

**Narrativas sobre la atención frente al desplazamiento forzado: perspectivas de  
víctimas y agentes institucionales del municipio de Manizales.**

**Informe Final  
Trabajo de Grado de Maestría**

**Autora  
Laura Valentina López Agudelo**

**Directora de Investigación  
Myriam Salazar Henao**

**Línea de Investigación  
Políticas y Programas en Niñez y Juventud**

**Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano**

**CINDE**

**Manizales, Junio de 2017**

**NARRATIVAS SOBRE LA ATENCIÓN FRENTE AL DESPLAZAMIENTO  
FORZADO: PERSPECTIVAS DE VÍCTIMAS Y AGENTES INSTITUCIONALES DEL  
MUNICIPIO DE MANIZALES<sup>1</sup>.**

**El desplazamiento forzado no se limita a la pérdida de propiedades y el despojo, va más allá de lo físico, trasciende lo emocional, lo moral, la dignidad y el bienestar de los individuos, las familias y la sociedad.**

**Valentina López.**

---

<sup>1</sup> Esta investigación se adscribe al proyecto Prácticas discursivas, niños, niñas y jóvenes en contextos de vulnerabilidad y de agentes familiares e institucionales frente a la política de construcción de paz en el eje cafetero, del programa de investigación Sentidos y prácticas políticas de niños, niñas y jóvenes un camino posible hacia la construcción de paz, reconciliación y democracia en el eje cafetero, Bogotá y Antioquia consorcio Universidad de Manizales, Cinde, Universidad Pedagógica Nacional y Colciencias.

<b>1.1 INFORMACION GENERAL</b>	
Tipo de documento	Tesis de maestría
Acceso al documento	Universidad de Manizales. Biblioteca
Título del documento	Narrativas sobre la atención frente al desplazamiento forzado: perspectivas de víctimas y agentes institucionales del municipio de Manizales.
Autora	Laura Valentina López Agudelo
Directora	Myriam Salazar Henao
Publicación	Manizales, Universidad de Manizales 2017
Unidad Patrocinante	Publicación Personal
Palabras Claves	Desplazamiento forzado, víctimas, agentes institucionales, ayudas humanitarias, componente de asistencia y atención.

## **2. DESCRIPCIÓN**

Trabajo de grado de maestría que tuvo como propósito fundamental responder a la pregunta: ¿Cuáles son, desde las narrativas de víctimas de desplazamiento forzado y agentes institucionales del municipio de Manizales, las percepciones y vivencias sobre el proceso de atención?; se lograron identificar las categorías preliminares y emergentes referentes a las relaciones y tensiones durante el proceso de atención, para esto se contó con dos autores principales: Norbert Lechner (los mundos subjetivos de la política) y Hannah Arendt (Condición Humana). Las fuentes primarias fueron seis mujeres, madres cabeza de familia en situación de desplazamiento que llegaron al municipio de Manizales a solicitar ayudas humanitarias. Se visibiliza las trayectorias vitales, condiciones objetivas, disposiciones subjetivas y capacidades que emergen de estos grupos de mujeres. La investigación tiene un diseño cualitativo y descriptivo en el que se acopia la información poniendo en relieve diversas técnicas: la entrevista semiestructurada, relatos de la experiencia y grupo focal, que se enriquece a través del análisis estructural cualitativo, con esto se llega a unos resultados del estudio que permiten evidenciar las experiencias de estas mujeres desde las percepciones que tienen sobre sus realidades, las cuales no son lineales e involucran diversos momentos a nivel de su historia, del presente y de su noción de futuro, marcando así relaciones que perfilan un modo particular de concebir el mundo;

asumiendo posturas, creencias y valores que le brindan elementos de distinción, en tanto se reconoce la posibilidad de realización humana desde el hacer y el ser, el despliegue y funcionamiento de las condiciones actuales desde las experiencias de estas mujeres.

### 3. FUENTES

ACNUR (2002a): Estado de situación del desplazamiento, Enero a diciembre de 2001. Bogotá

ACNUR. (2013). La ayuda humanitaria de la Comisión Europea en Colombia. [cnur.org/t3/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Colombia/2013/Hoja\\_informativa\\_-\\_La\\_ayuda\\_humanitaria\\_de\\_la\\_CE\\_en\\_Colombia.pdf?view=1](http://cnur.org/t3/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Colombia/2013/Hoja_informativa_-_La_ayuda_humanitaria_de_la_CE_en_Colombia.pdf?view=1). ACNUR. (2013). Rindiendo cuentas: avance frente a objetivos claves. Bogotá: ACNUR.

AECID.ES. (2015). [www.aecid.es](http://www.aecid.es). Obtenido de Colombia. Plan Operativo Anual 2015: <http://www.aecid.es/CentroDocumentacion/Documentos/Acci%C3%B3n%20Humanitaria/POA%20Colombia%202015%20Final.pdf> AMNISTÍA INTERNACIONAL. (2012). LEY DE VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS. Madrid: Editorial Amnistía Internacional (EDAI). Blondel, J.-L. (30 de Septiembre de 2004). CICR. Obtenido de La globalización: análisis del fenómeno y de sus incidencias para la acción humanitaria: <https://www.icrc.org/spa/resources/documents/misc/66kjpl.htm> Bocanegra Bayona, D., & Nieto Súa, D. (2010). Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimo-asistencia en la ciudad de Bogotá\*.

Arendt, Hannah. (1993). La Condición Humana. Barcelona, España, editorial Paidós.

Arendt, Hannah. (2002). Nosotros, los refugiados – 1.943, En: H. Arendt, Tiempos presentes, pp.9-22, Barcelona: Editorial Gedisa.

Arias, Samuel Andrés. (2005). Estar aquí queriendo estar allá. El Malpensante (Bogotá), 62, 78-93.

Bajtín, M. (2005). La estética de la creación verbal. Argentina, Siglo XXI

Centro Nacional de Memoria Histórica. (2014) Aportes teóricos y metodológicos para la valoración de los daños causados por la violencia. Bogotá: CNMH.

Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. CLACSO. Red de Bibliotecas Virtuales de

Delgado Barón, Mariana. Las víctimas del conflicto armado colombiano en la Ley de víctimas y restitución de tierras: apropiación y resignificación de una categoría jurídica. *Perfiles latinoamericanos*, núm. 46, julio- diciembre, 2015, pp. 121- 145. Facultad latinoamericana de Ciencias Sociales. Distrito Federal, México.

Díaz-Bravo, L., a, U. T.-G., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México

Ferrater, M. (2001). *Diccionario de filosofía*. Barcelona: Ariel.

Gabilondo, A. (1988). *Historia de la filosofía (41)*. En Dilthey. *Vida, expresión e historia*. Bogotá: Presencia.

Gadamer, H. (1997). *Verdad y método I*. Salamanca: Sígueme.

Gámez Gutiérrez, Jorge. Aproximación al desplazamiento forzado por la violencia. *rev.latinoam.bioet*. [online]. 2013, vol.13, n.2, pp.104-125. ISSN 1657-4702.

Gaviria, Martha. (2012). *Pluralidad humana en el destierro tejido de la memoria singular de cuerpos vividos en el destierro en Colombia*. Universidad de Manizales- Cinde. Medellín, Antioquia, Colombia.

Geertz, Clifford. (2007) *La Interpretación de las Culturas*. Editorial Gedisa. Nueva York, X.

GMH. *¡Basta ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad*. Bogotá: Imprenta Nacional, 2013.

González Bustelo, Mabel. Desterrados: el desplazamiento forzado sigue aumentando en Colombia. *Revista de ciencias sociales*, vol. 9, núm. 27, enero- abril, 2002. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México.

González Chavarría, Alexander. Justicia transicional y reparación a las víctimas en Colombia. *Revista Mexicana de sociología*, vol. 72, núm. 4, octubre- diciembre, 2010, pp. 629- 658. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México.

Ibáñez, Ana María; Velásquez, Andrea. *El impacto del desplazamiento forzoso en Colombia: condiciones socioeconómicas de la población desplazada, vinculación a los mercados laborales y políticas públicas*. CEPAL, división de desarrollo social. Santiago de Chile. Noviembre, 2008.

*Informe Nacional sobre Desplazamiento Forzado en Colombia 1985 a 2012*. (2007) Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. Junio.

Informe sobre Desarrollo Humano 2014. Sostener el Progreso Humano: reducir vulnerabilidades y construir resiliencia. PNUD.

Lahera Eugenio. Política y Políticas Públicas. CEPAL. UN. CEPAL. División de Desarrollo Social. Santiago de Chile. 2004.

Lechner, N. (2002). Las sombras del mañana: La dimensión subjetiva de la política. Santiago de Chile, LOM Ediciones.

Ley de Víctimas y Restitución de tierras. (2007) Ministerio del Interior y de Justicia. Bogotá DC. Imprenta Nacional de Colombia.

Madariaga, C.A., Martínez, P. y Cervantes, M.A. Evaluación de las estrategias utilizadas por la institucionalidad para promover la participación de las mujeres víctimas del desplazamiento forzado interno en el diseño e implementación de una política pública de enfoque diferenciado de atención, asistencia y reparación integral en Colombia. En revista Logos, Ciencia y Tecnología [S.l.], v. 5, n. 2, p. 323-331, jan. 2014. ISSN 2422-4200. Disponible en: <<http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rlct/article/view/115/113>>. Fecha de acceso: 23 june 2017 doi:<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v5i2.115>.

<http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rlct/article/view/115/113>

ONU. (1998). Intensificación de la promoción y el fomento de los derechos humanos y las libertades fundamentales, en particular la cuestión del programa y los métodos de trabajo de la comisión derechos humanos, éxodos en masa y personas desplazadas. Informe del Representante del Secretario General, Sr. Francis M. Deng, presentado con arreglo a la resolución 1997/39 de la Comisión de Derechos Humanos. Adición Principios Rectores de los desplazamientos internos. E/CN.4/1998/53/Add.2, Washington, 11 de febrero de 1998. Disponible en <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0022>

Osorio, Ricardo, Martínez. 2010. Trabajo infantil: un círculo vicioso que perpetúa la pobreza (Tesis).

Revista diversitas - perspectivas en psicología - Vol. 6, No 2, [http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_10/vol.6no.2/articulo\\_8.pdf](http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.2/articulo_8.pdf).

CENTRO DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO. (2010). LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO. CUADERNOS DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO N° 1. Centro de Memoria Histórica- CMH. (2013).Basta Ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad. Bogotá: Imprenta Nacional.

Roldán Valencia, Ismael. (2007) El estado actual de las víctimas en Colombia: la búsqueda de la verdad. Revista colombiana de psiquiatría, vol. XXXVI, núm. 1, pp. 41- 66. Asociación Colombiana de Psiquiatría. Bogotá, D.C., Colombia.

Salazar, Henao Myriam. (2013) Política, niñez y contextos de vulnerabilidad. Trazos y narrativas en un contexto local de Colombia Libro Pensar la Infancia desde América Latina. Compiladora Valeria Llobet. ISBN 978-987-1891-78-8.

Salazar, Henao Myriam y Botero, Gómez Patricia. (2011). Política y niñez en contextos de vulnerabilidad. Trazos y narrativas en un contexto local de Colombia. En Pensar la Infancia. Compiladora Valeria Llobet. ISBN 978-987-1891-78-8. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Clacso. Red de Bibliotecas Virtuales de Clacso. [www.biblioteca.clacso.edu.ar](http://www.biblioteca.clacso.edu.ar)

Sen, Amartya K. (2000) Desarrollo y Libertad. Editorial Planeta. México D.F

Serrano Gómez, Rocío; Acevedo Prada, Milena. Reflexiones en torno a la aplicación de la Ley 1448 de 2011 y la restitución de tierras en Colombia. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, vol. 43, núm. 119, enero- junio, 2013, pp. 533- 566. Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia.

#### **4. CONTENIDO**

El proyecto corresponde al trabajo de investigación para optar al grado de Magister en la línea de investigación en políticas públicas y programas de niñez y juventud, esta investigación se vincula como Profesional en Desarrollo Familiar, a partir de la experiencia en el Centro Regional de atención de Víctimas, en el municipio de Manizales. Esto se vale de una estructura metodológica que integra principios básicos desde Norbert Lechner y Hannah Arendt.

Tiene como objetivo principal develar las percepciones y vivencias sobre la atención, desde las narrativas de víctimas de desplazamiento forzado y agentes institucionales en el municipio de Manizales.

Desde la perspectiva de Hannah Arendt y Norbert Lechner, la presente investigación se articula en seis capítulos, los cuales se interconectan entre sí, mediante amplios dispositivos teóricos y conceptuales con criterios interdisciplinarios en procura de describir y comprender las percepciones de víctimas de desplazamiento forzado y agentes institucionales sobre la experiencia en el proceso de atención recibido, teniendo en cuenta las narrativas de los

participantes como su manera de expresar los distintos saberes y vivencias como sujetos políticos que vivenciaron hechos que alteraron la cotidianidad y reconfiguran las expectativas y proyectos de vida de estas personas, sus grupos familiares y los lugares de llegada.

En el primer capítulo se plasma la introducción al estudio, en el capítulo segundo el referente conceptual: El planteamiento del problema, la justificación del ¿porque? y ¿para qué? de los objetivos que se establecen en la misma. Luego se presentan los objetivos del estudio que permitieron la integración de los diversos componentes investigativos.

Posteriormente se describe los referentes políticos para la atención a víctimas y los antecedentes internacionales y nacionales, originados desde la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras de 2011.

Se retomaron algunas investigaciones del contexto colombiano, para identificar aportes y avances de las mismas, como también los vacíos investigativos que permitan orientar nuevos campos de acción con respeto al objeto de investigación.

En el tercer capítulo, se presentan los supuestos teóricos y conceptuales a partir de Norbert Lechner y Hannah Arendt.

En el cuarto capítulo se presenta el tipo de estudio, el enfoque metodológico empleado, junto con los desplazamientos epistemológicos y cualitativos que permiten describir y comprender el contexto y las condiciones de mujeres víctimas de desplazamiento forzado que han recibido atención y ayudas humanitarias en el municipio de Manizales.

En el capítulo quinto se presenta los hallazgos y se argumenta la interpretación realizada a las categorías y subcategorías propuestas inicialmente. Así mismo se vincularon los elementos relacionados a las categorías emergentes que amplía y complejizan los referentes contextuales, conceptuales y teóricos. A partir de la triangulación de los resultados, se consolidó la discusión conceptual que se plasma en el quinto capítulo, para dilucidar las particularidades que se expresan como en las relaciones, condiciones objetivas, disposiciones subjetivas y capacidades de mujeres víctimas de desplazamiento forzado.

En el sexto capítulo se presentan las conclusiones que permiten visibilizar las diversas expresiones en las experiencias de vida en diálogo con el proceso de atención, las particularidades y múltiples realidades en el mundo de vida de estas mujeres víctimas de desplazamiento, siendo una apuesta en el marco del desarrollo humano y los procesos de protección. Frente a las víctimas de desplazamiento forzado, y de acuerdo a la ley de víctimas y



restitución de tierras, se propone un trabajo interdisciplinario basado en la ética del cuidado y la condición humana para próximas investigaciones relacionadas con la temática estudiada.

## 5. METODOLOGIA

Siguiendo el proceso con mujeres víctimas de desplazamiento forzado, se presenta el tipo de estudio y el enfoque metodológico empleado, así como los desplazamientos epistemológicos y cualitativos que permiten comprender y analizar las percepciones y vivencias frente a la experiencia de atención.

En primer lugar, se enfatiza en que el diseño fue descriptivo de carácter cualitativo, basado en la utilización simultánea de diferentes técnicas e instrumentos cualitativos para acopiar información: la entrevista semiestructurada, grupos focales y el análisis categorial de relatos.

(Díaz et. al., 2013) Mencionan que la entrevista semiestructurada presenta un grado mayor de flexibilidad, debido a que parten de preguntas planeadas que pueden ajustarse a los entrevistados. En este caso a las mujeres víctimas de desplazamiento forzado y agentes institucionales, teniendo en cuenta que la entrevista diseñada no puede ser lineal y se ajustará a las exigencias del contextos y necesidades del entrevistado y entrevistador.

En cuanto a los métodos investigativos narrativos donde el lenguaje se constituye en proceso central para la construcción de significados y realidades. Para (Bruner, 1994) La narrativa es el eje para la organización de los significados, el sentido de las experiencias, el mundo, los otros y nosotros mismos, siendo concebidas las personas como narradores de sus propias historias. Es así como los relatos se constituyen en un referente central para la construcción de significados y realidades.

Posteriormente se desarrolló la selección de fuentes primarias que corresponde a 5 mujeres víctimas de desplazamiento forzado y madres cabeza de familia, con base a los criterios definidos para participar en el siguiente estudio, los cuales se codificaron con el objeto de que su ordenamiento permitiera identificar fácilmente los relatos de cada uno en el momento requerido.

Respecto a la Unidad de análisis, se consideró necesario en abordar las percepciones de víctimas y agentes institucionales sobre el proceso de atención recibida en el municipio de Manizales, de 5 mujeres, madres cabeza de familia:

Participante 1. María. Mujer, madre cabeza de familia. 29 años de edad

Participante 2. Juana. Mujer, madre cabeza de familia. 48 años de edad

Participante 3. Julia. Mujer, madre cabeza de familia. 34 años de edad

Participante 4. Ana. Mujer, madre cabeza de familia. 40 años

Participante 5. Lucía. Mujer, madre cabeza de familia. 48 años de edad

Finalmente es importante resaltar que los códigos que se utilizan son de orden ficticio con el objeto de salvaguardar la identidad de estas personas.

## **6. CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES**

Se logró identificar diferentes aspectos que están presentes en las narrativas de las víctimas, quienes desde sus posturas plantearon situaciones que afectan su condición como sujeto político y que limita las posibilidades sociales después de sufrir un desplazamiento forzado. Los retos se dan desde la apatía de la sociedad, la recurrencia a la victimización y las diferencias a nivel político; permitiendo reconsiderar y reflexionar frente a la situación actual de las víctimas según la ley y la etapa de postconflicto en la que se encuentra el país.

