

**Protocolo de intervención para la reparación emocional a las víctimas  
afectadas por el conflicto armado en el municipio de Villanueva, La Guajira  
a partir de la revisión de la atención psicosocial desde 2019**

**Hilde De Jesús Hernández Oñate**

**Protocolo de Intervención  
Escuela Superior de Administración Pública  
Maestría Derechos Humanos Gestión de la Transición y Posconflicto  
2023**

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 1. IDENTIFICACIÓN DEL TEMA Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>7</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	7
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	10
1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	11
1.5 POSIBILIDAD DE HIPÓTESIS .....	11
1.6 OBJETIVOS.....	11
1.6.1 <i>Objetivo general</i> .....	11
1.6.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	12
<b>CAPÍTULO 2. EXPLORACIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>13</b>
2.1. ANTECEDENTES .....	13
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	15
2.2.1 <i>Víctima</i> .....	15
2.2.2 <i>Reparación integral</i> .....	16
2.2.3 <i>Salud mental</i> .....	19
2.3 MARCO TEÓRICO.....	20
2.3.1 <i>Conflicto armado en Colombia</i> .....	20
2.3.2 <i>Reparación integral a las víctimas en Colombia</i> .....	23
2.3.4 <i>Atención psicosocial para víctimas del conflicto armado</i> .....	25
2.3.3 <i>Reparación emocional</i> .....	28
2.4 MARCO LEGAL .....	34
2.5 MARCO CONTEXTUAL.....	36
<b>CAPÍTULO 3. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS.....</b>	<b>42</b>
3.1 MAPEO Y MUESTREO.....	43
3.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN.....	47
3.3 CATEGORÍAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	48
3.4.1 <i>Matriz de revisión literaria</i> .....	48
3.4.2 <i>Entrevistas</i> .....	48
3.4.3 <i>Entrevista a víctimas</i> .....	49

3.4.4	<i>Entrevista a funcionario de centro regional</i> .....	51
3.4.5	<i>Entrevista a funcionario de la alcaldía</i> .....	54
	<b>CAPÍTULO 4. REPRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS</b> .....	<b>57</b>
4.1	FASE 1: REVISIÓN DE LITERATURA.....	57
4.2	FASE 2. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	65
4.2.1	<i>Entrevistas a víctimas</i> .....	65
4.2.2	<i>Entrevistas a funcionarios</i> .....	76
4.3	INDICACIONES PARA LA ACCIÓN.....	77
4.3.1	<i>Evaluación de necesidades y caracterización de la atención psicosocial y emocional</i> .....	79
4.3.2	<i>Apoyo de las entidades gubernamentales</i> .....	80
4.3.3	<i>Equipo multidisciplinar psicosocial</i> .....	81
4.3.4	<i>Alianza entre el Centro regional, el enlace de las víctimas de la alcaldía y los líderes de las víctimas</i> .....	81
4.3.5	<i>Socialización del PAPSIVI</i> .....	82
	<b>5, PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PARA LA REHABILITACIÓN EMOCIONAL DE LAS VÍCTIMAS EN EL MUNICIPIO DE VILLANUEVA</b> .....	<b>84</b>
5.1	DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL EN EL MUNICIPIO DE VILLANUEVA .....	85
5.2	LINEAMIENTOS.....	87
5.2.1	<i>Conformación del Equipo multidisciplinar psicosocial de atención</i> .....	87
5.2.2	<i>Detección de necesidades, caracterización y valoración inicial</i> .....	88
5.2.3	<i>Sinergia entre las entidades territoriales</i> .....	89
5.2.4	<i>Atención psicosocial, rehabilitación emocional</i> .....	89
5.2.4	<i>Socialización</i> .....	92
5.3	CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN .....	93
5.4	RUTA DE DIRECCIONAMIENTO .....	94
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>96</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>100</b>
	<b>LISTADO DE ANEXOS</b> .....	<b>105</b>
	CONSENTIMIENTOS INFORMADOS .....	105
	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS .....	105

## Índice de figuras

Figura 1. Mapeo de actores y acciones para la rehabilitación emocional en Colombia .....	43
Figura 2. Mapa de actores para la reparación integral en Villanueva, Guajira.....	44
Figura 3. Víctimas por ocurrencia y declaración en Villanueva.....	45
Figura 4. Número de eventos de atención psicosocial. ....	46
Figura 5. Tipo de hechos violentos en los entrevistados .....	67
Figura 6. Actores armados responsables de los hechos.....	67
Figura 7. Hechos, víctimas y responsables .....	68
Figura 8. Impactos y consecuencias en los entrevistados.....	70
Figura 9. Recomendaciones de las víctimas .....	75
Figura 10. Matriz DOFA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Figura 11. Diagrama de flujo para la rehabilitación emocional.....	86

## Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones en los procesos de reparación integral .....	18
Tabla 2. Hechos violentos sobre la población civil de Villanueva (La Guajira) .....	38
Tabla 3. Categorías de investigación.....	47
Tabla 4. Matriz de revisión literaria .....	48
Tabla 5. Entrevista a víctimas .....	49
Tabla 6. Revisión literaria por componentes .....	57
Tabla 7. Derechos, componentes y medidas según el PAT.....	61
Tabla 8. Eventos de reconocimiento y rehabilitación para víctimas (años 2022 y 2023) .....	63
Tabla 9. Lugar en el que ocurrieron los hechos .....	66
Tabla 10. Años en los que ocurrieron los hechos.....	66

## Introducción

Colombia ha sido escenario de diversas manifestaciones violentas que afectaron a gran parte de sus habitantes desde el año 1960. En el periodo que se conoce como *posconflicto*, a partir de la firma de los acuerdos de paz, el Estado ha generado una serie de esfuerzos con el fin de reparar a las víctimas. La Comisión de la Verdad (2022) señala que la deuda social, política, cultural e histórica frente a las víctimas del conflicto armado en Colombia trasciende la identificación de culpables, el recuento de casos y registro de acontecimientos de hechos que atentan a los Derechos Humanos.

Debido al escenario de profundo desgarramiento del tejido social, el Estado propuso una serie de medidas. Esto puede verse a partir de Ley 1448 de 2011. El artículo 49 de dicha ley establece que la atención a las víctimas incluye el acompañamiento psicosocial, entendiendo que esta es camino de su rehabilitación y que “deberá ser transversal al proceso de reparación y prolongarse en el tiempo de acuerdo con las necesidades de las víctimas, sus familiares y la comunidad, teniendo en cuenta la perspectiva de género y las especificidades culturales, religiosas y étnicas” (art. 136). Por esta razón, mediante el artículo 137 se instauró el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (PAPSIVI de ahora en adelante), al que se le exigía detectar y acercarse a las víctimas para ofertar de forma gratuita y preferencial procesos de sanación mental, cognitiva y emocional, con base en la acción individual, enfocado tanto en los individuos como en sus núcleos de socialización primaria y secundaria.

Cumplir con la magnitud de este mandato, legal y ético ante las víctimas, ha sido un reto en el país y particularmente lo ha sido así en el municipio de Villanueva, en el departamento de La Guajira. En el “día de las velitas” (7 de diciembre) de 1998, 150 paramilitares del Bloque Norte de las AUC irrumpió en el municipio en medio de las celebraciones y asesinó a diez hombres, cuyos nombres traían anotados en una lista (Rutas de Conflicto, 2019). Este no fue el único hecho victimizante en el territorio y, debido a la presencia constante de grupos armados, los finales de la década de los noventa y los primeros años del nuevo milenio fueron momentos de tensión para los habitantes del municipio,

promoviéndose desplazamiento desde zonas rurales al casco urbano o hacia otros sitios como Valledupar. Se trata de una población que, por décadas, vivió en medio del temor y la zozobra del conflicto armado y cuyo dolor se manifiesta en proyectos comunitarios y de vida que no se concretaron, en esperanzas fracturadas, en sueños que no se alcanzaron a desear, en la separación de los seres queridos y en la imposibilidad de verlos una vez más.

Con el fin de hacer frente a esta problemática se propone el diseño de un flujograma que integre los lineamientos y recomendaciones para la realización de un protocolo de atención psicosocial y rehabilitación emocional. Para ello se realiza una investigación cualitativa en la cual se realiza una revisión literaria y una inmersión en el territorio a través de entrevistas con la Unidad de Víctimas de El Molino —centro territorial destinado a la atención de víctimas del conflicto en Villanueva—, el líder de la mesa de víctimas del municipio y un representante de la alcaldía. Todo ello se analizará a la luz de dos grandes marcos conceptuales: los lineamientos de atención a través del enfoque psicosocial y la rehabilitación emocional. A partir de la triangulación de la información encontrada en la revisión literaria de los documentos municipales y gubernamentales y el diagnóstico efectuado con las entrevistas se generan lineamientos y recomendaciones que darán lugar a un protocolo de atención enfocado en la rehabilitación emocional de las víctimas, que se verá especificado en un flujograma.

## **Capítulo 1. Identificación del tema y problema de investigación**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El conflicto interno de Colombia generó diversos fenómenos geopolíticos y desencadenó una serie de hechos que incidieron directamente en los procedimientos de gestión social, política y legal en el siglo XX y XXI. A causa de esto, el Estado-nación se vio obligado a tomar medidas para mejorar lo sucedido durante este período. Durante este tiempo de conflicto interno se cometieron varias violaciones de derechos humanos contra múltiples grupos demográficos del país, en especial, contra la población vulnerable: mujeres, campesinos, indígenas, afrocolombianos, entre otros.

Dichos actos fueron perpetrados por grupos al margen de la ley, Agentes del Estado y bandas criminales, entre otros. Entre las violaciones más comunes se encuentran el fenómeno del desplazamiento y la apropiación forzada de territorios, el reclutamiento de menores, la violencia sexual, la desaparición forzosa, la tortura, el asesinato, entre otros fenómenos. Como consecuencia del problema del conflicto ha dejado un saldo millones de víctimas en Colombia, siendo la cifra más alta de 7.779.858 que se ha registrado entre 1985 y 2016 (Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, 2020). El conflicto armado generó consecuencias de económicas, políticas, ambientales, psicosociales, culturales y demográficas, entre otras.

Todos los hechos acontecidos generaron consecuencias para la nación y obligaron a las entidades estatales a tomar medidas para entender el conflicto y atender sus consecuencias. Entre las consecuencias más importantes está la profunda herida psicológica y emocional que se produjo en la comunidad como consecuencia de estos hechos, lo cual ha generado una profunda ruptura del tejido social. La pérdida y ruptura de los lazos familiares, el abandono de los territorios, la falta de fuentes de empleo, la pérdida de bienes y las graves violaciones al Derecho Internacional Humanitario eran consecuencias que necesitaban atención y que dejaron secuelas emocionales especialmente en los niños, las niñas y los jóvenes.

A través de la Ley No. 1448 de 2011, se han promulgado medidas de atención, asistencia e indemnización integral a las víctimas de los conflictos armados internos. Posteriormente, la Ley 1753 de 2015 crea el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), que tiene como objetivo garantizar la atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado en Colombia. El SNARIV se complementó con los centros regionales y municipales de Atención y el Acuerdo de Paz del 2016. La Unidad de Víctimas tiene como finalidad dar atención a todas las víctimas necesitadas de la reparación debido a las consecuencias económicas, psicológicas y emocionales de los hechos violentos. La reparación consta de varios componentes, entre ellos, la reparación económica, la restitución de tierras, el apoyo psicológico y médico, entre otras alternativas.

En particular, la reparación integral en Colombia incluye las llamadas “medidas de rehabilitación” que buscan restablecer las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas mediante acompañamiento médico, trabajo social, o psicológico. De acuerdo con De la Ossa y Romero, (2020) estas medidas de atención psicosocial resultan fundamentales ya que la víctima debe recibir un apoyo integral multidisciplinar para poder reivindicar su memoria, encontrar su verdad, tejer lazos con la comunidad y, en general, poder vivir de manera digna, con el dolor de un pasado desgarrador. Se trata de:

sanar las heridas generadas por el dolor y el sufrimiento que han quedado instauradas al interior de las víctimas y se traducen en sentimientos negativos como la venganza, el resentimiento, el rencor y el odio, ocasionando afectaciones a su salud y bienestar (De la Ossa y Romero, 2020, p. 63)

Ahora bien, a pesar de que se han hecho avances en materia normativa para apoyar y restituir la dignidad de las víctimas antes del hecho victimizante en la dimensión social, física, y emocional con los programas de atención y reparación, en especial el Programa de atención psicosocial integral para las víctimas (en adelante PAPSIVI), aún se presentan desafíos en la aplicación de protocolos y políticas públicas. De acuerdo con Aguilera (2022) la mayoría de las víctimas no reciben atención psicosocial y existen múltiples obstáculos que

dificultan el acceso al acompañamiento psicológico y social. En general, muchas de las víctimas no conocen las rutas o canales de atención, hay procesos burocráticos de difícil seguimiento que imposibilitan una continuidad en el proceso, hay demoras en la adjudicación de presupuestos para la ejecución regional de los planes de atención y dificultades para generar las sinergias necesarias entre las entidades estatales y las instituciones privadas para la atención de las víctimas. De acuerdo con el último informe del Ministerio de salud (2021) "la cobertura de la atención psicosocial es muy baja aun y no alcanza el 22% de la población objetivo".

De forma concreta, el departamento de la Guajira ha sufrido la presencia de grupos al margen de la ley debido a los corredores estratégicos y su ubicación geográfica, así como los megaproyectos de construcción. Esto ha generado desplazamiento, amenazas contra líderes que reclaman tierras, desaparición forzada y homicidios selectivos, reclutamiento de niños, niñas, jóvenes y adolescentes, afectación a los territorios de los pueblos indígenas y reclutamiento para tráfico y cobro de extorsiones (Forero, 2022)

Según la Ficha Estadística de la Red Nacional de información con corte al 30 de noviembre del año 2022, el municipio de Villanueva registra 10.187 víctimas del conflicto armado que representan el 34.5 de la población total del municipio. Si bien la Alcaldía cuenta con una cifra de atención con una cobertura cercana al 70%, no existen cifras específicas sobre las medidas de atención psicosocial o reparación emocional que se han llevado a cabo en el municipio. En adición, de acuerdo con la Alcaldía del municipio, en el momento el departamento de la Guajira no ha ejecutado todos los recursos del PAPSIVI, por lo que Villanueva no se encuentra ejecutando las acciones de este programa actualmente, por lo que no existe un marco de atención emocional específico para las víctimas.

## **1.2 Identificación del problema**

Así, se hace fundamental generar un estudio que permita conocer el grado de satisfacción de las víctimas ante las acciones de reparación emocional llevadas a cabo en el municipio en los últimos cinco años, con el fin de establecer qué acciones se deben intervenir

en proceso de atención psicosocial actual en el municipio. Todo esto para que las víctimas conozcan y apropien el proceso de la rehabilitación emocional como parte de la reparación integral.

### **1.3 Justificación**

Los habitantes de Villanueva, además de las reparaciones e indemnizaciones que por Ley y acuerdos les corresponden, requieren de acompañamiento para sanar el dolor, por lo menos, desde la mirada individual, lograrlo no es fácil. A los recursos escasos se suma que no hay una Unidad de Víctimas en el municipio, estando la más cercana en El Molino, a cinco minutos en carretera; desplazamiento para el que se deben pagar \$5.000 por trayecto desde el casco urbano. Además, no son claros los datos sobre horarios e ingreso a la atención psicosocial. Como resultado, son pocas las víctimas de Villanueva que efectivamente han participado en el PAPSIVI y no se sabe sobre transformaciones emocionales, sociales y psicológicas efectivas derivadas de este proceso.

Ahora bien, de acuerdo con la Unidad de reparación para las Víctimas, la necesidad de la reparación integral, amparada por la ley, se basa en que el reconocimiento de lo acontecido, la reconstrucción de los hechos y el acercamiento emocional a las víctimas, son componentes fundamentales para que las víctimas del conflicto logren recuperar las condiciones para tener una vida digna. Esto significa entender que para procesar el dolor sufrido es necesario que, como principio ético, se le brinde atención integral a la población. En este sentido, la reparación y atención integral a las víctimas no deriva solamente de la compensación monetaria o la construcción de infraestructura que facilite el desarrollo político, social, civil y cultural de las comunidades. Se requiere, sobre todo, acompañar en el sentir, procesar, asimilar, canalizar y entender el dolor, tanto aquel que se sintió colectivamente como el que queda afianzado en cada sujeto.

De acuerdo con datos de la Unidad de atención para las víctimas, “desde 2012, la Unidad para las Víctimas ha invertido 11 billones de pesos en todas las medidas de la reparación integral, de los cuales 6.1 billones corresponden a indemnizaciones entregadas a

986.961 personas” (UAV, 2019). Por ello, es necesario preguntarse si el PAPSIVI ha brindado rehabilitación emocional eficaz a las víctimas del conflicto armado de Villanueva (La Guajira

#### **1.4 Preguntas de investigación**

¿Han sido eficaces las medidas de reparación emocional efectuadas en el municipio de Villanueva, en el marco del PAPSIVI, en los últimos cuatro años?

¿Qué acciones deben ejecutar para mejorar el acceso a la atención psicosocial y garantizar que la víctima acceda a la reparación emocional?

¿Qué ruta debe seguir la víctima para acceder a la reparación psicosocial y la rehabilitación emocional en el municipio?

#### **1.5 Posibilidad de hipótesis**

Las acciones ejecutadas en los últimos 4 años en el municipio de Villanueva, en la Guajira, no ha logrado que las víctimas valoren y accedan a la rehabilitación emocional como parte integral del proceso de reparación.

#### **1.6 Objetivos**

##### ***1.6.1 Objetivo general***

Diseñar un protocolo de intervención que permita garantizar la medida de rehabilitación emocional en la reparación del daño producido a las víctimas del conflicto armado en el municipio Villanueva.

### ***1.6.2 Objetivos específicos***

1. Describir el contexto, el marco legal y las acciones que se están llevando a cabo para recibir atención emocional para las víctimas a nivel departamental y municipal.
2. Identificar el grado de satisfacción de las víctimas del municipio de Villanueva, La Guajira, frente a la ejecución de medidas de rehabilitación emocional a partir del año 2019 a través de la aplicación de una entrevista.
3. Establecer qué acciones deben ser intervenidas para procurar la reparación emocional a las víctimas del municipio Villanueva, La Guajira.
4. Diseñar y entregar un diagrama de flujo a las víctimas para que conozcan y hagan uso de la atención psicosocial y la rehabilitación emocional en el municipio de Villanueva, La Guajira.

## **Capítulo 2. Exploración de la literatura**

Este capítulo tiene como finalidad conceptualizar el conflicto armado, sus impactos, y las diferentes intervenciones psicosociales realizadas a las víctimas del conflicto armado en el país, con el fin de tener un marco de interpretación que permita establecer una ruta de acción para un protocolo de intervención psicosocial para las víctimas del municipio de Villanueva en la Guajira.

### **2.1. Antecedentes**

De acuerdo con Nanclares y Gómez (2016) el concepto de reparación se incluye dentro de la legislación moderna a partir del código civil francés. La reparación integral en Colombia se da en el contexto del marco jurídico para la paz, a propósito de la obligación establecida por el Sistema Interamericano de Derechos humanos. A partir de la firma de los acuerdos de paz, la justicia transicional surge en respuesta a las violaciones de derechos sistemáticas, para la cual, la reparación es un concepto fundamental, pues permite contemplar la compensación emocional, económica y la restitución de las condiciones de vida.

A partir de la creación de la Unidad de víctimas, en el 2012 con la ley 1448, se puso en marcha en el país un plan de restitución territorial. Diversas investigaciones han analizado la ejecución, los efectos y posibles complicaciones de la ejecución de dicho plan, que se afianzó con la firma de los acuerdos de paz en el 2016, y que ha presentado grandes desafíos. Para efectos del presente trabajo de grado, a continuación, se presentan algunas investigaciones que han explorado los conceptos de los efectos psicosociales del conflicto armado, así como las acciones de atención psicosocial la rehabilitación emocional de las víctimas en diversos lugares del país. Todo esto, con el fin de identificar cuáles son los principales logros en el marco político social, así como los desafíos que enfrentan los mecanismos y protocolos de atención para la ejecución de las acciones de reparación.

Uno de los primeros estudios que señaló los resultados de la experiencia de valoración y acompañamiento psicosocial a víctimas es el de Arévalo (2010). Se realizó un análisis de

dos casos, la autora encuentra que existen múltiples incumplimientos a las medias de atención en salud mental y física por parte del Estado, lo cual deriva en escenarios de revictimización, sensación de abandono y desesperanza, entre otras. Así mismo, señala que la comunicación con el Estado, así como la dificultad para generar escenarios de verdadero impacto emocional para el procesamiento del duelo, el sufrimiento, la incertidumbre y el dolor son aspectos que generan pérdida de fe en las instituciones, y agudización de los efectos de los hechos violentos.

Bermúdez y Garavito (2019) en su investigación “Atención psicosocial y salud mental en Colombia: niños, niñas, adolescentes y familias víctimas del conflicto armado” realizan una revisión literaria en la cual identifican que el impacto psicosocial del conflicto armado afecta los procesos socioculturales y las relaciones interpersonales, por lo que se afecta a su vez, la construcción de identidad del sujeto. Así mismo, existen rupturas entre los vínculos que se establecen con el lugar de origen, lo cual genera procesos profundos de duelo. A su vez, los autores señalan que también existen efectos como la fragmentación familiar, que repercute directamente en la salud mental de la víctima, y genera cuadros de estrés postraumático, depresión, ansiedad, entre otros (2019, p. 34). Por esta razón se evidencia la importancia de la atención del Estado a las víctimas en asuntos como la salud, pero sobre todo la conformación de políticas públicas, ya que, de acuerdo con Bermúdez y Garavito (2019) la atención psicosocial en el país se ha enfocado en la psicología social y comunitaria.

Por su parte Villa (2016) realiza un estudio que pretende evidenciar las acciones del Estado y los protocolos de intervención psicosocial en diversos momentos entre 2008 y 2014 en el municipio de San Carlos. Dicha investigación tiene una metodología cualitativa. Se realizaron grupos focales y entrevistas. En la investigación, el autor encuentra que las acciones de atención psicológica y acompañamiento para el manejo del daño, el trauma y la huella irrevocable de la violencia son insuficientes. Entre las razones por las cuales las intervenciones se reconocen como ineficaces, está la profundidad del dolor que viven las víctimas, el cual desborda todas las posibilidades. Se trata de un dolor cuyos efectos no solo son emocionales y en la víctima, sino que hacen mella en su identidad, la manera como se relaciona con su entorno y conllevan a la desestructuración del tejido social (p. 86).

También se evidencia que en la mayoría de los casos el acceso a la ayuda es muy complicado, o se limita a realizar talleres colectivos, a partir de protocolos que en la mayoría de los casos no logran entender los contextos individuales de las personas y no se percibe un proceso de reparación, ya que se atienen a metas o indicadores (Villa, 2016, p.91). Su propuesta radica en la realización de protocolos de intervención desde abajo, es decir, a partir de las necesidades particulares de cada contexto.

Esta propuesta de una intervención psicosocial desde abajo se relaciona con la investigación de Malo (2020) quien investiga los beneficios de protocolos de intervención en atención social y emocional que recuperen estrategias performativas y participativas. Se realizó un análisis de contenidos, a partir del cual se concluye que los protocolos requieren de seguimiento y participación colectiva con el fin de tener en cuenta contextos que no se enfoquen solamente en lo clínico o lo psicosocial, sino los saberes propios de las víctimas. A su vez, Malo (2020) propone que los protocolos deben llegar a reconocer lo que la población requiere, sus estrategias de afrontamiento y su cultura, para construir con ellos (p.110).

Finalmente, también es pertinente reseñar el estudio realizado por Prieto (2021) quien realizó un estudio con la comunidad y los actores institucionales sobre las acciones de implementación del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral en Santa Marta. La autora realizó algunas entrevistas, y encontró que los problemas o desafíos más comunes son las demoras en la contratación, los tiempos de ejecución del programa, seguimiento posatención con los líderes comunitarios, y la formación del equipo de intervención.

