

IMPLEMENTACION DE LA RUTA DE ATENCION A POBLACION EN SITUACION DE VICTIMA
DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA DE ACUERDO AL NUEVO MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011.

Marlon Alfredo Castro Pamplona.

Trabajo de grado en modalidad de pasantía para optar por el título de psicólogo.

Informe de pasantía.



Universidad Pontificia Bolivariana.
Escuela de Ciencias Sociales.
Facultad de Psicología.
Floridablanca
2012.

IMPLEMENTACION DE LA RUTA DE ATENCION A POBLACION EN SITUACION DE VICTIMA
DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA DE ACUERDO AL NUEVO MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011.

Marlon Alfredo Castro Pamplona

Trabajo de grado en modalidad de pasantía para optar por el título de psicólogo.

Informe de pasantía.

Director.

Psic. Jesús María Gálvez Hoyos Mg.



Universidad Pontificia Bolivariana.
Escuela de Ciencias Sociales.
Facultad de Psicología.
Floridablanca
2012.

Agradecimientos.

A Dios, sentido de mi existencia y razón fundamental de mis opciones.

A mi Madre y Familia, que me han permitido dar sentido y significado a mi historia y a mi vida.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, que me han permitido crecer en todos los aspectos.

A cada una de las personas A Jesús maría Gálvez Hoyos, por acompañar desde la amistad y el profesionalismo en este camino.

A COLVISTA y a al Departamento para la Prosperidad Social en su Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas por haberme permitido llegar hasta su espacio y encontrar la posibilidad de crear lazos de convivencia entre las personas, a todos Gracias.

Imagen 1: "Las Otras Huellas de la Guerra". Fundación Dos Mundos.



Frontera con Panamá. Junio 1999.

Nota de aceptación.

Nota de Aceptación _____

Presidente de jurado.

Jurado 1.

Jurado 2.

Floridablanca. _____

Tabla de contenido.

Resumen general del trabajo de grado.....7

Justificación.....8

Objetivos.....10

Contextualización de la Institución.....11

I. Aproximación comprensiva (histórico social) de la problemática del desplazamiento en el contexto colombiano desde el conflicto social.....13

II. Identificar las Teorías sobre el conflicto.....20

III. Planteamiento del diálogo como forma de transformar los conflictos para el fomento de la convivencia que plantea John Paul Lederach.....29

IV. Identificar los derechos de las víctimas desde el nuevo marco de la ley 1448 de 2012.....31

V. Presentar la solución:La ruta de atención a población en situación de víctima del municipio de Piedecuesta.....35

VI. Socialización de la Ruta de atención51

Conclusiones.....56

Referencias.....57

Índice de Imágenes.

- Imagen 1. Frontera con Panama. Junio de 1999. "Las otras huellas de la guerra". Fundacion Dos Mundos.
- Imagen 2. Tierra dentro- Cordoba. Marzo 2007. "Sin rostro imágenes para construir memoria". Fundacion dos Mundos.
- Imagen 3. La Union – Antioquia. Junio 2000. "Las otras huellas de guerra". Fundacion dos Mundos.
- Imagen 4. La Dorada – Putumayo. Mayo 2007. " Sin rostro imágenes para construir memoria". Fundacion dos Mundos.
- Imagen 5. Vereda de Ortega – Cauca. Abril 2008. " Sin rostro imágenes para construir memoria". Fundacion dos Mundos.
- Imagen 6. Plaza de Bolivar – Bogota. Noviembre de 2005. " Sin rostro imágenes para construir memoria". Fundacion dos Mundos."
- Imagen 7. Martires – Bogota. Junio 2009. "Colombia país con desplazados". Comisión Nacional de Reparacion y Reconciliación.
- Imagen 8. Provincia Oriental – Meta. Agosto 2008. "desmovilizacion de guerrilleros en Colombia". Alta consejería para la Reintegracion ACR.
- Imagen 9. Uribe Meta. Octubre de 2008"Las otras huellas de la guerra ". Fundacion dos Mundos.
- Imagen 10. "Ruta de caracterización a nivel nacional". Agosto de 2011. Hechos de paz . Programa de las naciones Unidas. Agosto-Septiembre de 2011 Bogota, edición especial, numero 61, ABC de las victimas.

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO.

TITULO: IMPLEMENTACION DE LA RUTA DE ATENCION A POBLACION EN SITUACION DE VICTIMA DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA DE ACUERDO AL NUEVO MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011.

AUTOR: MARLON ALFREDO CASTRO PAMPLONA.

FACULTAD: PSICOLOGIA.

DIRECTOR: Ps. JESUS MARIA GALVEZ HOYOS Mg.

RESUMEN.

En Colombia el desplazamiento y demás violaciones en el marco del conflicto armado se constituye como un fenómeno que viola todos los derechos humanos y la dignidad de las personas, Surge a raíz de la guerra interna que tiene el país entre los actores armados, (fuerza pública, guerrillas y paramilitares). Que conlleva sumado al registro único de población víctimas del conflicto armado 3'875.987 de personas desplazadas a nivel nacional ante lo cual se considera la consecuencia que acarrea ruptura del tejido social, pobreza extrema, deterioro del sistema familiar, efectos sociales y psicológicos que son devastadores para el ser humano y la sociedad. Aunque esto ocurre constantemente se hace caso omiso y pareciera que no importara la integridad y bienestar de estas personas que no se han tenido en cuenta por el conflicto que sostiene el estado y los intereses de todas las demás partes. Estos procedimientos suelen tener como consecuencia el aumento de la intensidad del conflicto, porque las partes no tenidas en cuenta sienten que la medida ha sido injusta y no se ha resuelto el problema de encontrar una solución alternativa y duradera, razón por la cual se plantea la necesidad de implementar la ruta de atención a población en situación de víctima del municipio de Piedecuesta de acuerdo al nuevo marco de la ley 1448 de 2011.

PALABRAS CLAVES:

Desplazamiento, pobreza extrema, efectos psicológicos, Ley 1448, Conflicto.

ABSTRACT

In Colombia, displacement and other violations in the context of armed conflict constitutes a phenomenon that violates all human rights and dignity of individuals, arises as a result of internal war that the country between armed actors (public force , guerrillas and paramilitaries). Involved in addition to the single register of victims of armed conflict population 3'875 .987 people displaced nationwide to which is considered the consequence that brings social rupture, extreme poverty, deterioration of the family system, social and psychological effects are devastating for man and society. Although this happens constantly ignored and it proves that no matter the integrity and welfare of these people have not been taken into account by the conflict that holds the state and the interests of all other parties. These procedures often result in increased intensity of the conflict, because the parties are not taken into account as they feel has been unfair and has not solved the problem of finding an alternative solution and lasting reason why there is the need to implement the path of attention to population living in the municipality of Piedecuesta victim under the new framework of law 1448 of 2011.

PALABRAS CLAVES: Displacement, extreme poverty, psychological, Act 1448, Conflict

Justificación.

Tierradentro, (Córdoba). Marzo 2007

Imagen 2: "Sin rastro, imágenes para construir memoria. Fundación Dos Mundos.

Los principales actores del conflicto en Colombia son reconocidos como los grupos armados al margen de la ley (guerrilla y paramilitares), los cuales viene vulnerando los derechos fundamentales de las personas o grupos de personas, sus inicios datan de los años 50 y 60 donde empezaron a surgir los diferentes movimientos que hoy conocemos.

En relación a este tema Molina (2003) expone, "que en el transcurso y evolución de las comunidades de guerra, no solo las guerrillas sino también el estado identificables en el ejército", el conflicto se hizo complejo incluyendo en la guerra entidades privadas, públicas, población civil con diversidad de ideales para alcanzar sea al costo que sea.

Colombia país afectado en su entorno por el fenómeno del desplazamiento y demás violaciones a los derechos humanos ocasionado por el conflicto armado interno que ha significado un problema estructural en la sociedad, repercutiendo significativamente en la población civil que es interés fundamental de la Psicología y sus distintas dimensiones de acción para abordar al individuo y la sociedad, se direcciona este proyecto a través del reconocimiento de las diversas problemáticas o conflictos que se presentan en las personas y los grupo social que son víctimas del conflicto armado colombiano. No obstante, la labor del psicólogo no ha de estar sólo fortalecida en la ética, sino que además debe fundamentarse en la proyección social en general.

En relación particular a la problemática del desplazamiento y demás violaciones a los derechos humanos ocasionado por el conflicto armado interno en el municipio de Piedecuesta es importante resaltar el trabajo a nivel social, disciplinario, grupal y comunitario de las personas en situación de víctimas que consistirá en recobrar la confianza en las instituciones del estado, ser reconocidos y tratados como cualquier otro ciudadano sin ninguna discriminación por su situación de víctima, además, tienen derecho a que el Estado en su

conjunto, garantice un proceso de construcción de convivencia y de restauración de las relaciones de confianza entre los diferentes segmentos de la sociedad.

En consideración a lo anterior, ante el abandono institucional y el reconocimiento de la situación de vulnerabilidad de las personas que han sido victimizadas por los crímenes generados en medio del conflicto armado colombiano, Para esta problemática se creó el departamento administrativo para la prosperidad social (DPS) e involucro al pasante de psicología quien se encomendó a la implementación de la ruta de atención a población en situación de víctima del municipio de Piedecuesta de acuerdo al nuevo marco de la ley 1448 de 2011 con el acompañamiento y asesoría de la Universidad Pontificia Bolivariana según lo enuncia la Ley 1448 (2011) hace parte de las instituciones privadas encargadas de formular o ejecutar los planes, programas y proyectos y acciones específicas tendientes a la atención y reparación integral de las víctimas.

Imagen 3: "Las Otras Huellas de la Guerra". Fundación Dos Mundos.



La Unión (Antioquia). Junio 2000

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Implementar la ruta de atención a población en situación de víctima del municipio de Piedecuesta de acuerdo al nuevo marco de la ley de víctimas y restitución de tierras ley 1448 de 2011.

Objetivo específicos.

- I. **REALIZAR UNA APROXIMACIÓN COMPRENSIVA (HISTÓRICO SOCIAL) DE LA PROBLEMÁTICA DEL DESPLAZAMIENTO EN EL CONTEXTO COLOMBIANO DESDE EL CONFLICTO SOCIAL.**
- II. **TEORIAS SOBRE EL CONFLICTO.**
- III. **IDENTIFICAR LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DESDE EL NUEVO MARCO DE LA LEY 1448.**
- IV. **EL DIÁLOGO COMO FORMA DE TRANSFORMAR LOS CONFLICTOS.**
- V. **LA SOLUCIÓN: LA RUTA DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA.**
- VI. **SOCIALIZACIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA.**

Imagen 4

Contextualización de la Institución.*La Dorada (Putumayo). Mayo 2007*

La ley de 1448 de 2011, representó para el País un avance en términos de reconocimiento y dignificación de las víctimas a través de la materialización de sus derechos constitucionales, para lo cual el Gobierno Nacional en un marco de justicia transicional establece un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de la violencia. Para lograr este objetivo y con el fin de evitar duplicidad de funciones y garantizar la continuidad en el servicio, sin que ningún momento se afecte la atención a las víctimas, se decide transformar la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional – ACCIÓN SOCIAL- en un Departamento Administrativo encargado de fijar las políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a víctimas de la violencia, la inclusión social, atención a grupos vulnerables y la reintegración social y económica.

En este sentido se efectúa la transformación de ACCIÓN SOCIAL, dando paso a la creación del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, el cual tiene como reto principal avanzar en la superación de la pobreza, la inclusión de la población vulnerable y víctima de la violencia, y la consolidación de los territorios a través de la garantía de la presencia del Estado en una senda de prosperidad y reconciliación.

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social es la Entidad del Gobierno Nacional que encabeza el Sector de Inclusión Social y Reconciliación, y tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, planes generales,

programas y proyectos para la superación de la pobreza, la inclusión social, la reconciliación, la recuperación de territorios, la atención a grupos vulnerables, población discapacitada y la reintegración social y económica y la atención y reparación a víctimas de la violencia a las que se refiere el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011, las cuales desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas (Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema-ANSPE, Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, Instituto Colombiano de Bienestar Familias-ICBF, Centro de Memoria Histórica y Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas,) esta última en la que el pasante se desempeña en el cargo de facilitador.

Imagen 4 y 5 "Sin Rastro. Imágenes para construir memoria". Fundación Dos Mundos.



I. APROXIMACIÓN COMPRENSIVA (HISTÓRICO SOCIAL) DE LA PROBLEMÁTICA DEL DESPLAZAMIENTO EN EL CONTEXTO COLOMBIANO DESDE EL CONFLICTO SOCIAL.

Imagen 6. Plaza de Bolívar – Bogota. Noviembre de 2005. “Sin rostro imágenes para construir memoria”. Fundación dos Mundos.”



Plaza de Bolívar (Bogotá). Noviembre 2005

“Desde la perspectiva de conjunto, hay que reconocer que el aporte de la Psicología, como ciencia y como praxis, a la historia de los pueblos latinoamericanos es extremadamente pobre. (Martin- Baro, 1986).

Con relación a Martin Baro (1986) Se debe tener presente que en la sociedad la construcción de significados es una experiencia relacional e intersubjetiva. Por esta razón, los investigadores ubican en esta tendencia la descripción del fenómeno del desplazamiento y demás violaciones a los derechos humanos a partir de diversas aproximaciones a la realidad de las personas y comunidades víctimas del conflicto armado como problemas en sí mismos. ¿Quién es una víctima?, ¿qué sucede en la vida de la víctima?, ¿qué efectos provoca la experiencia de ser víctima del conflicto armado en los individuos, en la familia y en las comunidades?, son preguntas que apuntan a precisar el contenido, la esencia y la consistencia del fenómeno.

Desde los años 1990, se ha incrementado en un 20% el número de personas desplazadas en su propio país (Contat, 2001) por conflictos armados (Gaviria, et al., 2002). Colombia tiene una de las mayores poblaciones desplazadas del mundo, entre 1985 y 2004, más de 3.400.000 personas dejaron sus hogares, principalmente población rural (Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud, & Programa de Emergencias y Desastres, 2005), aunque muchos desplazados no buscan ayuda (González, 2002) y no figuran en los registros (Falla, Chávez, & Molano, 2005). Esta situación, que dura años, provoca rupturas sociofamiliares, destrucción de empleos, de oportunidades educativas y de acceso a necesidades básicas (Deng, 1998), a pesar de que el Estado debería garantizar los derechos de estas personas (Naranjo, 2004).

Estas víctimas a las que se refieren los anteriores autores, ocupan un lugar importante en las investigaciones que tratan de describir los cambios en las identidades de las personas, familias y colectividades víctimas, antes y después de los eventos que originaron el éxodo forzado (Bello, 2000).

La víctima manifiesta la preocupación por mostrar las pérdidas materiales y simbólicas que se producen en el desarrollo de las migraciones y reasentamientos, la pérdida de la condición de la ciudadanía, la

discriminación, las transformaciones sociales en el mundo rural, las vivencias, la memoria colectiva, la determinación de las formas y redes de resistencia y solidaridad que se generan a raíz del desplazamiento forzado durante sus diferentes etapas (Franco.1998).

Haciendo hincapié en el desplazamiento, tal caso aplica a nuestro país Colombia que se considera por los autores como un país que sufre el "fenómeno del desplazamiento forzado y demás violaciones a los derechos humanos como consecuencia del conflicto armado ubica a Colombia como el país con la mayor crisis humanitaria en América Latina. (Falla, Chávez & Molano, 2005).

El efecto inmediato a tan penosa ubicación en latino america en relacion a nuestra crisis humanitaria se plantea el cambio de relación a través de la resistencia es la transformación de las condiciones del conflicto político-armado que se vive en Colombia.

El espacio de conflicto se transforma porque quien resiste traza una nueva trayectoria para sus relaciones. En este momento, el objeto que mantiene atado el conflicto adquiere un significado particular que transforma las relaciones que la comunidad tiene hacia él y, por tanto, hacia el agente de dominación. Los actores en conflicto ya no comparten el mismo objeto porque el movimiento de uno de los dos ha hecho que éste se transforme generando dinámicas de relación que resisten a las formas precedentes.

No se puede hablar de negociación porque los ejercicios de dominación niegan el reconocimiento al actor que resiste. Por tanto, la resistencia es la estrategia que ayuda en la transformación del conflicto porque imprime cambios en la comprensión del objeto por el que las comunidades atan la disputa y, en consecuencia, estimula el movimiento en las relaciones comunitarias hacia nuevas alianzas o trayectorias posibles. La resistencia debe terminar en el momento que se recuperen condiciones de movilidad comunitaria y se hayan generado, medianamente, las posibilidades para que los actores negocien los significados de la cotidianidad, de sus acciones, bien a través de sus conflictos o bien a través de sus alianzas. (Molina.2004).

Desde esta perspectiva de alianzas, es de naturaleza conflictiva. Según Picard (2007), el conflicto tiene formas, procesos y resultados contradictorios. Por un lado, el conflicto puede mejorar las relaciones, aumentar la productividad y crear nuevas formas de entendimiento. Ayuda a esclarecer y reforzar las normas de la sociedad y ofrece la oportunidad para el crecimiento y el desarrollo moral. Por otro lado, el conflicto puede provocar disfunción y desorden en la sociedad, destruyendo relaciones y ocasionando aflicción.

El conflicto es algo que muchas personas tratan de evitar o al que responden con una reacción refleja. Ambas respuestas provocan emociones negativas, soluciones ineficaces y asuntos no resueltos. Un conflicto, por tanto, puede ser constructivo y saludable y puede mejorar la cohesión de un grupo, a su vez, puede estimular las innovaciones y fomentar la búsqueda de mejores soluciones.