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	17
1.1 Ubicación general.....	17
1.2 Ubicación específica.....	18
CAPÍTULO II.....	20
2. REFERENTE CONTEXTUAL Y CONCEPTUAL DE LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO.....	20
2.1 Contexto del problema.....	20
2.2 Justificación.....	24
3. Objetivos.....	25
3.1 Objetivo general.....	25
3.2 Objetivos específicos.....	26
CAPÍTULO III.....	26
4. REFERENTE NORMATIVO, TEÓRICO Y ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	26
4.1 Referente normativo.....	26
4.2 Referente teórico.....	31
4.3 Referentes investigativos.....	31
CAPÍTULO IV.....	37
5. REFERENTE METODOLÓGICO.....	37
5.1 Metodología.....	43
5.2 Tipo de estudio.....	47
5.3 Unidad de análisis.....	47
5.4 Unidad de trabajo.....	47
5.5 Procedimiento investigativo.....	47
5.6 Descripción de las participantes.....	48
5.7 Análisis de la información.....	48
CAPÍTULO V.....	49
6. HALLAZGOS Y DISCUSIONES.....	49

6.1 Datos generales de las mujeres entrevistadas.....	50
6.2 Razones del desplazamiento y actores implicados.....	50
6.3 Percepción de efectos generados en la ciudad.....	53
6.4 Percepciones de la atención recibida por las mujeres.....	58
6.4.1 Percepciones positivas frente a la atención a víctimas del desplazamiento forzado: relatos de mujeres en situación de desplazamiento y agentes institucionales.....	60
6.4.1.1 Percepciones positivas frente a la atención a víctimas: relatos de las mujeres en situación de desplazamiento.....	60
6.4.1.2 Percepciones positivas frente a la atención a víctimas: relatos de los agentes institucionales.....	63
6.4.2 Percepciones negativas frente a la atención a víctimas del desplazamiento forzado: relatos de mujeres en situación de desplazamiento y agentes institucionales.....	64
6.4.2.1 Percepciones negativas frente a la atención a víctimas: relatos de las mujeres en situación de desplazamiento.....	64
6.4.2.2 Percepciones negativas frente a la atención a víctimas: relatos de los agentes institucionales.....	65
6.4.3 Percepción de insuficiencia en los recursos para la atención a la realidad de las víctimas.....	66
6.5 Relaciones y tensiones en las percepciones descritas por las víctimas y las de los agentes institucionales frente al proceso de atención municipal.....	67
6.6 Implicaciones para el marco legal de víctimas.....	68
6.7 Nuevos aprendizajes para las mujeres víctimas.....	70
CAPÍTULO VI.....	71
7. CONSIDERACIONES FINALES FRENTE A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73

## SIGLAS

*ACCI*: Agencia Colombiana para la Cooperación Internacional  
*ACNUR*: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados  
*AHÍ*: Ayuda Humanitaria Inmediata  
*ASPEN*: Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema  
*AUC*: Autodefensas Unidas de Colombia  
*BACRIM*: Bandas Criminales Emergentes  
*CEPAL*: Centro Latino Americano y Caribeño de Demografía  
*CNRR*: Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación en Colombia  
*CONPES*: Consejo Nacional de Política Económica y Social  
*COSOC*: Comisión de Seguimiento de los Organismos de Control  
*CRAV*: Centro Regional de Atención a Víctimas  
*DIH*: Derecho Internacional Humanitario  
*DNP*: Departamento Nacional de Planeación  
*DPS*: Departamento para la Prosperidad social  
*ELN*: Ejército de Liberación Nacional  
*EPL*: Ejército Popular de Liberación  
*FARC*: Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia  
*GMH*: Grupo de Memoria Histórica de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación en Colombia  
*ICBF*: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar  
*ONU*: Organización de las Naciones Unidas  
*PAARI*: Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral  
*PNUD*: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo  
*PVCA*: Población Víctima del Conflicto Armado  
*RSS*: Red de Solidaridad Social  
*RUV*: Registro Único de Víctimas  
*SENA*: Servicio Nacional de Aprendizaje  
*SNARIV*: Sistema Nacional de Atención Integral a Víctimas  
*UARIV*: Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas

## GLOSARIO

*Despojo:* Es aquel proceso por medio del cual a partir del ejercicio de la violencia o la coacción, se priva material y simbólicamente de manera permanente a individuos y comunidades de bienes muebles e inmuebles, lugares y/o territorios sobre los que ejercían algún uso, disfrute, propiedad, posesión, tenencia u ocupación para la satisfacción de necesidades. (CNR – GMH, 2009b, p.30).

*Hijo de puta:* Una forma vulgar de denominar a alguien "mala persona", el carácter ofensivo del término procede de la utilización de la palabra "puta", un sinónimo peyorativo de prostituta. Aunque tiene también otras connotaciones en función del contexto en que se pronuncie.

*Paracos/paras/paramilitar:* Persona u organización que ejerce una fuerza armada no constitucional.

*Pelao:* Se refiere a pelado/da, coloquialmente significa niño, muchacho

## RESUMEN

La siguiente investigación tiene como objetivo develar las relaciones y tensiones que se expresan entre las narrativas de mujeres víctimas del desplazamiento forzado, agentes institucionales y la ley 1448 de 2011, acerca del proceso de atención desde las ayudas humanitarias de emergencia en el municipio de Manizales.

Según la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, el desplazamiento forzado se cataloga, como uno de los once hechos victimizantes<sup>2</sup> por los cuales individuos, familias y colectivos que sufrieron alguna de estas situaciones después del 1° de enero de 1985 tienen derecho a un proceso integral de atención, asistencia y reparación<sup>3</sup>, desde la participación de las diferentes instituciones de ámbito local que hacen parte de la garantía de los derechos fundamentales de esta población.

A la fecha se han registrado más de ocho millones de víctimas a causa de la violencia, la guerra y el conflicto, siendo más de seis millones de estas, víctimas de desplazamiento forzado, lo que a nivel mundial ha ubicado a Colombia como el segundo país después de Siria con mayor número de personas afectadas por este hecho.

Por su ubicación geográfica Manizales es considerado como uno de los principales municipios receptores de víctimas por desplazamiento, recibiendo entre el año 2012 y 2015 según el informe de la unidad de víctimas y restitución de tierras 3.026 declaraciones, en las cuales la

---

<sup>2</sup> La ley 1448 de 2011 cataloga por hecho victimizante los siguientes actos: Actos terroristas, Atentados, Combate, enfrentamientos y hostigamientos, Amenaza, Delitos contra la libertad y la integridad sexual en el desarrollo del conflicto armado, Desaparición forzada o vinculación de niños niñas y adolescentes a actividades realizadas con grupos armados, Desplazamiento forzado o abandono o despojo forzado de tierras, Masacre o tortura, Minas antipersonal, Munición sin explotar o artefacto explosivo improvisado, Secuestro.

<sup>3</sup> En esta ley se establece la **atención** desde la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, la **asistencia** como el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política y la **reparación** a partir de la restitución de tierras, indemnización administrativa, rehabilitación, satisfacción y garantía de NO repetición.

mayoría fueron dadas por mujeres madres cabeza de familia, en estos casos los principales victimarios fueron grupos guerrilleros y paramilitares.

En una época de postconflicto se hace necesario conocer desde la perspectiva de la víctima la manera en que el destierro puede convertirse en una oportunidad de resiliencia desde las garantías que brinda el Estado según la Ley y la realidad local del municipio receptor del declarante y su grupo familiar.

Las narrativas permiten comprender lo que las personas piensan, creen y sienten sobre realidades como la violencia, la guerra, la convivencia, sus percepciones, emociones y la manera en que están percibiendo los cambios y situaciones a afrontar en su vida cotidiana.

Un análisis comprensivo permite evidenciar las realidades tejidas entre el pasado, el presente y el futuro de estas personas, a partir de la reconstrucción de historias que evocan sentimientos, pensamientos y emociones frente a sucesos que transformaron las expectativas y condiciones de vida, permitiendo como se ha evidenciado en los relatos, una oportunidad limitada pero con esperanza de re-construcción a partir de la dignidad, el bienestar y la tranquilidad de un grupo familiar.

Conocer las condiciones actuales de estas mujeres víctimas de desplazamiento forzado, sus historias, realidades y las percepciones frente a la Ley permite una confrontación de las posibilidades ofertadas por la norma y el Estado que a su vez son condicionadas por las instituciones y los recursos locales, representadas en las tensiones ético, político y ciudadano de los agentes institucionales.



# CAPÍTULO I

## 1.1 UBICACIÓN GENERAL

A nivel mundial el desplazamiento forzado es considerado como un fenómeno causado por la violencia, la guerra y el conflicto armado. Según la ACNUR<sup>4</sup> “los desplazados internos son personas o grupos de personas que han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida” (ACNUR. 2002)

El número de los desplazados internos alrededor del mundo es alto. Según los datos del Observatorio sobre el Desplazamiento Interno del Consejo Noruego para Refugiados (IDMC-NRC), a finales de 2015, en todo el mundo, había 40,8 millones de personas desplazadas internamente por causa de conflictos armados - 2,8 millones más que en 2014 - el 53% de los cuales estaban en cinco países afectados por conflictos: Siria, Colombia, Irak, Sudán y Yemen

En el país se cuenta con más de seis millones de víctimas por desplazamiento forzado, principalmente de áreas rurales, en donde los principales victimarios han sido los grupos guerrilleros y paramilitares, viéndose personas y grupos familiares forzados a dejar sus territorios a nuevos espacios, como estrategia para obtener posibilidades de vida después de los hechos violentos.

Razón por la que en el año 2011 se da la ley de víctimas y restitución de tierras en la cual se pretende asistir, atender y reparar de manera integral a quienes sufrieron algún hecho victimizante<sup>5</sup> a partir del 01 de enero de 1985 y una reparación simbólica a quienes padecieron algún hecho antes de dicha fecha tema que se desarrollará en el capítulo de referente normativo.

---

<sup>4</sup> Agencia de la ONU para los refugiados

<sup>5</sup> La ley 1448 de 2011 cataloga por hecho victimizante los siguientes actos: Actos terroristas, Atentados, Combate, enfrentamientos y hostigamientos, Amenaza, Delitos contra la libertad y la integridad sexual en el desarrollo del conflicto armado, Desaparición forzada o vinculación de niños niñas y adolescentes a

## 1.2 UBICACIÓN ESPECÍFICA.

Según el informe de la Unidad de Víctimas y Restitución de Tierras, entre los años 2012 y 2015 se presentaron 14.144 hechos de desplazamiento forzado, en los cuales los grupos guerrilleros fueron autores de estos, 6.654; los grupos paramilitares de 3.206 casos y los restantes entre las bandas criminales emergentes (BACRIM), fuerza pública y personas no identificadas.

Manizales en este mismo periodo recibió 1.588 personas; por este hecho se constituye en uno de los principales receptores de víctimas por desplazamiento forzado, dada su ubicación geográfica, por el fácil acceso por las diferentes vías del país, limitando al norte con Antioquia, al este con los departamentos de Cundinamarca y Boyacá, al oeste con el departamento de Risaralda y al sur con el departamento de Tolima.

Al llegar al municipio la población sigue un protocolo para el proceso de atención humanitaria<sup>6</sup>, en la cual según las condiciones y el criterio del agente institucional se acceden a las diferentes ayudas humanitarias proporcionadas por el Estado a través de los entes institucionales de ámbito local.

A nivel local el Centro Regional de Atención a Víctimas se encarga de hacer la recepción de la situación declarada y la respectiva verificación en el RUPD<sup>7</sup>, con el fin de dar la orientación y acompañamiento para el proceso de atención, continuo a esto se realiza la entrevista preliminar en la cual se conoce el año, lugar, hecho, responsables, domicilio, entre otros datos, para determinar el tipo de ayuda humanitaria o de emergencia a que diese lugar.

Cuando hay niños, niñas y/o jóvenes el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en compañía con la Secretaria de Educación, Salud y la Registraduría se responsabilizan del

---

actividades realizadas con grupos armados, Desplazamiento forzado o abandono o despojo forzado de tierras, Masacre o tortura, Minas antipersonal, Munición sin explotar o artefacto explosivo improvisado, Secuestro.

<sup>6</sup> La Ley 1448 de 2011 establece tres fases para la atención humanitaria de víctimas de desplazamiento forzado: atención inmediata, atención humanitaria de emergencia y atención humanitaria de transición. Estas etapas varían según su temporalidad y el contenido de dicha ayuda, de conformidad a la evaluación cualitativa de la condición de vulnerabilidad de cada víctima de desplazamiento que se realice por la entidad competente para ello.

<sup>7</sup> Registro único de población desplazada

restablecimiento inmediato de derechos de esta población. El restablecimiento de derechos consiste en la actualización de documentos para la identificación, es decir, registro civil, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, así mismo carnet de vacunación, ingreso al sistema educativo y demás necesidades que tengan para acceder a los servicios fundamentales.

Después de la declaración ante el Ministerio Público, y según la Ley 1448/11, la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, lleva a cabo un proceso de verificación de los hechos relatados, para lo cual se realiza un proceso administrativo rápido y que no puede durar más de dos meses. Al acceder al registro, el Estado cuenta hasta con diez años para la reparación de esta población desde alguna o las cinco medidas establecidas por la ley<sup>8</sup>: 1) Restitución de tierras, 2) Indemnización administrativa, 3) Rehabilitación, 4) Satisfacción, 5) Garantía de NO repetición.

Se realiza un trabajo interinstitucional en el cual están vinculadas las diferentes secretarías de la Alcaldía, el Departamento para la Prosperidad Social (DPS), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (ASPEN), el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y demás entidades encargadas de velar por la garantía de derechos de las víctimas, las cuales forman parte del comité de justicia transicional local, en el cual desde la oferta institucional, se pretende que las víctimas participen de manera inclusiva, activa y procurando una integralidad para la cobertura de sus necesidades.

---

<sup>8</sup> Medidas de reparación según la Ley 1448 de 2011: 1) Restitución de tierras: Se crea un proceso judicial rápido y sencillo, con la intervención de una Unidad Administrativa para que el proceso sea organizado y focalizado, para restituir la tierra a los despojados. 2) Indemnización administrativa: La iniciativa incorpora la creación de un programa masivo de indemnizaciones administrativas, en virtud del cual se entregará una compensación económica. 3) Rehabilitación: Se trata de la creación de un Programa de Atención Psicosocial para atender las secuelas psicológicas que el conflicto ha dejado en las víctimas. Además, se prevé la rehabilitación física. La atención psicosocial deber ser entendida como los procedimientos de acompañamiento que promueven la recuperación de la salud mental de los individuos y la reconstrucción de las bases fundamentales de sus relaciones sociales. 4) Satisfacción: Son medidas que propenden por la búsqueda de la verdad, la recopilación y publicación de la memoria histórica, y la implementación de medidas de reparación inmaterial, como exención de prestar el servicio militar, creación del Día Nacional de las Víctimas, entre otras. De forma particular, es importante resaltar que se creará un Centro de Memoria Histórica, encargado de las actividades de reconstrucción de la memoria sobre el conflicto y mantenimiento de un archivo de derechos humanos. 5) Garantías de No Repetición: Se establece una batería de medidas que buscan evitar que las violaciones de los derechos humanos vuelvan a ocurrir. Entre estas se encuentran: la implementación de programas de educación en derechos humanos, la derogatoria de las leyes o normas que permitan o faciliten la violación de derechos humanos, programas de reconciliación social e individual, la participación del sector privado en generación de proyectos productivos, y muchas otras más.

## **CAPÍTULO II**

### **2. REFERENTE CONTEXTUAL Y CONCEPTUAL DE LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO**

#### **2.1 Contexto del Problema**

El desplazamiento forzado surge en Colombia de manera inicial como un dominio de territorios por parte de los grupos políticos, confrontando las realidades de las comunidades con las expectativas y decisiones de un poder gubernamental. A continuación se plantean los actores y factores conexos con el desplazamiento forzado en Colombia y las implicaciones para las personas que han sido víctimas en este proceso violento.

El desplazamiento forzado es un fenómeno que lleva varios años en el contexto social colombiano, el cual se ha responsabilizado principalmente a los grupos armados al margen de la ley, y a actores políticos que han hecho prevalecer sus deseos por una acumulación económica y expansión de propiedad por medio de la adquisición de terrenos en las zonas rurales del país. Para esta investigación nos centraremos en aquellos en los que las personas han sido despojadas y obligadas a salir de sus terrenos y viviendas como única opción para preservar su vida y la de sus familias. En algunos casos ocurridos dentro de los llamados éxodos masivos, los cuales involucran a más de diez familias o cincuenta personas.

Según la Unidad de atención y reparación de víctimas creada en el año 2012, los departamentos donde mayor número de personas expulsadas por desplazamiento forzado fueron Antioquia, Cauca, Nariño, Tumaco, Tolima.

Entre las ciudades del Eje Cafetero, por su ubicación geográfica, Manizales es una de las mayores receptoras de personas en situación de desplazamiento, provenientes de diversos municipios de Caldas y del país, como se muestra a continuación:

<b>Vigencia</b>	<b>Personas expulsadas</b>	<b>Personas recibidas</b>	<b>Personas declaradas</b>
2011	1.784	<b>4.558</b>	8.893
2012	3.821	<b>6.488</b>	16.698
2013	2.891	<b>6.051</b>	24.416
2014	2.777	<b>5.905</b>	32.363
2015	323	<b>835</b>	5.974
Sin información	23	<b>107</b>	–

Fuente: Unidad de Atención y Reparación a Víctimas. 2013.

No se logran presentar datos del año 2016, dado que estos, según la Unidad de Víctimas y Restitución de Tierras serán publicados en el mes de Julio de 2017.

#### Manizales como municipio receptor de víctimas

Personas por ubicación	Departamento de ocurrencia	Municipio de ocurrencia	Personas por ocurrencia	Departamento de declaración	Municipio de declaración	Personas por declaración
18.176	Caldas	Samaná	2.000	Caldas	Manizales	12.756
	Caldas	Pensilvania	1.662	Bogotá D.C	Bogotá D.C	1.066
	Caldas	Manizales	1.588	Caldas	Samaná	559
	Sin información	Sin información	678	Antioquia	Medellín	436
	Caldas	Salamina	587	Caldas	Pensilvania	384

Fuente: Reporte caracterización de víctimas del conflicto armado caldas Manizales. Unidad de Víctimas

Como puede observarse en los gráficos anteriores, el 35.8% de la información por proveniencia de las personas que actualmente se ubican en Manizales y el 83.6% del sitio de declaración de las mismas, presentando un ranking de los 5 principales municipios en relación al tema. De las 18.176 personas que se ubican en Manizales, el 11% tuvieron como sitio de ocurrencia del hecho victimizante Samaná, en segundo lugar se tiene que los hechos ocurrieron en Pensilvania (9.1%), seguido por la misma ciudad (8.7%), no se cuenta con información para el 3.7% y finalmente Salamina (3.2%). Se reitera entonces que la ciudad es un punto importante de referencia para la ubicación de víctimas en el departamento de Caldas.

