos por la Personería Municipal de Cota, donde el análisis permitió determinar que existe el

conocimiento general de los procesos de atención a víctimas dentro de esta entidad; no obstante, se identificaron vacíos relacionados a la comprensión integral de los procesos, servicios y rutas de acción institucionales dado que no se tiene un soporte de información concreta, eficaz y simplificada para brindarle al usuario una atención humanizada y adecuada.

Finalmente, teniendo en cuenta los resultados descritos anteriormente se evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y la simplificación de la información institucional como consecuencia de la complejidad normativa, es decir, la comprensión correcta de la ley para funcionarios y usuarios sumando las características educativas de población y la importancia de que cada individuo pueda acceder de manera oportuna a las rutas de acción para el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado. Por lo tanto, se diseñó el ABC del proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado como una herramienta pedagógica y operativa orientada a fortalecer el conocimiento institucional y comunitario, a través de una propuesta organizada de manera clara, sencilla y accesible para toda la población, incorporando elementos que permitan entender y facilitar los procesos institucionales con el fin de mejorar la orientación brindada a la población víctima; convirtiéndose esta guía “ABC” como una estrategia de fortalecimiento institucional y comunitario que favorece a la población atendida y a la garantía de atención efectiva y humanitaria protegiendo los derechos de los mismos.

Conclusiones

Para concluir, el desarrollo de este proyecto permitió fortalecer los conocimientos institucionales del proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado en la Personería Municipal de Cota, Cundinamarca, esto por medio de la creación de la guía ABC, diseñada para presentar de manera clara, sencilla y accesible los procedimientos, servicios y rutas de atención disponibles para esta población. Lo investigado evidencia que, aunque la entidad cuenta con protocolos establecidos y ajustados a la normatividad vigente, la información relacionada con dichos procedimientos se encontraba dispersa en diferentes documentos institucionales, lo que dificultaba su comprensión, apropiación y aplicación tanto por parte de los funcionarios y contratistas como de los usuarios que acceden a los servicios.

Por otro lado, se logró identificar los principales protocolos del proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado, así como sus rutas. En relación con el primer objetivo específico, orientado a identificar los principales procedimientos, servicios y rutas de atención que conforman el proceso misional de atención a víctimas del conflicto armado, se logró establecer que la Personería Municipal de Cota desempeña un papel fundamental como primer punto de contacto institucional para la población víctima. Dentro de sus funciones se encuentran la orientación inicial, la recepción de declaraciones, la activación de rutas institucionales, el acompañamiento en trámites relacionados con medidas de asistencia y reparación, así como la articulación con otras entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV). Sin embargo, se identificó la necesidad de consolidar esta información en una herramienta práctica que facilitara la consulta y el acceso oportuno a los servicios disponibles.

Respecto al segundo objetivo específico, relacionado con el análisis del nivel de conocimiento que poseen funcionarios, contratistas y comunidad sobre los procesos de atención a víctimas, los resultados evidenciaron que existe una comprensión general de las funciones institucionales y de las rutas de atención; no obstante, también se encontraron vacíos en el conocimiento detallado de los procedimientos, la normatividad aplicable y las rutas específicas de actuación. Estas limitaciones pueden generar dificultades en la orientación brindada a las víctimas, aumentar los tiempos de respuesta y afectar la articulación entre las entidades responsables de la atención integral. De igual manera, se identificó que las características educativas de la población atendida hacen necesario el uso de estrategias comunicativas más claras, accesibles y adaptadas a distintos niveles de comprensión.

Por otra parte, la caracterización de la población víctima permitió reconocer aspectos relevantes para la construcción de la propuesta. Se evidenció una mayor concentración de personas en la etapa de adultez y una predominancia de niveles educativos básicos, especialmente en educación primaria y secundaria. Estos hallazgos permitieron concluir que los materiales informativos dirigidos a esta población deben elaborarse utilizando lenguaje sencillo, recursos visuales y explicaciones concretas que faciliten la comprensión de los procedimientos institucionales. De esta manera, la herramienta desarrollada responde no solo a una necesidad organizacional, sino también a las características reales de la población beneficiaria

En cuanto al tercer objetivo específico, enfocado en diseñar un documento tipo ABC que sintetizara de forma clara y comprensible la información del proceso, se logró construir una herramienta pedagógica y operativa que integra los procedimientos, servicios y rutas de

atención en un único documento de consulta. Esta guía permite fortalecer la gestión institucional al proporcionar una fuente de información organizada, práctica y de fácil acceso para funcionarios, contratistas y víctimas del conflicto armado. Asimismo, contribuye a la estandarización de la información suministrada durante los procesos de orientación y acompañamiento, favoreciendo una atención más eficiente, humanizada y centrada en la garantía de derechos.

Desde la perspectiva teórica, los hallazgos del proyecto reafirman la importancia de incorporar enfoques psicosociales en la atención a víctimas del conflicto armado. Tanto la teoría del trauma psicosocial de Ignacio Martín-Baró como el modelo ecológico de Bronfenbrenner permitieron comprender que las afectaciones derivadas del conflicto trascienden la dimensión individual y se extienden a los ámbitos familiares, comunitarios y sociales. En este sentido, la atención institucional no debe limitarse únicamente al cumplimiento de procedimientos administrativos, sino que debe promover acciones que reconozcan las experiencias de las víctimas, eviten procesos de revictimización y favorezcan la reconstrucción del tejido social.

