


**CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL  
FRENTE A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD  
DE CARTAGENA, AÑO 2011.**

**JULIANA AGUILAR DE ALBA  
ERIKA ESCOBAR VERGARA  
CARMEN FRANCO BELEÑO**

**Trabajadora Social**

SEÑORES, ASISTENTE  
SOCIAL LOS DESPLAZA  
DOS CESADOS. POR LA  
DEFENSORIA DEL PUEBLO  
SOLITAMOS LA  
AYUDA INMEDIATA

**Universidad de Cartagena  
Facultad de Ciencias Sociales y Educación  
Programa de Trabajo Social**



JULIANA AGUILAR DE ALBA  
ERIKA ESCOBAR VERGARA  
CARMEN FRANCO BELEÑO  
Trabajadora Social


**CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL  
FRENTE A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD  
DE CARTAGENA, AÑO 2011.**

***“CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL FRENTE A LA  
DEMANDA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO  
ARMADO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, AÑO 2011”.***

**AGUILAR DE ALBA JULIANA  
ESCOBAR VERGARA ERIKA  
FRANCO BELEÑO CARMEN**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FCACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**

**OBSERVATORIO PARA EL DESPLAZAMIENTO FORZADO Y LOS DERECHOS  
HUMANOS  
CARTAGENA 2012**



JULIANA AGUILAR DE ALBA  
ERIKA ESCOBAR VERGARA  
CARMEN FRANCO BELEÑO  
Trabajadora Social

**CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL  
FRENTE A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD  
DE CARTAGENA, AÑO 2011.**

***“CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL FRENTE A LA  
DEMANDA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO  
ARMADO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, AÑO 2011”.***

**AGUILAR DE ALBA JULIANA  
ESCOBAR VERGARA ERIKA  
FRANCO BELEÑO CARMEN**

**ROSA JIMENEZ AHUMADA  
DOCENTE**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FCACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**

**OBSERVATORIO PARA EL DESPLAZAMIENTO FORZADO Y LOS DERECHOS  
HUMANOS  
CARTAGENA 2011**

## AGRADECIMIENTO

A Dios gracias por habernos permitido, alcanzar hoy este logro, por darnos la sabiduría, la inteligencia, la paciencia y la fuerza para culminar esta etapa de nuestras vidas, por permitirnos encontrar personas en el camino nos alentaron y nos invitaron a salir, a seguir luchando por nuestros sueños.

Gracias a nuestros padres, por darnos el apoyo emocional y espiritual incondicional que nos brindaron durante toda la carrera.

Gracias a los profesores que durante toda la carrera nos impulsaron e inspiraron a seguir en la carrera profesores por cuyas manos pasamos, porque hoy soy el resultado de ellos, gracias a la Universidad de Cartagena por hacer de nosotras unas profesionales de calidad.

Gracias a nuestras compañeras de estudio, por el acompañamiento y el apoyo brindado durante toda la carrera, y que hicieron parte importante en la concepción de este logro.

En general, gracias a todas aquellas personas que permitieron que fuera posible este sueño.

Por ultimo pero no menos importante gracias a todas las personas que de una u otra manera que permitieron alcanzar esta meta, amigos, familiares y personas a las que queremos y que contribuyeron a que fuera realidad este sueño.

Gracias...

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION	7
INTRODUCCION	8
1. OBJETIVOS	9
1.1. OBJETIVO GENERAL	9
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
2. REFERENTE INSTITUCIONAL	10 - 34
2.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	10 -11
2.1.1 MISIÓN	10
2.1.2. VISIÓN	10
2.2. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION	11 - 12
2.2.1. MISIÓN	11
2.2.2. VISIÓN	11
2.2.3. PRINCIPIOS	12
2.2.4. OBJETIVOS	12
2.3. PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	12 - 14
2.3.1. MISION	12
2.3.2. VISION	13
2.3.3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA	13
2.3.4. PERFIL OCUPACIONAL	14
2.3.5. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA DE X SEMESTRE DE TRABAJO SOCIAL	

2.4. INSTITUCION DONDE SE REALIZAN LAS PRACTICAS (OBSERAVTORIO PARA EL DESPLAZAMIENTO FORZADO Y LOS DERECHOS HUMANOS)	15
2.4.1. Misión	15
2.4.2. Visión	15
2.4.3. Objetivos	15
CAPITULO I	17 - 34
3. PROYECTO DE INVESTIGACION	
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18 - 20
3.2. JUSTIFICACION	20 - 23
3.3. MARCO TEORICO	23 - 29
3.4. METODOLOGIA	30 - 33
3.5 CRONOGRAMA	34
CAPITULO II	35 - 50
3.6. ANALISIS DE ENTREVISTAS	36
3.6.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS FAMILIAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	36 - 37
3.6.2. EXPLICACIONES ACERCA DEL HECHO DE VICTIMIZACIÓN	38 - 39
3.6.3. ATENCIÓN EN INSTITUCIONES ESTATALES	40 - 43
3.6.4. PERTENENCIA A ORGANIZACIONES DE VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	43 - 44
3.6.5. OFERTA INSTITUCIONAL	45 - 48

3.7. REFLEXIONES GENERALES	48 - 50
4. POSICION DEL TRABAJO SOCIAL FRENTE A LA PERSPECTIVA DE LA ATENCION A VICTIMAS	51 - 52
5. CONCLUSIONES	53
6. RECOMENDACIONES	54 - 55
7. BIBLIOGRAFIA	56 - 59
8. ANEXOS	60
8.1 LISTA DE ANEXOS	61
8.1.1. GUIA DE ENTREVISTAS A VICTIMAS	62
8.1.2. GUIA DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES ESTATALES	63
8.1.3. FOTOGRAFIAS	64

## PRESENTACION

Dentro del proceso de formación académica de los estudiantes del programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, se establece un periodo de prácticas institucionales en noveno y décimo semestre de la carrera denominado año social.

Desde la práctica profesional realizada durante el año 2010 en el Observatorio para el Desplazamiento Forzado y los Derechos Humanos, adscrito al Departamento de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, como unidad de investigación y proyección social que tiene como objeto el estudio de la problemática del desplazamiento forzado en el departamento de Bolívar presentamos el siguiente informe de investigación del estudio titulado *“capacidad de respuesta institucional estatal frente a la demanda del servicio de atención a víctimas del conflicto armado en la ciudad de Cartagena, año 2011”*.

Este estudio tiene como antecedente la investigación realizada en 2007 por el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y el Programa Mundial de Alimentos titulado *“Una mirada a la población desplazada en ocho ciudades de Colombia: respuesta institucional local, condiciones de vida y recomendaciones para su atención”*; cuyo objetivo fue avanzar en la identificación de las necesidades de la población desplazada, así como en la oferta institucional existente con miras a lograr un mejoramiento en la atención que se brinda a esta población en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Cartagena, Florencia, Medellín, Santa Marta, Sincelejo y Villavicencio.

El presente informe da cuenta de los resultados logrados en la investigación la cual se enmarca dentro de los objetivos de conocimiento del Observatorio para el Desplazamiento Forzado y los derechos humanos como unidad investigativa.



## INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el informe de investigación del estudio denominado “*capacidad de respuesta institucional estatal frente a la demanda del servicio de atención a víctimas del conflicto armado en la ciudad de Cartagena, año 2011*”, desarrollado por las estudiantes en prácticas institucionales realizadas en el año 2011 con el Observatorio Para el Desplazamiento Forzado y los Derechos Humanos de la Universidad de Cartagena.

Este informe contiene dos capítulos, el primero que comprende la propuesta investigativa; planteamiento del problema, objetivos, justificación, marco teórico y metodología y el segundo que contiene el análisis tanto cualitativo como cuantitativo de los resultados de la investigación.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL FRENTE A LA DEMANDA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, AÑO 2011.

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1. OBJETIVOS GENERALES

Identificar las capacidades de respuesta institucional frente a la demanda al servicio de las personas víctimas del conflicto armado residentes en la ciudad de Cartagena, año 2010.

#### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Caracterizar las instituciones que prestan servicio de atención a las personas víctimas del conflicto armado, en la ciudad de Cartagena.
- Identificar las limitaciones institucionales en la prestación del servicio de atención a las personas víctimas del conflicto armado, en la ciudad de Cartagena.
- Identificar las barreras de accesibilidad a las instituciones, que presentan las víctimas del conflicto armado, en la ciudad de Cartagena.

## **2. REFERENTE INSTITUCIONAL**

### **2.1. UNIVERISDAD DE CARTAGENA**

#### **2.1.1. MISION**

La Universidad de Cartagena es una Institución Pública, líder en el Caribe Colombiano desde su fundación en el año 1827; tiene reconocimientos en la comunidad académica nacional e internacional y ejerce su autonomía en el compromiso de formar ciudadanos (as) en su contexto cultural con Idoneidad, ética científica y humanística, competentes para aportar a la construcción de una sociedad colombiana en el marco de la responsabilidad social, el desarrollo de la ciencia y la tecnología, la justicia y la democracia.

Las funciones de docencia, investigación y proyección social, las desarrolla con calidad, bajo criterios de rigurosidad científica, respecto a los derechos humanos pertinencia y solvencia social que hagan viable un impacto social y el desarrollo sostenible de su entorno para el bienestar de las presentes y futuras generaciones.

#### **2.1.2. VISION**

La Universidad de Cartagena, como institución pública de la región Caribe y actor social de desarrollo, liderará procesos de investigación científica en su área geográfica, constituyéndose en la primera Institución de Educación Superior de la Costa de Norte colombiana; con el mayor número de proyectos de investigación generadores de nuevos conocimientos, con el fin de elevar la competitividad de nuestra región en todo los órdenes.

#### **2.1.3. OBJETIVOS**

Para lograr su misión, la Universidad de Cartagena cumple con los siguientes objetivos:

- Impartir educación superior como medio eficaz para la realización plena del hombre colombiano, con miras a configurar una sociedad más justa,

equilibrada y autónoma, enmarcada dignamente dentro de la comunidad internacional.

- Elaborar y proponer políticas, planes, programas y proyectos orientados a resolver problemas regionales de la comunidad en su área de influencia y participar en ello.

## **2.2. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION**

### **2.2.1. MISIÓN**

Formar integralmente profesionales, a nivel de pregrado, en Trabajo Social y Comunicación Social, para la generación de conocimiento e interpretación de la realidad tendiente a promover acciones hacia una sociedad más solidaria, justa, humana y pacífica. De igual manera, desarrolla procesos de formación continua y posgraduada en áreas de las Ciencias Sociales y de la Educación posibilitando la transformación socio-política y educativa, en la localidad, la región y el país fundamentándose en una gestión coparticipativa y en la articulación de la investigación, la docencia y la proyección social.

### **2.2.2. VISIÓN**

La Facultad de Ciencias Sociales y Educación será reconocida, en el año 2020, como la Unidad Académica que, generando conocimiento e interpretando la realidad social, lidera académicamente los procesos de formación de profesionales en Ciencias Sociales y Educación, a nivel de pregrado y postgrado, y por sus aportes a la transformación social-política y educativa de la región Caribe colombiana y del país, mediante la investigación, como eje articulador, una docencia de excelencia, la responsabilidad social de la proyección, soportados en una cultura organizacional para su gestión.

### 2.2.3. PRINCIPIOS

La Facultad forma a sus estudiantes bajo los principios que orientan a la Universidad de Cartagena. Tiene en cuenta además los siguientes principios:

- Respeto a la autodeterminación: fundada en la capacidad de las personas para tomar las decisiones que afectan su propia vida.
- Solidaridad: las relaciones de corresponsabilidad en la sociedad son indispensables para adelantar tareas de desarrollo social.
- Ética: particularmente los principios éticos de las disciplinas sociales y la ética civil que se espera de los ciudadanos.
- Flexibilidad: la dinámica de las ciencias sociales y educativas unida a la complejidad de las situaciones objeto de intervención, requieren una formación cognitiva y psico-afectiva en el cambio.