De las personas que se ubican en Manizales, el 70.2% declararon en la ciudad, en segundo lugar han declarado en Bogotá (5.9%), le siguen en su orden Samaná – Caldas (3.1%), Medellín con el 2.4% y finalmente se ubican actualmente en la ciudad víctimas que declararon en Pensilvania – Caldas (2.1%). Se reitera que un número elevado de personas que declaran en la ciudad deciden quedarse allí, por lo que resulta importante analizar el proceso de acompañamiento y atención.

Para hacer frente a esta situación de desplazamiento en Colombia, se han generado procesos de atención para desplazados teniendo como criterio los derechos fundamentales que según una de las sentencias de la Corte Constitucional de Colombia plantea:

*“El desplazamiento forzado conlleva un deber de solidaridad de la comunidad e implica un deber de actuación del Estado. La complejidad de un conflicto urbano aumenta la vulnerabilidad de quienes habitando determinado barrio o comuna se ven obligados a abandonar su lugar tradicional de vida. No es constitucionalmente aceptable que las personas afectadas por la ruptura de su cotidianidad se vean adicionalmente sometidas a un problema de señalamiento, al calificarlas como grupos causantes de “problemas” en una comunidad citadina, o al discriminarlas.*

*Tales actitudes significan un trato desigual, un enjuiciamiento sin debido proceso, una afectación a los derechos de libertad una violación al derecho a la dignidad. El agravamiento del desplazamiento dentro de las ciudades plantea una crisis humanitaria de grandes proporciones. Por consiguiente, la respuesta del Estado y, especialmente, las actitudes de las autoridades locales, frente a los desplazados urbanos, no solamente son necesarias para la defensa de los derechos fundamentales de los afectados, sino que la seriedad y delicadeza del trato para cada caso de desplazamiento, pueden evitar el reemplazamiento y el deterioro progresivo de situaciones que obligan a grupos familiares a salir de un barrio para ubicarse provisionalmente en lugares que ellos voluntariamente no han escogido.” (T-268/03)*

El Congreso de la República expidió la Ley 1448 de 2011, por medio de la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, entre las que se encuentran tres clases de atención humanitaria para la población desplazada:

1. Atención inmediata: es entregada a las personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada. Esta atención está a cargo de los entes territoriales e incluye: alimentación, artículos de aseo, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina y alojamiento transitorio.

2. Atención de Emergencia: se entrega una vez se haya expedido el acto administrativo que las incluye en el Registro Único de Víctimas. Se entrega de acuerdo con el grado de necesidad y urgencia respecto de su subsistencia mínima. Esta atención está a cargo de la Unidad para la Atención y Reparación de Víctimas –UARIV, la cual realiza giros de efectivo para cubrir gastos de subsistencia mínima en alimentación y alojamiento.

3. Atención Humanitaria de Transición: se entrega a aquellos hogares desplazados que aún no cuenta con los elementos necesarios para la subsistencia mínima, pero cuya situación, no presenta las características de gravedad y urgencia que los haría destinatarios de la Atención Humanitaria de Emergencia. Es responsabilidad conjunta de las entidades territoriales y de la UARIV, en el caso de la oferta de alojamiento y del ICBF en cuanto a la alimentación.

A pesar de lo anterior, se evidencian en estos procesos de atención, falencias y tensiones especialmente con la revictimización que se afronta cuando se es víctima en un país como el nuestro.

Es por esto que surge como cuestionamiento de investigación:

¿Cuáles son las percepciones sobre el proceso de atención humanitaria desde las narrativas de víctimas del desplazamiento forzado y agentes institucionales del municipio de Manizales?

## 2.2 JUSTIFICACIÓN

El desplazamiento forzado es un tema que ha estado latente en un país como Colombia, en el que la guerra, el conflicto armado y la violencia han dejado marcas imborrables tanto en las víctimas directas como indirectas, en los territorios, en la historia.

Durante la práctica universitaria de pregrado tuvo la oportunidad de estar vinculada con la alcaldía de Manizales, específicamente en el Centro Regional de Atención a víctimas CRAV, el cuál es el encargado de realizar la atención inicial a las víctimas, la orientación según corresponda las necesidades y el caso, la oferta institucional y asuntos de retornos, especialmente.

Los funcionarios vinculados son de la personería, psicólogos, secretaria y director, quienes están encargados del servicio de atención, conforme a lo que plantea la normatividad del país en este asunto.

Al atender a víctimas la ley 1448 de 2011 y el decreto 4800 de 2011, se convierten en una directriz y guía para la atención a esta población. La cual además de haber sufrido un hecho victimizante, llega a una ciudad nueva, con temores y miedos, algunos sin siquiera contar con familiares o conocidos, sin recursos económicos pero con la esperanza de construir un nuevo futuro, de dejar atrás el dolor y sufrimiento dejado por la violencia.

Entre las recomendaciones para la atención estaba el guardar distancia con las víctimas, lo que era complejo y se convertía en algo difícil al escuchar los relatos desgarradores de una guerra que ninguno pidió luchar, al ver las secuelas en sus cuerpos, la manera en que sus ojos no soportaban el dolor y la manera de expresarlo era en lágrimas y cuestionamientos del por qué habían sido ellos. Para ellos, las pérdidas materiales no fueron tantas como las familiares, los seres cercanos que dejaron abandonados porque los habían asesinado, desaparecido o reclutado.

A medida que transcurrían los días se generaba una tensión entre el deber como agente institucional, la ética profesional y la posición como sujeto político y ciudadano, toda vez que los recursos eran insuficientes desde la administración dada la cantidad de personas que solicitaban



atención, por lo que se debía priorizar, no según la ley, sino desde las posibilidades que se tenían al alcance.

Esta experiencia con todas sus implicaciones, ha llevado a la autora de la presente investigación, desde su formación como magister y participante de la Línea de Políticas y Programas de Niñez y Juventud a generar interrogantes sobre la situación actual de esta población y develar las percepciones y vivencias sobre la atención recibida, desde las narrativas de víctimas del desplazamiento forzado y agentes institucionales del municipio de Manizales, lo cual generó nuevas comprensiones desde sus voces y experiencias, para aportar al acervo de conocimientos en este campo.

También se justifica porque los hallazgos permiten la generación de estrategias sociales que aporten, por una parte, a transformar las prácticas discursivas que los estigmatizan, discriminan e invisibilizan; a favorecer su inclusión y su desarrollo, en condiciones de dignidad y calidad.

Así mismo, esta investigación aporta a la fundamentación de la propuesta de agenciamiento social orientada a la cualificación de los procesos de atención a las víctimas en el ámbito local, desde sus potencialidades, capacidades y experiencias vitales.

### **3. Objetivos General y Específicos:**

#### **3.1 Objetivo general**

Develar las percepciones y vivencias sobre la atención desde las narrativas de víctimas del desplazamiento forzado y agentes institucionales en el municipio de Manizales.

### **3.2 Objetivos específicos**

- Describir las percepciones y vivencias sobre la atención, en las narrativas de víctimas del desplazamiento forzado y agentes institucionales del municipio de Manizales.
- Identificar las relaciones y tensiones en las percepciones descritas por las víctimas y las de los agentes institucionales frente al proceso de atención municipal.
- Analizar las implicaciones en la atención del marco legal de la Ley 1448 de 2011 y las percepciones que tienen las víctimas y agentes institucionales.
- Aportar nuevos elementos frente a la cualificación de los procesos de atención de víctimas y agentes institucionales en relación a la propuesta educativa para el agenciamiento social.

## **CAPÍTULO III**

### **4. REFERENTES NORMATIVO TEÓRICO Y ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:**

#### **4.1 Referente normativo**

##### **Ley de Víctimas y Ayuda Humanitaria**

En relación con el conflicto armado colombiano, el concepto de víctima de acuerdo con Delgado Barón (2015), se considera a las víctimas como “sujetos de justicia” que contienen parte de la memoria del conflicto y que conlleva un proceso de autorreconocimiento, por lo cual se posicionan como un colectivo que busca identificarse no sólo como “sujetos pasivos” en materia jurídica sino que permitan su emergencia como actores políticos. Esta ampliación de la noción implica no sólo los términos de reparación material y jurídica, sino un reconocimiento social, simbólico e histórico, con lo cual la respuesta institucional debe tener un punto de

reconocimiento de esta dimensión, y si bien los procesos de verdad y memoria histórica son un avance, es necesario transformar esta visión en una noción social. Otras formas de abordar el concepto de víctima es el que se desarrolla en términos normativos, que para el caso colombiano, ha encontrado sus marcos recientes a través de la Ley 906 de 2004, la Ley 975 de 2005, que tienen el enfoque establecido por las Naciones Unidas, la Ley 742 de 2002 que aprobó el estatuto de la Corte Penal Internacional, la Ley 1448 de 2011 Ley de víctimas y restitución de tierras, en donde a la definición de la víctima ya establecida se incluye la de una ampliación de la perspectiva de familiares incluyendo a las parejas del mismo sexo e incluso a actores humanitarios que hayan intervenido para asistir o prevenir la victimización.

Frente a las víctimas de la violencia, Colombia instauro la Ayuda Humanitaria que plantea mecanismos para socorrer, asistir, proteger y atender las necesidades básicas en condiciones dignas y con enfoque diferencial en el momento del acontecimiento o cuando se conozca el delito; no todas las víctimas reciben el mismo tipo de ayuda, pues ésta debe adecuarse según la complejidad de los hechos victimizantes. Continuamente se evidencia en las declaraciones de la población víctima del conflicto armado- PVCA, la presencia de uno o más hechos victimizantes. Específicamente, frente al desplazamiento forzado, se establecen unas fases de ayuda humanitaria. Entre ellas están las siguientes: a. Ayuda Humanitaria Inmediata (AHI): Entregada a aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria. Esta ayuda será proporcionada por la entidad territorial de nivel municipal receptora y se dará hasta el momento en el cual se realiza la inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV) (Art 63 – Ley 1448 de 2011). b. Ayuda Humanitaria de Emergencia: entregada por la Unidad Administrativa para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) de acuerdo con el grado de necesidad y urgencia respecto de su subsistencia mínima a las personas que ya se encuentran incluidas en el RUV (Art. 64 – Ley 1448 de 2011) c. Ayuda Humanitaria de Transición: es la ayuda humanitaria que entrega la UARIV y el ICBF, a la población en situación de desplazamiento forzado incluida en el Registro Único de Víctimas que aún no cuenta con los elementos necesarios para su subsistencia mínima, pero cuya situación se considera no presenta las características de gravedad y urgencia (Art. 65 – Ley 1448 de 2011).

Con la expedición de la Ley 1448 de 2011 el Estado colombiano reconoce los derechos de las víctimas del conflicto armado, otorgándoles prioridades en el acceso a los 33 servicios del Estado, y estableciendo una serie de medidas para su atención, asistencia y reparación integral. Si bien anteriormente se habían presentado políticas públicas que atendían una de las principales consecuencias del conflicto armado, el desplazamiento forzado, la mencionada Ley brinda un marco legal importante para recomponer el tejido social, mediante la adopción de medidas a favor de las personas que han sufrido las consecuencias del conflicto armado.

En el marco de esta norma, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) como entidad técnica del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas (SNARIV) creado por la Ley 1448 que a la vez tiene en cuenta lo expresado por la Corte Constitucional que en el marco de la Sentencia T-025 de 2004, exige la evaluación de las políticas públicas tanto en términos de impacto –a través del Goce Efectivo de Derechos–, como de gestión y resultados – en términos del diseño de políticas públicas, focalización, articulación y coordinación de los esfuerzos del Estado–. En el marco institucional se entiende por Víctimas del Conflicto Armado Interno lo que corresponde a lo establecido en el art. 3 de la Ley 1448 de 2011, mientras que la Población Víctima de Desplazamiento Forzado por la Violencia atiende a la definición prevista en el art. 1 de la Ley 387 de 1997 y el párrafo 2 del art. 60 de la Ley 1448 de 2011.

Al revisar el alcance de estas definiciones se concibe además que la población en situación de desplazamiento hace parte de la población víctima del conflicto armado interno. El esfuerzo del Estado colombiano abarca mecanismos de asistencia, atención, prevención, protección, reparación integral con enfoque diferencial, acceso a la justicia y conocimiento de la verdad para la población desplazada por la violencia y víctima del conflicto armado; a la vez que ofrece una serie de herramientas para que las víctimas reivindiquen su dignidad y desarrollen su proyecto de vida, allanando el camino hacia la paz y la reconciliación nacional (DNP, 2015) Con la ley 1448 de 2011, y la expedición de los documentos CONPES 3712 de 2011 y 3726 de 2012, por los cuales se define el plan de financiación para la sostenibilidad de la Ley 1448 de 2011, por un lado; y, por otro, los lineamientos, el plan de ejecución de metas, el presupuesto y el mecanismo de seguimiento para el Plan Nacional de 34 Atención y Reparación Integral a Víctimas.

La Ley de víctimas y el Decreto reglamentario establecen las responsabilidades y alcance de esta ayuda a las víctimas no desplazadas, consagrando tal obligación a los entes territoriales en un término señalado e indicando la necesidad de generar los 65 recursos necesarios para ello. Inicialmente para la implementación de la ley, le correspondió a la Unidad de Atención y Reparación Integral de Víctimas - UARIV establecer el debido apoyo y coordinación para que esta medida se cumpla en la oportunidad que las víctimas lo requieren; en tal sentido, la UARIV ha manifestado que no cuenta con las acciones de coordinación que le permitan hacer efectiva esta obligación y que desconoce el nivel de cumplimiento por parte de los entes territoriales a esta responsabilidad legal (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y Defensoría del Pueblo, 2012) con lo cual se observa consecuencias para la ampliación del alcance, producto de la reorganización administrativa que se mencionó anteriormente y que si bien implican una concentración de funciones éstas no advierten su naturaleza además del direccionamiento. De acuerdo a los organismos de control COSOC (2012), al Ministerio Público han llegado quejas de las víctimas respecto a la negación de este derecho o el alcance limitado que le vienen prestando los entes territoriales, argumentando que no cuentan con los recursos que les permitan brindar esta ayuda, y por otra parte, la UARIV se está demorando por encima del término legal en incluir en el registro a las víctimas, para que esta ayuda no le corresponda a esa entidad, con lo cual se articula el tema de la limitación presupuestal para ampliar el alcance de la ley.

Es así que el planteamiento burocrático de la ley hace que inicialmente el proceso no sea tan ágil como debería, con lo que se retrasa el proceso de levantamiento de los censos con la declaración de las víctimas con lo cual se dificulta la identificación del tipo y grado de afectación sufrida. La comisión de los organismos de control realizaron indagaciones sobre los criterios mediante los cuales la Unidad realiza la evaluación de los componentes de la ayuda humanitaria a víctimas no desplazadas, y frente a ello, ha indicado la Unidad que acoge la resolución 7381 de 2004 proferida en su momento por la red de solidaridad, mediante la cual reconoce ayudas por concepto de asistencia humanitaria y gastos funerarios (CGR, PGN y DP, 2012).

Se considera que esta alternativa puede resultar adecuada como mecanismo transitorio mientras se elaboran los parámetros que señala la Ley, sin embargo, se evidencia que 66 otros componentes de la ayuda, que se tornan básicos y fundamentales para la sobrevivencia de las víctimas, tales como el alojamiento, el apoyo alimentario, la atención Psicosocial no son cubiertas ni por la unidad ni tampoco por el Alcalde. Además de lo anterior, las víctimas de hechos victimizantes diferentes al homicidio, como serían el delito de violencia sexual, o de reclutamiento forzado de menores, no se encuentran en la categoría de hechos victimizantes sobre los cuales se otorgan medidas, y cuyas víctimas no tendrían ni siquiera el apoyo inmediato (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y Defensoría del Pueblo, 2012). Esto expone las restricciones del alcance de la ley, dado que la reorganización administrativa no corresponde con los resultados materiales que se buscaban inicialmente. Por parte de la Comisión, es claro que falta, para el periodo 2013, la promoción del enfoque diferencial para la atención y reparación integral a las víctimas a nivel territorial, aunque se reconoce la importancia de los programas de acompañamiento para garantizar el desarrollo del mencionado enfoque diferencial (COSOC, 2013).

En este mismo sentido el alcance de la implementación de la ley se limita al no tener una caracterización detallada de la víctimas, entendida como un componente del PAARI, incluye la identificación de tipologías de victimización y patrones de riesgo en el municipio en el cual la víctima recibirá las distintas medidas de reparación, con lo que se debilita que las acciones sean idóneas y cumplan con el criterio de adecuación (COSOC, 2013). Para el último periodo del 2014-2015, se evidencia que aumentó la cantidad de ayudas humanitarias, así como la cantidad de grupos familiares que se beneficiaron con ella, pero el promedio de ayudas por familia disminuyó. El tiempo de respuesta para atender órdenes judiciales o condiciones especiales es de 2 días en promedio, mientras que la atención por oferta se toma hasta 200 días, de acuerdo a la (Comisión de Seguimiento de los organismos de control - COSOC, 2013). Con lo cual la ayuda de emergencia llega a ser más importante frente a otros tipos de ayuda humanitaria. Los alcances de la ley en términos presupuestales no logran atender los presupuestos básicos establecidos, con lo cual el balance es negativo dado que la respuesta estatal no se encuentra acorde al daño de las víctimas ni a lo ofrecido directamente por la Ley de Víctimas.

## 4.2 Referente teórico

Para los referentes teóricos se tienen dos autores que aportan desde los aspectos políticos, humanos y las condiciones de víctimas a la construcción de reflexiones y comprensiones para la población desplazada en Colombia que ha llegado a Manizales como municipio receptor de víctimas.