## **2.2 Marco conceptual**

### **2.2.1 Víctima**

Desde una perspectiva moderna, el concepto de Víctima aparece en año 1998, a partir del surgimiento de la Corte Penal internacional, que define a las “la persona cuyos derechos han sido violados de acuerdo con sentencia proferida por la Corte”. Dicha definición no

incluye únicamente a quienes padecieron de forma directa el hecho violento, sino también a los familiares. Adicionalmente, la ONU, en la resolución 40/43 de 1985 señala:

Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

En Colombia, el concepto de víctima se encuentra en la ley 1448 de 2011:

Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas 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 de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno". (Ley 1448 de 2011)

A partir de estas definiciones internacionales y el marco legal establecido por la ley anteriormente mencionada, se puede decir que diversas organizaciones se encargan de mejorar las condiciones de las víctimas o personas afectadas por la guerra. Dichas instituciones reconocen el papel del Estado en los hechos victimizantes y tratan de restituir las condiciones de dignidad que el sujeto o la comunidad han perdido, todo esto a través de la justicia transicional (Buitrago 2019, p. 43).

### ***2.2.2 Reparación integral***

De acuerdo con González (2010) es clave entender que la reparación integral implica el desarrollo de un espacio interdisciplinario de atención, que garantice la reparación socioeconómica de la población víctima, ofreciéndoles además una asesoría psicológica que les permitan superar graves situaciones traumáticas (Holguín et al. 2016). De esta manera, es posible promover un contexto favorable para el desarrollo sostenible y, ante todo, para el ejercicio efectivo de la ciudadanía en un marco de protección, asistencia y legalidad. Dentro

de los procesos que hacen parte de la reintegración de víctimas, el Estado ha generado una especial atención en los procesos de restauración de tierras y en el desarrollo de la dimensión productiva, con el fin de que las víctimas puedan fortalecer un conjunto de capacidades para enfrentar la vulnerabilidad social y puedan además afrontar las pérdidas que sufrieron durante el conflicto.

Según Ascanio (2020) es este marco es vital el desarrollo de apoyos institucionales por medio de los cuales se orienta la creación y sostenibilidad de unidades productivas, de tal manera que las comunidades víctimas puedan restablecer sus capacidades y mejorar constantemente en el marco de procesos de desarrollo sostenible que tengan en consideración las relaciones que se establecen con el entorno. En conjunto, los procesos de apoyo para la reparación integral exigen de una buena planeación metodológica, a partir de la cual sea posible identificar un conjunto de objetivos, instrumentos y metas con indicadores clave que permitan evidenciar un progreso en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas víctimas.

Holguín et al (2016), señalan que la reparación integral debe apuntar a que las víctimas obtengan una asistencia efectiva e integral por parte del Estado, que se sostenga a través del tiempo, y que vincule el desarrollo de los siguientes aspectos:

- La formulación de una política nacional
- El desarrollo de estrategias concretas que permitan fortalecer las capacidades de las regiones que afrontan los procesos de reparación
- La atención humanitaria
- La reubicación de las personas a territorios previamente seleccionados para favorecer su asentamiento
- El pago de subsidios
- El desarrollo de programas específicos que involucren la atención psicológica, económica y social

En palabras de Guzmán et al. (2010), el proceso de reparación integral debe tener en cuenta un conjunto amplio de dimensiones en las cuales se debe trabajar para favorecer la atención de todas las víctimas. Dentro de dichas dimensiones se destacan las siguientes:

*Tabla 1. Dimensiones en los procesos de reparación integral*

<b>Dimensión</b>	<b>Alcance</b>
<b>Personal</b>	Se fortalece la capacidad de las víctimas para desarrollar y recuperar vínculos afectivos que les permitan interactuar con la sociedad, generando de esta manera vínculos sólidos y confiables que generen un aporte significativo en el bienestar de la persona.
<b>Familiar</b>	Se enfoca en fortalecer las capacidades de víctimas y de su grupo familiar, con el fin de promover un entorno protector por medio de la convivencia familiar y la promoción y protección de los deberes y derechos familiares.
<b>Educativa</b>	Hace referencia a la capacidad de las víctimas para alcanzar diferentes tipos de logros y objetivos educativos.
<b>Productiva</b>	Se relaciona con la capacidad para generar ingresos a través del fortalecimiento de capacidades que les permitan a las víctimas acceder a los productos y beneficios del sistema financiero.
<b>Salud</b>	Promover estilos de vida saludables por medio del acceso a los servicios de salud
<b>Habitabilidad</b>	Mejorar las condiciones de la vivienda de las víctimas y de sus familias, con el fin de generar un impacto significativo en su bienestar y calidad de vida.
<b>Emocional</b>	Es clave entender las emociones asociadas al sufrimiento de la violencia, como una manera de reestablecer los procesos de configuración e la identidad, evitando la culpabilización y favoreciendo también la reconstrucción del tejido social
<b>Psicosocial</b>	Se debe trabajar de manera articulada con la comunidad y el entorno de cada víctima, para que pueda comprender y aceptar la nueva realidad que se genera luego de la violencia, desarrollando de esta manera nuevas capacidades de afrontamiento.

**Fuente:** Elaboración propia con información tomada de Guzmán et al. (2010)

### ***2.2.3 Salud mental***

La salud mental es un bien colectivo que se enmarca en los derechos fundamentales. Se trata de un bienestar deseable a nivel social e individual para el desarrollo humano integral. De acuerdo con Hernández (2020) el concepto de salud mental puede entenderse desde perspectivas epistemológicas, a saber, la biomédica y conductual, la perspectiva del bienestar y las potencialidades, la perspectiva cultural, la psicosocial y la determinación social. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que en los últimos años se ha producido un cambio de enfoque en la forma como se entiende de la salud mental. De acuerdo la OMS (2021) la salud mental debe entenderse desde el enfoque de bienestar, es decir, no como ausencia de enfermedad mental con enfoque en la prevención y el tratamiento. La salud mental también incluye el bienestar emocional, social y psicológico. Se trata de “un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad” (OMS, 2021). En este sentido, se hace necesario comprender que el concepto de salud mental no significa, únicamente, la ausencia de enfermedades de origen biológico, sino también la ausencia de cualquier factor que altere el funcionamiento integral, la dinámica mental y desenvolvimiento social de la persona (Polanco y Barrero, 2018).

Otro factor importante es que se ha producido un mayor reconocimiento de la influencia de los factores sociales en la salud mental. Anteriormente se pensaba que la salud mental era principalmente un problema individual. Sin embargo, en los últimos años, se ha reconocido que los factores sociales, como la pobreza, la discriminación y la violencia, pueden tener un impacto significativo en la salud mental (Rodríguez y Ariza, 2018). Finalmente, se ha producido un mayor énfasis en la promoción de la salud mental, además de la prevención. En los últimos años se ha reconocido que es importante prevenir los trastornos mentales y promover la salud mental positiva (Ospina y Agudelo, 2019).

Particularmente, de acuerdo con Hernández (2020) actualmente es muy importante comprender la salud mental desde enfoques integrales y críticos en el contexto del conflicto

armado, que tengan en cuenta la dimensión colectiva del sufrimiento asociado a los hechos victimizantes. En este sentido, la dimensión psicosocial y cultural son determinantes en el estudio de la salud mental en latinoamérica. Hernández (2020) señala,

Para abordar la salud mental en contextos de construcción de paz, no basta con restablecer relaciones que faciliten la tranquilidad, se debe buscar el retorno a las causas del conflicto, considerar la determinación de la salud mental y las inequidades socioeconómicas y políticas que han afectado a las comunidades en relación con el conflicto armado (p.932)

En Colombia, es una obligación de acuerdo con lo propuesto en la Ley 1616 de 2013 de Salud Mental y es una condición para la restitución de los derechos de las poblaciones en contextos vulnerables como las víctimas del conflicto armado. Se trata de un medio y un producto para el ejercicio de los derechos fundamentales y debe ser promovido en el marco de la atención integral debido a las múltiples afectaciones y alteraciones en las condiciones de vida que se producen y que afectan la adaptación al contexto, las redes de apoyo, las relaciones y el tejido social, entre otros aspectos (PAPSIVI, 2017, p.21). De acuerdo con Hernández (2020) la salud mental en Colombia requiere contemplar las diferencias culturales, las condiciones socio históricas particulares, que remiten a las causas del conflicto.

## **2.3 Marco teórico**

### ***2.3.1 Conflicto armado en Colombia***

Desde la experiencia personal y el acercamiento historiográfico, se entiende que el conflicto armado en Colombia tiene profundas raíces en las formas en las que se establecieron los proyectos de nación posteriores a la independencia. El recuento que Melo (2018) hace de la historia nacional permite ver, desde las primeras presidencias, el germen de lo que posteriormente se ha entendido como elemento estructural de la conformación de diversos conflictos a lo largo de cerca de doscientos años de vida republicana: la imposibilidad de llegar a acuerdos sobre la forma en que se establecen relaciones entre las élites y hacia los pueblos, siendo estos últimos objetos de explotación y abandono, derivada no de la vasta extensión de territorio patrio, sino del enfoque gubernamental en zonas centrales del país.

Como resultado, se construyó un Estado basado en la exclusión que encontraba al enemigo, ya no en el colonizador, sino en los habitantes mismos (Comisión de la Verdad, 2022). Tal ha sido el caso de revueltas campesinas e indígenas posteriores a las luchas de independencia, la persecución a los líderes y miembros de sindicatos que se formaron con la propagación de ideas de izquierda a lo largo del mundo.

De acuerdo con Fals Borda (2011) en Colombia, el conflicto se define como un proceso social en el cual dos o más partes “tratan de imponer valores excluyentes dentro de escasez de posiciones y recursos, con el fin de influir en la conducta de los grupos y determinar así la dirección del cambio social en esos grupos” (p.410). La imposición de valores, es decir, la jerarquización de las ideas de lo adecuado para una o varias comunidades, se realiza a través de un único medio que es la violencia, entendida como la coerción física para alcanzar los objetivos de una de las partes. De acuerdo con el autor, en Colombia, los mecanismos de coerción a través de la violencia se ejercieron de forma desmedida, lo cual ha supuesto una transformación social en donde los sentimientos de agresión, destrucción, polarización, venganza e intimidación se han extendido en la cultura y la historia del país.

Por lo anterior, Colombia se puede entender como un país que ha vivido en constante conflicto: luchas entre líderes políticos que decantaron en el intento de asesinato de Bolívar en la Noche Septembrina, el destierro del General Francisco de Paula Santander, la guerra de los Mil Días, La Violencia posterior al Bogotazo y el conflicto armado que siguió al atentado contra la población de Marquetalia en 1964 bajo el gobierno de León Valencia (Melo, 2018). Sin embargo, para efectos analíticos, se considerará como parte del conflicto armado que ha dejado víctimas que requieren de atención a aquel que se deriva del asalto a Marquetalia.

Lo anterior implica hacer una precisión temporal. En la actualidad, la Ley 1448 de 2011 establece que se reconocen como víctimas del conflicto a aquellas, directa o indirectamente, hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión de conflicto armado interno. (art. 3)

Esta definición se ha aceptado y se considera entendible en el marco de la escalada y cambios que tuvieron los conflictos en el país con las fallidas negociaciones con los gobiernos de Betancourt y la irrupción masiva de grupos paramilitares (Ríos, 2017). No implica ello, sin embargo, que a nivel historiográfico e histórico-social se pueda o deba negar la ocurrencia de hechos victimizantes sobre las poblaciones, particularmente entendiendo que el asentamiento y dominio de territorios por parte de los grupos armados ha ocurrido y ocurrió de manera paulatina, abarcando no solo la llegada de las armas, sino, sobre todo, de las ideologías y sectarismos.

Salvedad necesaria para considerar la historia de la violencia en el municipio de Villanueva, comprendiendo que se trata de una ruptura dentro del tejido social que, si bien se demarca principalmente en la llamada “Masacre de las Velitas”, no inicia allí, sino, como lo recuentan Campo *et al.* (2016), con procesos previos de luchas sociales no reconocidas y deslegitimadas por las autoridades en relación con una construcción discursiva previa sobre la “peligrosidad” del pensamiento sindical y de izquierda. Además, entender el largo aliento del dolor y del daño desde la estructura política es uno de los caminos que se deben transitar para comprender cuáles son las rutas que a futuro se deben tomar para reparar a las víctimas.

La definición de conflicto anteriormente dada desde la norma, además, define el marco ético y normativo desde el que se analiza la violencia del país en las últimas décadas: el de la protección de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario. Esto implica tener una mirada compleja de la confrontación como un hecho que sobrepasa al ataque bélico y la definición de bandos en disputa. Lleva necesariamente a la ubicación espacial, temporal, social y política de los combatientes y su relación con una sociedad civil que queda inmersa en las confrontaciones y que se puede configurar como víctima, pero, a su vez, también, como replicadora de discursos que sostienen al conflicto. Como resultado, a la fecha, el conflicto armado supone una afectación directa al menos para el 20% de la población colombiana que resultó víctima [...] En el 42% de los casos recogidos por la Comisión, las personas fueron víctimas de distintos hechos en varios momentos e, incluso, por diferentes grupos armados; el 20% de las víctimas reportaron más de un perpetrador, mostrando cómo especialmente la agudización del conflicto armado llevó a la extensión del impacto en el que la población se convirtió en el objetivo y los motivos de la violencia se

cruzaron muchas veces en la biografía de una misma persona y su familia. (Comisión de la Verdad, 2022, p. 37)

Se trata, entonces, de un dolor profundo, de una afectación compleja que afecta a subjetividades, y no a cuerpos o individuos: a proyectos de vida que se truncaron, que quedaron en suspenso y que afectan la posibilidad de entender un “yo” que ha sobrevivido y que carga el recuerdo constante de lo ocurrido. Pero, también, de un dolor que ha tenido que luchar para encontrar reparación, verdad y sanación.

Las Fundaciones y grupos de víctimas de Villanueva, por ejemplo, reclaman la falta de construcción de explicaciones y verdades en torno a lo ocurrido en el conflicto, de reconocimiento de responsabilidad por parte de agentes estatales y particulares. Pero, sobre todo, se enfrentan a procesos de reparación inacabados, que abarcan desde las medidas materiales de restitución e indemnización hasta las emocionales.

### ***2.3.2. Reparación integral a las víctimas en Colombia***

Para iniciar el análisis sobre los procesos de reparación integral a las víctimas es preciso comprender al conflicto armado en Colombia como la manifestación de un conjunto amplio de diversas modalidades de violencia, las cuales se asocian con el desarrollo de graves problemáticas de carácter histórico que se han desarrollado en los diferentes territorios, dentro de las cuales se destaca la vulnerabilidad, inseguridad y pobreza, además de la generación de mecanismos de constantes violación de los derechos humanos, especialmente en las comunidades menos favorecidas (Uprimny y Saffon, 2008).

Se puede decir, por tanto, que, si las causas y dinámicas del conflicto son variables y diversas, también deben ser integrales las políticas y estrategias que se generan para favorecer la reparación de las víctimas. Lo anterior teniendo en cuenta que la guerra ha generado como resultado varios tipos de atropellos, vulneraciones y privaciones para las personas, lo cual obliga a generar enfoques de atención multidimensionales que comprendan todas las consecuencias asociadas a la violencia, el desplazamiento forzado, la muerte, pobreza y destrucción progresiva de los diversos medios que tienen las comunidades para promover su desarrollo económico, además de las rupturas con los lazos que existían con sus territorios de origen (Sánchez, 2013). En la actualidad, debido a las dinámicas y consecuencias de la

guerra, Colombia atraviesa por un igualmente difícil proceso de posconflicto, luego de la negociación de un tratado de paz con las FARC que ha impuesto nuevos retos para el gobierno y para toda la sociedad. En medio del desarrollo del posconflicto, ha sido una prioridad no solo reestablecer el orden nacional, sino favorecer un proceso de recuperación de los territorios, a través de nuevos espacios y dinámicas de comunicación y reconciliación, promoviendo procesos de reparación para las víctimas y garantizando la no continuidad o reactivación del conflicto (Rettberg, 2015).

La reparación integral en Colombia se da en el contexto del marco jurídico para la paz, a propósito de la obligación establecida por el Sistema Interamericano de Derechos humanos. A partir de la firma de los acuerdos de paz, la justicia transicional surge en respuesta a las violaciones de derechos sistemáticas, para la cual, la reparación es un concepto fundamental, pues permite contemplar la compensación emocional, económica y la restitución de las condiciones de vida. En el 2011, mediante la ley 1448, se crea La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV). La reparación en este contexto se entiende como un conjunto de medidas y acciones que se llevan a cabo para satisfacer los derechos de las personas que han sufrido algún tipo de daño, perjuicio o afectación a causa del conflicto armado interno que ha afectado al país durante décadas. Estas medidas tienen como objetivo garantizar la justicia, la verdad, la reparación y la no repetición de los hechos que causaron el daño.

De acuerdo con la Unidad de Víctimas (2022) la reparación se compone de cinco medidas, a saber, rehabilitación, indemnización, satisfacción, restitución (de tierras, de viviendas, fuentes de ingreso, empleo, de acceso a crédito) y garantías de no repetición. Las medidas de satisfacción tratan de disminuir y agenciar el dolor que las víctimas sienten, así como generar espacios para la reconstrucción de la verdad que dignifiquen la memoria. Por otra parte, las medidas de rehabilitación buscan restablecer las condiciones emocionales, físicas, psicológicas y sociales previas al hecho victimizante mediante acompañamientos y tratamientos médicos. Las medidas de restitución se encargan de restituir los derechos y las condiciones de las víctimas previas al hecho victimizante para que puedan reconstruir su proyecto de vida. En adición, las garantías de no repetición consisten en las medidas que el Estado toma con el fin de que se le pueda dar garantía a las víctimas y a la sociedad de que

el hecho no ocurrirá de nuevo. Finalmente se encuentra la indemnización administrativa que incluye las retribuciones monetarias.

En Colombia, la reparación integral se lleva cabo a través de las asesorías que brinda la Unidad de Víctimas. El proceso se lleva a través del registro único de víctimas y la aplicación del Plan de asistencia, Atención y Reparación integral (PAARI). En el marco de las medidas de rehabilitación se encuentra la atención psicosocial a las víctimas, que busca el acompañamiento integral médico y psicológico. A continuación, se explica el enfoque psicosocial y cómo este se adoptó en el marco del posconflicto.

#### ***2.3.4 Atención psicosocial para víctimas del conflicto armado***

De acuerdo con el análisis que se ha planteado hasta el momento, se puede reconocer que el conflicto armado genera como consecuencias: “(...) pérdidas de las referencias básicas para mantener la identidad, se pierde la perspectiva de futuro, se instala el temor, y se produce una desestructuración de la vida cotidiana, que sólo en algunos casos se reorganiza sin producir efectos negativos” (Centro Nacional de Memoria Histórica 2013, p. 14). En conjunto, estas situaciones generan como resultado importantes alteraciones psicológicas en las víctimas, lo cual implica que en los procesos de reparación integral se tenga en cuenta la importancia de la atención psicosocial como una estrategia clave desde la cual se comprende que la reconciliación y la paz debe tener como ejes fundamentales: “ (...) la búsqueda del bienestar individual y colectivo, la reconstrucción de tejido social y la atención en salud mental” (Obando, Salcedo y Correa, p. 384).

De acuerdo con Valencia et al. (2015) la atención psicosocial reconoce las necesidades afectivas y emocionales de las víctimas con el fin de promover el afrontamiento como eje esencial en la reconciliación y el perdón. Se trata de un acompañamiento interdisciplinar, por medio del cual sea posible establecer procesos continuos de diálogo y comunicación con las víctimas, entendiendo que la superación de las pérdidas no se genera de manera inmediata, sino que preciso volver atrás en el camino varias veces, hasta que sea posible generar nuevas capacidades de afrontamiento que les permitan a las víctimas construir nuevas expectativas sobre el futuro. De acuerdo con Obando, Salcedo y Correa (2017) la atención psicosocial implica el fortalecimiento de las redes de apoyo de la víctima

con el fin de atender su salud mental y considerar a la víctima como un ciudadano de derecho, lo cual implica no solamente tener en cuenta el conjunto de carencias, afecciones y limitaciones de las víctimas, sino especialmente enfocarse en sus posibilidades, en las potencialidades que tienen para afrontar las situaciones dolorosas, y en los recursos individuales y sociales con los que cuentan para reducir los diversos factores de riesgo en su salud mental y emocional (Arévalo, 2010).

Por medio de la atención psicosocial también es clave aportar en la comprensión y concientización sobre los factores asociados a la vulnerabilidad y a la revictimización, dándole a la víctima el poder para que, por medio de sus propias capacidades, su autoestima y las valoraciones de sus propias historias de vida, puedan reunir los recursos y herramientas que les permitan salir adelante y mejorar progresivamente su situación de vida. De esta manera, es posible comprender que:

La justicia no es un mero asunto de tribunales: es un objetivo asociado a cualquier acción profesional con sentido, pertinencia social y sensibilidad social por quien ha sido excluido por el sistema, y ello incluye, por ejemplo, al ingeniero civil, que ayuda a construir una carretera para una comunidad aislada en el territorio nacional; el economista, que contribuye con su labor a la reducción de las tasas de desempleo, y, por supuesto, a los profesionales de la salud (Obando, Salcedo y Correa, 2017, p. 387).

La atención psicosocial, de esta manera, se convierte en un componente clave para brindarle a la víctima un asesoramiento, pero sobre todo un proceso de acompañamiento que le permita no solo sanar, comprender mejor su situación, sino también tener el convencimiento necesario de su papel como víctima que debe ser reparada de manera integral, que no tiene ninguna culpa en los hechos, y que de sus capacidades depende la negación de la revictimización y la resistencia ante la actuación de aquellas personas que les han causado daño (Obando, Salcedo y Correa, 2017).

La atención psicosocial en Colombia surge a partir del reconocimiento de los derechos de las víctimas del conflicto armado y la necesidad de atender las consecuencias y secuelas en aras de procurar la reparación psicológica y física de las víctimas (Cabezas,

Salcedo y Correa, 2017, p. 2). Por tal razón, se convierte en un reto para el Estado atender las consecuencias de la guerra interna, cuyos impactos dejan secuelas que afectan la salud mental de las víctimas y el tejido social. En este sentido, la atención psicosocial se define como todas las acciones de acompañamiento interdisciplinar que buscan el bienestar social e individual, la reconstrucción del tejido social, y la atención a la salud mental. Se trata de un componente en la atención que permite atender el dolor, el daño moral y el daño psíquico de la víctima a través de acciones terapéuticas dirigidas a restablecer el bienestar de la víctima.

La oficina de Promoción Social es la que define la atención psicosocial, a través de procesos y servicios que incluyen el diagnóstico y la caracterización de las comunidades, la focalización de la población víctima y el trabajo en sesiones de atención en donde profesionales con experiencia en trabajo con comunidades se orientan según los principios de la estrategia PAPSIVI (Camacho y Díaz, 2015, p.3). Esta es una estrategia creada en conjunto con el Ministerio de Salud y Protección Social y la Unidad para las víctimas que define la atención psicosocial como un conjunto articulado de procesos a cargo de un equipo multidisciplinar, que tienen como meta mitigar los daños sufridos y mitigar el sufrimiento emocional de las víctimas, contribuyendo a la mitigación del daño y la recuperación del proyecto de vida de las víctimas y las comunidades.

El PAPSIVI se establece como un protocolo de atención a las víctimas que señala la posible ruta de acción de las entidades regionales para reconocer e identificar los recursos personales y comunitarios que permitan mitigar, superar y prevenir los impactos generados por el conflicto y las violaciones a los derechos humanos. Se trata de un programa que involucra la participación individual y comunitaria a través de las orientaciones definidas por el Ministerio. Este programa plantea un acompañamiento desde un enfoque diferencial, de derechos y psicosocial, que se lleva a cabo con equipos capacitados para el acompañamiento.

De acuerdo con el PAPSIVI, la reparación integral contempla la rehabilitación física y mental que favorece la recuperación de la víctima y la mitigación del sufrimiento emocional y los impactos a la integridad moral y psicológica de la víctima. Se contempla además la rehabilitación psicosocial, que se entiende como un conjunto de procesos que van más allá

de las acciones enfocadas en el bienestar físico y la salud, y que son acciones para la mitigación del sufrimiento y los daños psicosociales (p.21). Se plantea una ruta de implementación estratégica entre la Unidad de Víctimas, el equipo del PAPSIVI, las IPS y otras entidades, lo cual supone la conformación de un Equipo Multidisciplinario de salud con profesionales en enfermería, psicología y trabajo social, que acompañan el proceso de atención.

El enfoque psicosocial adoptado en el marco de la reparación integral señala que esta atención debe estar enfocada en comprender los siguientes aspectos. En primer lugar, se destaca que, debido a los hechos variables y disruptivos sufridos, el dolor y el sufrimiento de las víctimas tendrá diversos modos de manifestarse. En segundo lugar, se deben considerar los recursos de la víctima, sus formas de resistencia, supervivencia y heroísmo. En tercer lugar, para la atención psicosocial es primordial comprender que todos podemos hacer algo con el dolor, es decir, el dolor es un aspecto gestionable a partir del reconocimiento, por lo que un pilar de la atención es entender que representar es exponer ese dolor que ha sido ignorado en un espacio público, a través de la palabra o diferentes representaciones que en espacios dialógicos logra ser transformado (Unidad para las Víctimas, OIM & Usaid, 2014).

En este marco de comprensión, el PAPSIVI recomienda que la atención psicosocial se realice en tres niveles. La intervención de baja intensidad es una experiencia de diálogo con el equipo psicosocial a nivel individual, familiar o comunitario. La intervención de mediana intensidad incluye el asesoramiento psicológico y la intervención de alta intensidad, el acompañamiento psicoterapéutico. Las intervenciones de baja y mediana intensidad se realizan con el acompañamiento de los equipos multidisciplinarios y los servicios de salud de baja complejidad.

### ***2.3.3 Reparación emocional***

En el desarrollo del conflicto armado se generan un conjunto amplio de emociones entre las víctimas, dentro de las cuales se destaca el miedo, explicado por García (2013) como una sensación que paraliza a las personas, que restringe el desarrollo cotidiano de sus actividades, y que se establece además como una forma de defensa mediante la cual personas

prefieren abandonar sus territorios para proteger sus vidas. Un componente importante del miedo como una de las principales emociones que experimentan las víctimas es que no solo afecta el desarrollo normal de sus actividades económicas, sociales y familiares, sino que además se establece como algo que limita, por ejemplo, la denuncia de las actividades delictivas, y que además restringe en gran medida soluciones alternativas como la organización social y la construcción de redes de apoyo entre las comunidades (Botero, 2016).

Otros elementos importantes que se asocian con las emociones de las víctimas, según Ambos, Malarino y Elsner (2009), es la nostalgia por la pérdida de los lugares que han sido importantes para las víctimas, en medio del desarrollo de procesos de migración forzados. Siguiendo a Zavala, García y Lozano (2008), el desplazamiento forzado produce como resultado una serie de transformaciones importantes en las dinámicas familiares, pues las personas se ven enfrentadas a situaciones complejas que afectan su identidad y la forma en la cual establecen relaciones para hacer parte de una comunidad determinada. La migración genera como resultado una disrupción en la forma en la cual las familias desarrollan una serie de costumbres, que afectan generalmente las relaciones que se establecen entre cada uno de los miembros, la manera de afrontar los problemas y la naturaleza de los hábitos que conformaban la cotidianidad.

Lo anterior permite reconocer que factores asociados al conflicto en Colombia, como el desplazamiento forzado, no solamente supone importantes repercusiones políticas y económicas, sino también emocionales y familiares. Por tanto, esta situación requiere ser abordada desde perspectivas integrales que permitan comprender la incidencia del fenómeno y las problemáticas asociadas en cada caso (García, 2013).

De acuerdo con Ascanio (2020), las relaciones familiares pueden modificarse significativamente debido al desarrollo de procesos complejos y traumáticos al interior de las familias, dentro de los cuales se encuentran las condiciones de vulnerabilidad social y los procesos migratorios que enfrentan a las familias debido a la perpetración de la violencia en sus territorios, en procesos que representan rupturas relevantes con sus hábitos y costumbres,

ya que generan como resultado sentimientos de nostalgia, desosiego, inseguridad e intranquilidad.

Otras emociones importantes que se generan en medio del conflicto armado en el caso de las víctimas son la rabia y el odio, debido al sometimiento a situaciones injustas y crueles que se asocian también con la humillación (Ambos, Malarino y Elsner, 2009). A esto se suma la dificultad para acceder a ayudas del gobierno y a procesos efectivos de reparación integral, lo cual genera como resultado impotencia para enfrentar y cambiar la realidad. De acuerdo con Sánchez (2017), un fenómeno particular que ocurre cuando se presenta la rabia, es que las víctimas muchas veces suelen culparse a sí mismas, además de experimentar sentimientos de vergüenza, especialmente en el caso de mujeres que han sido víctimas de la violencia sexual.

Estas emociones que se generan en las víctimas se deben analizar con detenimiento, ya que la culpa trasciende normalmente la victimización, y muchas personas se sienten culpables por el solo hecho de seguir vivas, cuando sus familiares han fallecido debido a las dinámicas violentas de la guerra (González, 2010). De acuerdo con Ambos, Malarino y Elsner (2009), se genera de esta manera una sensación de falta de lealtad por parte de las víctimas con sus familiares fallecidos, lo cual obliga a establecer mecanismos de reparación emocional centrados en una atención continua, en la posibilidad de comunicarse con las víctimas, entender sus situaciones y ofrecerles una guía basada en la superación de la culpa y en la posibilidad de aceptar que merecen nuevas oportunidades en la vida.

Teniendo en cuenta que las experiencias traumáticas que viven las víctimas del conflicto se asocian con emociones como la culpa, la vergüenza, el odio, el miedo y el rencor, se deben establecer procesos de atención integral mediante los cuales se garantice la no repetición de las acciones violentas que dieron como resultado las situaciones traumáticas, y además se generen abordajes basados en la comprensión y en la empatía (Arévalo, 2010). Se destacan, en este sentido, factores como la solidaridad y el reconocimiento dentro de la reparación emocional de las víctimas, estableciendo procesos de mediación entre las situaciones violentas y la reconciliación con la sociedad, con los territorios y con las historias de vida de cada persona.

En este sentido, se puede decir con Obando, Salcedo y Correa (2017) que la reparación emocional tiene un enfoque importante centrado en la aceptación de los hechos, lo cual es clave para evitar la culpabilización y también para apoyar el restablecimiento de la dignidad de las víctimas. Para ello, es preciso desarrollar procesos de diálogo y acompañamiento mediante los cuales las víctimas puedan recordar sus historias, exteriorizar su dolor, compartir sus emociones e iniciar procesos de reconstrucción a partir de la empatía y de la solidaridad. Se trata, por tanto, de fortalecer los lazos de las víctimas con sus familias, con sus amigos y con la sociedad, lo cual implica orientar el desarrollo de experiencias comunicativas centradas en la sanación y en la reparación, por medio de actividades centradas en la reconstrucción de un conjunto de memorias dolorosas que deben ser exploradas y compartidas (Ambos, Malarino y Elsner, 2009).

En palabras de De Greiff (2011), la reparación emocional es clave para dignificar el sufrimiento de las personas, pero también para orientar nuevas posibilidades y capacidades de transformación de la realidad. Lo anterior teniendo en cuenta que, a través de la expresión de las emociones, las víctimas pueden comprender mejor la forma en que conciben el papel que desempeñaron en el conflicto, y favorecer además la aceptación de cambios drásticos en sus vidas, además de la llegada inevitable de nuevas realidades con las cuales deben lidiar como ejercicio central para salir adelante y afrontar los problemas y situaciones adversas que se han presentado.

De esta manera, se puede decir con Sierra (2016) que la reparación emocional tiene un importante componente asociado a la posibilidad de reconocer a las víctimas como sujetos de derechos, los cuales deben emprender acciones centradas en restablecer los lazos con su entorno, reorientando sus actividades cotidianas, sus metas y sus expectativas, en medio de nuevas realidades que no se pueden eludir, sino que, por el contrario, es preciso aceptar y afrontar. Es clave que mediante los programas y estrategias de reparación emocional las víctimas cambien la percepción sobre sí mismas, para que, en lugar de manifestar una posición pasiva frente a las situaciones adversas, desarrollen nuevas capacidades que les permitan convertirse en agentes claves en los procesos de cambio y transformación de la realidad.

Por otro lado, como lo señala Ascanio (2020), la reparación emocional es clave como medio para:

(...) generar valores de solidaridad y reconocimiento los cuales se pueden convertir en puente entre las víctimas y la sociedad para que haya comprensión, empatía y confianza. Esto favorecerá a las víctimas y a la comunidad, permitiendo la construcción de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de los hechos y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas por medio del diálogo el cual permite exteriorizar y sanar el dolor que produjo el conflicto armado interno (p. 12).

En el contexto del PAPSIVI (2017), la rehabilitación emocional incluye la validación de sentimientos/emociones y normalización de reacciones emocionales que son resultado de las circunstancias vividas y experimentadas (p.56). También se contempla la psicoeducación en las emociones, los pensamientos, las conductas e interpretaciones de las experiencias vividas en el marco de la Terapia de exposición narrativa o el diálogo de representación. Se reconoce que las víctimas, por sus circunstancias sufren dificultades para expresar y manejar sus emociones debido a las sensaciones de desprotección, los imaginarios de legitimación de la violencia y los cambios en la percepción de su realidad. Así mismo, el desplazamiento y las pérdidas económicas generan la desestructuración del tejido social, la integridad cultural, la autonomía y limitan las perspectivas hacia el futuro.

En este sentido, el acompañamiento psicosocial que se expone en el PAPSIVI (2017) se articula a través de dos pilares, primero, la validación y normalización de las emociones resultado de los factores de violencia vividos, a través de procesos de escucha activa. Segundo, la psicoeducación, que permite el reconocimiento de las emociones, su causa y naturaleza, y la comprensión de la forma como estas afectan las condiciones actuales de vida de la víctima (p. 54). En este caso, el propósito fundamental del acompañamiento emocional es proporcionar herramienta de regulación emocional y autoconocimiento para el afrontamiento de los desencadenantes de ansiedad y estrés, así como el apoyo en la consecución de metas y objetivos para garantizar el bienestar y el desarrollo de los proyectos de vida.

Se puede decir entonces que la rehabilitación emocional enfocada en la atención psicosocial para las víctimas del conflicto armado se enfoca en los diálogos de representación y reconocimiento y la psicoeducación, que permitirán el fortalecimiento de las redes sociales y las competencias para la vida a través del análisis exhaustivo de las circunstancias particulares de la víctima, así como el reconocimiento de sus herramientas y saberes. Se promueve una actitud de escucha, contención y comprensión de los factores estresores que contribuyen al estado inicial de la víctima.

Ahora bien, si bien el protocolo establecido en el PAPSIVI (2017) se formula reconociendo las necesidades de las víctimas, diversos autores evidencian las problemáticas de la adaptación de las medidas. Villa (2016) señala que las acciones de atención psicológica y acompañamiento para el manejo del daño, el trauma y la huella irrevocable de la violencia en el país son insuficientes. Entre las razones por las cuales las intervenciones se reconocen como ineficaces, está la profundidad del dolor que viven las víctimas y genera sumo desinterés por los procesos de socialización. Se trata de un dolor cuyos efectos no solo son emocionales y en la víctima, sino que hacen mella en su identidad, la manera como se relaciona con su entorno y conllevan a la desestructuración del tejido social (p. 86).

También se evidencia que en la mayoría de los casos el acceso a la ayuda es muy complicado, o se limita a realizar talleres colectivos, a partir de protocolos que en la mayoría de los casos no logran entender los contextos individuales de las personas y no se percibe un proceso de reparación, ya que se atienen a metas o indicadores (Villa, 2016, p. 91). Así mismo, Malo (2020) señala que los protocolos de intervención en atención social y emocional deben recuperar estrategias performativas y participativas que no se enfoquen solamente en lo clínico o lo psicosocial, sino los saberes propios de las víctimas.

Por su parte Prieto (2021) señala que existen múltiples desafíos en las rutas de integración propuestas por el gobierno para la ejecución de los protocolos de atención. En general se encuentra que a nivel nacional existe una profunda desconexión entre la Unidad de Víctimas, los centros regionales, el equipo multidisciplinar y las entidades prestadoras de los servicios de salud. Todo esto se debe a los tiempos de ejecución, la gestión de los recursos

y los problemas de ejecución como las demoras en la contratación, el seguimiento y posterior a la atención, la inclusión de los líderes sociales y la formación de los equipos intervención.

#### **2.4 Marco legal**

El marco legal para entender la reparación se produce a partir del surgimiento de la justicia transicional. Este último concepto surge en respuesta a la necesidad de transición que tienen aquellas sociedades que han pasado por conflictos armados, dictaduras o todo tipo de situaciones de violencia. Esta transición está marcada por procesos de búsqueda de la paz, a través de la identificación de las víctimas y los victimarios, la aclaración de la verdad, el reconocimiento de las violaciones de los derechos humanos, y, por procesos de recuperación para lograr establecer formas de gobierno duraderas (García, 2019).

El concepto de justicia transicional empieza a perfilarse en 1945, con los juicios de Núremberg, en los cuales se establece la prioridad de castigar a los responsables del hecho violento. Luego, en los años 80, se involucra dentro del proceso la noción de perdón y olvido, debido a los problemas que genera entender la justicia desde la perspectiva del crimen y el castigo. Dentro de los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones de las Naciones Unidas (1985) se establecen pautas para que los Estados brinden reparación a las víctimas de graves violaciones de los derechos humanos. Incluyen medidas como restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición. Dentro de estos principios se creó también el Pacto Internacional de Derechos civiles y políticos, y el Pacto social de Derechos económicos, culturales y sociales.

Figura 1. Marco legal internacional de la reparación



Fuente: Elaboración propia con base en Gamboa (2009)

Luego, en 1998, el estatuto de Roma establece la Corte Penal Internacional y establece disposiciones sobre la reparación a las víctimas. La Corte puede otorgar reparaciones a las víctimas de crímenes dentro de su jurisdicción. En adición, en años anteriores se crearon algunos tribunales Internacionales y Regionales que contribuyeron a establecer medidas específicas para la protección y reparación de las víctimas. Finalmente, en el 2005, se introduce la noción de reparación. De acuerdo con la ONU (2006) la reparación consiste en el derecho de la víctima a recibir acciones dirigidas a la restitución, indemnización, rehabilitación y satisfacción con respecto a acciones que han surgido en el marco de acciones violentas, conflictos internos, o cualquier forma autoritaria que devenga en una consecuencia, económica, emocional y social para la víctima.

En Colombia, a través de la Constitución política de 1991, se introduce en el marco legal estatal el reconocimiento de los derechos fundamentales de la población. A partir de allí, iniciativas como la Ley de Justicia y Paz (975 de 2005) introdujeron en la discusión legal el concepto de víctima y reparación. Esta ley fue altamente criticada debido a que se planteaba que la responsabilidad de reparar el hecho violento era, principalmente, del causante del hecho, o del grupo a pertenecía el perpetrador (Cárdenas, 2019)

Realmente, el punto de partida de la reparación integral para las víctimas en Colombia estuvo determinado por la llamada Ley de víctimas y Restitución de tierras (1448 de 2011) “por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”. En el marco de esta ley, la Corte Constitucional, propuso, por primera vez en el país, que sea el Estado quien garantice los procesos de reparación integral a las víctimas del conflicto armado. Esta ley señala como obligatoria la organización de los entes territoriales, regionales y municipales en pro de prevenir, asistir, atender y reparar integralmente a las víctimas. Esta ley es novedosa porque comprende que una de las dimensiones de la reparación integral son las medidas de rehabilitación, es decir, todos los programas, iniciativas y planes que se diseñen para restablecer las condiciones físicas y psicosociales de la víctima (Castro y Múnevar, 2018).

En la ley 1448 se establecen también los lineamientos de acompañamiento psicosocial que se requieren para llevar a cabo el proceso de reparación integral que da lugar a la formulación del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, PAPSIVI.

## **2.5 Marco contextual**

El municipio de Villanueva hace parte de la región de la Baja Guajira, siendo relevante culturalmente en relación con su papel en la difusión del vallenato, con su festival “Cuna de acordeones” considerado Patrimonio Cultural y Artístico de la nación. Su tradición cultural, por lo tanto, es de relevancia para el país.

Sin embargo, estos procesos culturales y de construcción de comunidad se han visto afectados por las dinámicas económicas y políticas derivadas de la poca presencia estatal en La Guajira, departamento al cual pertenece el municipio. Como el resto del departamento, de acuerdo por lo estudiado por Rada (2018), Villanueva se ha movido económica, social y políticamente en relación con al contrabando de café, electrodomésticos y marihuana (bonanza marimbera), y el asentamiento, como consecuencia, de grupos armados ilegales, confrontados en el dominio del territorio. En adición, de acuerdo con el Plan de acción territorial del municipio (2020), se puede decir que debido a su ubicación y su condición geográfica que comunica el departamento de la Guajira con el del Cesar, el municipio ha sido blanco de procesos de movilización de los diferentes actores armados del conflicto, quienes, hasta la fecha, se sitúan en los territorios de la frontera.

De acuerdo con Campo *et al.* (2016), al decaer la bonanza marimbera a mediados de la década de los ochenta, entraron en el territorio, en orden, las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), el Ejército de Liberación Nacional (ELN) y el Ejército Popular de Liberación (EPL), aprovechándose de las rutas que habían dejado los contrabandistas y de ubicación estratégica del municipio hacia la Serranía del Perijá, Valledupar y Venezuela. Mismos caminos que pocos años después usarían los grupos paramilitares, particularmente las Autodefensas Unidas de Córdoba y Urabá -AUCC-, quienes establecieron dinámicas propias de ataque a la población civil.

Los grupos guerrilleros, en particular, afectaron las dinámicas en el agro, principalmente a partir de la exigencia de vacunas, de la extorsión y el secuestro; hechos que afectaron en mayor medida a los grandes tenedores de tierra de la región, y que hicieron disrupción en la seguridad, confianza y tranquilidad del territorio (Campo *et al.*, 2016). Posteriormente, con la entrada de grupos paramilitares, con nexos en el poder político y económico local, se hicieron más frecuentes los ataques sobre la población civil, particularmente sobre aquellas personas que, derivadas de sus lecturas de contexto y estructura, habían empezado a elevar exigencias por mejores condiciones de vida en el municipio.

Sin embargo, las víctimas en Villanueva no son solo aquellas que fueron asesinadas, y los familiares que las lloran. Se trata de un daño cometido sobre un territorio con fuertes conexiones culturales y sociales previas a la incursión de los violentos, lo cual explica que, de acuerdo con Campo *et al.* (2017) se estima que cerca del 40% de los villanueveros sean víctimas del conflicto armado (11.023 personas).

En la tabla 1 se señalan los actos violentos de mayor gravedad y alcance, ocurridos sobre la población entre 1990 y el año 2003.

*Tabla 2.* Hechos violentos sobre la población civil de Villanueva (La Guajira)

<b>Año</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hecho</b>	<b>Responsables</b>
<b>1997</b>	Mayo	Asesinato de dos campesinos reclamantes de tierras	
<b>1997</b>	Septiembre	Desaparición del personero del municipio	
<b>1998</b>	8 de diciembre	“Masacre de las velitas”: 12 personas asesinadas en El Cafetal, barrio por el que transitaban guerrilleros	Paramilitares AUCC
<b>2003</b>	2 de febrero	“Masacre de los taxistas”: seis transportadores asesinados.	

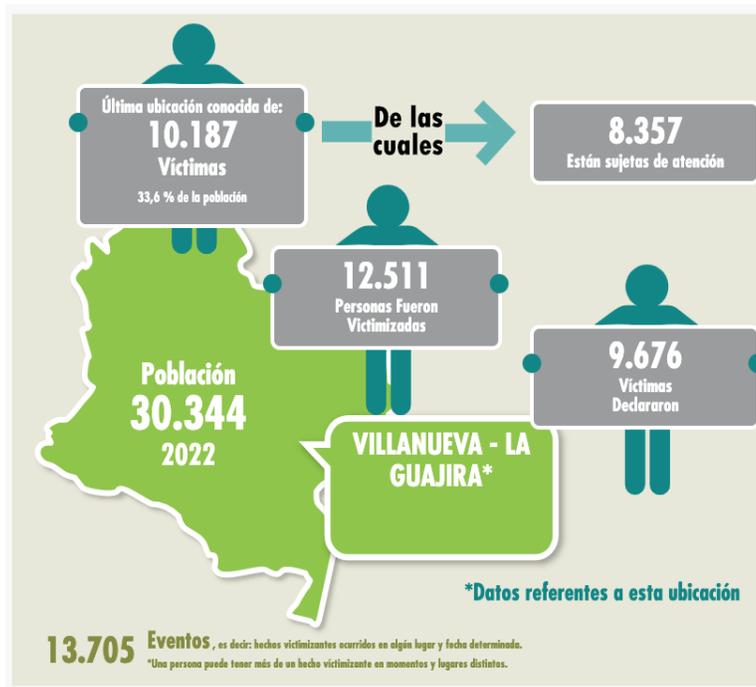
Fuente: Verdad Abierta (2011) Campo *et al.* (2017), Rutas del Conflicto (2019)

A partir de la fecha, tanto en la Red de Unidad de Víctimas (2023), como en el Plan de contingencia de atención a Víctimas del municipio (2022), se señala que existen reportes de hechos aislados, pero no existe un reporte sistematizado unificado de los hechos que acaecieron sino hasta el 2018. Del 2018 al 2020 se presentaron 3 hechos victimizantes (PAC, 2021). De acuerdo con la Alcaldía de Villanueva, la presencia de los guerrilleros del ELN ha sido fundamental en la aparición de dichos hechos aislados. Así mismo, se informa que en el año 2020:

fueron avistadas dos personas portando armas de fuego en el kilómetro 42 salida del municipio de Villanueva hacia El Molino, al frente de la sede de la Universidad de La Guajira. Estos sujetos atravesaron dos vehículos para obstruir la movilidad, y detuvieron a dos automóviles más, a los cuales procedieron a marcar con grafitis alusivos al aniversario 55 del ELN, al igual que algunas paredes de la sede de La Universidad de La Guajira en Villanueva (Plan de contingencia, 2021, p.22)

Según la Ficha Estadística de la Red Nacional de información con corte al 30 de noviembre del año 2022, desde el 2010 el municipio de Villanueva registra 10.187 víctimas del conflicto armado, que representan el 34.5% de la población total del municipio. De esta cifra inicial, solo 8.357 personas reciben atención actualmente. A continuación, se presenta el registro de víctimas en el municipio de Villanueva.

Figura 1. Registro histórico de víctimas de Villanueva

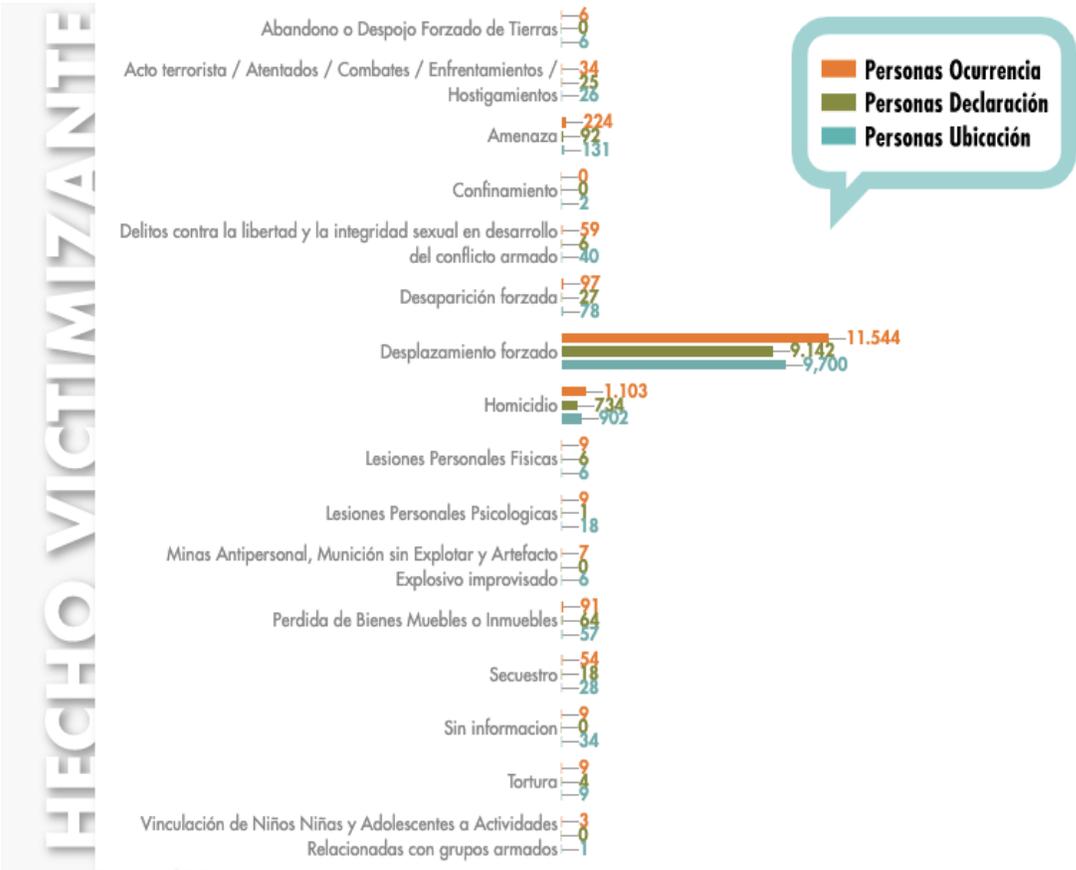


Fuente: Tomado de Red Nacional de Información, Ficha estratégica (2023)

Comparando las víctimas por ocurrencia y las víctimas por ubicación, se puede decir que muchas personas que han sufrido hechos victimizantes en el municipio se han desplazado debido a que, como se precisa, solo 8.357 personas han recibido la atención necesaria.

En cuanto a la distribución demográfica, según el último informe de caracterización de la Red Nacional de información (2022) el 55% de las víctimas son hombres, mientras que el 45% son mujeres. También existe registro de una víctima LGTBI, 7 víctimas con discapacidad, y 6 víctimas correspondientes a grupos indígenas. Entre los hechos violentos más comunes se encuentran los homicidios, el desplazamiento forzado, el secuestro, la pérdida de bienes inmuebles, los delitos contra la integridad sexual y el desaparecimiento forzado. A continuación, se presenta una descripción de los hechos victimizantes ocurridos a noviembre del 2022 en el municipio de Villanueva.

Figura 2. Hechos victimizantes en el municipio de Villanueva.



Fuente: Tomado de Red Nacional de Información, Ficha estratégica (2023)

Esta ficha realizada por la Red Nacional de Víctimas (2022) clasifica los hechos ocurridos en el municipio de Villanueva de acuerdo con la ocurrencia, es decir, el lugar en el que sucedió el hecho, la declaración, que tiene que ver con el lugar y la fecha en el que la

víctima declara lo que sucedió, y la ubicación, que se refiere al lugar en el que reside la víctima.

Como se puede ver, el hecho victimizante más común en el municipio es el desplazamiento forzado, lo que hace que sea más común la reubicación de las víctimas, a este hecho se suman los homicidios y las amenazas, que han puesto en riesgo la dignidad y la calidad de vida de la población.

En el momento, para el municipio existen cuatro riesgos principales, a saber, el reclutamiento forzado, el secuestro, el homicidio y el desplazamiento. A estos factores de riesgo se suma, además, los indicadores de pobres para el municipio, en el cual, el índice de necesidades insatisfechas en el área urbana es del 17.04%, mientras que para el área rural asciende al 40.02% (PAT, 2020). Estos factores, de acuerdo con la Alcaldía de Villanueva (2020) ponen en riesgo a los indígenas y personas afro que conviven en las zonas rurales y urbanas, a los niños y adolescentes, a las mujeres, a la comunidad LGTBI, a los discapacitados y a los líderes sociales. Con el fin de prevenir estos riesgos, se cuenta con moderada presencia del Ejército Nacional, en el sector rural, y de la Policía Nacional en el sector Urbano (PAC, 2021).

Adicionalmente, hasta el momento, no se cuenta con información de presencia permanente de grupos al margen de la ley, pero existen acciones esporádicas violentas en el corredor de la serranía de Perijá. En el momento no hay presencia de disidencia de las Farc, pero hay presencia del ELN (PAC, 2021). Así mismo, el plan de contingencia (2021) señala que existe una amenaza latente contra un líder social que representa a las víctimas.

Como se puede ver en este breve recorrido contextual sobre el municipio, existen todavía riesgos latentes para la comunidad. Por tal razón, se hace necesario que, en conjunto con el PAPSIVI, se analicen las condiciones de la reparación otorgada a los habitantes de Villanueva, con el fin de determinar una ruta de acciones conjunta que permita un mayor cubrimiento en la atención, y programas especializados en los flagelos vividos por los habitantes y sus familias.

### **Capítulo 3. Recolección de los datos**

Este protocolo se desarrolló siguiendo un enfoque de investigación cualitativo. De acuerdo con Hernández y Sampieri (2016) el enfoque cualitativo se caracteriza por enfocarse en las condiciones particulares de un fenómeno que no puede ser medido a través de cánones establecidos. Se trata de un proceso inductivo en el cual se hace una inmersión profunda en el contexto de estudio con el fin de analizar las experiencias de los participantes y comprender el fenómeno estudiado.

En adición, esta investigación se enmarcó en el paradigma de la investigación fenomenológica interpretativa (en adelante, AFI). Dicha metodología se caracteriza por ser un enfoque en el cual las experiencias de quienes participan del problema de estudio toman relevancia. Se trata de “generar una descripción minuciosa y en profundidad de las experiencias particulares tal cual como son vividas y entendidas por una persona. Su objetivo es estudiar un acontecimiento, pero desde la perspectiva de quien lo vive, ya que parte del supuesto de que las personas tratan de elaborar significados sobre sus experiencias” (Díaz y Duque, 2019, p. 4).

En este sentido, esta metodología se caracteriza por entender las experiencias desde la perspectiva de quienes los viven. Se trata de una exploración del discurso a profundidad con el fin de conocer los significados construidos sobre las vivencias sentidas. Este enfoque es altamente usado en psicología porque permite entender qué interpretaciones tienen las personas que han experimentado sucesos como enfermedades, discapacidades, traumas, etc., y esto, permite comprender qué emociones están asociadas al hecho (Duque, 2022). Así pues, la metodología AFI es apropiada para el cumplimiento del objetivo general de este trabajo, pues, al enfocarse en las experiencias de las víctimas, los asesores de los centros regionales y las personas que están encargadas de la atención psicosocial en el municipio, se puede lograr una comprensión del estado actual de la ruta de atención psicosocial, e identificar las posibles recomendaciones para establecer un protocolo de atención psicosocial.

### 3.1 Mapeo y muestreo

Para realizar el mapeo y posterior muestreo de la población se realizó un ejercicio de revisión de documentación disponible y una observación inicial. En esta observación inicial se identificó la ruta de atención que debe seguir una víctima desde el registro en la Unidad de Víctimas, hasta recibir medidas de rehabilitación emocional. Este mapeo inicial puede verse en la figura 2.

Figura 2. Mapeo de actores y acciones para la rehabilitación emocional en Colombia

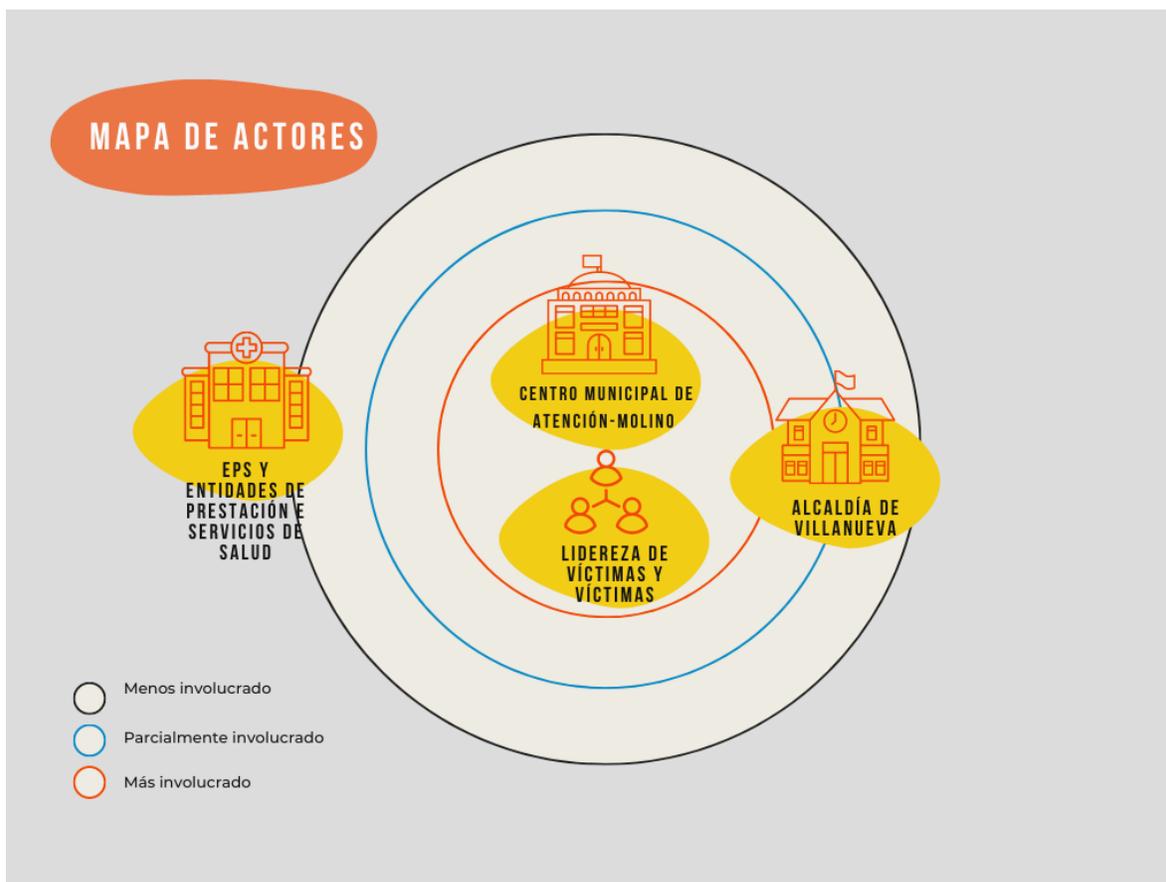


Fuente: Elaboración propia, con base en información de Ley 1448 de 2011 y Decreto 4800 de 2011

Posteriormente, se realizó una observación e indagación en el municipio que permitió identificar algunos actores clave que actualmente, son clave en el proceso de reparación integral y rehabilitación en el municipio de Villanueva. Este mapeo se realiza teniendo en

cuenta las condiciones en las que ocurre el proceso de reparación integral los últimos cuatro años.

*Figura 3. Mapa de actores para la reparación integral en Villanueva, Guajira*

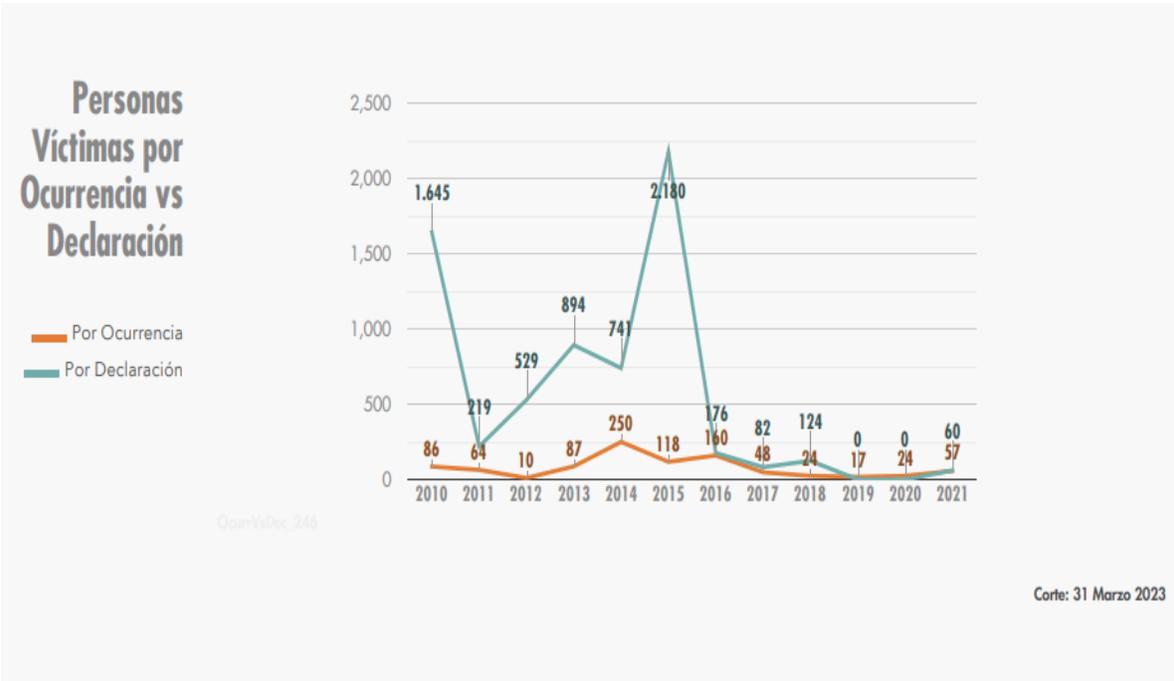


Fuente: Elaboración propia, con base en lectura contextual del entorno de investigación, a la luz del PAPSIVI

De acuerdo con el mapeo inicial y el mapa de actores se procede a extraer la información de la población y la muestra. Es de aclarar que, en el municipio, en el momento, no hay información acerca de la aplicación del PAPSIVI, ni de un protocolo específico de atención psicosocial. Por tal razón, se realiza una muestra aleatoria simple de las víctimas del municipio. En adición, un funcionario de la alcaldía y un funcionario del Centro regional de víctimas harán parte del estudio.

Con el fin de extraer la muestra se tomaron los datos de la Alcaldía del municipio. De acuerdo con el boletín estratégico de la Unidad de atención de víctimas con vigencia hasta el año 2023, desde el año 2010 ha habido 8.357 víctimas que han recibido atención. De acuerdo con el mismo boletín, entre el 2019 y el 2021 y se presentaron 60 víctimas por declaración. Esta última es la cifra más actualizada que presenta el boletín y la cifra que maneja la Alcaldía del municipio para el conteo de víctimas en los últimos años en el municipio.

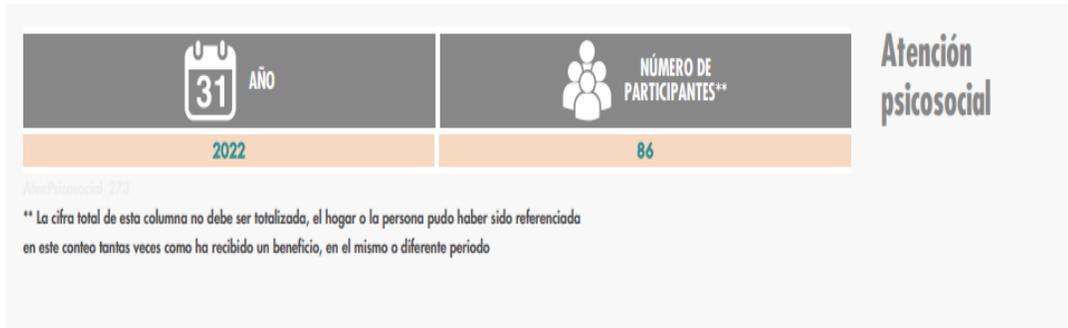
Figura 4. Víctimas por ocurrencia y declaración en Villanueva



Fuente: Tomado de Boletín estratégico de la Unidad de Víctimas (2023)

Además, el mismo boletín señala que en el año 2022 se presentaron 86 registros de acciones asociadas con la atención psicosocial para víctimas del conflicto.

Figura 5. Número de eventos de atención psicosocial.



Fuente: Tomado de Boletín estratégico de la Unidad de Víctimas (2023)

Como puede verse, no existe un registro exacto de la cantidad de víctimas que hay actualmente en el municipio o un registro de cuántas ha habido en los últimos cuatro años. Por esta razón, con el fin de establecer una muestra significativa, se tomaron estas dos cifras y se le preguntó a un funcionario del Centro regional el Molino por la cantidad de víctimas atendidas en los últimos 4 años. El funcionario aseguró haber atendido un total de 90 víctimas. Debido a que no existen cifras oficiales conglomeradas de los últimos 4 años, con estas tres cifras se establece un promedio para obtener una población real de 78 víctimas en el municipio. Para calcular el tamaño de la muestra aleatoria simple se utiliza la siguiente fórmula.

**$N$  = tamaño de la población •  $e$  = margen de error (porcentaje expresado con decimales) •  $z$  = puntuación  $z$**

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

De acuerdo con la siguiente fórmula, con un 80% de margen de confianza y un 8% de margen de error se extrae una muestra de 34 víctimas que harán parte del estudio.

### 3.2 Técnicas de recolección

En coherencia con el enfoque propuesto, la investigación se articula a través de la revisión literaria y las entrevistas semiestructuradas, pues permiten enfatizar en la experiencia y asociar la argumentación teórica con los fenómenos observados.

El proceso de investigación se llevó a cabo en las siguientes etapas:

- 1) Observación documental: Se realizó una revisión literaria de los documentos de la Red Nacional de información, la Comisión de la verdad, el plan de desarrollo territorial, los informes de la alcaldía de Villanueva y bibliografía encontrada en fuentes a partir del 2017.
- 2) Entrevistas semiestructuradas: Se recogieron las intervenciones voluntarias de víctimas y orientadores a través de entrevistas semiestructuradas. Todo esto con el fin de comprender las percepciones de las víctimas sobre su salud en el marco del conflicto, sus necesidades puntuales de atención y su valoración sobre las posibilidades de superar las dificultades en atención y darle cumplimiento a los dos primeros objetivos de este documento. También se realizará un análisis DOFA
- 3) Construcción del flujograma

### 3.3 Categorías de la investigación

A continuación, se incluye la tabla de categorías que guiarán el proceso de construcción del flujograma.

*Tabla 3. Categorías de investigación*

Categorías	Subcategorías	Dimensiones
<b>Atención psicosocial</b>	Atención en salud mental	Gestión: acceso a los servicios, coordinación multidisciplinar
	Atención psicosocial Atención en salud física	Atención: identificación de necesidades, técnicas utilizadas en el acompañamiento, sensibilidad comunitaria
<b>Rehabilitación emocional</b>	Evaluación integral	Técnicas de evaluación y diagnóstico integral
	Intervención psicológica	Técnicas terapéuticas, apoyo emocional, fortalecimiento de

	habilidades de afrontamiento, promoción de la resiliencia
Acompañamiento multidisciplinar	Mesas de diálogo para la escucha

### 3.4 Instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos de recolección de datos, se propone una matriz de revisión literaria y tres entrevistas semiestructuradas a diferentes actores.

#### 3.4.1 *Matriz de revisión literaria*

Con el fin de cumplir con los objetivos uno, dos y tres del presente protocolo, se plantea una matriz de observación documental con el formato que se presenta a continuación. La matriz permitirá describir el contexto, el marco legal y las acciones que se están llevando a cabo para recibir atención emocional para las víctimas a nivel departamental y municipal, así como establecer las acciones que deben ser intervenidas para la mejora de la atención psicosocial en Villanueva.

*Tabla 4. Matriz de revisión literaria*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Tipo de documento</b>	<b>Componente 1</b>	<b>Componente 2</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### 3.4.2 *Entrevistas*

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los habitantes de Villanueva sobre la atención psicosocial y así caracterizar las acciones que se llevan a cabo en el municipio se hace uso de dos entrevistas semiestructuradas dirigidas a las víctimas y los funcionarios. En este caso, se hace uso de las entrevistas con el fin de conocer la apreciación del entrevistado, teniendo en cuenta que en este fenómeno el contexto social es fundamental para la comprensión de los significados (Hernández y Sampieri, 2016). Así mismo, las entrevistas hacen énfasis en las perspectivas, experiencias y opiniones de los participantes, expresadas en su propio lenguaje, lo cual contribuye a delimitar las necesidades y los sucesos particulares

de cada comunidad. En este sentido, la entrevista a las víctimas y a funcionarios permitió identificar el grado de satisfacción de las víctimas del municipio de Villanueva, La Guajira, frente a la ejecución de medidas de rehabilitación emocional en los últimos 4 años y Establecer qué acciones que deben ser intervenidas para procurar la reparación emocional a las víctimas del municipio Villanueva, La Guajira.

### 3.4.3 Entrevista a víctimas

Con el fin de obtener la percepción de las víctimas se realiza una entrevista semiestructurada teniendo en cuenta la guía de entrevista sugerida por la Comisión de la verdad (2022) y que fue usada por la entidad en su proceso de acercamiento a comunidades e individuos.

Tabla 5. Entrevista a víctimas

<b>Entrevista víctimas</b>			
La presente entrevista tiene como propósito conocer su percepción sobre las medidas de rehabilitación emocional ejecutadas en el municipio como parte del proceso de reparación integral. Los fines de esta entrevista son académicos. Se pretende conocer la percepción de las víctimas con el fin de mejorar el acceso a este componente de atención psicosocial. Por favor responda desde su experiencia personal y siéntase libre de compartir lo que desee en cada respuesta.			
<b>Perfil demográfico</b>			
Nombre:		Profesión u ocupación:	
Fecha:		Lugar de nacimiento:	
Edad:		Grupo étnico al que pertenece:	
Género:			
<b>Eje temático</b>	<b>Preguntas clave</b>		
<b>1. Hechos, víctimas y responsables</b>	1. ¿Alguna vez ha sido víctima del conflicto armado? (marque con una x) a. Si ____ b. No ____		
	2. ¿En dónde sucedieron los hechos?		

	3. ¿En qué año sucedieron los hechos?
	4. Quiénes cree que fueron los responsables?
<b>2. Impactos y consecuencias</b>	5. ¿Esos hechos cómo le afectaron? ¿Qué consecuencias tuvieron o siguen teniendo en su vida?
<b>3. Acceso a las autoridades (Justicia, verdad y reparación)</b>	6. ¿Ha expuesto el caso ante alguna entidad o autoridad? (marque con una x) a. Si _____ b. No _____ ¿Por qué? _____
	7. ¿Sabe si se ha realizado algún acto de reconocimiento por parte del Estado por los hechos ocurridos? o, ¿por otros hechos? ¿Cree que esto es reparador? a. Si _____ b. No _____ ¿Por qué?
	8. ¿Ha recibido atención por parte de alguna autoridad local con ocasión de los hechos de violencia que ha sufrido? a. Si _____ b. No _____
	9. ¿Ha recibido rehabilitación emocional por parte de las autoridades locales? a. Si _____ b. No _____
	10. Si la respuesta anterior fue afirmativa ¿enuncie que medidas ha recibido por parte de las autoridades?

	11. En caso de no haber recibido ninguna reparación económica o de otro tipo (rehabilitación, medidas simbólicas, etc.), ¿Cuál considera que sería la medida o acción que repararía el daño generado?
	12. De acuerdo con su experiencia ¿Qué se necesita para que la población víctima en el territorio de Villanueva La Guajira pueda acceder a las medidas de reparación y rehabilitación establecidas en la norma?

Fuente: Elaboración propia, con elementos del formato de entrevista de la Comisión de la Verdad

#### 3.4.4 Entrevista a funcionario de centro regional

<b>Entrevista a funcionario regional</b>			
La presente entrevista tiene como propósito conocer su percepción sobre las medidas de rehabilitación emocional ejecutadas en el municipio como parte del proceso de reparación integral. Los fines de esta entrevista son académicos. Se pretende conocer la percepción de las víctimas con el fin de mejorar el acceso a este componente de atención psicosocial. Por favor responda desde su experiencia personal y siéntase libre de compartir lo que desee en cada respuesta.			
<b>Perfil demográfico</b>			
Nombre:		Profesión u ocupación:	
Fecha:		Lugar de nacimiento:	
Edad:		Grupo étnico al que pertenece:	
Género:			
<b>Eje temático</b>	<b>Preguntas clave</b>		
<b>1. Experiencia y Formación</b>	¿Cuántos años lleva trabajando en procesos de acompañamiento y atención a víctimas? ¿Cuántos años lleva en el centro de atención regional para víctimas del Molino?		

<b>2. Enfoque en la atención</b>	¿Podría describir brevemente el proceso de atención que se le da a la víctima desde su llegada al centro regional hasta la aplicación del PAARI?
	Además del cuestionario de necesidades inicial sugerido por los marcos nacionales, ¿se aplica alguna herramienta de diagnóstico adicional?
<b>3. Atención psicosocial</b>	¿Qué servicios y recursos se ofrece a la víctima en el centro regional de atención? ¿Qué actitudes percibe en las víctimas al recibir la información?
	¿Qué acciones y recomendaciones suele emitir la entidad para el acompañamiento en salud mental, física y emocional?

<p><b>4. Rehabilitación emocional</b></p>	<p>¿La entidad ofrece algún tipo de estrategia o método de atención para superar los efectos victimizantes del hecho violento, como terapias individuales y grupales o programas de apoyo?</p> <p>a. Si _____ b. No _____</p> <p>Si la respuesta fue afirmativa describa a continuación la estrategia o método empleado.</p>
<p><b>5. Colaboraciones y alianzas</b></p>	<p>¿Conoce o ha escuchado sobre el Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas (PAPSIVI)?</p> <p>a. Si _____ b. No _____</p> <p>¿Sabe si en los últimos años se ha venido aplicando en el municipio?</p> <p>a. Si _____ b. No _____</p> <p>¿Qué tipo de alianzas o colaboraciones tiene el centro con otros profesionales en el ámbito de atención a las víctimas con el fin de prestar servicios complementarios o acompañamiento?</p> <p>¿Cuáles son los desafíos que enfrenta el centro en la atención a víctimas y la rehabilitación emocional?</p> <p>¿Cuáles considera que pueden ser las oportunidades para mejorar la atención a víctimas desde la rehabilitación emocional y los recursos disponibles en el centro?</p>

Fuente: Elaboración propia, con elementos del formato de entrevista de la Comisión de la Verdad

### 3.4.5 Entrevista a funcionario de la alcaldía

<b>Entrevista funcionario alcaldía</b>			
<p>La presente entrevista tiene como propósito conocer su percepción sobre las medidas de rehabilitación emocional ejecutadas en el municipio como parte del proceso de reparación integral. Los fines de esta entrevista son académicos. Se pretende conocer la percepción de las víctimas con el fin de mejorar el acceso a este componente de atención psicosocial. Por favor responda desde su experiencia personal y siéntase libre de compartir lo que desee en cada respuesta.</p>			
<b>Perfil demográfico</b>			
Nombre:		Profesión u ocupación:	
Fecha:		Lugar de nacimiento:	
Edad:		Grupo étnico al que pertenece:	
Género:			
<b>Eje temático</b>	<b>Preguntas clave</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Preguntas</b>		
<b>1. Diagnóstico y evaluación de necesidades</b>	¿Podría comentarnos sobre el proceso de atención psicosocial a las víctimas desde la Alcaldía? ¿Cómo se articula con el plan de atención integral que se determina en el Centro Regional del Molino?		
	¿Qué recursos o estrategias utiliza la alcaldía para verificar que las víctimas tengan acceso a la reparación integral?		
<b>2. Enfoque en la atención</b>	Desde su experiencia ¿Cómo es el contacto de las víctimas con la alcaldía? ¿Cuáles son los actos de reparación y atención que más interesa a las víctimas, aquellos por los que se acercan por más ayuda y acompañamiento a la Alcaldía? ¿Qué tan común es que las víctimas pidan apoyo en procesos de reparación emocional?		
	¿Se han llevado a cabo iniciativas para la identificación de víctimas que puedan necesitar apoyo médico o psicológico? a. Si _____ b. No _____ Argumente su respuesta:		

	<p>¿Conoce o ha escuchado sobre el Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas (PAPSIVI)?</p> <p>a. Si _____</p> <p>b. No _____</p> <p>¿Sabe si en los últimos años se ha venido aplicando en el municipio?</p> <p>a. Si _____</p> <p>b. No _____</p>
<p><b>3. Atención psicosocial y Rehabilitación emocional</b></p>	<p>¿Hay espacios que ofrezca o de algún modo, apoye la alcaldía para la rehabilitación emocional de las víctimas (terapia, grupos de apoyo, diálogos comunitarios)?</p> <p>a. Si _____</p> <p>b. No _____</p> <p>¿Qué opina de estos espacios?</p> <p>¿Existen planes o programas de capacitación para el personal encargado de brindar apoyo emocional y psicosocial a las víctimas del municipio?</p> <p>a. Si _____</p> <p>b. No _____</p> <p>Si no existen ¿Qué cree que se podría hacer para implementarlos?</p>
<p><b>4. Colaboraciones y alianzas</b></p>	<p>¿La entidad cuenta con alguna alianza con las EPS o con otras instituciones u organizaciones para brindar apoyo emocional y psicosocial a las víctimas?</p> <p>a. Si _____</p> <p>b. No _____</p> <p>Si existen estas alianzas o rutas de atención, podría describirlas</p>



Fuente: Elaboración propia, con elementos del formato de entrevista de la Comisión de la Verdad

## Capítulo 4. Representación y análisis de los datos

El presente capítulo pretende mostrar los hallazgos encontrados a través de la aplicación de las técnicas de recolección de la información. En un primer momento se presentan los hallazgos de las fuentes consultadas en lo que tiene que ver con los avances e índices de atención psicosocial en el municipio. Posteriormente, con la ayuda de los relatos de los orientadores y las víctimas, se realiza la matriz DOFA. Finalmente se esboza la formulación del protocolo de intervención para las víctimas del municipio.

### 4.1 Fase 1: Revisión de literatura

Se desarrolló una búsqueda de literatura que dio cuenta de cuatro aspectos relacionados con las categorías y el problema de investigación enunciado previamente. Esta revisión pretende caracterizar el estado de la atención psicosocial en Villanueva a través de dos ejes fundamentales. En primer lugar, se examinaron los datos de caracterización de la población para realizar un diagnóstico de la afectación de las víctimas en el municipio. En segundo lugar, se enuncian las acciones con enfoque psicosocial para la atención integral de las víctimas del conflicto armado, así como los mecanismos de integración, evaluación y monitorización que permiten que los diferentes actores conozcan los resultados e impactos de los programas de atención, iniciativas y planes enfocados en la atención psicosocial. Para ello se analizaron los informes de las entidades regionales y departamentales involucradas.

A continuación, se muestra una matriz con los hallazgos encontrados a través del análisis de los dos componentes.

Tabla 6. Revisión literaria por componentes

Entidad	Título del documento	Componente 1. Caracterización de la población	Componente 2. Mecanismos de atención psicosocial
<b>Gobernación de Guajira</b>	Plan de desarrollo del departamento de la Guajira 2020-2023	Se evidencia que, aproximadamente el 16% de la población del departamento fue víctima del conflicto. Hay alrededor de 144 mil víctimas Registradas según la Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas – UARIV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el momento, el departamento cuenta con 16 Entidades Territoriales Asistidas y 16 Mesas de participación de víctimas asistidas técnicamente y acompañamiento a los procesos de elección de todas las mesas en el departamento de La Guajira.</li> <li>• La estrategia de atención que está aplicando la Gobernación del departamento pretende fomentar la empleabilidad y el acceso al crédito, los retornos y reubicaciones en conjunto con la CTJT y la realización de una política pública de Víctimas.</li> </ul>

Entidad	Título del documento	Componente 1. Caracterización de la población	Componente 2. Mecanismos de atención psicosocial
Gobernación de Guajira (Continuación)			<ul style="list-style-type: none"> <li>el protocolo de atención integral en salud con enfoque diferencial para víctimas del conflicto armado se pretende implementar en las 15 entidades territoriales y 11 EAPB,</li> </ul>
Alcaldía de Villanueva	Plan de acción Enlace Víctimas		<p>En el plan de acción se esbozan las actividades que se realizaron en el año 2021. No se presentan indicadores o resultados de los acompañamientos. Se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Día de conmemoración de víctimas y desaparecidos.</li> <li>Apoyo y asesoría jurídica en conjunto con la personería</li> <li>Charlas educativas y apoyo psicosocial para víctimas LGTBI</li> <li>Jornada de indemnización por parte de la Unidad y Reparación de Víctimas.</li> </ul>
Alcaldía de Villanueva	PAT Plan de acción territorial 2020 - 2023 para la prevención, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado	Villanueva es un municipio que ha colocado una cuota importante de víctimas, las cuales han sido en su mayoría registrados por el hecho victimizante de desaparición forzada, también se han registrado otros hechos victimizantes como homicidio, secuestro, entre otros. Según la Ficha estadística de la Red Nacional de Información, en el municipio se registraron 12.848 víctimas por ocurrencia, las cuales fueron reconocidas en el marco de la Ley 1448 de 2011 y están correctamente incluidos en el Registro Único de Víctimas - RUV, 9.546 víctimas narraron el hecho victimizante ante el Ministerio Público Presente en el Municipio, actualmente en el municipio residen 10.084 víctimas de las cuales 8.458 víctimas son sujeto de atención, se han presentado 13.965 eventos victimizantes.	<p>Se presenta una caracterización de las víctimas por enfoque del hecho victimizante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se establece el plan de acción territorial para la reparación de la víctimas en el municipio, que se enfoca en la restitución de tierras, vivienda rural y urbana; el acceso a créditos y pasivos; la rehabilitación física, mental, y psicosocial; la rehabilitación social y comunitaria, las medidas dirigidas a la sociedad como foros, conversatorios y cátedras, la exención de la prestación del servicio militar, la aceptación de los hechos, el perdón público y la preservación de la memoria, y la indemnización.</li> <li>Uno de los hallazgos más relevantes es que el municipio se encuentra en proceso de creación de un plan de acción específico para la atención en salud y rehabilitación a las víctimas del conflicto</li> </ul>
Red Nacional de información.		De acuerdo con el Boletín compacto de Villanueva, 84 personas participaron de la atención psicosocial brindada por el municipio y sus puntos de atención.	

Fuente: Elaboración propia con base en proceso sistemático de revisión literaria

De acuerdo con la revisión de la literatura, se puede afirmar que:

- A) De acuerdo con la Gobernación del departamento de la Guajira y la alcaldía de Villanueva, actualmente se registran entre 9000 y 12.000 víctimas en el municipio (las cifras varían de acuerdo con las fuentes analizadas), que se encuentran registradas en el registro único de víctimas
- B) El departamento se encuentra en proceso de aplicación del plan de Atención integral en salud y atención psicosocial para las víctimas del conflicto armado, el cual se pretende implementar en 15 entidades territoriales. De acuerdo con el Plan de desarrollo del departamento, la implementación del PAPSIVI se encuentra todavía en proceso, por lo que su ejecución está pendiente en algunos municipios.
- C) De acuerdo con la Gobernación de la Guajira, en el momento en el departamento se encuentra ejecutando acciones para con el fin de fomentar el acceso al crédito, el acceso a un empleo digno, y el retorno de las víctimas que han resultado desplazadas por el conflicto armado.
- D) La alcaldía de Villanueva registra acciones realizadas en el año 2021 relacionadas con los procesos de reparación integral. Se registran acciones conmemorativas, asesorías jurídicas, apoyo psicosocial diferencial para las víctimas con enfoque de género y acciones de indemnización. Sin embargo, en los documentos de acceso público presentados en la página de la alcaldía no se registra seguimiento o monitoreo de estas acciones con el fin de verificar el impacto real sobre la población afectada.
- E) La alcaldía de Villanueva ha realizado una caracterización de la población víctima a través de la cual ha sido posible identificar que la comunidad ha sido afectada mayormente por el fenómeno del desplazamiento y los homicidios. En el plan de acción territorial de la alcaldía se describe un enfoque de atención diferencial.
- F) De acuerdo con la Red Nacional de Información, del año 2018 al 2020 se realizaron 4 jornadas móviles de atención con participación de la Unidad de Víctimas. Se trata de eventos institucionales en los cuales se realiza un proceso de reconocimiento y participación de las víctimas del hecho violento. Estas jornadas también están destinadas a escuchar a las víctimas y recibir solicitudes de asistencia y reparación. En estas jornadas se registraron 1509 solicitudes y 632 víctimas fueron atendidas (PAT Villanueva, 2021)

- G) La alcaldía de Villanueva ha diseñado un Plan de atención territorial para las Víctimas del municipio, con el fin de que se articulen acciones de control, seguimiento, apoyo y reparación entre la administración municipal y la fuerza pública para ayudar a las víctimas del conflicto.
- H) De acuerdo con el Plan de Atención Territorial para las víctimas del conflicto, a corte del 2020 se presentaron 71 solicitudes de restitución de tierras, de las cuales 19 solicitudes se encontraban en trámite.
- I) La Alcaldía de Villanueva señala que el Plan de Atención Territorial para la atención a las víctimas incluye componentes de prevención y protección para garantizar los derechos de subsistencia, vivienda, integridad y protección de tierras. También se incluyen como medidas la ayuda humanitaria, la protección de bienes y las medidas de rehabilitación psicosocial y comunitaria. Los componentes de este Plan de atención y las medidas que se establecen se resumen en la tabla 7.

Tabla 7. Derechos, componentes y medidas según el PAT

MAPA POLITICA PUBLICA PARA LA ATENCION Y REPARACION A LAS VICTIMAS			
DERECHOS ASOCIADOS	COMPONENTES	MEDIDAS	
Vida, Integridad, Libertad, Seguridad	<b>PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN</b>	Prevención temprana	
		Prevención urgente	
Protección de tierras		Protección de bienes patrimoniales, tierras y territorios	
Información	<b>ATENCION</b>	Información y orientación	
Subsistencia mínima	<b>ASISTENCIA</b>	Ayuda humanitaria inmediata (otros hechos)	
		Ayuda humanitaria inmediata (desplazados)	
Subsistencia mínima		Atención humanitaria de emergencia	
		Atención humanitaria de transición	
Vivienda		Vivienda	
Identificación		Identificación	
Salud		Salud	
Educación		Educación	
Generación de ingresos		Generación de ingresos	
Seguridad alimentaria		Seguridad alimentaria	
Reunificación familiar		Reunificación familiar	
Asistencia funeraria		Asistencia funeraria	
Reparación integral		<b>REPARACION INTEGRAL</b>	Medidas de restitución
			Restitución de tierras
	Restitución de vivienda rural y urbana		
	Empleo rural y urbano		
	Acceso a créditos		
	Alivio de pasivos		
	Retorno y reubicaciones		
	Medidas de rehabilitación		
	Rehabilitación física y mental		
	Rehabilitación psicosocial		
	Rehabilitación social y comunitaria		
	Satisfacción medidas dirigidas a la sociedad civil: foros, conversatorios, cátedras, Festivales.		
	Satisfacción medidas institucional: (i) Exención de la Prestación del Servicio Militar, (ii) Aceptación pública de hechos y		
	solitudes de perdón público y (iii) Acompañamiento en la entrega de restos óseos		
	Satisfacción - medidas para preservar y honrar la memoria de las víctimas (homenajes y dignificación, conmemoración de fechas).		
	Indemnización (Acompañamiento para la Inversión adecuada de los recursos)		
	Garantías de no repetición		
	Reparación colectiva		
Transversal	<b>TRANSVERSAL</b>	Participación	
		Enfoque diferencial	
		Enfoque étnico	
		Fortalecimiento institucional sistemas de información	

Fuente: Alcaldía de Villanueva (2020)

- J) Teniendo en cuenta los componentes de ejecución del Plan de acción territorial se establecen también los entes encargados en donde se considera a la secretaría de gobierno, el enlace municipal de víctimas (Centro regional de atención) y los representantes municipales y departamentales de la mesa de justicia transicional, en cargados de promover los derechos de las víctimas.
- K) En el año 2020 se llevó a cabo una reunión de la mesa del Plan de Acción territorial. En esta reunión se realizó un acuerdo para la consolidación de un plan de acción específico para la atención en salud y la rehabilitación de las víctimas del conflicto. Dentro de los componentes pactados para la atención de dicho plan se contempla la atención mental de primer nivel, rehabilitación física y psicológica, medidas de prevención y hábitos saludables, seguimiento a la particularidad de cada caso y la farmacodependencia (PAT Villanueva, 2020) A partir de esta reunión se han realizado dos encuentros más. El último encuentro se realiza en marzo del año en curso, en el cual se aprobaron los lineamientos para plan de trabajo de la mesa de participación de las víctimas con vigencia 2023. A esta mesa asistieron el alcalde, los secretarios, la personería municipal, el SNARIV y la policía Nacional. No se encuentra información pública sobre los lineamientos establecidos en este encuentro.

De acuerdo con lo anterior se puede señalar que hay varios aspectos llamativos que influyen en la atención para la salud y la rehabilitación de las víctimas. El primer aspecto problemático es la caracterización de las víctimas, ya que los registros de la Red Nacional de información brindan un estimado de, aproximadamente, 10.084 víctimas con corte a 2020. Esta cifra corresponde a todas las víctimas del conflicto armado en la historia reciente del municipio. Registros más actuales de la Red de Información (a partir del 2010) señalan que el municipio tiene 849 víctimas por ocurrencia, y tan solo 391 declaraciones (Alcaldía de Villanueva, PAT, p.13)

El segundo aspecto problemático es que, si bien en el plan de desarrollo del departamento de la Guajira señala que el PAPSIVI está en ejecución, hasta la fecha no existe un informe de monitoreo que permita rastrear la ejecución del PAPSIVI. Como se puede ver, en el municipio se vienen adelantando acciones para generar un plan de acción municipal,

sin embargo, los lineamientos de este siguen en construcción por parte de las entidades municipales.

El tercer aspecto problemático radica en la continuidad y el seguimiento a los aprendizajes de las jornadas de atención a las víctimas. De acuerdo con la Alcaldía de Villanueva (2023), este año se han realizado 4 jornadas de atención y acompañamiento, la celebración del día nacional de la memoria y la solidaridad de las víctimas del conflicto y un plenario para la mesa de participación efectiva de las víctimas que contó con la asistencia de un doctor, el secretario del gobierno municipal, el secretario de salud, el equipo psicosocial, la coordinadora de la mesa de víctimas, el secretario técnico de la mesa, el personero municipal y el coordinador de gestión institucional de la Unidad de Víctimas del departamento.

*Tabla 8. Eventos de reconocimiento y rehabilitación para víctimas (años 2022 y 2023)*

<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Descripción del evento</b>
9-abr-21	Día Nacional de la memoria y la solidaridad con las Víctimas	Conmemoración a través de un poster en la página oficial
28-jul-22	Jornada de atención intersectorial a las víctimas	Evento en una institución del municipio. se contó con la participación de un delegado de la Unidad departamental de víctimas, delegados instituto colombiano bienestar familiar, sisbén, enlace de familias en acción, Umata, comisaría de familia, personería municipal, equipo de salud pública y Hospital Santo tomas.
14-dic-22	Conmemoración por las víctimas de 1998 y sus familiares	Eucaristía conmemorativa con miembros de la Mesa Municipal para las Víctimas, Administración Municipal, Personería Municipal, familiares víctimas del hecho y otras personas de la población en general.
8-mar-23	Proceso de inscripción para la conformación de la mesa	

	municipal de participación efectiva para las víctimas	
17-mar-23	Subcomité de Asistencia y Atención, Prevención, Protección y Garantías de No Repetición	Socialización para actualización del Plan de Prevención, Protección y Garantías de No Repetición y la socialización para actualización del Plan de Contingencia. En este subcomité se contó con la presencia del Secretario de Gobierno, la Secretaria General; el Secretario de Planeación, la Secretaria de Educación; el Secretario de Salud, el Secretario de Desarrollo; la Secretaria de Hacienda, el Personero Municipal; Comisaría de Familia, la Policía Nacional, Unidad para las Víctimas, el SENA y Mesa de Víctimas
9-abr-23	Día Nacional de la memoria y la solidaridad con las Víctimas	Conmemoración a través de un poster en la página oficial de la alcaldía de Villanueva
3-may-23	Plenario de Mesa de participación efectiva para las Víctimas de Villanueva, La Guajira.	Reunión de víctimas y funcionarios institucionales, a través de una cartografía se pretende reconstruir los sucesos propios y familiares,
4-may-23	Jornada de atención personalizada a las víctimas del conflicto armado	Encuentro en la casa de la cultura para la atención de las víctimas con presencia de un equipo interdisciplinario y un grupo de profesionales.
11-may-23	Jornada de atención personalizada a las víctimas del conflicto armado	Encuentro en la casa de la cultura para la atención de las víctimas con presencia de un equipo interdisciplinario y un grupo de profesionales.
25-may-23	Jornada de atención personalizada a las víctimas del conflicto armado	Encuentro en la casa de la cultura para la atención de las víctimas con presencia de un equipo interdisciplinario y un grupo de profesionales.
28-jun-23	Jornada de atención personalizada a las víctimas del conflicto armado	Encuentro en la casa de la cultura para la atención de las víctimas con presencia de un equipo interdisciplinario y un grupo de profesionales.

Fuente: Elaboración propia con base en proceso de revisión de fuentes oficiales del gobierno y de la Alcaldía de Villanueva

## **4.2 Fase 2. Análisis de las entrevistas.**

A continuación, se presenta el análisis de las entrevistas hechas a 35 víctimas del conflicto residentes del municipio de Villanueva, un funcionario del centro regional el Molino, y una funcionaria designada de la alcaldía. Las entrevistas se analizan a través de los ejes temáticos y las categorías que se establecieron en la metodología y se resaltan los aportes más significativos de parte de las víctimas con el fin delimitar que acciones requieren intervención para garantizar el proceso de rehabilitación emocional de las víctimas.

### ***4.2.1 Entrevistas a víctimas***

#### **4.2.1.1 Hechos, víctimas y responsables**

##### **Aproximación inicial**

De acuerdo con las indicaciones de la Comisión de la Verdad (2021) el acercamiento a las víctimas comenzó con la explicación del sentido académico de la entrevista realizada. Muchas de las víctimas sintieron un sentimiento inicial de desconfianza, ya que aseguraban que responder la entrevista podría ser una causa para que el Estado no respondiera por las garantías, sobre todo económicas. Algunos entrevistados respondieron de forma muy precavida. La percepción general de los entrevistados es que la reparación sigue siendo una obligación pendiente por parte del Estado, principalmente el acompañamiento psicosocial. En adición, muchos de los entrevistados manifestaron emociones de tristeza, llanto y nostalgia al narrar los hechos, lo cual muestra un evidente daño psicológico.

#### **4.2.1.2 Caracterización de los hechos**

Para realizar una caracterización inicial de las 35 víctimas, se tomaron las respuestas a las 4 primeras preguntas de los entrevistados, con el fin de realizar una caracterización primera del lugar, el tipo de hecho victimizante y el responsable. A partir de esta caracterización se extraen los resultados del primer eje temático, a saber, “hechos, Víctimas y responsables”.

*Tabla 9. Lugar en el que ocurrieron los hechos*

<b>Lugar</b>	
Villanueva	20
Valle	5
San Agustín	3
Magangué	1
Cocuelo	1
Cadilo	1
Codazzi	1
Magdalena medio	1
Huila	1
Hato viejo	1
Total	35

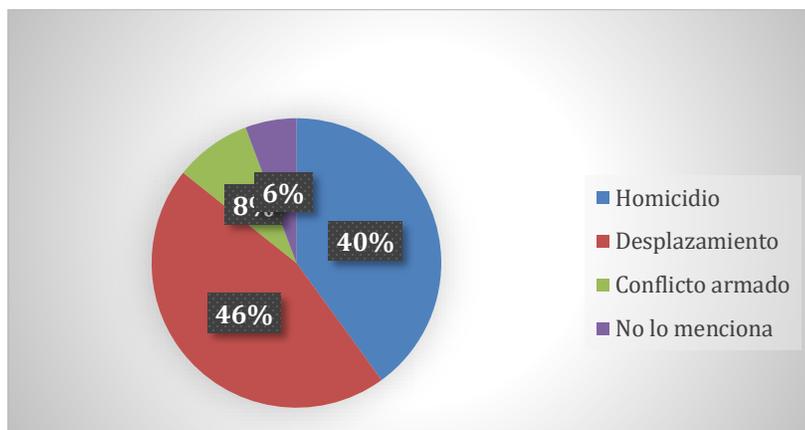
Fuente: Elaboración propia, resumen de hallazgos de entrevistas a víctimas

*Tabla 10. Años en los que ocurrieron los hechos*

<b>Año</b>	
2010	2
2007	1
2005	3
2004	5
2003	7
2002	5
1999	3
1997	2
1998	2
1997	1
1995	1
1989	1
1986	1
1985	1
Total	35

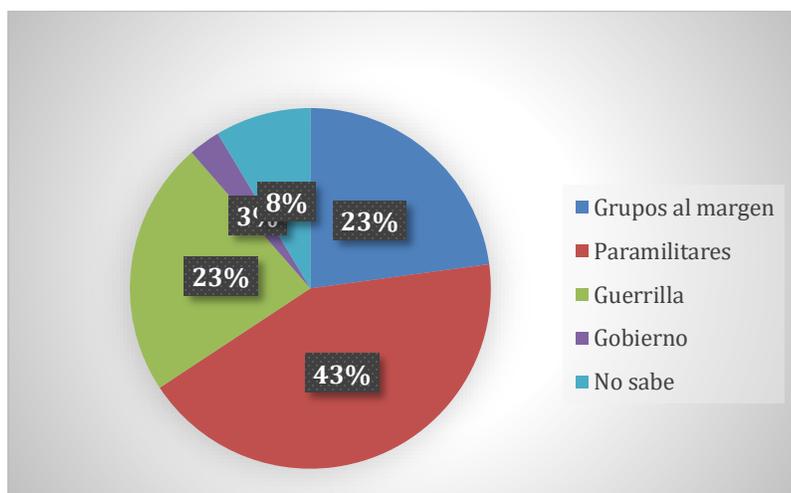
Fuente: Elaboración propia, resumen de hallazgos de entrevistas a víctimas

Figura 6. Tipo de hechos violentos en los entrevistados



Fuente: Elaboración propia, resumen de hallazgos de entrevistas a víctimas

Figura 7. Actores armados responsables de los hechos



Fuente: Elaboración propia, resumen de hallazgos de entrevistas a víctimas

Teniendo en cuenta la información presentada anteriormente se puede ver que las víctimas entrevistadas manifiestan que los hechos victimizantes sucedieron entre 1985 y 2010. Así mismo, se puede ver cómo algunos de los hechos sucedieron en Villanueva, sin embargo, muchas de las víctimas entrevistadas llegaron al municipio a causa de los hechos violentos que acaecieron en su lugar de origen. En adición, se puede ver cómo el desplazamiento y el homicidio fueron los hechos victimizantes con más recurrencia en los

relatos de los entrevistados. Incluso, en algunos casos, las víctimas fueron parte de 2 hechos victimizantes, como en el caso de los entrevistados 14 y 16 (en adelante E14, E16).

Con respecto a los actores armados involucrados en los hechos victimizantes, se puede ver que la mayoría de los entrevistados señaló a los paramilitares como los responsables de las circunstancias acaecidas. Es importante mencionar que muchas de las víctimas aún no tienen claro qué grupo fue el causante del hecho, por lo que respondieron “grupos al margen de la ley” o “no sabe”. También es importante señalar que los entrevistados 4 y 10 señalan a dos grupos como los responsables, y también se hace mención del ejército y al gobierno. Teniendo en cuenta estos datos, se resumen los principales hallazgos en la siguiente ilustración.

*Figura 8. Hechos, víctimas y responsables*



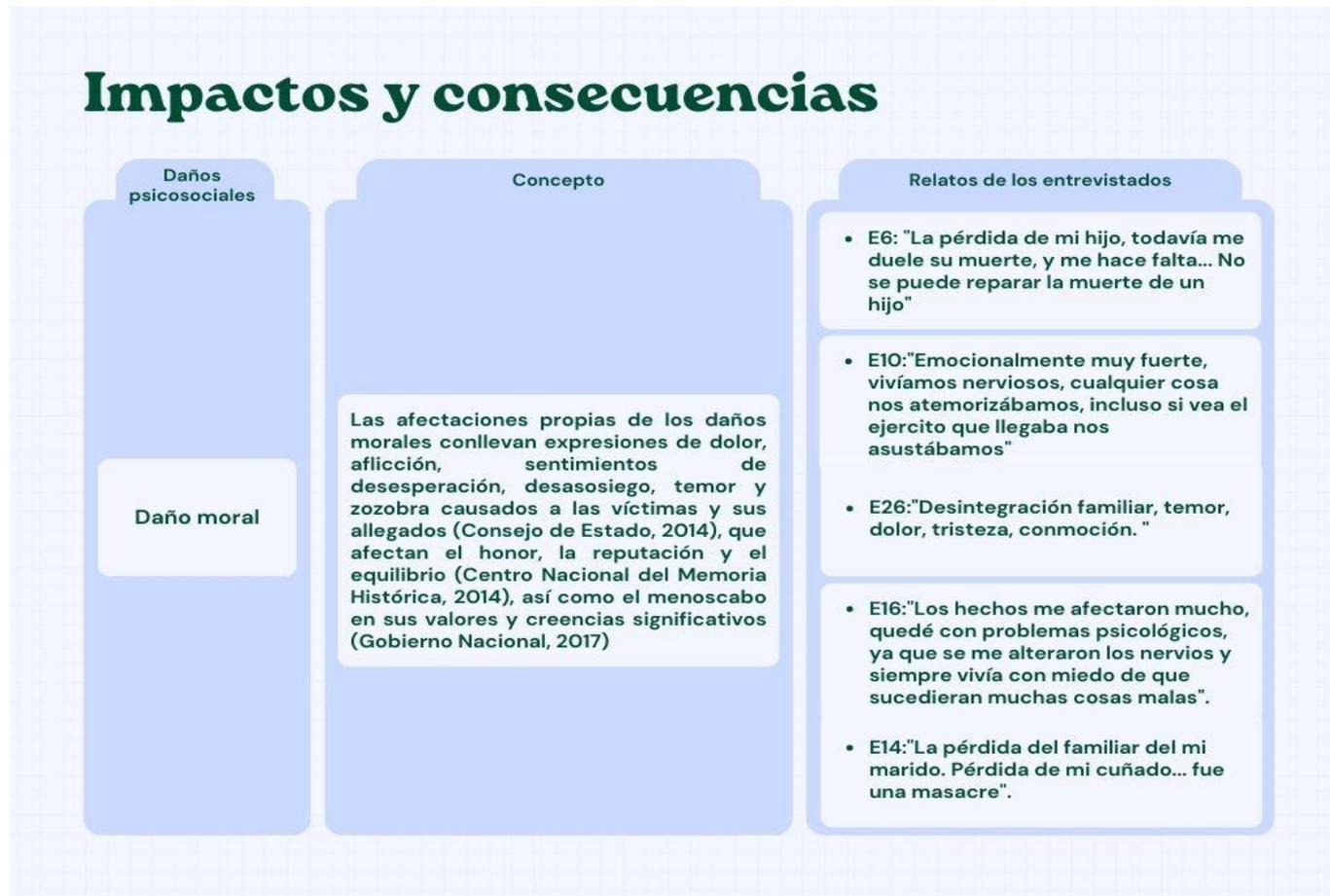
Fuente: Elaboración propia con insumos de los instrumentos empleados en la investigación

#### 4.2.1.3 Impactos y consecuencias

Para estimar los impactos y las consecuencias del hecho violento se analizan las respuestas a la pregunta 5 de la entrevista semiestructurada. En este 34 de los 35 entrevistados manifestaron convivir aún hoy con las secuelas y los impactos del hecho violento. La mayoría de los entrevistados manifiesta consecuencias emocionales, psicológicas y económicas. Dentro de las consecuencias emocionales se encuentra la pérdida, el duelo, la tristeza y el miedo a que la situación violenta se repita, así como la incertidumbre, el miedo y los nervios por la perspectiva del futuro. Dentro de las consecuencias psicológicas se encuentran impactos como la profunda ruptura con la comunidad y la familia, así como la dificultad para sobrellevar el trauma de la pérdida de varios seres queridos y el desarraigo al ser obligados a separarse de sus tierras. Dentro de las consecuencias económicas se encuentra la pérdida de los medios de subsistencia, las cosechas y los animales, así como la profunda dificultad para encontrar empleo después de desplazarse del campo a la ciudad.

A continuación, se enuncian algunos impactos y consecuencias del daño ocasionado por el hecho violento. Para ello se clasifican los testimonios de las víctimas de acuerdo con la clasificación del daño propuesta por la cartilla gubernamental titulada: *Estrategia de atención psicosocial en el marco del programa de atención psicosocial y salud integral para las víctimas NO LOGRAVI*.

Figura 9. Impactos y consecuencias en los entrevistados



Fuente: Elaboración propia con insumos de los instrumentos empleados en la investigación

# Impactos y consecuencias

## Daños psicosociales

Daños en el proyecto de vida

## Concepto

Los daños en el proyecto de vida se relacionan con las transformaciones o afectaciones en los recursos materiales, relacionales y psicológicos de los que dispone una persona, lo que hace y el territorio que habita. La guerra inscribe de forma violenta todo tipo de obstáculos para las libertades de movilización territorial, expresión de pensamiento e ideologías y estilos de vida que no vayan en sintonía con los impuestos por los actores armados (Gobierno Nacional, 2017)

## Relatos de los entrevistados

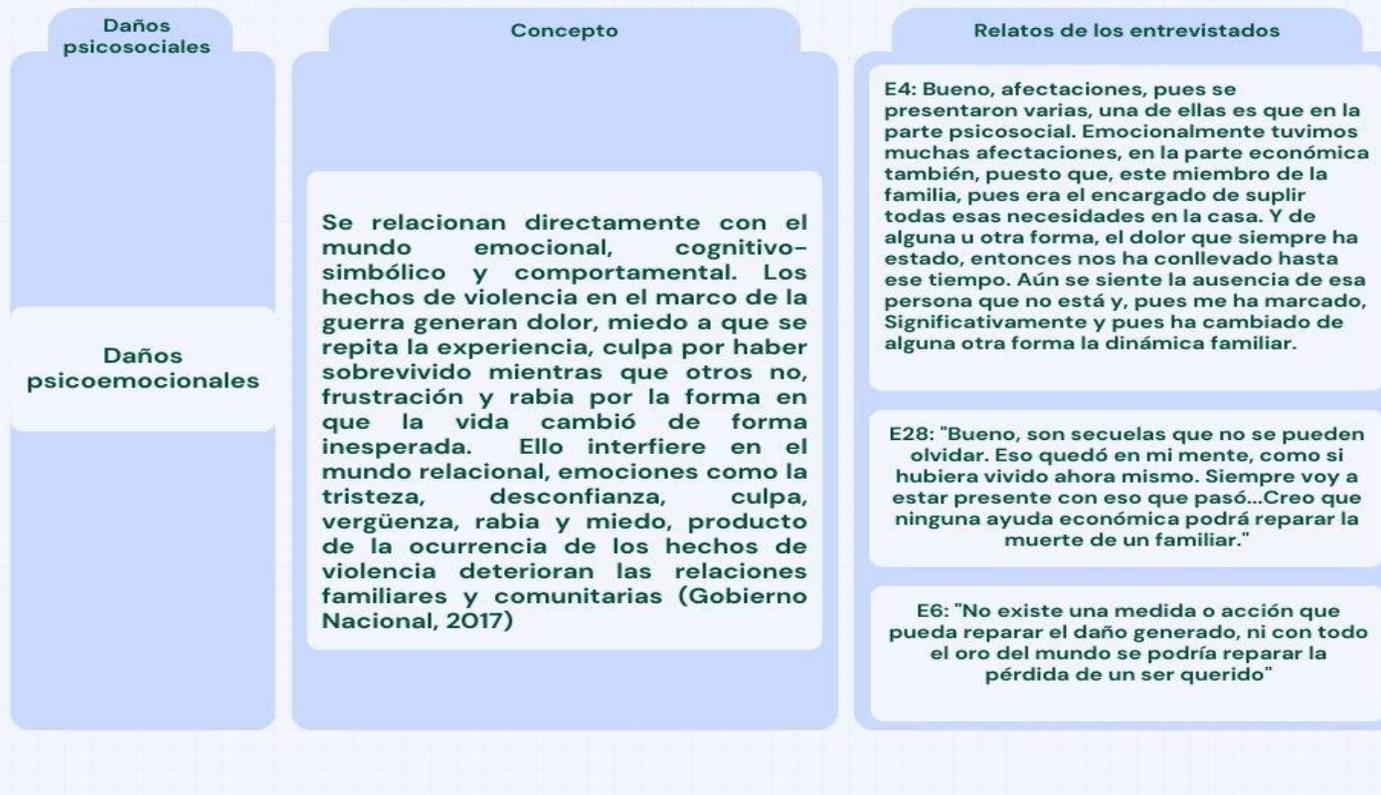
E24: "La violencia me generó consecuencias negativas en mi vida, tuvimos que pasar hambre y no tuvimos estabilidad o un bienestar"

E34: "Nos vimos obligados a dejar nuestras tierras, animales, cultivos y gallinas"

E18: "Se perdieron los cultivos, al ser desplazados, se dañaron los cultivos, porque no podíamos regresar y en el pueblo, cuando uno llega del campo no encuentra trabajo, no hay empleo sufre uno muchas calamidades domésticas"

Fuente: Elaboración propia con insumos de los instrumentos empleados en la investigación

# Impactos y consecuencias



Fuente: Elaboración propia con insumos de los instrumentos empleados en la investigación

#### **4.2.1.4 Acceso a las autoridades (Justicia, Verdad y Reparación)**

A continuación, se presentan las apreciaciones con respecto al acceso a las autoridades, la atención, reparación y restitución de los entrevistados. Con respecto a este componente, se puede decir, en primer lugar, que la mayoría de los entrevistados denunció el hecho. Como en la mayoría de los casos los hechos se presentaron antes del establecimiento de políticas públicas de atención, en muchos episodios hubo confusión acerca de dónde debía denunciarse el hecho. Este es el caso del entrevistado 7, quien señala haber realizado la denuncia a la policía sin que sucediese nada ya que, al parecer, la policía tenía un acuerdo con los perpetradores del hecho (E7, comunicación personal, 10 de julio del 2023). Luego de ello, el entrevistado denunció ante la Unidad de Atención de Víctimas, y recibió la atención necesaria.

Otro caso similar es el de la entrevistada 10 quien denunció el hecho ante la autoridad regional, quien le respondió que el ejército ya estaba haciendo presencia en la zona, lo cual para ella generó incertidumbre debido al parecido de los uniformes del ejército con los de los actores armados (E10, comunicación personal, 10 de julio de 2023). Además, resulta llamativo ver que 4 de los 35 entrevistados nunca denunciaron el hecho ante ninguna entidad. La entrevistada 12 señala no haber denunciado ya que tenía una profunda desconfianza ante las autoridades ya que “no hacen nada” (E12, comunicación personal, 10 de julio del 2023). En el caso de la entrevistada 17 le fue imposible realizar la denuncia ya que los hechos violentos le exigieron salir del país. Dentro de las razones por las cuales las víctimas denunciaron el hecho se encuentra el “deseo de hacer justicia” (E7, comunicación personal, 10 de julio del 2023), “recibir acompañamiento” y “dar a conocer los hechos” (E14, comunicación personal, 10 de julio del 2023).

En lo que respecta a la recepción de mediadas de atención, rehabilitación o reparación, se pudo establecer que solo 10 de los 34 entrevistados han recibido algún tipo de incentivo o ayuda de tipo económico. Solo la entrevistada 9 señaló haber recibido talleres y charlas para compartir su versión de lo acontecido y para el reconocimiento de la verdad (E9, comunicación personal, 10 de julio del 2023). Otro caso particular es el de la entrevistada 14

quien señalo haber recibido acciones de reparación y rehabilitación a través de los diversos allanamientos y las acciones para dar con los responsables del hecho violento. De todos los entrevistados, ella es la única que recibió una ceremonia pública en la que los perpetradores pidieron perdón por lo ocurrido. El resto de los entrevistados manifiesta no haber recibido apoyo psicológico, apoyo económico o tratamiento de ningún tipo, e incluso señalan que en el municipio no se llevan a cabo las acciones de reparación establecidas en la ley de víctimas. En este caso, se puede decir que el grado de satisfacción de las víctimas con respecto al hecho victimizante es bajo y las víctimas no perciben una verdadera aplicación de los lineamientos del PAPSIVI.

Otra reflexión importante surgió en el testimonio de los entrevistados, acerca de la imposibilidad de reparar ciertos daños. Más de cinco entrevistados señalaron en sus relatos que el dolor y la pérdida de un ser querido es irreparable. Por ejemplo, la entrevistada 19 señala “cómo le he dicho que la muerte no se repara, no, esa pregunta, no tiene respuesta. El dolor que le deja a uno no tiene respuesta” (E19, comunicación personal, 10 julio del 2023). En este sentido, puede verse cómo las acciones de rehabilitación se entienden como una compensación o reparación del daño, debido a la falta de acompañamiento que han recibido las víctimas. Es importante recordar el carácter simbólico que, según el PAPSIVI, tiene las acciones de rehabilitación y atención psicosocial, que no pretenden como tal reparar el daño, sino mitigar los efectos de los daños a través de estrategias que facilitan la integración y la resignificación de la experiencia violenta.

Finalmente, a continuación, se resumen las recomendaciones dadas por las víctimas para que en el municipio se establezca un acompañamiento psicosocial para la rehabilitación de las víctimas.

Figura 10. Recomendaciones de las víctimas

Recomendaciones	Descripción	Entrevistados
Proceso de denuncia	La mayoría de los entrevistados recomiendan denunciar el hecho y recomiendan un mayor apoyo del Centro regional el Molino	E23: Recomiendo dar a conocer a las víctimas sus casos y que las autoridades competentes los apoye y los tengan en cuenta.
Oportunidades laborales	Una de las recomendaciones más recurrentes de los entrevistados es el apoyo para el acceso a un empleo digno luego de que ocurre el hecho victimizante. Manifiestan que es muy difícil cambiar de residencia y actividad económica para subsistir.	E13: El daño generado, lo que podía reparar era de que, a todas esas personas desplazadas les llegaran ,una ayuda principalmente de trabajo.Por que en realidad los desplazados necesitamos también trabajar para salir adelante de nuestros hijos después de toda esa violencia que vivimos en ese entonces.
Orientación psicológica	Las víctimas señalan la necesidad del acompañamiento psicológico, haciendo énfasis en que la reparación económica no es suficiente para superar los efectos emocionales de la pérdida de un ser querido, el desplazamiento forzado, entre otros.	E15: El Estado debe caracterizar todas las víctimas que vivieron consecuencias de la violencia, además de la ayuda económica que ellos brindan, deberían darnos orientaciones psicosociales y emocional.
Orientación psicosocial	Las víctimas señalan la necesidad de recibir apoyo para reconstruir los lazos familiares y comunitarios, así como restablecer el proyecto de vida.	E24 "Creo que el dinero no repararía el daño recibido, pero si pienso que a través de los entes competentes se reciba un acompañamiento psicosocial"
Orientación de las entidades encargadas	Mayor apoyo en el proceso de denuncia, una caracterización detallada de las víctimas del municipio y sus necesidades emocionales y de salud. Las víctimas también señalan la necesidad de que se genere una continuidad en el apoyo y el proceso.	E30: "rimero socialización de lo que deberían hacer las personas. Y dos, que necesitamos un centro asistencial donde las personas puedan ir a acceder a la información, poder recibir, esa socialización"

Fuente: elaboración propia con insumos de los instrumentos empleados en la investigación

#### ***4.2.2 Entrevistas a funcionarios***

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas al funcionario del Centro regional el Molino y la oficina de Enlace a víctimas de la alcaldía. A estos funcionarios se les preguntó por la experiencia y la formación, el enfoque en atención del lugar, las acciones de rehabilitación emocional que se dan en el sitio y las colaboraciones y alianzas actuales con otras entidades. De acuerdo con el análisis que se establece se puede ver que el componente de atención psicosocial y rehabilitación emocional se deriva al profesional en psicología, que no siempre logra atender la totalidad de solicitudes. También llama la atención que la mayoría de las víctimas no conoce las medidas de atención y por lo general llegan solicitando, únicamente, la reparación económica.

##### **4.2.2.1 Funcionario del Centro regional El Molino**

A continuación, se señalan las respuestas de la entrevista del funcionario del centro regional de víctimas del Molino, sede más cercana al municipio de Villanueva. El funcionario lleva 3 años en la institución. Señala que el proceso comienza con la toma de una ficha para el turno, la recepción de la cédula y la posterior atención integral. El entrevistado menciona que se le da atención prioritaria a cualquier víctima en condición de discapacidad o de la tercera edad y los funcionarios se encargan de brindar toda la información requerida para el proceso de registro y seguimiento de solicitudes, sobretodo, solicitudes de indemnización (F1, comunicación personal, 10 de julio del 2023).

En adición, el funcionario señala que la sede solo presta el servicio de orientación y verificación de los procesos. En el punto existe una psicóloga que brinda apoyo, sin embargo, la psicóloga solo asiste algunos días y pocas víctimas se acercan con la necesidad de atención psicosocial. En adición, el entrevistado señala que, por lo general, la prioridad de las víctimas es la indemnización o la reparación económica, y que muy pocas víctimas se acercan buscando un apoyo psicológico, por lo que no existe una ruta definida para dicho tipo de atención. En general, de acuerdo con lo expresado por el funcionario, el centro de atención cumple funciones de orientación para las solicitudes, en donde a la víctima se le explica cuales son las entidades o los procesos que debe llevar a cabo. De acuerdo con el entrevistado,

como no existe una psicóloga a término fijo en el punto, existen pocas solicitudes de ayuda psicosocial, lo cual representa una oportunidad de mejora.

#### **4.2.2.2. Funcionaria de la alcaldía (Enlace con las víctimas)**

A continuación, se describen los hallazgos más relevantes tras la entrevista con la funcionaria de la alcaldía. La funcionaria señala que se viene adelantando la implementación del PAPSIVI en un grupo minoritario de víctimas, a través de la gestión de la psicóloga. Con respecto a la integración entre esta entidad y el Centro regional El Molino, la funcionaria señala que hasta el momento no existe una alianza entre las dos entidades, sino que las víctimas se escogen y la psicóloga se encarga de brindar la atención psicosocial y las acciones de salud integral.

La funcionaria menciona que la alcaldía brinda el espacio en el que ella labora, que opera como enlace para la atención de víctimas. Se establece que las víctimas rara vez se acercan en búsqueda de reparación psicológica y emocional, y, quienes lo hacen, son los adultos mayores. La funcionaria señala, además, que en el momento no se están llevando a cabo iniciativas para la caracterización y detección de las víctimas que requieren apoyo psicosocial y emocional. En el momento, solo se realizan grupos de apoyo y diálogos comunitarios (F2, comunicación personal, 10 de julio 2023). Finalmente, la funcionaria menciona que actualmente no se tienen alianzas con EPS, pero se está llevando a cabo una alianza con la Universidad de la Guajira para apoyar a las víctimas en la atención psicosocial.

#### **4.3 Indicaciones para la acción**

Una vez presentado el análisis de las entrevistas y de los funcionarios del centro regional y la alcaldía, respectivamente, se pueden identificar algunas acciones que requieren intervención con el fin de que las víctimas del municipio de Villanueva puedan acceder al componente de atención psicosocial y a la rehabilitación emocional.

Los procesos y acciones que necesitan una intervención se establecen a través de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas extraídas de los testimonios de los entrevistados y que se condensan en la matriz DOFA (Figura 11).

Figura 11. Matriz DOFA



Fuente: Elaboración propia con hallazgos derivados de la aplicación de los instrumentos empleados en la investigación

De acuerdo con la Matriz y el análisis de las entrevistas se pudo determinar que hay cinco acciones clave en el proceso de atención para las víctimas del municipio que se pueden modificar con el fin de llevar a cabo la prestación del servicio integral de rehabilitación emocional. La primera acción se relaciona con el diagnóstico y la caracterización de necesidades, el cual es un proceso necesario para la identificación del tipo de

acompañamiento requerido por la víctima y que, por el momento, no se lleva a cabo de manera diferencial teniendo en cuenta la disponibilidad del profesional del Centro regional, La segunda acción tiene que ver con la intervención de las entidades gubernamentales para el apoyo de la prestación de los servicios del Centro Regional de Atención El Molino, teniendo en cuenta las iniciativas que está llevando a cabo el municipio para la construcción de un plan de atención psicosocial.

Por otra parte, la tercera acción implica la verificación de los recursos humanos disponibles con el fin de gestionar la creación de un equipo multidisciplinario de atención psicosocial, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, las oportunidades generadas a través de la incipiente alianza con la Universidad de la Guajira. La cuarta acción consiste en una alianza comunicativa y de gestión con los actores principales que en el momento se encuentran involucrados en las actividades de intervención y gestión de oportunidades para las víctimas en el municipio. Finalmente, la quinta acción se relaciona con la necesidad de dar a conocer los lineamientos de la atención psicosocial y la rehabilitación emocional, ya que una amenaza detectada fue el desconocimiento general de las medidas de reparación y satisfacción asociadas con el bienestar emocional, social y físico

#### ***4.3.1 Evaluación de necesidades y caracterización de la atención psicosocial y emocional***

De acuerdo con los autores involucrados, hasta el momento, en el Centro de atención regional el Molino y en la oficina de Enlace para las víctimas no se lleva a cabo una caracterización de la población víctima que pueda establecer el nivel de intervención y ayuda necesaria. Así mismo, no existe claridad sobre las necesidades de la población, toda vez que las víctimas, y, en este caso, los entrevistados desconocen el alcance de la ayuda. Para ello se recomienda incorporar una herramienta diagnóstica que permita conocer las necesidades reales del territorio actualmente, así como las demandas de la comunidad. Esta evaluación de necesidades se puede realizar en conjunción con los entes prestadores de salud del municipio, la comunidad víctima, la alcaldía, la personería, el centro regional y la oficina de enlace a víctimas. En el momento, el municipio cuenta con una mesa plenaria de planificación que

puede incorporar esta evaluación dentro de los puntos necesarios para la implementación de un plan de atención psicosocial en salud.

Una vez determinadas las necesidades de la población, se recomienda considerar el nivel de intensidad en la intervención, siguiendo los lineamientos propuestos por el PAPSIVI (Gobierno Nacional, 2017, p51) Para ello se recomienda tener en cuenta que existe un nivel de intervención bajo, otro moderado y otro alto. El nivel bajo incluye la atención psicosocial a través del equipo que está en la unidad territorial y consiste en la restitución de los lazos con la comunidad y el restablecimiento de la verdad, a través de diálogos y talleres de escucha. Responde a trastornos psicosociales leves producto del hecho victimizante. Por otro lado, la intervención de mediana intensidad requiere la intervención psicológica para los problemas mentales asociados a la ocurrencia del hecho. Finalmente, la intervención de alta intensidad requerirá del apoyo psicoterapéutico para tratar los trastornos mentales derivados del hecho. De acuerdo con la revisión literaria, y teniendo en cuenta que en el municipio ya se realizan encuentros, la intervención de rehabilitación emocional de primer nivel podría llevarse a cabo con la comunidad y los líderes sociales.

#### ***4.3.2 Apoyo de las entidades gubernamentales***

Un aspecto llamativo mencionado por los entrevistados es la falta de celeridad en los procesos del Centro regional de Atención el Molino. Es importante mencionar que este centro de atención recibe víctimas de diferentes áreas del departamento de la Guajira y, además, cuanta, únicamente, con una psicóloga que puede atender las solicitudes de las víctimas de acuerdo con su asistencia al centro. Por esta razón, una posible acción por intervenir es el apoyo de las entidades gubernamentales, con el fin de que el Centro regional pueda informarle a la víctima acerca de los servicios que se incluyen dentro de la medida de atención psicosocial y rehabilitación emocional. Todo esto teniendo en cuenta que, actualmente, el Centro regional solo cumple funciones de orientación y asistencia en seguimiento de solicitudes. En este caso se recomienda que la oficina de Enlace pueda realizar, de forma constante, un diagnóstico de la población víctima del municipio.

### ***4.3.3 Equipo multidisciplinar psicosocial***

Una de las principales dificultades para la atención psicosocial y la rehabilitación emocional en el municipio señaladas por los funcionarios es la falta de psicólogos y trabajadores sociales que se puedan enfocar en las necesidades específicas de la población. De acuerdo con el funcionario del Centro regional y la funcionaria de la oficina Enlace de la alcaldía, en cada punto trabaja un profesional psicólogo que es el encargado de orientar a las víctimas y aplicar los lineamientos del PAPSIVI. De acuerdo con ambos testimonios, estas dos personas no son suficientes para atender las demandas de la totalidad de la población víctima, y, en el caso del Centro regional, la psicóloga no acude todos los días de la semana y sus horarios son de difícil acceso para población de que debe desplazarse (F1, comunicación personal, 10 de julio 2023).

Con el fin de mejorar la cobertura en la atención y poder brindar un servicio integral de apoyo y atención para las víctimas del conflicto armado se recomienda la creación de un equipo multidisciplinar de apoyo psicosocial. De acuerdo con los lineamientos del PAPSIVI, se recomienda que este equipo cuente con un profesional de enfermería, un profesional en psicología, un profesional en medicina, un técnico auxiliar, un profesional en trabajo social y un gestor comunitario en salud. Es claro que un equipo de estas magnitudes generaría costos adicionales para las entidades municipales. Por tal razón, se recomienda hacer una alianza con las IPS y aprovechar el contacto enlace establecido con la Universidad de la Guajira con el fin de que la prestación del servicio de rehabilitación emocional se contemple, realmente, como una posibilidad para las Víctimas del departamento de Villanueva. Lo que se espera es que se pueda, a largo plazo, construir un equipo que genere una valoración, una evaluación integral del estado de salud de la víctima, un plan de seguimiento y tratamiento y un reporte que permita identificar las debilidades y fortalezas del proceso.

### ***4.3.4 Alianza entre el Centro regional, el enlace de las víctimas de la alcaldía y los líderes de las víctimas***

De acuerdo con los lineamientos del PAPSIVI, la atención integral en salud con enfoque psicosocial debe contemplar un diálogo y una colaboración entre las entidades regionales y gubernamentales y los líderes comunitarios, que permitan conocer los procesos de las víctimas y adaptar el programa a su contexto cultural. En este caso, la atención integral

y la rehabilitación emocional se deben llevar a cabo a través de una integración de estos agentes, en donde se incorporen estrategias intersectoriales que contemplen los servicios de salud y psicología y el acercamiento a las comunidades con el fin de dar a conocer en qué consiste la reparación y la rehabilitación emocional.

De acuerdo con los entrevistados, actualmente no existe un enlace entre el Centro regional de víctimas, que se dedica a recibir las diversas solicitudes de atención e indemnización de las víctimas y la oficina de Enlace de la alcaldía, que brinda la orientación después del registro que se lleva a cabo en la oficina del Molino. Esta es una acción por intervenir ya que la alianza y el monitoreo de los procesos que se llevan a cabo en estas dos instituciones puede posibilitar la creación de un diagnóstico actualizado de necesidades de la población. Así mismo, se propone la integración de la psicóloga del centro regional y la psicóloga de la oficina de la alcaldía, con el fin de que la atención a las víctimas no ocurra, como viene ocurriendo, a menor escala. Así mismo, se recomienda realizar alianzas con las IPS del municipio, con el fin de que el equipo de psicología pueda realizar una valoración de la persona víctima del conflicto, e identificar sus posibles problemas y trastornos derivados del hecho violento. En este caso, se realizaría una orientación inicial con el equipo del Centro Regional del Molino, y la oficina de Enlace podría generar una identificación de necesidades para verificar el tipo de atención requerida.

Así mismo, en los documentos consultados y en las entrevistas realizadas no se evidencia una alianza evidente entre la oficina de enlace, el centro regional y los líderes de las víctimas. Si bien existe una participación de las víctimas en el municipio que se encuentran participando de las mesas plenarios, es importante mencionar que muchas de las víctimas son de la tercera edad y por lo general no podrán acercarse a estos encuentros, razón por la cual es de vital importancia que los líderes y las lideresas puedan ser la voz de las comunidades en este proceso de integración.

#### ***4.3.5 Socialización del PAPSIVI***

Tanto en los relatos de los entrevistados, así como en los relatos de los funcionarios se hace evidente que muchas personas no hacen uso de las herramientas de rehabilitación

emocional y atención psicosocial debido a que desconocen el alcance del acompañamiento. Por esta razón resulta poco común que las víctimas se acerquen a los puntos en búsqueda de apoyo psicológico para lidiar con las heridas del conflicto. Por esta razón, es fundamental realizar jornadas en las que se pueda dar a conocer el impacto y la razón de ser de la atención psicosocial. Como se vio anteriormente, las víctimas señalan la irreparabilidad de daños como la pérdida de un ser querido, por lo que se abstienen de buscar apoyo, basándose en la premisa de que ningún elemento podrá reemplazar la ausencia.

En este caso es vital que las víctimas conozcan la razón de ser del apoyo psicosocial, cuyo fin es mitigar los efectos producidos por el hecho violento, y evitar que el dolor sufrido se extienda o se prolongue debido a las consecuencias materiales y emocionales del hecho. Por tal razón se hace necesario que, en los encuentros con los diferentes actores institucionales, así como en las jornadas de atención, se haga hincapié en la importancia del apoyo emocional al cual tienen derecho las víctimas, con el fin de que puedan disfrutar de un apoyo psicológico necesario para resignificar las experiencias vividas.

## **5. Protocolo de intervención para la rehabilitación emocional de las víctimas en el municipio de Villanueva**

### **5.1 Contexto y alcance**

A partir de la Ley 1448 y posteriores decretos como el 4634 y 4635 se incluye dentro de las medidas de reparación el componente de atención psicosocial, particularmente se define la rehabilitación con enfoque diferencial. Este contexto legal dio paso para el diseño y la implementación de un programa de atención psicosocial para las víctimas del conflicto armado (PAPSIVI), a cargo del Ministerio de Salud y Protección social. Este documento compila los lineamientos y orientaciones para orientar el trabajo de los profesionales encargados de la atención a las víctimas. Este programa da origen a un protocolo de atención integral con enfoque psicosocial para las víctimas, el cual pretende dar indicaciones que orienten la atención integral en salud con enfoque diferencial y psicosocial como medida de asistencia y rehabilitación.

En este sentido, el alcance de este Protocolo de atención es generar herramientas para las instituciones prestadoras de salud, con el fin de contribuir al proceso de rehabilitación integral de las víctimas del conflicto. Este proceso se realiza a través de la rehabilitación física y mental. Se trata, entonces, de indicaciones para la atención y aspectos legales y normativos para la prestación de este servicio. Estas indicaciones, tal como se enuncia en el protocolo, son de carácter obligatorio, pero general. Esto último quiere decir, que este protocolo brinda un marco de aplicación general para la rehabilitación emocional y está sujeto a actualizaciones periódicas en los contenidos, de acuerdo con el contexto particular de la comunidad a intervenir, teniendo en cuenta el enfoque diferencial, las acciones de identificación y el enfoque de acción sin daño.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que el protocolo, que está basado en el PAPSIVI, contiene indicaciones y lineamientos que son de obligatorio cumplimiento, y que son tomados como referencia para la formulación del protocolo de atención para la

rehabilitación emocional de las víctimas de Villanueva. Con el fin de cumplir con la indicación de actualizar los datos y tener en cuenta el contexto particular de aplicación, se realiza la entrevista para determinar los aspectos en los cuales esta población, en específico, se encuentra insatisfecha con la aplicación de las medidas de rehabilitación, a través de la identificación de los hechos, las medidas de atención recibidas, y la percepción de las víctimas. A través de la recolección y el análisis de esta información es posible generar un protocolo que pueda mitigar las problemáticas actuales que causan insatisfacción.

## **5.2 Diagrama de flujo para la atención psicosocial en el municipio de Villanueva**

De acuerdo con las recomendaciones dadas en los numerales anteriores para la prestación de los servicios de rehabilitación emocional, a continuación, se presenta un diagrama de flujo que incorpora las recomendaciones para la mejora de las acciones por intervenir. El diagrama de flujo pretende ser un recurso de fácil acceso para las víctimas del municipio.

Figura 12. Diagrama de flujo para la rehabilitación emocional de las víctimas en Villanueva (Guajira).



Fuente: Elaboración propia, como resumen del proceso de revisión documental de la Ley 1448 y en reconocimiento de los actores involucrados en el contexto de investigación.

## **5.3 Lineamientos**

### ***5.3.1 Conformación del Equipo multidisciplinar psicosocial de atención***

Con el fin de incorporar la rehabilitación emocional como un elemento dentro de la atención y los procesos de reparación es importante incluir el enfoque psicosocial de intervención a través de la conformación de un equipo multidisciplinar. Este equipo atenderá a la persona que es víctima del conflicto. Para ello se establecen los siguientes lineamientos.

- Se recomienda que la creación de un equipo multidisciplinar que pueda integrar el enfoque psicosocial a la orientación de las víctimas. Actualmente, el municipio cuenta con una oficina de Enlace a las víctimas, que tiene un profesional en psicología, así como con el profesional en psicología del Centro regional. Con el fin de aumentar la capacidad en la atención y el impacto, se sugiere conformar un equipo que tenga un profesional en salud, un trabajador social o un gestor comunitario.
- Se recomienda que los profesionales en psicología presenten la atención en la valoración primaria, con el fin de detectar las consecuencias y los efectos emocionales y psicológicos presentes en la vida de la víctima.
- El profesional en salud realizará la valoración clínica de la víctima, sobretodo en caso en los que se requiera de intervención de mediana o baja complejidad. También podrá detectar posibles causas de afectamiento de la salud física y mental y se encargará de realizar remisiones y crear un plan de atención terapéutico para la víctima.
- El trabajador social o a un gestor comunitario que genere el enlace con la comunidad para liderar acciones enfocadas en la reparación a nivel comunitario.
- La atención del equipo multidisciplinar comenzará desde el diagnóstico regional en el Centro el Molino. La atención del equipo deberá estar enfocada en que se generen espacios de escucha y para la construcción de relatos que resignifiquen la experiencia de vida.
- La valoración de la víctima seguirá los criterios del PAPSIVI para clasificar la intensidad de las intervenciones, que se describe más adelante.

### ***5.3.2 Detección de necesidades, caracterización y valoración inicial***

Para poder empezar el proceso de asesoramiento que conduce a la ejecución de acciones para rehabilitar emocionalmente a las víctimas del municipio de Villanueva, se sugieren los siguientes lineamientos con el fin de que el equipo multidisciplinar psicosocial realice un primer diagnóstico de necesidades. Esta caracterización inicial servirá para delimitar el plan de acción de acciones para la rehabilitación emocional.

- Se sugiere realizar una valoración psicológica inicial en el Centro el Molino. Para esta valoración el profesional en psicología del equipo multidisciplinar debe:
- Realizar un encuentro inicial a través de una entrevista semiestructurada que permita identificar las características educativas, familiares, sociales y contextuales de la víctima.
- Establecer una relación acogedora con la víctima que le permita explorar su relato y entender cuáles son las acciones o los aspectos en la vida de la víctima que son causa de molestia y qué puede hacer para mejorar su estado actual.
- Indagar por las necesidades de las víctimas, así como sus recursos, redes y posibilidades.
- Validar las emociones complejas fruto del duelo de la víctima por el cambio en su modo de vida a través del hecho violento, incluso si estas emociones parecen incomprensibles para el entorno.
- La detección de necesidades para la valoración inicial se llevará a cabo a través de una entrevista que debe contener, de preferencia, datos sociodemográficos, una caracterización del contexto en el cual habita la víctima, y una contextualización de las dificultades que presenta en su dinámica familiar actual, su situación laboral y sus condiciones de vida. En adición, se recomienda, siguiendo la línea del PAPSIVI, que se incluya un componente sobre las redes de afrontamiento del hecho.

### ***5.3.3 Sinergia entre las entidades territoriales***

Una vez realizada la caracterización inicial, el profesional en psicología y el profesional en medicina emitirán la valoración inicial de la víctima. En este punto se recomienda dirigir a la víctima a la oficina Enlace de víctimas de la alcaldía, con el fin de que se revise la valoración y genere un plan de intervención específico para la víctima. Esto supone generar un canal de comunicación por parte de la alcaldía con el Centro regional el Molino, con el fin de que el resultado de la caracterización inicial sea tenido en cuenta cuando se perfile el plan de atención.

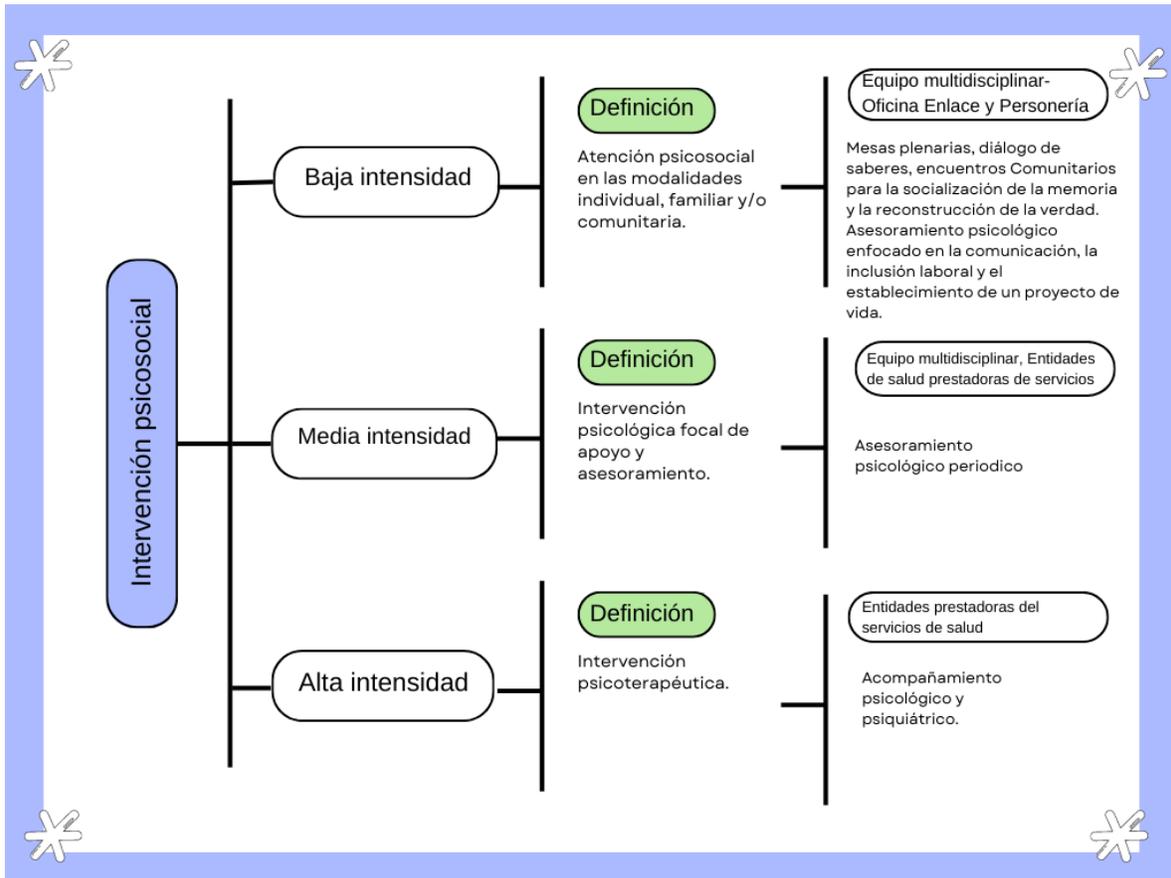
Se recomienda generar un diálogo con el secretario de salud, el comité de salud mental, la coordinadora de la mesa de víctimas y el personero municipal.

Se aconseja llevar a cabo una organización de los servicios de atención médica, en la cual se detallen los tres niveles de intensidad de las acciones, relacionados con las necesidades individuales y los recursos disponibles. Estos niveles de acción ayudarán a establecer los propósitos, el enfoque metodológico, los logros anticipados, los criterios para medir el cumplimiento, los participantes implicados y los roles correspondientes. En esta programación se deberán identificar también a los conjuntos de personas en situación de fragilidad y aplicar el enfoque particularizado. Igualmente, será necesario que se desarrolle con la activa participación de la comunidad afectada por el conflicto armado, la administración local y grupos no gubernamentales.

### ***5.3.4 Atención psicosocial, rehabilitación emocional***

En el marco del PAPSIVI se establecen tres niveles de intervención terapéutica para la atención psicosocial, a saber, baja, media y alta. Estos niveles servirán para brindar una atención diferencial a las víctimas del conflicto. Una vez se establece la caracterización inicial, se categoriza el nivel de la intervención y se procede a realizar un plan de atención. El énfasis en el plan de atención dependerá del nivel de atención que requiera la víctima. En la siguiente figura se explican los niveles de intervención, las acciones correspondientes a cada nivel y los actores encargados de ejecutar las acciones.

Figura 13. Niveles de intervención para la atención psicosocial



Fuente: Elaboración propia, con información derivada de Decreto 4800 de 2011

La atención psicosocial se brindará dependiendo del nivel de intervención necesario. Tal atención se presta en tres dimensiones de acompañamiento, a saber, individual, familiar y colectivo. A continuación se perfilan los objetivos, las metas y las acciones por realizar en cada una de las dimensiones.

Figura 14. Niveles de atención psicosocial

<b>NIVELES DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL</b>				
 Estrategia	 Objetivo	 Meta	 Actividades	 Responsable
<b>Individual</b>	Promover la comprensión, prevención, atenuación, manejo y gestión de los impactos y daños emocionales y psicosociales ocasionados por el hecho violento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminuir el sufrimiento, u originar algún cambio en la situación, a partir del establecimiento de una relación con un terapeuta</li> </ul>	Consejería, atención terapéutica, grupos de apoyo.	Equipo multidisciplinar, IPS.
<b>Familiar</b>	Generar procesos de apoyo para las redes de la víctima que han sufrido con los hechos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitigar los daños psicosociales que instala el conflicto armado a través del empoderamiento de los miembros de la familia</li> </ul>	Procedimientos terapéuticos dirigidos al manejo del duelo, la culpa, el miedo, a la desaparición forzada y al desplazamiento.	Oficina Enlace, Equipo multidisciplinar.
<b>Comunitario</b>	Implementar procesos colectivos de diálogo para el reconocimiento público del dolor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construir espacios de colaboración mutua, escucha y diálogo</li> </ul>	Actividades de reconocimiento social y reconstrucción de la memoria (Grupos de apoyo, acciones simbólicas, reconocimientos, apoyo en procesos de duelo).	Oficina Enlace, Equipo multidisciplinar, Personería, Líder de víctimas

Fuente: Elaboración propia, con información derivada de Decreto 4800 de 2011

Para las intervenciones de baja y mediana intensidad se recomienda que el equipo interdisciplinar siga las siguientes recomendaciones para el acompañamiento.

- Generar mecanismos que fortalezcan el tejido familiar y comunitario a través de la preservación de las relaciones existentes y la creación de nuevos lazos.
- Fortalecer las competencias individuales de cada víctima con el fin de perfilar la formulación de un proyecto de vida que responda a la identidad particular de la persona, así como su contexto familiar, cultural y social.
- Promover mecanismos de comunicación abierta
- Promover la inclusión laboral

Para brindar la atención psicosocial y al acompañamiento emocional se recomienda que el equipo multidisciplinar de atención psicosocial explore si se presentan algunos signos que pueden ser de alarma. Estos signos son recomendados por el PAPSIVI.

- Historial de conductas autoagresivas
- Confusión de la fantasía con la realidad, situaciones de aislamiento, conductas inadecuadas, alteraciones de la memoria o el afecto.
- Estigma o exclusión social
- Consumo de sustancias psicoactivas
- En niños y adolescentes, actitudes negativas, desmotivación deserción escolar
- Recuerdos disruptivos y repetitivos de la experiencia traumática
- Problemas de apetito o comportamientos alimentarios
- Dolores somáticos

#### ***5.3.5 Socialización***

De acuerdo con los resultados de la indagación hecha a través de las entrevistas, se puede ver que es necesario elaborar una estrategia de información que promueva la divulgación de los procesos de atención psicosocial y reparación emocional. Dentro de las temáticas básicas que debe tener la estrategia se encuentra la concientización para la comprensión de la salud mental. Así mismo, se debe proporcionar psicoeducación acerca de la naturaleza de las emociones y la forma como pueden afectar las circunstancias de vida de la víctima. También es necesario un componente de divulgación, en el cual se dé a conocer la posibilidad de acceder, no solo a indemnizaciones económicas, sino a los servicios de orientación y acompañamiento para la rehabilitación emocional.

#### **5.4 Criterios de focalización**

Este protocolo tiene como población objeto a las “víctimas del conflicto armado”. De acuerdo con la Ley 1448:

se consideran víctimas, para los efectos de esta Ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. La condición de víctima se adquiere con independencia de que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible y de la relación familiar que pueda existir entre el autor y la víctima. (Ley 1448, 2011, art. 3).

Así mismo, en el marco de la ley 1448, se establecen los siguientes hechos victimizantes:

- Desplazamiento forzado
- Homicidio
- Amenaza
- Desaparición forzada
- Acto terrorista
- Abandono o despojo de tierras
- Delitos contra la libertad e integridad sexual
- Secuestro
- Tortura

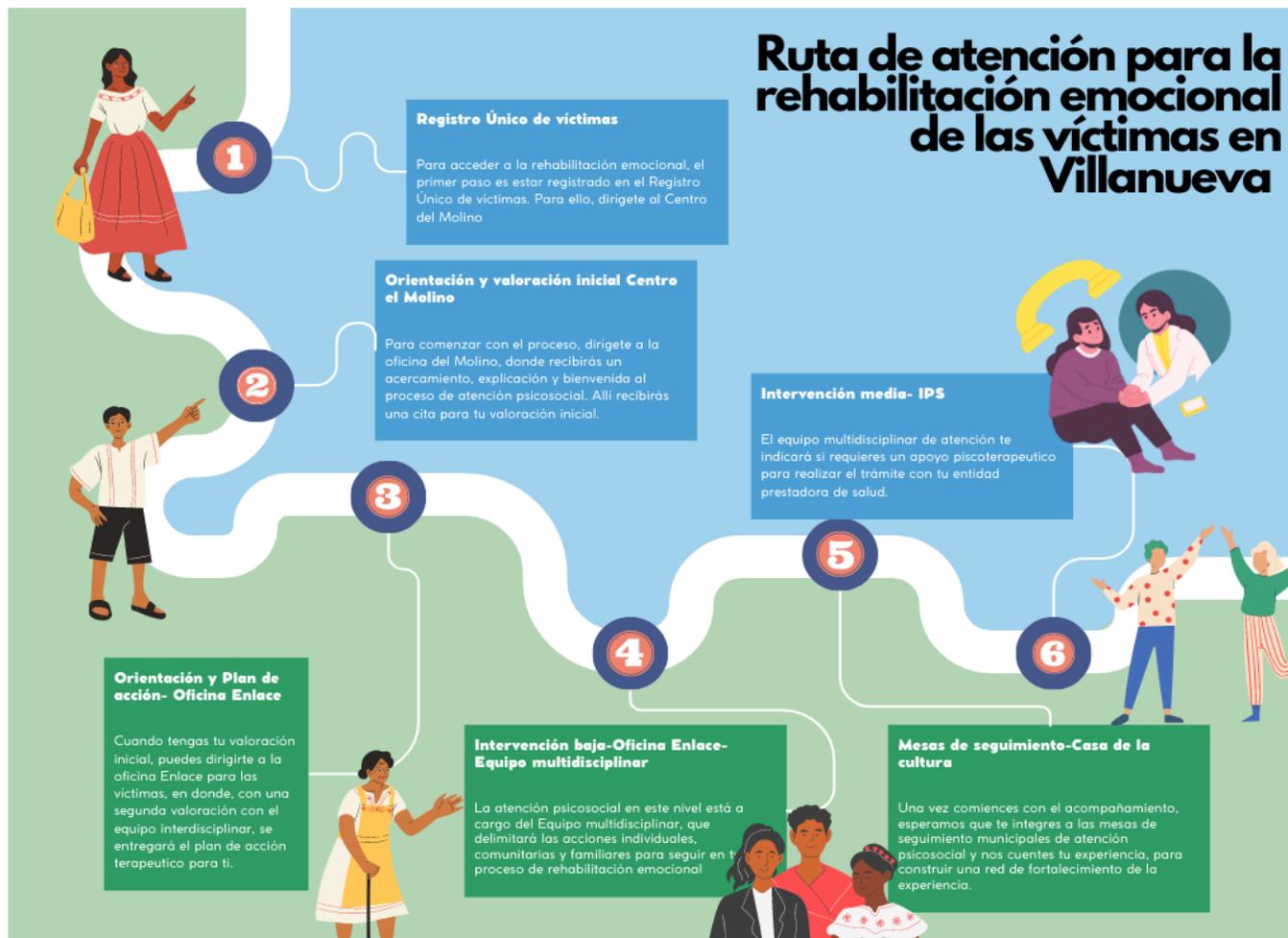
- Accidentes por minas antipersona, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados.
- Reclutamiento forzado

En adición, se recomienda mantener el enfoque diferencial propuesto en el PAPSIVI, según el cual se debe establecer un tipo de atención específico de acuerdo con el grupo poblacional, es decir, las dimensiones étnicas, raciales y de género para las consecuencias del conflicto armado. Esto implica el reconocimiento de prácticas discriminatorias o de exclusión para un grupo determinado, así como los intereses estratégicos y las formas de resistencia individual y colectiva.

### **5.5 Ruta de direccionamiento**

A continuación, se presenta la ruta de direccionamiento que debe seguir la víctima para poder acceder a la atención psicosocial. La figura cuenta con 6 pasos o niveles de atención. En el primer nivel se recomienda el registro de la víctima en la plataforma de la Unidad de víctimas, con el fin de dar a conocer su caso. Para ello, la víctima debe dirigirse al punto de atención regional de El Molino, donde recibirá las indicaciones del proceso por parte del orientador. Una vez está inscrito en el sistema, debe dirigirse a una valoración preliminar que se desarrolla por el profesional en psicología del punto. Este profesional emitirá un concepto preliminar en donde, a grandes rasgos, determinará el nivel de intervención requerido por la víctima. Con este concepto, la víctima se dirigirá a la Oficina Enlace de Víctimas del municipio, en donde, con ayuda del equipo interdisciplinar se trazará el plan terapéutico de acción. Dependiendo del nivel de intervención necesaria, la víctima tendrá encuentros comunitarios liderados por la mesa plenaria, la personería y la lideresa de víctimas y se dirigirá, según sea el caso, a apoyos terapéuticos prestados por las entidades de salud.

Figura 15. Ruta de direccionamiento



Fuente: Elaboración propia con base en Ley 1448 de 2011 y Decreto 4800 de 2011

## **5.6 Plan de acción**

### **Mesas de concertación**

Para incorporar las recomendaciones que sugiere este protocolo se sugiere realizar 4 mesas de concertación con el fin de definir las alianzas que se realizarán y que sea posible la creación del equipo multidisciplinar. Estas mesas contarían con la participación del Centro regional, la Oficina de Enlace de Víctimas de Villanueva, la personería, los líderes de las víctimas y el secretario de salud, o algún representante de las entidades prestadoras de salud. También se puede contar con el apoyo de la Universidad de la Guajira. Se debe mencionar que actualmente en el municipio se están llevando a cabo las mesas de concertación para el plan de atención psicosocial a víctimas, por lo que los lineamientos aquí establecidos pueden ser de ayuda para complementar las acciones que se vienen realizando.

### **Capacitación**

Los actores involucrados en la atención a las víctimas deben estar capacitados para comprender el diagrama de flujo y aplicarlo en su práctica. Esta capacitación puede incluir sesiones de formación, materiales educativos o mentoría que puede ser gestionada a través de la oficina de Enlace.

### **Socialización**

Una de las principales problemáticas del municipio es el desconocimiento de las acciones de reparación y rehabilitación a las cuales tienen derecho según la legislación y lo dispuesto por el Ministerio de Protección Social. Por esta razón se hace imprescindible la socialización del diagrama de flujo. Para la socialización del diagrama se plantean 4 estrategias de alta difusión.

1. Publicar el diagrama de flujo en el sitio web de la Alcaldía de Villanueva
2. Imprimir y distribuir el diagrama de flujo en las oficinas del Molino y la oficina de Enlace a Víctimas

3. Compartir el diagrama de flujo con la l deresa de Víctimas para que a través de la red social Whatsapp pueda difundir la ruta de atención y el diagrama llegue a personas en zonas rurales dispersas.

## Conclusiones

El presente documento se propuso diseñar un protocolo de intervención que permita garantizar la medida de rehabilitación emocional en la reparación del daño producido a las víctimas del conflicto armado en el municipio Villanueva. Para ello se realizó una descripción del marco legal y las acciones que se están llevando a cabo desde el marco nacional para garantizar el componente de rehabilitación emocional para las víctimas del conflicto armado en Colombia. A través de la revisión del marco legal colombiano se pudo establecer que el surgimiento de la reparación integral en Colombia y el reconocimiento de las víctimas como sujeto de derecho a la reparación integral surge a partir de la ley 1448 de 2011. A partir de esta ley se establecen también los lineamientos de acompañamiento psicosocial que se requieren para llevar a cabo el proceso de reparación integral que da lugar a la formulación del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, PAPSIVI. Este programa involucra medidas de rehabilitación, indemnización, satisfacción, restitución (de tierras, de viviendas, fuentes de ingreso, empleo, de acceso a crédito) y garantías de no repetición.

Dentro de las medidas de rehabilitación se encuentran todas las acciones que enmarcan el bienestar jurídico, psicológico y social de la víctima después del hecho victimizante, con el fin de minimizar los impactos y las secuelas de sufrimiento vividas y reestablecer la dignidad en las condiciones de vida de la víctima.

En particular, en el municipio de Villanueva han acaecido varios hechos violentos, con presencia de diversos grupos armados que han dejado una suma de alrededor de 10.000 víctimas. Por esta razón se hace relevante examinar el estado de las medidas de reparación y rehabilitación municipal dispuestas en el municipio. Para ello se realizaron 34 encuestas con víctimas y 2 funcionarios públicos, con el fin de verificar el estado real de la prestación del apoyo psicosocial. A través de los relatos de las víctimas se pudo identificar que el grado de satisfacción de las víctimas ante la ejecución de estrategias y planes de reparación es bastante bajo. Se pudo evidenciar que los entrevistados señalan confusión a la hora de pedir el apoyo, demoras en la atención, incredulidad y desconfianza, y sobre todo desconocimiento ante el tipo de apoyo psicosocial que se brinda en el marco del PAPSIVI. Así mismo, los funcionarios del Centro regional El Molino y la oficina de Enlace para las víctimas de la

alcaldía señalan limitaciones en cuanto al número de profesionales psicólogos que atienden una cantidad reducida de víctimas.

De acuerdo con las apreciaciones de las víctimas y los funcionarios se establecen seis acciones a intervenir. En primer lugar, se sugiere que se realice en el municipio una evaluación de necesidades y una caracterización de las víctimas. Esto en virtud de que las víctimas entrevistadas provienen de diversas regiones, y en muchos casos, ya han pasado décadas desde el hecho victimizante. También se destaca el hecho de que varios entrevistados son de la tercera edad. Con esta caracterización se espera encontrar las necesidades específicas de la población. En segundo lugar, se sugiere el apoyo de las entidades territoriales con el fin de generar alianzas y fortalecer la función del Centro regional el Molino. Así mismo, se sugiere aprovechar la alianza con la Gobernación de la Guajira, con el fin de configurar un equipo de atención psicosocial que, en alianza con los dos profesionales que ya trabajan en el punto regional y en la oficina de enlace, puedan determinar el nivel de intervención que requiere cada una de las víctimas. También se sugiere la socialización de los lineamientos del PAPSIVI, con el fin de que las víctimas reconozcan la necesidad de la rehabilitación emocional en su proceso de afrontamiento del suceso violento, más allá de la reparación económica. Finalmente, teniendo en cuenta estas indicaciones, se formula un diagrama de flujo que servirá como indicador para las víctimas que estén interesadas en recibir atención emocional.

Es claro que varias de estas medidas requerirán ser enlazadas con las estrategias adoptadas en la última mesa plenaria del municipio, en la cual se establecieron los lineamientos de un plan de atención psicosocial territorial. Lo cierto es que la reparación emocional se configura como una forma de dar respuesta a los compromisos asumidos por el Estado con las víctimas de las violaciones a los derechos humanos. Las personas que hacen parte de este programa tienen derecho a la gratuidad de las prestaciones médicas que se otorgan en los establecimientos de salud de la red asistencial. Sus acciones están encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas, tratar las patologías en salud física y mental, y disminuir la prevalencia de las consecuencias en salud física y mental derivadas de los hechos en los que fueron vulnerados sus derechos humanos (Gobierno Nacional, 2017, p.14).

## Bibliografía

- Alcaldía de Villanueva (2020) Plan de acción territorial 2020 - 2023 para la prevención, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, en el municipio de Villanueva, la Guajira.
- Alcaldía de Villanueva (2021) Plan de contingencia municipal de Villanueva.
- Ambos, K., Malarino, E., & Elsner, G. (2009). *Justicia de transición*. Berlín: Georg-Augusto Universität-Göttingen, Konrad Adenauer Stiftung.
- Arévalo N. (2010). Atención y reparación psicosocial en contextos de violencia sociopolítica: una mirada reflexiva. *Revista de Estudios Sociales*, 4(36), 29-39.
- Ascanio, L. (2020). Reparación simbólica desde un enfoque social a víctimas del conflicto armado colombiano a partir de narrativas autobiográficas. Universidad Antonio Nariño Facultad de educación.
- Botero, A. A. (2016). Retórica Dialógica y Memoria: reparación simbólica de las víctimas del conflicto armado colombiano. Maracaibo : Serbiluz .
- Buitrago Valderrama, W. F. (2019). El concepto de víctima de la justicia transicional en Colombia.
- Campo, J., Campo, G., Díaz, I., David, J., Cuadrado, Y., Cuadrado, F., . . . Rengifo, S. (2016). Villanueva mía: una mirada índima del conflicto armado contado desde nuestras voces. Villanueva: Centro Nacional de Memoria Histórica, Fundación 8-98, Fundación Unidos por un Sueño. Obtenido de [https://issuu.com/iniciativascentromemoria/docs/cartillavillanueva\\_v01](https://issuu.com/iniciativascentromemoria/docs/cartillavillanueva_v01)
- Camacho, M. A. M., & Rico, M. E. D. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *El ágora USB*, 16(1), 193-213.
- Cárdenas, M (2019). Criterios para reparar a las víctimas del conflicto armado desde la perspectiva de la administración pública y del juez administrativo colombiano. *Vniversitas*, 139.

- Castro, E. A., & Quenoran, Y. D. D. (2018). Impacto psicosocial del conflicto armado en familias víctimas de la desaparición forzada: Psychosocial impact of the armed conflict on families that were victims of forced disappearance. *Revista Unimar*, 36(1), 12-12.
- Castro-Sardi, X., & Olano, J. (2018). Reparación y escucha del sujeto-víctima: discursos y prácticas en la intervención psicosocial con víctimas del conflicto armado en Colombia1. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 9(1), 85-108.
- Centro Nacional de Memoria Histórica (2013) ¡Basta ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad. Informe general. Grupo de Memoria Histórica. Bogotá: Imprenta Nacional. Recuperado de <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2013/bastaYa/basta-ya-memoriasguerra-dignidad-new-9-agosto.pdf>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos (4 de diciembre de 1991). Sentencia de fondo, Reparaciones y costas. Caso Aloeboetoe y otros Vs. Surinam. Serie C No. 11). Recuperado en: [[http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec\\_15\\_esp.pdf](http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_15_esp.pdf)]
- Comisión de la Verdad. (2022). Hay futuro si hay verdad: hallazgos y recomendaciones para la No Repetición. Bogotá: Comisión de la Verdad. Obtenido de <https://www.comisiondelaverdad.co/hallazgos-y-recomendaciones>
- Duque, H. (2022). Análisis fenomenológico interpretativo de la experiencia vivida en personas con diagnóstico de esquizofrenia. *Tesis Psicológica*, 17(2), 1-25. <https://doi.org/10.37511/10.37511/tesis.v17n2a4>
- De Narváez Malo, M. (2020). Aportes de estrategias performativas y participativas a la atención psicosocial de víctimas del conflicto armado desde la mirada del colectivo AFROMUPAZ. Tesis de Maestría, Universidad del Bosque.
- De Greiff, P. (2011). Algunas reflexiones acerca del desarrollo de la Justicia Transicional. *Anuario de Derechos Humanos*, 17-39.

- De la Ossa, E. M. D., & Romero, M. A. A. (2020). Narrativas para la emergencia del perdón, la reparación y la reconciliación en víctimas del conflicto armado en Colombia. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (84), 62-78.
- Douzinas, C., & Becerra, M. C. E. (2010). La reparación a las víctimas del conflicto en Colombia. *Diálogos de saberes*, (33), 219-229.
- Duque, H., & Aristizábal Díaz Granados, E. T. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo: Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, 15(25), 1–24. <https://doi.org/10.16925/2382-3984.2019.01.03>
- Forigua Rueda, Á. M. Visibilizar a los ausentes: reconocer la desaparición forzada para construir paz.
- Gamboa, C. (2009). *Justicia transicional: teoría y praxis*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- García, J. F. (2013). *El lugar de las víctimas en Colombia*. Bogotá: Temis
- González C. (2010). Justicia transicional y reparación a las víctimas en Colombia. *Revista Mexicana de Sociología*, 72(4), 629-658
- González, A. (2010). Justicia transicional y reparación a las víctimas en Colombia. *Revista mexicana de sociología*, 72(4), 629-658.
- Gómez, J. D. V. (2016). Intervenciones psicosociales en el marco de acciones de reparación a víctimas del conflicto armado colombiano. *ECA: Estudios centroamericanos*, 71(744), 81-104.
- Guzman, D. E., Sánchez, N. C., & Uprimny Yepes, R. (2010). Colombia. En F. p. Legal, *La Víctimas y la Justicia Transicional ¿Están Cumpliendo los Estados con los Estándares Internacionales?* (págs. 95-126). Washington, DC: Ministerio de Relaciones Exteriores de Suiza.
- Hernández Carrera, R. M. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 187-210.

- Hernández-Holguín, D. M. (2020). Perspectivas conceptuales en salud mental y sus implicaciones en el contexto de construcción de paz en Colombia. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 929-942.
- Holguín, D., Durando, E., Cardona, K., Cataño, L., & Duque, S. (2016). Posconflicto: ideas para una paz en Colombia. *Poiésis*(31), 225-237.
- Lira, E. (2010). Trauma, duelo, reparación, memoria. *Revista de Estudios Sociales*, (36), 14.
- Liz, A. N. (2010). Atención y reparación psicosocial en contextos de violencia sociopolítica: una mirada reflexiva. *Revista de estudios sociales*, (36), 29-39.
- Melo, J. (2018). *Historia Mínima de Colombia*. Bogotá: Turner.
- Moreno Camacho, M. A., & Díaz Rico, M. E. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *El ágora USB*, 16(1), 198-213.
- Nanclares Márquez, J., & Gómez Gómez, A. H. (2017). La reparación: una aproximación a su historia, presente y prospectivas. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 59-80.
- Obando, L., Salcedo, M., y Correa, L. (2017). La atención psicosocial a personas víctimas del conflicto armado en contextos institucionales de salud pública. *Psicogente*, 20 (38), 382-397.
- Ospina, M., y Agudelo, P. (2019). Salud mental de víctimas del conflicto armado en Colombia: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 48(3), 163-178. doi:10.1016/j.rcp.2019.06.002
- Polanco, J. G. C., & Barrero, J. A. C. Salud mental de los colombianos tras el posconflicto. *Conflicto armado y salud mental*, 21.
- Rada, I. (2018). *Cultivadores, comerciantes y marimberos: historia social del municipio de Villanueva-Guajira, 1974-1986*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

- Ríos, J. (2017). Breve historia del conflicto armado en Colombia. Madrid: Los libros de la Catarata.
- Rutas de Conflicto. (2 de octubre de 2019). Masacre de Villanueva. Obtenido de Rutas de conflicto: <https://rutasdelconflicto.com/masacres/villanueva>
- Rettberg, A. (2015). Ley de víctimas en Colombia: un balance. *Debate*, 4(4), 185-188.
- Rodríguez, J. C. (2017). El ocaso de la guerra: la confrontación armada y los procesos de paz en Colombia. Editorial Universidad del Rosario.
- Rodríguez, D. B., & Ariza, C. G. (2019). Atención psicosocial y salud mental en Colombia: niños, niñas, adolescentes y familias víctimas del conflicto armado. *Gestión de las Personas y Tecnología*, 12(36), 7-21.
- Sánchez León, N. (2013). ¿Qué es la Justicia Transicional? . Bogotá: Defensoría del Pueblo.
- Sánchez León, N. C. (2017). Tierra en Transición. Justicia Transicional, Restitución de Tierras y Política Agraria en Colombia. Bogotá: DeJusticia.
- Sierra, O. L. (2016). Experiencias de otredad en la reparación simbólica en Colombia. Bogotá , Colombia : Universidad Nacional de Colombia.
- Sucre González, L., & Cedeño González, J. A. (2019). Una mirada distintiva a la tendencia investigativa cualitativa: interaccionismo simbólico. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (marzo).
- Torrado, A. A. (2022). Avances del Estado Colombiano en Materia de Superación de Vulnerabilidad Psicosocial en Víctimas del Conflicto Armado.
- Trindade, V., Schettini, P., & Cortazzo, I. (2016). Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa. Editorial EDULP, Buenos Aires, Argentina.
- Uprimny, R., & Saffon, M. P. (2008). Usos y Abusos de la Justicia Transicional en Colombia. *Anuario de Derechos Humanos*, 165-195.

Valencia-Suescún, M. I., Ramírez, M., Fajardo, M. A., & Ospina-Alvarado, M. C. (2015) De la afectación a nuevas posibilidades niñas y niños en el conflicto armado colombiano. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13 (2), pp. 1037- 1050.

Villegas, M. G., & Restrepo, J. R. E. Un Estado aparte: debilidad institucional y realidad social en Riohacha. *DE DISCUSIÓN*, 7.

Verdad Abierta. (19 de abril de 2011). Cómo se tomaron los "paras" La Guajira. Obtenido de Verdad Abierta: <https://verdadabierta.com/como-se-tomaron-los-paras-la-guajira>

## **Listado de anexos**

### **Consentimientos informados**

[https://drive.google.com/file/d/1y4HGynDbmFztJJYpvJ99rITi9Dj1zvvc/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1y4HGynDbmFztJJYpvJ99rITi9Dj1zvvc/view?usp=drive_link)

### **Transcripción de entrevistas**

[https://drive.google.com/file/d/1dxadj24B5pVPKiePPAp4BemoYW6CsBup/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1dxadj24B5pVPKiePPAp4BemoYW6CsBup/view?usp=drive_link)