### 2.2.4. OBJETIVOS

- Formar profesionales en Ciencias Sociales y Educación para ejercer con eficiencia y alta calidad las funciones que por su naturaleza les compete en el desarrollo de la sociedad y en la transformación de la realidad a la cual pertenecen.
- Diseñar y efectuar programas y proyectos académicos de pregrado y postgrado en el área de Ciencias Sociales y educación.
- Propiciar la estructuración y el desarrollo de líneas y proyectos de investigación de carácter interdisciplinario.
- Trabajar por la proyección de los conocimientos, valores y metodologías, en el mejoramiento de las instituciones, de la práctica social y educativa.

## 2.3. PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

### 2.3.1. MISION

El programa de Trabajo Social tiene como misión la formación de trabajadores(as) sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera

responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

### 2.3.2. VISION

El Programa de Trabajo Social, en concordancia con la Visión de la Universidad de Cartagena, se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa líder en la formación de Trabajadores(as) Sociales en la región del Caribe Colombiano; ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez en su labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.

### 2.3.3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Formar trabajadores(as) sociales idóneos(as), que puedan desempeñar su profesión de manera individual y como miembros de equipos interdisciplinarios.
- Propiciar los espacios para el desarrollo de un cuerpo docente interesado en la enseñanza del trabajo social como profesión.
- Promover la investigación de lo social en la región y el país, para diseñar y ejecutar propuestas dirigidas a su mejoramiento desde el trabajo social.
- Proporcionar a entidades gubernamentales, privadas, ONG y comunidad en general asesoría e intervención directa del trabajo social a través de las prácticas académicas y la investigación de docentes y estudiantes.
- Contribuir a la actualización profesional permanente de sus egresados y de profesionales de áreas afines.

#### 2.3.4. PERFIL OCUPACIONAL

El (la) Trabajador(a) Social egresado de la Universidad de Cartagena puede desempeñarse con idoneidad en:

- Formulación, gestión ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales de carácter público o privado.
- Asesoría de planes, programas y proyectos de animación socio-cultural, de desarrollo y organización comunitaria.
- Asesoría, dirección y ejecución de proyectos de Bienestar social y capacitación de recurso humano en pequeña, mediana y grandes empresas.
- Asesoría y orientación a la familia.
- Investigación de procesos socioculturales, comunitarios y de desarrollo humano.
- Participación en procesos de formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas sociales.

#### 2.3.5. OBJETIVOS PRÁCTICAS AÑO SOCIAL

A nivel de intervención social, se pretende que el estudiante, acompañado de un docente, un coordinador institucional; tenga la oportunidad de:

- ✓ Conocer, analizar y comprender una realidad social (complejidad – actores sociales), por medio de un proceso investigativo.
- ✓ Conocer las normativas, las políticas sociales relacionadas con esa problemática o situación (contextualización de la misma) lineamientos institucionales para el abordaje de la misma.
- ✓ Reconocimiento institucional.
- ✓ Reflexión permanente sobre el ejercicio profesional (interacción con otras disciplinas
- ✓ Fundamentar la intervención profesional (ética, epistemológica, conceptual y metodológica)
- ✓ Revisión y evaluación permanente del proceso (ajustes al mismo para lograr los objetivos)
- ✓ Avanzar en el conocimiento.

## **2.4. INSTITUCION DONDE SE REALIZAN LAS PRACTICAS (OBSERAVTORIO PARA EL DESPLAZAMIENTO FORZADO Y LOS DERECHOS HUMANOS)**

### **2.4.1. MISION**

Generar conocimiento sobre las temáticas referidas a desplazamiento, conflicto y derechos humanos a partir de desarrollo de procesos de investigación, sistemas de información y sistematización de procesos.

### **2.4.2. VISION**

En los próximos años el observatorio se orienta a consolidarse como el centro de manejo de información y de generación de conocimientos sobre Desplazamiento Forzado, Conflicto y Derechos Humanos en la región Caribe colombiana, en alianza con instituciones locales, nacionales e internacionales.

### **2.4.3. OBJETIVOS**

- ✓ Contribuir al mejoramiento del sistema de información y cuantificación del desplazamiento forzoso así como la ubicación de los afectados.
- ✓ Identificar los cambios y efectos que se vienen produciendo en las zonas expulsoras y receptoras de la población desplazada en aspectos económicos, sociales, políticos y culturales.
- ✓ Contribuir al mejoramiento del sistema de información y cuantificación del desplazamiento forzoso así como la ubicación de los afectados.
- ✓ Contribuir a la evaluación y seguimiento de las políticas públicas para la atención a la población desplazada.
- ✓ Diseñar programas y estrategias de reubicación y estabilización de la población afectada en Bolívar y Cartagena.
- ✓ Identificar y evaluar ampliamente el trauma psicológico está produciendo el desplazamiento, especialmente en los niños y los procesos de reinserción en la población afectada.



- ✓ Apoyar iniciativas dirigidas a la construcción de escenarios de paz duradera.

Tiene como áreas de investigación:

1) *Condiciones de riesgo y prevención:*

Esta área temática pretende establecer una tipología de las causas del desplazamiento forzado en el contexto regional.

2) *Movilidad y migración:*

Esta área temática tiene como objetivo profundizar y estudiar los cambios demográficos y los nuevos flujos migratorios y de asentamiento que el desplazamiento forzoso está generando en el departamento, el distrito y la región Caribe en general.

3) *Gestión y acciones institucionales:*

En esta área temática la prioridad de sus tareas la constituye, sin lugar a duda, coadyuvar a que el estado a través de sus políticas públicas, asuma el papel que le corresponde en el marco del estado social de derecho y como miembros signatario protocolo I y II de ginebra.

Teniendo en cuenta lo anterior, el observatorio de desplazamiento forzado, ha ejecutado varios proyectos, los cuales son:

- ✚ Cátedra sobre desplazamiento
- ✚ Sistematización de experiencia de retorno
- ✚ Sistema de información
- ✚ Proyectos de investigación.

Así mismo, para el adelanto y gestión institucional, el observatorio cuenta con convenios con:

- ✚ Consultoría para los derechos humanos y desplazamiento CODHES
- ✚ Red de desarrollo y paz
- ✚ Red ecuménica
- ✚ Universidad externado de Colombia
- ✚ Universidad de la guajira



JULIANA AGUILAR DE ALBA  
ERIKA ESCOBAR VERGARA  
CARMEN FRANCO BELEÑO  
Trabajadora Social

CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL  
FRENTE A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD  
DE CARTAGENA, AÑO 2011.

# CAPITULO I

### 3. PROYECTO DE INVESTIGACION

#### 3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El conflicto armado colombiano tiene causas remotas en la violencia entre liberales y conservadores y se desarrolla desde la década de 1950 y de años anteriores; en la época de los ochentas y noventas se da continuidad a los viejos conflictos y a problemas no resueltos que han sido la manifestación más clara de la permanencia histórica y la consolidación de un modelo de desarrollo excluyente caracterizado, además por relaciones clientelares, corruptas, de patronaje y de fuerza, relaciones que configuran el telón de fondo del conflicto armado.

La violencia generada por el conflicto armado interno concentra nuestra atención y preocupación, porque es el escenario principal de donde surgen las mayores vulneraciones a los derechos humanos, fundamentalmente a la vida, la libertad, la integridad física, los derechos individuales, políticos, económicos, sociales y culturales.

Las consecuencias de este conflicto han dejado masacres, secuestros, asesinatos, desaparición forzada, desplazamientos forzados, violación de los derechos humanos entre otras consecuencias; consecuencias que aun hoy siguen latentes en la trágica y vivida historia de innumerables personas que han sido víctimas de abusos constantes que destruyeron sus vidas, y sus comunidades, en donde ninguna parte del país ha escapado de las consecuencias de este conflicto, convirtiendo a Colombia en un país de víctimas, ya que según la Red Nacional De Iniciativas Ciudadanas Por La Paz (Redepaz), más del 10% de sus ciudadanos han sido golpeados en forma directa por las consecuencias del conflicto armado que se vive en el país<sup>1</sup>.

En entrevista con la revista semana el 15 de enero del 2011, el vicepresidente de la República Angelino Garzón dijo que en Colombia hay cerca de 3.600.000 víctimas (incluida la población desplazada, que en las cuentas del gobierno son 3.300.000), que en el proceso de Justicia y Paz soportado por la ley 975 y ejecutado durante el gobierno de Álvaro Uribe Vélez se repararon a 30.000 víctimas en 8 años y que con la nueva ley de víctimas se espera en diez años

<sup>1</sup> VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN COLOMBIA: Perfil, escenarios, autores y hechos: Sistematización y análisis de denuncias realizadas en Antioquia, Bolívar, Córdoba, Magdalena y Valle del Cauca.

hacer lo mismo pero con 3,6 millones de víctimas una cifra mucho más grande en solo dos años más, dice el vicepresidente que esto significa reparar 360.000 víctimas por cada año lo que se traduce en mil cada día lo que el mismo dice es un desafío para las instituciones contempladas en la ley para atender a la población víctima del conflicto.

Aterrizando al caso Bolívar la realidad también es enorme según la consultoría para los derechos humanos y el desplazamiento en el 2010 Bolívar recibió 191.515 personas desplazadas y a Cartagena llegaron 2.705 en ese mismo año, estas últimas cifras difieren de las reportadas por acción social las cuales dicen que la ciudad solo recibió 893 personas a 2010.

Ahora la pregunta es: ¿el estado Colombiano cuenta con las instituciones necesarias para atender esta gran cantidad de víctimas? Y ¿cuentan las instituciones del estado con los recursos humanos, económicos y materiales suficientes para atender a esta población de manera integral?

Esta pregunta es la misma que nos asalta a nivel local y la generadora de este proyecto de investigación.

Ante esta realidad actual del país, la corte constitucional a través de la sentencia T-025, hace la declaratoria formal del estado de cosas inconstitucionales, diciendo que: “Esta violación ha venido ocurriendo de manera masiva, prolongada y reiterada y no es imputable a una única autoridad, si no que obedece a un problema estructural que afecta la política de atención diseñada por el Estado, y a sus distintos componentes, en razón a la insuficiencia de recursos destinados a financiar dicha política y a la capacidad institucional para implementarla; frente a esto, las autoridades nacionales y territoriales encargadas de atender a la población desplazada deben ajustar sus actuaciones de tal manera que se logre la concordancia entre los compromisos adquiridos para cumplir los mandatos constitucionales, legales y los recursos asignados para asegurar el goce efectivo de derechos de las víctimas del conflicto armado”<sup>2</sup>.

Siendo entonces el conflicto armado el causante de una violación sistemática de los Derechos Humanos, se ha requerido entonces que la intervención que se le

---

<sup>2</sup> Corte Constitucional, Auto 385 de 2010. Capítulo II: la intervención de la corte constitucional en la política pública de prevención y atención integral a la población desplazada.

realice a esté no sea solo por parte del Gobierno Colombiano, sino del conjunto de instituciones que conforman el Estado ya que se requiere de una respuesta colectiva e integral que genere políticas que contemplen el problema en el marco de planes de largo alcance y no de respuestas coyunturales ni asistenciales.

Entretejando estas distintas situaciones y buscando cumplir con las disposiciones legales, se hace menester por parte de los gobiernos Nacionales, Departamentales y Locales el fortalecimiento de las instituciones encargadas de la atención a la población víctima del conflicto armado, así, como la creación de nuevas instituciones para dar cumplimiento a dichas disposiciones.