Norbert Lechner (2002) desde los mundos subjetivos de la política permite hacer una reflexión en torno a los individuos como construcciones sociales, que encierran pluralidad de identidades, los cuales son producto social a partir de las formas y experiencias de convivencia. Para comprender la realidad Lechner propone los mapas mentales, entendidos como una representación simbólica de la realidad a partir de la estructuración desde el tiempo y espacio en que ubica el sujeto. El propósito de esta herramienta es delimitar el espacio, poder trazar límites, medir distancias y establecer ciertas jerarquías. La comprensión de la subjetividad de la política permite al ciudadano tener una oportunidad para el reconocimiento de sus experiencias cotidianas como parte de todo lo que involucra una vida en sociedad.

Según Lechner (2002), la interpretación del pasado a través de las experiencias condiciona las trayectorias futuras, dado que existe una relación entre tiempo, espacio y memoria.

*Los temores al futuro nacen en el pasado. Y los sueños de futuro nos hablan de las promesas incumplidas del pasado; lo que pudo ser y no fue. De lo que hemos perdido y de lo que no debía haber sucedido. Hacer memoria es actualizar esas nuestras experiencias. Pero, como dice el aforismo de René Char: nuestra herencia no está precedida de ningún testamento. Ya no podemos recurrir a una tradición consagrada que nombra y transmite, selecciona y valora aquel pasado que “vale la pena” preservar. No solo el futuro, también el pasado está abierto a una (re)construcción”. (2002. Pág. 10)*

A partir de la condición humana de los sujetos se generan los procesos de comprensión de sus actuaciones y condiciones, a partir de las experiencias y situaciones vividas, lo que deja

aprendizajes, sentimientos, emociones y percepciones que desde su individualidad pueden estar inmersas en pluralidades culturales que han tenido en semejanza con este.

Lechner no se centra en las estructuras formales e informales de la política tales como gobiernos, instituciones y sus interrelaciones sino, en aquello que las personas piensan, creen y sienten sobre realidades como la convivencia, la violencia o la guerra.

Arendt (1993) por su parte, comienza una comprensión por los cambios que ha tenido el individuo y los colectivos desde los aspectos privados, es decir en su familia, el carácter de lo público y la pérdida de privacidad al estar en una sociedad que se involucra en sus decisiones personales y familiares, dado que al ser parte de esta, la decisión de uno puede recaer sobre la situación de otros.

Su referencia es el paso por los diferentes aspectos económicos y políticos de la familia, los cambios trascendentales, la manera en que puede visionarse desde los aspectos sociales y el papel que juega dentro de la cultura y el contexto.

Así mismo presenta una preocupación por los aspectos laborales en el que la pérdida del trabajo en tierras propias es un factor de capitalismo, no se trabaja para sí mismo ni para los suyos sino para enriquecer e otros que acumulan esclavitud y mantienen la pobreza.

La religión, las concepciones que se tienen y la percepción subjetiva de la realidad constituyen los ejes principales de las experiencias y vivencias que tienen los sujetos, los medios y la cultura aportan de una manera significativa a los conceptos y procesos participativos de los individuos en la sociedad.

### **4.3 Referentes Investigativos**

Para los referentes investigativos se contó con la revisión de más de cincuenta documentos en diferentes bases de datos (Redalyc, Intelligo, Scielo, Scopus) , en las cuales se encontró que los referentes no se encuentran generalizados por los temas de atención o asistencia



como componentes de la ley 1448 de 2011, sino que dan prioridad al proceso de restitución de tierras permitiendo evaluar los pro y los contra, así como las posibilidades de equidad y justicia para acceder a este beneficio, reconocen la situación crítica de las personas y sus familias en los lugares que fueron despojados al comienzo, y deducen que los asentamientos o invasiones son considerados como nuevas problemáticas que surgen a partir del desplazamiento forzado.

Algunas de estas son: la tragedia humanitaria del desplazamiento forzado en Colombia del año 2009 la cual presenta un diagnóstico de la situación de la población desplazada en cuanto a los factores de vulnerabilidad, sintetizando la gravedad de la crisis humanitaria del País. Perder un lugar: un caso de estudio de desplazamiento forzado del año 2014, expone una preocupación por las afectaciones a las zonas rurales y marginales en las que el desplazamiento genera la normalización de la violencia en la que se incluye la pérdida de identidad y a la ciudadanía, así mismo de la ley 1448 de 2011 como una normativa contraproducente que se olvida de la participación política de los sujetos y la atención a las verdaderas necesidades.

Con respecto a las investigaciones sobre la atención de las mujeres víctimas del desplazamiento forzado, se espera que las políticas públicas del Sistema de Atención, Asistencia y Reparación a Víctimas (SNARIV) y las de estrategias que se articulan a estas para facilitar a las víctimas superar estos hechos, sean de amplio conocimiento por parte de los distintos actores involucrados en el proceso.

La investigación realizada por Madariaga, C.A., Martínez, P. y Cervantes, M.A con población de mujeres víctimas, muestra en sus resultados que no se puede afirmar que las mujeres conozcan sus derechos, dado que menos de un 30 % conoce las políticas públicas y las estrategias adoptadas por el estado para su implementación. Por ejemplo, sobre la base de los cuestionarios aplicados, el 71 % de las participantes no conoce cuáles son las políticas públicas del Sistema de Atención, Asistencia y Reparación a Víctimas (SNARIV) y el 89 % desconoce los programas dispuestos por el SNARIV derivados del derecho de la mujer a vivir dignamente, libre de toda forma de discriminación y de violencia, especialmente si se tiene en cuenta que más de la mitad de ellas manifestó haber obtenido ayudas estatales.

Los autores mencionados plantean además que las mujeres víctimas de la violencia en el país tienen dificultades para tener acceso a los servicios básicos por factores tales como la falta

de recursos económicos –puesto que la inexistencia de servicios gratuitos genera costos para las víctimas, por ejemplo, en pruebas de laboratorio, atención médica, que no tienen cómo sufragar, incluso la lejanía geográfica a los centros de atención constituye un obstáculo enorme para las mujeres.

Este estudio también encontró la inexistencia de programas de formación para funcionarios públicos, que los sensibilicen frente al problema y frente a las necesidades especiales de atención a las víctimas para el restablecimiento de sus derechos. Por ejemplo, menos del 50 % de los funcionarios están realmente preparados en el protocolo de atención a víctimas y la mayoría de ellos no ha recibido entrenamiento formal sobre su trabajo. Lo que saben lo han aprendido sobre la propia experiencia (p. 327-328)

Se evidencia la falta de implementación de estrategias de formación y cualificación a los y las representantes de las organizaciones de mujeres víctimas del desplazamiento, que les ofrezca elementos conceptuales y metodológicos de formación acerca de cómo incidir en las políticas públicas. Expresa Madariaga et al. ( 2014), que las capacitaciones realizadas han sido por parte de diferentes sectores como la Iglesia, organizaciones internacionales como el Alto Comisionado de Naciones Unidas (ACNUR), Consejo Noruego de Refugiados (CNR), Taller Abierto, entre otros. Por lo cual esto se limita solo a los sitios donde hacen presencia las organizaciones mencionadas y a capacitaciones puntuales (p. 328)

Así mismo, esta autora, subraya que el sistema de atención a víctimas también presenta profundas deficiencias en los mecanismos dispuestos para incentivar la participación de la mujer en el propio sistema. Por ejemplo, reveló una escasa participación de la mujer en los procesos de diseño, ejecución y evaluación de la Política Pública del SNARIV. Menos del 10 % de las mujeres ha participado en actividades relacionadas con la formulación, ejecución y evaluación de la política pública, muy a pesar de que más de la mitad de las mujeres expresan interés en participar activamente en estos procesos. Creen que pueden aportar ideas, ayudar en la transformación y en el mejoramiento de la educación, la salud y el bienestar de la comunidad.

Con respecto a las estrategias implementadas por el sistema para garantizar la participación de la mujer, encontraron que no son efectivas y no existe un protocolo diferencial para la mujer que facilite su participación. Tampoco existen estrategias que favorezcan la

participación, existen espacios para la misma, pero las mujeres no cuentan con recursos para transporte, alimentación o para ir a las reuniones y estas se vuelven un obstáculo para trabajar o para cuidar a sus hijos dado que son cabeza de familia; algunas de ellas desconocen la existencia de estos espacios ( Madariaga, et.al, 2014)

Otro aporte de la investigación de Madariaga es que menos del 20 % de las participantes ha expresado satisfacción con las estrategias adoptadas por el estado colombiano para atender sus problemáticas. El 36 % considera que los programas de atención a víctimas del conflicto armado son utilizados por los políticos para obtener votos en épocas de campaña electoral, el 14 % manifiesta que los recursos de estos programas son desviados para satisfacer intereses personales, un 23 % considera que el estado no tiene entre sus prioridades atender las necesidades de las personas de bajos recursos, el 9 % considera que las autoridades no hacen lo suficiente para atender sus problemáticas.

Desde los resultados de las investigaciones consultadas, existe desconocimiento por parte de las mujeres de los procesos de atención a víctimas en situación de desplazamiento forzado, de sus derechos constitucionales, de los mapas de poder, de los mecanismos estatales dispuestos para atenderlas, la persistencia de una baja participación, el pobre entrenamiento de los funcionarios encargados de atender a las víctimas, los escasos recursos para la implementación de los programas y la ausencia de estrategias ágiles para corregir errores en la puesta en marcha del sistema. Es decir, el sistema no ha conducido a una transformación social, porque la población víctima del desplazamiento sigue siendo marginada, estigmatizada, y sus derechos siguen siendo vulnerados (Madariaga, et.al. 2014, p. 327).

Uno de los referentes más cercanos y que tiene una aproximación de índole social y humana y “La pluralidad humana en el destierro. Tejido de la memoria singular de cuerpos vividos en el destierro en Colombia”. La cual analiza abarca el destierro desde las marcas dejadas en el cuerpo y el ser de la persona, las cargas emocionales, los tejidos que se dan después de un hecho como este, la afectación que se tuvo y la posición asumida por estas víctimas.

Las investigaciones desarrolladas en Colombia frente al desplazamiento forzado muestran una tendencia a la normatividad desde el tema de restitución de tierras, las afectaciones

económicas para el país y latino-américa, las implicaciones políticas y sociales, dejando de lado la parte de asistencia y atención<sup>9</sup>.

Así mismo el Centro de Memoria Histórica se convierte en un referente necesario al presentar en su cartilla de acción sin daño y en el informe basta ya!, una relación entre las vivencias, los sentidos, experiencias de frente al conflicto armado. “En el ejercicio colectivo de recordar, de relacionar hechos y situaciones, de complementar versiones o incluso de contradecirlas, las víctimas identifican lo que la guerra ha provocado en sus vidas, atendiendo no solamente a nombrar aquello que se define como derechos vulnerados o haberes perdidos, sino relaciones trastocadas, espacios arrebatados, afectos quebrantados, comportamientos y emociones afectadas, proyectos truncados”<sup>10</sup> (Pág. 12)

“La memoria se afincó en Colombia no como una experiencia del posconflicto, sino como factor explícito de denuncia y afirmación de diferencias. Es una respuesta militante a la cotidianidad de la guerra y al silencio que se quiso imponer sobre muchas víctimas. La memoria es una expresión de rebeldía frente a la violencia” (GMH. Pág.13)

“El conflicto armado interno se ha distinguido por la sucesión cotidiana de eventos de pequeña (asesinatos selectivos, desapariciones forzosas, masacres con menos de seis víctimas, secuestros, violencia sexual, minas antipersonal) dentro de una estrategia de guerra que deliberadamente apuesta por asegurar el control a nivel local, pero reduciendo la visibilidad de su accionar en el ámbito nacional. En efecto, los actores armados se valieron tanto de la dosificación de la violencia como de la dosificación de la sevicia, esta última en particular en el caso de los paramilitares como recurso para aterrorizar y someter a las poblaciones.

---

<sup>9</sup> La Ley define la asistencia como el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política. Por su parte, define la atención como la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación.

<sup>10</sup> Centro Nacional de Memoria Histórica. Aportes teóricos y metodológicos para la valoración de los daños causados por la violencia. Bogotá: CNMH, 2014.

Esta dinámica, que constituyó el grueso de la violencia vivida en las regiones, fue escasamente visible en el plano nacional, lo que muestra la eficacia del cálculo inicial de los perpetradores de eludir la responsabilidad de sus fechorías frente a la opinión pública y frente a la acción judicial. Desentrañar las lógicas de la violencia contra la población civil es desentrañar también lógicas más amplias de la guerra: el control de territorios y el despojo de tierras, el dominio político electoral de una zona, la apropiación de recursos legales o ilegales. La victimización de las comunidades ha sido un objetivo en sí mismo, pero también ha sido parte de designios criminales más amplios de los actores de la guerra. (GMH. Pág. 15)

## **CAPÍTULO IV**

### **5. REFERENTE METODOLÓGICO:**

#### **Postura teórica en las ciencias sociales: Hacia la composición de una hermenéutica existencial**

El estudio se inscribe en un enfoque de corte hermenéutico, el cual pretende realizar una lectura de un fenómeno de la realidad por medio del diálogo entre los diferentes discursos teóricos relacionados. Siguiendo los postulados de la investigación comprensiva: todo proceso de conocimiento debe estar articulado consistentemente de modo que haya una congruencia entre lo epistémico, las diferentes estrategias y las actividades e instrumentos, en interacción con las fuentes directas.

De este modo, se articula la descripción, profundización y comprensión de las narrativas acerca del proceso de atención a víctimas del desplazamiento forzado en el contexto socio-cultural de procedencia del quehacer, con los y las agentes culturales e institucionales, pues si bien, las teorías sobre investigación interpretativa se entienden como una configuración de etapas de reflexión cada vez más depuradas de un sujeto intérprete en un movimiento del todo a las partes y de estas al todo; en este proceso, la interpretación surge como reflexión colectiva de los sujetos en contexto, así, el todo está configurado en una relación inter-comunicativa, alimentada por sus creencias y sus percepciones.

Consecuente con el interés por indagar las vivencias acerca del proceso de atención a víctimas del desplazamiento forzado, desde el punto de vista de los afectados directos, se retoma inicialmente, los postulados propuestos por Dilthey (1993).

De esta manera, en el trabajo construido con Botero, Salazar, Torres y Col (2007) se señala que, en la hermenéutica de Dilthey, la vida histórica es la auto-objetivación permanente del espíritu con fines, valores y significados como estructuras de sentido que pueden ser aprehendidas y comprendidas desde la hermenéutica como método.

No obstante, como nos lo recuerda Gadamer (1997: 100-104), la vivencia en Dilthey se queda anclada en la pretensión cartesiana de separación entre el sujeto que conoce y el objeto conocido. Si bien los avances en la hermenéutica metódica posibilitaron comprender la noción de vivencia, se reconocen las propuestas de filósofos contemporáneos que aportan al saber hermenéutico como la integración entre el sujeto y el objeto en el *Dasein* o ser-en-el-mundo heideggeriano (1998) y la integración entre el comprender y el explicar propuesto por Ricoeur (2000).

Encontrar las conexiones con las vivencias, indica reconocer los signos sensiblemente, lo psíquico tiene como objeto algo singular y presenta un poder retrospectivo en su conexión temporal al seleccionar recuerdos sólo significativos como síntesis de vivencias.

De esta manera, las "*situaciones humanas*" vividas como experiencia se constituyen en fuentes de comprensión desde este clásico de la hermenéutica. En efecto, en Dilthey (1993) se reconoce que no sólo la humanidad; sino, el mundo, se manifiestan en la vida histórico-social de las biografías de los sujetos particulares y concretos.

Así mismo, con el autor se asumió que la comprensión no puede entenderse como la sustitución de la vivencia de otros por la vivencia propia como se pretendía en la hermenéutica romántica basada en la empatía del filólogo, no obstante hubo un distanciamiento del autor, pues llevaba a la reconstrucción de la vivencia como una objetivación mental.

De esta manera, se asume la noción de comunidades vivas, no como la separación entre los mundos interno y externo en los sujetos; sino, por el contrario, como categorías que permitirán integrar aquellos universos simbólicos psicológicos y culturales como construcciones humanas, así como las instituciones, Estados, iglesias, libros, costumbres, artefactos, son elementos producto y productores de las biografías de los sujetos.

En contraste, entre la hermenéutica metódica en Dilthey, 1993; la hermenéutica fenomenológica en Ricoeur, 2000; la hermenéutica Ontológica de Heidegger, (1998) y Gadamer, (1997) se propone una perspectiva hermenéutica que indaga por las experiencias en el ser, siendo y estando— Kush, (1976) en el contexto de las vida concretas.

Este presupuesto se visualiza claramente en las confrontaciones que buscaron subsanar la separación entre la realidad teórica de la realidad cotidiana; así, por medio del diálogo entre el discurso y la acción, y por un proceso colectivo que tiene en cuenta múltiples interpretaciones, esta hermenéutica indica no una traducción de discursos; sino, más bien, un señalamiento de las realidades de vida narradas por las personas en sus prácticas de vida concretas.

Siguiendo este análisis, se conjuga un campo de las estructuras simbólicas que guían su acontecer cotidiano y todas aquellas redes semánticas que constituyen la cultura. La investigación hermenéutica, entonces, permitió encontrar el hilo conductor sobre el discurso generador de símbolos, significados y significantes que permiten encarnar y habitar discursos sobre el proceso de atención a víctimas del desplazamiento forzado (constitución simbólica que incluye interpretaciones con relación a las perspectivas de víctimas y agentes institucionales acerca de los procesos de atención).

De esta forma, la investigación forjó en espirales *narrativos* como ejes centrales de diálogos-discursos y acciones que permitieron subrayar lo significativo del contexto en relación con la elaboración teórica que se realiza al mismo tiempo respecto a las tensiones emergentes entre los discursos universales y culturales, focales y globales de la política pública; de esta forma, en el presente trabajo se enfrentaron hipótesis desde los múltiples ángulos de

interpretación de la realidad, señalando voces que permitieron deconstruir y reconstruir los contenidos de los conceptos iniciales para comprender la política pública desde una perspectiva generacional.