Finalmente, se concluye que la elaboración del ABC constituye una estrategia pertinente para fortalecer los procesos misionales de atención a víctimas del conflicto armado en la Personería Municipal de Cota. Esta herramienta facilita la comprensión de los procedimientos institucionales, mejora los procesos de orientación y contribuye al acceso oportuno a los servicios disponibles. Adicionalmente, representa un aporte significativo para el fortalecimiento de la capacidad institucional, la optimización de la atención brindada a la comunidad y la promoción de una intervención más integral, humanitaria y

coherente con los principios de protección, reparación y garantía de derechos establecidos en la normativa colombiana para las víctimas del conflicto armado

Referencias

- Alcaldía Municipal de San Pedro. (2018, septiembre 17). *Origen e historicidad de la personería municipal*. <https://www.sanpedro-valle.gov.co/personeria-municipal-897334/origen-e-historicidad-de-la-personeria-municipal>
- Álvarez, P. (2015, junio 2). *Teoría ecológica de Bronfenbrenner*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-ecologica-bronfenbrenner>
- Arango-Tobón, M. A. (2020). Procesos de acompañamiento psicosocial en víctimas del conflicto armado. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (60), 1–20.
- Bastidas-Beltrán, G. A., & Urrego-Mendoza, Z. C. (2021). Rehabilitación psicosocial de víctimas del conflicto armado. *Revista de Salud Pública*, 23(5).
- Blanco, A., & Díaz, D. (2004). *Bienestar social y trauma psicosocial: Una visión alternativa al trastorno de estrés postraumático*. Colegio Oficial de Psicólogos.
- Calderón, J. (2016). Etapas del conflicto armado en Colombia: Hacia el posconflicto. *Latinoamérica. Revista de Estudios Latinoamericanos*, 227–257.
- Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1448 de 2011*.
- Consejo de Estado. (2026, febrero 20). *Naturaleza de las personerías*. [https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/25000-23-24-000-2007-00203-02\(3756-15\).pdf](https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/25000-23-24-000-2007-00203-02(3756-15).pdf)

Cudris-Torres, L., & Barrios-Núñez, Á. (2018). Malestar psicológico en víctimas del conflicto armado. *Duazary*, 15(3), 319–330.

Departamento Nacional de Planeación. (2017, mayo 16). *ABC de servicio al ciudadano*.

<https://www.dnp.gov.co/Paginas/Buscador.aspx>

Gobierno de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*.

Gómez-Restrepo, C., Tamayo-Martínez, N., Buitrago, G., Guarnizo-Herreño, C., Garzón-Orjuela, N., Eslava-Schmalbach, J., & Rincón, J. (2016). Violencia por conflicto armado y prevalencia de trastornos del afecto, ansiedad y problemas mentales en la población adulta colombiana. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

Justice For Colombia. (2026, abril 18). *Colombian armed conflict*.

<https://justiceforcolombia.org/about-colombia/colombian-armed-conflict/>

Lareo, J. (2025, enero 21). *La revictimización y cómo identificarla*. Claritas Instituto

Psicológico. <https://institutoclaritas.com/la-revictimizacion-y-como-identificarla/>

León-Giraldo, S., Casas, G., Cuervo-Sánchez, J., García, T., González-Uribe, C., Moreno-Serra, R., & Bernal, O. (2021). Trastornos de salud mental en población desplazada por el conflicto en Colombia: Análisis comparado frente a la Encuesta Nacional de Salud Mental 2015. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

Martín-Baró, I. (1990). *Psicología social de la guerra: Trauma y terapia*. UCA Editores.

Martín-Baró, I. (2019, junio 20). *De la guerra sucia a la guerra psicológica: El caso de El Salvador*. Aluna Acompañamiento Psicosocial. <https://www.alunapsicosocial.org/single-post/2019/06/20/de-la-guerra-sucia-a-la-guerra-psicol%C3%B3gica-el-caso-de-el-salvador>

Masten, A. S. (2014). *Ordinary magic: Resilience in development*. Guilford Press.

Obando, L., Salcedo, M., & Correa, L. (2017). La atención psicosocial a personas víctimas del conflicto armado en contextos institucionales de salud pública. *Psicogente*.

Obando-Cabezas, L., Salcedo-Serna, M., & Correa, L. F. (2017). Atención psicosocial a víctimas del conflicto armado. *Hacia la Promoción de la Salud*, 22(1), 100–115.

Palma, C. (2020). Recuperar el legado de Martín-Baró: Psicología social de la guerra. *Revista Psicología para América Latina*.

Personería de Cota. (2026, febrero 20). <https://www.personeria-municipal-cota.gov.co/>

Piñeros-Ortiz, S., Moreno-Chaparro, J., Garzón-Orjuela, N., Urrego-Mendoza, Z., Samacá-Samacá, D., & Eslava-Schmalbach, J. (2021). Consecuencias de los conflictos armados en la salud mental de niños y adolescentes: Revisión de revisiones de la literatura. *Biomédica*.

Protección Internacional. (2021). *Enfoque psicosocial en el acompañamiento a personas defensoras de derechos humanos*.

Ríos, J. (2017). *Breve historia del conflicto armado en Colombia*. Los Libros de la Catarata.

Rocha-Papayes, A., Blanco, A., Amarís, M., López-López, W., & Blanco, R. (2024).

Validación de la Escala de Trauma Psicosocial (ETAPS) en una muestra de personas víctimas del conflicto armado en Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

Torres, A. (2017, julio 24). *Psicología de la liberación de Ignacio Martín-Baró*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/social/psicologia-liberacion-ignacio-martin-baro>

Torrico, E., Satín, C., Andrés, M., Menéndez, D., & López, M. J. (2002). El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la psicooncología. *Anales de Psicología*.

Unidad para las Víctimas. (2026, abril 20). *¿Qué es el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV)?* <https://www.unidadvictimas.gov.co/que-es-el-sistema-nacional-de-atencion-y-reparacion-integral-a-las-victimas-snariv/>