

**Percepciones Sobre la Atención a Víctimas del Conflicto Armado en el Municipio
de Apía, Risaralda, Colombia (2018-2021)**

Autora

Ana María Grajales Valencia¹

Maestría en Derechos Humanos, Gestión de la Transición y Posconflicto

Facultad de Posgrados.

Escuela Superior de Administración Pública – ESAP

Junio 24 de 2024

1. Abogada de la Universidad Libre, Seccional Pereira; Especialista en Derecho Administrativo, de la Universidad Libre, Seccional Pereira; y Maestranda de la Maestría en Derechos Humanos, Gestión de la Transición y Posconflicto de la Escuela Superior de Administración Pública.

Resumen

Este artículo, es fruto de un proceso de investigación que se ha enfocado en comprender las dinámicas psicosociales de las víctimas del conflicto armado en el municipio Apía, Risaralda, Colombia. Es una investigación cualitativa que busca comprender las experiencias de las víctimas y funcionarios encargados de su atención. Se ha realizado un enfoque sistémico para analizar las conexiones entre elementos y actores involucrados. La población estudiada incluye miembros de la mesa municipal de víctimas y funcionarios clave en su atención. Se realizaron entrevistas estructuradas en tres momentos diferentes. Finalmente, el análisis de datos identificó áreas para mejorar los servicios de atención a las víctimas en el municipio de Apía.

Palabras clave: Conflicto armado, víctimas, atención a las víctimas, percepciones

Abstract

This article is the result of a research process that has focused on understanding the psychosocial dynamics of the victims of the armed conflict in the Apía municipality, Risaralda, Colombia. It is a qualitative investigation that seeks to understand the experiences of the victims and officials in charge of their care. A systemic approach has been carried out to analyze the connections between elements and actors involved. The population studied includes members of the municipal committee of victims and key officials in their care. Structured interviews were conducted at three different times. Finally, data analysis identified areas to improve victim care services in the municipality of Apía.

Keywords: Armed conflict, victims, victim assistance, perceptions

Percepciones Sobre la Atención a Víctimas del Conflicto Armado en el Municipio de Apía, Risaralda, Colombia (2018-2021)

Introducción

Este artículo es fruto del proceso de formación e investigación en el marco de la línea de investigación Gestión Humanitaria y Derechos de las Víctimas, en el contexto de la Maestría en Derechos Humanos, Gestión de la Transición y Posconflicto, trabajo orientado por el Profesor Gabriel Benigno Ramírez Serrano de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

Las naciones unidas han manifestado referente a la era de conflictos y violencia que, a nivel mundial, el número absoluto de muertes en las guerras ha venido disminuyendo desde 1946. Sin embargo, los conflictos y la violencia van en aumento, y la mayoría de los conflictos actuales se libran entre agentes no estatales, como milicias políticas, grupos terroristas internacionales y grupos delictivos. Las tensiones regionales sin resolver, el desmoronamiento del Estado de derecho, la ausencia de instituciones estatales o su usurpación, los beneficios económicos ilícitos y la escasez de recursos agravada por el cambio climático se han convertido en importantes causas de conflicto (Naciones Unidas, s.f).

Giraldo Moreno (2015) sitúa los inicios del conflicto en Colombia entre los años 1920 a 1960, intensificándose en los años 40's y 50's hasta llegar a la conformación de las guerrillas de las FARC, ELN y EPL en los años 60's cuyos principales protagonistas son la población campesina y el detonante principal es la tenencia de la tierra. El conflicto armado en Colombia ha dejado una huella profunda en la sociedad, manifestándose en cifras alarmantes de víctimas que han sufrido diversas formas de violencia y desplazamiento. Según

datos recopilados por la Unidad de Víctimas hasta julio de 2023, se registraron un total de 9,537,920 víctimas a nivel nacional, destacando que el 48.9% son mujeres y el 51.1% son hombres.

El municipio de Apía, ubicado en Risaralda y con una población cercana a los 12,000 habitantes, no ha escapado a esta realidad, presentando 2,588 víctimas reconocidas por declaración y 2,486 víctimas identificadas por ubicación. Estas cifras subrayan la magnitud del impacto del conflicto en el tejido social local, donde las amenazas, homicidios, delitos sexuales y ataques terroristas han obligado a la migración de numerosos ciudadanos, convirtiendo a territorios como Apía en receptores de poblaciones desplazadas. A pesar de los esfuerzos legislativos por garantizar los derechos de las víctimas, como lo evidencian leyes como la 387 de 1997 y la 1448 de 2011, así como otras disposiciones, persisten desafíos en la implementación y conocimiento de estas normativas por parte de los funcionarios encargados de la atención a las víctimas, lo que puede resultar en la omisión de una atención integral y, en ocasiones, en la revictimización de las personas afectadas.

Luego de la firma de los Acuerdos de Paz en 2016 entre el Gobierno de Colombia y las FARC-EP, se implementaron mecanismos para la reparación de las víctimas del conflicto armado y se crearon jurisdicciones especiales y mecanismos de justicia transicional. Hay dos vías de reparación: administrativa y judicial, que varían en beneficiarios, forma y montos de reparación. La jurisprudencia ha sido crucial en este proceso.

La OIM y la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral de Víctimas han compilado normas relevantes, destacando la Ley 387 de 1997 y la Ley 1448 de 2011, que abordan la prevención del desplazamiento forzado y la reparación integral de las víctimas.

Gutiérrez et al. (2019) subrayan la importancia de considerar los aspectos sociales y culturales de las víctimas para el éxito de los procesos de reparación, escuchando sus experiencias y necesidades para lograr un impacto positivo.

El informe de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos de 2021 destaca logros como la desmovilización de las FARC-EP y la creación de circunscripciones especiales y mecanismos de justicia transicional, aunque también señala un aumento de violencia en zonas rurales y urbanas, afectando a líderes sociales y ambientales.

Baquero Romero (2017) propone un índice multidimensional para evaluar la atención a las víctimas, considerando cinco dimensiones clave como lo son la vivienda, la subsistencia, la alimentación, la salud y la educación.