De este modo, optar por una aproximación narrativa invitó a reconocer las múltiples voces en tensión que se generan entre los discursos entrecruzados, entendidos *en su sentido aristotélico oratio - traducción-* y *en el sentido medieval discursus -procesos de un razonamiento-* (los cuales) evidencian que este interés proviene de fuentes filosóficas con una trayectoria histórica desde la antigüedad, la cual cobra vigencia en pleno siglo XXI a la luz de las búsquedas interpretativas fundamentadas en develar los universos de significado y la configuración de sentidos en la vida humana. (Botero, 2010, p. 1)

La narración se asemeja a la metáfora en términos ricouerianos (2001) como la habilidad de re-escribir una realidad inaccesible a la descripción directa. En la narración la innovación semántica consiste en la configuración de una trama con fines, causas y azares que se reúnen en una unidad temporal completa en esa síntesis de lo heterogéneo. De esta manera, la metáfora presenta un poder heurístico en el discurso, es un instrumento de re-descripción y de descubrimiento de modos de ser nuevos.

En estas búsquedas el tránsito a una mirada hermenéutica existencialista dialogó con los postulados de Bajtín (1985) quien otorga un sentido socio-histórico del discurso en un quiebre frente a los analistas que consideran el signo como unidad básica. En este contexto, la narrativa tiene en cuenta la enunciación y la palabra contextualizada en el tiempo y el espacio, móvil y cambiante y más allá del aquí y el ahora: diálogos anclados a un crono-topo más allá del lugar y momento actual.

De esta forma, la narrativa desde la teoría bajtiniana permite comprender los sentidos que están anclados a los contextos comunicativos en emisiones dialógicas, estos no se dirigen a un objeto sino que conversa con otros co-determinados por la posición cultural, psicológica, socio-económica de los actores interiorizados en las historias singulares.



En esta tendencia los discursos pertenecen a la pragmática y su unidad es el enunciado. De tal forma que la narrativa implica la composición completa de tramas y desenlaces, de allí que los tejidos de enunciados personifican las relaciones inter-discursivas que conforman diálogos internos con voces ajenas y ecos que articulan los mundos sociales y subjetivos.

Las condiciones de materialidad e historicidad del discurso propuesto por Bajtín (1985b) me permitieron transitar en la pregunta por los mundos subjetivos y objetivos como campos inseparables que permiten parafrasear las circunstancias de niños, niñas y sus familias.

En términos de Bajtín

*“la palabra nunca tiene una sola conciencia o una sola voz, su vida consiste en pasar de boca en boca, de un contexto a otro, de un colectivo social a otro, de una a otra generación. Es precisamente por ello que está cargada de ideología y, dada su construcción ideológica, es social y polifónica, o presenta multiplicidad de voces [...] La narrativa previene contra la neutralización de la injusticia presente en la historiografía abstracta. Así, las narraciones complementan la historia de leyes fácticas con historias que poseen gran potencial de empatía y de desestructuración de las perspectivas del lector o lectora para ver su mundo. No se trata de sustituir la lógica científica por la narrativa; sin embargo, a veces es mejor narrar que explicar. De esta manera, la función empática de identificación de la narrativa no contradice la función científica de recordar hechos objetivos, sino que ambas funciones se complementan”.* (Ospina & Botero, 2007, p. 819).

El enunciado se constituyó pues en la unidad de la comunicación discursiva heterogénea, subjetiva relacionada siempre con otros y otras. Una respuesta a diferentes enunciados, a la espera de las respuestas de enunciados posteriores, así, siempre está destinada a algo o a alguien, marca la posición de los distintos sujetos hablantes porque está cargado de ideologías, sueños, dramas y esperanzas.

El alma subjetiva es el alma social que ha penetrado en una consciencia como un discurso social interiorizado. Así, el carácter frágil del otro se conoce internamente como acontecimiento en la relación viva entre varias interpretaciones de mundo, de allí que como autora, toca y ocupa una posición responsable en el acontecimiento mismo de esta obra colectiva.

Para vivir es necesario ser inconcluso, abierto a las posibilidades, de tal manera, una hermenéutica existencial implicó captar como autora las propias voces en la conciencia de otras personas y la de ellos y ellas en mí. De tal forma, la correlación de las categorías de imágenes de yo-otros/as es una vivencia concreta y la unidad de nuestra existencia y está orientada hacia el futuro acontecer; nunca satisfecha de sí misma, reconociendo, así, una estructura axiológico-semántica, en la que transcurre y se aprecia la creación de los valores del mundo.

El tránsito de una hermenéutica fenomenológica a una hermenéutica existencial, a la que inspira la postura bajtiniana, permitió articular personajes, autores y actores de este texto, siendo la autora, portavoz de ideas de las importancias éticas, políticas, sociales de coautores de este proceso. De igual forma, intentar ver con los ojos de los otros y otras, arrojó a apreciar los valores extra-puestos con respecto a las calidades de vida en las diferentes matices que indican cuidados por parte de diferentes personajes en la historia de luchas por los derechos. De esta forma, aparecen múltiples razones y retóricas frente a dichos procesos de atención a víctimas del desplazamiento forzado, pero, especialmente, las orientaciones emocionales y volitivas que se presentaron como posturas éticas y cognoscitivas ancladas a las circunstancias de los mundos en que habitan.

De acuerdo con Bajtín (1985c) cuando los horizontes concretos vividos no coinciden con las partes del cuerpo, muchas veces se hacen inaccesibles a la propia mirada y entran en contradicción; consecuentemente, con este estudio no pretendo ubicar una verificación o validación de los discursos; sólo se buscó resaltar la legitimación de voces como un excedente de visión del otro que se cruza con los horizontes de sus propias interpretaciones.

*“Yo creo activamente el cuerpo exterior del otro como un valor, por el hecho de ocupar una posición emocional y volitiva determinada con respecto a él, precisamente*

*al otro; esta actitud mía está dirigida hacia adelante y no es reversible hacia mí persona directamente [...] La vivencia del cuerpo desde sí mismo [...] el cuerpo no es algo autosuficiente sino que necesita del otro, necesita de su reconocimiento y de su acción formadora (Bajtín, 2005, p. 52)*

Al pretender ver su mundo desde dentro implicó al menos intentar colocarme en su lugar y luego, regresando a mi propio lugar, mi conocimiento, mi deseo y mi sentimiento. Siguiendo los postulados de Bajtín, (2005b), la expresión de una vivencia, no la crea el interior como una auto-expresión pura –actitud inmanente de una conciencia solitaria hacia sí misma– lo activo en esta forma es el otro/a que se encuentra fuera de ella. De esta manera, se establece una diferencia entre la vivencia compartida y la empatía en este camino de comprensión, una vivencia compartida implica un involucramiento como simpatía, como capacidad de vibrar con ellos y ellas.

## **5.1 Metodología**

La hermenéutica Ontológica: pretende recuperar desde el mundo cotidiano, desde la cosa misma, el modo de ser de los textos estéticos, humanos y sociales. Para Gadamer, la hermenéutica es el examen de las condiciones en que tiene lugar la interpretación; por tal razón, la hermenéutica se establece como una relación más que como un objeto. (Ferrater Mora; 1995; p. 1625). Se resalta la necesidad de establecer preguntas y responder con nuevas preguntas, como condición para el diálogo con los textos. En este sentido el lenguaje se convierte en el hilo conductor de la hermenéutica, no como método de interpretación, pero sí como acontecer y como sentido (Gadamer, 1997; p. 527). La interpretación, no es un acto complementario y posterior a la comprensión, sino que comprender es siempre interpretar (...) lo que hace que el lenguaje se considere como un aspecto central en la hermenéutica (...). Pero esta fusión interna no puede verse desconectada del tercer momento de la problemática hermenéutica, la aplicación respecto del contexto de la hermenéutica (Gadamer, 1997; P.378-379).

“Las narrativas se plantean como una herramienta de las metodologías cualitativas, para la realización de investigaciones que proyecten como necesario el acceso a las subjetividades de las

experiencias sociales. Este método es potencialmente sensible para dar cuenta de aspectos sociales como los sentimientos, los propósitos, deseos humanos, etc.

Presentándose como un medio para acceder al análisis del orden simbólico de lo social, mediante la indagación retrospectiva en las subjetividades, que permite el conocimiento de la vivencias y experiencias, los acontecimientos significativos, la emergencia y desarrollo de interacciones sociales y las diversas significaciones que de ello reproduce el sujeto en el hecho mismo de la elaboración de la narrativa. Espacio donde emerge lo hoy urgente construido desde el devenir histórico, social y cultural de los seres humanos y sus procesos de sujeción y articulación desde el lenguaje.

Relación entre identidades y subjetividades, abordado desde un modo no esencialista arribando a la propuesta de “identidad narrativa” de Ricoeur (1999), para posteriormente analizar la relación entre narrativas y construcción de memorias compartidas.

En términos metodológicos se realizó la construcción de relatos a partir de entrevistas conversacionales realizadas con los participantes del estudio para luego organizarlos en cada una de las autobiografías para generar la historia del destierro y la atención.

De esta manera la investigación es de carácter analítica- comprensiva en la cual las narrativas de víctimas y agentes institucionales permiten: evocar el potencial emocional, cognitivo, y de actuación de los sujetos; Integrar pasado, presente y futuro, sentimiento de deuda con la historia, se configura o crea una historia como producción humana; analizar: metáforas, el papel jugado por los personajes, el juego y explicación de sentimientos humanos, las valoraciones y actuaciones ético/políticas de los personajes. La aparición de la cultura en la narración entre otras.

Reconociendo la condición de injusticia, historicidad, multidimensionalidad y complejidad del relato, interesa comprender el problema desde el significado y la experiencia de las personas que han vivido el destierro, unos en su situación de víctimas y otros como agentes institucionales que acompañan los procesos de asistencia y atención. Bajo este escenario se

propone un camino desde una postura crítica que busca trascender la visión hegemónica y homogenizante de prácticas discursivas, con la que se han creado identidades como “Rotulo” a las personas en su situación de destierro (Uribe de Hincapié, 1999; Naranjo y Hurtado 2002; Villa, 2006).

Lo anterior implica la construcción de un método y un procedimiento metodológico para lograr de manera rigurosa una apuesta de generación e interpretación de narrativas y una comprensión de la política de atención frente al desplazamiento forzado desde las experiencias y vivencias, al igual que sus tensiones, continuidades y rupturas frente al sentido ético, ciudadano, profesional y los lineamientos y directrices condicionados por políticas con sentido predominantemente asistencial que limitan y desvirtúan una atención en el sentido de la dignidad y el reconocimiento a las víctimas como sujeto político.

En consecuencia desde un camino de investigación narrativa se pretende aportar a la construcción de herramientas de comprensión en el campo de la atención con las nuevas racionalidades que nos despliegan la sabiduría práctica, la política pública y las políticas de afirmación frente al padecimiento y el cuidado que les permita trascender las limitaciones y posibilidades de aparecer como seres distintos ante los demás para actuar, construir y compartir con otros una vida digna.

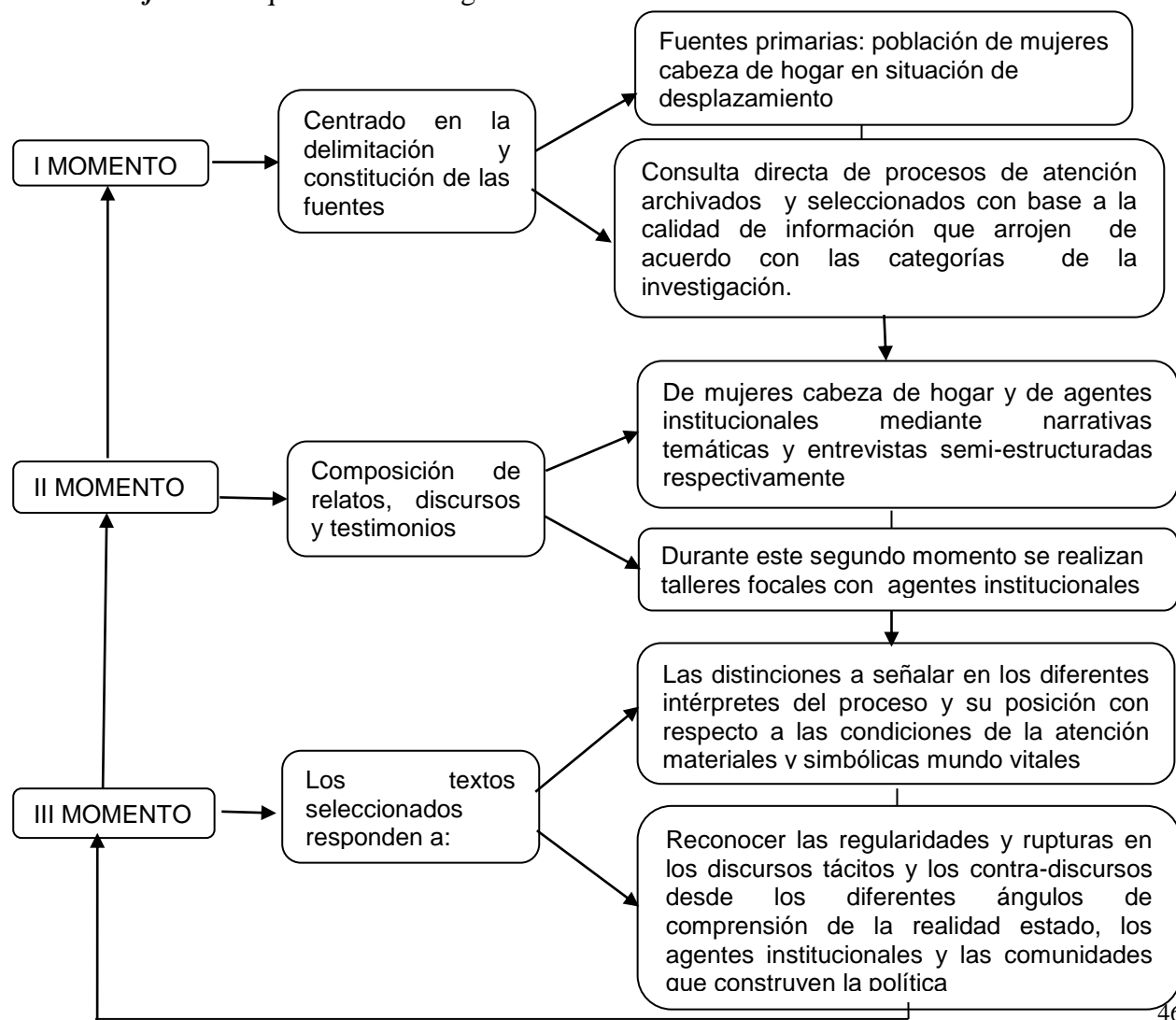
De acuerdo con Daiute & Lightfoot (2004), las narrativas son maneras específicas de discurso en las que se incorporan o personifican valores culturales y subjetividades personales, así mismo, como lo afirman Ospina & Botero (2007), el potencial develador de la narrativa reconoce que “la narrativa siempre será algo más que mera configuración de relatos de palabras, es también vehículo de comprensión e interpretación de las personificaciones, las tramas de relaciones, las metáforas de sentidos contextualizados en el tiempo y el espacio.

La narración tiene la particularidad de asemejarse a la metáfora, lo cual le otorga la ventaja de hacer aparecer lo que por sí mismo no puede, pues el enunciado metafórico tiene la habilidad de re-escribir en formas manifiestas una realidad inaccesible a la descripción directa;

presenta, según Nussbaum (1995), una enorme potencia imaginativa que no se opone, sino que complementa y enriquece la argumentación racional” (Ospina & Botero, 2007, pp. 3-4).

En consecuencia, la narrativa permite evocar el potencial emocional, cognitivo, y de actuación de los sujetos e integrar pasado, presente y futuro: al contar una historia se trasciende el relato del pasado y, a través del sentimiento de deuda con la historia, se configura o crea una historia como poiesis o producción humana. La interpretación narrativa permite analizar metáforas, el papel jugado por los personajes, el juego y explicación de sentimientos humanos, las valoraciones y actuaciones ético/políticas de los personajes, los juegos y relaciones de poder entre los participantes y la aparición de la cultura en la narración entre otras, Salazar y Botero 2010.

**Gráfica 1.** Esquema metodológico



## **5.2 Tipo de Estudio**

Esta investigación de tipo cualitativo fue de carácter comprensivo en la cual se develan las percepciones de las víctimas de desplazamiento forzado sobre la experiencia y el proceso de atención recibido en el municipio de Manizales.

## **5.3 Unidad de Análisis:**

Mujeres madre cabeza de familia víctimas de desplazamiento forzado que recibieron ayudas humanitarias de emergencia o inmediatas en el municipio de Manizales.

## **5.4 Unidad de Trabajo**

Para las narrativas sobre la experiencia y percepciones frente al proceso de atención brindada en el municipio, se cuenta con 6 mujeres que fueron desplazadas por el conflicto armado y llegaron con sus niños, niñas y adolescentes (hijos/hijas) a reestructurar y edificar nuevamente sus proyectos de vida personales, familiares y sociales con las “ayudas humanitarias” brindadas por el Estado y las diferentes entidades.

## **5.5 Procedimiento Investigativo**

La investigación se realizó en tres momentos, el primero estuvo centrado en la constitución y delimitación de las fuentes primarias a partir de las mujeres madre cabeza de familia víctimas de desplazamiento y las fuentes secundarias desde la consulta y verificación de los procesos de atención desde el componente normativo; en un segundo momento se llevó a cabo la composición de relatos, discursos y testimonios de las víctimas y agentes institucionales mediante narrativas temáticas y entrevistas semi-estructuradas, lo que permitió que en un tercer momento los textos dieran respuesta a la interpretación y posición asumida respecto a las condiciones de la atención materiales y simbólicas reconociendo las tensiones y relaciones en los discursos tácitos y contra-discursos desde las diferentes perspectivas de la comprensión de la realidad.

## **5.6 Descripción de las participantes**

Participante 1. Mujer de 29 años de edad, madre cabeza de hogar de dos niños quienes fueron víctimas de desplazamiento forzado en el Espinal, Tolima.

Participante 2. Mujer de 48 años de edad, madre cabeza de hogar de una niña quienes fueron víctimas de desplazamiento forzado en Marquetalia, Caldas.

Participante 3. Mujer de 34 años de edad, madre cabeza de hogar de tres niños quienes fueron víctimas de desplazamiento forzado en Segovia, Antioquia.