Se considera, entonces, que el conflicto en sí no es ni malo ni bueno. Lo que importa es la forma como se maneje. Es, a su vez, constructivo cuando se resuelve de forma que fortalece las relaciones, y es destructivo cuando las daña, de allí que siempre será parte de la vida de las personas, por lo cual se debe aprender a manejarlo de forma creativa y constructiva, aprendiendo a manejar las habilidades y destrezas para el manejo de los mismos y de esta manera transformar las dificultades, dado que ocurre en las relaciones, las personas, los grupos y entre personas y grupos. Así, la suposición central de la teoría del conflicto es que posee un valor para la persona y la sociedad, "*que desempeña una función para la sociedad*" (Coser, 1956).

En Colombia la categoría de 'desplazado', en el ámbito social, político y jurídico, se constituye un logro para el reconocimiento de los derechos, ya que se posibilita el acceso a instituciones que trabajan para la protección y atención de este grupo de población específica. Pero ello traza a la vez ambigüedades y contradicciones de esta categoría. Frente a esto, señala Bello, M. (2000) que la categoría 'desplazado' crea condiciones como *víctima* y como estigma, como sujeto de derechos y como usurpador de recursos, en relación con los no desplazados, tildándolos como los llamados 'pobres históricos'. Podríamos decir que

socialmente la condición de víctima favorece un discurso en el cual se tejen una serieSegún datos estadísticos arrojados por la Organización Internacional para las Migraciones, (OIM, 2001), se estima que en el mundo existía un aproximado de veinticinco millones de personas que sufrieron el delito del desplazamiento forzoso. Asimismo, la OIM, (2001) cree que esta cifra ha ido en aumentando si se tienen en cuenta, el recrudecimiento de conflictos armados internacionales como el de Palestina e Israel, EE.UU. e Irak, EE.UU. y Afganistán, y conflictos internos armados como el de la Republica del Congo, el Estado de Palestina y el de Colombia. En el mundo centenares de miles de personas fueron desplazadas en el año 2006, dentro de su país, y sobre todo en Irak, Sri Lanka, Líbano, Sudan y Colombia (CODES,2006), lo cual pone en evidencia el incremento notable de los conflictos armados a nivel internacional y nacional.

Aunque el desplazamiento parece ser un fenómeno novedoso en el contexto social colombiano, es un problema estructural pues data de mucho tiempo atrás. Por tal razón, se podía reconocer como situación de desplazamiento forzoso los movimientos migratorios del siglo XIX, que respondieron a las nueve guerras civiles de la época y los desplazamientos rurales y urbanos de mitad de siglo XX, para huir de la violencia bipartidista. En esta misma línea histórica, Cabrera, (2002), expone que en la década de los 80's, con la creación del estatuto antiterrorista bajo la administración del Julio Cesar Turbay y con el fallido proceso de paz bajo la administración de Belisario Betancourt, con los grupos al margen de la ley, surgieron miles de desplazamientos de personas de forma masiva hacia las grandes urbes. Otros hechos que originaron desplazamiento resultaron ser el asesinato en 1948 del líder liberal Jorge Eliécer Gaitán, desencadenando un periodo de violencia de casi 20años. De igual manera, en Urabá a mediados de los años 50's, en la apertura de la carretera al mar, los campesinos fueron obligados a vender sus tierras a bajo precio o abandonarlas todo para conservar sus vidas y la de sus familias.

No obstante en Colombia las cifras sobre el impacto del conflicto armado sobre la población se caracterizan por el subregistro. En el informe del Comité Internacional de la Cruz Roja, CODHES (2006), se reportaron 1.031 presuntas violaciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH), se registraron 317 nuevos casos de personas desaparecidas, 198 ejecuciones sumarias, se asistió a 1000 personas amenazadas y se apoyó a 7613 personas detenidas. Según el informe de CODHES (2006), en el primer semestre de 2006 por lo menos 112.099 personas y alrededor de 22.419 hogares fueron victimas del desplazamiento, que afectó de manera grave a las minorías étnicas quienes constituyen el 12% de la población desplazada (alrededor de 5.773 indígenas y 8.038 afrodescendientes). A ello se suman 5.301 personas que pasaron las fronteras con Ecuador, Venezuela y Panamá solicitando asilo en dichos países.

Según CODHES (2006) 3.832.527 personas han sido desplazadas en los últimos 20 años y en los últimos seis años 1.100.000 han sido niños. Hasta el 2006 el total de desplazamientos fue alrededor de 40.854 familias en "éxodos multifamiliares". De este modo, una de las principales causas del desplazamiento forzado, es el conflicto armado que se presenta ante los grupos al margen de la ley y el Estado, generando consecuencias sociales más dramáticas y produciendo que miles de personas se desplace en el interior del país. Santander se constituye como uno de los principales Departamentos de recepción de desplazados del nororientecolombiano. Esto lo revela la cifra de Acción Social teniendo a 99.804 personas registradas para el año 2007.

En 1995 surgió el Programa Nacional de Atención Integral a la población desplazada por la violencia CODHES (2006) y un año después se aprueba la Ley 15, que contempla las estrategias de Prevención, Atención, Protección, y Rehabilitación para los desplazados internos en Colombia. Luego de esto fueron redactados los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos en Colombia de la Defensoría del Pueblo y la ACNUR en el año 2000 (Aristizabal-Díaz E, Palacio, J, 2003). Para esta temática el gobierno creó políticas con la voluntad de superar y atender de manera más integral la situación de esta población.

En cuanto a la intervención y el trabajo sobre este fenómeno se formaron instituciones y organizaciones nacionales e internacionales que desarrollaron labores de ayuda a los desplazados. Dichas instituciones han contribuido en investigaciones y recolección de información, como también aportes en la constitución de redes de información y grupos de trabajo para la reflexión y la divulgación del fenómeno, para hacerlo como

indica Gómez, L; Acevedo, M (2004), mas visible ante los ojos de la sociedad, del Estado Colombiano y de la comunidad internacional.

Dentro de las instituciones se encuentran: (a) La Red de Solidaridad Social, denominada Acción Social hoy Departamento para la Prosperidad Social (DPS), (b) la Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento (CODHES), (c) la Pastoral social. También, a esta problemática se unieron organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y de Derechos Humanos como, las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Defensoría del Pueblo, la intervención de la Personería colombiana, la Fiscalía General de la Nación y las instituciones académicas. A pesar de esto, el desplazamiento continúa produciéndose en algunos corregimientos del país, en los cuales los actores armados se posesionan para consolidar su poder territorial y así poder instaurar y controlar procesos de producción de cultivos ilícitos y garantizar también el tráfico de armas e ingresos de divisas, entre otras cosas.

De lo anterior dichas instituciones indagan sobre el desplazamiento forzado, sus causas y su desarrollo. Según la conferencia Episcopal de Colombia (1995), el desplazamiento forzado es una migración provocada, en gran parte por el enfrentamiento, la acción, la interacción o la simple presencia de uno o más actores armados en las llamadas zonas de violencia. La condición de desplazado se da por medio de la cual las personas se ven obligadas a migrar dentro del territorio nacional a causa de hechos violentos provocados por el conflicto armado. En Colombia el término "desplazado" es reconocido legalmente desde 1995, y con el fin de otorgarle mayor participación a la población, se promulga en el año 2005 la ley 975, en donde se reconoce a la persona en situación de desplazamiento como víctima y a su vez se permite a dicha población otorgarle mayor intervención en procesos sociales. Es así que por medio de esta ley se crea el Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR), que intenta una conciliación entre la persona que sufre la situación de desplazamiento forzoso y algunos desmovilizados de las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC), a través de jueces de paz.

De esta manera cabe resaltar que los desplazados no son una colectividad uniforme u homogénea, estos provienen de diferentes sitios del país, y en su mayoría afectados de los distintos grupos armados, dentro de este grupo se incluyen niños, mujeres e indígenas; Son personas que en su mayoría se caracterizan porque antes del desplazamiento se encontraban en condiciones difíciles y con escasos recursos y pocas posibilidades de trabajo, algunas de estas personas son desempleadas o asalariadas, y que a su vez tienen que enfrentar otras problemáticas como el desarraigo, la explotación laboral, los abusos, maltratos, la violencia intrafamiliar y en algunos casos la violencia sexual.

El desplazamiento forzado en Colombia es originado por un gran número de causas. Las causas más notables que llevan a que miles de personas migren dentro del territorio nacional, dejando sus pertenencias, abandonando todo lo que poseen, dejando sus lugares por miedo e inseguridad, son fundamentalmente el conflicto y la violencia. Según Rojas (2002, citado por Pérez 2002), el conflicto armado que libra el Estado contra los grupos armados, desde hace ya varias décadas, y además la violación de los derechos humanos, por parte de los actores en confrontación, son causas directas o indirectas del desplazamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior se denota que el desplazamiento es un acto que no proviene de un fenómeno natural, sino por el contrario es provocado por el mismo ser humano y obedece sus hechos violentos, debido esto a la carencia de una cultura de valoración de la vida y del respeto del otro. Por lo tanto la exposición a la cual es sometida una persona en situación de desplazamiento repercute sobre su salud mental, desarrollándole diversas patologías, siendo el miedo unos de los primeros signos o síntomas psicológicos. Los campesinos que se encuentran en medio de las polaridades del conflicto, deben vivir el miedo de tener que tratar y atender a un grupo guerrillero de uno de los bandos del conflicto, y días u horas después, atender a otro grupo de otro bando, llegando a tal punto que a la población se les hace imposible ser neutrales frente a la situación de conflicto. Menciona Alejo, (2005) que la sola atención a un grupo es interpretada por otro grupo como una "colaboración", convirtiéndose en enemigos y objeto de ajusticiamientos.

Es por eso que hablar de desplazamiento trae consigo una serie de implicaciones y efectos. Es importante señalar que estos abarcan desde aspectos económicos, sociales y familiares, que caracterizan las condiciones de vida de las personas en esta situación. Desde la perspectiva psicosocial el desplazamiento es visto como una condición sociopolítica que deteriora la vida de las personas y que conlleva múltiples pérdidas y trae problemas de identidad de quienes lo padecen.

Para Alejo (2005), el desplazamiento es un proceso de desarraigo que trae problemas, para la identidad de las personas, su proyecto de vida y su autoestima.

Cuando las personas atraviesan por la condición de ser desplazados, normalmente han evidenciado un gran número de experiencias de violencia durante su vida, que condicionan su decisión de movilizarse y abandonarlo todo.

En relación con el aspecto económico, las implicaciones que genera el desplazamiento, su impacto es fuerte, pues genera entre otras cosas una aceleración de la población urbana, con el surgimiento de invasiones y asentamientos humanos, que carecen de servicios públicos, educativos y fuentes de trabajo (Sánchez & Jaramillo, 1999 citado en Alejo 2005).

Lo anterior permite observar que el cambio del campo a la ciudad, genera en los desplazados un deterioro en sus condiciones económicas y por ende en sus condiciones de vida. Por otra parte afirma Restrepo (2002 citado en Alejo, 2005), en relación al aspecto social, que el desarraigo genera un proceso de descontextualización y desculturación en el cual las personas podrían perder o modificar tres de los elementos que conforman al ser humano, su identidad y arraigo, que representa el ser; su cotidianidad, que representa el hacer; y las interrelaciones que representan la comunicación y las relaciones con el mismo, con los demás y con el contexto, aspectos fundamentales para que se de el equilibrio y armonía en los seres humanos. La identidad social de un desplazado también se ve seriamente afectada, ya que ahora tendrá que formar parte de un nuevo grupo desconocido para él, ocupando un nuevo espacio geográfico, y acomodándose a nuevas costumbres y hábitos. Una persona en situación de desplazamiento no cuenta con una preparación para enfrentarse a una nueva cultura, desconociendo las características culturales o climáticas, generando en ellos un impacto a nivel cultural.

En cuanto al aspecto familiar, este varía de acuerdo con la composición de su familia, ya que los cambios dependen si éstas se han desintegrado o no, por la muerte de un familiar o la desaparición de algún miembro de la familia. Señala Osorio (1993 citado en Alejo, 2005), que el grupo familiar se encuentra más vulnerable en la etapa inicial del éxodo, ya que de este momento depende la construcción del presente y futuro. Se puede decir entonces que el desplazamiento forzado genera en las familias serios traumatismos, que son formados por todas las situaciones adversas a las que se ven enfrentadas.

Es importante mencionar que el impacto del desplazamiento se debe considerar no solo por el hecho mismo que origina la decisión de movilizarse, sino también el impacto de los *acontecimientos previos* (antes), interpretados como, los hechos traumáticos anteriores y los residuos de miedos anteriormente vividos por el individuo. También hay que tener en cuenta el impacto del *desplazamiento como tal* (durante), que se cataloga como la experiencia violenta, producida en este caso por la violencia impuesta por algún grupo armado. Y finalmente el impacto de *las vivencias posteriores* (después), el rechazo, los sentimientos de un futuro desolador y el desajuste, que pueden o no aparecer en algunos sujetos. Podríamos decir entonces, que interesa tanto el antes, el durante y el después del fenómeno del desplazamiento, mas que el evento por si solo. Así mismo, otro aspecto a tener en cuenta resulta ser la *significación* que el sujeto le otorga al hecho violento y la posición que el individuo asuma frente al mismo, ya que esto varía de acuerdo con las consideraciones que el individuo tenga frente al hecho de desplazarse y de allí, se comprenderán los aspectos particulares y la valoración subjetiva que tenga la persona.

El impacto de acontecimientos previos, obedecería a la exposición de la población a situaciones anteriormente nombradas, tales como amenazas, abusos, masacres, ajusticiamientos, etc., provocando en las personas miedo, terror, susto, e indefensión. Asegura Alejo, (2005), que los campesinos se encuentran en medio de la zozobra de lo que pasará en sus regiones, que se encuentran bajo el control de grupos armados. Según esto, es común encontrar regiones bajo el control de un grupo al margen de la ley, ejemplo ELN, FARC y las AUC (Desmovilizados), y cuando uno de los grupos pierde el control de la población o se moviliza a otra región para continuar con su dinámica de guerra, la población queda a merced de otro grupo, el cual se encargará de amedrentar aquellos que considere simpatizantes del grupo anterior. Esto establece como resultado situaciones que crean un ambiente de tensión, generando en la población sensación de amenaza constante e impotencia.

Por su parte se han logrado identificar cinco expresiones violentas que marcan la vida de los afectados, entre estas están 1) las masacres, 2) la búsqueda de personas, 3) las incursiones a los poblados ("toma guerrillera"), 4) las acusaciones y amenazas de diverso tipo y 5) la participación en hechos violentos. En cuanto a las masacres expone Gallo (1999, citado en Aristizabal-Díaz E, Palacio, J, 2003) se trata no solo de asesinatos sino de hechos brutales en contra de las personas, lo cual implica formas de tortura y daños corporales. Estos hechos producen en los sujetos una condición de indefensión, puesto que la connotación brutal del hecho violento marca la reducción de la víctima a la posición de un objeto expuesto a las acciones agresivas de los perpetradores, sin la posibilidad alguna de defensa. Además este acto le da consistencia a la figura del verdugo y a una posición humillante del afectado.

De igual forma sucede con las incursiones a las poblaciones o las llamadas tomas guerrilleras, la llegada de los grupos violentos hasta los hogares con actitudes agresivas para ordenar desalojar los sitios, sumando así a las personas en dinámicas marcadas por el temor y el sufrimiento.

En contraposición a lo señalado hasta ahora, existe un planteamiento dado por Arias y Ruiz (2000 citado en Aristizabal-Díaz E, Palacio, J, 2003) el cual resalta, que algunos sujetos a pesar del recrudecimiento de la violencia permanecieron en sus regiones sin realizar acciones, y decidieron quedarse en sus pueblos, sin tomar decisiones que les permitieran salir de su pasividad e impotencia ante los actores violentos (Aristizabal Díaz-Granados et al, 2003; p.246).

Por su parte Alejo (2005), señala en su investigación que algunas familias opusieron resistencia y permanecieron en sus casas, de manera que se vieron expuestos de modo directo al accionar violento y esto de alguna forma afecta en su estado psicopatológico, provocando un trauma mucho más severo. No obstante, otras personas con iguales antecedentes encontraron cómo salir de esa posición de víctimas y preparar el acto de desplazarse como una medida preventiva, y por su parte estos no presentaron una recaída o un agravamiento en su estado psicológico.

Esto nos llevaría a decir, que la condición puede deberse posiblemente a la experiencia que tenga el sujeto con hechos traumáticos anteriores que generan un grado de mayor vulnerabilidad ante un nuevo evento traumático, que entorpece y disminuye la capacidad de reacción de la persona.

Con lo anterior se puede señalar entonces que el desplazamiento resulta de la experimentación repetida de hechos de violencia, llevando a que las personas dejen sus tierras y se alejen. Ante esto indica Alejo (2005), que "el desplazamiento como hecho en sí mismo constituye un evento impactante, no por el significado como hecho potencialmente peligroso para la vida, sino por ser este una forma de desarraigo, de destierro, en donde los individuos se ven enfrentados a abandonar sus tierras, sus objetos preciados y su identidad". Tal es el caso en Colombia, sus pobladores tienen que emprender un nuevo camino, que los aleje del peligro en el que estaban expuestos en sus pueblos, dejando sus viviendas, sus enseres, y objetos mas preciados, para emprender una nueva vida, que los sustente, mediante la búsqueda de alguna seguridad o tranquilidad y que los aleje de la verdadera realidad social. Sin embargo luego que se producen los eventos traumáticos, estos quedan registrados en la memoria del individuo, en donde permanecerán los recuerdos, las imágenes y/o

sonidos, que afectan como principal secuela psicológica reseñada a la imposibilidad de olvido y a la posible reactivación de temores asociados a nuevos hechos violentos.

Lo que conlleva a que en la dinámica del desplazamiento, muchas de las personas que vivencian esta condición no narren, ni denuncien su hecho por miedo a hablar o a revivir su dolor, incluso ante eventos traumáticos o dolorosos relacionados no solo con el hecho del desplazamiento, si no con hechos significativos de su historia de vida. Indica Alejo (2005), que estos procesos hacen que el *silencio* se institucionalice colectivamente, muchas personas por miedo a hablar prefieren permanecer en silencio, estableciendo algunas veces conductas pasivas, propias de un contexto amenazador.