En cuanto a la percepción de las víctimas del conflicto armado sobre la atención recibida, ha habido diversos estudios destacables. Uno de ellos es el realizado por el Centro Internacional para la Justicia Transicional en 2005, en el que se aplicaron 2000 encuestas. Este estudio reveló que no hay diferencias significativas en las percepciones de justicia, verdad, reparación y reconciliación entre la población afectada y la no afectada. Los eventos más graves identificados fueron secuestro, asesinato, desplazamiento forzado y violencia sexual, con el asesinato siendo considerado el más grave por los directamente afectados. La mayoría apoya una solución dialogada al conflicto y valora el conocimiento de la verdad para la comprensión y el perdón. Además, un 89.4% considera que las víctimas deben ser compensadas por los grupos armados responsables.

El Proyecto MAPS del PRIO y PNUD, en 2020, concluyó que tres años después de la firma del Acuerdo de Paz, el 58% de los encuestados se declaró insatisfecho, mientras que el 38% mostró algún nivel de satisfacción. Los mayores avances percibidos fueron en la sustitución voluntaria de cultivos y en los aspectos de verdad, justicia y reparación de las víctimas. Las áreas peor valoradas fueron la participación electoral de las FARC y las

mejoras en educación y salud. En general, la confianza en las instituciones sigue siendo muy baja.

En este contexto, la presente investigación ha buscado no solo analizar e interpretar las percepciones sobre la atención recibida por las víctimas del conflicto armado a través de los miembros de la mesa municipal de víctimas en Apía durante el período entre 2018 y 2021, sino también valorar la necesidad de mejorar de la Políticas Pública de Víctimas, y la calidad de los servicios de atención que se brinda a esta población vulnerable. Se espera que los resultados obtenidos no solo beneficien a la comunidad local, sino también informen y guíen la formulación de estrategias más efectivas para abordar las necesidades de las víctimas en el ámbito nacional.

La investigación tuvo como objetivos principales analizar las percepciones de la comunidad víctima de Apía sobre la calidad de la atención brindada a las víctimas del conflicto armado durante el período de estudio, identificar los principales desafíos y obstáculos enfrentados por las víctimas y los proveedores de servicios en el proceso de atención, explorar las expectativas y necesidades de las víctimas en relación con los servicios y programas destinados a las víctimas del conflicto armado, y proporcionar recomendaciones para mejorar la efectividad y la pertinencia de las políticas y programas de atención a las víctimas en el Municipio de Apía.

A través de la consecución de estos objetivos, se espera contribuir al fortalecimiento de las iniciativas de atención a las víctimas del conflicto armado en Apía, promoviendo así la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y solidaria.

A continuación, abordaremos con capacidad de síntesis, las categorías conceptuales en las cuales se ha sustentado el ejercicio de la presente investigación:

1. Víctima de conflicto armado

Existen múltiples definiciones de víctima en el marco del conflicto armado Colombiano, sin embargo, para efectos de este trabajo se tomará como referencia aquella establecida en el artículo 3 de 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*”.

2. Percepciones

Las percepciones son interpretaciones individuales o colectivas de la realidad, influenciadas por factores cognitivos, emocionales, culturales y sociales, y resultan de cómo las personas procesan información sensorial y la relacionan con sus experiencias, creencias y expectativas. En el conflicto armado, las percepciones de las víctimas sobre la atención recibida son cruciales para entender cómo interpretan y reaccionan a las políticas y acciones de reparación.

Los factores que influyen en las percepciones (Arias Castilla, 2006) son:

Experiencias pasadas:

- Tipo de violencia sufrida.
- Respuesta de autoridades y comunidad.
- Calidad de servicios de atención recibidos previamente.

Expectativas y necesidades:

- Basadas en normas sociales, leyes y políticas gubernamentales.

- Comparaciones con experiencias de otras víctimas.

Calidad y accesibilidad de los servicios:

- Disponibilidad de atención médica, apoyo psicosocial, asistencia legal y programas de reparación en Apía.

Confianza en las instituciones:

- Eficacia, imparcialidad y transparencia de las instituciones locales, regionales y nacionales.

Factores socioculturales:

- Influencias de pertenencia étnica, religión, género y posición socioeconómica.

Entender las percepciones de las víctimas sobre la atención recibida implica considerar estos factores interrelacionados. Esto es fundamental para mejorar los programas de atención y reparación, asegurando que satisfagan las necesidades y expectativas de las víctimas de manera efectiva y sensible al contexto. La colaboración entre profesionales de la salud, organizaciones comunitarias y las propias víctimas es esencial para mejorar la percepción de la atención y brindar un apoyo integral.

3. Atención a las víctimas del conflicto armado

Para la atención de las víctimas del conflicto armado la ley establece como funciones de las entidades territoriales (Ley 1448 de 2011):

- Prestar asistencia de urgencia y cubrir gastos funerarios.

- Complementar medidas de atención y reparación integral.
- Gestionar la respuesta oportuna de autoridades nacionales.
- Garantizar servicios de salud, educación, agua potable y saneamiento básico.
- Elaborar y ejecutar planes de acción para la prevención, asistencia, atención y reparación de las víctimas, ajustados a los distintos hechos victimizantes.

La atención psicosocial es crucial en la recuperación y percepción de ayuda recibida por las víctimas del conflicto armado, basada en dos teorías principales:

Teoría del Estrés Postraumático -TEPT (Cudris, et al., 2019; Arciniegas & Pérez, 2019):

Se enfoca en los efectos psicológicos de situaciones traumáticas, como recuerdos intrusivos, evitación, cambios en el Estado de ánimo y reactividad aumentada.

Teoría de la Resiliencia (Candanoza-Henríquez, & Rojo-Gutiérrez, 2021; Cerquera et al,

2021): Se centra en la capacidad de las personas para sobreponerse a situaciones adversas, explorando factores como recursos personales y sociales, capacidad de afrontamiento, autoeficacia, esperanza y encontrar significado en las experiencias traumáticas.