En ese sentido, conocer de cerca las dinámicas institucionales, las articulaciones entre ellas, la formación profesional de los funcionarios y la capacidad de oferta a la demanda, han sido los direccionamientos básicos para llegar a preguntarse;

**¿CUÁL ES LA CAPACIDAD DE RESPUESTA QUE TIENEN LAS INSTITUCIONES ESTATALES, FRENTE A LA DEMANDA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO RESIDENTES EN LA CIUDAD DE CARTAGENA, AÑO 2011?**

### 3.2. JUSTIFICACIÓN

Colombia ha pasado por hechos violentos y un fuerte conflicto armado que han dejado personas con daños individuales y colectivos, lesiones físicas y mentales, sufrimientos emocionales, pérdidas económicas, y la violación de sus derechos fundamentales. Ahora bien Colombia por ser un estado social de derecho, debe garantizar el bien común de sus ciudadanos, razón por la cual, debe prestarle una mayor atención a las víctimas que ha dejado este conflicto y garantizarle la protección a esta población, alrededor de este eje se proyectan las acciones tendientes a lograr un acuerdo nacional y acuerdos parciales de carácter humanitario.

Igualmente, adelantar todas las acciones pedagógicas, organizativas, políticas, económicas y psicosociales posibles para el logro de la verdad, la justicia, la reparación, la restauración y la reconciliación a través de ciertas instituciones que deben prestarle un servicio integral, que garanticen pertinencia, efectividad, celeridad y un adecuado orden de prioridades, brindando apoyo psicológico, social

y legal, en ese sentido nos damos cuenta que a pesar de la existencia de todas estas obligaciones estatales la población víctima no se encuentra en las mejores condiciones.

Son muchos los datos que evidencian la lamentable situación en la que se encuentran miles de víctimas en nuestro país, por mencionar un caso; según la mesa nacional de incidencia por el derecho a la verdad, la justicia y la reparación con perspectiva de género en su documento público no. 3 “**Análisis socio demográfico de las víctimas del conflicto armado**”, en la muestra de la población atendida por IMP, se obtuvo que el nivel de los ingresos de las familias que han sido víctimas no es constante, actualmente ninguna de las personas consultadas se encuentra trabajando en condiciones formales, sólo se encuentran ocupadas por días u horas a la semana. Los ingresos mensuales promedio por hogar son de \$192.000 (menos de la mitad 1 Salario Mínimo Legal Vigente - SMLV), resultado de la sumatoria de los ingresos ocasionales de la jefa del hogar con los ingresos que eventualmente o por producto de actividades esporádicas reciben otros miembros de la familia, así como por continuos endeudamientos que socavan aun más la difícil situación económica de las familias.

Aterrizando al caso que nos concierne en Cartagena la situación no es muy diferente “es especialmente alto el porcentaje de hogares desplazados por debajo de la línea de indigencia en ciudades como Medellín, Florencia, Barranquilla, Cartagena y Villavicencio...”<sup>3</sup>

Es por el reconocimiento de toda esta problemática y el conocimiento del papel que debe jugar el estado frente a esta situación como surge la inquietud de investigar y conocer la capacidad de respuesta institucional estatal frente a la demanda del servicio de atención a víctimas del conflicto armado en la ciudad de Cartagena, año 2011.

Esta propuesta de investigación es pensada desde el conocimiento previo de la situación y la indagación y el rastreo que se ha hecho de la problemática que viven las víctimas del conflicto armado en Colombia y en Cartagena, la consultoría para los derechos humanos y el desplazamiento(CODHES) en su boletín número 77 del

---

<sup>3</sup> Una mirada a la población desplazada en ocho ciudades de Colombia: respuesta institucional local, condiciones de vida y recomendaciones para su atención, Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) Programa Mundial de Alimentos (PMA), Bogotá D.C., noviembre de 2007.

15 de febrero de 2011 enuncia que “hay confusión respecto al efecto reparador o no que tienen los servicios sociales que presta el estado” ,las víctimas del conflicto armado de manera generalizada viven en condiciones de pobreza e insatisfacción de sus necesidades básicas, manifiestan una situación precaria en todos los aspectos que hacen parte de la calidad de vida, sus viviendas son indignas, carecen de servicios públicos, su situación en salud es precaria y su capacidad de generación de ingreso es mínima, por lo que la estabilización socioeconómica ordenada por la corte constitucional a la que se debería llevar a esta población para que deje de ser considerada víctima no es una realidad, en la audiencia Nacional de Víctimas del 20 de agosto de 2010 en la ciudad de Medellín, una vocera de las víctimas dijo: “Nadie nos escucha, los procesos no avanzan, no hay garantías de no repetición, no hay garantías de derecho. En resumen, la situación de las víctimas es lamentable por donde se mire”.

Los resultados de esta investigación servirán para que se dé a conocer la situación de la capacidad de respuesta institucional en la ciudad frente a la gran cantidad de víctimas del conflicto armado que llegan a esta de manera continua, es decir, realmente la ciudad cuenta con las instituciones necesarias para la atención a población víctima y de qué manera se está respondiendo, que programas y proyectos se realizan dentro de las instituciones para atender a esta población que es prioridad del estado.

Es entonces como a partir de este conocimiento de cómo está la situación, las autoridades locales tendrán herramientas para que la atención se optimice.

Por otra parte esta investigación nos aportará como trabajadoras sociales en formación “una comprensión social” compleja, sobre esta problemática, que tenga en cuenta las distintas transformaciones sociales que ha sufrido esa realidad. Tomando por ello las diversas teorías existentes y teniendo como base un enfoque epistemológico.”<sup>4</sup>

Desde el punto de vista teórico, esta investigación generará reflexión y discusión sobre el conocimiento existente del área investigada. Desde el punto de vista metodológico, esta investigación está generando la aplicación de estrategias para construir conocimiento sobre esta realidad, así como la aplicación del enfoque

<sup>4</sup> Matus, Sepúlveda. Teresa. perspectivas metodológicas en trabajo social. Editorial espacio, buenos aires, 2001. Pág., 28

cualitativo y cuantitativo, como la utilización de los distintos paradigmas comprensivos, entre los que destacamos en hermenéutica, y la dialéctica.

Profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos hasta este momento de nuestra formación profesional, igualmente permitirá sentar las bases para otras investigaciones que surjan partiendo de la problemática aquí especificada, es decir abrirá nuevos caminos para futuras investigaciones e intervenciones sobre esta realidad vivida por los colombianos.

### 3.3. MARCO TEORICO

Cartagena es una ciudad que ha acogido a miles de personas en condición de víctimas del conflicto armado, las cuales han ido creando estrategias de supervivencia y redes sociales de apoyo, como organizaciones de base, que les permiten visibilizar mejor su situación actual. Sumergidos bajo esta condición de víctima, estas personas necesitan un mayor apoyo por parte del Estado a través de sus instituciones, las cuales deben encargarse de hacer efectivo el cumplimiento de las leyes, y de esta manera contribuir a que exista un goce efectivo de derechos en toda la población que atienden.

Así, se hace necesario esclarecer en este documento términos como desarrollo institucional, capacidad de respuesta, las leyes que amparan a las personas víctimas del conflicto armado, quienes son consideradas víctimas ante la ley, cuales son las implicaciones psicosociales que sufren estas personas, y finalmente cuales son las Instituciones Estatales que se encargan de brindarle la atención que ellas necesitan.

Inicialmente; al hablar de **desarrollo institucional** se proyecta a los imaginarios que tienen tanto los administrativos, como los académicos y demás agentes participantes de las instituciones. Dichos imaginarios corresponden al aumento de recursos económicos y humanos, el mejoramiento de la infraestructura, la organización de cronogramas, planes de acción y otros elementos que se esperan contribuyan a la proyección y el cumplimiento de la misión y visión de las instituciones<sup>5</sup>. Es así, que el desarrollo institucional puede definirse como el

---

<sup>5</sup> CARDENAS, Roa Carolina. EL DESARROLLO INSTITUCIONAL. ¿CUESTIÓN EXTERNA O DE AUTOPOÍESIS? Universidad Pedagógica Nacional



cambio planificado, sistemático y coordinado, asumido por una institución, en la búsqueda del incremento en los niveles de calidad, equidad y pertinencia de sus servicios y el cumplimiento en efectivo en su demanda, en el cual se da a conocer una relación entre los actores y factores que influyen un determinado esfuerzo de desarrollo y progreso frente a una realidad determinada.

En esta medida, el Desarrollo Institucional surge como una capacidad de respuesta al cambio, una capacidad estructural que le proporcione a la instituciones bases para adaptarse mejor a los nuevos retos y tecnologías propuestos por la demanda de la población que atienden, con el fin de cumplir con eficiencia y eficacia a las necesidades, exigencias y demandas que esta genera.

En este sentido, **la capacidad de respuesta** se refiere a la facultad y cualidades que tiene dichas instituciones y sus funcionarios, para responder frente al logro que suscita el cumplimiento de sus objetivos, con una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.

Así, el objetivo del desarrollo institucional no consiste solo en la producción de más bienes y servicios para la institución, sino también en aumentar las capacidades de respuestas al cambio en función de los recursos humanos con que cuenta la institución, debido a que este es decisivo para el éxito o fracaso de cualquiera de estas.

Esta busca utilizar los efectos de la acción a través de la retroalimentación, la cual se constituirá en la base para la acción planificada. Sin embargo, es necesario tener presente que la única forma de cambiar las organizaciones es a través de cambiar su "cultura", es decir, cambiar los sistemas de vida, de creencias de valores y de formas aceptadas de relaciones entre las personas. Además de lograr que las personas tengan una conciencia de pertenencia, de ser efectivamente miembros de la institución.

**Ley 975 de 2005 o ley de justicia y paz**, Dicha Ley, tiene como objetivo principal facilitar los procesos de paz y la reincorporación individual y/o colectiva a la vida

civil de miembros de grupos armados al margen de la ley, garantizando los derechos de las víctimas a la justicia, la verdad y la reparación<sup>6</sup>.

En el Artículo 6 de la presente Ley, dice que el *DERECHO A LA JUSTICIA* de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, el Estado tiene el deber de realizar una investigación efectiva que conduzca a la identificación, captura y sanción de las personas responsables por delitos cometidos por los miembros de grupos armados al margen de la ley; asegurar a las víctimas de esas conductas el acceso a recursos eficaces que reparen el daño infligido, y tomar todas las medidas destinadas a evitar la repetición de tales violaciones.

Como *DERECHO A LA VERDAD*, en su Artículo 7 esta ley dice que; La sociedad, y en especial las víctimas, tienen el derecho inalienable, pleno y efectivo de conocer la verdad sobre los delitos cometidos por grupos armados organizados al margen de la ley, y sobre el paradero de las víctimas de secuestro y desaparición forzada. Las investigaciones y procesos judiciales a los que se aplique la presente ley deben promover la investigación de lo sucedido a las víctimas de esas conductas e informar a sus familiares lo pertinente.

Y por último, en el Artículo 8, se encuentra el *DERECHO A LA REPARACIÓN*; El derecho de las víctimas a la reparación comprende las acciones que propendan por la restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción; y las garantías de no repetición de las conductas.

- Restitución es la realización de las acciones que propendan por regresar a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito.
- La indemnización consiste en compensar los perjuicios causados por el delito.
- La rehabilitación consiste en realizar las acciones tendientes a la recuperación de las víctimas que sufren traumas físicos y psicológicos como consecuencia del delito.
- La satisfacción o compensación moral consiste en realizar las acciones tendientes a restablecer la dignidad de la víctima y difundir la verdad sobre lo sucedido.