Participante 4. Mujer de 40 años de edad, madre cabeza de hogar de dos niños quienes fueron víctimas de desplazamiento forzado en Pensilvania, Caldas.

Participante 5. Mujer de 48 años de edad, madre cabeza de hogar de tres niños y tres niñas quienes fueron víctimas de desplazamiento forzado en Acacias, Meta.

## **5.7 Análisis de la Información**

Para analizar la información se utilizó una matriz en Word (ver anexo 1) en la que se organizaron los relatos de las mujeres, seguidos de una fragmentación del discursos a partir de aspectos trascendentales y relevantes para la comprensión de los relatos de manera que se diera cuenta de las espacialidad, hechos importantes, sentimientos y emociones de la manera en que perciben pasado, presente y futuro.

De igual manera para dar respuesta a las categorías y objetivos específicos se elaboró otra matriz (ver anexo 2) en la que se dieron respuestas a las preguntas: ¿Cuál es su percepción frente al proceso de atención que ha recibido?, ¿En el proceso de atención cuál es la experiencia positiva y negativa que usted más recuerda?, ¿Qué recomendaciones tendría usted, si pudiese



mejorar el proceso de atención?; lo que permitió identificar, categorizar y analizar las tendencias descritas frente a los procesos de atención.

## **CAPÍTULO V**

### **6. Hallazgos y Discusiones**

De acuerdo con los objetivos de la investigación, los hallazgos y discusiones se presentan a partir de la descripción de las percepciones y vivencias sobre la atención, en las narrativas de víctimas del desplazamiento forzado y agentes institucionales del municipio de Manizales; identificando las relaciones y tensiones entre las percepciones expresadas por las víctimas y las de los agentes institucionales frente al proceso de atención municipal; junto con el análisis de las implicaciones en la atención desde el marco legal de la Ley 1448 de 2011 y las percepciones que tienen las víctimas y agentes institucionales.

Para analizar la información se organizaron los relatos de las mujeres, los cuales se procesaron mediante la identificación de descriptores relacionados con las categorías de análisis iniciales, la identificación de preferencias y la puesta en diálogo mediante la triangulación entre el análisis de tendencias, la interpretación de la autora y los textos teóricos que sirven de referencia para interpretar los hallazgos, de manera que se diera cuenta de las espacialidad, hechos importantes, sentimientos, emociones, satisfacciones e insatisfacciones y de la manera en que perciben lo pasado, lo presente y lo futuro.

En este capítulo es importante iniciar por dar a conocer la situación inicial en que se encontraban las mujeres participantes de la investigación antes del desplazamiento forzado. En el momento en que suceden los hechos las participantes se dedicaban a una actividad económica que les permitía satisfacer sus necesidades básicas y tener, según ellas, una vida tranquila en sus lugares de origen. En el siguiente cuadro se presenta una síntesis de aspectos relevantes de las mujeres entrevistadas, tales como: edad, lugar de procedencia, año en que sucedieron los hechos y ocupación antes y después del desplazamiento forzado.

## 6.1 Datos generales de las mujeres entrevistadas

Participante	Edad	Lugar de desplazamiento	Año en que sucedió el desplazamiento	Ocupación antes del desplazamiento	Ocupación después del desplazamiento
María	29 años	Espinal, Tolima	2012	Ama de casa	Trabajadora sexual/vendedora ambulante
Juana	48 años	Marquetalia, Caldas	2012	Docente	Vendedora
Julia	34 años	Segovia, Antioquia	2013	Oficios varios	Vendedora ambulante
Ana	40 años	Arboleda, Caldas	2009	Ama de casa	Ama de casa
Lucía	48 años	Acacias, Meta	2011	Ama de casa	Cotera

Fuente: Elaboración propia

## 6.2 Razones del desplazamiento y actores implicados:

En el proceso de agudización de la violencia el desplazamiento forzado tomó grandes magnitudes en diversas zonas del país, las razones por las cuales las mujeres narran haber sido desplazadas, son el miedo generado por la agudización de la violencia, las amenazas directas a ellas a un familiar y/o cónyuge, la muerte violenta de familiares por parte de actores armados, el miedo generado ante la posibilidad del reclutamiento forzado. Esto se expresa en los siguientes relatos:

*“Nos dijeron que teníamos que salirnos. Por allá no se pregunta nada, como vi la cosa grave pues me vine con mis pelados, a nosotros nos amenazaron”* (María, 29 años)

*“Nosotros teníamos toque de queda, uno, después de las diez ni se asomaba a la puerta, podían escucharse las balaceras, pero uno, ni consideraba salir. La vez que a nosotros nos sacaron, es inolvidable, mi hija y yo vivíamos en una casa de familia, al señor le dispararon sin compasión alguna, al hijo de él se lo llevaron, a mí me mandaron a que cogiera lo que más pudiera porque me tocaba salirme de allá”* (Juana, 48 años)

*“Hace ya tres años, más yo creo... esa noche que llegaron los paracos se lo llevaron a él y a nosotros nos tocó salir con lo que teníamos puesto, esos tipos que llegaron nos dieron cinco minutos pa´ perdernos porque si no nos mataban, yo solo cogí a mi niños y salí con ellos, de él supongo que se lo llevaron, de igual forma él decía que por allá era el único trabajo bueno y seguro porque de resto nada, con tantos muertos y todo a la gente ya le daba miedo” (Julia, 34 años)*

*“Un día la guerrilla se alborotó, llegó y ya no era solo a que uno disque les colaboráramos con la causa, sino que esa vez fue a sacarnos, que teníamos que desaparecernos o nos quebraban a todos, y uno con un poco de muchachitos pues ni piensa, agarramos lo que pudimos y salimos de allá” (Lucía, 48 años)*

*“Nosotros llegamos del Meta, eso por allá estaba muy duro, lleno de guerrilla y a cada rato se enfrentaban con el ejército” (Lucía, 48 años)*

Se señala a las guerrillas y a los paramilitares como los grupos armados que propiciaron las expulsiones y quienes según los relatos de las mujeres hacían presencia en los territorios en los cuales habitaban antes de ser desplazados/das.

Acompañan estas situaciones de amenaza el miedo frente a la pérdida de la vida y de los seres queridos, que obliga a dejar sus territorios y pertenencias.

*“Yo no sé qué tenían por esas tierras pero la guerrilla nos sacó” (María, 29 años)*

*“El pueblo en el que estaba era zona roja, la guerrilla lo tenía azotado, el temor con que se mantenía era mucho, fue muy difícil” (Juana, 48 años)*

*“Nosotros fuimos desplazados de Segovia en el 2013, allá es pura zona de paracos y en esa época pues estaban alborotados” (Julia, 34 años)*

*“Ese 29 de julio el frente 47 de las FARC se tomó el pueblo” (Ana, 40 años)*

Los relatos muestran la acción amenazante por parte de la guerrilla y los paramilitares y la ausencia en sus relatos, del gobierno como garante de los derechos de la población.

Manizales se ha caracterizado por ser una de las principales ciudades receptoras de población desplazada en Colombia. Desde los relatos se evidencian que existen dificultades por parte del Estado colombiano a la hora de brindar ayuda a quienes llegan en esta situación, los relatos en sus diferentes temporalidades dan cuenta de ello, aunque el estar en la ciudad también les ha generado experiencias positivas según los relatos de las mujeres en situación de desplazamiento forzado.

*“Es una bendición para las personas que llegamos sin nada a un lugar desconocido y donde no contamos con ningún apoyo, en verdad es una ayuda que le salva la vida a uno y le devuelve como la esperanza. Cuando nosotros la conocimos fue una bendición Valentina, usted nos trataron muy bien y nos sacaron de las malas en momento muy duro”* (Julia, 34 años)

A su llegada a Manizales, la mayoría de las mujeres y sus hijos, se encuentran en una situación difícil que ellas relatan de la siguiente manera:

*“La salvación mía son esos pelaos, a veces he pensado en regalarlos porque son mamones, pero si no fuera por ello a uno no le ayudaban tanto ni acá ni en la calle. Los chinos despiertan como pesar en la gente y les regalan que el pancito o la monedita y eso también ayuda”* (María, 29 años)

Tanto los relatos en temporalidad más antiguos, así como los más recientes, permiten ver que existen similitudes en cuanto a las dificultades por las que las familias y especialmente las mujeres atraviesan, una de las más graves son las económicas porque limitan y obstaculizan la satisfacción de necesidades básicas para la sobrevivencia: dificultad de encontrar un techo digno y alimentos que garanticen el bienestar de sus hijos; de igual forma por la dificultad de ser acogidas y orientadas por las instituciones públicas, tratándose de una situación que debía ser atendida por el Estado de manera ágil.

*“Esa noche que nosotros salimos cogimos un bus y llegamos acá a Manizales, eso era de noche y en el desespero yo ni pensé, me subí en lo primero que salía, menos mal que acá hay una tía, no es que nos hablemos ni nada, porque como le dije yo he sido sola, pero ella me recibió con los niños, ella tiene una casa en la galería, yo nunca había venido por acá, pero como casi no tengo familia fue lo único que se me ocurrió. Ella nos recibió pero usted sabe que cuatro bocas es muy duro pa’ sostener, la primera noche bueno, pero al otro día ella fue la que me dijo que con lo que me había pasado podía pedir ayuda, que acá tenían que ayudarme. Imagínese que ese día hasta me tuvo que pagar un taxi porque ni para el pasaje teníamos”* (Julia, 34 años)

Las familias en situación de desplazamiento, enfrentan precariedades, con la angustia permanente de no tener un lugar donde vivir, sin acceder a servicios públicos, ante la ausencia de empleo tanto para las mujeres mayores de la familia como para los hombres más jóvenes. Frente a esta situación, las mujeres participantes de la investigación enuncian de manera reiterativa los cambiantes estados de ánimo que las acompañan, situaciones que van desde el miedo, la pesadumbre, un sentimiento de pérdida de la dignidad, la pérdida de la esperanza, la angustia e inclusive la depresión sufrida por los cambios permanentes a los que se ven enfrentadas, que en ocasiones proyectan de manera negativa a sus hijos:

*“Yo le pegaba a los niños y me sentía culpable pero es que no me podía controlar, era una rabia y unas ganas hasta de acabarlos, pa’ que pero ya he cambiado, no mucho pero algo se ha hecho, no es que sea muy buena gente pero ya me aguantan más”* (María, 29 años)

### **6.3 Percepción de efectos generados de la ciudad:**

El desplazamiento ha generado diferentes efectos en la vida de las mujeres, relacionados con los cambios de carácter económico y social, que son para ellas significativos. En cuanto a lo económico, reiteran en las narrativas que existe un cambio dramático, pues de pasar de tener sus propias parcelas, casas y fincas en sus respectivos lugares de origen y tener asegurada la alimentación, ahora dentro del contexto de la ciudad, su llegada abrupta y el tener que adaptarse a la vida dentro de la misma, muestra más que seguridades, incertidumbres ante la dificultad para

conseguir empleos estables, por lo tanto, la satisfacción de sus necesidades básicas queda a la deriva.

*“Mi marido trabajaba en un taller, no teníamos plata pero vivíamos con lo básico, teníamos la casita, la comidita y hasta nos manteníamos bien”* ahora en la ciudad *”Gracias a Dios mis muchachas y yo nos pusimos a trabajar, yo estuve como coterá en la galería y me iba hasta bien, pero es duro, a uno cuando lo ven que es mujer lo miran hasta feo y se ríen que uno que va a ser capaz, pero toca, morirse de hambre no es la solución”* (Lucía, 48 años)

*“Conseguimos una casita, organizamos las cositas y estábamos a la espera de que pasara un poquito lo de la guerra para poder volver a estar los cuatro juntos”* ahora en la ciudad *“a mí me dieron una indemnización, pero eso no arregla nada, con plata a uno no le reparan ni el corazón ni los recuerdos, nadie sabe lo que uno tiene que pasar, yo seguí viva por obligación con mis hijos, ahora vivo de la pensión que me dejó mi esposo”* (Ana, 40 años)

Relatan que para solventar la precariedad económica y de empleo, las mujeres realizan oficios varios, como ventas ambulantes, pidiendo limosna, como coterá en la galería y solamente una logra vincularse como vendedora a un almacén. Para la mayoría el no tener un trabajo estable, ha sido difícil. Junto con lo anterior expresan que han pasado por grandes humillaciones y pérdida permanente de lo que para ellas es la “dignidad”, lo cual les genera sentimientos de dolor y angustia.

A nivel social hay sentimientos de dolor encontrados en los relatos, a partir del desplazamiento forzado, estos hablan de las dificultades que inician con la estigmatización, la discriminación y el maltrato por parte de algunos agentes institucionales, esto se suma a todas las situaciones por las que han atravesado; hablan de la pérdida de la dignidad en lugar del respeto al que todas las personas tienen derecho, hablan con dolor de lo que en los primeros momentos de atención vivieron y desde ellas, lo que significa ser desplazada en la ciudad.

*“Pal resto de gente uno estorba, es y con el perdón de usted, como una mierda en el camino, lo miran a uno como con asco, parece que uno les oliera feo.”*

*Uno ya no tiene quien lo escuche ni aconseje, porque mientras saca las tales citas, eso es perder el tiempo” (María, 29 años)*

De otro lado, ellas expresan como factor positivo la oportunidad de acceder a procesos de capacitación como una posibilidad, como una alternativa de salir adelante; para otras la promesa de indemnización se vuelve una expectativa para un mejor vivir y futuro, sin embargo conlleva a su vez dependencia del Estado.

*“Yo agradezco mucho la ayudita que nos dan, porque uno de no tener nada a al menos poder asegurar lo de la piecita o la comidita es mucho. Y le digo la verdad yo no me pongo a trabajar porque eso a uno no le pagan lo que es, quieren es que uno haga todo gratis y muy duro. En cambio acá uno viene a las charlitas cada semana y tenga que mantiene la platica. La salvación mía son esos pelaos, a veces he pensado e regalarlos porque son mamones, pero si no fuera por ello a uno no le ayudaban tanto ni acá ni en la calle. Los chinos despiertan como pesar en la gente y les regalan que el pancito o la monedita y eso también ayuda” (María, 29 años)*

De acuerdo con lo anteriormente planteado, la situación de desplazamiento en estas mujeres se relaciona con los factores de miedo generados por las amenazas y las experiencias violentas vividas provenientes de grupos armados que buscan mediante estas emociones subyugar a las personas y ejercer un control sobre el territorio donde habitan su cotidianidad.

La normativa emerge como una necesidad a la atención, asistencia y reparación a los hechos victimizantes que han afectado a la población colombiana, en los diferentes territorios, urbanos y rurales principalmente, por lo que en el año 2011 se prioriza la atención a esta población, contando con una articulación interinstitucional que garantice el goce efectivo de los derechos fundamentales de manera que pueda atenderse no solo en el plano de justicia y economía, sino desde aspectos emocionales, psicológicos y sociales por los hechos padecidos, dado que la reincorporación a la sociedad incluye el afrontamiento de condiciones y situaciones nuevas frente a los hábitos y cotidianidad vivida.

Las experiencias de violencia, guerra y conflicto dejan además de una secuela física, territorial y económica, quebrantos emocionales y psicológicos que se confrontan permanentemente con las nuevas situaciones que se presentan en sus territorios, la manipulación, el desarraigo, el abandono.

Es importante anotar que el Estado colombiano reconoció el fenómeno como desplazamiento forzado por la violencia (DFV) a partir de 1995 pues antes se asimilaba a la migración de tipo económico o por desastres naturales. Así se creó un marco normativo propio a partir de la Ley 387 (Congreso de la República de Colombia 1997) este marco normativo habla de la problemática del destierro en nuestro país, que en su origen fue concebido como un fenómeno migratorio, un asunto de movilidad humana a causa del conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH). Esta forma de concebirlo proviene entonces de la formulación de la Ley 387 que adecua o que transita de la noción de “desplazamiento interno” promulgada en el ámbito internacional desde los principios erectors formulados por la organización de las Naciones unidas (ONU, 1998).

Al llegar a las ciudades las personas en situación de desplazamiento generalmente se ubican en la periferia humana, en estos lugares sus condiciones de vida son más precarias que las de las comunidades receptoras (Gaviria y Arias, 2005-2006), estando en la ciudad no consiguen su restablecimiento socioeconómico y sus posibilidades de retorno a sus lugares de origen son muy restringidas.

Teniendo en cuenta lo anterior, algunos sectores académicos y de la sociedad civil colombiana han asumido el fenómeno del desplazamiento como “destierro” desde una postura crítica en el marco de la discusión de la “Ley de Justicia y Paz” (Ley 975) formulada para conseguir la reparación y los procesos de movilización, desarme y reintegración (Congreso de la República de Colombia, 2005) y la ley de víctimas de restitución de tierras (Ley 1448) que orienta la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno (Congreso de la Republica de Colombia, 2011), al registrar que en Colombia la raíz del desplazamiento forzado por la violencia se caracteriza por la expropiación arbitraria y violenta de



la tierra a campesinos, comunidades indígenas y afrodescendientes, esto como consecuencia de las condiciones históricas de inequidad entre el campo y la ciudad y de las estrategias de fortalecimiento de proyectos de extracción de recursos naturales sobre territorios de importancia territorial para los intereses del capital.

En este contexto surge la pregunta por quienes tienen la experiencia de haber sido expulsados violentamente de sus lugares de origen en nuestro país, lo cual implica hablar de quienes son las personas en situación de destierro, de acuerdo con Hannah Arendt en su ensayo *nosotros los refugiados*, 1943, donde Arendt (2002) reseña su lucha por la identidad como refugiada, rechazando la identidad homogenizante atribuida por los otros y haciendo una lectura de las condiciones de exclusión de los refugiados, como no tener un lugar en el mundo y de haberles quitado su humanidad

A partir de lo anterior para el estado y los organismos humanitarios, las personas en situación de desplazamiento o desterrados, son población “vulnerable” (con limitaciones y carencias) que requieren protección; en tanto ser sujetos “vulnerables” y “urgidos de ayuda” se actúa en nombre de ellos brindándoles asistencia de manera paternal y asistencial, con el precepto de buena voluntad y responsabilidad social, pero afectando de este mismo modo su dignidad humana, pues como se plantea en las narrativas de las mujeres en situación de destierro apenas conforme sobreviven y cotidianamente generan desesperanza e inactividad, permaneciendo por fuera de la sociedad muchos de ellos. A pesar de la desestimación que sienten como personas son obstinadas y no se dan por vencidas, buscan y rebuscan salidas alternas, permanecen activas, luchan y cada día se apropian de la ciudad de diversas maneras (Arias, 2005).