Además, se presenta el Modelo de Intervención Psicosocial para víctimas del conflicto armado, que busca proporcionar apoyo psicológico y social mediante intervenciones que aborden las necesidades emocionales, cognitivas y sociales de las personas afectadas. Destaca la Estrategia de Atención Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado del Ministerio de Salud y Protección Social, cuyo objetivo es brindar atención integral a esta población a través de promoción, prevención, atención y rehabilitación, con un enfoque de derechos humanos y diferencial. Se subraya que la atención psicosocial es un derecho, y que el Estado colombiano tiene la obligación de garantizar el acceso a esta atención a todas las víctimas (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015)

De igual forma, en la investigación se tuvieron en cuenta los referentes legales y normativos vigentes, en el contexto colombiano, para poder valorar e interpretar los alcances y posibilidades de las instituciones públicas que tienen por finalidad acompañar y salvaguardar la integridad de las personas en condición de víctimas, y a su vez, resaltamos la fecha que conmemora la condición de víctimas en el contexto colombiano como es el 09 de abril, en memoria del magnicidio del Dr. Jorge Eliécer Gaitán, tal y como se relaciona a continuación:

Política y legislación nacional sobre atención a víctimas

El Estado colombiano ha establecido un marco jurídico a lo largo de los años para atender a la población víctima del conflicto armado interno. Comenzando con la Ley 387 de 1997, que abordó el desplazamiento forzado, se han promulgado una serie de normas significativas. La Sentencia T-025 de 2004 declaró un Estado de cosas inconstitucional en la situación de la población desplazada, lo que condujo a órdenes para proteger a esta población. La Ley 975 de 2005 se enfocó en la reincorporación de miembros de grupos armados organizados, incluyendo disposiciones para las víctimas en materia de verdad y reparación. La Ley 986 de 2005 proporcionó medidas de protección a las víctimas del secuestro y sus familias. En 2011, se expidió la Ley 1448, también conocida como ley de víctimas y restitución de tierras, ampliando los hechos victimizantes y estableciendo medidas integrales de atención, asistencia y reparación. Esta ley sigue siendo el marco normativo más importante para la atención a la población víctima del conflicto, a pesar de algunas modificaciones desde su expedición.

9 de abril, día de la memoria y solidaridad con las víctimas

La Ley 1448 de 2011 establece en su artículo 142 que el 9 de abril de cada año se celebrará el Día de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas. En esta fecha, el Estado

colombiano debe realizar eventos de memoria y reconocimiento de los hechos que han victimizado a los colombianos. Bajo esta normatividad, todas las instituciones están obligadas a llevar a cabo actos que dignifiquen a las víctimas.

El 9 de abril se busca recordar a todas las víctimas del conflicto armado. Con "víctimas" no solo se hace referencia a las personas fallecidas, sino también a quienes han perdido sus propiedades, a los desplazados que han dejado atrás sus costumbres, familias, amigos y cultura, así como a aquellos que han sido víctimas de atentados, secuestros, minas antipersonales y otros actos de violencia. En este día, se recuerda que el Estado colombiano, a través de sus funcionarios, tiene la obligación de garantizar que estos hechos no se repitan, ofrecer apoyo a las víctimas en la construcción de sus nuevos proyectos de vida, y restablecer sus derechos. Este compromiso se materializa mediante el buen servicio de las entidades municipales.

Materiales y Métodos

La condición de víctima del conflicto armado, especialmente el desplazamiento forzado, conlleva diversas dinámicas psicosociales, como la pérdida de tierras, hogares y empleos, lo que resulta en un desarraigo cultural, social, económico y familiar. Esto implica una pérdida de creencias y conexiones simbólicas con sus espacios vitales. Dada la complejidad de estas situaciones, es necesario abordarlas desde un enfoque sistémico para comprender mejor la vulnerabilidad causada por el conflicto armado y para acercarnos de manera más objetiva a las experiencias de estas comunidades afectadas

El enfoque sistémico comprende las relaciones e interconexiones entre los distintos elementos, factores y/o actores que constituyen un fenómeno, es el enfoque que puede llevar a estudiar más los elementos, aspectos, experiencias y situaciones, que atañen a las comunidades asumiendo el conflicto armado (Sandoval Casilimas, 1997). Este enfoque puede

ayudar a examinar las interacciones dentro de las familias y comunidades afectadas por el conflicto, así como las redes de apoyo disponibles. Esto incluiría cómo el conflicto ha afectado las relaciones familiares, los roles de género, la cohesión comunitaria y la confianza interpersonal. Entender estas dinámicas puede ser crucial para identificar las necesidades de apoyo y diseñar intervenciones efectivas.

La investigación en la que se han llevado a cabo las entrevistas a la población objetivo se enmarca dentro del ámbito de las ciencias sociales, y se clasifica como *investigación cualitativa*. Este enfoque se centra en comprender los significados, perspectivas y experiencias de los individuos dentro de un contexto particular. Las entrevistas cualitativas permiten explorar los temas de interés, permitiendo capturar la complejidad y riqueza de las narrativas personales. Este método es especialmente útil cuando se busca comprender fenómenos sociales complejos, como las experiencias de las víctimas del conflicto armado y las percepciones de los funcionarios encargados de su atención (Izcara Palacios, 2014; Martínez, 2006).

La población estudiada se definió como los individuos directamente afectados por el conflicto armado en el municipio de Apía y los funcionarios encargados de su atención y asistencia. Del total de la población víctima se escogió como *grupo focal* a los integrantes de la mesa municipal de víctimas, espacio que se encuentra definido en la ley 1448 de 2011, como la máxima instancia de representación y participación de las víctimas en los municipios. Cuando se realizó la investigación estaba conformada por trece (13) víctimas.

Adicionalmente, se seleccionaron cuidadosamente a cuatro funcionarios clave. Entre ellos se encuentra el Secretario de Planeación del municipio durante el período 2020-2023, un concejal del mismo periodo que además se desempeña como enlace de víctimas desde el año 2018, el Secretario de la Personería y el Enlace Municipal de Víctimas, los cuales relacionamos a continuación, en sus roles públicos:

Secretario de Planeación: funcionario que despliega una función central en la orientación de políticas relacionadas con el desarrollo social y el ordenamiento territorial del municipio. Su labor abarca la ejecución de planes, programas y proyectos que inciden en la infraestructura y vivienda local, en concordancia con la normativa vigente. Su participación se consideró esencial debido a su responsabilidad en la evaluación del cumplimiento de metas y programas, particularmente en lo relacionado con la atención a víctimas del conflicto.

Concejal del Municipio: según el artículo 313 de la Constitución Política de Colombia, los concejos municipales tienen la responsabilidad de adoptar planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas, entre otras funciones. Por lo tanto, la entrevista a este funcionario fue prioritaria para comprender cómo se integró el tema del cumplimiento de la Ley de Víctimas en el plan de desarrollo municipal. Además, se buscaba evaluar su conocimiento sobre los protocolos de atención y las rutas de asistencia a víctimas del conflicto residentes en el municipio de Apía.

Secretario de la Personería Municipal: de acuerdo con la Ley 1448 de 2011, las personerías municipales tienen un papel crucial en la atención a las víctimas del conflicto. Entre sus responsabilidades se encuentra la recepción de declaraciones para solicitudes de inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV), la orientación sobre el acceso a la ruta de atención y la asistencia legal integral. La participación del Secretario de la Personería se consideró fundamental para obtener información sobre cómo se está atendiendo a la población víctima por parte del municipio.

Enlace Municipal de Víctimas: el artículo 130 del Decreto 4800 de 2011 establece la figura del Enlace Municipal, responsable de garantizar la atención efectiva a las víctimas en municipios donde no existan Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas. Dada su relevancia en el proceso, se consideró esencial incluir al Enlace Municipal de Víctimas en las entrevistas. Se esperaba que brindara información detallada sobre cómo el municipio de

Apía está atendiendo a la población víctima residente, así como sobre los procedimientos y recursos disponibles para ello.

La elección de estos funcionarios se basó en sus roles específicos y responsabilidades dentro de la gestión municipal, así como en su capacidad para proporcionar información relevante sobre el tema de investigación. Su participación en las entrevistas se considera crucial para obtener una comprensión integral de cómo se está abordando la atención a víctimas del conflicto en el municipio de Apía.

La elección de *la entrevista* como técnica primordial para obtener información detallada sobre las víctimas del conflicto armado en el municipio de Apía, así como para recopilar datos relevantes de los funcionarios encargados de su atención, se justifica por su capacidad para explorar las experiencias individuales, percepciones y necesidades. Esta técnica permite una comprensión integral de la situación. Además, la interacción directa facilita el establecimiento de empatía y confianza entre el entrevistador y el entrevistado, creando un entorno propicio para revelar información sensible e identificar posibles áreas de mejora en los servicios de atención. En este estudio específico, se implementó una entrevista estructurada que incluyó una serie de preguntas diseñadas previamente (Bernal, 2017).

Las entrevistas se organizaron en tres momentos distintos, abarcando diferentes grupos dentro del contexto del municipio de Apía. Inicialmente, se llevaron a cabo dos encuentros con la mesa municipal de víctimas (diciembre 7 y 29 de 2022). Estas sesiones proporcionaron una oportunidad invaluable para interactuar directamente con representantes de la comunidad afectada por el conflicto armado, permitiendo una comprensión más profunda de sus experiencias, necesidades y percepciones.

Posteriormente, se organizó un encuentro específico con los funcionarios de la administración municipal el 17 de enero de 2023. Este paso fue esencial para recabar información sobre las políticas, programas y servicios implementados por la administración

local en relación con la atención a las víctimas del conflicto armado. Estos funcionarios desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios y en la implementación de medidas para abordar las necesidades de la población afectada.

Una vez obtenida la firma del consentimiento informado y después de una detallada explicación de los objetivos del estudio en cada encuentro, se procedió a realizar las entrevistas a la población objetivo. Este enfoque permitió establecer un diálogo abierto y constructivo con los participantes, fomentando un ambiente propicio para la revelación de información significativa y la identificación de áreas clave para mejorar los servicios de atención a las víctimas del conflicto armado en el municipio de Apía.

Análisis de Resultados

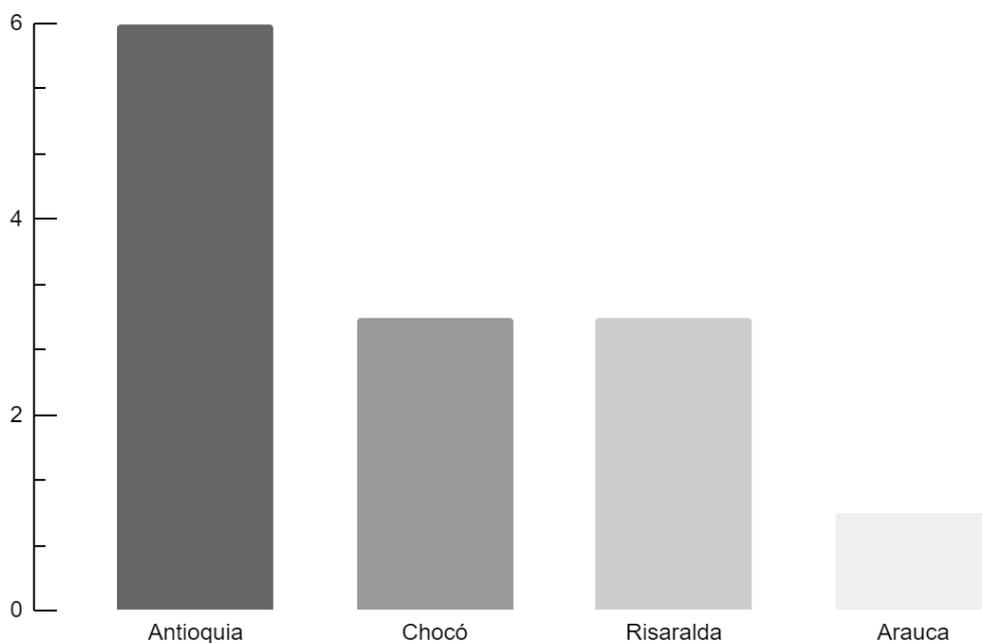
De acuerdo con los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los miembros de la mesa de participación efectiva de las víctimas, se observa que la muestra estuvo compuesta por dos (2) hombres y once (11) mujeres, con edades comprendidas entre los 38 y 58 años. En cuanto a la distribución geográfica, se encontró que cuatro (4) personas residen en el área urbana, mientras que nueve (9) lo hacen en el área rural. Respecto al origen geográfico, seis (6) personas provienen de Antioquia, tres (3) de Chocó, tres (3) de Risaralda y una (1) de Arauca (Gráfica 1). Todos ellos se desplazaron debido al conflicto armado. Ver Tabla 1.