En este sentido, luego de producido el hecho traumático del desplazamiento, junto con el silencio, se produce la impotencia como elemento en común que se manifiesta en los afectados. El hecho de quedar reducidos a la extrema pasividad o solo respondiendo a lo que les es exigido, menciona Nominé (2000, citado en Aristizabal-Díaz E, Palacio, J, 2003), se produce: "No solo una impotencia para la acción sino también una impotencia para hablar, para tratar de explicar o aclarar la situación, puesto que consideran que estos actores violentos como los grupos de guerrilla, son sordos a sus palabras, no entienden de argumentos y se consideran poseedores de la verdad". Ante este panorama, la vulnerabilidad por haber sido desplazados de sus tierras, en los afectados se generan sentimientos de *futuro desolador*, de desajuste, haciendo que sus proyectos de vida se vean modificados de una manera muy drástica. Manciaux (2003, citado en Alejo 2005), explica el *desajuste* en referencia a los pueblos donde habitaban las familias ahora desplazadas. El autor menciona que allí existía una estructura social y cultural estable que servía de apoyo para la conservación y transmisión de valores, y que por el contrario, en las zonas de invasión y asentamientos, estas estructuras ya no funcionan, los roles familiares cambian, algunas veces los hijos mayores tiene que tomar el papel de sus padres, salir a buscar empleo y cuidar en algunos casos de sus hermanos menores.

La población desplazada debe adaptarse a nuevas costumbres según el lugar que habiten. Sin embargo, en algunos casos, estos cambios suelen ser menos traumáticos, ya que en algunos grupos humanos existe afinidad entre las características culturales de los mismos y se logra un proceso de acomodación acorde al nuevo lugar. Tal es el caso de los asentamientos humanos, ubicados en el municipio de Piedecuesta, que pese a sus limitaciones, han encontrado un "ajuste" a las nuevas condiciones de vida. Para otros asentamientos, sin embargo luego de producido el desplazamiento se trasladan a zonas urbanas, encontrándose algunas veces con el rechazo e indiferencia de algunas personas. El afectado en las cabeceras municipales encuentra una cultura diferente, "la cultura urbana", que se caracteriza por el caos de la ciudad y resulta impactante y difícil restablecerse en este sistema.

Como menciona Alejo, (2005) se genera un "shock cultural" señalado anteriormente, lo que impide la reconstrucción del tejido social y las pérdidas :los coloca en un proceso de duelos múltiples. No obstante es de vital importancia tener en cuenta la valoración subjetiva que le atribuya la persona a las experiencias violentas vividas, y asimismo las respuestas emocionales de las personas ante este tipo de hechos. Señala Rozo (2000 citado en Aristizabal-Díaz E, Palacio, J, 2003), que estas respuestas dependerán en gran medida de los recursos psicológicos o estrategias de afrontamiento que tenga el afectado, de su historia de vida personal y social, de la magnitud o gravedad del sujeto y de las características de personalidad de cada quien. Es decir, que las diferencias individuales marcan una pauta a la hora de comprender las transformaciones que se den en la vida de una persona que ha sufrido un hecho traumático. En cuanto a las *estrategias de afrontamiento* que posea o no el sujeto le darán la capacidad de adaptarse exitosamente, de competir o de un mantener un funcionamiento positivo, a pesar de las condiciones de alto riesgo, de estrés crónico o después del trauma grave o prolongado Egeland, Carlson y Stroufe, (1973), citado por Montero (2003).

De esta forma, a través de estas estrategias los individuos y los grupos afectados por eventos violentos podrán recuperar el equilibrio y asubmirán actitudes que los protegen en situaciones de grave incertidumbre y peligro. (OIM, Pontificia Universidad Javeriana, 2002). Portal razón se implementara la ruta de atención a población en situación de víctima en el municio de Piedecuesta para tener el direccionamiento adecuadeuado

y eficaz de la oferta de atención a la demanda indicada sin ninguna barrera de acceso ya que dicha población a sido vulnerable y merece la mejor atención.

II. IDENTIFICAR LAS TEORIAS SOBRE EL CONFLICTO.

Imagen 7: "colombia país con desplazados". Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación.



Mártires (Bogotá). Junio 2009

Teorías sobre conflicto

Existen diversas escuelas para abordar el tema del conflicto, entre ellas, se pueden citar la psicológica, estructuralista y psicosociológica, cada una con su visión y perspectiva.

1. Teoría Psicológica:

El conflicto ya sea interpersonal, social e internacional es una situación en la que los protagonistas manifiestan unos comportamientos agresivos, violentos o no. Conciben, por lo tanto, el conflicto como el conjunto de actitudes y comportamientos agresivos con los que los individuos reaccionan ante determinados estímulos.

Los teóricos de esta concepción se muestran preocupados por encontrar el origen de esta agresividad, cuyo control permitiría la eliminación de los conflictos tanto interpersonales, sociales como internacionales.

Desde esta perspectiva y como forma de resolución de conflictos, la concepción psicológica sitúa el origen de los mismos en la reacción que determinados estímulos (internos o externos, según las escuelas) provocan en el individuo, llevándole a manifestaciones agresivas como respuesta.

Las formas de resolución de conflictos que estas escuelas propugnan están orientadas al tratamiento psicológico de los individuos. En la escuela psicoanalítica y psicofisiológica, el tratamiento tendría como objetivo el control de estos estímulos internos y en las behavioristas, el aprendizaje de otros modos de conducta para las situaciones en las que aparezcan estos estímulos externos.

2. Teorías Estructuralistas:

Esta escuela entiende que no puede reducir los conflictos sociales a factores subjetivos, y que, por lo tanto, se debe tomar como punto de partida la estructura social y no la naturaleza humana. Aquí se puede incluir tanto a quienes argumentan que la estratificación de las sociedades y la división de clase hacen inevitable el conflicto social, como a quienes argumentan que el conflicto no se centra realmente sobre la propiedad si no que gira alrededor de las relaciones de autoridad.

La sociología del conflicto: Esta escuela define el conflicto como una situación en la que coexisten entre seres humanos unos fines o unos valores inconciliables. El conflicto se produce al entrar en relación unos fines o unos valores inconciliables y pretender un grupo que los suyos prevalezcan sobre los demás. Esta circunstancia es posible debido a que el poder entre los grupos sociales no es igual. Los más poderosos pretenden dominar a los más débiles imponiéndoles sus valores, ideas, etc. Por otra parte, el conflicto cumple funciones sociales positivas al permitir que un sistema social se encuentre en permanente cambio e intercambio, reforzando así los procesos de socialización.

Para la concepción estructuralista, el conflicto social no puede explicarse psicológicamente. Tiene cuatro funciones.

- a. El conflicto social refuerza la identidad de los grupos enfrentados.
- b. El conflicto social refuerza la cohesión interna de los grupos en conflicto.
- c. El conflicto social aproxima a los beligerantes.
- d. El conflicto social mantiene un equilibrio de poder.

Se define el conflicto como un mecanismo de reequilibrio de fuerzas, que vienen a mantener y consolidar los sistemas sociales. Para (Wallensteen, P. 1992) en su obra. “Un marco teórico para la resolución de conflictos”, el conflicto se define como: “una situación social, en la cual un mínimo de dos partes pugnan al mismo tiempo por obtener el mismo conjunto de recursos escasos”. Por lo tanto, el conflicto es un fenómeno social que involucra una condición necesaria: La escasez.

Hay tres requisitos adicionales para que la escasez conduzca a un conflicto manifiesto, de tal manera, que represente un desafío para la vida o la propiedad o el control sobre bienes y recursos:

- a. La presencia de actores. En las teorías estructuralistas los actores son colectivos. En las últimas teorías se habla también de conflictos entre procesos.
- b. La existencia de ciertas salidas o alternativas de solución variables. Finalmente, tienen que existir acciones, es decir, comportamiento consciente de las partes a fin de conseguir sus objetivos.
- c. La acción o conducta de los actores. La resolución de los conflictos que plantea este autor es la siguiente: “La resolución de los conflictos, puede significar mover el sistema entero de actores, salidas y acciones alejándolo del enfoque de la incompatibilidad y llevándole hacia un enfoque de compatibilidad”. (Wallensteen, P. 1992)

En esta situación, las incompatibilidades suelen mantenerse, lo que se modifica es el enfoque que ha cambiado a fin de reducir en énfasis en el conflicto. Por ejemplo, esta estrategia de distracción de intereses se utiliza en ocasiones en diversos conflictos en los que se recuerda la importancia para ambos bandos de la ecología, la pobreza, la investigación especial, etc. Estos elementos se repiten lo suficiente para que vaya perdiendo protagonismo el conflicto en sí.

La reducción de la acción destructiva puede realizarse introduciendo, por ejemplo, fuerzas de paz, es decir, interviniendo de forma pacífica. En esta misma categoría se pueden incluir los intentos por cambiar las percepciones a través de la educación, de consideraciones normativas o de acciones no violentas.

El problema de estas dos categorías es el mismo: al introducir nuevas alternativas al interior de los conflictos con la esperanza de llamar la atención, pueden conllevar lo contrario, la agudización del mismo a través del descubrimiento de nuevas áreas de conflicto.

Se examinan los problemas de la formación del conflicto, así como la formación de la paz; la transformación de las partes y su relación mutua. La cuestión central radica en la relación entre los actores, que es probablemente la más básica y una de las cuestiones más difíciles de tratar en el análisis de los conflictos. Se debe abordar el problema de la existencia de las partes en cuanto que tales. Si es cierto que las partes tienen como valor supremo el asegurar su propia existencia, los intentos de solucionar conflictos por medio de la eliminación de las partes significan más bien la continuación del conflicto y no tanto la búsqueda de la paz.

El problema puede originarse porque las partes pretendan un reconocimiento, que viene traducido habitualmente por un derecho a existir en igualdad.

Los más prometedores intentos de crear una participación igualitaria se han enfocado hacia actores que ya tienen una influencia igual o similar. Las diferentes alianzas de las grandes potencias son un claro ejemplo de ello, así como los esfuerzos por establecer organizaciones regionales fuera de la esfera de influencia de las grandes potencias.

Para Galtung, existen dos tipos básicos de conflictos: Los conflictos directos que ocurren sobre los valores claramente articulados entre actores conscientes y planificadores de estrategias; y conflictos estructurales que ocurren entre partes sobre intereses incrustados en la estructura social; partes que, en cierto sentido, pueden incluso no saber lo que está ocurriendo (Galtung, 1989).

Representa el conflicto con un triángulo con tres aspectos: aspectos actitudinales, los aspectos del conflicto y el conflicto mismo.

El aspecto actitudinal del conflicto puede dividirse en dos partes: lo emotivo y lo cognitivo. El rasgo más importante del aspecto cognitivo es la construcción de las imágenes de uno y otro, imañoplicando diferencias significativas entre ambas imágenes.

El aspecto comportamental del conflicto se construye sobre el actitudinal y lleva a la polarización comportamental, a la facilidad y disponibilidad de adoptar comportamientos destructivos.

Las formas de resolver los conflictos propuestas por (Galtung. 1989) son:

a. Trascendencia: Cuando todo el sistema de conflicto cambia y los actores se acomodan en un nuevo camino.

b. Compromiso: Cuando se encuentra un término medio entre los objetivos de los actores, y éstos se acomodan en gran medida al término medio.

c. Comercio: Un conflicto puede intercambiarse con otros particularmente cuando los valores del conflicto son indisociables.

d. Multilateralización: Cuando se introducen otras partes, los conflictos pueden negociarse triangularmente.

e. Fusión: Integración total de actores, alineamiento de objetivos y, por tanto, ausencia de conflictos.

f. Fisión: Desintegración total de los actores, sin unión social entre ellos y, por lo tanto, ausencia de conflictos.

g. Profundización: Añadiendo más partes implicadas.

h. El abandono.

En esta teoría se le da mucha importancia al momento elegido para resolver el conflicto, ya que es necesario que este haya adquirido algún tipo de madurez.

Curle, A. (1978) propone como forma de resolver los conflictos, un procedimiento completo que denomina pacificación y al que dedica prácticamente su obra: “Conflictividad y Pacificación”. Pero todas las fases están diseñadas únicamente para conflictos entre naciones, o al menos entre grupos.

La primera fase es la investigación. Se trata de conocer los hechos básicos de la relación no pacífica. Si se quiere adentrarse en los problemas complejos sin comprender los datos concretos, no se podrá ayudar a resolverlos.

El segundo elemento del proceso es la conciliación. La finalidad de esta actividad consiste en modificar la percepción, encauzándola de modo que lleva a un cambio de actividad y eventualmente a un cambio de comportamiento.

El tercer elemento es la transacción. Las transacciones en el ámbito internacional, están presididas por una desconfianza mutua, por un temor de que la consecución de un arreglo sería visto como una debilidad por la población. Por lo que es importante que la comunicación pueda ser fluida en este apartado, y que alguna parte de las comunicaciones vayan dirigidas a demostrar los verdaderos deseos de encontrar una solución.

El cuarto elemento es el desarrollo. Este término, referido a las relaciones no pacíficas, significa modificar las relaciones no pacíficas con vistas a crear situaciones, sociedades o comunidades en las cuales los individuos puedan desarrollar y emplear al máximo sus posibilidades creativas. Utiliza este término, ya que debe enlazarse esta etapa de la pacificación con el desarrollo en las esferas económicas, sociales y políticas.

El quinto elemento es la educación. Este término hace referencia a la educación en conciencia. Hay dos momentos en la educación: el primero es aquel en que se trata de desarrollar la visión del oprimido hasta que se les hace ver y se den cuenta de que se les oprime, abusa y explota; el segundo momento o paso tiene lugar cuando se les convence de que su caso no es desesperado. Si comprenden esto pueden abrirse a la esperanza, y la esperanza es la fuerza revolucionaria más poderosa.

El último elemento es la confrontación. Abarca este término todo el conjunto de técnicas por medio de las cuales los grupos más débiles en las relaciones no equilibradas tratan de cambiar el carácter de dichas relaciones a fin de hacerlas más equilibradas. Son ejemplos de confrontación la no violencia de Gandhi, la desobediencia civil, la protesta, la revolución, las marchas.

Teorías psicosociológicas:

No sitúa su nivel de análisis ni en el plano individual ni en lo social, sino en el de la interacción entre el individuo y los sistemas sociales dentro de los cuales se desenvuelve. No se ignora el “síndrome individual”, pero se entiende que el conflicto está definido por relaciones entre grupos que persiguen fines contradictorios defienden valores opuestos y ejercen relaciones de poder.

Formas de resolución de conflictos de la teoría psicosociológica:

Establecen cinco fórmulas de resolución de conflictos Lederach, J. (1996).

- Regulación legal: Asume la existencia de un conjunto de normas explícitas, que las partes en conflicto aceptan con la intención de regular sus disputas. Como puede suponerse, es objeto de gran interés por parte del derecho, pero no une demasiado con los propósitos de la investigación por la paz.

- Modelo de disuasión: Se basa en la creación de miedo y temor, normalmente a través de la demostración de fuerza.

- Negociación: Es el marco en el que las partes en conflicto pueden conseguir total o parcialmente, ciertos objetivos. Existen técnicas muy elaboradas, que permiten llevar a buen fin un proceso de negociación. Este modelo, por tanto, entra en el terreno de la regulación de conflictos.

- Intervención de terceros: Los mediadores son personas preparadas para ejercer ese rol.

- Técnicas de intervención y de entrenamiento: Para que puedan ser utilizados en los dos modelos anteriores.

Qué es un conflicto

No existe una definición única de conflicto. Según Deutsch, M. (1973) precisa el conflicto como: “lo que existe siempre que se producen actividades incompatibles”.

La definición de conflicto que comúnmente se usa define que él mismo: “es una interacción en negativo o confrontación entre dos o más personas, las cuales tienen una discrepancia profunda por un asunto de naturaleza sustantiva, procesual o emocional” Lederach, J. (1996) .

La importancia radica en que se trata de una divergencia profunda en la cual o en las cuales, las personas no tienen la capacidad o habilidad para manejar dicho conflicto de la forma ordinaria en la cual se resuelve o transforma otro tipo de situaciones que hacen parte de la confrontación.

Según López, M. (2004), el conflicto se puede definir como: “aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles. El conflicto es algo consustancial e ineludible en la naturaleza humana, y puede existir o no una expresión violenta de las incompatibilidades sociales que genera”.

El conflicto, desde esta realidad, es distinto a otro tipo de situación, toda vez que por su naturaleza, por la incapacidad de las partes de resolver el mismo y por la posibilidad que el mismo ocasione daño físico o emocional en una persona o en la parte confrontada, requiere por lo tanto de un grado de atención mayor; reconociendo que es un fenómeno social y que como tal se puede atender, administrar y sobre todo, transformar.

Los conflictos pueden ser dañinos a las partes que participan en los mismos, y a su vez, no necesariamente han de ser negativos; basta citar que cuando se pregunta cuál es el significado que para cada persona tiene la palabra conflicto, las respuestas coinciden, en gran medida, con términos como resistencia, riña, enfado, problema, malestar, incomodidad... Así entendido, se generaliza la opinión de que los conflictos son negativos; al profundizar estos conceptos se percibe con claridad que son en sí consecuencias del conflicto mal resuelto, puede entonces el conflicto llegar a ser positivo si se afronta adecuadamente Ramos y Muñoz, (2008).

Los conflictos necesitan, por tanto, una intervención metodológica o de un tercero para lograr su control, para que sea transformado. Contrario a lo que es una visión muy generalizada, que espera que ante una situación problemática o conflictiva, la intervención ante la misma logre “detener/arreglar/terminar” el problema o conflicto en mención, pretensión que no puede ser más contraria al mundo socialmente real (Galtung, 1989).