---

<sup>6</sup> Artículo 1; ley 975 de 2005 o Ley de Justicia y Paz.

- Las garantías de no repetición comprenden, entre otras, la desmovilización y el desmantelamiento de los grupos armados al margen de la ley.

Se entiende por reparación simbólica toda prestación realizada a favor de las víctimas o de la comunidad en general que tienda a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de los hechos, el perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas. La reparación colectiva debe orientarse a la reconstrucción sicosocial de las poblaciones afectadas por la violencia. Este mecanismo se prevé de manera especial para las comunidades afectadas por la ocurrencia de hechos de violencia sistemática. Las autoridades judiciales competentes fijarán las reparaciones individuales, colectivas o simbólicas que sean del caso, en los términos de esta Ley.

En este sentido, la Ley de Justicia y Paz, fue promovida como respuesta a la necesidad de diseñar un marco jurídico para promover la desmovilización de los integrantes de grupos al margen de la Ley, y de esta manera proveer una solución tanto para las personas militantes pertenecientes a estos grupos y a las víctimas de estos; a los militantes, facilitándoles la reincorporación a la vida social y a las víctimas garantizándoles la no impunidad de los delitos cometidos y la reparación de los daños ocasionados, por muy leves o grave que estos sean.

Siguiendo con la ley de Justicia y Paz, en su artículo 5 define a la **victima** como:

“La persona que individual o colectivamente haya sufrido daños directos tales como lesiones transitorias o permanentes que ocasionen algún tipo de discapacidad física, psíquica y/o sensorial (visual y/o auditiva), sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales. Los daños deberán ser consecuencia de delitos cometidos por miembros de grupos armados organizados al margen de la ley. También es víctima la compañera o compañero permanente, la esposa o esposo, los padres y los hijos de una persona que haya sido asesinada o desaparecida forzosamente o haya sufrido alguna otra violación a sus derechos fundamentales”<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Ley 975 de 2005 o Ley de Justicia y Paz

De esta manera, la definición de víctimas es una construcción total y a su vez, se convierte en un problema estructural que afecta desde, las personas que sufren los daños directamente hasta la sociedad en su totalidad, en la medida que:

1. La víctima material, que resulta privada de su libertad y con frecuencia sufre además la violación de su integridad personal, derecho a la vida y otros derechos humanos fundamentales (derecho a un juicio justo, al reconocimiento de su personalidad jurídica, libertad de pensamiento, religión, expresión y asociación, además de la prohibición general de discriminación en cualquier ámbito)
2. Amigos y familiares de la víctima material, que sufren una forma de tratamiento inhumano y degradante debido al estado de angustia y el sufrimiento psicológico que experimentan, causados por la incertidumbre en cuanto a la suerte y paradero de sus seres queridos.
3. Los mediadores que asisten a la víctima material y a sus familiares (defensores de los derechos humanos, abogados, juristas) que pueden sufrir a su vez acosos y amenazas además de violaciones a su integridad personal y derecho a la vida.
4. La sociedad en su totalidad, que se sitúa en un clima de terror y es víctima de la violación del derecho a conocer la verdad en su dimensión colectiva<sup>8</sup>.

Además de estas afectaciones, alrededor de las víctimas se crean una serie de imaginarios que terminan por afectar su autoestima entre ellos percibirlos como delincuentes pues la representación del desplazamiento, el despojo de tierras, las masacres, y la asociación con la guerra y la violencia entre otras, llevan a imaginar que las víctimas y en especial las que huyen es porque son culpables y su situación es consecuencia de sus propias acciones por lo tanto son considerados :

- Indeseables
- Portadores de desorden e incomodidad
- Deterioran los niveles y condiciones de vida de los residentes.

Esto conlleva una serie de **implicaciones psicosociales** tanto individuales como colectivas pues el sometimiento a experiencias violentas, donde la persona se sienta impotente e indefensa, son las situaciones que más quebranta, debilita y

---

<sup>8</sup> <http://www.ediec.org/es/areas/descripcion/victimas-y-sus-derechos/>

rompe el equilibrio psíquico de una persona. Por ello es sumamente importante comprender como las personas viven, interpretan, sienten, y reaccionan, ante acontecimientos de carácter violento, pues esta será utilizada como una herramienta fundamental para las personas que trabajan con personas en esta condición, ya que quienes tratan de ayudar, interpretan lo que sucede y contribuyen en la búsqueda posibles soluciones a la situación. Es aquí donde entra el Trabajador Social pone en practica sus conocimientos y le da mayor razón a la ayuda humanitaria, -que es la que se le brinda en primera instancia- porque trasciende o va mas alla de la emergencia o la prioridad, cubriendo el trabajo necesario para fortalecer a el ser humano en su esencia.

Todas estas situaciones contribuyen a la agudización del sufrimiento de las víctimas y al incremento de los traumas sufridos, en este sentido el Estado debe prestar especial atención a estas personas, garantizar atención psicosocial ante cualquier caso de victimización pues no solo se trata de restablecer sus derechos en cuanto a necesidades materiales sino también devolver la tranquilidad a las víctimas por lo que la atención psicosocial es indispensable para estas personas.

Así, la situación colombiana, caracterizada por violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ejercidas de manera sistemática en medio de un contexto de violencia sociopolítica y conflicto armado, se complejiza con el mantenimiento histórico de condiciones de impunidad que dificultan la reivindicación de los derechos de las víctimas. Por ello, se hace necesario que el acompañamiento psicosocial a víctimas de violencia sociopolítica, desde una perspectiva de los Derechos Humanos, cuente con claridades éticas y políticas que propendan por la exigencia de sus derechos y por la construcción de estrategias de superación de la impunidad.

Ahora bien, frente a toda esta población considerada víctima del conflicto armado en Colombia se es imperioso tener presente que existen normatividad que les garantiza sus derechos como ciudadanos vulnerados, y a partir de estas, instituciones que se encargan de brindarles una atención integral y oportuna a aquellas personas que se encuentran en esta condición.

En esta medida, Acción Social promulga que; "Una vez producido el desplazamiento forzado de hogares y personas, es deber del Estado asistir y socorrer a la población afectada en la satisfacción de sus necesidades básicas.

Para tal efecto, se ha desarrollado un programa de asistencia humanitaria encaminado a brindar apoyo alimentario y no alimentario a La Población en Situación de Desplazamiento para garantizar su subsistencia mínima en alimentación, manejo de abastecimientos, aseo personal, alojamiento temporal, atención médica y psicológica. Adicionalmente, como parte de la atención humanitaria, se brinda orientación a la población sobre la carta de derechos, los procedimientos para acceder a los servicios estatales, entre otros”.<sup>9</sup>

Siguiendo con lo anunciado por Acción Social, se puede decir que las instituciones estatales que prestan atención a la población víctima del conflicto armado se clasifican o prestan sus servicios en dos líneas; las Instituciones de Atención Humanitaria y emergencia, las cuales, sus acciones están encaminadas a atender las necesidades básicas, protegiendo la vida de los afectados; y las Instituciones de Restitución de Derechos.

En esta medida las instituciones con las que se pretenderá trabajar son las siguientes:

ATENCIÓN HUMANITARIA EMERGENCIA	RESTITUCIÓN DE DERECHOS
Unidad de Atención y Orientación al Desplazado -UAO- Acción Social. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Contraloría. Procuraduría. Fiscalía. Registraduría. Defensoría Del Pueblo.	Secretaría De Educación. Secretaría De Salud. Secretaría Del Interior. Secretaría De Participación Ciudadana. Personería Distrital. Corvivienda. INCODER.

<sup>9</sup> [www.accionsocial.gov.co](http://www.accionsocial.gov.co).

### 3.4. METODOLOGÍA

#### Diseño de la investigación

Para el desarrollo de este estudio se utilizara la investigación mixta, aplicando técnicas de investigación cualitativa al tiempo que también se aplicaran técnicas de tipo cuantitativo.

Los instrumentos utilizados para esta investigación son las entrevistas a profundidad y las encuestas con el fin de obtener información cuantitativa y cualitativa de los sujetos de estudio y las instituciones involucradas en el mismo.

#### ***Descripción de los instrumentos utilizados para la recolección de información:***

**La encuesta:** es un instrumento de corte cuantitativo que será utilizado de acuerdo a los requerimientos de la investigación, las preguntas debían responder a criterios básicos de la población victima ejemplo: nivel educativo, ocupación, actores armados que produjeron los hechos violentos.

**Guías de entrevistas a profundidad:** se utilizaran para obtener información detallada de las instituciones, para indagar sobre los procesos en su interior.

#### **Fuentes de recolección de recolección de información:**

**Fuentes primarias:** la información de esta fuente se obtendrá de las encuestadas y entrevistadas.

**Fuentes secundarias:** Las fuentes secundarias utilizadas serán las páginas web de estas instituciones estatales de prestación a servicios de atención a víctimas pues en ellas se pueden encontrar las funciones de cada una, los programas y proyectos de forma general siendo útiles al momento de analizar las entrevistas.

#### **Universo y muestra**

**Universo:** El universo está comprendido por las instituciones estatales que brindan atención a las víctimas en Cartagena y por las personas en condición de

victimas residentes y registradas ante estas instituciones, según reportes de la CNRR para el año 2010, a continuación se presentan las categorías y cifras que reposan en la base de datos de la comisión:

Delitos	Nº de víctimas	Delitos	Nº de víctimas
Desaparición forzada	6	Homicidio y desaparición forzada	1
Desplazamiento forzado	337	Lesiones personales con incapacidad	2
Desplazamiento forzado y homicidio	9	Secuestro	4
Desplazamiento forzado y lesiones personales sin incapacidad	4	Violencia sexual	1
Desplazamiento forzado y violencia sexual.	2	Tierras	9
Desplazamiento forzado y secuestro:	1	Homicidio	66
Total :	442 víctimas		

Instituciones estatales que hacen parte del universo

Unidad de Atención y orientación -UAO-	Secretaria De Educación
Acción Social	Secretaria De Salud
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	Secretaria Del Interior
Contraloría	Secretaria De Participación Ciudadana



Procuraduría	Personería Distrital
Fiscalía	Coorvivienda
Registraduría	Incoder
Defensoría Del Pueblo	Secretaria De Educación

**Muestra:** Según el registro oficial de la CNRR existe un total de 442 víctimas de esta población, se trabajara con una muestra aleatoria representativa de 20 personas que hayan declarado ante cualquier institución encargada de recibir las declaraciones.

Esta muestra fue escogida teniendo en cuenta los factores de tiempo y la posible saturación de información que puede presentarse durante el proceso de recolección de información.

En cuanto a las instituciones estatales para la atención a víctimas del conflicto armado, se estudiaran 10 de ellas para conocer su oferta, limitaciones, atención al público entre otros aspectos importantes para el desarrollo de este estudio.

Para el desarrollo del estudio se tendrán en cuenta las siguientes fases:

**1. Revisión documental (permanente) y desarrollo conceptual.**

Esta etapa consiste en la búsqueda de información por fuente secundaria, que servirá de guía para el proyecto de investigación, debido a que es de prever que en el transcurso de la investigación surgirán ciertas dudas o vacíos.

**2. Diseño instrumental:**

En esta fase se diseñaran las entrevistas y cuestionarios para la recolección de información.

**3. Recolección de información**

Aquí se dará inicio a la aplicación de los instrumentos para recolectar información cuantitativa y cualitativa de las instituciones al igual que de las víctimas.

#### **4. Organización y sistematización de la información recolectada.**

Después de la previa aplicación de encuestas y entrevistas, serán organizados los datos obtenidos para posteriormente realizar el análisis.