Tabla 1: Información demográfica de la mesa municipal de víctimas

Categoría	Cantidad
Género	
Hombres	2
Mujeres	11
Distribución Geográfica	
Urbana	4
Rural	9
Origen Geográfico	
Antioquia	6
Chocó	3
Risaralda	3
Arauca	1

Fuente: Realizada por la autora

Gráfica 1: Origen geográfico de las víctimas pertenecientes a la mesa municipal de víctimas



Fuente: Realizada por la autora

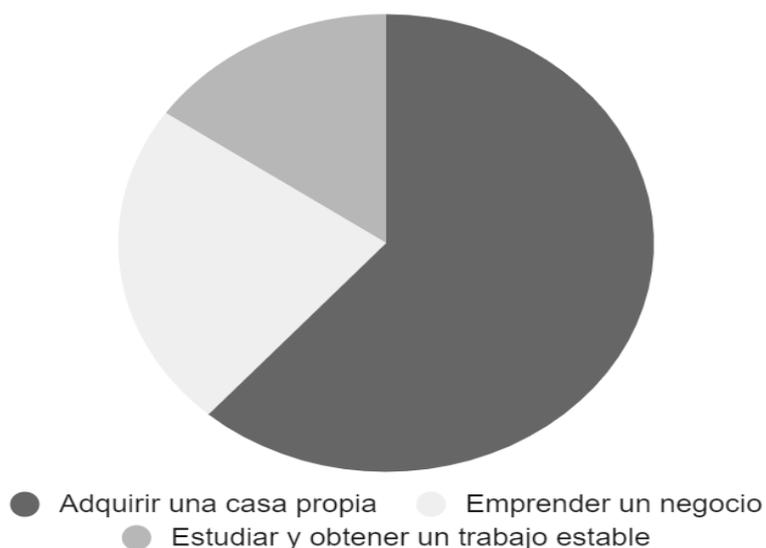
Los motivos principales para ubicarse en Apía son los lazos familiares o de amistad (13 personas). En cuanto a la situación económica, se observa que tres (3) personas aún continúan en situación de pobreza, mientras que diez (10) personas han logrado superarla.

Con base en los datos adicionales recabados, se observó que la mayoría de las personas entrevistadas tienen como sueño y meta adquirir una casa propia (8 personas), mientras que otras aspiran a emprender un negocio (3 personas) o a estudiar y obtener un trabajo estable (2 personas) (Ver Gráfica 2). En cuanto a la incidencia de nuevas víctimas de violencia, se reporta que una persona ha sido afectada, ya que su esposo fue asesinado, mientras que otras doce (12) personas no han experimentado episodios adicionales de violencia. Estos resultados proporcionan una visión amplia y representativa de la diversidad dentro de la muestra entrevistada (Tabla 2).

Tabla 2: Motivos para asentarse en el municipio, situación económica actual, sueños y metas e incidencia en hechos de violencia

Categoría	Cantidad
Motivos para ubicarse en Apía	
Lazos familiares o de amistad	13
Situación económica	
Continúan en pobreza	3
Superaron la pobreza	10
Sueños y metas	
Adquirir una casa propia	8
Emprender un negocio	3
Estudiar y obtener un trabajo estable	2
Incidencia de nuevas víctimas de violencia	
Afectados por nueva violencia	1
No afectados por nueva violencia	12

Fuente: Realizada por la autora

Gráfica 2: Sueños y metas de los integrantes de la mesa municipal de víctimas

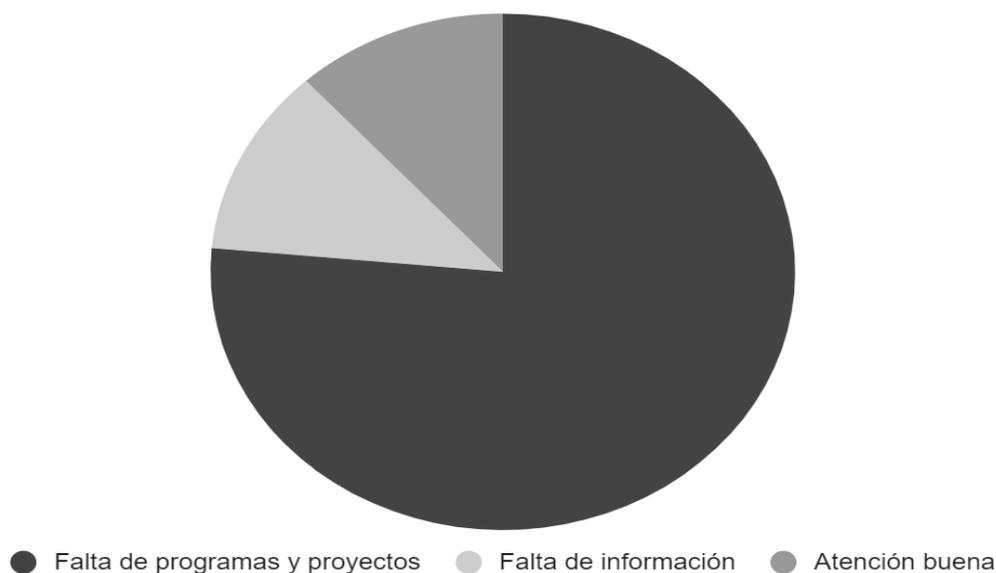
Fuente: Realizada por la autora

En cuanto a la percepción sobre la atención por parte del Estado, la mayoría de los entrevistados destacan la falta de programas y proyectos (13 personas), seguido de la falta de información (2 personas), mientras que solo dos (2) personas consideran que la atención es buena (Ver Gráfica 3). En términos de apoyo recibido, diez (10) personas mencionan haber recibido apoyo de particulares, mientras que solo tres (3) personas mencionan haber recibido apoyo por parte del Estado (Tabla 3).

Tabla 3: Percepciones de las víctimas sobre la atención y el apoyo recibido por parte del Estado

Categoría	Cantidad
Percepción sobre la atención del Estado	
Falta de programas y proyectos	13
Falta de información	2
Atención buena	2
Apoyo recibido	
Apoyo de particulares	10
Apoyo del Estado	3

Fuente: Realizada por la autora

Gráfica 3: Percepción sobre la atención recibida por parte del Estado

Fuente: Realizada por la autora

Analizados los resultados de las entrevistas se puede determinar que la población víctima residente en el municipio de Apía, Risaralda, ha experimentado el conflicto armado desde diversas perspectivas y eventos victimizantes, principalmente homicidios y desplazamientos forzados. Según lo manifestado por la mayoría de los participantes de esta investigación, Apía es un destino para personas desplazadas de otras regiones, quienes eligen establecerse aquí debido a lazos de amistad o familiares con habitantes locales. Aunque no se considera que Apía haya experimentado el conflicto armado de manera tan severa como otros lugares de Colombia, no se puede ignorar que en algún momento de su historia ha sido afectado por episodios de violencia. Este análisis coincide con los estudios de expertos como Jaramillo (2014), Díaz Gómez, Sánchez y Uprimny Yepes (2009) quienes han documentado el impacto del conflicto armado en comunidades locales y las políticas públicas relacionadas con las víctimas en Colombia

Los procesos de migración en población víctima, según informan los entrevistados, no se han dado desde el municipio de Apía, sino hacia el municipio de Apia. Esto se debe a que el territorio ha sido identificado como una región agradable para permanecer, atrayendo a cientos de personas que huyen de situaciones violentas vividas en diferentes lugares del país, tales como Antioquia, los Llanos Orientales, Valle, entre otros. Estos procesos migratorios han dejado en todas estas personas huellas de nostalgia al recordar sus costumbres, su forma de vida y demás, y al mismo tiempo, un miedo a regresar a los lugares de donde migraron alguna vez por temor a que se repitan las historias de violencia (Castles & Miller, 2009; Malkki, 1995). La experiencia de estos migrantes resalta la complejidad de los desplazamientos forzados, donde el arraigo y el desarraigo se entrelazan, generando una dualidad de sentimientos entre la esperanza de un nuevo comienzo y el dolor de la pérdida de su pasado (Cohen & Sirkeci, 2011; De Haas, 2010).

Las víctimas del conflicto armado del municipio de Apía perciben la violencia como un hecho que afectó y cambió sus vidas radicalmente, dejando huellas de dolor que algunos de ellos aún conservan. Manifiestan que el Estado, reflejado en el municipio, no le ha dado la importancia necesaria a la atención especial que requieren las personas que han sufrido el conflicto. Mientras tanto, funcionarios del municipio sostienen que la labor de atención se está realizando de manera efectiva a través de programas de atención transversal donde la población víctima es incluida con el resto de la población vulnerable, y los programas de atención son generalizados. Estas afirmaciones son precisamente las que difieren las víctimas, ya que no encuentran programas de atención efectiva que satisfagan las necesidades laborales o de vivienda que tanto requieren (Moser, 2001; Theidon, 2007). La discrepancia entre las percepciones de las víctimas y la respuesta institucional destaca la brecha entre las políticas públicas y las realidades vividas por los afectados (Bourgois, 2001; Galtung, 1990).

Este desajuste refleja una falta de comprensión y adecuación de las políticas a las necesidades específicas de las víctimas del conflicto armado (Springer, 2012; Kaldor, 2006).

En el Plan de Desarrollo municipal 2020-2023 *Apía Nuestro Compromiso para el Desarrollo Social y Sostenible* reconoce como una problemática dentro del municipio el desborde de sus capacidades institucionales con la entrada en vigencia de la ley 1448 de 2011. Es por esto que dentro del plan estratégico y específicamente en la línea estratégica de bienestar social, en el sector de inclusión social, se incluye el programa para la atención, asistencia y reparación integral de las víctimas y posconflicto. Este programa incluye la entrega de los siguientes productos para el cuatrienio: 1) ayuda y atención humanitaria; 2) servicio de asistencia funeraria; 3) implementación de la ley 1448 de 2011 en todo el territorio y dando cumplimiento a las sentencias de restitución de tierras; 4) asistencia técnica para la participación de las víctimas.

Tras las entrevistas realizadas a cuatro (4) funcionarios, se revelan varios hallazgos significativos. Todos los funcionarios entrevistados están al tanto de la ruta de atención a víctimas y concuerdan en que el municipio de Apía es receptor de población víctima, además de contar con una caracterización de las víctimas del conflicto. Respecto al conocimiento del protocolo de atención a víctimas, se observa una disparidad, donde dos (2) funcionarios están familiarizados con el protocolo, uno lo desconoce y otro cuenta con un protocolo específico desde su entidad (Personería). Sin embargo, los cuatro (4) funcionarios coinciden en que no existen oportunidades laborales directas para las víctimas y que la atención a estas se realiza de manera conjunta con toda la población. En relación con los procesos de resiliencia y transformación, la mayoría de los funcionarios tres de cuatro (3 de 4) afirman que la alcaldía no ha desarrollado ninguno, mientras que uno menciona que el Día de las Víctimas, el 9 de abril, constituye el único proceso en esta dirección.

En cuanto a las metas e indicadores de gestión del Plan de Desarrollo Municipal, particularmente, en la atención a víctimas del conflicto armado, hay un gran desconocimiento por parte de los funcionarios frente a las mismas, donde dos (2) no tienen información al respecto, uno indica la ausencia de planes concretos, y solamente uno menciona la existencia de un programa con cinco (5) metas de producto dentro del Plan de Desarrollo. Estos resultados destacan la necesidad de una mayor claridad y coordinación, en las políticas y acciones dirigidas a la atención de las víctimas, en el municipio de Apía.

Para finalizar y haciendo mención a los procesos de resiliencia y transformación en el municipio de Apía, la administración municipal a través de sus funcionarios expresa que este proceso se desarrolla a través de una actividad que se realiza cada año denominada “día de la memoria y solidaridad con las víctimas”, actividad que a la vez se encuentra establecida como de carácter obligatorio en la ley 1448 de 2011, por lo que los entrevistados no reconocen esta actividad como un proceso de resiliencia y transformación y más bien manifiestan no conocer de dichos procesos desde la alcaldía municipal, y es que en el plan de desarrollo municipal es pobre la inclusión de la temática de víctimas, contándose apenas con un programa, rodeados de tres (3) acciones que en ningún momento tratan de procesos encaminados a fortalecer la capacidad de las víctimas para superar las situaciones violentas que han tenido que vivir; las víctimas consideran procesos de resiliencia los que ellos mismos adelantan a través de la participación en espacios como las asociaciones de víctimas y la mesa municipal de participación efectiva de las víctimas, agregando finalmente que ni siquiera se cuenta con una caracterización total actualizada, sino con una de 2018, que en el momento se está tratando de actualizar.

Conclusiones

El conflicto armado en el municipio ha afectado principalmente a la población víctima, especialmente a aquellos desplazados forzosamente. A lo largo de los años, estas personas han llegado al municipio en busca de nuevas oportunidades, ya sea por lazos familiares, amistad o simplemente por aventura. Aunque encuentran un lugar pacífico sin episodios de violencia, las autoridades locales no han priorizado brindar apoyo específico a esta población.

Las víctimas del conflicto armado en el municipio de Apía Risaralda perciben que la atención brindada por parte del municipio es transversalizada. Esto significa que se aplica de manera igualitaria a toda la población, sin contar con programas específicos de atención exclusiva e integral para las víctimas. Especialmente en áreas como proyectos de vivienda y atención psicosocial, no se ha priorizado la protección y el impulso de los derechos de las víctimas. Además, no se han considerado las condiciones especiales de esta población al elaborar proyectos y programas que puedan beneficiarlos.

La percepción del conflicto armado por parte de los funcionarios encargados de la atención a las víctimas en Apía revela un enfoque limitado. Aunque el municipio cumple con las obligaciones legales en términos de atención básica a las víctimas, como la designación de un enlace municipal y la conmemoración anual del día de la memoria y solidaridad con las víctimas, carece de iniciativas concretas para abordar de manera integral las necesidades de esta población.

A pesar de contar con una amplia población de víctimas, el municipio no muestra un compromiso claro hacia la implementación de programas o proyectos destinados a ayudar a las víctimas a superar las dificultades derivadas del conflicto. Esta falta de atención se refleja en la ausencia de planes de desarrollo que aborden la inclusión de programas de capacitación, vivienda, generación de empleo y atención psicológica.

Los funcionarios entrevistados apenas demuestran conocimiento sobre este tipo de iniciativas, con uno de ellos limitando el proceso de resiliencia y transformación únicamente al día de la memoria y solidaridad con las víctimas.

Recomendaciones

El municipio de Apía Risaralda, dado su contexto especial con una amplia población víctima asentada en el territorio, debe ir más allá de las acciones normativas. Es necesario apostar por programas y proyectos que apoyen a las víctimas en la tarea de superar las situaciones traumáticas que han vivido. A pesar del tiempo transcurrido, las afectaciones psicológicas persisten y requieren atención constante e integral. El hospital local brinda servicios de atención en salud, pero es crucial mejorar y diferenciar estos servicios para la población víctima del conflicto.

Durante el período objeto de análisis, lamentablemente, no se contó con esta atención psicosocial como un programa específico dirigido a las víctimas. Además, en cabeza del ente territorial, no existe una atención diferenciada e integral que incluya a personas víctimas, excombatientes y población LGTBIQ+, con componentes de prevención, atención y rehabilitación. Aunque el hospital local brinda servicios de atención en salud, es importante recalcar que estos servicios no están diferenciados ni mejorados cuando se trata de la población víctima del conflicto.

Es imperativo que los entes territoriales adopten los lineamientos de este programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, en concordancia con lo establecido en el artículo 174 de la Ley 1448 de 2011. Esto es inmensamente necesario, ya que se ha evidenciado que, a pesar del paso del tiempo, los traumas y afectaciones psicológicas persisten y requieren procesos de atención constantes e integrales.

Ante el panorama anterior surge el siguiente planteamiento: *¿Cómo puede Apía mejorar su enfoque hacia las víctimas del conflicto armado colombiano, pasando de cumplir con los requisitos básicos de atención, a ofrecer un apoyo proactivo y comprometido que promueva una recuperación significativa y diferenciada para esta población en su proceso de estabilización?*

Referencias

- Arciniegas Sánchez, G., Pérez Santiago, D. L. (2019). Psicología y posconflicto colombiano: una mirada retrospectiva basada en aportes de investigación científica. *Revista de Paz y Conflictos*, 12 (2), 265-284.
- Arias Castilla, C. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes pedagógicos*, 8(1), 9-22.
- Baquero Romero, F. A., & Cruz, J. O. (2017). Índice multidimensional de atención y asistencia a las víctimas del conflicto armado en Colombia. Facultad de Ciencias Económicas.
- Bernal, P. P. (2017). La Entrevista. In P. P. Bernal (Ed.). *La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información* (1era ed., pp. 119–130). Universidad Piloto.
- Bourgois, P. (2001). The power of violence in war and peace: Post-Cold War lessons from El Salvador. *Ethnography*, 2(1), 5-34. <https://doi.org/10.1177/1466138101002001001>

- Candanoza-Henríquez, A. E. y Rojo-Gutiérrez, M. A. (2021). *Medición de la resiliencia en adultos víctimas del conflicto: Caso Carmen de Bolívar, Colombia*. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 7(14).
- Castles, S., & Miller, M. J. (2009). *The age of migration: International population movements in the modern world* (4th ed.). Palgrave Macmillan.
- Centro Internacional para la Justicia Transicional (2005) *Primera encuesta de percepciones y opiniones de los colombianos sobre justicia, verdad, reparación y reconciliación*.
- Cerquera Córdoba, A. M., Matajira Camacho, Y. J. & Peña Peña, A. J. (2020). *Estrategias de Afrontamiento y Nivel de Resiliencia Presentes en Adultos Jóvenes Víctimas del Conflicto Armado Colombiano: Un Estudio Correlacional*. *Psyche (Santiago)*, 29(2), 1-14.
- Cohen, J. H., & Sirkeci, I. (2011). *Migration and insecurity: Rethinking mobility in the neoliberal age*. Routledge.
- Cudris, L., Pumarejo-Sánchez, J., Barrios-Núñez, Á., Bahamón, M. J., Alarcón-Vásquez, Y., y Uribe, J. I. (2019). *Afectaciones psicológicas en víctimas del conflicto armado*. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 514-518.
- De Haas, H. (2010). *Migration and development: A theoretical perspective*. *International Migration Review*, 44(1), 227-264. <https://doi.org/10.1111/j.1747-7379.2009.00804.x>
- Díaz Gómez, C., Sánchez, N. C., & Uprimny Yepes, R. (2009). *Reparar en Colombia: Los dilemas en contextos de conflicto, pobreza y exclusión* (1ra ed.). Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ) y Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad (Dejusticia). Recuperado de <https://www.ictj.org/sites/default/files/ICTJ-Colombia-Dilemas-Contextos-Conflicto-2009-Spanish.pdf>

Galtung, J. (1990). Cultural violence. *Journal of Peace Research*, 27(3), 291-305.

<https://doi.org/10.1177/0022343390027003005>

Gobernación de Risaralda, Red de Universidades Públicas del Eje Cafetero-Alma Mater

(2003). *Estudio sobre el avance del conflicto interno en el eje cafetero y algunos efectos del mismo*. Pereira.

Gutiérrez, N. R., Becerra Pabón, A. C., Barroso Niño, M., Román Ochoa, M. A., Durán de

Camperos, E., & Martínez Durán, M. E. (2019). El conflicto armado en Colombia y sus realidades invisibles. *Paradigmas Socio-Humanísticos*, 1(1), 10-17.

Izcara Palacios, S. P. (2014). *Manual de Investigación Cualitativa*. México, D. F:

Distribuciones Fontamara, S. A.

Jaramillo, J. (2014). Pasados y presentes de la violencia en Colombia: Estudios de las

comisiones de investigación (1958-2011). Recuperado de

<http://hdl.handle.net/10554/41619>

Kaldor, M. (2006). *New and old wars: Organized violence in a global era* (2nd ed.). Stanford

University Press.

Malkki, L. H. (1995). *Purity and exile: Violence, memory, and national cosmology among*

Hutu refugees in Tanzania. University of Chicago Press.

Martínez M, M. (2006). La Investigación Cualitativa (Síntesis Conceptual). *Revista IIPSI*,

9(1), 123-146.

Moser, C. O. N. (2001). The gendered continuum of violence and conflict: An operational

framework. En C. O. N. Moser & F. C. Clark (Eds.), *Victims, perpetrators or actors?*

Gender, armed conflict and political violence (pp. 30-52). Zed Books.

Municipio de Apía. (2020). *Acuerdo Municipal No. 003 del 28 de Mayo de 2020. Plan de Desarrollo 2020-2023, Apía Nuestro Compromiso para el Desarrollo Social y Sostenible.*

Naciones Unidas. (s.f). *Una nueva era conflictos y violencia.*

<https://www.un.org/es/un75/new-era-conflict-and-violence>

Organización Internacional para las Migraciones-OIM; Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a Víctimas. (2020). *Compilación Normativa sobre Víctimas del Conflicto Armado.* Legis Editores S.A.

Oviedo, Gilberto. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios sociales*, (18), 89-96.

PRIO y PNUD (2020). *Luces y sombras de la implementación del Acuerdo de Paz en Colombia: Actitudes y percepciones en los territorios PDET.* Obtenido de <https://www.undp.org/es/colombia/publicaciones/luces-y-sombras-de-la-implementacion-del-acuerdo-de-paz-en-colombia-actitudes-y-percepciones-en-los-territorios-pdet>

Sandoval Casilimas, C. A. (1997). *Investigación Cualitativa.* En I. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, *Especialización en Teoría, métodos y técnicas de investigación social* (p. 297). Bogotá: ICFES.

Springer, N. (2012). Colombia: Internal displacement—Policies and problems. *Refugee Survey Quarterly*, 31(3), 34-60. <https://doi.org/10.1093/rsq/hds003>

Theidon, K. (2007). Transitional subjects: The disarmament, demobilization and reintegration of former combatants in Colombia. *International Journal of Transitional Justice*, 1(1), 66-90. <https://doi.org/10.1093/ijtj/ijm011>

Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas. (2023). *Registro Unico de Víctimas*. Obtenido de Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/registro-unico-de-victimas-ruv/37394>

Vargas, Luz. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4 (8), 47-53.