Desde una postura alternativa se podría expresar que las personas que han vivido eventos de destierro o desplazamiento forzado por la violencia tienen experiencias acumuladas en la configuración de sentidos de pertenencia y de construcción de identidades.

En Colombia, tanto en el Derecho Internacional Humanitario (DIH) como la Corte Constitucional han dado una condición política al destierro y a la figura del desterrado otorgándoles un cuerpo jurídico dentro de un sistema normativo en donde la persona en situación

de destierro debe ser considerado como un *ciudadano que pide ser reparado* y no asistido, sin embargo esto no sucede en la práctica toda vez que los gobiernos han asimilado los desterrados como pobres y como otra población vulnerable, situación que oculta la realidad política del desplazamiento forzado por la violencia, que disminuye los recursos para la atención humanitaria y reparación para esta población.

#### **6.4 Percepciones de la atención recibida por las mujeres:**

Las mujeres en situación de desplazamiento al llegar a una ciudad desconocida para ellas, como Manizales, según sus relatos, implicaba el desconocimiento de esta ciudad y también del funcionamiento de las diferentes entidades públicas a las cuales debían acudir para solicitar ayuda o algún servicio de la manera como lo hacían en sus lugares de origen donde la dinámica social, política y económica tenía otras características.

Ello explica que las mujeres en situación de desplazamiento forzado al llegar a la ciudad con sus hijos e hijas y esposo, sin mayores pertenencias que lo que escasamente pudieron tomar o ponerse para salir de sus lugares de origen, y sin estabilidad económica que les garantizará en su momento un lugar digno para vivir, dificulta su ingreso en la ciudad.

Algunas inicialmente fueron recibidas por familiares que se encontraban ya en la ciudad, pero debido a las precarias condiciones en que viven estos, ellas buscan otras ayudas, como son las instituciones encargadas por el Estado para brindar la atención a la población desplazada. Las evidencias que se encontraron se expresan en el siguiente relato.

*“Esa noche que nosotros salimos cogimos un bus y llegamos acá a Manizales, eso era de noche y en el desespero yo ni pensé, me subí en lo primero que salía, menos mal que acá hay una tía, no es que nos hablemos ni nada, porque como le dije yo he sido sola, pero ella me recibió con los niños, ella tiene una casa en la galería, yo nunca había venido por acá, pero como casi no tengo familia fue lo único que se me ocurrió. Ella nos recibió pero usted sabe que cuatro bocas es muy duro pa’ sostener, la primera noche bueno, pero al otro día ella fue la que me dijo*

*que con lo que me había pasado podía pedir ayuda, que acá tenían que ayudarme. Imagínese que ese día hasta me tuvo que pagar un taxi porque ni para el pasaje teníamos” (Julia, 34 años)*

Los relatos evidencian las redes familiares como una ausencia al momento de afrontar el desplazamiento forzado, estas mujeres cabeza de familia, han contado con redes inmediatas que ofrecen su apoyo a la situación de manera momentánea, dada la carga emocional, económica y social que conlleva el sostenimiento y manutención de un grupo familiar que llega sin recursos a un municipio para la reconstrucción de los proyectos de vida.

Así mismo las disyuntivas familiares han generado un alejamiento permanente en otra parte de las mujeres víctimas de desplazamiento, por sus historias de violencia y conflicto con sus grupos familiares de origen. Otras por el contrario prefieren no tener contacto con personas cercanas en la espera de una ayuda inmediata que permita el sostenimiento y cubrimiento de las necesidades básicas del grupo familiar.

Algunas de las narrativas permiten entrever algunos aspectos tanto positivos como negativos percibidos frente de los procesos de atención, que se indican a continuación:

Con respecto a la atención en emergencia, una vez la persona llega a la oficina del Centro Regional, y refiere su necesidad de ayuda inmediata por la precariedad y la situación de vulnerabilidad; frente a ello, la institución, le brinda una atención prioritaria que consiste en darles alimentación, hospedaje, transporte y vestuario durante tres meses para en ese lapso de tiempo, la UARIV, verifica los datos para la inclusión o no en el Registro Único de Población Desplazada. Es de anotar, que en este proceso de verificación, se prioriza de acuerdo con la existencia de proceso de gestación en las mujeres y madres o familias con niños. Posteriormente se remiten a la personería para orientarlos jurídicamente y a partir de allí, se inicia el proceso de vinculación a salud, educación, registraduría e ICBF, para acceder a las oportunidades<sup>11</sup> que tiene prevista la Política de Atención a Víctimas.

---

<sup>11</sup> Las oportunidades hacen referencia a la oferta educativa (incentivos, bonos de apoyo, inclusión, acceso inmediato al sistema educativo), laboral (ofertas laborales, formación para el trabajo) y de atención que debe garantizarse a la población víctima del conflicto armado según la ley 1448 de 2011 (garantía de derechos fundamentales, salud, dignidad).

Como se planteaba anteriormente el cuerpo jurídico dentro de un sistema normativo en el que la persona en situación de desplazamiento no se reconoce como un ciudadano que exige ser reparado sino como un ciudadano que exige ser asistido, las numerosas y cambiantes disposiciones normativas ha hecho que a pesar de la complejidad en la formulación de la política las numerados y cambiante disposiciones normativas y los mecanismos intencional previstos han agudizado las condiciones de marginalidad y exclusión de las poblaciones afectadas, al compartir un esquema de actuación vertical, el Estado, por las manera como la atención institucional se ha desarrollado: experto aprendiz, asistente asistido, proveedor beneficiario, relaciones que dificultan la creación de espacios institucionales democráticos para estas personas, así como el reconocimiento de su condición de actores políticos llevándolos a convertirse en receptores pasivos y simples objetos de políticas de estado.

#### **6.4.1 Percepciones positivas frente a la atención de víctimas**

Las narrativas permiten conocer las percepciones, sentimientos, emociones y recuerdos que evocan de las diversas situaciones que afrontan las personas, así como la manera en que se relaciona el pasado, el presente y el futuro, las expectativas y perspectivas de vida. La resiliencia es una de las principales características que surgen en las mujeres que fueron desplazadas y participaron en la investigación, logrando de esta forma categorizar, según sus relatos, las percepciones positivas que tuvieron frente al proceso de atención recibido, las cuales se relacionan directamente con los siguientes aspectos:

##### **6.4.1.1 Percepciones positivas frente a la atención a víctimas: relatos de las mujeres en situación de desplazamiento**

Expresiones de acogida, apoyo vital que permiten generar confianza y esperanza frente a sus proyectos de vida *“Es una bendición para las personas que llegamos sin nada a un lugar desconocido y donde no contamos con ningún apoyo, en verdad es una ayuda que le salva la vida a uno y le devuelve como la esperanza”* (Julia, 34 años)

Valoran el reconocimiento de los niños en las familias como criterio de prioridad en los procesos de atención *“La salvación mía son esos pelaos, a veces he pensado e regalarlos porque son mamones, pero si no fuera por ello a uno no le ayudaban tanto ni acá ni en la calle”*; *“Desde que uno tenga chinos chiquitos acá le ponen cuidado y le va bien, vea a mí ni me toca trabajar gracias a ellos, eso sí a veces se demora mucho la ayudita pero de que llega eso le llega a uno”*

La atención como una oportunidad para reconstruir su vida familiar *“La gente tiene que ser más noble, ellos trabajan con personas y nosotros traemos un proyecto de vida arrebatado, venimos por una esperanza, por una oportunidad”*.

Las ayudas económicas que permiten satisfacer las necesidades básicas de las víctimas y sus grupos familiares *“la ayuda que gracias a Dios recibimos y con la que pudimos sobrevivir los primeros días que llegamos aquí, uno llega muy desconcertado pero encuentra gente que se preocupa por uno”*

Sentido de comunidad y cuidado por el otro en agentes institucionales *“Que nos escuchen, que vean realmente lo que pasa con nosotros, que sepan lo que necesitamos y que busquen gente que trabaje por uno”*

De acuerdo con lo anterior, y sustentado en lo normativo, en la Constitución Política de Colombia de 1991, las mujeres participantes reconocen la prioridad en la atención a niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta sus derechos fundamentales en cuanto a supervivencia, desarrollo, protección, participación, existencia y convivencia. Esto implica generar estrategias constantes contra las distintas formas de violencia, abandono y explotación. La responsabilidad y obligación por el desarrollo integral, la asistencia, protección y garantía del cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes es de la familia, el Estado y la sociedad.

De igual manera en la ley 1098 de 2006 establece como responsabilidades específicas la protección integral, el interés superior de los niños, las niñas y los adolescentes, la prevalencia de sus derechos y la corresponsabilidad, ratificando lo anteriormente dicho.

De esta manera, mujeres víctimas de desplazamiento forzado se ven en la obligación de buscar recursos institucionales, para garantizar la alimentación, vivienda y vestuario de las personas que están bajo su cargo y responsabilidad, por lo que los niños, niñas y adolescentes, y las personas con mayor riesgo de “vulnerabilidad”, requieren ser atendidas de manera inmediata, lo que constituye una dimensión en la atención humanitaria y de emergencia.

Es necesario anotar que a pesar de las diferentes situaciones y vivencias de destierro, desarraigo y sufrimiento estas mujeres y sus grupos familiares reconocen y reflexionan sobre las capacidades y recursos con los que cuentan, considerados, por la libertad individual y humana que tiene cada persona, las cuales están directamente relacionadas con las intenciones de superación y perspectivas de vida.

En ese reconocimiento, la reconstrucción de la vida familiar se convierte en un enfoque de desarrollo individual, familiar y social, en el cual los proyectos de vida son direccionados nuevamente de acuerdo a las realidades a las que se enfrentan diariamente los sujetos en sus entornos de residencia y los espacios de socialización y productividad. La simpatía, la solidaridad y la compasión comienzan a jugar un papel trascendental para la sobrevivencia después de los cambios radicales que padecieron.

Estas personas, como sujetos políticos que son, afrontan las situaciones y condiciones actuales de maneras diferentes, pero con características que tienen cierto grado de similitud al momento de confrontar los agentes instituciones, las entidades y la normativa, es decir, las emociones políticas como lo especifica Martha Nussbaum, generan estrategias de acercamiento para las relaciones que se van dando durante y después del proceso de atención, en el cual al exponer lo vivido, en repetidas ocasiones, generalmente permite “ser capaces de imaginar la situación del otro y tener compasión hacia esta situación” (Nussbaum, 2007, p. 187). Lo que favorece a las víctimas a poder expresar sus emociones, dejando de un lado los miedos, ansiedades y temores para apropiarse de sus realidades como una manera para la reconstrucción de sus proyectos de vida.

#### **6.4.1.2 Percepciones positivas frente a la atención a víctimas: relatos de agentes institucionales**

“La atención según la ley 1448 de 2011 tiene aspectos que favorecen a las víctimas del conflicto armado, lo que genera oportunidades para llegar a nuevos lugares de residencia no solo a conseguir ayudas inmediatas, sino a reestablecer sus vidas, es decir, a pesar de existir conglomeración por la cantidad de personas que acuden, hay garantías para priorizar los casos y brindar la asistencia suficiente de manera oportuna. Así mismo la oferta educativa y de empleo es una apuesta permanente porque estas personas se apropien de sus situaciones y adquieran ingresos para la satisfacción de sus necesidades” Funcionario UARIV.

“La Ley tiene aspectos muy positivos frente al restablecimiento de derechos, dado que hay un trabajo articulado entre las instituciones del Estado para garantizar la atención oportuna en salud, educación y demás aspectos que les han sido vulnerados. De igual manera hay programas que los favorecen como población prioritaria, esto para cupos en universidades, subsidios, el Sena y las postulaciones que ofrece el DPS” Funcionario UARIV

Frente a la atención a personas víctimas del desplazamiento forzado se reconoce por parte de los agentes institucionales los procesos para brindarles una orientación adecuada en cuanto a los servicios que tienen a disposición por los hechos que afectaran la cotidianidad de sus vidas. Entre estos las que más destacan son referentes a las ofertas institucionales, las cuales están dirigidas a esta población, en donde diferentes funcionarios de las entidades vinculadas les presentan las opciones de estudio y empleo que se tienen, así como las capacitaciones a las que pueden acceder y las diferentes bonificaciones que puedan recibir.

El Departamento para la Prosperidad Social (PDS), entrega incentivos educativos a quienes se vinculen al programa de jóvenes en acción, el cual está dirigido a la población vulnerable que pertenezca a red unidos, este incluido en el registro único de víctimas o tenga un puntaje igual o inferior al exigido, con el que se pretende brindar herramientas y aportar a la formación técnica, tecnológica o superior de estas personas.

## **6.4.2 Percepciones negativas frente a la atención a víctimas: relatos de mujeres en situación de desplazamiento y agentes institucionales**

Dentro de los procesos de atención pueden evidenciarse diferentes situaciones que dejan en entrevista las acciones o actitudes frente a las personas que llegan a solicitar atención y asistencia por parte del Estado.

### **6.4.2.1 Percepciones negativas frente a la atención a víctimas: relatos de mujeres en situación de desplazamiento**

Para algunas de las participantes de la investigación, sus relatos dan cuenta de una valoración negativa de este proceso, la cual está directamente relacionada con las expresiones en la atención, de maltrato, desatención, desprecio, desconfianza y desconsideración:

*“Lo malo es la gente que a uno lo trata mal, si por esos fuera hasta le pegaban a uno, lo tratan muy feo, uno como que hasta maluco les huele, no le ponen cuidado a lo que uno necesita”*

*“No falta la persona que a uno lo mira como feito como si uno fuera quien sabe qué cosa”*

*“La gente de acá no le presta atención a las necesidades de nosotros, nadie sabe lo que nos toca aguantar pa’ poder conseguir con que pagar un lugar, pagar una factura o tener con que comer. Uno llega a buscar ayuda con ustedes es porque lo necesita pero hay gente que no sirve para nada”*

*“Lo tratan a uno sin compasión, como si uno viniera por gusto, claro dan ayudas y así como hay gente por la que uno le ruega a Dios que la bendiga cada día hay personas que ni lo conocen a uno, que lo tratan con desprecio como por atenderlo rápido sacarlo de paso y listo. Eso es triste porque nadie sabe la carga que uno trae encima para llegar a buscar una ayuda a un lugar como este”*



*“Créame que no es fácil contar lo que a uno le ha pasado esperando si a la persona que lo escucha lo convence o no para que le digan que le van a tender la mano”*

*“La gente tiene que ser más noble, ellos trabajan con personas y nosotros traemos un proyecto de vida arrebatado, venimos por una esperanza, por una oportunidad”*

En la discusión de este aparte, retomamos a Arendt (Ibíd., p.p. 17-18) quien afirmaba que:

*Tras esas leyes no escritas está aunque no se confiese abiertamente, el gran poder la opinión pública. Y estas ideas y comportamientos tácitos son mucho más importantes para nuestra vida cotidiana que todas las garantías oficiales de hospitalidad y todas los problemas de buenas intenciones.*

Para ella “la sociedad ha descubierto en la discriminación un instrumento letal de matar sin derramar sangre” (Ibíd., p.21), como por ejemplo la burocratización “los documentos ya no son formales sino que se han convertido en un asunto de diferenciación social”. (Ibíd., p. 21).

#### **6.4.2.2 Percepciones negativas frente a la atención a víctimas: relatos de agentes institucionales**

“Las dificultades a nivel normativo surgen por la cantidad de personas que solicitan las ayudas, dado que el presupuesto anual no da abastecimiento por las cantidades tan elevadas de esta población. Además algunas adquieren una dependencia en la que los ingresos que reciben como ayuda no son suficientes pero tampoco adquieren el compromiso de buscar actividades que les generen ingresos” (Funcionario URIV)

Como lo afirmó en su momento Paula Gaviria, ex directora de la Unidad de Víctimas, 2016 “El presupuesto que se destinó para la implementación de la política de reparación es de \$55 billones y ya se han invertido más de \$30 billones. Debido al aumento en el universo de las víctimas y los fallos proferidos que obligan también a reparar a los desplazados, lo que no estuvo previsto en las cuentas originales, hemos tenido que recalcular para repararlos a todos.”

Lo anterior refleja las condiciones de exclusión “opciones” de inclusión social que ha construido la sociedad colombiana frente a las personas en situación de destierro. En este sentido el marco político aparentemente podría ser diferente, pues estamos hablando de Colombia como un estado social de derecho; no obstante no podemos negar que en esta sociedad se dan claras expresiones de discriminación, estigmatización que condicionan patrones culturales dominantes y visiones clasificatorias victimizantes, homogenizante y estereotipadas. Por este medio en el entorno institucional tanto internacional como nacional se ha reconocido a la persona desterrada con un “rotulo” que es claramente simplificado y discriminatorio en la interacción con instituciones estatales y demás organismos de ayuda humanitaria.

#### **6.4.3. Percepción de insuficiencia en los recursos para la atención a la realidad de las víctimas**

*“Yo considero que como le decía anteriormente en el papel todo suena muy bonito pero en la realidad es diferente, el proceso es bueno dentro de lo que se alcanza a cumplir pero no es suficiente para lo que necesitamos las personas que hemos pasado por tantas cosas”.* (Juana, 48 años)

Es importante resaltar el sentir que manifiestan en términos generales las mujeres y los agentes institucionales respecto a la atención por parte de entidades encargadas de atender y orientar a la población desplazada, han expresado desde las diversidad de vivencias tanto en los espacios institucionales, como sociales y familiares la necesidad permanente por una atención centrada en los contextos inmediatos y futuros, la oferta de asistencia basada en la realidad que tienen.

Los desplazamientos involucran un cambio de costumbres, de sectores, hábitat siendo una reacomodación y adquiriendo un significado en nuevos territorios, adaptándose a condiciones y normativas para la convivencia.