#### **5. Análisis de resultados.**

En este análisis, se tendrá la necesidad de interpretar cada entrevista con sus respectivos conceptos y argumentos.

#### **6. Informe preliminar.**

Consiste en la presentación parcial de los datos recolectados en las etapas anteriores, los cuales podrán ser modificados y mejorados para la realización y entrega del informe final.

#### **7. Informe final.**

En esta etapa se realizará la presentación de la recopilación, análisis e interpretación de todos los datos obtenidos a lo largo del proceso de investigación, a partir de las modificaciones realizadas al informe preliminar.

#### **8. Difusión de resultados**

La difusión de resultados será realizada a través de una cartilla que contenga los resultados de esta investigación, generada como un producto del Observatorio para el Desplazamiento Forzado y los Derechos Humanos a través del semillero de investigación SODEFOR perteneciente a este, también se difundirán los resultados de este estudio mediante la socialización de trabajos de grado ante estudiantes y directivas de la universidad.

### 3.5. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	TIEMPO MESES							
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8
Revisión bibliográfica y desarrollo conceptual								
Diseño instrumental								
Recolección de información								
Organización y sistematización de la información recolectada.								
Análisis de resultados								
Elaboración del informe final .								
Difusión de resultados								



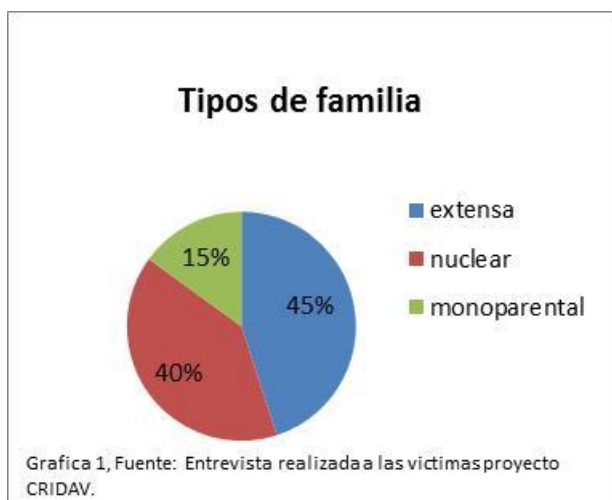
JULIANA AGUILAR DE ALBA  
ERIKA ESCOBAR VERGARA  
CARMEN FRANCO BELEÑO  
Trabajadora Social

CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL  
FRENTE A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD  
DE CARTAGENA, AÑO 2011.

# CAPITULO II

### 3.6. ANALISIS DE ENTREVISTA

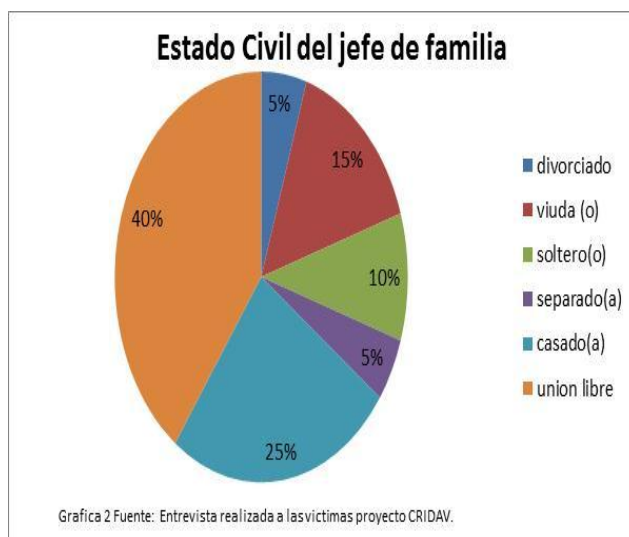
#### 3.6.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS FAMILIAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO



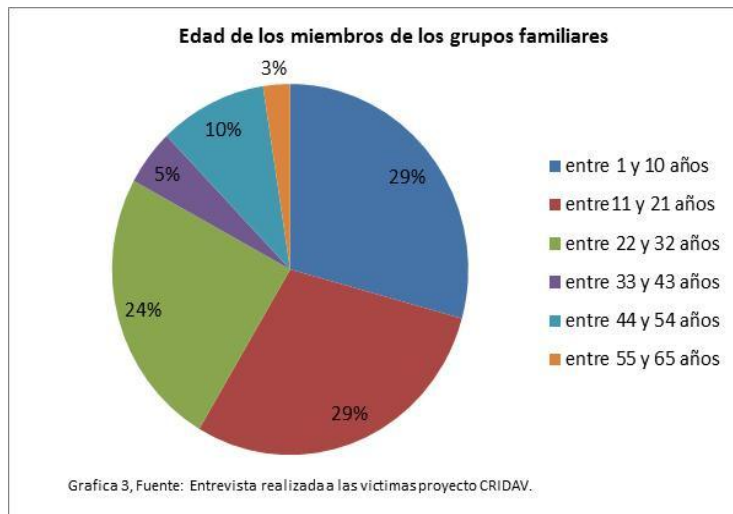
En la composición familiar prima el tipo de familia extensa obedeciendo a los nuevos miembros como los nietos, yernos(a) que poco a poco van aumentando el tamaño de los grupos familiares, la nuclear también ocupa un importante lugar y evidencia que el desplazamiento ha sido totalizante involucrando a toda la familia nuclear, el porcentaje de la familia monoparental es bajo como muestra la gráfica 1, lo que supone que las

familias han conservado sus lazos manteniéndose unidos a través de las adversidades.

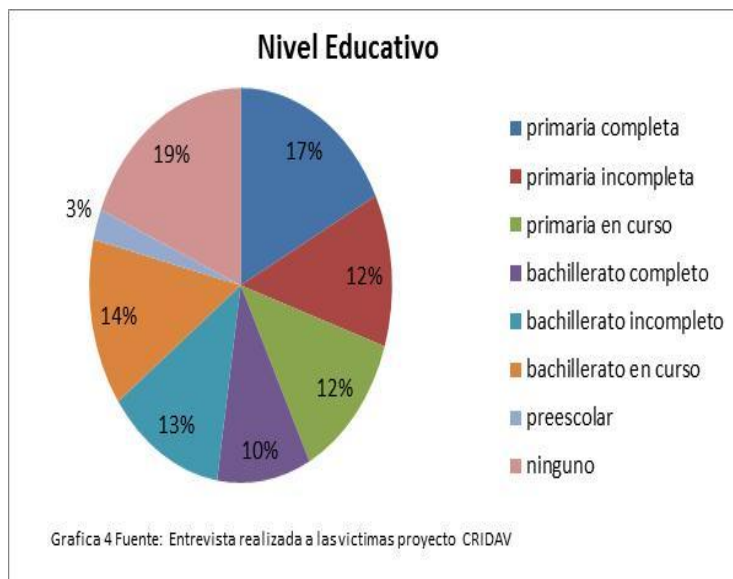
El 65% de los y las jefas de familia se ubica en la categoría de unión libre y casado lo que indica una fuerte tendencia de sobrevivencia posterior al hecho de victimización, la separación y el divorcio constituyen un 10%, la viudez un 15% tras sufrir un hecho violento muchas mujeres pierden su pareja quien muere a causa de un actor armado y la soltería con un 10% obedece a diversas causas como a los cambios que genera en el entorno familiar el desplazarse de un lugar a otro.



el grupo de adultos jóvenes y mayores constituye solo el 18% de la población total, el 58% de los grupos etarios se concentra en los rangos de edad entre 1 a 21 años, las personas entre 22 y 32 años ocupan un 24%, lo que muestra una gran población joven, existiendo gran potencial productivo entre las familias.



La primaria completa ha sido alcanzada por un total de 17%, el bachillerato por 10% y un 29% de la población se encuentra realizando estudios concernientes a la primaria, bachillerato y preescolar, el 19% restante no tiene ningún nivel educativo debido a varias causas entre ellas las edades pues muchos no alcanzan aun la edad para asistir a las instituciones educativas.



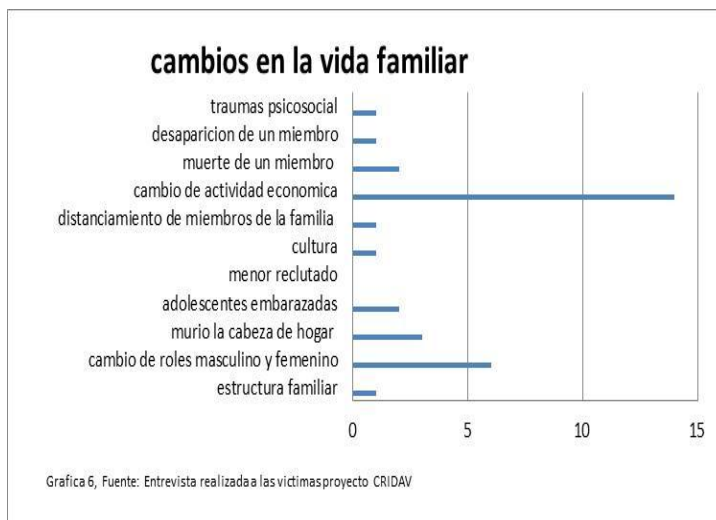
Se observa con preocupación que existe un gran número de personas que ha alcanzado a los estudios de primaria y bachillerato pero no han iniciado estudios de educación superior siendo estos serios limitantes

para el acceso a empleos bien remunerados reduciendo las posibilidades de mejoramiento de la calidad de vida, obligándolos a generar sus propias fuentes de empleo vinculadas directamente con la economía informal como lo refleja la gráfica 5 , donde el mototaxismo , la albañilería y la economía informal son las principales actividades de generación de ingresos de las personas en edad productiva.

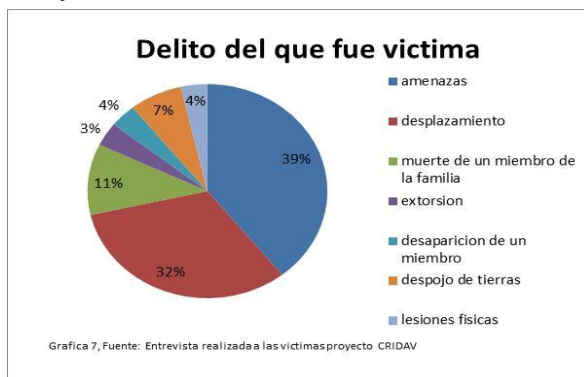
### 3.6.2. EXPLICACIONES ACERCA DEL HECHO DE VICTIMIZACIÓN

Es de esperarse que luego de sufrir un hecho violento las familias experimenten cambios significativos que afectan por completo la dinámica familiar, la vida social y todo aquello relacionado con la vida anterior a estos hechos.

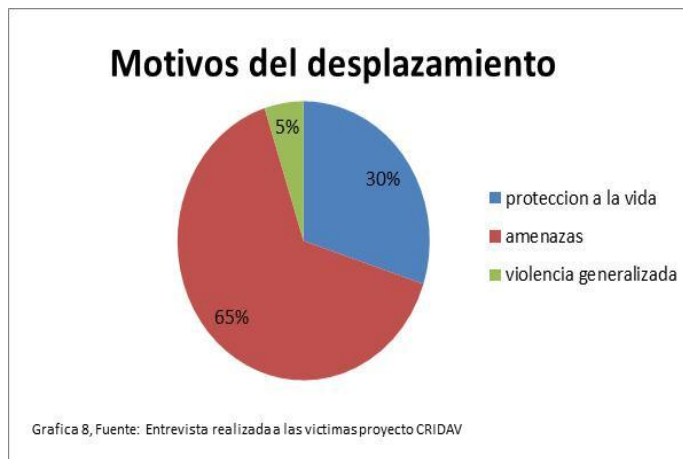
El cambio de actividad económica se constituye como el más significativo, con relación a las actividades económicas anteriores que generalmente eran la agricultura , la pesca , la celaduría de fincas y toda clase de actividades relacionadas con el campo, que al cambiar tan drásticamente de dinámica campo-ciudad repercuten en la vida de cada una de estas familias donde la mayoría de las veces las mujeres han tenido que tomar la jefatura del hogar por diversas razones entre ellas la pérdida del compañero u la no oferta laboral para estos en la ciudad.



De acuerdo a la gráfica 7, las amenazas y el desplazamiento forzado son los mayores hechos de victimización, debe recordarse que el desplazamiento como tal es uno de los últimos sucesos que sufren las victimas pues anterior a el han padecido de otros delitos donde encuentran al desplazamiento como una opción para escapar de la presión



ejercida por parte de los grupos armados ilegales o legales que amenazan la vida de los individuos.



Entre los motivos que han conllevado a las personas al desplazamiento figuran en un muy bajo porcentaje la violencia generalizada, mientras las amenazas y la protección a la vida ocupan un importante lugar dentro las razones por las cuales se ha abandonado el lugar de establecimiento que en su mayoría es donde han nacido y crecido por tanto existe un

fuerte lazo entre los individuos y el territorio .

En cuanto a los lugares de los cuales se desplazaron las víctimas encontramos que la mayor parte de estos provienen de la costa atlántica de zonas donde la violencia se prolongó por muchos años como El Carmen de Bolívar , El Guamo, Magangué y Magdalena ,también proceden del interior del país y de la costa pacífica especialmente de Chocó.

Un pequeño porcentaje de 20% de las personas encuestadas afirma haberse desplazado más de una vez debido a que las amenazas continuaron pero al establecerse en la ciudad de Cartagena han logrado mayor tranquilidad por lo cual se han radicado definitivamente en ella , la mayoría de estas familias ya completan entre 7 y 10 años de haberse asentado en esta ciudad.

En lo que concierne al actor armado que produjo el desplazamiento prevalece las AUC con un porcentaje del 50% seguidos de las FARC 35% , el 15% restante lo integran el ELN y el Ejército Nacional .



### 3.6.3 ATENCIÓN RECIBIDA EN INSTITUCIONES ESTATALES

las principales necesidades de las personas víctimas del conflicto armado están relacionadas con la inasistencia del Estado, entre ellas las más apremiantes son la vivienda digna y el empleo como forma de obtener ingresos económicos que garanticen la satisfacción de las necesidades básicas, es importante resaltar que los derechos que las personas reconocen les han sido violados ante su situación de víctimas los relacionan directamente con las necesidades de empleo, vivienda digna, educación, salud y solo tres personas señalan la ayuda humanitaria de emergencia como un derecho al que les ha sido imposible acceder.

En lo relacionado con los derechos que tienen como víctima prevalecen los derechos fundamentales que en la constitución política se plasman solo dos

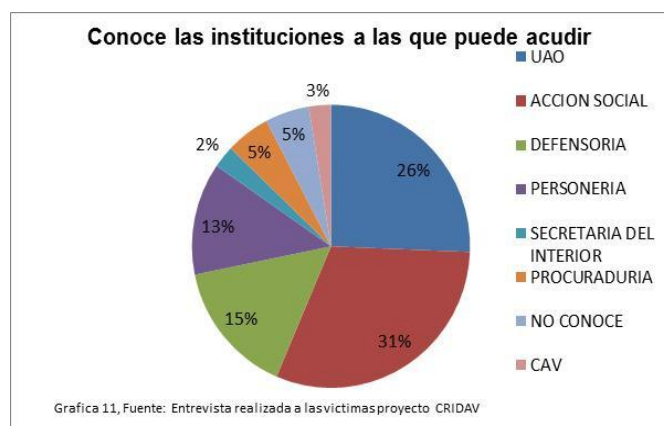


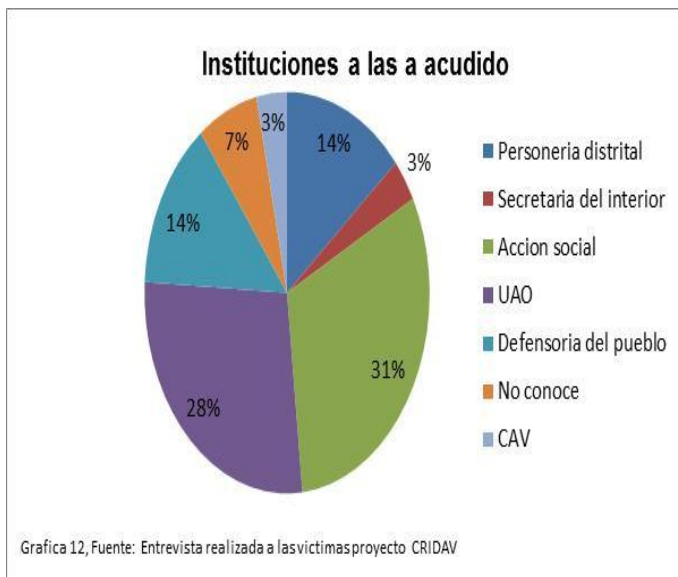
personas mencionaron el derecho a la justicia mientras el derecho a la reparación y la verdad quedan excluidos debido al desconocimiento de los mismos.

La denuncia como víctima fue interpuesta por la totalidad de las personas participantes aunque lo hicieron con temor, sabían que solo a través de ella podían lograr

obtener beneficios de parte del Estado.

Las instituciones estatales de prestación de servicios a víctimas son 15 en la ciudad de las cuales un muy bajo porcentaje es conocido por las víctimas como puede ser observado en la grafica 11, las más conocidas son las la UAO y Acción social y a la vez las mas acudidas, la defensoría del pueblo y la Personería distrital también son acudidas solo en menor medida como se refleja en la gráfica 12.





De los centros de atención a víctimas se tiene menor conocimiento al igual que la Secretaría del Interior, se observa que hay personas que no conocen las instituciones y por lo tanto no han accedido por lo cual se puede notar una clara falla de las instituciones del Estado que debe prestar asistencia a estas personas.

Por ende muchos de los problemas y necesidades que suelen presentar las víctimas no

son solucionados, ni tratados a tiempo, la gráfica 13 muestra el porcentaje de 60% de personas que afirman que sus problemáticas y necesidades aun no han sido resueltas a pesar de llevar tantos años en la ciudad, en contraste existe un porcentaje del 40% que afirma que si fue resuelto su problema pero se refieren a la ayuda humanitaria de emergencia que en ocasiones y no oportunamente han recibido y que muchos consideran es lo que mitiga una de sus tantas necesidades, algunos afirman recibir esta ayuda anualmente, siendo esta el tipo de ayuda mas recibida por esta población.



Al momento de acceder a las instituciones estatales prestadoras de servicios a víctimas, podemos observar que muchas personas presentan ciertas dificultades como la falta de recursos económicos para desplazarse hasta la institución, también se encuentra la falta de tiempo por las labores que cada quien

desempeña para tratar de mitigar las necesidades básicas y también se relacionan en que la atención es muy demorada por lo que no pueden dedicar todo el día a esta diligencia, encontramos el factor desconfianza como una barrera de acceso por parte de las víctimas, muchas no confían en las instituciones por razones de seguridad y otras no confían en el proceso, lo conciben como muy demorado para poder dar soluciones oportunas a sus problemáticas.



en contra parte a las dificultades de acceso que tienen las víctimas, las instituciones de igual forma presentan limitaciones que hacen que su atención no sea la mejor para las personas.



Como muestra esta gráfica (Nº15) la sostenibilidad de la atención es la mayor limitación que presentan las instituciones según las víctimas y que la convierte en una barrera para los usuarios que sienten que sus problemáticas quedan ligadas a un largo proceso que no es sostenible por lo cual muchos deciden abandonar su lucha y buscar otras formas de satisfacer sus necesidades como la búsqueda de empleo, olvidando o ignorando los derechos que como víctimas tienen muchas veces por falta de promoción de los servicios en las instituciones estatales.

Para el mejoramiento de la atención en las instituciones las víctimas recomiendan el aumento del personal prestador del servicio, respuesta oportuna a las necesidades, jornadas barriales y la escucha al usuario como las principales herramientas para optimizar los servicios de atención a víctimas del conflicto armado, algunos piden dejar de lado el asistencialismo y concentrar sus esfuerzos en programas que ofrezcan cambios estructurales de gran impacto para la vida de las personas y no soluciones paliativas, la asesoría es también



reclamada ya que como se ha venido mostrando a lo largo de este estudio, existe ignorancia entre las víctimas de sus derechos, de las instituciones a las que pueden acudir, de los servicios entre otros aspectos fundamentales.

#### 3.6.4. PERTENENCIA A ORGANIZACIONES DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Es posible según los resultados de otros estudios que las personas que pertenecen a organizaciones de víctimas logren obtener mayores resultados en sus procesos de restitución de derechos, debido a la formación que reciben dentro de las mismas en temas relacionados a los derechos fundamentales y los que tienen como víctimas, además de orientación en los procesos creando cohesión y lazos entre sus miembros.

En este estudio se puede evidenciar de cierta forma lo anteriormente dicho pues se trabajó con personas que pertenecen y que no pertenecen a organizaciones de víctimas.

En la organización "ESPERANZA VIVA" algunos miembros han obtenido generacion de ingresos al ser capacitados por entidades como la UAO entre ellos el caso de la carpinteria Uribe(ver foto a la izq) que funciona en el barrio Villa Hermosa y es un logro para estas personas que atraves de ella pueden mejorar su situacion economica.



Lo que motiva a las personas para pertenecer a estas organizaciones es el deseo de mejorar las condiciones de vida

y a la ves la visualizacion de las victimas ante la sociedad, ante el Estado observen existen unas personas que deben ser reparadas.

Las organizaciones que participaron en este estudio "ESPERANZA VIVA" Y "NUEVO HORIZONTE" persiguen la inclusion y la insercion en el desarrollo social al igual que la proteccion de los derechos fundamentales y como victimas, la lucha para estas organizaciones es ardua debido a que carecen de insumos de todo tipo de computadores , sedes entre otros elementos fundamentales para su buen funcionamiento .

En el caso de la organización "NUEVO HORIZONTE" relativamente nueva nace tras la separacion del comité femenino de la representante legal actual por lo que decide fundar esta organización cuyas necesidades de orientacion y capacitacion son grandes y apremiantes , debe ser capacitada en derechos humanos , de victimas , microempresa y temas que conduzcan al mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros.

Por otro lado nos enfrentamos a la realidad de personas desorientadas que escasamente reciben un mercado como ayuda humanitaria anualmente o cada dos años por lo que pasan por muchas necesidades antes de poder recibirla y saben que al final no es esto lo que les devolvera el bienestar y la tranquilidad que alguna vez perdieron esto es muy evidente dentro de la poblacion que no se encuentra vinculada a organizaciones de victimas .

### 3.6.5. OFERTA INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que la finalidad del presente proyecto de investigación está en conocer cuáles son los programas, proyectos, planes y en general los servicios que se prestan desde las diferentes Instituciones de la Ciudad de Cartagena encargadas de atender a la población víctima del conflicto armado que se ha vivido y se vive en el país; esto con el fin de ver que tan reparadas y atendidas están siendo las personas en esta condición.

Para llegar a tal fin, se realizaron entrevistas a profundidad con funcionarios activos y de nomina de las diferentes Instituciones, que tuvieran conocimiento y trabajaran en el área de atención a víctimas desde la entidad.

A continuación se planteará el análisis realizado a partir de la realización de las entrevistas en mención:

El proceso para la recolección de la información en las diferentes instituciones fue lento y arduo; pues para la realización de este, se dieron un sin número de situaciones que perturbaron y atrasaron un poco el proceso, tales como largas esperas para que se diera trámite a la solicitud, el funcionario designado no era la persona que manejaba la información de víctimas, paso de la responsabilidad de un funcionario a otro, demora y cambio de fechas de las entrevistas por parte de los funcionarios y en algunos casos hasta la negación de la entrevista; pero ante estas situaciones, no se debe negar y dejar pasar por alto la buena disposición de algunas instituciones para atender a nuestra petición.

Los funcionarios a los que se les realizaron las entrevistas son profesionales universitarios, que llevan varios años trabajando en la institución que representaban y que tienen conocimiento y experiencia laboral en el tema de víctimas y temas afines como derechos humanos y población vulnerable; aunque quedo evidenciado que algunos manejaban más el tema que otros.

Cartagena por ser la capital del departamento alberga un sin número de personas víctimas del conflicto armado; a pesar de esto, y que estas instituciones llevan muchos años prestando servicio en la ciudad, a través de las entrevistas se pudo evidenciar que en la mayoría de estas instituciones no existe una unidad especial de atención a víctimas, esto no quiere decir que no se atiende esta población solo

que su atención es casi como la de un usuario común que acude a los servicios de estas instituciones, aunque estas afirman que a pesar de no contar con una unidad especial de atención, el trato y el servicio que se le da a las personas en esta condición es especial y prioritario ante las demás personas que las acuden.

Cuando se les pregunto a los funcionarios por el concepto de víctima que manejaba él o ella, y el que manejaba la institución como tal, estos conceptos coincidieron un poco con el concepto que desde la Ley se conoce como víctima, las definen como cualquier persona que ha sufrido algún daño, pérdida material o familiar, o menoscabo de sus derechos por ocasión al conflicto; pero también hubieron algunos funcionarios que manejaban un concepto más amplio que inclusive abarca a muchas más personas que las flageladas por el conflicto armado, incluyendo por ejemplo a víctimas de desastres naturales, entre otras.

Frente a la pregunta ¿La institución posee un registro de victimas por grupos étnicos?, los funcionarios de las instituciones manifestaron que los únicos encargados de poseer un registro de población víctima del conflicto armado era el Departamento Para la Prosperidad Social, antes conocido como Acción Social y que por tanto ellos no contaban con ese registro, aunque algunas de estas instituciones expresaron que en algunos formatos que diligencian las personas que acuden a estas, cuando se va a prestar la atención se pide esa información, pero un registro como tal de víctimas de la institución no poseen; lo que lleva a que la atención no sea diferencial, existen instituciones que si tiene esa atención diferencial para víctimas del conflicto armado pero dicen tener un problema en la intervención pues no existe un referente para atender a poblaciones cuando se cruzan las condiciones por ejemplo cuando la persona es afro pero también es discapacitado, algunos funcionarios manifiestan que existe una debilidad en este sentido pues las bases de datos de población víctima no son claras y difieren una de la otra dependiendo de la institución. La población que más solicita los servicios en las diferentes instituciones es la afrodescendiente.

Algunas instituciones cuentan con oficinas de atención directa en los barrios otras no, y argumentan además que no cuentan con una parte operativa con la que esto sea posible, es decir no se han destinado los recursos ni el personal para que esto se dé, esto también afecta el hecho de que no se hagan jornadas barriales de atención lo que consideramos como una limitación institucional y a la vez como una barrera para que las personas accedan a los servicios de estas instituciones.

Una situación que se pudo observar fue que las instituciones coordinan acciones con múltiples instituciones de carácter nacional, internacional, público, privado, ONG's; y se evidencio que luego de que la institución ha brindado la atención y remite a la siguiente, se pierde un poco el contacto, desconociéndose como se dio el proceso de remisión, si existió algún problema y si fue prestada la atención. Otra problemática que manifiestan tener las instituciones es que algunas veces no se sabe que es competencia de quien, por ejemplo desde la secretaria de educación dicen que no cuentan con el personal suficiente para la atención psicosocial de las victimas que se encuentran vinculadas al sistema educativo dicen que el DADIS es la entidad encargada de brindar la atención psicosocial pero esto no se da.

Algunas de las dificultades que las instituciones manifiestan a la hora de aplicar la ley de atención a víctimas son problemas de logística, personal y falta de presupuesto ante la gran cantidad de víctimas que hay que atender de manera simultánea, inexactitud en las competencias que tiene cada institución, falta de capacitación de los funcionarios, falta de continuidad en los procesos pues los funcionarios son contratados por prestación de servicios y poca receptividad de los funcionarios no involucrados directamente con el área de víctimas; pero una de las problemáticas que ellos consideran como principal es la falta de coordinación y articulación que existe entre las distintas instituciones que atienden y trabajan con las personas en condición de victimas, y consideran además, que es desde allí donde se debe iniciar la labor para que la atención sea prospera y efectiva.

También quedo evidenciado que en algunas instituciones no se realiza un seguimiento al proceso de atención, esto puede ser considerado como una consecuencia de la gran cantidad de víctimas que atienden estas instituciones continuamente y no dan abasto para llegar a hacer seguimiento a los procesos, pero no está de más aclarar que en algunas de estas instituciones tal vez con funciones mas especificas o procesos mas fáciles de seguir como el INCODER que si realiza seguimiento a todo su proceso en este caso hasta que sea dada la tierra.

La mayoría de las instituciones divulgan sus servicios a través de múltiples estrategias, principalmente lo hacen a través de sus páginas Web. Pero se encontró un caso particular de una institución en cuya estrategia de divulgación a nivel nacional presentan una serie de servicios a la comunidad que dicen son ofrecidos en todas las sedes de la institución en el país y al momento de realizar la



entrevista dicen ofrecer uno solo de los servicios y este de carácter muy diferente al que plantean en su publicidad.

Frente a las fortalezas que los funcionarios encuentran en las instituciones en que trabajan se encuentran, la prestación de servicios integrados, la buena organización en el trabajo, que cuentan con un grupo de profesionales especializados para atender a la población y voluntad política por parte de los jefes.

Por otra parte, entre las debilidades que estos encuentran en sus instituciones coincidieron en decir que la falta de recursos y el apoyo interinstitucional, es lo que más les afecta para poder llevar a cabo una labor excelente. Y ante estas debilidades vale la pena mencionar también que el personal encargado de la atención a las víctimas recibe poco o nulo apoyo desde el área de salud ocupacional, lo que parece una situación preocupante pues el personal que labora en esta área debe recibir este tipo de apoyo.

Por último es muy importante destacar los avances positivos de este proceso, pues no todo es describir las limitaciones y dificultades institucionales, pues existen varias instituciones en las cuales se nota que realizan su mayor esfuerzo para tratar de brindar la mejor atención posible a las víctimas y de hecho varias de ellas cuentan con muchos recursos para hacerlo, hay instituciones con personal muy capacitado para la atención de las víctimas y hay voluntad política para tener y mantener este tema dentro de la agenda pública, sin embargo pensamos que las instituciones en Cartagena y a nivel nacional no dan abasto para reparar de manera integral la gran cantidad de víctimas que día a día llegan a las instituciones y que debe existir un mayor apoyo por parte de las administraciones políticas distritales y nacionales.

### **3.7. REFLEXIONES GENERALES**

Al analizar las entrevistas realizadas a las víctimas se pueden evidenciar las dificultades y debilidades que estas personas tienen a parte de la condición en la que se encuentran ahora, es decir, son personas que se les han vulnerado muchos de sus derechos fundamentales y que en este momento no cuentan con una vivienda propia, son personas con bajos niveles educativos, que tienen problemas con la atención en las entidades de salud, y que además de esto, no

cuentan con un empleo o alguna actividad económica que les genere ingresos y les ayude a mejorar su calidad de vida; en esta medida nos preguntamos qué está haciendo el estado para lograr esa estabilización socioeconómica de las familias, cuya mejor forma de hacerlo es brindándole a éstas las herramientas para que ellas mismas se auto sostenga y no dependa por siempre de apoyos estatales que la mantendrán siempre en calidad de víctima.

A partir de la realización de las entrevistas, se evidencio que una de las problemáticas que más afecta a las víctimas es el tema de la vivienda, pues la mayoría de la población victima viven en casas arrendadas de precarias condiciones, y las que no tienen para dichos arriendos, deben vivir en cambuches y casas construidos por ellos mismos, con materiales reciclables que no les ayudan a protegerse mucho de los riesgos y problemáticas ambientales; otra problemática a las cuales se enfrentan estos es que la gran mayoría de las personas que se encuentran en esta condición, tienen muy bajos niveles educativos lo que se considera un reto para la institución encargada de facilitar el acceso a la educación puesto que esta es una herramienta fundamental de largo plazo para que la población victima logre su estabilización socioeconómica y mejoramiento de su calidad de vida; y hay muchas que desconocen sus derechos y cuáles son las instituciones a las que deben acudir para hacer efectivo el goce de estos. Esto, a pesar de que las instituciones se encargan de divulgar sus servicios muchas víctimas no conocen sus derechos y a que instituciones pueden acudir para el restablecimiento de los mismos, la mayoría de las victimas ha recibido ayuda humanitaria de emergencia y de manera esporádica reciben ayudas económicas de estas mismas instituciones pero la concurrencia a las instituciones de restitución de derechos es mucho menor.

Siguiendo con el párrafo anterior, las personas entrevistadas también expresan sobre la atención que reciben en las instituciones a las cuales van a solicitar información y/o ayuda, opinando así sobre las falencias y debilidades que estas tienen a la hora de brindar la atención y la pronta respuesta de sus solicitudes. Coincidiendo en esta medida con las dificultades expresadas en las entrevistas realizadas a los funcionarios de las instituciones tales como; el aumento del presupuesto para su atención, el personal y su capacitación intelectual, la necesidad de las jornadas barriales de atención, la respuesta oportuna a sus necesidades y algo sumamente importante que las soluciones que se les brinden sean soluciones de fondo no que sea solo ayuda humanitaria de emergencia, si no

que estas vayan más allá, hasta la plena restitución de sus derechos y una estabilidad social.

En esta medida se hace necesario que las instituciones encargadas de brindar esta atención se interesen y responsabilicen mas por las acciones que deben desarrollar en pro de una mejor atención y pronta respuesta para las personas víctimas del conflicto armado. Para ello debe existir una coordinación interinstitucional, es decir que las instituciones que trabajen y atiendan este tema se encuentren coordinadas y cohesionadas para facilitar dicha atención; aparte también es importante que exista un apoyo de la Administración Municipal, es decir que exista voluntad política y que esta haga del tema de la atención a víctimas un tema de prioridad para la ciudad; y por ultimo pero no menos importante debe existir en la ciudad fortalezas ante la prestación de servicios sociales y generación de oportunidades de estabilización económicas.

#### 4. POSICION DEL TRABAJO SOCIAL FRENTE A LA PERSPECTIVA DE LA ATENCION A VICTIMAS


Durante todo el trabajo se ha estudiado las características generales del desplazamiento forzado, el impacto social que tiene esta problemática en la actualidad, los diferentes principios constitucionales, normas legales y actos administrativos que guían la acción del estado en la prevención y atención de victimas del conflicto armado.

Cabe destacar, que la problemática de las victimas del conflicto armado como cualquier que tenga como prioridad el desarrollo humano debe mirar al ser desde su integralidad, lo que implica la contemplación de los aspectos: biológicos, psicológico, emocional, familiar y social; esta mirada se hace desde la formación que el trabajador social obtiene a partir de los diferentes enfoques teóricos, que le permiten elaborar en conjunto con las personas involucradas en la problemática una lectura crítica de su situación.

El acompañamiento a estas poblaciones debe realizarse desde diferentes miradas, lo que exige la conformación de grupos interdisciplinarios, lo que no es difícil para un trabajador social que tiene la interdisciplinariedad como una de las estrategias para abordar las problemáticas desde la mirada integral; todo esto con el fin de contribuir al proceso de formación de la persona y a su vez, promover un trabajo interdisciplinario en donde el objetivo primordial, sea buscar el bienestar del individuo afectado por ésta problemática.

No obstante, se deben generar diferentes estrategias de acción profesional, que permita mostrar un Trabajo Social más humanitario y menos asistencialista, puesto que el desplazamiento quebranta muchas tradiciones, y arraigamientos sociales, que destruyen así una gran diversidad cultural (hábitos comunes de comunicación, costumbres y vínculos familiares y comunitarios entre otros) propia de las regiones de Colombia.

El conocimiento pleno en la temática de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Goce de Derechos y las garantías de los mismos, debe constituirse en un referente teórico y metodológico para cada uno de los profesionales, pues es a partir del reconocimiento de éstos que se tejen caminos



JULIANA AGUILAR DE ALBA  
ERIKA ESCOBAR VERGARA  
CARMEN FRANCO BELEÑO

Trabajadora Social

**CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL  
FRENTE A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD  
DE CARTAGENA, AÑO 2011.**

hacia la solución de las diferentes problemáticas donde se evidencia la violación a los Derechos Humanos y se pueda hacer acercamientos con soluciones integrales a cada problemática que se presenta.

## 5. CONCLUSIONES

El arduo trabajo de investigar comprende una serie de cualidades y habilidades que posibilitan el ejercicio catártico de indagar respecto a una temática; aun cuando este informe comprenda los avances que se han hecho relacionados a la investigación, su culminación está en proceso. Este ejercicio es muestra de los adelantos y desarrollo de una investigación en curso que pretende dar respuesta de una problemática compleja e incierta, ambiciosa en su afán de suministrar contestación frente a la realidad Colombiana y Cartagenera específicamente, pero no utópica en el planteamiento de su objetivo en general.

Es así como este primer acercamiento permite orientar la futura investigación, donde se comprenda el vasto universo de categorías que victimizan a la sociedad y que se convierten en nuestro objeto de estudio a fin de responder la pregunta inicial, de ahí y que las técnicas y herramientas, permitan abrir espacios de comprensión respecto a la recolecciones información y su posterior análisis.

Con este avance incipiente, se pretende tener como base la futura sistematización de la información, a partir de los elementos clave que proporciona este informe, y así, dar continuidad a esta investigación.

Es pertinente entonces, resaltar el valor que ejerce este documento al ser la plataforma en la cual se sustenta este arduo proceso de investigación, en donde proporciona un panorama amplio de la expectante investigación.

## 6. RECOMENDACIONES

### *Análisis DOFA*

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Por la naturaleza del observatorio, la gestión se convierte en una debilidad para las/los estudiantes, debido a que la falta de la misma, hace que languidezca en la formación competencias y habilidades que surgen de la gestión y la acción, debido a él acercamientos con otras poblaciones y otros escenarios.	El contacto con otras personas de diferentes disciplinas del campo de las ciencias sociales, puesto que enriquece nuestro a aprendizaje.  La facilidad de contar con material bibliográfico a la mano para enriquecer nuestra formación.
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
La independencia de nuestro trabajo, puesto que contribuyo a la autonomía en la realización de nuestra labor sin mayor impedimento, y a su vez, esta autonomía permitió crecer y madurar en la toma de decisiones y generar opinión propia frente a asuntos y problemáticas del desplazamiento forzado y los derechos humanos.	El corto tiempo para ejecutar el proyecto de investigación en curso.  La falta de equipos técnicos para ejecutar y emprender actividades propias del Observatorio.

Al ser el Conflicto Armado y el Desplazamiento Forzado, dos situaciones fuertemente presentes en nuestra nación Colombiana y además que Bolívar ha sido uno de los Departamentos del país con mayor índices de conflicto armado y desplazamiento forzado y considerando que la misión de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación y la Universidad de Cartagena esta en formar para intervenir en las realidades del país, de la región, el Departamento y la Ciudad, se debería implementar la cátedra de desplazamiento forzado y conflicto armado, no como un

curso libre, sino como un fuerte componente de la carrera, donde se haga todo un abordaje de las dinámicas del conflicto armado, el desplazamiento forzado, métodos y técnicas de intervención profesional en esa realidad, fuerte componente legal a nivel nacional como internacional, inclusive en las formas de atención humanitaria y sobre todo que se cuenta desde la facultad con el Observatorio para el Desplazamiento Forzado en Bolívar.

Esta recomendación va en términos de que se puedan utilizar más y mejor las herramientas que se tienen para fortalecer la formación profesional de los estudiantes a nivel pregrado y generar conocimiento de frente a la realidad, no solo entendida desde la academia sino entendida desde los mismos actores sociales, desde la intervención profesional en el proceso de prácticas profesionales de los estudiantes.

Por otro lado, que la atención a población en situación de desplazamiento, no sea un conglomerado de instituciones cada una trabajando por su lado y tratando la problemática fraccionadamente, se necesita para ser más efectivos, eficaces y contundentes en la intervención que se entienda que la problemática es una sola y que no es la salud por un lado, la educación por otro, la atención sicosocial por allá lejos, etc.; no. Se necesita que dicha intervención sea un proceso constructivo, mancomunado y que en esos términos sea integral, se entienda que la situación es una sola y que el ser humano no es la suma de varias dimensiones, sino que todas están en función de todas.

Es entonces, la academia la encargada de articular dicha intervención para que desde la generación de conocimiento se facilite a las instituciones crear métodos y metodologías de atención eficiente y eficaz para superar los impactos sociales, psicológicos y hasta económicos de esta situación.



## 7. BIBLIOGRAFIA

- Alonso, A. & Swiller, H. Psicoterapia de grupo en la práctica clínica, Mexico, editorial el manual moderno pag 25 , 1995.
- ACNUR, Universidad Nacional de Colombia, cátedra del desplazamiento forzado en Colombia, modulo 1, 2, 3 y 4.
- ANDER EGG, Ezequiel. Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos aires, editorial humanista ,4ª edición, Pág. 36.
- Bonilla Elsy, Rodríguez Penélope. MÁS ALLÁ DEL DILEMA DE LOS MÉTODOS.
- CARDENAS, Roa Carolina. el desarrollo institucional. ¿cuestión externa o de autohipótesis? Universidad Pedagógica Nacional.
- Corte Constitucional, Auto 385 de 2010. Capítulo II: La Intervención De La Corte Constitucional En La Política Publica De Prevención Y Atención Integral A La Población Desplazada.
- Falla Uva, Chávez Yuri, Molano Gladys. Desplazamiento forzado en Colombia, colegio mayor de Cundinamarca -2003.
- García Chacón Beatriz Elena, Gonzales Zabala Sandra, y otros. TECNICAS INTERACTIVAS PARA LA INVESTIGACION SOCIAL CUALITATIVA. Edit. Funlam, Medellín 2002.
- Estatuto Internacional adoptado por el Consejo de Seguridad; Resolución 827, 25 de mayo de 1993, Editado electrónicamente por el Equipo Nizkor en Madrid a 29 de marzo de 1998.
- GUBERT, Rosana. La Etnografía, Método, Campo Y Re flexibilidad. Bogotá: editorial normas, 2006.

- HELLER. Agnes. La revolución de la vida cotidiana, Ed. Península, Barcelona 1989 Pág. 9.
- HERAS, M, L. Comprender el educativo. Investigación Etnográfica, edición aljibe, 1998.
- KISNERMAN, Natalio. Pensar el Trabajo Social, Una Introducción Desde el Construccinismo, Editorial, Lumen Humanista, 2ª edición, 1998.
- KOSIK, Karol. Dialéctica de lo concreto, Ed. Grijalbo, 1979.
- LEFEVBRE, Henry. La present de la persona en la vida cotidiana: Buenos aires, 1993.
- Ley 975 de 2005 o Ley de Justicia y Paz. Artículo 1.
- Ley 742 del 2002, diario oficial nº 44826 del 7 junio de 2002.
- Light, Donaldo. Sociología. México. Ed. Pearson 1998.
- MATUS, SEPÚLVEDA. Teresa. perspectivas metodológicas en trabajo social. Editorial espacio, buenos aires, 2001. Pág., 28.
- Moran Carrillo, José María. teoría, ciencia y paradigma en trabajo social, libros Sevilla, Aconcagua, 2003.
- NARANJO, Gloria. Desplazamiento forzado en Colombia reinención de la identidad e implicaciones en las culturas locales: editorial scripta nova, 2001.
- PHLIPS, Rice. Desarrollo humano estudio del ciclo vital, Editorial Pearson, 2ª edición.
- Peter Berguer; Thomas Luckman, La construcción de la realidad socia, Buenos Aires: amarrotú editores, 1999.

- RODRIGO ESCOBAR GIL, Magistrado; Senado de la República de Colombia | Información legislativa [www.secretariasenado.gov.co](http://www.secretariasenado.gov.co) Sentencia C-578/02
- SAMPIERI citando a Danhkey. Proceso de Investigación de la Realidad, Roberto Hernández. Metodología de la Investigación.
- TOVAR, Hermes. Emigración y Éxodo de la Historia en Colombia. En, Colombie cahiers alhim N° 3,2001.
- Una mirada a la población desplazada en ocho ciudades de Colombia: respuesta institucional local, condiciones de vida y recomendaciones para su atención, Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) Programa Mundial de Alimentos (PMA), Bogotá D.C., noviembre de 2007.
- UNICEF, Un País Que Huye.
- VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucia. Reconfigurando el Trabajo Social, Perspectivas y Tendencias Contemporáneas. Buenos Aires: Editorial Espacio, 1ª Edición, 2003.
- University Of Minnesota, Human Rights Library La Corte Penal Internacional, Elementos de los Crímenes, U.N. Doc. PCNICC/2000/1/Add.2 (2000).
- VALENCIA VILLA, Alejandro; compilación de derecho penal institucional, el estado de roma y otros instrumentos de la corte penal institucional; oficina en Colombia del alto comisionado de las naciones unidas para los derechos humanos; primera edición: Bogotá, abril del 2003.
- VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN COLOMBIA: Perfil, escenarios, autores y hechos: Sistematización y análisis de denuncias realizadas en Antioquia, Bolívar, Córdoba, Magdalena y Valle del Cauca.

#### **CIBERGRAFIA:**

- [www.accionsocial.gov.co](http://www.accionsocial.gov.co).



JULIANA AGUILAR DE ALBA  
ERIKA ESCOBAR VERGARA  
CARMEN FRANCO BELEÑO  
Trabajadora Social

**CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL  
FRENTE A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD  
DE CARTAGENA, AÑO 2011.**

- <http://www.ediec.org/es/areas/descripcion/victimas-y-sus-derechos/>.
- <https://www.icbf.gov.co>
- <http://www.registraduria.gov.co/>
- <http://www.incoder.gov.co/>



JULIANA AGUILAR DE ALBA  
ERIKA ESCOBAR VERGARA  
CARMEN FRANCO BELEÑO  
Trabajadora Social

CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL ESTATAL  
FRENTE A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD  
DE CARTAGENA, AÑO 2011.

# ANEXOS