Así, los conflictos muestran más de un nivel de complejidad, y como tal, su procedimiento requiere una intervención a cada uno de los niveles en los que el mismo incurre. Lo importante, entonces, es poder conceptualizar que éstos se van diferenciando y lo que en apariencia requiere una intervención repentina y específica, puede requerir múltiples habilidades en la intervención y más aún en su transformación.

De esta manera, dependiendo del nivel del conflicto en el cual se desee incidir, así será la réplica metodológica adecuada que se maneje. Se entiende así que no se pretende que el conflicto desaparezca, sino que sea administrado de forma satisfactoria a las necesidades que el mismo conlleva, ya que contiene diversidad de niveles y son múltiples las formas de su transformación.

Es claro que los individuos y los grupos entran en conflicto con el propósito de obtener algo que se percibe como escaso o por necesidades que parecen incompatibles.

Moore (2000) identifica cinco elementos causales del conflicto. Esas causas incluyen problemas de relaciones, conflictos de valores, conflictos de intereses, discrepancias sobre información factual y enfrentamientos relativos a la inequidad estructural. La percepción de las metas incompatibles y la escasez de recursos son elementos centrales en muchos conflictos.

Un elemento central en la solución del conflicto interpersonal, es la comunicación, entendida como el intercambio oral y no oral de pensamientos y emociones para establecer la significación y la forma en que se comunique una situación de conflicto tiene una profunda influencia en la consecuencia secundaria de este. Para que el conflicto sea constructivo las partes deben ser portadoras de algunas creencias esenciales.

Primero, deben creer que las personas pueden cambiar. En las relaciones continuadas, los individuos suelen ajustarse, acomodarse y hacer concesiones sin perder el sentido de su propio valor ni renunciar a sus necesidades. La inflexibilidad, sin embargo, destruye el conflicto constructivo.

Segundo, las partes deben creer que es inaceptable permitir que un conflicto no se resuelva.

Tercero, las partes deben creer que su punto de vista sobre el conflicto puede ser distorsionado o incompleto y que es importante conocer y comprender lo que la otra parte tiene de la situación. Así, el conflicto se convierte en una experiencia de aprendizaje que implica preguntar, compartir, transformar y cambiar.

Cuarto, las partes deben tener la voluntad de encontrar una solución que concilie los intereses de ambas. Esto requiere centrarse más en los aspectos relacionales del conflicto y no en los intereses individuales, y tener empatía con la otra parte. Por último, la gestión de conflictos constructivos se basa en la creencia de que los individuos tratarán de mejorar una situación negativa si se les brinda una oportunidad justa para hacerlo.

Por tanto, el conflicto puede estar influido por determinadas condiciones que le sirven de antecedentes.

Estilos de conflicto

Los estilos de conflicto son los patrones de respuestas que las personas utilizan en situaciones de conflicto. Los estilos de conflicto poseen dos dimensiones: la asertividad y la cooperación. La dimensión de la asertividad refleja la medida en que se trata de satisfacer las propias necesidades, mientras que la dimensión cooperativa refleja el grado en el cual se intenta satisfacer las necesidades del otro.

Vías para abordar los Conflictos

Según Ramos, M y Muños, Y. (2008), existen tres vías para resolver cualquier conflicto. Es preciso decidir cuál de ellas es la más ajustada de cara a abordar cada conflicto y las consecuencias que pueden tener.

Vía del poder:

Es la capacidad o las posibilidades que tiene una persona para conseguir su objetivo, haciendo que la otra persona realizara actuaciones que sin la influencia de la primera probablemente no lo haría. No siempre el poder es negativo; puede llegar a serlo cuando abusa de su uso negando a la otra parte la posibilidad de defender sus intereses.

Vía del derecho:

El derecho es un sistema de normas que pretende regular los comportamientos. Este sistema determina la existencia de una serie de conductas prohibidas y un catálogo de sanciones para estas conductas, que son impuestas por el sistema judicial. La capacidad de resolución corresponde al poder judicial, que resuelve en función de lo que dice la ley.

Vía del interés:

El objetivo de esta vía es llegar a un entendimiento entre las partes en conflicto, de forma que les permita encontrar soluciones que satisfagan a todas ellas. Las partes deben colaborar para encontrar una solución. Son ellas a quienes se les reserva la capacidad de decidir la solución que mejor les satisfaga, que está basada necesariamente en su interés, es decir, en lo que las partes quieren. Puede haber una tercera persona que les ayude, pero que no tiene poder de decisión, ya que éste recae exclusivamente en las personas implicadas.

Comprensión de los Conflictos: Personas, Proceso, Problema.

Antes de elegir la forma de abordar un conflicto, es importante que se entienda lo que ha ocurrido y por qué?, es decir, analizar el conflicto.

Elementos que forman parte del conflicto.

1. *Personas o partes:*

Para entender que está ocurriendo se necesita conocer a todas las personas o partes que están participando en el conflicto, aunque no sea de forma directa.

En muchas ocasiones los comportamientos de las personas se ven influenciados por las opiniones que otras personas tienen sobre lo que está ocurriendo, o sobre lo que consideran que debieran hacer, de allí que sea importante conocer:

a. *La magnitud del problema, lo cual implica analizar:*

1. Quienes son los protagonistas del conflicto.
2. Las personas que sin ser protagonistas tienen interés en el mismo, o al menos capacidad para influir en su resultado.
3. Qué tipos de liderazgo existen y quiénes lo ejercen: Cuanto más liderazgo tenga una persona, más probabilidades tendrá de influir en las posturas que adopten el resto de las partes.
4. Si existen grupos de poder y cómo lo ejercen: También si existen coaliciones entre ellos.

b. *Cuál es la opinión, la versión, la percepción, que cada una de las personas tiene sobre lo que está ocurriendo, es decir:*

1. Qué opinión tienen sobre lo que está pasando.
2. Qué emociones son las que más sobresalen.
3. Cómo les gustaría que se resolviera la situación.
4. Cuáles son las mayores diferencias y semejanzas existentes sobre lo sucedido en cada una de las versiones.

2. *Proceso:*

El proceso del conflicto es la historia del mismo. Hay, por tanto, que averiguar cuándo se originó, por qué, cuáles fueron los hitos más importantes...Es necesario obtener información sobre otros dos elementos:

- El tiempo transcurrido desde su inicio: Siempre es más difícil entender y resolver un conflicto que viene de lejos a otro que acaba de comenzar.

- La intensidad que ha adquirido: Si está muy escalado, las partes habrán perdido la capacidad de escucharse y de entenderse.

El conflicto suele ir aumentando en intensidad. Este proceso se conoce como *escalada*. La escalada del conflicto se realiza de forma gradual y ordenada.

Fases de la escalada: Etapas.

Etapas 1: Se produce cuando una persona no hace lo que se considera que debería hacer. La capacidad para justificar esa acción es amplia. Aunque se produce alguna tensión, no se concibe como conflicto.

Etapa 2: Si esta situación se repite, la capacidad para justificar el comportamiento de la otra persona decae. Los propios deseos empiezan a predominar. Aumentan los puntos en disputa.

Etapa 3: Esta comienza a ser “peligrosa” porque se siente legitimidad para actuar en contra de la otra persona. La mente ha construido la “imagen de enemigo”, caracterizada por una desconfianza en todo lo que provenga de la otra parte.

Etapa 4: Ya no se está dispuesto a considerar los pensamientos, sentimientos o la situación de la otra persona. Se amplía la distancia y se pierde la capacidad de diálogo con la otra parte.

Etapa 5: Mediante la amenaza, se intenta mantener el control de la situación, agravando más el conflicto. Puede llegar a la agresión.

3. Problema:

Existen multitud de temas que se pueden convertir en conflictivos. Pero, aunque haya muchos temas, las causas que originan el conflicto son sólo cinco. Se debe conocer cuál es la causa, el origen del conflicto, para poder saber si la solución que se ha adoptado es adecuada para resolverlo.

Según, Christopher W. (1986), existen cinco posibles causas de los conflictos.

a) Conflictos sobre los datos.

Causas:

- Carencia de información.
- Información defectuosa.
- Opiniones diferentes acerca de lo que es relevante.
- Interpretaciones diferentes de los datos.
- Diferentes procedimientos de valoración

Posibles intervenciones:

- Alcanzar un acuerdo acerca de qué datos son los importantes para el caso.
- Acordar un procedimiento para obtener datos.
- Desarrollar criterios comunes para valorar los datos.
- Remitirse a terceros expertos para obtener opiniones independientes o para salir de puntos muertos.

b) Conflictos de intereses.

Causas:

- Situación de competencia (percibida o real).
- Intereses substantivos en conflicto.
- Intereses procedimentales en conflicto.
- Intereses psicológicos en conflicto.

Posibles intervenciones:

- Centrarse en los intereses, no en las posiciones.
- Buscar criterios de solución objetivos.
- Desarrollar soluciones integradoras de las necesidades de todas las partes.
- Buscar maneras de ampliar las opciones o alternativas de solución, y los recursos disponibles.
- Desarrollar intercambios o compensaciones para satisfacer intereses de diferentes intensidades.

c) Conflictos estructurales.

Causas:

- Patrones de comportamiento o de interacción destructivos.
- Desigualdad en el control, la propiedad o la distribución de recursos.
- Desigualdad en el poder y en la autoridad.
- Factores geográficos, físicos o ambientales que impiden la cooperación.
- Limitaciones temporales.

Posibles intervenciones:

- Definir claramente y cambiar los roles de cada uno.
- Reemplazar los patrones de comportamiento destructivo por otros cooperativos.
- Resituar la propiedad o el control de los recursos.
- Establecer un proceso de toma de decisiones imparcial y mutuamente aceptable.
- Pasar de una negociación por posiciones a una basada en el análisis de intereses.
- Modificar los medios de influencia utilizados por las partes (menos coerción, más persuasión).
- Modificar el tipo de relaciones físicas y ambientales entre las partes (cercanía y distancia).
- Modificar las presiones externas sobre las partes.
- Cambiar las limitaciones temporales (más o menos tiempo).

d) Conflictos de valores.

Causas:

- Diferencias de criterio al evaluar las ideas o los comportamientos.
- Existencia de objetivos sólo evaluables intrínsecamente.
- Diferencias en las formas de vida, ideología y religión.

Posibles intervenciones:

- Evitar definir el problema en términos axiológicos.
- Permitir a las partes estar de acuerdo o en desacuerdo.
- Crear esferas de influencia en las que domina un conjunto de valores.
- Buscar un objetivo jerárquicamente superior que todas las partes compartan.

e) Conflictos en las relaciones.

Causas:

- Presencia de una alta intensidad emocional.
- Percepciones equivocadas u opiniones estereotipadas.
- Comunicación pobre o malentendidos.
- Comportamiento negativo reiterado.

Posibles intervenciones:

- Controlar la expresión de las emociones a través del proceso, de aceptación de reglas básicas, de reuniones privadas con las partes, etc.
- Promover la expresión de las emociones legitimando los sentimientos y proveyendo el cauce adecuado para ello.
- Clarificar las percepciones de las partes y construir percepciones positivas.
- Mejorar la calidad y la cantidad de la comunicación.
- Bloquear los comportamientos negativos reiterados, cambiando la estructura.
- Incentivar las actitudes positivas de resolución de problemas.

III. IDENTIFICAR LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DESDE EL NUEVO MARCO DE LA LEY 1448 DE 2011.



Provincia Oriental (Meta). Agosto 2008

Imagen 8: “Desmovilización de Guerrilleros en Colombia”.
Alta Consejería para la Reintegración ACR.

- 1) Derecho a la Verdad, justicia y reparación: las familias tiene derecho a saber que sucedió con sus parientes, y que el Estado tome las medidas necesarias para garantizarle su rehabilitación, y asegurar la no repetición ni revictimización de su situación. Conforme a la ley, el Estado tiene la obligación de restablecer la dignidad de las víctimas y difundir la verdad sobre lo sucedido a través de actos conmemorativos, reconocimientos y homenajes públicos, búsqueda de los desaparecidos, difusión de disculpas, investigación, juzgamiento y sanción de los responsables.
- 2) Derecho a acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario, donde participen en la visualización de sus necesidades y la forma como puede llevarse a cabo el restablecimiento de sus derechos, que puedan participar en los escenarios de organización comunitaria, representar a sus víctimas y participar en los espacios en los cuales se definen los recursos y servicios que las entidades definen para su atención.
- 3) Derecho a ser beneficiario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad

Significa que puedan acceder a las ayudas humanitarias y a la indemnización por el daño sufrido, que les posibilite continuar su vida en condiciones dignas y con acceso a los derechos fundamentales como ordena la constitución política, la vida, la integridad física, la igualdad, libre movilidad, derecho a la salud, educación, entre otros, y el Estado tiene la responsabilidad de garantizarles y protegerles tanto como personas víctimas de la violencia como Colombianos que son.

- 4) Derecho a solicitar y recibir atención humanitaria. El derecho que les asiste a que les sean atendidas sus necesidades básicas de alojamiento y alimentación en la etapa correspondiente.
- 5) Derecho a participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, atención y reparación integral, a través de la participación directa o por medio de asociaciones o agremiaciones en los escenarios de construcción de política pública.

Implica que puedan participar en espacios como los Comités de Justicia Transicional, en los cuales puedan ser veedores del cumplimiento de las políticas públicas de atención y prevención, y aportar a la exigibilidad de derechos en aras a que la situación victimizante no se repitan con otros ciudadanos.

Las víctimas son parte activa de la reparación y tienen derecho a elegir representantes ante las instancias encargadas de poner en práctica la Ley de Víctimas. Es importante que las víctimas se organicen y hagan parte de las Mesas de Participación de Víctimas que funciona en el municipio al cual pertenecen.

- 6) Derecho a que la política pública de que trata la presente ley, tenga enfoque diferencial: Teniendo en cuenta que son grupos de especial protección tanto por el hecho victimizante como por la composición familiar característico como es la presencia de mujeres, menores, presencia de tercera edad, si es el caso.
- 7) Derecho a la reunificación familiar cuando por razón de su tipo de victimización se halla dividido el núcleo familiar.
- 8) Derecho a retornar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional: El Estado debe garantizar y apoyarle en su proceso de retorno, la seguridad y protección necesaria para que los hechos de victimización no se repitan.
- 9) Derecho a la restitución de la tierra si hubiere sido despojado de ella, en los términos establecidos en la presente ley.

El Estado tiene la responsabilidad de propender por la restitución de su tierra y el restablecimiento de sus condiciones de vida, establecer los mecanismos necesarios para la no repetición de los hechos que originaron el hecho victimizante; Se debe tener en cuenta los tiempos que contempla la ley, ella ampara los hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1990.

- 10) Derecho a la información sobre las rutas y los medios de acceso a las medidas que se establecen en la presente Ley.

Para ello el Estado dispone de mecanismos y entidades que le pueden orientar para acceder a los beneficios de la ley, tales como los Centros de Atención Integral a Víctimas espacio en el cual pueden ser orientados y enrutados para el acceso a sus derechos como víctimas del conflicto conforme a la ley.

- 11) Derecho a conocer el estado de procesos judiciales y administrativos que se estén adelantando, en los que tengan un interés como parte o intervinientes.

- 12) Derecho de las mujeres a vivir libres de violencia. Los Derechos de las mujeres está plenamente reconocidos por la ley y son prioritarios en la atención frente a otros grupos poblacionales, máxime en su condición de víctima de la violencia.

IV. EL DIÁLOGO COMO FORMA DE TRANSFORMAR LOS CONFLICTOS .



Uribe (Meta). Octubre de 2008

Imagen 9: Las Otras Huellas de la Guerra". Fundación Dos Mundos.

Este proyecto surge de la afinidad de varias instituciones. Por un lado, el interés de la Universidad Pontificia Bolivariana de compartir experiencias académicas con instituciones a nivel nacional, siendo DPS (Departamento para la Prosperidad Social) una de ellas y a partir de allí poder establecer redes de comunicación académica y laboral y aportar desde su experiencia a la reflexión social desde los programas que se aborden. Otro factor importante para la realización de este proyecto es el apoyo que la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y el Centro de Atención Integral a Víctimas (CAIV), en el

municipio de Piedecuesta que aporta la atención y orientación diaria a las víctimas del conflicto de la mano del pasante y Por otro, el interés de la Alcaldía del municipio de Piedecuesta, lugar en el que se lleva a cabo el proyecto, y que cuenta con el Centro de Proyección Social de la UPB como operador para brindar capacitación, empleo y en general la oferta institucional del municipio, todos estos con el fin de Implementar la ruta de atención a población en situación de desplazamiento del municipio de Piedecuesta de acuerdo al nuevo marco de la ley de víctimas y restitución de tierras ley 1448 de 2011, para la promoción de la convivencia en el gobierno local y la población víctima del conflicto que reside en el municipio.

Es por esto que se profundiza en este tipo de experiencias que hacen posible que se construya la realidad desde lo cotidiano. De allí que se constate como el municipio ha cumplido un papel históricamente ligado al progreso de las personas y de la sociedad. El ámbito urbano ha sido el escenario de las grandes transformaciones sociales, económicas, culturales y políticas en todas las etapas históricas. Ha sido un lugar de paso, de residencia, de trabajo, de ocio, de solidaridad y también un escenario de exclusión, de desigualdades y de conflictos.

En el tiempo actual, el municipio sigue desempeñando sus funciones tradicionales económicas, políticas, sociales, religiosas y culturales. Sigue siendo fundamentalmente un espacio de encuentro, de relación en el que miles de personas se realizan personalmente, viven y conviven con los otros y otras. Sin embargo, hoy más que nunca, el municipio tiene también un papel fundamental en la socialización de las personas y una función en la constitución de una nueva ciudadanía incluyente que genere un modelo cultural basado en los valores de convivencia y de respeto a los otros.

La labor de los gobiernos locales es vital para impulsar programas y políticas dirigidas a concienciar a la ciudadanía y a hacerla partícipe de los procesos encaminados a mejorar las relaciones y la propia calidad de vida de todas las personas en el municipio, en definitiva, en hacer ver a la ciudadanía que la convivencia es una responsabilidad de todos.

El impulso de programas y planes que contribuyan a introducir la idea de la necesidad de trabajar a favor de la convivencia debe ser dirigido por las Alcaldías. Por un lado, porque son éstos quienes deben concienciarse de la necesidad de trabajar activamente por la convivencia y, por otro, porque es en el municipio donde se producen las actitudes y comportamientos incívicos. Es una tarea que necesita de la cooperación de todos los colectivos y personas para conseguir construir un municipio socialmente integrado, sostenible, solidario, a través de una educación que incluya valores cívicos y modifique las actitudes que limitan la libertad de los otros.

Por tanto, la importancia de la construcción participativa de la convivencia es una premisa necesaria en las sociedades modernas, realizando diagnósticos de convivencia que permitan posteriormente y, siempre de forma participativa y consensuada, construir las bases de una comunidad más ajustada a las necesidades de las personas que la conforman.

Los ejes centrales de la intervención a nivel metodológico son

Ciencias de investigación por la Paz, Lederach, J.(1996).

Desde esta perspectiva se aportan experiencias y marcos teóricos para la acción que van desde la resolución positiva de los conflictos hasta la creación de redes comunitarias para el fomento de la convivencia. En este punto se toma como referencia conceptual a John Paul Lederach.

Socioconstruccionismo.

Todo conocimiento, definen los y las construccionistas, evoluciona en el espacio entre las personas, en el ámbito del «mundo común y corriente». Y es sólo a través de la permanente conversación con sus íntimos que el individuo desarrolla un sentimiento de identidad o una voz interior. Pasa así de una construcción individual a una construcción social de relaciones. Sin embargo, nuevos mundos de significado son posibles. Cuando los mundos de significado confluyen pueden ocurrir resultados creativos y, por lo tanto, organizaciones creativas. Pueden emerger nuevas formas de relacionarnos, nuevas realidades y nuevas posibilidades Gergen, K. (2006).

Los elementos estratégicos del Diagnóstico de Convivencia son.

1.- La necesidad de que sea un Diagnóstico Participativo.

Tal y como explica García, J (2004). *“En el Estado de Bienestar hubo un error de diseño, que tuvo como consecuencia que cuanto más Estado se desarrollaba, se perdía la libertad; cuanto más técnica, menos implicación ciudadana y cuanto más se profesionalizaba el Estado, menos responsabilidades personales se exigían”*.

En este ambiente, las administraciones del Estado se convirtieron en cada vez más autorreferenciales, cortaron sus relaciones hacia fuera y se creyeron capaces de solucionar por sí solas los problemas sociales más apremiantes, pero la administración no estaba capacitada por sí misma para enfrentarse a todos los conflictos que plantea la creciente complejidad de la vida social.

A efectos de conseguir sus objetivos, el Estado enfatizó el derecho, el presupuesto y la acción técnica, con lo que dificultó aún más la participación de la sociedad. Estos tres elementos (derecho, presupuesto y acción técnica) dan claros síntomas de una utilización excesiva y se han demostrado como ineficaces para conseguir algunos elementos tales como la transformación de la ciudadanía en el sentido de que toda la ciudadanía colabore en la mejora de la convivencia municipal.

Los actores tradicionales de la protección y del bienestar parecen encontrar sus propios límites allí donde las mismas personas deben ser transformadas para que puedan ser capaces de aprovechar las oportunidades que les ofrece la sociedad. La transformación de las personas es, sin duda, la meta más peligrosa que puede proponerse una política. Pero cuando se habla de convivencia entendida como: *“El establecimiento de relaciones armónicas basadas en la aceptación del pluralismo y la diversidad social, cultivando el diálogo como forma de resolver los conflictos y como una construcción activa, intencionada, sistemática en la que todos y todas participen”* García, J. (2004), se necesita el componente de transformación de las personas, sobre todo, porque estos programas se desarrollan dentro de lo que se conoce como una Cultura de la Violencia (hoy una de las formas culturales más extendidas a lo largo del mundo) y debe ir estableciendo caminos que permitan transformarla en una Cultura de la Paz, o una Paz Positiva en la línea desarrollada por Galtung, J (1989).

La construcción de una cultura de la paz pasa por ir modificando todas aquellas conductas sociales que glorifican, idealizan o naturalizan el uso de la fuerza o la violencia, o que ensalzan el desprecio y el desinterés por los demás, empezando por disminuir al máximo posible el desinterés y el abandono de los más pequeños, para que puedan vivir experiencias de cariño, respeto, implicación, amor, y puedan así transmitir esas vivencias. Por ello es necesario trabajar con toda la sociedad, hacer programas integrales.

2.- La Necesidad de que en el Diagnóstico y en el Plan participen un número elevado de la Ciudadanía del Municipio.

El objetivo es realizar unos talleres de orientación sobre la oferta institucional para monitorear el conocimiento de la ruta oferta institucional y un Plan Integral donde todas las personas puedan sentirse identificadas, por ello se decidió seguir los planteamientos de John Paul Lederach en su matriz de construcción de paz y convivencia. Se pretende explicar de forma muy sintética el contenido de esta matriz, que aporta un marco integrado de tres aspectos concretos y relacionados entre sí.

Considerando, fundamentalmente, el marco teórico propuesto, la metodología se ajusta a los actores descritos:

Nivel político. (Alcaldía municipal)

Este nivel esta conformado por personas empleadas de la alcaldía que en sus actividades laborales tiene que atender población victima del conflicto armado con el fin de ofrecerles la oferta institucional del

municipio de Piedecuesta. El objetivo con ellos y ellas es identificar cuales son las barreras de acceso en el momento de entregar la oferta del municipio.

Nivel organizacional . (Instituciones nacionales)

En este nivel se incluyeron a diversas instituciones públicas de orden nacional que dentro de su población a beneficiar se encuentran las víctimas del conflicto armado a quienes ofrecen la oferta institucional del gobierno nacional. El objetivo con ellas es identificar cuales son las barreras de acceso en el momento de entregar la oferta del gobierno.

Nivel ciudadano. (Población víctima)

En este nivel se sitúa la población víctima del conflicto armado que reside en el municipio de Piedecuesta. El nivel ciudadano tiene como objetivo aporta la visión amplia y directa de los problemas y conflictos que se generan en el momento de acceder a la oferta institucional de orden municipal y gubernamental; permite un mayor conocimiento de la realidad y una mayor capacidad para construir acuerdos sobre la definición de los problemas y el establecimiento de prioridades; y favorece el diseño de intervenciones más adaptadas a los problemas reales que preocupan o que sufre la población víctima.

Para trabajar con estos grupos se empleó la metodología denominada TALLERES DE FUTURO (EASW). Jungk, R y Müllert, N (1987) quienes definen estos talleres como un “laboratorio social”, donde los diferentes sectores de la ciudadanía diseñan y proponen futuros alternativos desde un plano de igualdad. Se considera una metodología comprometida con la “reanimación de la democracia”.

Con el empleo de esta Metodología se permite a los participantes aportar de forma activa, constructiva y amena, su visión sobre los conflictos existentes en su municipio y sus propuestas de resolución de las temáticas tratadas.

Todos los talleres tienen en común que se tratan de instrumentos cualitativos, Para evitar dirigir o sesgar de alguna forma la interpretación de las personas participantes se utiliza lenguaje adecuado, tecnicado y claro. que si bien dan mucha más información y permiten más libertad a las personas participantes al no guiar o inducir, complican el procesamiento de la información. Para poder realizar dicho procesamiento, se utilizan diapositivas como herramienta. Las categorías utilizadas fueron siete: ley 1448, reparación de víctimas, restitución de tierras, ayuda humanitaria oferta institucional y memorias históricas. Hay que tener en cuenta que se trata de herramientas cualitativas y cuyo fin es obtener claridad de interpretación en la ruta de atención a víctimas de Piedecuesta, finalmente con este conocimiento claro de la ruta se finaliza la implementación

Fase de diagnóstico o detección de problemas. Como fundamento teórico se socializo la ley de víctimas y restitución de tierras ley 1448 de 2011.

El objetivo identificar las barreras de acceso de orden municipal y nacional en la oferta institucional del municipio de Piedecuesta como población víctima del conflicto armado, esta es la detección de las principales áreas de mejora o de las mayores preocupaciones de las personas asistentes con respecto a las barreras de acceso a la oferta, esta elaboración es realizada por las personas e instituciones participantes. Una vez terminada esta fase, se agruparon los conflictos por afinidad o semejanza y se eligieron aquellos que se consideraban principales.

Fase de imaginación o del sueño. Los asistentes agrupados en grupos funcionales se reunieron en grupos paralelos de debate y elaboraron una visión positiva de la oferta institucional del municipio de Piedecuesta como población víctima del conflicto armado en un escenario positivo.

Fase de construcción. Las decisiones o diseños imaginativos serán probados y confrontados con la posibilidad de realización en la fase de construcción antes de ser llevados a cabo. El grupo decidirá seguidamente cuáles serían las acciones necesarias para llegar al escenario soñado, propuesto y consensado.

V. LA SOLUCIÓN: LA RUTA DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA.

Con el propósito de retomar la confianza en cada uno de los programas ofrecidos mediante la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas encaminada a satisfacer los derechos a la verdad, justicia y reparación, el Departamento Para Prosperidad Social (DPS) realiza la coordinación de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema, el Centro de Memoria Histórica y la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial y demás instituciones gubernamentales. a continuación se relaciona la oferta institucional de las instituciones de orden nacional y territorial que prestan su servicio a la población víctima del municipio de Piedecuesta entre estas encontramos:

El Departamento para la Prosperidad Social DPS es el organismo del Gobierno Nacional que busca fijar políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención a grupos vulnerables y su reintegración social y económica. Para alcanzar este propósito, el DPS trabaja integralmente en la formulación y ejecución de políticas sociales, además de realizar la coordinación de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas y de la mano con el organismo público realizar la caracterización de cada una de las víctimas según la gráfica:

La Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, debe asegurar la articulación de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas (SNARIV), por lo cual se implementó una estrategia en el nivel territorial que permite el cumplimiento de las ordenes impartidas a través del Pronunciamiento de la Ley 1448 y sus Decretos reglamentarios.

Portafolio de servicios para difusión de la ruta de atención y servicios de entidades del SNARIV en el municipio de Piedecuesta.

PRESENTACION

La ruta de Atención a Población Víctima del Municipio de Piedecuesta, fue elaborado en el marco del Convenio 173 celebrado entre la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional antes llamada ACCION SOCIAL hoy Departamento Administrativo para la Prosperidad Social DPS, y el municipio de Piedecuesta, con el apoyo de las secretarías de Despacho municipal, y demás entidades que forman parte del sistema municipal de atención integral a Víctimas de la violencia, hace parte de un proceso continuo de comprobación, validación y actualización por parte de los entes que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas en el ámbito territorial.

La información está relacionada y organizada de acuerdo con el modelo de la política de atención del Sistema Nacional de Atención a Población víctima de la Violencia para el goce efectivo de los derechos, con el fin de esclarecer los compromisos de las entidades conforme a su responsabilidad, orientados a la garantizar los derechos de la población y los deberes que así mismo los ciudadanos deben asumir en su proceso de exigibilidad.

Los datos indicados en la presente guía de servicios y rutas de atención es variable conforme a la dinámica cambiante de los planes, programas y proyectos de las entidades en concordancia con el plan de desarrollo municipal y la nueva Ley 1448 de 2011 en materia de atención a las víctimas de la violencia.

La presente ruta de atención de población víctima del municipio de Piedecuesta está conformada por la carta de Derechos básicos de toda persona que ha sido víctima del conflicto armado interno y la oferta de

servicios dispuesta por las entidades que conforman el sistema, así como las rutas de atención en el componente de atención integral básica como: Identificación, Salud, Educación.

RUTA DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN VÍCTIMA DE PIEDECUESTA.

¿Qué personas son consideradas víctimas para efecto de la Ley 1448 de 2011?

Son víctimas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985 como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o por violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, en el marco del conflicto armado interno. Por ejemplo, son víctimas quienes se hayan visto afectados por los siguientes hechos: homicidio, desaparición forzada, secuestro, lesiones personales, tortura, delitos contra la libertad e integridad sexual, reclutamiento forzado de menores y desplazamiento forzado.

También son víctimas el esposo o la esposa, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo, los padres o hijos legalmente reconocidos (incluyendo adoptivos) de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. Si estos familiares no están, se consideran víctimas el abuelo o la abuela. Además, son víctimas quienes hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. El esposo o esposa, compañero o compañera o parientes de los miembros de los grupos armados al margen de la ley, son considerados víctimas directas únicamente por los daños sufridos en sus derechos, más no como víctimas indirectas por los daños sufridos por las personas que hayan pertenecido a dicho grupos.

¿Quiénes tienen derechos a la restitución de tierras?

Son titulares de este derecho aquellas personas que hayan sido despojadas de sus tierras u obligadas a abandonarlas entre el 1 de enero de 1991 y el 10 de junio de 2011, como consecuencia directa de las violaciones arriba mencionadas.

Si soy víctima, ¿qué debo hacer para acceder a los beneficios que otorga la Ley?

Para que una víctima sea beneficiaria debe presentarse ante cualquiera de las oficinas de la Procuraduría, Defensoría del Pueblo o Personerías Municipales y hacer una declaración de los hechos para poder ser incluida en el Registro Único de Víctimas. Recuerde, si una persona ya rindió declaración no deberá hacerlo nuevamente.

Como víctimas tenemos derechos a medidas de asistencia pero ¿Qué es la asistencia?

Son las medidas, programas y recursos del Estado, orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política.

¿Cuáles son las medidas de asistencia y atención a las que tengo derecho como víctima?

Asistencia funeraria

Consiste en una ayuda para las familias que no tengan cómo pagar los gastos funerarios y el traslado de la víctima a su lugar de residencia. Estará a cargo de las Alcaldías Municipales

Educación

- ✓ Para la educación preescolar, básica y media, las víctimas podrán acceder gratuitamente en las entidades públicas.
- ✓ Las instituciones de educación superior podrán establecer procesos de selección, admisión y matrícula que posibiliten a las víctimas el acceso.
- ✓ Las víctimas serán incluidas dentro de las líneas especiales de crédito que tiene el ICETEX
- ✓ El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, priorizará, facilitará y garantizará el acceso de las víctimas a su oferta.

Salud

- ✓ Las víctimas accederán a la afiliación al Sistema General de Seguridad Social siempre y cuando no puedan pagar por ello.
- ✓ Las víctimas quedarán exentas de cualquier cuota moderadora, o copago.
- ✓ En caso de no hallarse afiliadas a ningún régimen de salud, tendrán que ser afiliadas en forma inmediata al régimen subsidiado.

Ayuda humanitaria

Es la ayuda que se brinda para socorrer, proteger y atender las necesidades de las víctimas en cuanto a alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas, teniendo en cuenta las condiciones físicas y culturales. Esta ayuda se entrega de acuerdo con las necesidades inmediatas relacionadas directamente con la ocurrencia de los hechos victimizantes.

Y NO OLVIDE

- ✓ Para acceder a las medidas de asistencia, atención y reparación integral NO requiere de intermediarios.
- ✓ Todos los trámites son gratuitos.
- ✓ Cualquier entidad del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas deberá brindarle información oportuna y eficaz

Atención presencial y telefónica para las víctimas

Para la atención y orientación a las víctimas, la Unidad cuenta con la línea telefónica gratuita a nivel nacional **018000951100** y la línea en Bogotá **5954410**.

Igualmente funcionan actualmente 62 puntos de atención personalizada en diferentes zonas del país donde se brinda información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas para facilitar el acceso y el ejercicio de sus derechos a la verdad, la justicia y reparación. Estas son las direcciones de nuestros puntos:

Dirección Regional (DR)	PUNTO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN
Antioquia	Belencito	CARRERA 92 NO 34D-93. UNIDAD INTEGRAL NO. 4 COLONIA BELENCITO
	Caunces	CRA. 6AB NO. 47 A 99 KILOMETRO 1 VIA SANTA ELENA
	Palermo	CARRERA 55 NO. 95 - 97
	Bello	CALLE 50 No. 50 78 BELLO
Amazonas	Leticia	CALLE 11 NO. 10-70
Arauca	Tame	CALLE 15 CON CARRERA 15 EDIFICIO ALONSO PEREZ DE GUZMAN
	Arauca	CRA 18 15-42 BARRIO CRISTO REY

Dirección Regional (DR)	PUNTO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN
Atlántico	Soledad	CARRERA 25 A NO. 16-82
	Barranquilla	CARRERA 44 NO 53-87 INSTALACIONES DE PASTORAL SOCIAL
Bogotá	Rafael Uribe	CALLE 22 SUR NO 14 A 99 BARRIO SAN JOSÉ
	Puente Aranda	CARRERA 36 NO 19 - 47
	Ciudad bolívar	CRA 17F No. 69 A - 32 Sur LUCERO BAJO
	Bosa	CALLE 37 SUR N 72 L 77 B. CARVAJAL
	Suba	CRA 91 NO. 144-01 PLAZA CENTRAL
Bolívar	Cartagena	BARRIO SANTA LUCIA MANZANA E LOTE 36
Boyacá	Tunja	CALLE 17 NO. 9-76 CENTRO
Caldas	Dorada	CARRERA 1 CALLE 15 ESQUINA BODEGAS DEL FERROCARRIL
	Manizales	CALLE 23 Nro. 21-45 PISO 9 EDIFICIO BCH
Caquetá	Florencia	Terminal de Transporte Segundo Piso Cra. 7 Nº 18- 146 Antiguo Coliseo de Ferias
Casanare	Yopal	CALLE 26A N 31B-75 BARRIO MARIA MILENA
Cauca	Popayán	CARRERA 5 NO. 4-44
Cesar	Valledupar	CARRERA 9 ANTIGUA PERSONERÍA MUNICIPAL
	Codazzi	CARRERA 16 CALLE 25 TERMINAL DE TRASPORTES PRIMER PISO
	Aguachica	CALLE 18 NO 10-24 BARRIO LOS COMUNEROS

Choco	Quibdó	COLISEO DE BOXEO MUNICIPIO DE QUIBDÓ ZONA URBANA. BARRIO LAS AMÉRICAS CALLE 30 CARRERA 17 AVENIDA AEROPUERTO EL CARAÑO DE QUIBDÓ
Cordoba	Montería	CARRERA 13 # 12-26 BARRIO GRANADA
Cundinamarca	Soacha	CRA 8 # 17-37 BR. LINCON
Guajira	Riohacha	CALLE 4 No. 9 - 24 Piso 4
Guainia	Puerto Inírida	CALLE 18 NO 10-24 BARRIO COMUNEROS INÍRIDA
Guaviare	San José Guaviare	CALLE 10 NO.22-37 CENTRO
Huila	Neiva	CARRERA 2 CALLES 8 Y 9 CENTRO COMERCIAL LOS COMUNEROS LOCAL 3014-3010
	Garzón	CENTRO COMERCIAL EL PASEO EL ROSARIO 2 do PISO OFICINA 105 CARRERA 11 CALLE 7 ESQUINA
	Pitalito	CALLE 6 No 2-17 ESQUINA ANTIGUO COLEGIO LABOYOS
Magdalena	Santa marta	CALLE 34 CARRERA 16 IPC BARRIO MARÍA EUGENIA
Magdalena medio	Barranca	CALLE 49 4-24 PISO 1 SECTOR COMERCIAL.
	Santa Rosa del Sur	ANTIGUO SALÓN GUARDABOSQUES
Meta	San Pablo	PALACIO MUNICIPAL PRIMER PISO
	Villavicencio	CARRERA 41 NO 26 C- 35 7 DE AGOSTO
	Granada	CALLE 15 N 14-00 B. CENTRO

Dirección Regional (DR)	PUNTO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN
Nariño	Pasto	CARRERA 26 NO. 2-12 BARRIO CAPUSIGRA
	Ipiales	CARRERA 6 No 8-75 Ofc 218
	Tumaco	BARRIO CIUDADELA AL LADO DEL HOGAR DEL ICBF
Norte de Santander	Cúcuta	DIAGONAL SANTANDER Nº 4-25 ANTIGUA SEDE DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA
	Ocaña	CARRERA 12 NO 10 -42 PALACIO MUNICIPAL DE OCAÑA
Putumayo	Puerto Asís	Calle 10 # 34-85 Barrio Los Chiparos
	Puerto Leguizamo	85 Barrio lo Chiparos frente al salón de las Heliconias
	Mocoa	CARRERA 2 CON CALLE 8va BARRIO SAN AGUSTIN, ANTIGUO MATADERO
Quindío	Armenia	CARRERA 19 A NO 37-20 BARRIO MIRAFLORES
Risaralda	Pereira	CRA 6 NO 26-50. 1ER PISO
San Andrés	San Andrés	AV. PROVIDENCIA EDIFICIO LEDA LOCAL 310
Santander	Bucaramanga	CALLE 41 # 13-08 CENTRO
	Girón	CRA 25 # 29-19 CENTRO
	Piedecuesta	CALLE 2 A # 10 -28 BARRIOS VILLA NUEVA DEL CAMPO
	Floridablanca	CRA 12 # 12-28 VILLABEL
Sucre	Sincelejo	CARRERA 19 NO. 32-68 CALLE EL ZUMBADO
Tolima	Ibagué	CRA 4 ENTRE CALLE 6 Y 7 CAM -BARRIO LA POLA
Urabá	Turbo	CARRERA 14 X CALLE 99 ANTIGUA CARCEL MUNICIPAL
	Apartado	CARRERA 104 NO. 98-27 BARRIO ORTIZ
Valle del cauca	Cali	CARRERA 16 No. 15-75 BARRIO GUAYAQUIL
	Buenaventura	BARRIO LA INDEPENDENCIA 1RA ETAPA, INSTALACIONES DE FUNDELPA
Vaupés	Mitú	AV 15 9-24
Vichada	Puerto Carreño	CRA 6 20-93 BARRIO ARTURO BUENO

Para información sobre el proceso de restitución de tierras por favor diríjase a la oficina de la Unidad de Tierras, más cercana.

Servicios y Competencias de las entidades territoriales frente al tema de la atención a las víctimas de la violencia:

- Ministerio Público:

Procuraduría General de la Nación: Calle 35 entre carreras 19 y 20 edificio La Triada local 105.

Defensoría del pueblo: barrio Alarcón carrera 25 #27-17

Personerías Municipales del Área Metropolitana:

Personería de Bucaramanga: Alcaldía Fase 2, Piso 4 Bucaramanga

Personería de Girón: Carrera 25 # 29 – 19 Girón

Personería de Floridablanca: Calle 5 # 8 – 25 Palacio Municipal Piso 3

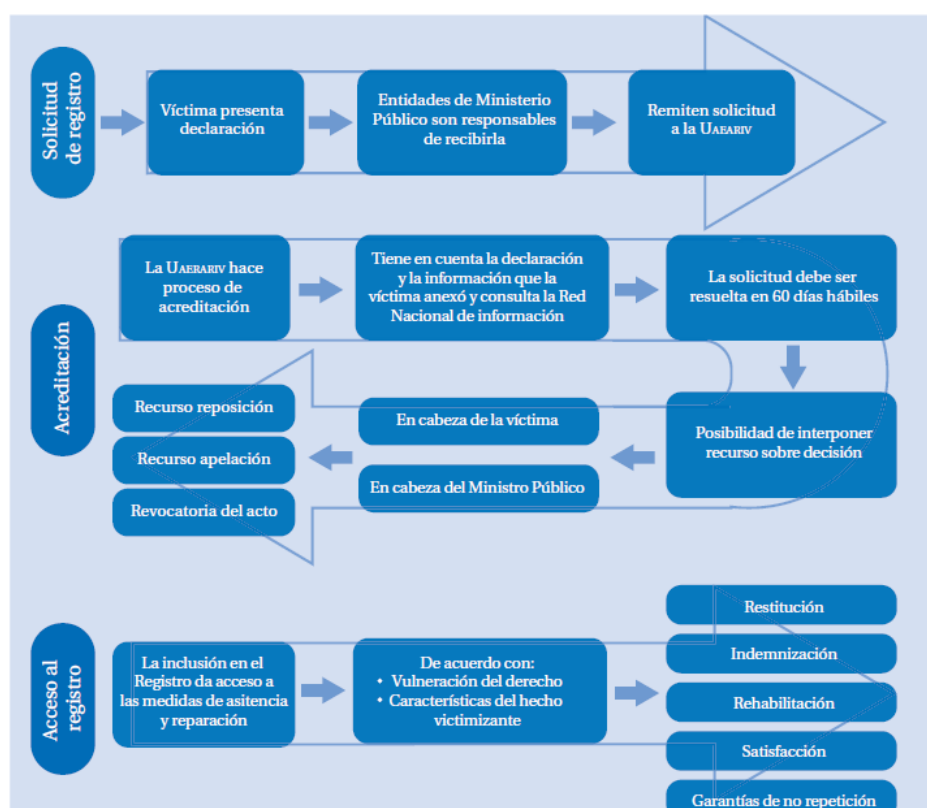
Personería de Piedecuesta: Edificio Biblioteca Eloy Valenzuela. Carrera 8 # 10 – 65 piso 1.

Funciones:

Son el primer eslabón para iniciar el proceso de reconocimiento jurídico de la situación de víctima del conflicto armado y el posterior acceso a los derechos derivados de la misma.

COMPETENCIA: Reciben las declaraciones bajo juramento de los hechos victimizantes perpetrados por grupos al margen de la ley (las denuncias son en la Fiscalía) y activan las acciones de las instituciones que integran el SNARIV (SISTEMA NACIONAL DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS), con el fin de que sean adelantadas las acciones encaminadas a su protección, mientras que la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas de la Violencia (UAEARIV) caracteriza la valoración. Ver cuadro #1

Figura #10 Ruta de caracterización a nivel nacional. Agosto de 2011



• **ENTE TERRITORIAL:**

Secretaría de Gobierno

Dirección:

Carrera 7 # 9 - 43 palacio municipal

Horario de Atención: 8:00 a.m - 12:00m / 2:00 p.m – 6:00 p.m

Trabaja en favor de la garantía de los derechos fundamentales de la Población Víctima que llega a la ciudad de Piedecuesta.

COMPETENCIAS: Coordina el Sistema Municipal de Atención a las Víctimas de la Violencia del orden local, y con las organizaciones de Víctimas de la Violencia. Las atenciones de su competencia, brindadas a través del Centro de Atención Integral a Víctimas, la ayuda Humanitaria de Urgencia, Apoyo a programas de generación de ingresos y orientación para el acceso a otro tipo de servicios.

- **Unidad Administrativa Especial para Atención y Reparación Integral a las Víctimas de la Violencia (UAEARIV), (Antes Acción Social)**

Coordina el trabajo de las instituciones que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas (SNARIV) en torno a la garantía de los derechos fundamentales de las víctimas de la violencia, principalmente en relación con la protección de los derechos a una vida digna, a la integridad personal y la honra entre otros.

COMPETENCIAS: Coordina el Registro Único de las Víctimas, es decir es la única autoridad en acreditar quien es víctima del conflicto armado ante las demás entidades del SNARV y de las que lo requieran al tiempo que formula e implementa políticas públicas específicas de atención para las víctimas de la violencia, coordina la Atención Humanitaria de Emergencia y quien realiza entregas de la Ayudas de Emergencia (AHE) y Ayuda Humanitaria de Transición (AHT), Gestión de programas de Retorno o Reubicación (R&R).

Secretaría de Planeación: Tema Hábitat:

Dirección:

Carrera 6 con calle 10 esquina edificio concejo municipal

Horario de Atención: 8:00 a.m - 12:00m / 2:00 p.m – 6:00 p.m.

Trabaja en favor de la garantía de los derechos económicos, sociales y culturales de las víctimas de la violencia, puntualmente, en torno al derecho a una vivienda digna.

COMPETENCIAS:

Otorga el subsidio municipal de vivienda, complementario al subsidio que otorga el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial a través de FONVIVIENDA, para la adquisición de vivienda nueva o usada dentro de la ciudad.

Apoya a los beneficiarios del SMV en la consecución de la oferta de vivienda a través de estrategias como el banco de vivienda usada y la gestión de proyectos de vivienda para población Víctima de la violencia.

Secretaría de Desarrollo Social:

Dirección:

Carrera 8 no. 10-65 centro cultural eloy Valenzuela

Horario de Atención: 8:00 a.m - 12:00m / 2:00 p.m – 6:00 p.m

Grupo Salud:

Trabaja en favor de la garantía de los derechos fundamentales, así como aquellos de tipo económico, social y cultural de las Víctimas de la Violencia, en lo referente a la atención en salud y el saneamiento ambiental.

COMPETENCIAS:

Atiende la demanda en materia de salud de las víctimas de las violencia que llegan a Piedecuesta, Garantiza el acceso a los servicios y programas de prevención y atención de enfermedades, a través de su afiliación en el Régimen correspondiente.

Secretaría de Educación:

Dirección:

Carrera 8 no. 10-65 centro cultural eloy Valenzuela

Horario de Atención: 8:00 a.m - 12:00m / 2:00 p.m – 6:00 p.m

Educación

Trabaja en favor de la garantía de los derechos económicos, sociales y culturales de la PSD, en lo referente al acceso a la educación.

COMPETENCIAS:

Garantiza cupos en establecimientos educativos del municipio para las víctimas de la violencia que llegan a Piedecuesta, facilitando el ingreso o permanencia de niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo hasta los 15 años, al tiempo que apoya su continuidad en programas de educación superior técnica, tecnológica y profesional.

- **Registraduría Nacional del Estado Civil**

Dirección:

CALLE 8 # 11 -33

Horario de Atención: 8:00 a.m - 12:00m / 2:00 p.m – 6:00 p.m

Garantiza el derecho a la identificación de la PSD.

COMPETENCIAS:

Apoya el proceso de expedición de documentos de identidad para las Víctimas de la Violencia, con el fin de facilitar su atención en los diferentes programas de atención y el ejercicio de sus derechos como ciudadanos.

- **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF**

Dirección:

CARRERA 6 # 3 – 03 BARRIO CARACOLI – FBLANCA.

Trabaja a favor de la garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, así como de la protección de las unidades familiares de Las Víctimas de la violencia.

El ICBF cuenta con tres modalidades específicas de atención a las víctimas:

- Raciones alimentarias de emergencia
- Unidades móviles
- Convenio Operación Prolongada de Socorro y Recuperación OPSR.
- **Organizaciones No Gubernamentales/Iglesias**

Apoyan procesos de atención Inicial y en otras fases, actuando como operadores de diferentes entidades del orden internacional, nacional y territorial.

¿QUE SON LOS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACION A VICTIMAS?

Los CAIV son espacios físicos a través de los cuales se busca facilitar el acceso de las personas víctimas de la violencia a los servicios institucionales, de acuerdo con la ruta de acceso coordinada por la Secretaría de Gobierno.

Es en estos espacios en donde concurren las entidades que hacen parte del Sistema Nacional, Municipal y Regional de Atención a las Víctimas de la violencia y/o sus operadores, con el fin de recibir las declaraciones, brindar orientación, información y servicios a las víctimas, propendiendo por la integralidad y la oportunidad de la atención.

Centro de Atención Integral en Piedecuesta:

Dirección:

Calle 2 A # 10 – 98 Barrio Villanueva

Horario de Atención: 7:30 a.m a 12:30 p.m / 1:30 p.m a 4:00 p.m

ENTIDADES QUE SE ENCUENTRAN EN EL CAIV DE MANERA PERMANENTE:

- **Unidad Administrativa Especial para Atención y Reparación Integral a las Víctimas de la Violencia (Antes Acción Social)**

ENTIDADES QUE SE ENCUENTRAN EN EL CAIV DE MANERA FLOTANTE:

- **Estrategia Unidos**
- **ICBF**
- **Hospital Local de Piedecuesta**
- **SENA**
- **Universidad Pontificia Bolivariana**
- **Area Jurídica**

RUTAS DE ACCESO:**PASO 1: REGISTRO UNICO:**

Puede asistir al CAIV, en donde será orientado(a) y remitido(a) al funcionario correspondiente del Ministerio Público, con el fin de que usted pueda efectuar ante éste, la declaración de los hechos. También puede realizar su declaración en las oficinas de dichas entidades.

- a. Si la declaración corresponde a un menor:

El agente del ministerio público debe dar aviso a la jurisdicción de familia más próxima (ICBF, Comisaría o Juez de familia).

- b. **. Declaración de una persona con algún tipo de discapacidad física o mental**

Se permite un acompañante que lo asista en el proceso de declaración. Cuando la incapacidad lo requiere, se cuenta con la presencia de un intérprete.

C. Declaración de población indígena

Se debe establecer el grupo étnico al que pertenece, su comunidad, el nombre del resguardo de nacimiento y/o del resguardo de procedencia. Cuando el declarante indígena no habla español, se debe contar con la presencia de un traductor

Usted será notificado de la Resolución emitida por **Unidad Administrativa Especial para Atención y Reparación Integral a las Víctimas de la Violencia** tras la valoración de su declaración, en el respectivo Centro de Atención Integral a Víctimas.

Esta respuesta debe ser entregada en un plazo máximo de 10 días hábiles, posteriores a la fecha de la declaración.

PASO 2: Ayuda Humanitaria de Urgencia, Se activa el mecanismo de Atención Humanitaria de Urgencia del municipio de Piedecuesta:

Esta ayuda es otorgada a familias que recientemente han declarado, siempre y cuando no hayan recibido ningún tipo de ayuda por parte de otra entidad del área metropolitana.

Es entregada únicamente una de las siguientes opciones, en una sola ocasión y, previa valoración de la situación particular de cada núcleo familiar.

PASO 3: AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA

Para que se haga efectiva la entrega de AHE, usted deberá:

- Estar incluido en el Registro Unico de Víctimas
- No haber recibido Asistencia Humanitaria de Emergencia por parte de ninguna otra entidad gubernamental o no gubernamental.

Componentes:

Componente de alojamiento

Kits de hábitat

Componente de alimentación

Solicitud de prórroga de la AHE / Solicitud de Ayuda DE Transición

Deberá hacer la solicitud verbal o escrita una vez transcurrido el término para el que fue otorgada

la última AHE o prórroga. Debe tener en cuenta que su aprobación depende de una valoración previa de la situación del núcleo familiar. Se entienden como casos prioritarios los siguientes:

- Víctimas en situación de urgencia manifiesta
- Hogares que carezcan de condiciones para asumir su auto-sostenimiento, a través de proyectos de estabilización socio-económica.
- Hogares que no hayan recibido incentivo del proyecto productivo o subsidio de vivienda.
- Hogares de Especial Protección: que en su mayoría estén conformados por menores de edad, mujeres cabeza de hogar, adulto mayor.

Paso 4: PROGRAMAS DE ESTABILIZACIÓN SOCIOECONÓMICA

Proceso de inclusión en el municipio de Piedecuesta:

- Derecho a la identidad
- Derecho a la salud
- Atención psicosocial
- Programas para la protección de la infancia, la niñez, la adolescencia y la familia
- Derecho a la educación
- Red de seguridad Alimentaria
- Programa de generación de ingresos
- Acceso a Subsidio de Vivienda complementario al SFV
- Programa familias en Acción
- Cumplimientos de logros para la superación de la pobreza Estrategia Unidos

RUTA DE ACCESO AL DERECHO A LA IDENTIDAD:

Documento de Identidad:

Registro Civil de Nacimiento expedido en lugar de origen: para duplicados: se deberá asistir al centro de Atención Integral respectiva, con el fin de que desde allí se proceda a realizar el oficio remisorio. Estos trámites no tienen ningún costo. En caso de que no estén los padres, el menor debe ir acompañado de una persona mayor de edad con Cédula de Ciudadanía.

Tarjeta de identidad: Cuando se expide por primera vez, no tiene ningún Costo. Para efectos de la expedición del duplicado, usted deberá acudir al centro de Atención Integral a Víctimas CAIV , con el fin de que desde allí se realice la remisión a la Registraduría, el trámite sea totalmente gratuito.

Cédula por primera vez: No requiere de remisión del CAIV, en tanto que el trámite es gratuito para todos los ciudadanos y ciudadanas.

Duplicado de la cédula: Usted deberá acudir al CAIV con el fin de que desde allí se realice la remisión a la Registraduría, el trámite sea totalmente gratuito.

RUTA DE ACCESO PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN SALUD

Con la inclusión en el Registro Único de Víctimas, usted quedará automáticamente registrado en el Comprobador de Derechos del Área Metropolitana, y afiliado a CAPRECOM. Podrá así, acceder de forma totalmente gratuita a los servicios de salud, incluyendo acciones de prevención y promoción, atención de urgencias y todas aquellas contempladas en el POS subsidiado.

Recuerde que para que la prestación del servicio sea efectiva, usted deberá reclamar su Carnet y en caso de requerir atención médica antes de la expedición del mismo, deberá solicitar la comprobación de su estado de afiliación en el FOSYGA.

Si usted, estando afiliado al Régimen Subsidiado, encuentra un trabajo: Deberá afiliarse a una EPS del Régimen Contributivo, pero deberá informar la situación a la Secretaría de Salud para que ésta proceda a suspender la afiliación al Régimen Subsidiado por un período máximo de 1 año, tiempo en el cual usted podrá solicitar en cualquier momento la reactivación del servicio. Es importante que para esto, Usted solicite previamente la desafiliación en el Régimen Contributivo.

Si está afiliado a una EPS del Régimen Subsidiado, en otro municipio: La IPS en Piedecuesta deberá solicitar autorización a la EPS de su municipio, cada vez que usted requiera de un procedimiento. Por esto, es mejor que usted elabore una carta con destino a su EPS de origen, solicitando la desafiliación. En caso de que dicha EPS tenga una sede en Piedecuesta, usted podrá solicitar el traslado de oficina.

RUTA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL:

En caso de requerir asesoría psicológica y/o atención psicosocial en relación con temas de:

- Violencias
- Consumo de sustancias psicoactivas por parte de algún miembro de la familia
- Conflictos en la crianza
- Duelos
- Estrés Post-traumático
- Trastornos del estado de ánimo

- Dificultades de pareja
- Situaciones asociadas al hecho del desplazamiento, que generan crisis.
- Discriminación

Usted podrá asistir al Centro de Atención Integral a Víctimas y solicitar la atención de los profesionales en psicología del hospital local de Piedecuesta que allí hacen presencia.

RUTA DE ACCESO A PROGRAMAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA FAMILIA Y LA NIÑEZ:

Adulto mayor: Se gestionan ante la Secretaría de Desarrollo Social, los cupos para que personas mayores de 60 años accedan a un subsidio mensual. Se confirma disponibilidad de cupos en el municipio.

PROGRAMAS PARA LA PROTECCION DE LA FAMILIA Y LA NIÑEZ ICBF:

REMISION A PROGRAMAS REGULARES: Se gestionan cupos en los Centros Zonales para los siguientes programas:

- Hogares comunitarios,
- Hogares Infantiles,
- Desayunos Infantiles,
- Madres FAMI (Capacitación para madres gestantes y lactantes), -Clubes juveniles,
- Comedores escolares.
- Programa Juan Luis Londoño

UNIDADES MOVILES DE ATENCION A VICTIMAS DE LA VIOLENCIA

Acompañamiento en Medio Familiar:

- Acompañamiento a menores para declarar ante Ministerio Público
- División del Núcleo Familiar

Programa de Seguridad Alimentaria dirigido a madres gestantes y lactantes y menores de 5 años en riesgo nutricional.

Intervención Psicosocial.

RUTA DE ACCESO AL SISTEMA EDUCATIVO DEL MUNICIPIO:

Proceso de Inclusión en las Instituciones de educación inicial

Se realiza a través de convenios el ICBF para la consecución de cupos en los jardines infantiles para menores entre los 2 y los 5 años de edad.

Proceso de Inclusión en las Instituciones educativas del Municipio:

Las víctimas de la violencia tiene derecho y acceso preferencial a la gratuidad en la educación básica, primaria y media, así como para la entrega de dotación escolar y exoneración del porte de uniformes.

RUTA DE ACCESO A LOS PROGRAMAS DE GENERACIÓN DE INGRESOS DEL DISTRITO

Usted deberá contar con el Listado censal expedido por la oficina del SISBEN, acudir al operador indicado por la Alcaldía de Piedecuesta quien desarrolla el proyecto de Generación de Ingresos para Población Víctima de la violencia, inscribirse en los listado para el acceso a generación de ingresos.

COMPONENTES:

EMPRENDIMIENTO PROYECTOS PRODUCTIVOS: Comprende:

- Capacitación por parte del SENA
- Asistencia técnica para elaboración de proyectos
- Asistencia técnica y acompañamiento Integral.

EMPLEABILIDAD: componentes:

Identificación de puestos de trabajo, conforme a la vocación y capacidad de cada ciudadano.

Inserción Laboral

Alianzas público-privadas

SENA: Servicio Público de Empleo.

RUTA DE ACCESO AL MECANISMO DE PROTECCIÓN DE TIERRAS Y PATRIMONIO:

Si el predio es urbano, deberá acercarse a cualquier entidad del Ministerio Público, y solicitar el “Formulario Único de solicitud individual de protección de predios abandonados a causa de la violencia e Ingreso al Registro Único de predios y territorios abandonados –RUPTA”. Si el predio es rural deberá hacerlo ante la secretaria de Gobierno del Municipio.

El funcionario del Ministerio Público remitirá el formulario por usted diligenciado a la Oficina del INCODER. Una vez aprobada la solicitud, el predio será incluido en el Registro de Predios y Territorios Abandonados -Rupta, y se remitirá esta información al Registro de instrumentos Públicos, con el fin de evitar que se pueda negociar la propiedad del predio protegido.

Si después quiere vender el predio: Deberá acudir a la misma oficina en la que solicitó la protección de su predio y manifestar su voluntad de levantar la medida de protección. Deberá diligenciar un “Formulario de cancelación de Protección individual de predio abandonado a causa de la violencia” y esperar la respuesta de Aceptación o Rechazo de la solicitud, emitida por el INCODER.

RUTA DE ACCESO A LOS PROGRAMAS DE VIVIENDA VICTIMAS EN EL MUNICIPIO:

Subsidio Nacional de vivienda: Aporte en dinero o especie(terreno), otorgado por el gobierno Nacional por una sola vez al beneficiario.

Proyectos:

- Adquisición de vivienda nueva o usada
- Construcción de vivienda en sitio propio
- Mejoramiento de una vivienda de interés social de su propiedad

Usted deberá estar atento a las Convocatorias que realiza el gobierno nacional a través de las cajas de Compensación Familiar y reclamar el formulario para postularse al Subsidio Familiar de Vivienda. Deberá tener en cuenta que, por el momento, no se abrirá convocatoria hasta tanto, sean evacuadas las solicitudes de subsidio aprobadas en la convocatoria 2007.

Deberá asistir al CAIV, con el fin de que allí se le proporcione la información correspondiente con respecto al procedimiento que deberá seguir para su postulación. Si usted tramitó el Subsidio Nacional ante una caja de compensación familiar en Piedecuesta y este le fue asignado en la ciudad, usted deberá acudir al CAIV, a la secretaría de Planeación con la Carta de asignación del Subsidio Familiar de Vivienda. Allí le informarán del mecanismo a seguir para acceder al **Subsidio municipal de vivienda Complementario para PSD.** Este subsidio corresponde a un aporte de hasta 25 SMMLV para la adquisición de vivienda nueva o usada en la ciudad.

RUTA ESTRATEGIA UNIDOS

Es una estrategia diseñada y liderada por el Gobierno Nacional, que une el esfuerzo de diecisiete (17) entidades del Estado, Alcaldías y Gobernaciones y está comprometida con lograr que un millón y medio de familias colombianas superen la pobreza extrema y el desplazamiento.

MARCO LOGICO:

- LINEA BASE: Estudio de la Situación familiar frente a los Logros Básicos.
- PLAN FAMILIAR: Estimular a las Familias para que se asuman como sujetos de su propio desarrollo
- SEGUIMIENTO: Hacer seguimiento y cumplimiento de Logros Básicos

Uso de Tecnología de punta y recursos para capturar, analizar y reportar información especialmente para agregar demandas de la población beneficiaria, con el fin de gestionar la oferta necesaria y tomar decisiones integrales y efectivas con base en datos reales y objetivos. (Fuente: Presentacion Estrategia Unidos – ACCION SOCIAL).

RUTA DE ACCESO AL PROGRAMA “FAMILIAS EN ACCIÓN”

Programa Familias en Acción

Entrega de subsidio condicionado para el apoyo en la permanencia y continuidad de los menores escolarizados; Apoyo nutricional para núcleos familiares con hijos menores de 7 años. Cuenta con un componente pedagógico para el empoderamiento de la mujer en su entorno familiar, social y cultural, y en su autocuidado. El pago se hace cada dos meses, previa verificación de compromisos.

Componentes:

Subsidio bimensual nutricional para niños menores de 7 años condicionado a la asistencia controles médicos. Se entrega durante POR cada uno de los 12 meses del año.

Subsidio bimensual escolar para la permanencia escolar por 10 meses al año para menores de 18 años que se encuentren estudiando en Piedecuesta. Condicionado a la asistencia a clases.

Grado 2° a 5° / Grado 6° a 11° .

Las inscripciones a este programa son permanentes y se llevan a cabo ante la oficina de familias en Acción en Piedecuesta: Usted deberá llevar consigo su documento de identidad (original y copia) junto con la copia del Registro Civil de Nacimiento o Tarjeta de Identidad del menor que será beneficiado.

ruta de acceso a planes de retorno o reubicación:

Unidad Administrativa Especial para Atención y Reparación Integral a las Víctimas de la Violencia recibe las solicitudes de retorno o reubicación, como alternativa para la estabilización socioeconómica de la PSD.

Usted deberá acudir al centro de Atención Integral a Víctimas CAIV, con el fin de presentar ante los funcionarios que allí se encuentran, su solicitud de retorno o reubicación, de forma escrita y dirigida a la Unidad Territorial.

En dicha carta deberá informar claramente: Municipio, Corregimiento, Vereda del posible retorno, Actividad, económica a desarrollar, redes sociales (familiares y comunitarias), con las que cuenta en el lugar de retorno y las razones familiares que los llevan a considerar el retorno o la reubicación como posibilidad para su estabilización socioeconómica.

Etapas del proceso de Retorno y / o Reubicación:

- Fase exploratoria
- Análisis funcional
- Alistamiento
- Retorno / Reubicación
- Seguimiento al R&R.

VI. SOCIALIZACIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA.

Actividades.

Taller.

Nombre: Portafolio de servicios para difusión de la ruta de atención y servicios de entidades del SNARIV en el municipio de Piedecuesta.

Objetivo: Socialización de la ruta de atención a población en situación de víctima del municipio de Piedecuesta.

Temas a tratar: oferta institucional de las instituciones que integran el SNARIV.

Metodología: empleada para la realización del taller , y que fue convenientemente adecuada a los tiempos de los que disponía los y las participantes, al número y a las sugerencias recogidas es la denominada Talleres de Futuro (EASW). El número diario de participantes congregados en torno a este taller de lunes a viernes ha sido el total de usuarios y funcionarios de instituciones que hacen presencia en el CAIV de Piedecuesta a la hora de apertura de la oficina que es a las 7:30 am en horas de la mañana y 1:30 pm en horas de la tarde. La duración del taller es de 30 minutos que corresponden a las charlas de orientación las cuales el facilitador la puede aprovechar para el desarrollo del taller. La convocatoria a los talleres se realizó diariamente con todos los usuarios y las instituciones que arriban para sus respectiva atención.

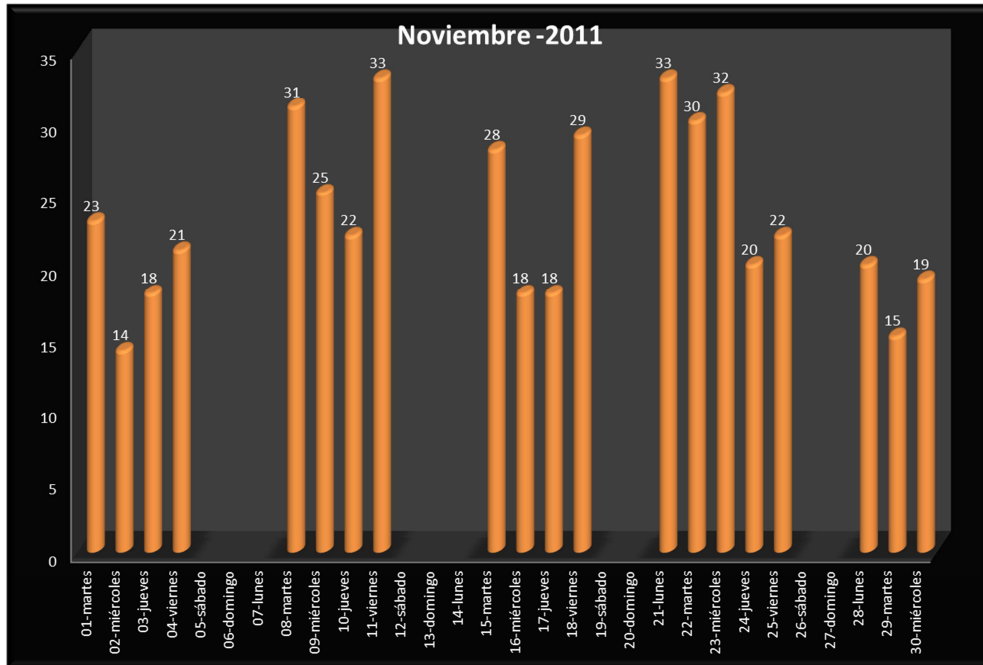
Participantes: son todos los usuarios y funcionarios de instituciones que se encuentren en la hora que se realiza el taller diariamente.

Horario: El taller se desarrolla diariamente en los días laborales del CAIV de Piedecuesta en dos jornadas, la primer jornada comprende desde las 7:30 am hasta las 8:00 am y la segunda jornada de 1:30pm a 2:00 pm

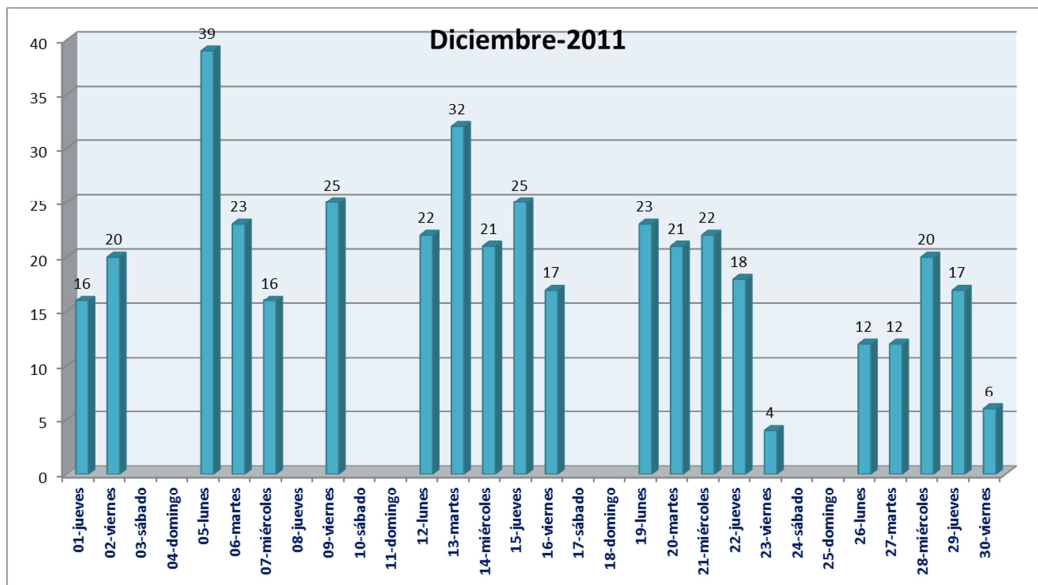
Metodología: mediante estudios de caso se explicara toda la ruta de atención a los partícipes.

Resultados: se relacionan desde el 1 de Noviembre de 2011 día que se dio apertura del CAIV de Piedecuesta en el municipio para toda la población, se analiza mes a mes en barras estadísticas para tener datos cuantitativos de las personas que asisiten al CAIV a solicitar orientación sobre la ruta del municipio de Piedecuesta.

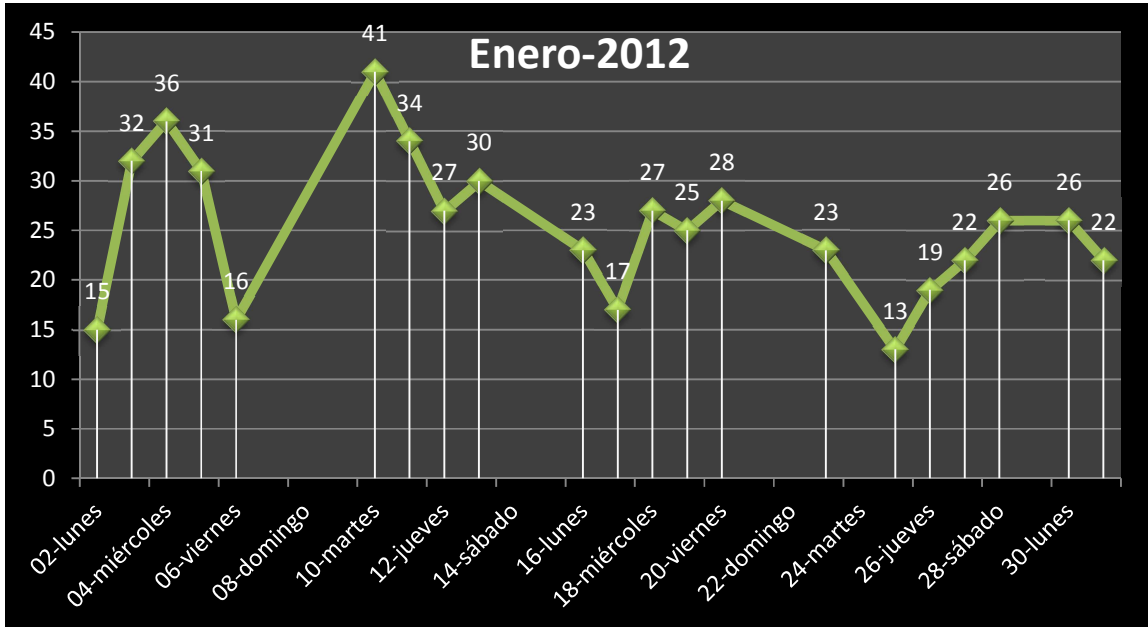
PERSONAS ATENDIDAS 471



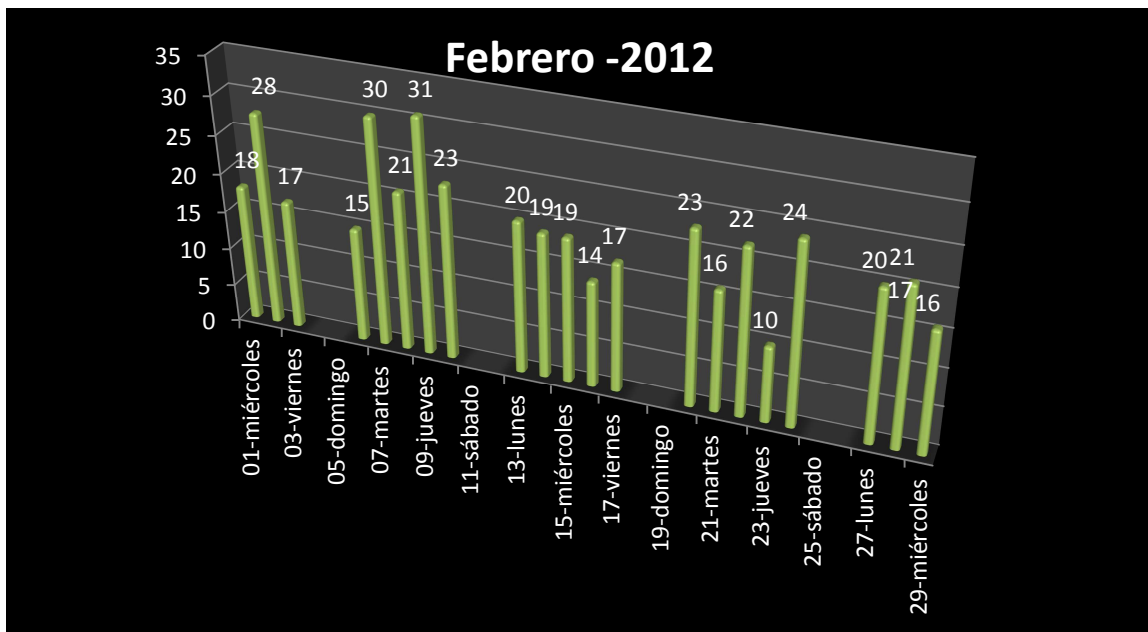
PERSONAS ATENDIDAS 411.



PERSONAS ATENDIDAS 517.



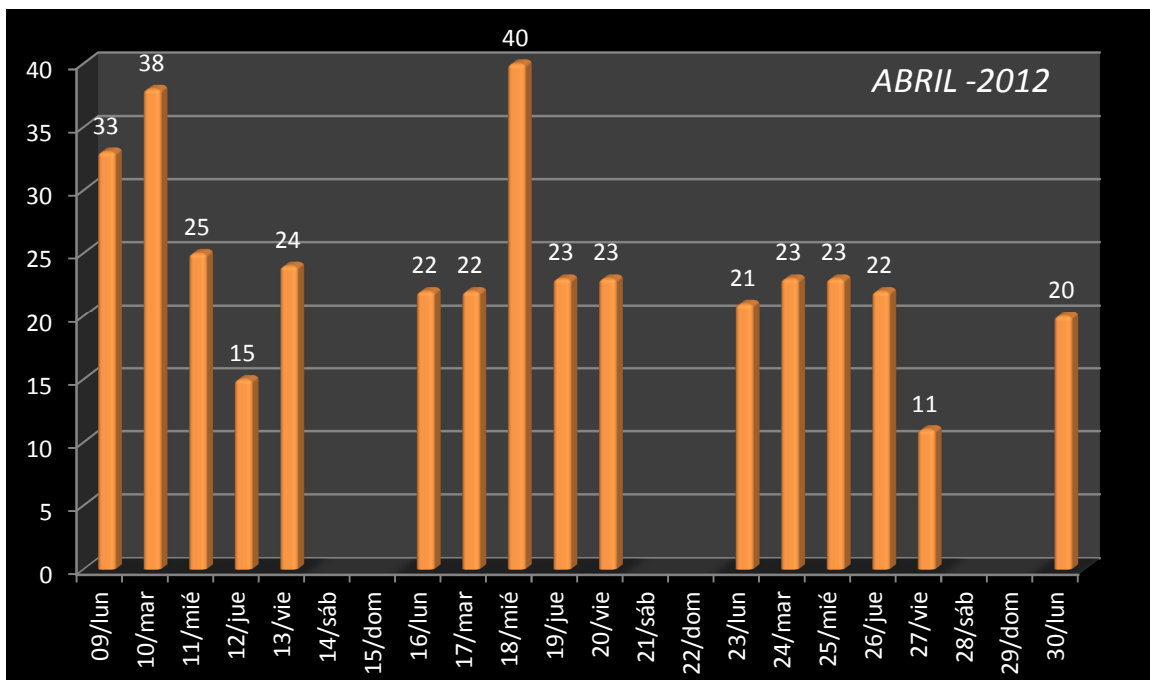
PERSONAS ATENDIDAS 441.



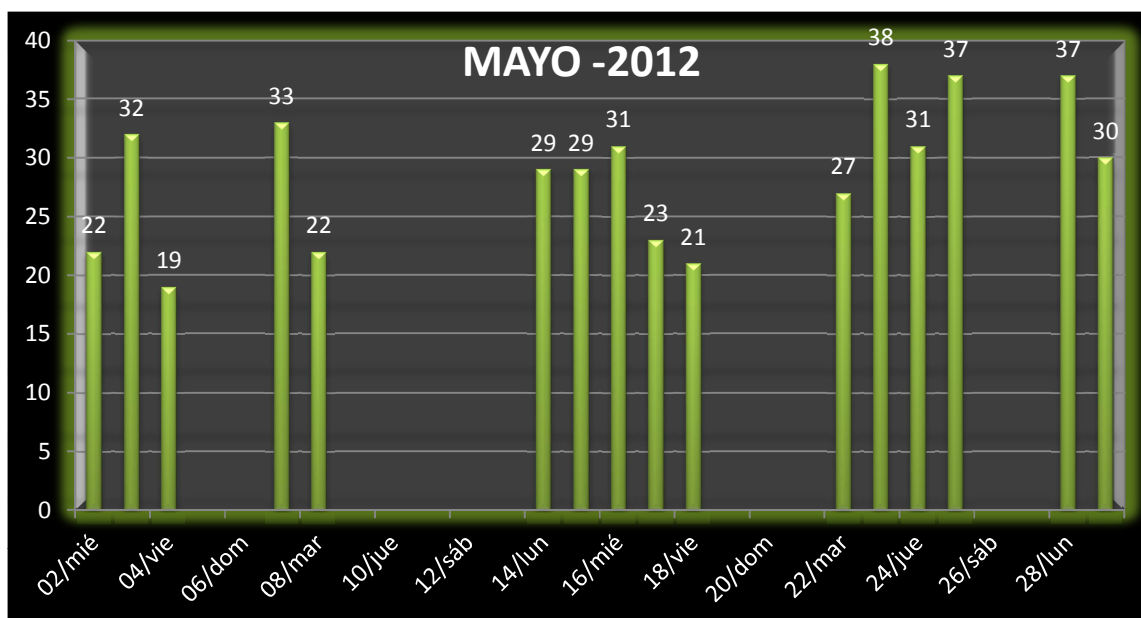
PERSONAS ATENDIDAS 380.



PERSONAS ATENDIDAS 385.



PERSONAS ATENDIDAS 385.



Se atendieron desde el 1 de noviembre de 2011 al 31 de mayo de 2012 3066 personas víctimas en el centro de atención integral a víctimas de Piedecuesta (CAIV), en donde se obtiene como resultado los dos meses mas altos en afluencia el mes de noviembre de 2011 y el mes de enero de 2012 y como meses de menor afluencia los meses de marzo y abril de 2012.

CONCLUSIONES.

A lo largo de este estudio se trabajó con diferentes personas e instituciones para poder concluir en la implementación de la ruta de atención a población en situación de víctima del municipio de Piedecuesta de acuerdo al nuevo marco de la ley 1448 de 2011. Para ello se contó con los diferentes sectores de orden municipal y nacional en los que, siguiendo la metodología de J.P. Lederach, se dividió a la población, en nivel político, sociedad organizada y ciudadanía para realizar el taller.

El objetivo era identificar con la población víctima y las instituciones exhaustivamente las barreras de acceso a la oferta institucional dirigida a las víctimas que viven en el municipio de Piedecuesta.

Se contactó nominalmente con más de 300 personas, se difundió el taller a todo el tejido de víctimas, redes de apoyo, etc, del municipio de Piedecuesta y se informó a su gran totalidad de la población.

Se considera alto el nivel de participación conseguido, más si se tiene en cuenta la heterogeneidad de los participantes y de la metodología utilizada.

A manera de conclusión se constata que todas las personas son capaces de identificar acciones en favor de la convivencia y atribuyeron su desarrollo fundamentalmente a las instituciones y a la administración.

Asimismo, se concluye que el nivel de satisfacción con la ruta de atención a población víctima en el municipio de Piedecuesta es elevado, la población la define como buena o muy buena; aunque tenga elementos para mejorar y necesite urgentes intervenciones en algunos temas en particular, la población es capaz de enumerar un buen número de razones por las que vivir en Piedecuesta es muy agradable.

Dentro del ejercicio profesional y académico, la experiencia aportó un marco teórico para la acción, desde la resolución positiva de los conflictos hasta la creación de la ruta de atención a población víctima del municipio de Piedecuesta y la fuerza del trabajo comunitario para favorecer espacios de desarrollo local y sostenible.

Desde la perspectiva de la Psicología Social este trabajo a manera de pasantía, sirve de marco de reflexión e intercambio de las experiencias que se desarrollan en los municipios del área metropolitana para favorecer la población víctima en la oferta institucional como transformación de conflictos y que pueden ser aplicadas en distintos contextos.

Un elemento importante que a manera de conclusión se constató fue el fomento de una ciudadanía activa, crítica, responsable y comprometida con el tema de la oferta institucional dirigida a la población víctima y por ende con su municipio, favoreciendo así una mejor calidad de vida y bienestar para todas las víctimas que viven y forman parte del mismo.

Finalmente, se logra constatar que la convivencia se caracteriza por poner en relación las diferencias que existen entre los grupos y las personas y esta relación no supone siempre la existencia de conflictos, por lo cual las realidades de la vida cotidiana de la ciudadanía y su convivencia hacen que se adquiera una realidad social que sugiere identidad personal y grupal.

REFERENCIAS.

- Alejo, E (2005). Aplicación del modelo de estrés postraumático en el estudio del impacto de la violencia sobre la salud mental en población desplazada. revistas medunab Universidad Autonoma de Bucaramanga.
- Aristizabal Diaz-Granados, E; Palacio, G (2003). Subjetividad del acto de desplazarse y Aspectos Psicopatologicos Relacionados con Experiencias violentas. Investigacion y desarrollo. Universidad del Norte. Volumen 11, Numero 002.
- Bello, M. (2000) “Efectos psicosociales y culturales del desplazamiento” en: Efectos psicosociales y culturales del desplazamiento. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 2000. Pg. 113.
- Cabrera, L (2002), Testimonio de desplazados conflicto armado colombiano: con el honor en la mochila. Buga Valle del Cauca. www.monoografias.com. PUBLICACIÓN VIRTUAL: v.1,n.1, p.5-28,2006.
- CODHES. (2006). El país ante el conflicto armado, el desplazamiento y la crisis humanitaria, 1995-2005. (1ª edición), Bogota . D.C. Colombia.
- Contat, M. (2001). La protección de los desplazados internos afectados por conflictos armados: Concepto y desafíos. *Revista Internacional de la Cruz Roja*, 843. Retrieved from <http://www.icrc.org/web/spa/sitespa0.nsf/html/5TDQ4P>.
- Conferencia Episcopal de Colombia. (1995). Desplazados por la Violencia en Colombia. Bogotá, p.160
- Coser, L (1956). *The functions of social conflict*. New York: Free Press.
- Christopher W. (1986), traducción castellana de 1997: *El proceso de mediación*, Barcelona: Granica.
- Curle, A (1978). *Conflictividad y Pacificación*. Madrid, Herder.
- Deng, F. (1998). *Principios rectores de los desplazados internos*. Ginebra, Suiza: Naciones Unidas.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict. Constructive an destructive processes*. New Haven and London: Yale university press.
- Franco, A. (1998) “Los desplazamientos internos en Colombia: una conceptualización política para el logro de soluciones a largo plazo”. En: *Colombia Internacional* No. 42, abril-junio. Centro de Estudios Internacionales. Universidad de los Andes. Bogotá, 1998.
- Falla, U., Chávez, Y. A., & Molano, G. (2005). Desplazamiento forzado en Colombia. Análisis documental e informe de investigación en la Unidad de Atención Integral al Desplazado (UAID)-Bogotá., 1, 221-236.
- García, J (2004). *Políticas y Programas de Participación Social*. Madrid, Síntesis.
- Galtung, J (1989). *El tratamiento de conflictos por medios no violentos*. Barcelona , Paidós.
- Gaviria, M.; Echeverri, E.; Gómez, J.; Peñaranda, F.; Olaya, A.; & Yepes, C. (2002). Análisis de a situación de salud de la población desplazad y no desplazada en Medellín. Retrieved from <http://www.disasterinfo/desplazados/informes/OPS/perdilmellin>
- Gergen, K (2006). *Construir la realidad*. Barcelona, Paidós.

- Gomez, C & Acevedo, M (2004). Trabajo Social y desplazamiento forzado. Revista Prospectiva. Escuela de Trabajo Social.
- González, M. (2002). Desterrados: El desplazamiento forzado sigue aumentando en Colombia. *Convergencia*, 9(27), 41-78.
- Jungk, R. & Müllert, N. (1987). Future workshops: How to create desirable futures. Institute for Social Inventions, London.
- Martín-Baró, I. (1986). *Hacia una psicología de la liberación*, 1.
- Molina, N. (2003). Revisión simétrica del conflicto político armado colombiano. *Athenea Digital* 4. 2003.
- Molina, N. (2004). Resistencia Comunitaria y Transformación de Conflictos. Un Análisis desde el Conflicto Político-Armado de Colombia. Tesis doctoral no publicada, presentada en la facultad de psicología de la universidad Autónoma de Barcelona.
- Montero, M (1994). Reflexiones desde el quehacer en America Latina. Un paradigma de la psicología social. Construcción crítico Barcelona cap.1.
- Moore, C (2000). *Procesos de Mediación*. Barcelona, Paidós.
- Naranjo, G. (2004). Ciudadanía y desplazamiento forzado en Colombia: una relación conflictiva interpretada desde la teoría del reconocimiento. *Estudios Políticos* (25), 137-160.
- Lopez Martinez, M (2004). Enciclopedia de Paz y Conflicto, Consejería Educación y Ciencia y Ed. Universidad de Granada, Granada.
- Lederach, J (1996). *Construyendo Paz*. Barcelona, Ariel. Reconciliacion sostenible en sociedades divididas Gernika, Vizcaya, Espana. Gernika Gogoratuz/Centro de Investigacion por la Paz.
- OIM, 2001. Objeto, Metodología y aproximación descriptiva, "Desplazamiento interno y atención psicosocial, el reto de reinventar la vida". Un estado del arte. Pontificia Universidad Javeriana.
- Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud, & Programa de Emergencias y Desastres (2005). *Serie Salud y Desplazamiento en Colombia, Comparación de la situación de la salud, entre población en situación de desplazamiento y receptora, en seis ciudades. 2002-2003*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Perez, I. (2002). El desplazamiento forzado en Colombia, Compromiso desde la universidad. Primer concurso universitario de trabajos de grado sobre desplazamiento forzado en Colombia. Una aproximación empirica a las relaciones entre desplazamiento conflicto armado y desarrollo. *tera.*, Edición Bogotá p.17-38
- Picard, J (2007). *Consideraciones sobre los conflictos*. Barcelona, Paidós.
- Ramos, M y Muñoz, Y (2008). *Redes para la promoción de la convivencia en los gobiernos locales: Metodologías y desarrollo*. Material bibliográfico del Seminario Internacional: "Innovación en la construcción de convivencia: Nuevas metodologías en la gestión de conflictos y diálogo social". Fundación Gizagune, Bilbao.

Wallensteen. P. (1992) Marco teóricos para la resolución de conflictos. En: estudios internacionales. Guatemala: IRIPAZ No.1 año 1. · Padilla, L.A. 1992.