## **6.5 Relaciones y tensiones en las percepciones descritas por las víctimas y las de los agentes institucionales frente al proceso de atención municipal**

Para conocer las relaciones y tensiones que surgen en los procesos de atención, las mujeres víctimas de desplazamiento forzado y los agentes institucionales evidencian en sus narrativas las percepciones que tienen sobre el proceso de atención.

Algunas de las “víctimas” consideran que hay una actitud negativa que afecta directamente la relación entre funcionario y la persona que solicita la ayuda, la cual se traduce en un sentimiento de desatención, desprecio, maltrato y desconsideración, en los que plantean que estos funcionarios desconocen o no alcanzan a comprender la situación vivida de quien solicita la atención *“créame que no es fácil contar lo que a uno le ha pasado esperando si a la persona que lo escucha lo convence o no para que le digan que le van a tender la mano. La gente tiene que ser más noble, ellos trabajan con personas y nosotros traemos un proyecto de vida arrebatado, venimos por una esperanza, por una oportunidad.”* (Juana, 48 años)

*“La gente de acá no le presta atención a las necesidades de nosotros, nadie sabe lo que nos toca aguantar pa’ poder conseguir con que pagar un lugar, pagar una factura o tener con que comer. Uno llega a buscar ayuda con ustedes es porque lo necesita pero hay gente que no sirve para nada”* (Lucía, 48 años).

El llegar a un lugar desconocido genera en los seres humanos temores y miedos a un rechazo, aún más en una situación de “vulnerabilidad” en la que se ha perdido las condiciones para la satisfacción de las necesidades básicas, así como también se ha dado una ruptura del tejido social y de las redes familiares cercanas que se tenían antes del desplazamiento. Los relatos anteriores, son percepciones que muestran vacíos en la atención, lo que requiere para superarlos una mejor preparación de los agentes institucionales para un acercamiento humanitario a las víctimas que les permita formas de reconocimiento a la condición humana de ellas y propiciar la orientación e información que se requiere para lograr una atención adecuada. Es necesario el fortalecimiento de una ética del cuidado que permita a los agentes institucionales generar unas relaciones de empatía, solidaridad, una sensibilidad a las necesidades de las personas que acuden

a la atención de emergencia. Así mismo, indagar por las condiciones que rodean a los agentes institucionales en su labor de atención.

Para algunos agentes institucionales, la cantidad de personas sobrepasó el número de víctimas que se tenía pensado para la reparación, siendo una cifra desconocida que superó lo planteado inicialmente. Fueron más de cincuenta años de guerra, violencia y conflicto que confrontaron a las instituciones y el Estado con la realidad de quienes sufrieron algún hecho victimizante, dejando como alternativa la priorización de casos para la atención inmediata.

Según Paula Gaviria, 2016, ex directora de la Unidad de Víctimas y ahora consejera para los derechos humanos se han tenido más de diez millones de solicitudes de las cuales se han entregado pagos a las víctimas y alrededor de más de seis millones de ayudas humanitarias. “Claramente hay diferentes derechos que tienen las víctimas, diferentes momentos en los que reciben estas ayudas y lo que buscamos con la Ley de Víctimas es organizar una respuesta estatal ante un desafío masivo con victimizaciones complejas”, según una entrevista del periódico el espectador.

## **6.6 Implicaciones para el marco legal de víctimas**

El referente normativo/legal se dio bajo la ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras), como eje fundamental para la comprensión de las condiciones legales de las víctimas del conflicto armado en Colombia.

Esta Ley surge después de dos momentos fundamentales en los cuales durante el primero se reconoció legalmente los deberes del Estado con las personas desplazadas quienes son consideradas como población vulnerable, con derechos fundamentales, entendiendo que son víctimas las personas de la población civil que sufren perjuicios en su vida, grave deterioro en su integridad personal y/o bienes, por razón de actores que se susciten en el marco del conflicto armado interno, tales como atentados terroristas, combates, ataques y masacres entre otros. Esto se llevó a cabo con la Ley 387 de 1997, Ley 418 de 1997, Ley 975 de 2005, Ley 1290 de 2008,

Decreto 2569 de 2009, Sentencia T-327 de 2001, Sentencia T-268 de 2003 y la Sentencia T-025 de 2004.

En un segundo momento se contó con el Decreto 2467 de 2007 con el cual se fusiono la Agencia Colombiana para la Cooperación Internacional (ACCI) con la Red de Solidaridad Social (RSS), para dar lugar a la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional: Acción Social.

El tercer momento, el cual se encuentra vigente, logra en el año 2011 un reconocimiento de los hechos victimizantes a los cuales la población ha estado expuesta y que exigen la atención, asistencia y reparación integral para lograr de alguna manera recomponer el tejido social y brindar nuevas opciones de vida y bienestar, garantizando la no repetición de dichos actos.

Según esta ley se entiende por víctima aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencias de infracciones al Derechos Internacional Humanitario o violaciones a las normas internacionales de DD.HH ocurridas con ocasión al conflicto armado. Así mismo quienes hayan sufrido menoscabo en sus derechos fundamentales al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

“Por primera vez en la historia de Colombia se expide una Ley exclusivamente dirigida a las víctimas del conflicto, con el fin de hacer efectivo su derecho a la reparación. Es una apuesta que por diez años implica un esfuerzo de todo el Estado colombiano para que las víctimas recuperen el modelo de vida que tenían antes de ser sacrificadas”. (Ley de Víctimas. Pág. 18)

En esta ley se establece la **atención** desde la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, la **asistencia** como el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y

política y la **reparación** a partir de la restitución de tierras, indemnización administrativa, rehabilitación, satisfacción y garantía de NO repetición.

Respecto a esto, se identifican aspectos de relevancia para las víctimas y agentes institucionales, en los que se encuentra la estigmatización por la cual han tenido que pasar y las pérdidas tanto materiales como emocionales a las que se ven enfrentadas diariamente, les ha dificultado su incorporación dentro de la ciudad, como se ha mencionado en relatos anteriores.

Desde las condiciones de vida a las que se enfrentan hasta lo que sucede cuando se llega a un lugar nuevo de residencia, tanto en hábitat, como en cultura, costumbres y relaciones ya establecidas, en los diferentes territorios se evidencian diferencias que pueden facilitar o dificultar el desarrollo y bienestar de la población.

Para algunas familias estos nuevos espacios de vida les generó una revictimización desde la intención de reclusión de los grupos, pandillas o “combos” dedicados a actos delictivos con intención de vincular a menores. Para evitar dicha problemática la solución era abandonar nuevamente los lugares de residencia y ubicarse en nuevos sectores, obligando de esta manera a cambios nuevamente en instituciones educativas, comunidades y lugares de trabajo.

## **6.7 Nuevos Aprendizajes para las mujeres víctimas**

En términos generales, las mujeres entrevistadas manifiestan que los mayores aprendizajes están relacionados con el reconocimiento y valoración de sus derechos,

Lo que se extraña: En las narraciones de las mujeres se descubre que existe un sentimiento de nostalgia y de afinidad por las labores del campo como la siembra y el cuidado de los animales, pero esta relación de añoranza, como la posibilidad de tener el sustento y alimento garantizados en la cotidianidad, que es una condición esquiiva dentro de la ciudad es la dificultad para obtener un empleo estable y a su vez de manutención de sus familias

El desplazamiento forzado genera pérdidas materiales y necesidades básicas insatisfechas, pero también, pérdidas humanas ya sea por la violencia o por los cambios que se presentan a nivel familiar y estos últimos dejan huellas irreparables en las mujeres, como lo muestran diferentes relatos.

## **Capítulo VI**

### **Consideraciones finales frente a los procesos de atención a mujeres Víctimas**

- Las narrativas de víctimas del desplazamiento forzado permiten la identificación de las situaciones y condiciones en tiempo y espacios, el conocimiento de las emociones y sentimientos que se generaron en un pasado y que se afronta constantemente con las realidades actuales para la proyección presente y futuro. De manera que involucran a quienes comparten su historia desde una perspectiva social, que les permite a través de las palabras evocar recuerdos que han dejado plasmadas huellas a nivel emocional, físico, psicológico y económico.
- Las percepciones de las víctimas frente al proceso de atención, permiten categorizar sus narrativas, para algunas el desplazamiento forzado fue una experiencia aunque dolorosa, enriquecedora para sus proyectos de vida, dado que a pesar de los momentos de precariedad lograron reconstruir y continuar sus planes de desarrollo en otros lugares, brindando la oportunidad de conocer nuevas costumbres, culturas, contextos y por tanto ofertar alternativas para la satisfacción de sus necesidades. Así mismo hay inconformidad en cuanto a los sentimientos de desatención, desconfianza y desconsideración que presentan los agentes institucionales al momento de atender las víctimas.
- De acuerdo a la revisión normativa y a las percepciones descritas en las narrativas por las víctimas y agentes institucionales sobre el proceso de atención en el municipio de Manizales se pudo analizar las tensiones y relaciones existentes, permitiendo de esta manera una comprensión crítica y reflexiva frente a las realidades de las personas que

llegan a buscar ayudas, los objetivos normativos y las condiciones económicas de los municipios.

- A partir de la propuesta socio educativa para el agenciamiento social, entablar un proceso de acción socio-educativa basada en el desarrollo humano y la ética del cuidado con agentes institucionales encargados de la atención a víctimas, de manera que durante los espacios de sensibilización y movilización del pensamiento puedan desplazarse sus concepciones y actitudes a otros lugares de comprensión de la realidad de las víctimas al reconocimiento de su condición humana, generando nuevos lugares de enunciación y práctica con sentido humano y reflexivo frente a los derechos humanos de esta población.

Este proyecto investigativo deja nuevos cuestionamientos a partir de los relatos y el trabajo desarrollado con las mujeres víctimas de desplazamiento forzado y los agentes institucionales, las cuales se enuncian a continuación:

- ¿Cumple realmente la normativa con la reparación integral a víctimas del conflicto armado?
- ¿Cuáles son las herramientas sociales e institucionales con las que cuentan las “víctimas” del conflicto armado para la reconstrucción de sus proyectos de vida en los municipios donde reciben las “ayudas humanitarias”?
- ¿De qué forma el desarrollo integral de las personas se transforma durante y seguidamente a los sucesos de los hechos victimizantes?
- ¿Qué acciones se toman desde las instituciones para prevenir y asistir a las familias que sufren un segundo desplazamiento al llegar a zonas de conflicto urbano o “vulnerable” por el contexto socioeconómico en los municipios receptores?



## Referencias Bibliográficas

ACNUR (2002a): Estado de situación del desplazamiento, Enero a diciembre de 2001. Bogotá

ACNUR. (2013). La ayuda humanitaria de la Comisión Europea en Colombia. [cnur.org/t3/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Colombia/2013/Hoja\\_informativa\\_-\\_La\\_ayuda\\_humanitaria\\_de\\_la\\_CE\\_en\\_Colombia.pdf?view=1](http://cnur.org/t3/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Colombia/2013/Hoja_informativa_-_La_ayuda_humanitaria_de_la_CE_en_Colombia.pdf?view=1). ACNUR. (2013). Rindiendo cuentas: avance frente a objetivos claves. Bogotá: ACNUR.

AECID.ES. (2015). [www.aecid.es](http://www.aecid.es). Obtenido de Colombia. Plan Operativo Anual 2015: <http://www.aecid.es/CentroDocumentacion/Documentos/Acci%C3%B3n%20Humanitaria/POA%20Colombia%202015%20Final.pdf> AMNISTÍA INTERNACIONAL. (2012). LEY DE VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS. Madrid: Editorial Amnistía Internacional (EDAI). Blondel, J.-L. (30 de Septiembre de 2004). CICR. Obtenido de La globalización: análisis del fenómeno y de sus incidencias para la acción humanitaria: <https://www.icrc.org/spa/resources/documents/misc/66kjpl.htm> Bocanegra Bayona, D., & Nieto Súa, D. (2010). Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimo-asistencia en la ciudad de Bogotá\*.

Arendt, Hannah. (1993). La Condición Humana. Barcelona, España, editorial Paidós.

Arendt, Hannah. (2002). Nosotros, los refugiados – 1.943, En: H. Arendt, Tiempos presentes, pp.9-22, Barcelona: Editorial Gedisa.

Arias, Samuel Andrés. (2005). Estar aquí queriendo estar allá. El Malpensante (Bogotá), 62, 78-93.

Bajtín, M. (2005). La estética de la creación verbal. Argentina, Siglo XXI

Centro Nacional de Memoria Histórica. (2014) Aportes teóricos y metodológicos para la valoración de los daños causados por la violencia. Bogotá: CNMH.

Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. CLACSO. Red de Bibliotecas Virtuales de CLACSO [www.biblioteca.clacso.edu.ar](http://www.biblioteca.clacso.edu.ar)

Delgado Barón, Mariana. Las víctimas del conflicto armado colombiano en la Ley de víctimas y restitución de tierras: apropiación y resignificación de una categoría jurídica. Perfiles

latinoamericanos, núm. 46, julio- diciembre, 2015, pp. 121- 145. Facultad latinoamericana de Ciencias Sociales. Distrito Federal, México.

Díaz-Bravo, L., a, U. T.-G., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México

Ferrater, M. (2001). Diccionario de filosofía. Barcelona: Ariel.

Gabilondo, A. (1988). Historia de la filosofía (41). En Dilthey. Vida, expresión e historia. Bogotá: Presencia.

Gadamer, H. (1997). Verdad y método I. Salamanca: Sígueme.

Gámez Gutiérrez, Jorge. Aproximación al desplazamiento forzado por la violencia. *rev.latinoam.bioet*. [online]. 2013, vol.13, n.2, pp.104-125. ISSN 1657-4702.

Gaviria, Martha. (2012). Pluralidad humana en el destierro tejido de la memoria singular de cuerpos vividos en el destierro en Colombia. Universidad de Manizales- Cinde. Medellín, Antioquia, Colombia.

Geertz, Clifford. (2007) La Interpretación de las Culturas. Editorial Gedisa. Nueva York, X.

GMH. ¡Basta ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad. Bogotá: Imprenta Nacional, 2013.

González Bustelo, Mabel. Desterrados: el desplazamiento forzado sigue aumentando en Colombia. *Revista de ciencias sociales*, vol. 9, núm. 27, enero- abril, 2002. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México.

González Chavarría, Alexander. Justicia transicional y reparación a las víctimas en Colombia. *Revista Mexicana de sociología*, vol. 72, núm. 4, octubre- diciembre, 2010, pp. 629- 658. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México.

Ibáñez, Ana María; Velásquez, Andrea. El impacto del desplazamiento forzoso en Colombia: condiciones socioeconómicas de la población desplazada, vinculación a los mercados laborales y políticas públicas. CEPAL, división de desarrollo social. Santiago de Chile. Noviembre, 2008.

Informe Nacional sobre Desplazamiento Forzado en Colombia 1985 a 2012. (2007) Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. Junio.

Informe sobre Desarrollo Humano 2014. Sostener el Progreso Humano: reducir vulnerabilidades y construir resiliencia. PNUD.

Lahera Eugenio. Política y Políticas Públicas. CEPAL. UN. CEPAL. División de Desarrollo Social. Santiago de Chile. 2004.

Lechner, N. (2002). Las sombras del mañana: La dimensión subjetiva de la política. Santiago de Chile, LOM Ediciones.

Ley de Víctimas y Restitución de tierras. (2007) Ministerio del Interior y de Justicia. Bogotá DC. Imprenta Nacional de Colombia.

Madariaga, C.A., Martínez, P. y Cervantes, M.A. Evaluación de las estrategias utilizadas por la institucionalidad para promover la participación de las mujeres víctimas del desplazamiento forzado interno en el diseño e implementación de una política pública de enfoque diferenciado de atención, asistencia y reparación integral en Colombia. En revista Logos, Ciencia y Tecnología [S.l.], v. 5, n. 2, p. 323-331, jan. 2014. ISSN 2422-4200. Disponible en: <<http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rlct/article/view/115/113>>. Fecha de acceso: 23 june 2017 doi:<http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v5i2.115>.

<http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rlct/article/view/115/113>

ONU. (1998). Intensificación de la promoción y el fomento de los derechos humanos y las libertades fundamentales, en particular la cuestión del programa y los métodos de trabajo de la comisión derechos humanos, éxodos en masa y personas desplazadas. Informe del Representante del Secretario General, Sr. Francis M. Deng, presentado con arreglo a la resolución 1997/39 de la Comisión de Derechos Humanos. Adición Principios Rectores de los desplazamientos internos. E/CN.4/1998/53/Add.2, Washington, 11 de febrero de 1998. Disponible en <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0022>

Osorio, Ricardo, Martínez. 2010. Trabajo infantil: un círculo vicioso que perpetúa la pobreza (Tesis).

Revista diversitas - perspectivas en psicología - Vol. 6, No 2, [http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_10/vol.6no.2/articulo\\_8.pdf](http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.2/articulo_8.pdf).

CENTRO DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO. (2010). LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO. CUADERNOS DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO N° 1. Centro de Memoria Histórica- CMH. (2013).Basta Ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad. Bogotá: Imprenta Nacional.

Roldán Valencia, Ismael. (2007) El estado actual de las víctimas en Colombia: la búsqueda de la verdad. Revista colombiana de psiquiatría, vol. XXXVI, núm. 1, pp. 41- 66. Asociación Colombiana de Psiquiatría. Bogotá, D.C., Colombia.

Salazar, Henao Myriam. (2013) Política, niñez y contextos de vulnerabilidad. Trazos y narrativas en un contexto local de Colombia Libro Pensar la Infancia desde América Latina. Compiladora Valeria Llobet. ISBN 978-987-1891-78-8.

Salazar, Henao Myriam y Botero, Gómez Patricia. (2011). Política y niñez en contextos de vulnerabilidad. Trazos y narrativas en un contexto local de Colombia. En Pensar la Infancia. Compiladora Valeria Llobet. ISBN 978-987-1891-78-8. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Clacso. Red de Bibliotecas Virtuales de Clacso. [www.biblioteca.clacso.edu.ar](http://www.biblioteca.clacso.edu.ar)

Sen, Amartya K. (2000) Desarrollo y Libertad. Editorial Planeta. México D.F

Serrano Gómez, Rocío; Acevedo Prada, Milena. Reflexiones en torno a la aplicación de la Ley 1448 de 2011 y la restitución de tierras en Colombia. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, vol. 43, núm. 119, enero- junio, 2013, pp. 533- 566. Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia.