Sistematización de Experiencias

Sistematización de experiencias de la percepción de las víctimas del conflicto armado ante la política pública de atención prevención, protección, asistencia y reparación integral en el Distrito de Barranquilla 2016-2020.

Estudiante: Yuraima Barbosa Hernández.

Tutor: Matilde Eljach Pacheco

Escuela Superior de Administración Pública ESAP

Maestría en Derechos Humanos, Gestión de la Transición y Postconflicto

2024.

Agradecimientos.

En este trabajo le doy gracias a Dios por guiarme en todos mis caminos, por colmarme de sabiduría y entendimiento para culminar este proyecto. Este trabajo se lo dedico especialmente a mis hijos José Alejandro y Nicole Sofía; estos son la mayor fuente de mi inspiración, quienes han soportado la ausencia de su madre por estar enfocada en el ámbito laboral y académico, por ello les he brindado tiempo de calidad. Que he estudiado con obstáculos y esfuerzos para brindarles un futuro incierto, pero con la esperanza que sea mejor, dando así mismo lo mejor de mí como ser humano en una sociedad que tanto lo necesita. Así mismo este trabajo se lo dedico a mis padres por enseñarme a trabajar, a persistir por mis sueños e inculcarme valores y principios que rigen mi existencia.

Gracias a todas las personas a mi alrededor; familia, amigos, compañeros de clases en especial a mi amiga Paola Torres quien me acompañó en este proceso, a todos mis profesores de la Escuela Superior de Administración Pública quienes de alguna forma aportaron para mi crecimiento personal, y en especial le quiero dar las gracias a mi tutora Matilde Eljach por tanta paciencia, profesionalismo y apoyo para poder culminar mi trabajo de grado, y gracias al profesor José Francisco Puello por las asesorías y el seguimiento para perfeccionar el presente trabajo. Gracias a todos los que creyeron en mí, soy testimonio que con fe y perseverancia todo es posible.

Resumen

En Barranquilla, reconocida a nivel internacional y nacional como La Puerta de Oro de Colombia, también reconocida por su gente cálida, amable y alegre, ha acogido a las víctimas del conflicto armado quienes han sufrido directamente el flagelo de la violencia en el país; que llegan a la ciudad alejándose de sus tierras, de sus bienes, dejando todo, para salvarduardar el bien jurídico más preciado el de la vida.

Que después de décadas de violencia en Colombia se expide la Ley 1448 de 2011 hoy en día prorrogada por la Ley 2078 de 2021 en la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, y crea un sistema en teoría sólido para reparar de manera integral a las victimas del conflicto armado en el país.

La presente investigación reflexiona y analiza, mediante la metodología de sistematización de experiencias la percepción de las víctimas del conflicto armado en la atención de la política pública de la Ley de víctimas; el presente trabajo investigativo se desarrolló en la Pandemia Covid-2019.

Anudado a lo anterior, se realizaron entrevistas a las víctimas del conflicto armado entre el periodo comprendido de marzo a abril del 2021, previa autorización de cada integrante del proceso de sistematización, se destaca que no fue fácil realizarlas debido a que para la época existían en el país restricciones de movilidad, y la mayoría de las instituciones tenían sus puertas cerradas al público, se precisa que el presente trabajo se realizó en la Personería Distrital de Barranquilla quien es una entidad encargada de promover y proteger los derechos humanos en la ciudad, y esta institución no cerró sus puertas a la comunidad, con el fin de promover y hacer

seguimiento a la atención en los servicios básicos de salud como un derecho fundamental , entre otros.

Este trabajo se realizó con los estándares exigidos por la Maestría, con el fin de aportar a la academia y sirva de base para otros estudios de investigación sobre la revictimización que sufren las víctimas del conflicto armado en las instituciones públicas del Estado.

PALABRAS CLAVE: Víctima, Sistematización de experiencias, Revictimización,

Abstract

In Barranquilla city, recognized internationally and nationally as the Golden Gate of Colombia, also recognized for its warm, kind and cheerful people, it has welcomed the victims of the armed conflict who have directly suffered the scourge of violence in the country.

That the victims of the armed conflict come to the city moving away from their lands, from their property, leaving everything behind, to safeguard the most precious legal asset, that of life.

That after decades of violence in Colombia, Law 1448 of 2011 is issued, today extended by Law 2078 of 2021, in which measures of care, assistance and comprehensive reparation are dictated for the victims of the internal armed conflict, and creates a theoretically solid system to comprehensively repair the victims of the armed conflict in the country.

This research reflects and analyzes, through the methodology of systematization of experiences, the perception of the victims of the armed conflict in the attention of the public

policy of the Victims' Law. It is specified that this investigative work was developed in the Covid-2019 Pandemic. .

In connection with the above, interviews were conducted with victims of the armed conflict between the period from March to April 2021. The work carried out in this work is highlighted because it was not easy to carry them out because at the time there were mobility restrictions in the country, and most institutions had their doors closed to the public. It is specified that this work was carried out in the District Ombudsman's Office of Barranquilla, which is an entity in charge of promoting and protecting human rights in the city, and this institution did not close its doors to the community, in order to promote and follow up on care in basic health services as a fundamental right.

This work was carried out with all the required standards, in order to contribute to the academy and serve as a basis for other research studies on the re-victimization suffered by victims of the armed conflict in public institutions of the State.

KEY WORDS: Victim, Systematization of experiences, Re-victimization

Contenido

Introducción 11

1. Descripción y Delimitación del Objeto de Estudio 13

1.1. Justificación 13

1.2. Preguntas de Investigación 14

1.3. Objetivos de la sistematización de experiencias: 16

1.3.1. Objetivo General 16

1.3.2. Objetivos Específicos 16

1.4. Marco Teórico, Conceptual y Estado Del Arte 17

1.4.1. De la sistematización de experiencias en la atención recibida por las víctimas del conflicto armado por los funcionarios públicos con enfoque en DDHH. 17

1.4.1.1. Derechos Humanos 17

1.4.1.2. Víctima. 18

1.4.1.3. Desplazamiento forzado o forzoso 19

1.4.1.4. El conflicto armado no internacional o "interno" 21

1.4.1.5. Percepción. 24

1.4.1.6. Reparación Integral 25

1.4.1.7. Reparación Administrativa 27

1.4.1.8. Invisibilización. 28

2. Sistematización de Experiencias. 29

2.1. La revictimización 30

2.2. Estado del arte 31

2.3. Primer tiempo: el punto de partida 33

2.3.1. Haber Participado En La Experiencia 33

2.3.2. Contar con registros de las experiencias 34

2.3.2. Segundo Tiempo: Las Preguntas Iniciales 37

2.3.3. Tercer Tiempo: Recuperación Del Proceso Vivido 38

2.3.3.1. Recolección de la información 38

2.3.3.2. Población participante y/o tipo de muestra. 39

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información 40

3. Descripción de los Datos y analisis cualitativo 42

3.1. Experiencia Individual De Los Entrevistados Por categorías. 57

3.1.1. Categoría de Insatisfacción. 57
3.1.2. Categoría Percepción de la atención 59
3.1.3. Categoría – Falencias por la Pandemía Covid. 61
3.1.4. Categoría -Desarticulación de los entes territoriales. 62
3.1.5. Análisis comunes de los entrevistados por tipos de categorías. 64
4. Análisis de la Sistematización de Experiencias a las Víctimas del Conflicto Armado Interno 65
4.1. . Análisis cualitativo de la respuesta obtenida al derecho de petición 78
4.2. Cuarto Tiempo: La Reflexión De Fondo 82
4.3. Quinto Tiempo: Los Puntos De Llegada 85
5. Referencias bibliográficas 97

Lista de Tablas

Tabla 1. Grupo etario 42

Tabla 2. Sexo 45

Tabla 3. Inclusión en el registro de víctimas 46

Tabla 4. Reparación económica de víctimas 47

Tabla 5. Entrega de indemnización administrativa 50

Tabla 6. Reparación integral a las víctimas 51

Tabla 7. Familiares fallecidos esperando indemnización administrativa 53

Tabla 8. Conocimiento adecuado de funcionarios públicos del proceso de reparación . 54

Tabla 9. Uso de canales electrónicos de la UARIV en el proceso de reparación 55

Tabla de gráficas

Gráfica 1. Grupo etario 42

Gráfica 2. Sexo..... 45

Gráfica 3. Inclusión registro de víctimas 47

Gráfica 4. Entrega de indemnización administrativa..... 50

Gráfica 5. Reparación integral a la víctima..... 51

Gráfica 6. Familiares fallecidos a espera de indemnización 53

Gráfica 7. Conocimiento adecuado de funcionarios públicos del proceso de reparación 54

Gráfica 8. Uso de canales electrónicos de la UARIV en el proceso de reparación..... 55

Gráfica 9. Presupuesto de gastos Personería distrital..... 80

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Foto con víctima 1 93

Ilustración 2. Foto con víctima 2 93

Ilustración 3. Foto con víctima 3 94

Ilustración 4. Foto víctima 4 94

Ilustración 5. Foto víctima 5 95

Ilustración 6. Foto víctima 6 95

Introducción

Colombia ha vivido décadas de enfrentamiento con grupos armados que atentan contra la población civil, ya sea por cruce de fuego, por pedir vacunas, secuestrar, por pretender tener control y poder, en un determinado municipio, en este conflicto se han visto involucrados diversos actores como los grupos insurgentes como las guerrillas, paramilitares, narcotraficantes e inclusive agentes del Estado. ¿Pero, por qué este conflicto? Si bien es cierto, que el detalle de las causas u origines son materia de investigación por entidades como el Centro de Memoria Histórica o por la Comisión de la Verdad, este conflicto a través de la historia en términos generales es causado por: Distribución de la tierra; donde las familias más poderosas se apropiaban de terrenos baldíos, los privatizaban y se aprovechaban de los campesinos colocándolos a trabajar bajo condiciones inhumanas, la ausencia de la participación política de partidos alternativos o de oposición, por el narcotráfico como factor fundamental para la financiación de actores de la guerra, las ideologías traídas de otros países y por ello se considera que existe corresponsabilidad Internacional por las presiones de Estados Unidos por la lucha contra el Comunismo que venía tomando auge en otros países, por las periferias de Colombia, donde por su geografía, ubicación y terreno hizo más fácil el despliegue de las guerrillas debido a la ausencia del Estado, pero la ausencia no como falta del Estado sino como lo expresa señor García en su libro Estado de la Periferia “como falta de capacidad y legitimidad de controlar el territorio, la economía, la sociedad entre otros” (García Villegas, 2018) , nacimiento también de diferentes grupos insurgentes, trayendo al país una crisis social, que dejó muertos, desapariciones, desplazamientos forzados, tristeza, dolor, daños no solo físicos sino morales, espirituales, en efecto, miles de víctimas de este conflicto sin importar raza, sexo, religión o comunidad.

El país estaba en deuda con las víctimas, ya que por años sufrieron este flagelo sin que hubiera una solución a la problemática de las victimas del conflicto , quienes se veían obligándolos así a una gran parte de la población víctima del conflicto armado al desplazamiento forzado a las ciudades o lugares que no son consideradas como zonas de alto riesgo como es el caso del municipio de Barranquilla del Departamento del Atlántico que hoy en día ha recibido y acogido numerosas víctimas del conflicto armado a las cuales se les dificulta su reinserción a la vida civil, social y al mercado laboral, que no cuentan con recursos suficientes para pagar un arriendo, comida , gastos en general y al realizar el procedimiento establecido por la ley 1448 de 2011 prorrogada por la Ley 2078 de 2021 que es la reparación por vía administrativa que en teoría debe indemnizar administrativamente en un plazo razonable , y que debería ser un procedimiento más sencillo y rápido en comparado con el proceso por vía ordinaria es decir por el judicial, y estos plazos superan cualquier criterio prudente, generando desconfianza de las instituciones del Estado.

El desplazamiento forzado constituye uno de los acontecimientos más importantes de los últimos tiempos en la historia de Colombia. Es así como más de tres millones de compatriotas dejan consignado en las estadísticas la huella de la violencia a través del destierro. Este fenómeno implica una práctica continua de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

El eje fundamental de este trabajo son las víctimas, las cuales fueron escuchadas y se valoró y analizó cada una de las respuestas dadas, y por ello se pudo sistematizar la experiencia percibida durante el periodo 2016-2020 en las diferentes instituciones que atienden a la población víctima del conflicto armado.

La realización del presente trabajo se hizo bajo los postulados de sistematización de experiencias de Oscar Jara -2018, realizando un análisis critico sobre las experiencias de las víctimas del conflicto armado.

1. **Descripción y Delimitación del Objeto de Estudio**

1.1. Justificación

Este trabajo de investigación es acorde con la Maestría en Derechos Humanos Gestión de la Transición y el Posconflicto, debido a que, el eje principal de este trabajo son las víctimas del conflicto armado en Colombia que residen en la ciudad de Barranquilla, y por ello se pretende visibilizar el sentir de las víctimas que han sufrido la violencia en carne propia, pero con este trabajo no pretendo saber los motivos de porqué huyeron de la violencia, tampoco se pretende indagar cuál fue la afectación sufrida por los diferentes grupos al margen de la Ley, debido a que fue un hecho que no podían controlar, si bien el Estado Colombiano es en ente que debió garantizar su protección y cuidado, con este trabajo se pretende conocer es cómo fue atendido por los diferentes funcionarios públicos en las diferentes instituciones, si ya recibió indemnización administrativa o reparación integral, con este trabajo se pretende concientizar a los lectores sobre la importancia de un trato digno a las víctimas y solo así lograremos dignificarlas.

Con la sistematización de experiencias registraremos las posibles falencias que aquejan a esta comunidad, con miras a recuperar la confianza en el Estado, en lo posible restaurar el tejido social y unir lazos con la comunidad en pro de construcción de paz en el territorio que inicia desde el dialogo participativo inclusivo e incluyente.

}

1.2. Preguntas de Investigación

Para esta investigación se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál ha sido la experiencia de las víctimas del conflicto armado en la atención recibida por parte de los funcionarios del Estado dentro de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa en el Distrito de Barranquilla en el periodo del 2016-2020? Como preguntas operacionales se realizaron las siguientes:

¿Que entienden las víctimas por reparación integral?

¿Han recibido las víctimas indemnización administrativa?

¿Cuánto tiempo ha transcurrido o transcurrió desde el hecho víctimizante a la indemnización administrativa?

¿Como considera que son los tramites del proceso de reparación administrativa? ¿Porqué?

¿Las víctimas han tenido familiares que han fallecido esperando la indemnización?

¿Cuáles dificultades se han presentado en el proceso de la indemnización administrativa?

¿Como perciben las víctimas del conflicto armado la atención de los funcionarios de las distintas instituciones, con respecto a los trámites en el proceso de reparación administrativa?

¿Consideran las victimas que los funcionarios públicos que atienden en el proceso de reparación administrativa tienen dominio en el tema de reparación, como leyes y demás?

¿Conocen las victimas el proceso de indemnización? ¿Le parece válida la respuesta?

¿La pandemia ha afectado el proceso de reparación?

¿Cuál es el desempeño de las diferentes instituciones como Alcaldía, Personería y Gobernación en el proceso de reparación administrativa y por qué?

Como han percibido los diversos actores la atención desde el año 2016 al 2020 en el proceso de reparación, ¿por qué?

Así mismo, a continuación, se plantea **la hipótesis** de esta investigación:

Las falencias que se presentan en la atención hacia las víctimas del conflicto armado por parte de los funcionarios de las instituciones públicas, dentro del proceso de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa en las víctimas en el Distrito de Barranquilla, causan revictimización y desconfianza hacia el Estado.

No reparar a la victima en un plazo prudente revictimiza, a mayor re- victimización, mayor desconfianza en el Estado, de igual forma una disminución en la reparación integral un aumento en la ineficacia del proceso de reparación.

Como investigador se consideró importante señalar por qué se sistematizaron las experiencias de algunas víctimas las cuales se detallan en la relación que se da a continuación:

¿Se hace necesario sistematizar? ¿Por qué sistematizar? Para resolver estos interrogantes se requiere plantear los objetivos del presente trabajo.

1.3. Objetivos de la sistematización de experiencias:

1.3.1. Objetivo General

Para dar respuesta a la pregunta investigativa que se planteó, se propuso el siguiente objetivo:

Analizar la percepción de las víctimas sobre la aplicación de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas de desplazamiento forzado en el Distrito de Barranquilla, 2016-2020, con el fin de plantear alternativas de solución para el mejoramiento y el funcionamiento de los servicios del Estado.

1.3.2. Objetivos Específicos

Cómo complemento a las acciones señaladas en el objetivo general, se propusieron las siguientes

- Sistematizar la experiencia de las víctimas del conflicto armado recibida en las instituciones públicas que llevan a cabo el proceso de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas en el Distrito de Barranquilla, 2016-2020, con el fin de plantear alternativas para mejorar el servicio.
- Registrar e identificar las satisfacciones e insatisfacciones a partir de las percepciones de las víctimas del conflicto armado en lo concerniente en la atención recibida en las instituciones públicas con el fin de orientar en la formulación de estrategias enfocadas al mejoramiento continuo del servicio.
- Analizar la experiencia positiva o negativa percibida por las víctimas del conflicto armado con el propósito de identificar posibles falencias en las instituciones que atienden la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas del conflicto armado en el Distrito de Barranquilla durante 2016-2020

- Generar espacios de concientización y sensibilización sobre la importancia de no revictimizar a las víctimas del conflicto armado en las instituciones públicas, por ello, atender oportunamente y con calidad a las víctimas del conflicto armado para el restablecimiento de sus derechos.

1.4. Marco Teórico, Conceptual y Estado Del Arte

1.4.1. De la sistematización de experiencias en la atención recibida por las víctimas del conflicto armado por los funcionarios públicos con enfoque en DDHH.

1.4.1.1. Derechos Humanos

En importante resaltar la importancia de los Derechos Humanos así como también realizar un breve marco teórico de este concepto , si bien este concepto surge con posterioridad a la II Guerra Mundial que dejó miles de muertos por ello la expresión "Derechos Humanos" aparece por primera vez en el Derecho Internacional en el artículo 68 de la Carta de las Naciones Unidas, el documento fundador del movimiento es la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, cuyo artículo 1 establece: "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros".

Según la Organización de Naciones Unidas, los Derechos Humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición (Naciones Unidas, 2014).

De acuerdo con lo manifestado por la Defensoría del Pueblo de Colombia, "los Derechos Humanos son demandas de libertades, facultades o prestaciones, directamente vinculadas con la dignidad o valor intrínseco de todo ser humano, reconocidas como legítimas por la comunidad

internacional y, por esto mismo, consideradas merecedoras de protección jurídica en la esfera interna y en el plano internacional". (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2001).

Así mismo, el Manual de Derechos Humanos para Parlamentarios define a los Derechos Humanos, como: "los derechos más fundamentales de la persona, que definen las relaciones entre los individuos y las estructuras de poder, delimitan el poder del Estado y, al mismo tiempo, exigen que el Estado adopte medidas positivas que garanticen condiciones en las que todas las personas puedan disfrutar de sus Derechos Humanos". (Unión Interparlamentaria & Naciones Unidas, 2005).

De igual forma, al respecto el autor Escobar Roca señala que: "los Derechos Humanos son demandas de actuación o abstención que se derivan de la dignidad humana, se le exigen al Estado, son reconocidos por la comunidad internacional y pueden ser exigidos judicialmente". (Escobar Rocca, 2012, p.25).

1.4.1.2. Víctima.

Recibe el calificativo de víctima la persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de Derechos Humanos o de la comisión de un delito.

> La víctima es un ser que sufre de manera injusta. Por tanto, la víctima es la persona sobre quien recae la acción criminal o la sufre en sí misma, sus bienes o sus derechos, siempre que este sufrimiento sea injusto, lo que no quiere decir que sea necesariamente ilegal, también hay conductas legales que pueden producir sufrimiento. (Hoyos, 2004, p.142).

Otro concepto de víctima según Resolución de la ONU 40/34, de 29 de noviembre de 1985. Según el artículo 1, 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 (ONU, 1985)

Se consideran víctimas, 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. (…)

> Es así como la Ley 1448 de 2011, adopta como enfoque de la política de reparación a las víctimas individuales o colectivamente es por ello conocer el significado de víctimas, debido a que al ser inscritas en el Registro Único de víctimas podrán ser sujetos de derechos de las medidas de asistencia y atención de las medidas de asistencia en salud, asistencia en educación, de Apoyo a los procesos de retorno y/o re ubicación, Medidas de estabilización socio económica como empleo rural y urbano, retornos y re-ubicaciones, medidas de reparación integral como restitución de vivienda, indemnización por vía administrativa, medidas de satisfacción, medidas de prevención, protección y garantías de no repetición.(Ley 1448, 2011).

1.4.1.3. Desplazamiento forzado o forzoso

En la actualidad, Colombia transita por un proceso de consolidación de paz e inicio del posconflicto, un hecho coyuntural que lleva a una transformación estructural a nivel político, económico y social del país (Barreto-Henríquez, 2017). El conflicto armado colombiano trajo

consigo diferentes tipos de violaciones de los Derechos Humanos, entre ellas el desplazamiento forzado de millones de personas (Ruscheinsky & Baltazar, 2013, p.156).

Las bajas condiciones de calidad de vida animaron el inicio de la guerra durante el siglo XX, a la vez que la guerra misma afectó el acceso a la educación de la población desplazada (Rojas, 2007). En este sentido, se puede delimitar el problema de acceso a la educación desde el inicio de la guerra. Con ella comenzó una interacción entre grupos armados ilegales, como las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia, FARC, y el Estado colombiano, a la cual le siguió una lucha en varios frentes con otros grupos ilegales, como los narcotraficantes y el paramilitarismo (Grupo de Memoria Histórica, 2012).

En el contexto de la violencia contemporánea en Colombia, según el Centro Nacional de Memoria Histórica (2015), más de seis millones de personas se han visto forzadas a desplazarse dentro y fuera del territorio nacional, viéndose obligadas a abandonar sus hogares, sus tierras, sus bienes, sus comunidades y sus costumbres. Además del costo social, político y cultural que significa el fenómeno del desplazamiento forzado, este flagelo ha traído consigo también un alto costo fiscal para el país. Esto se refleja en que solo entre los años 2000 y 2003, se destinó el 0,9 % en el presupuesto general de la nación, para atender la población desplazada en Colombia (Soledad-Suescún & Egea-Jiménez, 2011).

El desplazamiento ha afectado transversalmente las vidas de los colombianos que durante décadas han vivido consecuencias de una guerra que aún no termina; sin embargo, las políticas ejecutadas por el Estado Colombiano no han sido suficientes para atender y prevenir esta problemática, y mucho menos han servido para reparar a las víctimas y responsabilizar a los culpables de este flagelo. (Ávila-Canal, 2011).

El desplazamiento es visto como una problemática secundaria, justificada como una consecuencia al largo conflicto armado interno que se ha vivido en Colombia por más de seis décadas. Si bien es cierto que el origen del desplazamiento forzado ha sido a causa del conflicto armado, este no representa el único factor causante del mismo, pues existen otros factores que también inciden en su existencia, como: el narcotráfico, alianzas criminales entre Estado y grupos armados ilegales, así como motivaciones ideológicas, políticas y económicas (Arango-Domínguez, 2008; Salinas-Abdala, 2014; CNRR, 2007; García-Norato & García-Norato, 2019).

Cabe mencionar también otras definiciones conceptuales como son

1.4.1.4. El conflicto armado no internacional o "interno"

Se refiere a una situación de violencia en la que tienen lugar, en el territorio de un Estado, enfrentamientos armados prolongados entre fuerzas gubernamentales y uno o más grupos armados organizados, o entre grupos de ese tipo.

En contraste con los conflictos armados *internacionales*, en los que se enfrentan las fuerzas armadas de los Estados, en un conflicto armado no internacional al menos una de las partes que se enfrentan es un grupo armado no estatal.

La existencia de un conflicto armado no internacional da lugar a la aplicación del Derecho Internacional Humanitario (DIH), también conocido como derecho de los conflictos armados, que impone limitaciones a la forma en que las partes pueden llevar adelante las hostilidades y protege a todas las personas afectadas por el conflicto. El DIH impone iguales obligaciones a ambas partes en el conflicto, aunque no confiere ningún estatuto jurídico a los grupos de oposición armados que participan en las hostilidades. (Kathleen Lawand, 2012)

Es necesario examinar dos fuentes jurídicas importantes para determinar lo que es un Conflicto Armado no Internacional (CANI)

Según el DIH:

a) el artículo 3 común a los Convenios de Ginebra de 1949;

b) el artículo 1 del Protocolo adicional II:

a) Conflicto armado no internacional (CANI) en el sentido del artículo 3 común. El artículo 3 común se aplica a un "conflicto armado que no sea de índole internacional y que surja en el territorio de una de las Altas Partes Contratantes". Puede ser un conflicto armado en que participen uno o más grupos armados no gubernamentales. Según la situación, puede haber hostilidades entre las fuerzas armadas gubernamentales y grupos armados no gubernamentales o entre esos grupos únicamente.

Dado que los cuatro Convenios de Ginebra han sido ratificados universalmente, el requisito de que el conflicto armado ocurra "en el territorio de una de las Altas Partes Contratantes" ha perdido su importancia en la práctica. De hecho, cualquier conflicto armado entre fuerzas armadas gubernamentales y grupos armados o entre estos grupos sólo puede tener lugar en el territorio de una de las partes en el Convenio. Para hacer una distinción entre un conflicto armado en el sentido del artículo 3 común y formas menos graves de violencia, como las tensiones y los disturbios interiores, los motines o los actos de bandidaje, la situación debe alcanzar cierto umbral de enfrentamiento.

Por lo general, se ha aceptado que el umbral más bajo que figura en el Protocolo II, también se aplica al artículo 3 común. Al respecto, se utilizan generalmente dos criterios: Por una parte, las hostilidades deben alcanzar un nivel mínimo de intensidad. Puede ser el caso, por ejemplo, cuando las hostilidades son de índole colectiva o cuando el Gobierno tiene que recurrir a la fuerza militar contra los insurrectos, en lugar de recurrir únicamente a las fuerzas de policía. Por otra, los grupos no gubernamentales que participan en el conflicto deben ser considerados

"partes en el conflicto", en el sentido de que disponen de fuerzas armadas organizadas. Esto significa, por ejemplo, que estas fuerzas tienen que estar sometidas a una cierta estructura de mando y tener la capacidad de mantener operaciones militares.

b) Conflictos armados no internacionales en el sentido del artículo 1 del Protocolo adicional II Una definición más restringida de CANI fue adoptada para los fines específicos del Protocolo adicional II. Este instrumento se aplica a los conflictos armados "que se desarrollen en el territorio de una Alta Parte Contratante entre sus fuerzas armadas y fuerzas armadas disidentes o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un mando responsable, ejerzan sobre una parte de dicho territorio un control tal que les permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas y aplicar el presente Protocolo" .

Esta definición es más restringida que la noción de CANI según el artículo 3 común en dos aspectos. Por una parte, introduce la exigencia de control territorial, disponiendo que las partes no gubernamentales deben ejercer un control territorial "que les permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas y aplicar el presente Protocolo". Por otra, el Protocolo adicional II se aplica expresamente sólo a los conflictos armados entre fuerzas armadas estatales y fuerzas armadas disidentes u otros grupos armados organizados. Contrariamente al artículo 3 común, el Protocolo no se aplica a los conflictos armados que ocurren sólo entre grupos armados no estatales.

En este contexto, hay que recordar que el Protocolo adicional II "desarrolla y completa" el artículo 3 común "sin modificar sus actuales condiciones de aplicación". Esto significa que ha de tenerse en cuenta esta definición restringida sólo en relación con la aplicación del Protocolo II, y no con el derecho de los CANI en general. El Estatuto de la Corte Penal Internacional, en su

artículo 8.2.f), confirma la existencia de una definición de conflicto armado no internacional que no reúne los criterios del Protocolo II (Comité Internacional de la Cruz Roja, 2008).

Este andamiaje jurídico se debe a que las víctimas que son objeto de esta investigación son víctimas de conflictos armados no internacionales, es decir víctimas del conflicto armado interno.

1.4.1.5. Percepción.

Se hace necesario e indispensable precisar el significado de percepción por ello se profundizó en el tema.

Teniendo en cuenta que la percepción como lo manifiesta Vargas (1994), "depende de la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el sujeto recibe, pues conforman los referentes perceptuales a través de los cuales se identifican las nuevas experiencias sensoriales transformándolas en eventos reconocibles y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad".

De igual modo la explica así:

> La percepción posee un nivel de existencia consciente, pero también otro inconsciente; es consciente cuando el individuo se da cuenta de que percibe ciertos acontecimientos, cuando repara en el reconocimiento de tales eventos. Por otro lado, en el plano inconsciente se llevan a cabo los procesos de selección Luz Ma. Vargas Melgarejo (49) (inclusión y exclusión) y organización de las sensaciones. Sobre la base biológica de la capacidad sensorial, la selección y elaboración de la información del ambiente se inicia en la discriminación de los estímulos que se reciben, en tal discriminación subyace la mediación de mecanismos inconscientes. Esta mediación impulsa a evaluar lo que en determinado momento interesa de entre todas las posibles manifestaciones sensibles del ambiente; de lo potencialmente

percibido se lleva a cabo una selección de lo que es importante dentro de las circunstancias biológicas, históricas y culturales. (Vargas, 1994 p.48).

Lo anterior se puede comprender porque es manifiesto que el hombre es capaz de sentir o tener sensaciones múltiples, pero solo toma conciencia de unas cuantas, de ellas, sin embargo, hay sensaciones que se procesan de manera inconsciente es decir llegan a la mente y se interiorizan y se ponen de manifiesto en circunstancias especiales como es el caso de las víctimas.

1.4.1.6. Reparación Integral

La reparación en el moderno Estado social y democrático de Derecho, tiene una doble naturaleza: como principio mediante el cual el sistema jurídico protege la esencia individualista de cada sujeto y como derecho para que, además de reparar la esfera personal de la víctima, esta reparación se realice dentro del nivel social al que pertenece, es decir, dejar indemne a la víctima dentro del contexto del Estado social de Derecho, teniendo en cuenta las particularidades que debe ofrecer el principio en el ámbito del conflicto armado o de perturbación permanente de derechos, libertades e intereses, como ocurre en Colombia desde hace décadas. (Santofino, 2017) Citados el concepto de reparación integral según Uprimmy que nos habla que debe haber una restitución, indemnización, rehabilitación y garantías de no repetición.

En primer lugar, la restitución busca devolver a la víctima a la situación anterior a la violación de su derecho, cuando es procedente y a la víctima le interesa, mediante la devolución de sus bienes patrimoniales y con el restablecimiento de sus derechos y de su situación personal, familiar, laboral y social. En segundo lugar, a través de la compensación o

indemnización se busca reparar a las víctimas por los daños materiales físicos, mentales, a la reputación y a la dignidad sufridos, los gastos incurridos, las pérdidas de ingreso y de oportunidades, y los costos de asistencia jurídica y servicios médicos, entre otros, cuando no sea posible la restitución a la situación anterior o cuando las víctimas no la deseen.

En tercer lugar, los mecanismos de rehabilitación incluyen la atención médica y psicológica y los servicios jurídicos y sociales que requieran las víctimas. En cuarto lugar, las medidas de satisfacción buscan reconocer públicamente el daño sufrido por las víctimas y a través de ello identificarlas, para lo cual incluye, entre otras, la investigación y sanción de los responsables de los crímenes, la difusión de la verdad, la búsqueda de los desaparecidos y de los restos de los muertos, la solicitud pública de disculpas y la realización de conmemoraciones y homenajes a las víctimas.

Y, en quinto lugar, las garantías de no repetición consisten en reformas institucionales y en medidas de otra naturaleza que buscan evitar que las atrocidades vuelvan a cometerse, y con las cuales se promueve el Estado de Derecho y el respeto de los Derechos Humanos y de los procesos democráticos, se derogan leyes que contribuyen o autorizan las violaciones, se garantiza el control de las fuerzas armadas, de seguridad y de inteligencia, se procura el desmantelamiento de las fuerzas armadas paraestatales y la reintegración social de niños combatientes, entre otros beneficio. (Uprimmy & María S, 2009)

Cabe mencionar los conceptos en las leyes concordantes sobre reparación de víctimas: Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido (…) La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus

dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante.

1.4.1.7. Reparación Administrativa

La reparación por vía administrativa es un componente de la reparación integral cuyo objetivo es la compensación material de daños ocasionados por infracciones al Derecho Internacional Humanitario o graves violaciones a los Derechos Humanos en el marco del conflicto armado interno, constituyéndose en una serie de medidas principalmente de carácter económico (aunque no exclusivo) que se fija en montos de salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) al momento del pago. Cifras que deben ser pagadas por el Estado a la víctima de acuerdo con el daño. (González, 2013)

A La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas, adscrita al Departamento de la Prosperidad Social (DPS), le corresponde la operación de la Red Nacional de Información del Registro Único de Víctimas (RUV) y participa con otras instituciones del Estado en el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las víctimas (SNARIV).

La Corte Constitucional en la sentencia T 370/2013 señala que la reparación administrativa se caracteriza por ser un mecanismo de carácter masivo, que ofrece una vía expedita que facilita el acceso de las víctimas a la reparación (Sentencia T 370, 2013)

Las reparaciones administrativas, en tanto debe tratarse de una vía fácil, rápida y efectiva para las víctimas, hay una flexibilización de la prueba, de manera que solo se exige una prueba sumaria tanto de la condición de víctima como del daño sufrido. Por el contrario,

en la reparación judicial debe probarse plenamente la responsabilidad del Estado, sin importar el tiempo requerido y las dificultades que se presenten para su aportación al proceso[1] (negrilla fuera de texto original)

Teniendo en cuenta, los conceptos anteriores podemos observar cómo la reparación administrativa debería ser rápida, fácil y efectiva para las víctimas en comparación con la reparación por vía judicial y en la actualidad estas entregas sobrepasan todo criterio razonable.

1.4.1.8. Invisibilización.

Especialistas en ciencia sociales han recurrido a la invisibilización como metáfora para dar cuenta de fenómenos sociales que se ignoran, se obvian, no se hablan o se intentan ocultar, pero son fenómenos latentes (Merton,1992) que requieren ser analizados.

[1] Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-286 del 20 de mayo de 2014. Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva.

2. Sistematización de Experiencias.

En esta investigación se realizó una sistematización de las experiencias percibidas por las víctimas del conflicto armado que residen en el Distrito de Barranquilla; para conocer su percepción con respecto a la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa en el periodo 2016 - 2020.

Teniendo en cuenta que una característica fundamental de la sistematización de experiencias es que permite producir nuevos conocimientos, que provienen directamente de experiencias vividas, las cuales son siempre expresión concreta y delimitada de una práctica social e histórica más amplia. Se trata así de realizar un primer nivel de conceptualización a partir de la práctica que, además de posibilitar una mejor comprensión de ella, apunta a trascenderla, a ir más allá de ella misma y sus condiciones particulares. En este sentido, partiendo de lo vivido, la sistematización construye intencionadamente un conocimiento ubicado, que nos posibilita abstraer lo que estamos haciendo en condiciones particulares y así encontrar terrenos fértiles donde abrirse a la generalización es posible. Quien sistematiza, produce conocimiento desde lo que vive, siente, piensa y hace; desde sus intereses, sus emociones, sus saberes, sus acciones y omisiones. (Jara, 2018 p.76)

Igualmente, al respecto Jara (2018) también manifiesta que:

> Otra característica fundamental de la sistematización de experiencias, consiste en que recupera lo que sucedió a lo largo del proceso de una experiencia, haciendo siempre una reconstrucción histórica de dicho proceso y ordenando los distintos elementos que tuvieron lugar en él, tal como se registró y tal como fueron percibidos por sus protagonistas en ese momento. Sin esta recuperación del proceso y esta reconstrucción histórica, podremos estar haciendo muchas otras interesantes, ricas y válidas reflexiones

> sobre la práctica, pero no estaríamos haciendo una sistematización. Ellas nos permiten una esencial toma de distancia de lo que experimentamos vivencialmente, es decir, una objetivación que nos posibilita mirarlo desde lejos y con una visión de conjunto, tareas propias del ejercicio sistematizador. (p.77).

Por último, pero no menos importante la definición de la Revictimización, debido a que es el fundamento de este trabajo de grado,

2.1. La revictimización

La revictimización o victimización secundaria, es la que surge a partir de que la persona que ha vivido una experiencia traumática, y al entrar en contacto con las autoridades o instituciones del estado, es receptora de tratos injustos e incluso puede ser criminalizada por el mismo acto del que fue receptora (Martorella, 2011)

Por otra parte, con relación a los principales factores que inciden en el desarrollo del fenómeno de la revictimización es notable su multiplicidad:

> …pueden generarse por la escasez de información entregada a la víctima sobre las características del proceso, la sobreestimación de la investigación pericial en desmedro de la atención integral de la víctima, “la excesiva lentitud de los juicios que interfiere con la readaptación de las víctimas y la resultante de los elementos propios del tradicional juicio oral, como ser la narración del delito en presencia del victimario y el cuestionamiento directo acerca de la credibilidad de la víctima.” (Álvarez & Smith, 2007; Reno et al., 1999).

2.2. Estado del arte

Haciendo revisión bibliográfica respecto a este tema, en diferentes repositorios, bibliotecas y bases de datos se encontraron investigaciones relacionadas con la revictimización que han sufrido las víctimas del conflicto armado, cuando han sido atendidas por las diferentes instituciones públicas, por la desarticulación notoria que existe entre las instituciones responsables de su protección y reparación, al no darles un trato digno , al no brindarles las darles garantías mínimas para acceder al mercado laboral, al no recibir una respuesta por parte de una entidad pública o en su defecto in -justificaciones en la demora en su reparación integral, lo cual se convierte en causa de revictimización.

Es importante señalar que el trabajo de grado titulado *"Ley De Víctimas: Un Debate En Torno A La Inclusión Y La Exclusión Social"* presentado como trabajo de grado de Maestría en la Universidad Católica de Colombia (2016) por Urrego Pava Alcira en torno a este tema manifiesta:

> Las políticas públicas de inclusión social deben proveer tanto a las víctimas del conflicto armado como en general a los grupos sociales en situación de vulnerabilidad, el acceso paralelo a tres áreas que se interrelacionan entre sí, los mercados, los servicios y los espacios, capacidades reales en las victimas que les permitan tener la libertad de acceder a mayores oportunidades que les permita reivindicar su dignidad y mejoramiento de condiciones de bienestar. (Urrego, 2016, p.3).

En cuanto a la revictimización institucional, se subrayan los trabajos *Revictimización de los líderes sociales víctimas del conflicto armado con ocasión a la Ley 1448 de 2011* (Aya y Leguizamón, 2017) de la Universidad Santo Tomás que establecen:

> "El Estado Colombiano, como responsable patrimonial del daño antijurídico causado a los ciudadanos por su acción u omisión, tal y como ocurre en el caso del conflicto armado interno colombiano, está en la obligación de dar cumplimiento, a través de las entidades encargadas, de los acuerdos a los que se ha llegado con las víctimas entrándose tanto de las medidas económicas como de las simbólicas, habida cuenta que, tal incumplimiento se constituiría como re-víctimización"

La revictimización como manifiestan Dupret y Unda (2013), investigadoras la UPS de Ecuador:

> Puede ahora precisarse como reiteración de una victimización, según lo indica la palabra, y que apunta a la reproducción de una situación de victimización anterior. La revictimización es, por tanto, una repetición de violencias contra quién ha sido previamente víctima de alguna agresión, aunque sea por omisión. (p. 103).

La activación de un auténtico sistema de acciones y políticas públicas (no simplemente medidas públicas residuales , aisladas e inarticuladas) debe estar orientada por un enfoque transversal de derechos humanos en sentido amplio, dígase, en todas sus expresiones ciudadanas: civiles (libertades individuales), políticas (participación individual y colectiva), sociales (mínimos de igualdad socioeconómica en clave del bienestar y el buen vivir colectivos), culturales (basados en la plurietnicidad y multiculturalidad multisocietales, reconocidos constitucionalmente) (Puello- Socarrás , 2023)

El trabajo antes citado presenta una investigación en el cual señala la articulación que debe existir entre las diferentes instituciones Públicas, se precisa que, nos aplica en el caso de la atención a las víctimas del conflicto armado, debido que son diversas entidades las que

participan en la atención a las víctimas del conflicto armado desde el nivel municipal hasta el nivel nacional para la construcción de Paz en los territorios, y así como diversas entidades de varios niveles que participan en el proceso de reparación integral.

La presente sistematización de experiencias se realizó en cinco pasos como se detallan a continuación.

2.3. Primer tiempo: el punto de partida

2.3.1. Haber Participado En La Experiencia

Las personas que hicieron parte de este proceso de sistematización de experiencias como actores principales fueron las víctimas del conflicto armado que residen en Barranquilla, y la autora del presente trabajo la cual es funcionaria en la Personería Distrital de Barranquilla en carrera administrativa quien ingresó en el cargo de auxiliar administrativo desde el año 2011 para laborar en la personería Delegada Para la Vigilancia de la Conducta Oficial y adscrita para la época de objeto de estudio en el año 2020 en la Personería Delegada para la Vigilancia del Interés Público quien ostentaba el cargo de técnico operativo en encargo y en el transcurso del proceso encargada en el nivel profesional, y que en la actualidad en el 2024 se encuentra adscrita a la Delegada para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en el nivel profesional universitario mediante concurso en ascenso por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil en esta Agencia del Ministerio Público.

Es preciso mencionar que la autora del presente trabajo inicio sus estudios de Maestría para el periodo 2019-2 en la ciudad de Bogotá de manera presencial bajo modalidad distancia pese a residir en la ciudad de Barranquilla, debido a que en esta última ciudad no contaba con el número mínimo de alumnos para iniciar el programa, que el desarrollo del presente trabajo se presentaron inconvenientes como fue la pandemia COVID en el año 2020 y posteriormente por

problemas personales, fue ampliada la entrega del presente trabajo a través del periodo de permanencia debidamente aprobado por el Consejo de Facultad de Posgrados con fecha del 25 de enero de 2024, quien autorizó la ampliación del término de permanencia en el programa Maestría en Derechos Humanos, Gestión de la Transición y Posconflicto por el término de un (1) año.

De manera directa se participó de la experiencia percibida por las victimas del conflicto armado. Debido a que las entrevistas se realizaron de manera presencial garantizando las medidas de seguridad como el lavado de manos y uso de tapabocas en ocasión a la pandemia COVID-2019.

2.3.2. Contar con registros de las experiencias

Las sistematizaciones de experiencia se realizaron en la sede de la Personería Distrital de Barranquilla por factores que predominaron en el año 2020 como fue la pandemia covid-19

Se precisa que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial para la Salud , OMS declaró la enfermedad Coronavirus, Covid-19 como pandemia, por su velocidad de propagación, que mediante Resolución 0000380 del 10 de marzo de 2020, se adoptan en Colombia medidas preventivas sanitarias y el aislamiento preventivo.

Mediante resolución 385 del 12 de marzo de 2020 El ministro de Salud y Protección social declaró estado de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional. A través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, se declaró Estado de Emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, y posteriormente con el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, se ordenó “Aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas habitantes de la República de Colombia”.

Posteriormente se expide el Decreto 491 de 2020 por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y particulares que cumplen funciones públicas. en su artículo 15 ordena el aislamiento preventivo obligatorio para que los servidores públicos cumplan sus funciones mediante la modalidad de trabajo en casa.

Es importante recalcar estas fechas debido a que las entrevistas realizadas a las víctimas del conflicto armado se realizaron entre el periodo comprendido de marzo a abril del 2021, cuando estaba vigente el decreto que ordenaba el trabajo desde la modalidad en casa y la mayoría de las instituciones tenía sus puertas cerradas al público. Es necesario precisar que la Personería Distrital de Barranquilla, entidad encargada de promover y proteger los derechos humanos en la ciudad de Barranquilla no cerró sus puertas a la comunidad, que la mayoría de población que atiende esta entidad es estrato 1 y 2 y la no presencialidad vulneraría sus derechos de acceso a los servicios.

En defensa de los derechos de los habitantes de la ciudad de Barranquilla quienes requerían de una atención en salud, de una cama UCI en atención a la pandemia y entre otros, suspendió los procesos disciplinarios más no la atención y acompañamiento para el acceso a los servicios básicos de salud, oficina en la cual me encontraba para la época, por lo cual, asistía con regularidad a la entidad y la oficina de atención a las víctimas del conflicto armado tampoco cerró sus puertas, lo cual hizo posible el presente trabajo.

Las entrevistas se realizaron entre marzo y abril del año 2021, cuando había restricciones de movilidad en los municipios bajo los protocolos de seguridad como es el uso de tapabocas y distanciamiento.

La Personería Distrital de Barranquilla para la época fue una de las pocas instituciones públicas que no cerró sus puertas al público, debido a que en esta entidad la mayoría de personas que se atiende son de bajos recursos y este grupo poblacional poseen poco manejo de las herramientas informáticas, por lo que no atenderlas de manera presencial se estaria apoyando la vulneración de sus derechos.

La Personería Distrital de Barranquilla cuenta con tres áreas misionales: la Personería delegada para la Vigilancia de la Conducta Oficial, Personería delegada para la Promoción y Protección del Interés Público y la Personería delegada para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos, esta última está la coordinación de la oficina para la atención a las víctimas del conflicto armado.

Es necesario aclarar que la información como residencia, correo , teléfono o cualquier información de contacto es carácter reservado de conformidad con el art literal H del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 que expresa.

> "Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma."

Debido a lo anterior, a pesar de trabajar en la institución no era posible acceder a los teléfonos y residencias de las víctimas que no sea para el ejercicio de los funciones como Ministerio Público, si bien, el presente trabajo es afín a la misionalidad, se realizó de manera

independiente y con recursos propios, por ende se practicaron visitas de manera regular a las instalaciones de la oficina para la atención de las víctimas del conflicto armado y estar a la espera que alguna de ellas pudiera ser persuadida a en la sistematización de experiencias, posteriormente se les entregaba el consentimiento informado, en el cual autorizaban el uso de la información para el presente trabajo investigativo y posteriormente se procedió a realizar las preguntas relacionadas con la percepción recibida con respecto a las posibles falencias percibidas en la atención de los diferentes instituciones del Estado ubicadas en el Distrito de Barranquilla para el periodo 2016-2020.

Se recolectaron un total de 12 entrevistas a víctimas del conflicto armado, como material probatorio de la actividad se recolectaron algunas evidencias fotográficas, de igual manera se filmó un video que se realizó a una víctima del conflicto armado que hacía parte de la mesa de participación de las víctimas del conflicto armado.

2.3.2. Segundo Tiempo: Las Preguntas Iniciales

Es importante señalar porqué se hizo necesario sistematizar experiencias y por ello se detalló como se relaciona a continuación:

Al respecto se plantearon dos interrogantes: ¿Se hace necesario sistematizar?, ¿Por qué sistematizar? Para resolverlos se plantearon los objetivos de la presente sistematización.

Sistematizar la experiencia de las víctimas del conflicto armado en las instituciones públicas que llevan a cabo el proceso de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas en el Distrito de Barranquilla, 2016-2020, con el fin de plantear alternativas para mejorar el servicio.

Registrar e identificar las satisfacciones e insatisfacciones a partir de las percepciones de las víctimas del conflicto armado en lo concerniente en la atención recibida en las instituciones públicas con el fin de orientar en la formulación de estrategias enfocadas al mejoramiento continuo del servicio.

Analizar la experiencia positiva o negativa percibida por las víctimas del conflicto armado con el propósito de identificar posibles falencias en las instituciones que atienden la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas del conflicto armado en el Distrito de Barranquilla durante 2016-2020.

Generar espacios de concientización y sensibilización sobre la importancia de no revictimizar a las víctimas del conflicto armado en las instituciones públicas, por ello, atender oportunamente y con calidad a las víctimas del conflicto armado para el restablecimiento de sus derechos.

2.3.3. Tercer Tiempo: Recuperación Del Proceso Vivido

En esta parte se hace mención a la reconstrucción de la historia, es decir, se escucharon a las víctimas del conflicto armado para saber la percepción que tenían con respecto a la atención recibida, de la cual arrojó los siguientes registros:

2.3.3.1. Recolección de la información

De manera específica para la parte cualitativa, se propuso el uso de la entrevista semiestructurada en la presente investigación, la cual es un tipo de acercamiento a los sujetos claves de la investigación por medio de preguntas, ideas y cuestionamientos desarrollados antes del encuentro, pero que se adecúa y flexibiliza según las necesidades del entrevistado, por lo que, si se requiere, la noción temática puede ir cambiando según el desarrollo de la entrevista.

La aplicación de la entrevista permitió la estandarización de resultados ante distintos sujetos, lo que permitió observar tendencias, posturas grupales y divergencias entre distintos individuos. Igualmente, permitió un análisis del sentir de los informantes acerca de cuestiones específicas elaboradas con dicho fin, y permite una extensión reflexiva desde el discurso del entrevistado a tópicos específicos que permiten vislumbrar situaciones específicas que atañen a la problemática de investigación.

2.3.3.2. Población participante y/o tipo de muestra.

Se realizaron 12 entrevistas a víctimas que residen en Barranquilla inscritos en el Registro Único de Víctimas; Es representativo teniendo en cuenta los tiempos del confinamiento generado por la pandemia, en razón a que las entrevistas se desarrollaron en la Personería Distrital de Barranquilla y fue una de las pocas entidades que nunca cerró sus puertas al público y la información que reposa en los libros de la entidad sobre las víctimas del conflicto armado goza de reserva, por ello debido a la coyuntura del momento, aplicar 12 entrevistas para escucharlos e indagar sobre la percepción que tienen sobre la atención percibida dentro de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa.

La ley de víctimas fundamentó el presente trabajo. Es preciso mencionar que las víctimas entrevistadas pueden tener varios hechos víctimizantes. De este grupo se analizó la percepción de las víctimas con respecto a la Ley de víctimas 1448 de 2011 que es la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa, como también se indagó sobre las garantías brindadas, o la asistencia obtenida , si ya recibió la indemnización administrativa o que han recibido por parte de las entidades del Estado, es preciso mencionar que entre los entrevistados hay una víctima que para la época hacia parte de la Mesa de participación

a las víctimas del conflicto armado , del cual quedó grabado un video, como también una entrevista a un exfuncionario de la Personería, y una exfuncionaria de la unidad de atención para las víctimas del conflicto armado, y como tambien un derecho de petición a la Personería Distrital de Barranquilla con su respectiva respuesta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica como eje principal utilizada fue la entrevista semiestructurada, es decir, para obtener una información mayor donde la víctima pueda expresar ampliamente; lo que siente, donde se sienta escuchada, previamente deberá firmar un formulario de consentimiento de tratamiento de la información con fines académicos, y con ello la información que pueda y desee brindar en el momento de esta, sea confiable y veraz. Como instrumento adicional se utilizó un cuaderno de campo.

Se aplicaron las entrevistas de manera presencial, además se realizó a través de las plataformas digitales, una entrevista a un exfuncionario de la Personería Distrital de Barranquilla. Sobra decir que fue una ardua tarea conseguir el contacto de las víctimas del conflicto armado interno que residen en Barranquilla producto del desplazamiento forzado, por lo cual antes de aplicar las entrevistas se realizó Derecho de Petición de solicitud de información a la Personería Distrital de Barranquilla haciendo énfasis en que la información se utilizaría para fines académicos.

Si bien en la sistematización de experiencias se caracterizó por ser una investigación cualitativa, por el análisis de texto y las interacciones humanas, se darán unos datos y unas cifras con propósito meramente informativo, haciendo hincapié que prevalecerá el diseño cualitativo en el contenido de la presente investigación para el análisis crítico de la misma.

2.5. El Derecho a la reparación

"El derecho a obtener reparación es de carácter integral. Esto significa que su alcance excede la visión meramente económica de la participación de las víctimas dentro de los procesos llevados contra los responsables del daño, y debe abarcar todos los daños y perjuicios sufridos por la víctima a nivel individual y comunitario.

En el plano individual, la Corte ha sostenido que las medidas de reparación se extienden a 'i) *la restitutio in integrum*, o reposición de la situación a su estado original; ii) la indemnización o reparación por equivalencia en dinero, y iii) la satisfacción o reparación moral'. En el plano comunitario, también las víctimas colectivas de violaciones de sus derechos humanos o de delitos por parte de grupos armados al margen de la ley tienen derecho a una reparación colectiva que exige por parte del Estado la implementación de medidas económicas y simbólicas de satisfacción colectiva, garantías de no repetición, y acciones orientadas a la reconstrucción psicosocial de las poblaciones afectadas por la violencia". (Corte Constitucional, Sentencia T-458 de 2010).

3. Descripción de los Datos y análisis cualitativo.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se presentan resultados obtenidos de las entrevistas hechas a las víctimas del conflicto en Barranquilla.

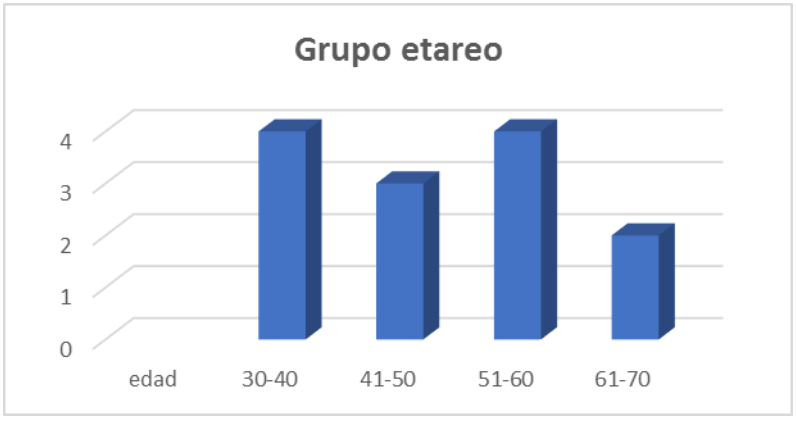
Caracterización de los entrevistados.

Tabla 1. Grupo etario

EDAD	FRECUENCIA
30-40	4
41-50	3
51-60	4
61-70	1
TOTAL	12

Fuente: Creación propia

Gráfica 1. Grupo etario



Fuente: Creación propia

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que los rangos de edad donde se evidencia mayor número de personas entre 51 y 60 años, n=4 y entre 30 y 40 años n=4.

Las entrevistas que se realizaron a las víctimas del conflicto armado en su mayoría como se puede apreciar son personas entre los 51 y 60 años de edad que están esperando ser reparados de manera integral, y en su mayoría no han recibido ni la indemnización administrativa, son personas que independiente al hecho victimizante que hayan pasado necesita la pronta intervención del Estado , y este último burocrático, ineficiente y lento no ha sido capaz de mejorar la política pública de reparación integral a las víctimas y a través de la Ley 2078 de 8 de enero de 2021 solo prorrogó la ley de víctimas la Ley 1448 de 2011 por unos 10 años más pero no dispuso ninguna disposición normativa para mejorarla y poder reparar con eficiencia a las víctimas del conflicto armado que llevan esperando largos años una reparación integral, por lo tanto, las víctimas del conflicto armado con las falencias del Estado cada día los revictimiza dejándolos a la espera de ser reparados e indemnizados.

Las personas que están en este rango de edad difícilmente pueden conseguir empleo o tener una fuente estable de dinero por lo tanto es frecuente que reciban ayudas humanitarias de transición según lo dispuesto en el art 112 de Decreto 4800 DE 2011 y una de las condiciones o características para empezar a ser indemnizado mientras no cese condición de vulnerabilidad y debilidad manifiesta no pasa al proceso de reparación integral debido a que está recibiendo ayudas humanitarias de transición.

Anudado a lo anterior, estas personas en su mayoría que no tienen ningún tipo de ingreso y que son víctimas de desplazamiento forzado además de su edad consigan empleo o tengan ingresos estables , pasaran unos años para que cumplan la edad de personas de tercera edad y

pasen a cumplir unos de los criterios de priorización según lo reseñado en el Art 13 de la ley de víctimas ya sea por razones de edad, para que proceda la indemnización, es algo en contraposición con lo dispuesto en el art 132 de la norma Ibidem que expresa lo siguiente " para garantizar que la indemnización contribuya a superar el estado de vulnerabilidad en que se encuentra la víctima y su núcleo familiar"

En la realidad lo que sucede es que si la persona no tiene forma de demostrar que tiene un ingreso estable, para poder pasar a liquidación de indemnización administrativa, según lo dispuesto en el art 14 que expresa que la superación de la vulnerabilidad manifiesta implica la realización de una serie de acciones que comprende: El deber del Estado de implementar las medidas de atención, asistencia y reparación a las víctimas.

Vemos también con el dato estadístico que las personas que no han sido indemnizadas con edades del rango de 71 años de edad en adelante están en menos proporción debido a que según la ley estos gozan de caracterización de prioridad, tenemos en segundo lugar de personas que no han recibido indemnización administrativa personas de un rango de edad de 30 a 40 años que son personas en edad productiva pero por la cantidad de procesos que tienen pendientes o personas por indemnizar a nivel nacional si no tiene ninguna prioridad como ser discapacitado este proceso puede demorar muchos años por el tema de sostenibilidad fiscal y los presupuestos en las entidades públicas son anuales por ellos deben ajustar los recursos y hacer cronogramas a quienes personas anualmente van a reparar por ello las personas de menos edad son las menos reparadas porque se supone que van a vivir más años y podrían esperar un poco más. ¿Pero vemos como en el Estado hay derroche de dinero para gastos administrativos dentro del ejecutivo para viajes, celulares, camionetas porque para otros programas existe un elevado recorte del

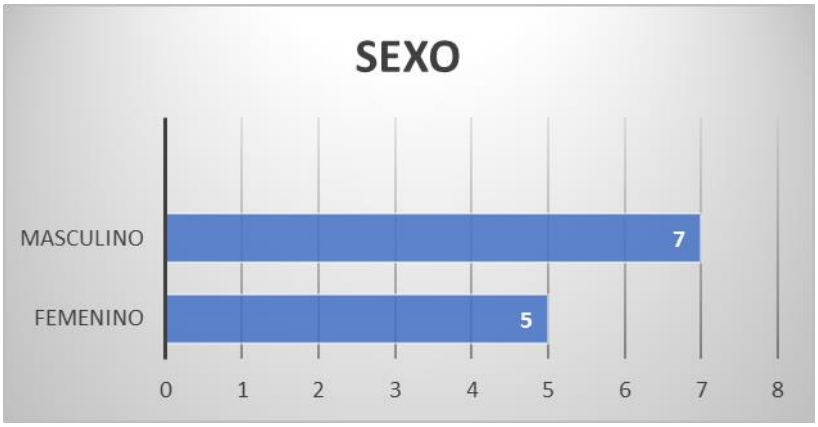
presupuesto y otras dependencias u oficinas lo elevan años tras años, que pasa con la voluntad política del país? Cuáles son sus preferencias o prioridades en estos momentos.? Lo que sí es obvio es que no son las víctimas del conflicto armado interno.

Tabla 2. Sexo

MASCULINO	7
FEMENINO	5
TOTAL	12

Fuente: Creación propia

Gráfica 2. Sexo



Fuente: Creación propia

En referencia al sexo de los entrevistados se encontró que la mayoría de estos son hombre (n=7) y las mujeres (n=5) son menor en número de reclamantes

Con este grafico podemos apreciar que la mayoría de personas entrevistadas son de sexo masculino, es preciso recordar que estas entrevistas fueron realizadas en las instalaciones de la Personería Distrital de Barranquilla en la oficina donde se encuentra ubicada la mesa de las

víctimas del conflicto armado. Es importante señalar que la dirección de domicilio , teléfono y cualquier dato de las víctimas del conflicto armado goza de reserva y el presente trabajo se desarrolló en plena pandemia del nuevo coronavirus y nos encontrábamos con restricciones de movilidad en la ciudad de Barranquilla , sin embargo la Personería de Barranquilla una de las pocas entidades públicas que no cerró sus puertas al público, debido que algunas entidades dejaron de atender de manera presencial, la Personería analizó que la mayoría de población que recibe de los servicios es de escasos recursos y no tienen acceso al internet a un computador decide no cerrar sus puertas, por ello día tras día esperaba pacientemente porque llagara una víctima del conflicto armado a requerir de los servicios de la Personería Distrital de Barranquilla.

Por el anterior cuadro estadístico se puede observar que la mayoría de hombres son los que se acercan a la Personería quizás no porque haya más hombres violentados y desplazados por la violencia o víctimas del conflicto armado, porque recordemos que en el mundo existen más mujeres que hombres y es posible que exista más mujeres víctimas del conflicto armado sino que en Colombia es un problema real que la mujer tiene la mayoría de cargas del hogar como cocinar , atender a los niños y con la virtualización de las clases debido al covid-19 la mujer quedó con una mayor carga en el hogar que el hombre , por lo que en la mayoría de los hogares los hombres para la época eran los que hacían las diligencias por fuera del hogar. Se puede apreciar que más hombres que mujeres se acercaron más a las instalaciones de la Personería Distrital de Barranquilla en busca de información, atención o intervención ante las diferentes entidades como la Unidad de Víctimas, Alcaldía entre otras.

Tabla 3. Inclusión en el registro de víctimas

SI	12

Fuente: Creación propia

Gráfica 3. Inclusión registro de víctimas

Fuente: Creación propia

El 100% de los entrevistados (n=12) se encuentran incluidos en el registro de víctimas.

Podemos observar que todas las personas encuestadas todas están incluidas en el Registro único de víctimas están a la espera de la indemnización y/o reparación integral.

De igual manera al ser preguntados: teniendo en cuenta que la reparación administrativa consiste en reparar íntegramente a la víctima, garantizando sus derechos a la verdad, justicia, reparación y con garantías de no repetición, ¿qué entiende usted por reparación administrativa?

Las respuestas de los entrevistados fueron las siguientes:

Tabla 4. Reparación económica de víctimas

1	*Víctima*	Es reparar económicamente a la víctima
2	*Víctima*	Es dar los incentivos como lo expresa la ley
3	*Víctima*	La reparación administrativa es una de las medidas de reparación integral que le corresponde a la unidad de víctima dónde es una reparación económica.
4	*Víctima*	No sé.
5	*Víctima*	Es donde los entes como el SNARIV dónde ellos se encargan de darles los medios a las víctimas y desplazados, atención para dar parte integral a las víctimas
6	*Víctima*	Es una ayuda que da el gobierno por la muerte de un ser querido
7	*Víctima*	Reconocer los hechos y la culpa al margen de la ley
8	*Víctima*	Devolverle q las víctimas lo que le quitaron, es decir restaurarlos
9	*Víctima*	Se les da a las personas que han sufrido un desplazamiento o un caso o hecho víctimizante
10	*Víctima*	Restablecimiento del derecho y compensación económica del daño sufrido
11	*Víctima*	Es una medida compensatoria del Estado transitoria cuando el victimizador (agresor) no ha Sido identificado o no ha reconocido el hecho victimizante
12	*Víctima*	Reparación administrativa es aquella que realiza la unidad para las víctimas en el componente de reparación integral conocido como indemnización administrativa

Fuente: Creación propia

Podemos observar la mayoría de las víctimas tienen una idea general del concepto, pero no está bien definido algunos confunden la reparación integral y la asocian a la indemnización administrativa como se había expresado en líneas anteriores desde hace décadas. (Santofino, 2017) Citados el concepto de reparación integral según Uprimmy que nos habla que debe haber una restitución, indemnización, rehabilitación y garantías de no repetición. Es preciso mencionar que algunas víctimas piensan que la reparación integral es una ayuda que da el Estado y según lo que estipula la ley 1448 de 2011 en su art 25. la reparación no es una ayuda es un "DERECHO" el texto es el siguiente; DERECHO A LA REPARACIÓN INTEGRAL. Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido (…)

La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante.

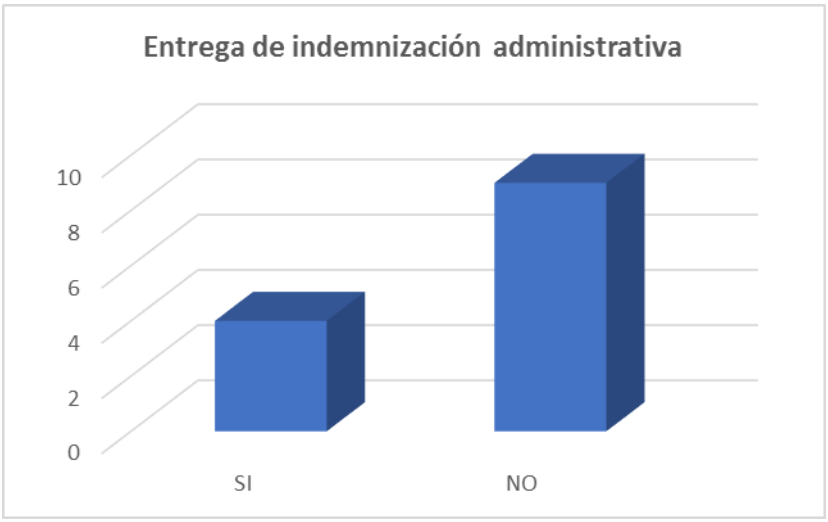
Por lo que se puede apreciar que la mayoría de las víctimas no tiene claro el conocimiento de reparación integral dan diversos conceptos, es, por ende, que puede apreciarse que si no existe claridad en el concepto de reparación que no es una ayuda sino un derecho más difícil será exigirlo y poder utilizar los mecanismos ideos para solicitarlo como peticiones, y/o tutelas entre otros.

Tabla 5. Entrega de indemnización administrativa

SI	4
NO	8

Fuente: Creación propia

Gráfica 4. Entrega de indemnización administrativa



Fuente: Creación propia

De los 12 encuestados n=8 respondieron que las indemnizaciones administrativas no las han recibido, solo han sido entregadas n= 4.

Podemos observar en los entrevistados que la mayoría no ha recibido la indemnización administrativa, debido a las dificultades del sistema a la ineficiencia en las entidades del Estado a la falta de organización y mayor destinación del presupuesto y también podría ser falta de atención por parte de algunos funcionarios públicos en su incapacidad en el actuar no porque no sean legalmente capaces sino por su falta de don de servicio y hacen que los procesos sean aún más retrogradados.

Tabla 6. Reparación integral a las víctimas

SI	*0*
NO	12

Fuente: Creación propia

Gráfica 5. Reparación integral a la víctima

Fuente: Creación propia

Ante la pregunta hecha a las víctimas: ¿Ha sido usted reparado integralmente las respuestas recibidas del 100% de los entrevistados (n=12) fue NO.

De lo anterior podemos observar que todos respondieron que no han sido reparados integralmente.

Será que si es posible reparar de manera integral a estas víctimas después de todos lo que vivieron, de los atropellos por grupos al margen de la ley , por salir corriendo de su lugar de origen por tratar de salvar sus vidas, por tratar de reivindicarse en otros lugares donde fueron

acogidos pero no encuentran oportunidades laborales ya que muchos casos son marginados , discriminados, apartados , por ejemplo la mayoría eran personas que trabajaban el campo que poco saben utilizar un equipo de cómputo, las oportunidades laborales se minimizan por la falta de experticia en un área y más en Barranquilla que es Distrito Especial Industrial y Portuario, si bien existen algunos programas a nivel nacional para aplicar a una Beca en algunos casos como en la ESAP le hacen un examen de ingreso que algunos no pasan , cerrándoles la oportunidad de estudiar , no se les hace un examen diferencial teniendo en cuenta la situación particular de las víctimas, existen algunas becas o programas pero en muchas ocasiones no pasan los filtros y no pueden continuar , existe desigualdad de oportunidades en el sentido que como lo colocas a competir de manera igual que un Barranquillero nato donde inclusive los índices de estudio promedio de los colegios es de la media nacional

" El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES) reveló los resultados agregados de las pruebas Saber 11 aplicadas en el 2020, los cuales evidencian que, tras un año de educación en casa por causa de la pandemia, Barranquilla logró mantenerse por encima de la media nacional, con tres puntos, además de contar con 12 instituciones educativas oficiales en A+, la máxima categoría de excelencia académica. Asimismo, la ciudad se mantiene por quinto año consecutivo en el tercer lugar de las 4 ciudades principales de Colombia."[2]

los desplazados en su mayoría provienen de municipios de quinta y sexta categoría. los índices de estudio son bajos, son zonas marcadas por la violencia y son territorios abandonos por el Estado y no porque quizás no estén en los territorios, sino que están, pero no tienen capacidad de actuar porque son contralados por grupos al marguen de la ley.

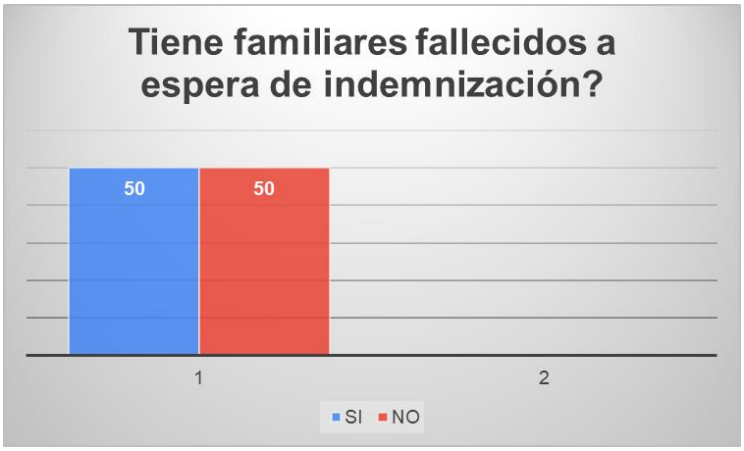
[2] Recuperado de: https://www.barranquilla.gov.co/educacion/barranquilla-encima-media-nacional-pruebas-saber-11

Tabla 7. Familiares fallecidos esperando indemnización administrativa

SI	6
NO	6

Fuente: Creación propia

Gráfica 6. Familiares fallecidos a espera de indemnización



Fuente: Creación propia

A la pregunta sobre el fallecimiento de miembros de las familias afectadas durante el tiempo de espera de la indemnización administrativa los entrevistados respondieron (n=6) y n=6 respondieron haber perdido familiares en la espera de la indemnización.

Aquí podemos observar que inclusive la mitad de las personas encuestadas manifiesta que muchos fallecen esperando la indemnización , independiente de la sucesión que pueda generarse según las disposiciones del código civil, que una persona fallezca esperando escuchar la verdad de los hechos, esperando acceso a la justicia,, a que sea indemnizado es triste que se apague la luz de una persona sin haber recibido por lo menos su indemnización y poder disfrutar

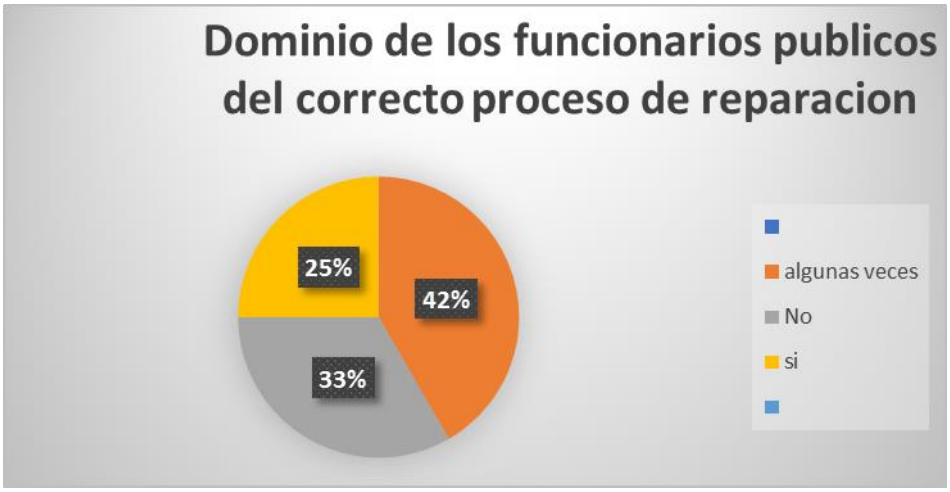
en vida a lo que tenía derecho por ley solo por las dilataciones injustificadas y por la ineficiencia del Estado en los procesos..

Tabla 8. Conocimiento adecuado de los funcionarios públicos del proceso de reparación

Si	3
No	V4
algunas veces	5

Fuente: Creación propia

Gráfica 7. Conocimiento adecuado de funcionarios públicos del proceso de reparación



Fuente: Creación propia

De acuerdo con las víctimas entrevistadas a la pregunta acerca del dominio y conocimiento del proceso de reparación administrativa por parte de los funcionarios públicos el 42% (n=5) respondió que estos funcionarios conocen a medias los procedimientos por lo tanto el dominio sobre el proceso es negativo; un 25% (n=3) respondió que estos funcionarios si conocen las etapas del procedimiento, y el 33% (n=4) respondió negativamente a esta pregunta lo cual

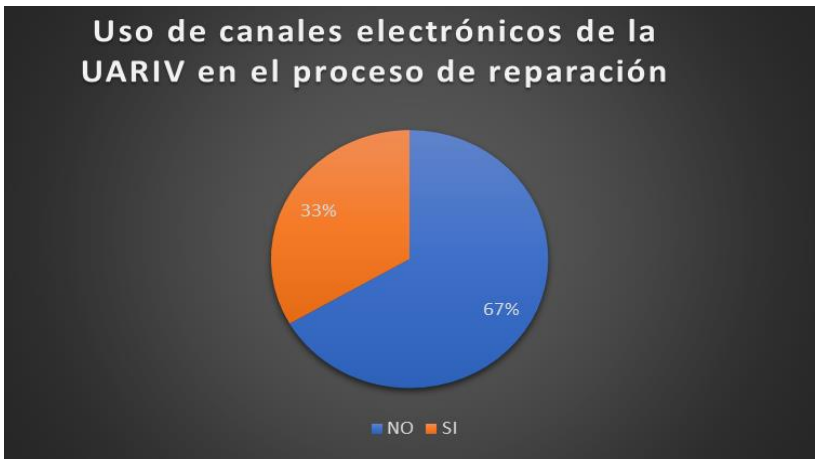
retarda los resultados. En este punto difieren en cómo es la atención de los funcionarios públicos a las víctimas del conflicto armado, porque estos funcionarios normalmente son cambiados porque en su mayoría son amenazados por atender a las víctimas del conflicto armado inclusive los tildan de guerrilleros solo por acompañar a las víctimas en la defensa de sus derechos en concordancia con lo que fue sustentado en el derecho de petición presentado ante la Personería Distrital de Barranquilla. En algunos casos encuentran personas dispuestas a darlo todo y entregadas a su trabajo y algunos casos personas con poca vocación de servicio lo que genera una percepción negativa para las víctimas del conflicto armado quienes buscan atención optima y eficiente por parte de los servidores públicos en determinadas entidades.

Tabla 9. Uso de canales electrónicos de la UARIV en el proceso de reparación

Si	6
No	6
algunas veces	1

Fuente: Creación propia

Gráfica 8. Uso de canales electrónicos de la UARIV en el proceso de reparación



Fuente: Creación propia

A la pregunta ¿Utiliza usted los canales electrónicos como correos, páginas web, entre otros, dispuestos por la UARIV para la atención a las víctimas del conflicto armado? 67% (n=8) respondió no utilizarlos; 33% (n=4) respondió que si se apoya con el uso de las herramientas electrónicas de la UARIV para las consultas de sus procesos.

Podemos observar que la mayoría de víctimas que vienen desplazadas del conflicto armado no saben utilizar los canales electrónicos de las entidades y prefieren la presencialidad , un tema que no se tuvo en cuenta en muchas entidades y solo decidieron cerrar sus puertas a los usuarios a causa del Covid-19 sin un plan alternativo de atención presencial para explicarle el usuario de cómo utilizar los diferentes canales electrónicos, siendo la Personería Distrital de Barranquilla una de las entidades con menos presupuesto y sin embargo nunca cerró sus puertas a las víctimas del conflicto armado.

Así mismo a los entrevistados se les preguntó si consideraban que la pandemia de COVID-19 había incidido en el atraso del proceso de reparación y todos respondieron que si se han alargado más los procesos como consecuencia de la pandemia.

Sistematización de la experiencia de las víctimas del conflicto armado ante la política de atención, asistencia y reparación integral.

En virtud de lo anterior, con el fin de profundizar la sistematización de las experiencias en el sentido de sintetizar una dimensión colectiva de la misma. Se registraron la experiencia tanto individualmente como colectivamente de las víctimas del conflicto armado, tal cual como ellos se expresan con un lenguaje sencillo y propio de cada entrevistado y Se plantearon las siguientes categorías:

3.1. Experiencia Individual De Los Entrevistados Por categorías.

3.1.1. Categoría de Insatisfacción.

CATEGORIA:	CAT # 1. Insatisfacción
Entrevistado 1.	Considero que los tramites son demorados y lentos y las dificultades que se me han presentado es por la edad, es lo que me dice la unidad de victimas
Entrevistado 2.	Los trámites son muy lentos, colocan muchos obstáculos para reparar a las víctimas. siento que dilatan el proceso las entidades y dan excusa que debe superar la pobreza extrema y cuando la superas te dejan en espera de asignación.
Entrevistado 3.	Los tramites son malísimos, porqué nos han negado los derechos que tenemos como víctima. las dificultades que tuve en el proceso es que no atendieron en un tiempo prudente la reparación de mi padre, se pudo lograr, pero a través de muchas peticiones a la UARIV
Entrevistado 4.	Considero que los tramites del proceso son ineficaces. se han presentado dificultades como el acceso a la información, acceso a la verdad, justicia y reparación integral, los cuales se han violado.
Entrevistado 5.	Los tramites son demasiados lentos y deberían buscar una línea de atención más rápida para que sean atendidas las víctimas en especial a los que están priorizados como los indígenas.
Entrevistado 6.	Los tramites del proceso de indemnización administrativa son difíciles. las dificultades que se me han presentado en el proceso ha sido la falta de información. y los funcionarios no tienen dominio en el tema de reparación no nos dan información de porqué los procesos son tan demorados.

CATEGORIA:	CAT # 1. Insatisfacción
Entrevistado 7.	Los tramites del proceso de indemnización administrativa son obstaculizadores, la ley determina que los tramites deben ser para facilitar el acceso a derechos y en este caso lo que hacen es obstaculizar el acceso a los derechos. hay una dificultad en el proceso de indemnización que es una resolución no 1084 de 2019 contraria al decreto 4800-2011 y 1084 de 2015, que contradice las prioridades de indemnización lo que ha hecho es impedir que las familias logren ser indemnizadas.
Entrevistado 8.	No me han dado ninguna ayuda, ni nada, los tramites del proceso han sido difíciles, ha sido luchando, me están dando una ayuda humanitaria de $400.000 pesos dos veces al año y eso no alcanza para los gastos y a pesar de estar discapacitada y por ello estar priorizada no me resuelven nada.
Entrevistado 9.	Los tramites del proceso de indemnización son muy demorados no me han dado nada pese a estar en el registro desde el mismo año que salió la ley de víctimas desde noviembre del 2011. han pasado casi 10 años desde estar en el RUV y nada que me asignan indemnización administrativa.
Entrevistado 10.	Los tramites del proceso han sido difíciles, le he escrito hasta el presidente y no me contestan las peticiones.
Entrevistado 11.	Los tramites del proceso de indemnización administrativa son muy complejos como que la regulación de la UARIV con lleva a que las victimas reciban ayudas opcionales y no de restitución integral a sus derechos.
Entrevistado 12.	Después de 17 años desde el hecho victimizaste, y solo lo logré a través de tutela e incidente de desacato para que me dieran el pago. los tramites del proceso son demasiados lentos.

Fuente creación propia.

3.1.2. Categoría Percepción de la atención

CATEGORIA	CAT # 2. Percepción de la atención
Entrevistado 1.	Considero que están en disposición de atender, pero los resultados no son positivos y pienso que ha empeorado en el gobierno de duque
Entrevistado 2.	La cadena de atención no ha sido buena, no están articuladas, se realizan mesas de trabajo de los entes territoriales, se hacen compromisos y quedan en el acta, no se lleva a la práctica.
Entrevistado 3.	La atención es mala, ya que el funcionario ni presta atención al escuchar a la víctima y no explican bien a las víctimas y lo que hacen es confundirnos más.
Entrevistado 4.	Jamás las entidades les explican a las víctimas el proceso de reparación, la atención a las víctimas del conflicto armado está empeorando, siguen sometidas al paso del tiempo generando instituciones sin tener en cuenta el derecho a las víctimas, existe es bloqueo de las instituciones, y retroceso desde el 2016 a la fecha, violando la disposición normativa de la sentencia 025 de 2004, en el cual existe una vulneración masiva de derechos.
Entrevistado 5.	Pese a estar priorizados por la ley se ve la diferencia en la realidad, debido a que los plazos para entregas tanto indemnización como reparación, integral de reubicación son demasiados largos, y no están cumpliendo lo señalado en la norma. y desde el periodo del 2016 al 2020 la atención en el proceso de reparación administrativa ha empeorado, debido a que no es dar comida a la gente sino trabajo, soluciones, no hay medios para ayudar a las víctimas para sostenerse ellas mismas, la mayoría tiene inconvenientes para el acceso al mercado laboral.
Entrevistado 6.	Los funcionarios públicos que atienden el proceso de reparación no tienen dominio en el tema. no nos dan información del proceso de reparación.

CATEGORIA	CAT # 2. Percepción de la atención
Entrevistado 7.	La atención en el periodo del 2016 al 2020 en el proceso de reparación empeoró teniendo en cuenta que la mayoría de las víctimas no conoce los canales electrónicos y al cerrar los centros regionales quedaron a la deriva. los funcionarios que atienden el proceso de las reparaciones administrativas tienen dominio en el tema, pero para obstaculizar más no para ayudar o facilitar el proceso.
Entrevistado 8.	La atención el proceso de reparación administrativa se ha mantenido igual de mala ya que para mí no resuelven nada.
Entrevistado 9.	Mi papá y mi mamá murieron esperando la indemnización administrativa, la atención que he recibido ha sido muy mala, debido a que cometieron un error en la resolución de asignación en donde mezclaron mis datos con los de mis padres y nada que me resuelven.
Entrevistado 10.	Los funcionarios públicos que atienden el proceso de las víctimas no tienen mucho conocimiento en el tema, he perdido tiempo y transporte, cada vez que uno va lo atiende una persona diferente y me ha han atendido como tres abogados y nada que me resuelven.
Entrevistado 11.	Las dificultades que se han presentado es el desorden administrativo que tiene la UARIV. desorden documental, que conlleva a que la víctima recorra rutas inagotables de trámite y soportando cargas que no están obligados a llevar. algunas veces los funcionarios que atienden en el proceso de reparación no tienen dominio en el tema.
Entrevistado 12.	Algunas veces los funcionarios que atienden el proceso desconocen o tiene nen dominio del mismos, las dificultades que tuve en el proceso es que ellos niegan todo, colocan trabas para no pagar, la atención en el proceso de reparación ha venido empeorando cada día, me deben una indemnización y solo dicen que no hay plata y que no estoy en priorización y dicen que toda la culpa está en Bogotá y no resuelven nada. e inclusive he intentado suicidarme, voy a terapias y tomo medicamentos, estoy a la espera de mi reparación integral

3.1.3. Categoría – Falencias por la Pandemía Covid.

CATEGORIA	CAT # 3. falencias por la pandemia COVID.
Entrevistado 1.	Considero que la pandemia si ha afectado el proceso, porque tuvimos un año sin atención presencial y ha tocado usar redes y correos.
Entrevistado 2.	Ahora se excusan de la pandemia para justificar más las demoras-
Entrevistado 3.	La pandemia ha afectado el proceso de reparación. la atención de las víctimas en la pandemia se ha mantenido igual de mala en el tiempo, es decir mala, porque nos ha tocado, irnos a peticiones, y tutelas para las garantías de nuestros derechos.
Entrevistado 4.	Desde antes de la pandemia se ha afectado el proceso de reparación, sin embargo, la pandemia ha servido de excusa para mostrar la falta de efectividad.
Entrevistado 5.	En la pandemia se ha afectado el proceso porque han colocado muchos canales, pero ninguno funciona, no constan el teléfono, y personas vulnerables desconocen los sistemas tecnológicos y es difícil la comunicación, todas las instituciones cerraron y no nos dan información.
Entrevistado 6.	Con la pandemia COVID se afectó más aun el proceso han sido más demorados, todo cerrado y nadie atiende. ha habido una mala atención.
Entrevistado 7.	La política para resarcir el daño causado a las víctimas está obstaculizada desde hace años, viene con una herramienta de bloqueo, si bien el problema viene desde antes con la pandemia ha utilizan como herramienta de bloqueo o justificación para obstaculizar más los procesos.
Entrevistado 8.	La pandemia COVID ha sido un obstáculo más, por lo menos antes lo atendían en los centros de orientación y contestaban teléfono en Bogotá, pero ahora no contestas los teléfonos fijos, y no manejo los canales virtuales como correos o páginas web, no se manejar eso ni celular tengo.
Entrevistado 9.	La pandemia COVID ha afectado el proceso de reparación porqué como todo es virtual, se retrasa todo aún más. no manejo las redes como página web o correos solo manejo el celular.

CATEGORIA	CAT # 3. falencias por la pandemia COVID.
Entrevistado 10.	La pandemia COVID ha afectado el proceso de reparación porqué todo está cerrado y no manejo los canales electrónicos, o páginas web entre otros dispuesto por la UARIV para la atención a las víctimas. todo empeoró ya que no hay nadie que te solucione nada.
Entrevistado 11.	Desde la pandemia COVID se ha recortado el presupuesto y le han dado destinación diferente y lo poco que hay en reparación a las víctimas están destinados para generar burocracia.
Entrevistado 12.	El proceso viene mal, pero si toman de excusa por la pandemia para no cumplirle a las víctimas.

3.1.4. Categoría -Desarticulación de los entes territoriales.

CATEGORIA	CAT # 4. Desarticulación de los entes territoriales
Entrevistado 1.	Considero que la reparación es de la unidad de víctimas, si hay responsabilidad de los entes territoriales
Entrevistado 2.	Desde el año 2020, se empeoraron los procesos, se dilatan aún más, le piden el número de cedula, hechos, donde declaró, en fin, muchos datos para no dar razón del caso, y además ahora con el Sisbén IV que uno tiene una clasificación que no corresponde, que no se ajusta a la realidad.
Entrevistado 3.	El desempeño de las diferentes instituciones es malo, por el tema de las medidas de reparación como por ejemplo la vivienda, existen personas que esperan a que le asignen vivienda, y además a los que les entregaron estaban en mal estado, la construcción y obligándolos a cuota de administración donde no tienen un ingreso estable, más servicios, más impuestos etc.
Entrevistado 4.	Las entidades nones han entendido su rol lo que dice la ley 1448 de 2011 en su art 174, sobre la reparación integral de las víctimas, la cual no se da, se apoderan de los recursos a las víctimas, y no permiten veedurías ni acceso a la información de los procesos

CATEGORIA	CAT # 4. Desarticulación de los entes territoriales
Entrevistado 5.	El desempeño de las diferentes instituciones o entidades territoriales es muy desapegado, no se ve el trabajo en conjunto o unión, no llegan a un acuerdo preciso y así llegan a concluir queda en el papel no se realiza lo que se expresa allí e inclusive no se toman en cuenta las recomendaciones como por ejemplo de reubicación y retorno que se debían incorporar en el plan de desarrollo distrital, solicitados por la mesa de participación de víctimas del 2020.
Entrevistado 6.	El desempeño de las diferentes entidades ha sido muy regular.
Entrevistado 7.	No existe articulación, no ha habido ninguna familia que haya sido reparada de manera integral, por el SNARIV, le falta salud, o vivienda o plan de atención psicosocial, establecer los lazos de familia, le ley menciona la articulación, pero no se da en la realidad tal articulación.
Entrevistado 8.	La gestión de las diferentes entidades ha sido muy lenta, la alcaldía nunca me ha atendido y no hay nada para las víctimas, la gobernación no sé nada y la personería me ha atendido a través de la mesa de participación a las víctimas.
Entrevistado 9.	Considero que todas las instituciones trabajan a medias.
Entrevistado 10.	El desempeño de las diferentes instituciones ha sido malo porque nadie soluciona y solo manifiestan que es competencia de la UARIV.
Entrevistado 11.	Se requiere más corresponsabilidad, se necesita más apoyo por parte de las entidades territoriales para el proceso de reparación integral
Entrevistado 12.	No he sentido la ayuda de la alcaldía ni de la gobernación, solo de la personería que atienden a través de un funcionario que nos representa en la mesa de víctimas.

3.1.5. Análisis comunes de los entrevistados por tipos de categorías.

CATEGORÍAS	EXPERIENCIA GENERAL DE LOS ENTREVISTADOS
CAT # 1. INSATISFACCIÓN	En común manifiestan las víctimas del conflicto armado, que los procesos del trámite de reparación por vía administrativa son muy lentos, complejos y difíciles porque no han podido acceder a ellos, pese a estar incluidos en el registro únicos de víctimas desde el 2011 que fue el momento que se expidió la ley 1448 de 2011, donde han transcurrido más de 10 años desde su inscripción, y en la mayoría de los casos con hechos víctimizantes que ocurrieron desde hace más de 20 años. según manifiestan esto les ha impedido desarrollarse plenamente con las garantías mínimas y se le ha dificultado el acceso al mercado laboral.
CAT # 2. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN	Los entrevistados manifiestan que la atención en el proceso de reparación no ha sido buena porqué algunos funcionarios no tienen dominio en el tema, y no resuelven los asuntos. los funcionarios públicos en ocasiones no los escuchan y la mayoría de veces no les dan explicaciones que porqué es la de demora en el proceso solo se justifican en que el proceso se maneja desde Bogotá. Por lo cual, una parte de los entrevistados manifestó inclusive tener daños emocionales por la angustia y temor que les produce la incertidumbre en la que viven y han tenido intentos de suicidio.
CAT # 3. FALENCIAS POR LA PANDEMIA COVID.	Todas las personas entrevistadas manifiestan que los tramites desde la pandemia no solo empeoraron sino además que se los funcionarios se excusaron en la pandemia COVID para la demora de sus asignaciones de reparación administrativa y los problemas que no tienen acceso a los medios virtuales o no los manejan en su totalidad, lo que dificultó el acceso a los mismos.
CAT # 4. DESARTICULACIÓN DE LOS ENTES TERRITORIALES	La mayoría coincidió en que el desempeño de las diferentes instituciones o entidades territoriales es muy desapegado, no se ve el trabajo en conjunto, no hay articulación institucional, se pactan compromisos, pero no se cumplen quedan en el acta e inclusive no se toman en cuenta las recomendaciones, solicitados por la mesa de participación de víctimas quienes representan a las víctimas del conflicto armado.

4. Análisis de la Sistematización de Experiencias a las Víctimas del Conflicto Armado Interno

Que el Estado Colombiano de acuerdo con el artículo 90 de la Constitución Política, "[e]l Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas". Al respecto, esta Corporación ha precisado que, aunque el ordenamiento jurídico no prevé una definición de daño antijurídico, éste hace referencia a "la lesión de un interés legítimo, patrimonial o extrapatrimonial, que la víctima no está en la obligación de soportar, que no está justificado por la ley o el derecho ". (Sentencia de 2 de marzo de 2000, expediente 11945, C.P. María Elena Giraldo Gómez.).

Respecto de la responsabilidad de un servidor público, la Constitución Política señala:

"ARTÍCULO 6*. Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y* ***por omisión*** *o* ***extralimitación en el ejercicio de sus funciones."***

En virtud de lo anterior, los servicios no prestados o mal prestados por parte de los funcionarios públicos que logre causar un daño a la víctima del conflicto armado estaríamos con ello permitiendo su revictimización, y que el Estado responde patrimonialmente por el daño causado por las instituciones públicas, que las víctimas del armado se aquejan del proceso de reparación administrativas por la demora de las mismas y más aun de la de la reparación integral las víctimas del conflicto armado no han podido desarrollarse plenamente y reincorporarse a la vida social, se les ha imposibilitado el acceso al mercado laboral a los servicios en general.

Se tiene que a fecha corte 31 de diciembre de 2019 se encuentran 8.045.476 personas víctimas del conflicto armado plenamente identificadas en la bodega de datos SISPRO del Ministerio de Salud y protección social. Es una cifra equivalente al 16% de la población total Nacional[3], y según el Registro Único de Víctimas (RUV) hay 9.737.008 personas reconocidas como víctimas e incluidas en el Registro único de víctimas, identificadas de manera única por su identificación, de los cuales hay un total de 7.651.474 sujetos de atención, por ello no hay presupuesto para indemnizar debido a que los recursos del Estado son finitos y anuales y poco a poco van indemnizando por vía administrativa, en algunos casos las personas fallecen esperando la tan anhelada indemnización. Lo que, si bien es cierto que esta Ley de víctimas ha generado empleo al país debido a las diversas instituciones creadas para traer la Verdad a Colombia y para atender a esta población, pero no ha resuelto de fondo la situación de las victimas es tratar de que este en las condiciones iguales antes de las afectaciones sufridas.

Si bien una gran parte del presupuesto es para gastos de operación, pero lo realmente claro es que es menor para reparar en si a las víctimas.

Así mismo se puede apreciar que las víctimas del conflicto armado tienen sentimientos inclusive de suicidio debido a que el daño sufrido no solo es físico también es psicológico, al no darles las herramientas necesarias para poder vivir en condiciones de dignidad y se les ven afectados todos sus derechos, tienen sentimientos de angustias, y lo que más les aqueja es que manifiestan los funcionarios públicos en la costa que la demora es por la centralización que existe desde Bogotá.

Que la pandemia COVID -19 más que un atraso para la reparación administrativa fue la excusa perfecta para forjar una respuesta generalizada por parte de los funcionarios, pero las

[3] **https://minsalud.gov.co**

demorar en los procesos vienen desde antes de la pandemia, pero que la pandemia dificultó el acceso y los canales de comunicación porqué muchas de las victimas desconocen las herramientas informativas y no tienen acceso a ellas.

Como también existe una desarticulación institucional debido a que las entidades deberían trabajar armónicamente para atender a las víctimas no de manera individual y no es una responsabilidad solo de la Unidad para las víctimas sino también de las diferentes instituciones como Alcaldías, Gobernación y entes de control quienes deben velar y salvaguardar los derechos de las víctimas quienes llegaron atrás un pasado lleno de tristeza y dolor. Se convierte entonces el Estado un actor revictimizante, en la demora de los procesos de reparación por omisión, vulnerando a personas ya afectadas por la violencia del conflicto armado.

Ante estas actuaciones del Estado, la Corte Constitucional se ha manifestado al respecto: 35 Los escenarios de impunidad se convierten en re víctimizantes especialmente cuando se duda del testimonio de la víctima, se le trata de forma poco digna, se le expone a nuevos episodios violentos lo que incluye las amenazas u hostigamientos por su participación en procesos judiciales, o se obstaculiza su acceso a la justicia y la garantía de sus derechos. Las víctimas esperan que se dé una respuesta estatal frente a su situación, sin embargo, muchas veces encuentran que no sólo no existe dicha respuesta, sino que el Estado mismo es su agresor y victimario. (Sentencia T-045, 2010)

Para Dupret y Unda (2013) las siguientes son las más usuales: La más conocida se manifiesta en la **dificultad de articulación y remisión entre las distintas instituciones a cargo del bienestar y de la protección** de los menores, lo que lleva al ‘peloteo’, o sea el paso de una institución a otra, sin que ninguna se haga cargo; cada un considerando, que no es de su

competencia, de modo que al fin nadie se responsabiliza por el caso y no existe ningún tipo de seguimiento del proceso. (p. 104).

Se puede observar en la sistematización de experiencias realizadas a las víctimas que existe una desarticulación institucional para reparar a las víctimas del conflicto armado.

Después del Acuerdo final de Paz, el actual gobierno para la época del 2020 no demostró que sea su prioridad el proceso de Paz, demostrándolo de tal manera que ha disminuyendo sus recursos, objetando y desprestigiando a la JEP, falta de garantías judiciales y protección a las víctimas entre otros: De lo anterior, el instituto Kroc en el cuarto informe "Tres años después de la firma del acuerdo final. Hacia la transformación territorial" (2020) menciona que: el Sistema también enfrentó algunas dificultades. (P, 71) a pesar de una implementación con obstáculos considerables.

Éstos incluyen los ajustes presupuestales para el funcionamiento de las entidades que componen el SIVJRNR y las objeciones a la Ley Estatutaria de la JEP presentadas por el Gobierno (P.74). El documento de balance de verificación de la Secretaría Técnica del Componente Internacional de Verificación CINEP/PPP-CERAC; se han dado igualmente avances en la construcción de instrumentos en función de la reparación integral y de la promoción de DDHH., (p.94). … La JEP ha sido la entidad que ha recibido mayores ataques de tipo político, legislativo y mediático, para desvirtuar su naturaleza y generar desconfianza hacia su quehacer,(p,98) En consonancia con lo anterior, el Centro de Pensamiento y Diálogo Político (CEPDIPO-2020):

La Fiscalía General de la Nación, por su parte, se ha erigido hasta el momento, en concurso con los sectores más retrógrados del Congreso y de la derecha más extrema en general,

en la institución del poder judicial destinada al saboteo sistemático de la implementación del Acuerdo. A través de 15 Acto legislativo 01 del 04 abril del 2017 Art. 1o. pág. 48. enrevesadas argumentaciones, su labor buscó desnaturalizar la JEP como solución de justicia transicional, promoviendo su desprestigio y desvertebra miento. (p.43) A esto en el más reciente informe de la Contraloría "Tercer informe al Congreso sobre la ejecución de los recursos y cumplimiento de las metas del componente para la paz del Plan Plurianual de Inversiones", …factor que aunado a las problemáticas de seguridad que se manifiestan en el creciente número de excombatientes y lideres sociales asesinados ponen en riesgo la consolidación y permanencia en el largo plazo de la reincorporación. (Contraloría General de la República, 2019 p., 124)

Actualmente existen varias falencias en el proceso de reparación a las víctimas en tanto a los recursos disponibles, como en la ley 1448 de 2011 tanto en el proceso de justicia transicional, sumado a la falta de coordinación de UARIV con el SVJRGNR. Procuraduría General de Nación (2019) Si bien se reportan avances en conceptualización y algunas acciones de coordinación con la CEV y la JEP para la elaboración del Mapa de Victimización la PGN ha advertido algunas deficiencias en la articulación efectiva entre estas y la UARIV.(P.235) Sumado a esto han existido denuncias y quejas por parte de las víctimas del conflicto armado por las demoras en los procesos de asignación de entrega de las indemnizaciones administrativas y la (Contraloría General de la República, 2020)

Hizo un hallazgo, Encontró preocupantes retrasos e incumplimientos en materia de indemnizaciones administrativas, una pobre cobertura del Programa de Reparación Colectiva (…) en el Programa de Reparación Colectiva, sólo el 1% (6 sujetos de reparación colectiva) de los 631 incluidos en el Registro Único de Víctimas (RUV), ha sido reparado de manera integral y

completa de acuerdo con las acciones planeadas y concertadas para la reparación, denotando una pobre cobertura al finalizar el 2018. pág. 49 Ineficacia Del Proceso De Reparación Integral De Las Víctimas Del Conflicto Armado Interno En El Distrito De Barranquilla 2014-2018

La revictimización a las que son sometidas por el mismo Estado; cuando hay impunidad, cuando prescriben los procesos, cuando les atrasan las indemnizaciones administrativas, cuando no son claros los procesos y metodologías para las entregas y asignaciones, cuando les vulneran sus derechos , cuando los despojan de predios sin el debido proceso, cuando no son escuchadas, cuando reciben una mala asesoría por parte de un agente del Estado, cuando son asesinadas por denunciar actos de corrupción o entre otros, en fin en un sin número de casos perdiendo seguridad y confianza en el Estado. Es por ello que se hace necesario estudiar la problemática social de la reparación integral de las víctimas para poder determinar una solución alternativa que se ajuste a sus necesidades para poder recuperar esta confianza que he ha perdido en el Estado mejorando el servicio para que sea eficaz.

Se pueden ampliar el presente trabajo investigativo con las denuncias públicas, que han realizado las víctimas del conflicto armado por las demoras en los procesos de asignación de entrega de las indemnizaciones administrativas y la (Contraloría General de la República, 2020) Hizo un hallazgo, importante al encontrar preocupantes retrasos e incumplimientos en materia de indemnizaciones administrativas, una pobre cobertura del Programa de Reparación Colectiva en el Programa de Reparación Colectiva, sólo el 1% (6 sujetos de reparación colectiva) de los 631 incluidos en el Registro Único de Víctimas (RUV), ha sido reparado de manera integral y completa de acuerdo con las acciones planeadas y concertadas para la reparación, denotando una pobre cobertura al finalizar el 2018.

La revictimización a que son sometidas las víctimas por el mismo Estado; cuando hay impunidad, cuando prescriben los procesos en la Fiscalía, cuando les atrasan las indemnizaciones administrativas, cuando no son claros los procesos y metodologías para las entregas y asignaciones, cuando les vulneran sus derechos , cuando los despojan de predios sin el debido proceso, cuando no son escuchadas, cuando reciben una mala asesoría por parte de un funcionario del Estado, cuando son asesinadas por denunciar actos de corrupción o prefieren callar por temor, e inclusive cuando son mal atendidas por funcionarios públicos en las diferentes instituciones públicas, entre otros, en fin en un sin número de casos perdiendo seguridad y confianza en el Estado.

Dado lo anterior se estaría comprobando la hipótesis planteada las falencias en la atención hacia las víctimas del conflicto armado por parte de los funcionarios de las instituciones públicas dentro del proceso de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa en las víctimas en el Distrito de Barranquilla, causando revictimización y desconfianza hacia el Estado.

No reparar a la víctima en un plazo prudente revictimiza, a mayor re- victimización, mayor desconfianza en el Estado.

Ahora bien, para completar este trabajo investigativo se realizó una petición a la Personería Distrital de Barranquilla.

Otra forma de conocer de primera mano la respuesta de los funcionarios públicos del manejo de estos procedimientos se elevó un derecho de petición a la Personería en los siguientes términos:

Barranquilla, 17 marzo de 2021

Señores

PERSONERIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

E S D

REFERENCIA: DERECHO DE PETICIÓN

ACCIONANTE: YURAIMA ESTHER BARBOSA HERNÁNDEZ

CONTRA: PERSONERÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

ASUNTO: Solicitud de información requerida por el trabajo de investigación; "Impacto social de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas de desplazamiento forzoso que residen en el Distrito de Barranquilla 2016-2020"

YURAIMA ESTHER BARBOSA HERNÁNDEZ, mayor de edad y vecina de esta ciudad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.129.537.892 expedida en Barranquilla, con todo respeto le manifiesto que en ejercicio del derecho de PETICIÓN consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, me permito colocar la siguiente petición. FUNDAMENTOS DE HECHOS Los fundamentos de hechos los desarrollo así: I. ANTECEDENTES: 1) Que actualmente estoy en cuarto semestre de la Maestría en Derechos Humanos Gestión de la Transición y el Posconflicto, por lo tanto, la información que se suministre tendrá exclusivamente fines académicos. 2) Que la ley de víctimas 1448 de 2011, en su art 193, crea la figura de la mesa de participación de víctimas textualmente expresa lo siguiente; (…) "se deberán conformar las Mesas de Participación de Víctimas, propiciando la

participación efectiva de mujeres, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores víctimas, a fin de reflejar sus agendas". En el parágrafo 1o de la norma Ibidem hace referencia que; "Para la conformación de las mesas a nivel municipal, departamental y nacional, las organizaciones de las que trata el presente artículo interesadas en participar en ese espacio, deberán inscribirse ante la Personería en el caso del nivel municipal o distrital, o ante la Defensoría del Pueblo en el caso departamental y nacional, quienes a su vez ejercerán la Secretaría técnica en el respectivo nivel" ¿Por ello, se creó la figura de secretario técnico de la mesa de participación a las víctimas del conflicto armado, funciones realizadas por un empleado de la Personería Distrital en el nivel Distrital, teniendo en cuenta lo anterior es preciso indagar si al crearse una nueva figura o empleo, se recibió algún incremento en el rubro presupuestal de la Personería Distrital de Barranquilla para atender a esta población?

3) ¿Existe alguna trasferencia directa de la nación para la Personería Distrital de Barranquilla para atender a las víctimas del conflicto armado? 4) Es preciso mencionar que se me indique cuántos funcionarios públicos del periodo comprendido del 2016 al 2020 han estado en el proceso de acompañamiento como secretario técnico de la mesa de participación de las víctimas del conflicto armado, y las posibles causas de los movimientos de personal. 5) ¿Muy respetuosamente para el desarrollo de la presente investigación se requiere saber si por parte de la Personería Distrital de Barranquilla existe algún rubro presupuestal para capacitación en temas específicos para atención de las víctimas del conflicto armado? 6) ¿El secretario para la atención de las víctimas del conflicto armado, tiene algún perfil establecido, y si lo tiene cuál es? 7) ¿Para el cargo de secretario técnico de la mesa de participación a las víctimas se requiere de alguna profesión o algún conocimiento mínimo en Derecho?

Fundamentos De Derechos

Art. 23 de la Constitución Política Nacional

Pretensiones

Teniendo en cuenta los anteriores argumentos de hecho y derecho, solicito a ustedes que me den respuestas a los anteriores interrogantes.

Notificaciones

Recibiré notificación en el correo electrónico: yuraimabarbosa@hotmail.com

Atentamente,

_____

YURAIMA BARBOSA HERNANDEZ
C. C. No. C.C. No.1.129.537.892
Yuraimabarbosa@hotmail.com
TARJETA PROFESIONAL No. 312593

Se recibió por respuesta de la personería al derecho de petición lo siguiente;

Barranquilla, marzo 24 de 2021
Doctora
YURAIMA BARBOSA HERNÁNDEZ
Personería Distrital de Barranquilla
Correo: yuraimabarbosa@hotmail.com
Ciudad.

REF: Respuesta a derecho de petición sobre información para trabajo de investigación.

Cordial saludo

Otorgando respuesta al derecho de petición de información formulado por usted de data 17 de marzo de 2021 que versa sobre una labor de investigación que se viene realizando por usted tendiente a establecer el impacto de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas del desplazamiento forzoso que residen en el Distrito de Barranquilla 2016-2020", atentamente, me permito manifestarle lo siguiente, previa las siguientes consideraciones.

En primer término, el suscrito como actual Personero Distrital de Barranquilla se permite resaltar los propósitos académicos y culturales pretendidos por usted como servidora pública adscrita al ente de Control para realizar una maestría en materia de Derechos Humanos, Gestión de la Transición y el Posconflicto, cuestión que corre aparejada con nuestra máxima misión constitucional en la protección y tutela de tan holísticos derechos.

En efecto, mediante la gestación de la Ley 1448 de 2011 se consagró la creación de las Mesas de Participación de Víctimas, tendiente según se contiene en el artículo 3° de dicha

normatividad a que las personas consideradas como tal y que hayan sufrido un daño, individual o colectivamente como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos ocurridos con ocasión del conflicto armado interno, a partir del 1° de enero de 1.985, sean indemnizadas y compensadas socialmente por las afrentas causadas y bajo ese talante y contexto serán consideradas como víctimas y subordinados a las regulaciones y beneficios consignados en la referida ley.

Ahora bien, del parágrafo 1° del artículo 193 de la supra citada ley se establece y deriva la conformación de las Mesas de Víctimas en los niveles: Nacional, Departamental, Distrital y Municipal, donde dichas organizaciones (ya conformadas), deberán inscribirse en los ámbitos y segregaciones territoriales arriba signadas. Para el caso de Barranquilla dicha afiliación deberá efectuarse en la Personería Distrital de Barranquilla, quien detentará y ejercerá la Secretaría Técnica en tal circunscripción. Por tal razón, deviene obvio e indiscutible que la neo actividad funcional deberá realizarse y ejecutarse, por un empleado de la Personería, que asuma el engendro de la nueva función, independientemente de la generación de un cargo específico para dichos fines, acotándose, que el servidor público asignado, se denote apto, adecuado y propenda por el cumplimiento de los derroteros humanitarios tratados en la ley.

En conclusión, concebimos que bajo el auspicio de la mentada Ley no deviene insoslayable que para el cumplimiento de las nuevas funciones asignadas a las Personerías deba necesariamente crearse un cargo, pues tal función, secretario de las Mesas Técnicas, se viene desarrollando por servidores públicos de la Personería, que cumplen dicha actividad sin necesidad de generar un cargo específico y mediante la figura de la Delegación.

En cuanto a los interrogantes concretamente planteados en los numerales 3° al 7° de su escrito y en su orden permito significarle lo siguiente:

No existe ni se ha otorgado transferencia directa alguna de la Nación para la Personería Distrital de Barranquilla para atender a las víctimas del conflicto armado, entendiendo que lo corresponde a una política pública del orden nacional o descentralizado del nivel ejecutivo y sobre el cual existe un Plan Nacional de Financiación, establecido mediante documento CONPES, que podría abordarse también por las Gobernaciones y Alcaldías, mediante su inclusión en los Planes de Desarrollo.

Sobre esas bases es importante anotar, que dentro de las funciones de las Personerías establecidas en el artículo 178 de la Ley 136 de 1.994 consagradas en sus numerales 15 y 24 ya modificados por la Ley 1551 de 2012, les corresponde divulgar, coordinar y apoyar el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos humanos en su municipio, al igual que promover y respaldar en la respectiva jurisdicción los programas adelantados por el gobierno nacional o departamental para la protección de esos derechos e igualmente orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de los mismos ante las autoridades públicas o privadas competentes y velar por el goce efectivo de los derechos de la población víctima del desplazamiento forzado, ceñidos a los principios de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiaridad y normas jurídicas vigentes.

De lo precedentemente expuesto se infiere que la Personerías se encuentran jurídicamente habilitadas, acorde a su principal misión constitucional, para insertar en sus planes y programas, proyectos de esa índole, como la capacitación, donde no hay rubro específico sobre la materia,

más si global, que puede servir de sustento para consolidarlos, y si fuere el caso, recurriendo al apoyo de otras autoridades, acorde a los principios detrás esbozados.

En cuanto al número de funcionarios que han estado en el proceso de acompañamiento como secretarios técnicos de la Mesa Técnica de participación de las víctimas del conflicto armado en el lapso 2016 al 2020 en la ciudad de Barranquilla es de siete (7) y las variantes ocurridas se produjeron por necesidades del servicio y por cuanto algunos funcionarios fueron objeto de amenazas en contra de su integridad personal. El último funcionario a quien se designó y delegó el cumplimiento de tales cometidos, recayó precisamente en un funcionario adscrito a la Personería delegada para la Protección de los Derechos Humanos. Por último concebimos la idea de no existencia de un perfil propio para fungir como secretario de la Mesa Técnica, pues lo advertido por la ley, aun cuando parezca una paradoja, no es estrictamente la creación de un cargo, sino el establecimiento de unas funciones atribuidas a las Personerías Distritales que por novedosas y presunta transitoriedad fueron primigeniamente promulgada por un lapso y vigencia de diez (10) años, que vencían el 22 de junio de 2021 y ahora extendidas por similar período.

Aun cuando resulta extraño, por decir lo menos, el hecho que un funcionario adscrito a la Personería recurra a un derecho de petición en busca de una información, que puede recoger in situ, estamos obligados a socorrer la plegaria contenida en su solicitud de información.

4.1. . Análisis cualitativo de la respuesta obtenida al derecho de petición

Se puede observar, que la ley de víctimas 1448 de 2011, en su art 193, crea la figura de la mesa de participación de víctimas textualmente expresa lo siguiente; (…) “se deberán conformar las Mesas de Participación de Víctimas, propiciando la participación efectiva de mujeres, niños,

niñas y adolescentes, adultos mayores víctimas, a fin de reflejar sus agendas". En el parágrafo 1o de la norma Ibidem hace referencia que; "Para la conformación de las mesas a nivel municipal, departamental y nacional, las organizaciones de las que trata el presente artículo interesadas en participar en ese espacio, deberán inscribirse ante la Personería en el caso del nivel municipal o distrital, o ante la Defensoría del Pueblo en el caso departamental y nacional, quienes a su vez ejercerán la Secretaría técnica en el respectivo nivel", por lo anterior podemos observar cómo se crean funciones nuevas en cabeza de las Personerías Municipales, que se crearon nuevas funciones más no se estipulo ningún tipo de presupuestos para las personerías municipales y/o Distritales y recordemos que según la ley 617 DE 2000 art, 10 Valor máximo de los gastos de los concejos, personerías, contralorías distritales y municipales ,

Personerías	Aportes máximos en la vigencia **Porcentaje de los ingresos Corrientes de libre destinación**
Categoría	
Especial	1.6%
Primera	1.7%
Segunda	2.2%
	Aportes máximos en la vigencia en salarios mínimos legales mensuales
Tercera	350 SMML
Cuarta	280 SMML
Quinta	190 SMML
Sexta	150 SMML

- Muy a pesar que las Personerías son consideradas entes de control autónomos, según la división de poderes jerárquicamente están separadas, si recordamos la división de poderes en tres como son el ejecutivo, legislativo, el judicial, tenemos otros órganos que son independientes como la organización electoral, órganos independientes como el Banco de la Republica y los órganos de control como:

- Auditoría General de la República, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación y las personerías. Pero en el caso de este ultimo la distribución de los recursos provienen de la administración distrital,

dependiendo de la categoría del municipio la ley les estipuló unos porcentajes y valores como se observa en la tabla, es decir, que en las personerías de quinta y sexta categoría que es donde se más se agudizó el conflicto cuentas con recursos de 190 y 150 SMML, lo cual , apenas alcanza para la nómina de unos dos o tres empleados respectivamente, Para el caso de Barranquilla es Distrito especial le corresponde al 1.6 % del porcentaje de los ingresos corrientes de libre destinación del Distrito, si tomamos como ejemplo el presupuesto de la Alcaldía de Barranquilla del año 2017 sería el siguiente monto;[4]

Gráfica 9. Presupuesto de gastos Personería distrital

SEGUNDA PARTE
CAPITULO I
PRESUPUESTO DE GASTOS

ARTICULO 2. LIQUIDESE. El Presupuesto General de Gastos de Barranquilla, Distrito Especial, Industrial y Portuario, para atender las apropiaciones de funcionamiento, inversión y servicio de la deuda pública, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1º de Enero al 31 de Diciembre de 2017, en la suma de: ***Tres Billones Veinte Tres Mil Novecientos Treinta y Dos Millones Seiscientos Cuarenta Mil Dieciocho Pesos M.L. ($3.023.932.640.018)***, según detalle:

10

Sector/Eje/ Estrategia/ Programa	Proyecto	Presupuesto 2017
	TOTAL GASTOS más Fondos y Entes Públicos del Orden Distrital	**3.023.932.640.018**
	TOTAL GASTOS ENTES DE CONTROL	27.896.827.871
	TOTAL GASTOS ADMINISTRACION CENTRAL	1.995.757.334.169
	TOTAL FONDOS CUENTAS CREADOS POR ACUERDOS	949.698.340.944
	TOTAL GASTOS ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS	50.580.137.033
	GASTOS ENTES DE CONTROL	
	TOTAL GASTOS ENTES DE CONTROL	**27.896.827.871**
	Total Sección CONCEJO DISTRITAL	**11.052.357.652**
	Gastos de Funcionamiento	**11.052.357.652**
	Honorarios Concejales	1.870.831.200
	Transferencia Gastos de Funcionamiento – Concejo	9.181.526.452
	Total Sección PERSONERÍA DISTRITAL	**9.793.628.215**
	Total Sección CONTRALORÍA DISTRITAL	**7.050.842.004**

Fuente; Personería Distrital de Barranquilla

Es decir que para el 2017 el presupuesto apropiado para la Personería fue de nueve mil millones setecientos noventa y tres millones seiscientos veinte ocho mil doscientos quince pesos m/cte. $ 9.793.628.215, en donde el presupuesto de la Alcaldía Distrital para ese año fue

[4] **Recuperado de: file:///C:/Users/yuraima/Downloads/DECRETO_0851_DICIEMBRE_09_2016_LIQUIDACION_PPTO_2017.pdf**

de tres billones veinte tres mil novecientos treinta y dos millones seiscientos cuarenta mil dieciocho pesos ml (3.023.932.640.018) ya que el porcentaje se extrae de los ingresos corrientes de libre destinación, podemos observar que la ley que regula la distribución de presupuesto es del 2000 y aún sigue vigente y la ley de víctimas como política pública nace en el 2011, hoy prorrogada por la Ley 2078 del 8 de enero de 2021, y no se creó ningún documentos CONPES o alguna disposición normativa que le asignara recursos a las Personerías pese a los pocos recursos con que cuentan, por ende la Personería de Barranquilla, pese a no recibir ningún valor adicional para atender a la población víctima del conflicto armado , según la ley debe atenderlas e inclusive un funcionario hace parte de la mesa de participación de las víctimas como secretaría técnico con presupuesto propios de la personería, y pese a todas las circunstancias anteriores en la pandemia del 2020 fue la única entidad que nunca cerró sus puertas al servicio de la ciudadanía y en especial de las víctimas del conflicto armado quienes residen en Barranquilla producto del desplazamiento forzado, entonces podemos mencionar a Nuria Cunill , la cual expresa que se requiere de recursos, instituciones y capacidades públicas y la vinculación de estos se necesita en una política pública para que pueda ser plenamente ejecutada. Se requiere no solo de recursos porque son indispensables, no solo la institucionalidad porque a través de ella se ejecutan sino se requiere, además de un alto compromiso social, y ético para que exista una excelente gestión por los representantes de las entidades públicas y puedan lograrse los verdaderos cambios significativos en el sistema.

Las Personerías requieren más presupuesto para su funcionamiento pero que esta no sea la excusa para dar un mal servicio, para atender esta población que tanto lo necesita, que esta sistematización de experiencias no es del conflicto armado interno sino sistematización de experiencias basadas en la atención que han tenido posterior a ese conflicto armado, en donde no

son escuchadas, son mal atendidas y se revictimizan. Así mismo un punto que hay que reconocerles a las Personerías es su alto compromiso social e institucional debido a que conocen de primera mano por parte de las víctimas del conflicto armado no todas manejan las redes informáticas y no se les capacitó en el uso de las tecnologías , como lo han hecho algunas ONG y por ello no se virtualizó su atención como lo realizaron otras entidades como la Defensoría del Pueblo, la UARIV y la Alcaldía Distrital de Barranquilla y un aspecto que se debe tener en cuenta además es que los funcionarios que acompañan a las víctimas por lo general son amenazados por la misma labor que realizan.

Es preciso señalar que la Personería Distrital de Barranquilla está dentro de la categoría especial por ello su presupuesto corresponde a 1,6 % en teoría del presupuesto del Distrito de Barranquilla, sin embargo se puede observar que las Personerías de quinta y sexta categoría el presupuesto de estas corresponde a 190 y 150 Salarios Mínimos Mensuales Vigentes, es decir que tienen menos disponibilidad presupuestal en donde sus plantas de personal por lo general corresponden al Personero y al secretario, por ello la Ley les atribuye más funciones y con el mismo presupuesto sin ningún presupuesto adicional para atender a esta población.

4.2. Cuarto Tiempo: La Reflexión De Fondo

Una vez llevado a cabo el proceso de análisis de sistematización de experiencias a las víctimas del conflicto armado en la ciudad de barranquilla durante el periodo comprendido entre el año 2016 al 2020, con una pandemia declarada a nivel internacional que trajo restricciones comenzando el ultimo año, tenemos la posibilidad de formular una interpretación crítica del proceso de la siguiente manera:

Prevalece en este trabajo investigativo la metodología cualitativa, debido a que se analizó no solo la percepción de las personas víctimas del conflicto armado, sino además documentos y textos, que fue fundamental en este trabajo las víctimas reconocidas en el Registro Único de Víctimas- RUV, que dispuso para ello la Entidad denominada Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas del Conflicto Armado (UARIV), puedo señalar que existen varios aspectos relevantes en lo que es la percepción de la atención a las víctimas, siendo lo más significativo que las personas afectadas directamente por el conflicto armado en los diferentes hechos víctimizantes que especifica la Ley 1448 se sienten mal atendidas a través de los diferentes escenarios que la oferta institucional lleva a cabo y coordina la UARIV en relación a las responsabilidades que tiene el Estado en sus diferentes Entes del orden Nacional y Territorial; esta percepción de mala atención nos llevó a investigar la calidad de la misma y como funciona, teniendo como resultados que si bien los entes territoriales como la Alcaldía de Barranquilla conocen al año 2016 cuales son las responsabilidades en la atención integral a las víctimas del conflicto armado, les tomo cierto tiempo entender que estas ofertas debían ser diferenciadas a las ofertas que en materia de atención social tenían en sus planes de desarrollo, y que inclusive, para las víctimas debía desarrollarse un plan de desarrollo diferencial, que si bien era una apuesta que la Ley 1448 trajo para garantizar a las Víctimas su atención integral, en la práctica, para las víctimas y sus organizaciones esto no se dio en el periodo estudiado.

En ese mismo contexto tenemos que los funcionarios que atendían a las víctimas, tanto en la UAO como en la misma Personería, cuya entidad era no solo responsable de vigilar el cumplimiento de la llamada Política Pública de Atención a Víctimas, sino que además cumplía responsabilidades especificas en la atención como servir de recepción de las declaraciones a las personas que deseaban ser reconocidas en el Registro Único de Víctimas, también fungían como

Secretaría Técnica para la atención de las Organizaciones de Víctimas, lo que los conllevaba a tener una coordinación con la Alcaldía Distrital de manera directa para satisfacer las necesidades de las víctimas y sus organizaciones, estos funcionarios no solían ser exigidos bajo un perfil técnico o profesional para llevar a cabo estas funciones, lo que en análisis de la suscrita proponente de trabajo de investigación es un falencia importante, pues en muchas ocasiones la falta de preparación de quien atiende a estas personas con vulnerabilidad especial termina en deficiente oferta de servicios del Estado.

Se puede apreciar que en las entrevistas la mayoría de las víctimas del conflicto armado se a queja de que no son escuchadas por los funcionarios que atienden a esta población, que poco conocen las normativas y no les brindaron las garantías mínimas para comunicarse con la Unidad de Víctimas debido a que cerraron sus puertas y las víctimas poco conocen del manejo de las herramientas informáticas, por lo cual la percepción del servicio recibida por las víctimas del conflicto armado es negativa comparada con años anteriores. Se puede exaltar la labor de la Personería Distrital de Barranquilla quien no cerró sus puertas y se laboró no con la capacidad al 100% porque las personas mayores de 60 años y las personas con alguna condición médica laboraron desde casa, pero los demás funcionarios laboraron durante gran parte de la pandemia COVID -2019. Es preciso informar que la Ley 1448 de 2011 es expedida y le otorga unas funciones a las Personerías Distritales sin embargo no existe ningún rubro presupuestal adicional que les hayan otorgado ni a nivel distrital ni a nivel nacional. Si podemos observar la Ley de víctimas del conflicto armado se crean varias instituciones como son la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas SNARIV creada en el 2012 a partir de la Ley 1448 de 2011 como también el Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH y el Museo de la Memoria fueron creados por la Ley de víctimas reglamentadas a través del decreto 4803 de 2011,

todas estas reciben recursos de la nación para su mantenimiento, gastos personal, para apoyar a las víctimas del conflicto armado de acuerdo a su misionalidad, sin embargo crearon la figura del secretario técnico de las mesas del conflicto armado a cargo de las Personerías Distrital o municipales pero sin ningún recurso adicional o transferencia de la Nación. Por lo que algunas personerías de quinta y sexto categorías municipales que tienen pocos recursos que solo poseen un Personero y un secretario y en algunos casos son municipios en los cuales se vive el conflicto armado y con pocos recursos deben de orientar a las víctimas del conflicto armado, si bien Barranquilla es Distrito Industrial y Portuario es de categoría especial recibe un rubro mayor, nada adicional se ha incluido para el tema de las víctimas del conflicto armado en la cual hoy por hoy no solo es un funcionario que atiende a esta población existe una oficina , en esta Agencia del Ministerio Público existe una coordinación para las víctimas del conflicto armado que cuenta por lo menos con ocho (8) personas en la recepción de declaraciones, asesoría, presentación de recursos, y enlace con la Unidad de Atención y Reparación Integral del Conflicto Armado la UARIV y pese a que no existe ninguna transferencia a nivel Distrital o Nacional en defensa de los derechos de las víctimas del conflicto armado y de todas las personas en condición de vulnerabilidad que necesiten una asesoría por parte de la Personería Distrital de Barranquilla encontraran sus puertas abiertas a la ciudadanía para orientarlos en el la defensa de sus derechos.

4.3. Quinto Tiempo: Los Puntos De Llegada

Esta es la conclusión con el proceso de sistematización:

Partiendo de los resultados cualitativos obtenidos en la presente investigación, donde el hecho victimizante que más tuvo lugar fue el desplazamiento, y teniendo en cuenta lo planteado en la Ley 1448 de 2011 y que según Corredor (2010), los desplazados no son sujetos de necesidades, sino de derechos, se hizo evidente en el trabajo con estas víctimas del conflicto

armado interno colombiano, que en su mayoría el apoyo que han recibido es mínimo o nulo despertando en las víctimas la desesperanza frente al restablecimiento de sus derechos, dando cuenta del poco conocimiento que tienen los actores del Estado encargados de este deber. Así mismo, se pudo evidenciar el desconocimiento de las rutas de reparación, se sabe que el Estado los indemniza, porque es su derecho estar incluidos en el Registro Único Nacional de Víctimas, pero hasta esos trámites son vergonzosos.

Las víctimas a pesar del largo conflicto de la guerra interna, se desplazaron por temor en busca de una ayuda por parte el Estado, no deben ver esta ayuda como una caridad sino como una obligación estatal hacia las víctimas, quienes siguen siendo vulneradas al no recibir una atención oportuna y en un tiempo prudente las indemnizaciones administrativas y no esperar largos periodos que sobrepasan todo criterio razonable.

Para concluir, señalamos que no solo es un tema de presupuesto, es un tema de compromiso ético y social tanto de los funcionarios públicos que atienden a las víctimas como de los representantes de estas organizaciones o entidades, debido a que en el caso de las Personerías a pesar de no recibir recursos o transferencias directas para el atender a las víctimas del conflicto armado son ejemplo a seguir ante las demás instituciones que pese a recibir recursos para atender esta población, cerraron sus puertas en pandemia sin interesarse de cómo quedarían las víctimas los cuales en su mayoría son de bajos recursos, no tiene acceso y desconocen la utilidad de las tecnologías de la información y la comunicación – Tics ya sea plataformas digitales, página web, correos entre otros.

Así mismo se recomienda que las personas que atienden a las víctimas deben ser idóneos para esta función, siendo preparados en la Ley y sus decretos reglamentarios o preferiblemente

profesionales en ciencias jurídicas, debido a que en caso de que requieran hacer una petición, colocar un recurso ante una decisión o inclusive deseen colocar una tutela cuando consideren que les han vulnerado un derecho, o que sea la Personería o Defensoría que los oriente de manera gratuita y así no caigan en manos de abogados externos que solo se aprovechan de la situación en que se encuentran para sacarles dinero.

Se recomienda igualmente realizar un censo, ya que no se tiene conocimiento del número exacto de las víctimas ni dónde se localizan, fue más fácil y rápido censar a extranjeros - los migrantes venezolanos - que a las víctimas del conflicto armado interno, se requiere que les den las indemnizaciones administrativas por grupo familiar si bien es cierto que deben pagarse a las personas por algunas prioridades no puedes desconocerse el núcleo familiar, el trámite es lento indudablemente administrativa y financieramente debe organizarse pero también el talento humano es indispensable para mejorar el servicio, la burocracia en las diferentes entidades hace que se agudice el problema, esta sistematización de experiencias fue enfocada más en la parte de atención post conflicto, y así mismo conocer sus opiniones en los temas como reparación ya que están doblemente revictimizadas en contra de los preceptos legales de la reparación integral.

Podemos apreciar que la percepción generada en las víctimas del conflicto armado por la aplicación de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas de desplazamiento forzado en el Distrito de Barranquilla 2016-2020 ha sido un descontento generalizado por la demora en los procesos de indemnización administrativa y que este con la llegada de la pandemia del covid-19 con ello el confinamiento ha empeorado debido a que la una gran parte de entidades públicas que atiende a esta población empezó a trabajar desde la virtualidad desconociendo que las víctimas del conflicto armado en su

mayoría no utiliza estos canales o medios , lo que generó un retroceso mayor en los procesos de reparación integral debido a que si no han podido entregar la indemnización administrativa menos aún podrán ser reparados de manera integral, la alternativa que se plantea en este punto para mejorar la atención en el servicio es capacitar a las víctimas en el manejo de redes informativas para que estén preparados para los cambios que contrajo el coronavirus y la misma modernidad , debido a que las entidades como la UARIV, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría no tuvieron en cuenta el factor pobreza de las víctimas del conflicto armado, debido a que la mayoría de las víctimas del conflicto armado tuvieron que abandonar sus tierras, se vieron forzados a reconstruir su vida en otros territorios para ellos es más difícil acceder a la educación por la falta de recursos , en este punto se debe trabajar articuladamente con las diferentes entidades según lo dispuesto en la ley 1448 de 2011 art 172, aunque esté dispuesto normativamente en la realidad no se cumple, colocar compromisos que sean realizables y puedan ser cumplidos a las víctimas y así no tengan esa percepción negativa en la atención de los servicios del Estado.

Una de las posibles falencias de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa a las víctimas del conflicto armado en el distrito de Barranquilla durante 2016-2020, es que para expedir el acto administrativo mediante el cual se dispone a entregar las indemnizaciones administrativas a una víctima del conflicto armado se le pide que la víctima haya superado la situación de vulnerabilidad según lo dispuesto en el artículo 81 de Decreto 4800 de 2011 que nace por las reseñado en el art 67 de la ley 1448 de 2011 la cesación de la condición de vulnerabilidad y debilidad manifiesta y que la corte constitucional declarada exequible mediante sentencia C-280 de 2013, porque consideró que *"es evidente que esta norma no obliga a las personas víctimas de desplazamiento forzado a*

responsabilizarse de la cesación de estas circunstancias, sino que se limita a prever la posibilidad de que ello ocurra por su propia iniciativa, lo que sin duda alguna podría suceder, dado el interés que las víctimas naturalmente tienen en superar su desfavorable situación";

Pero el problema es que muchas víctimas desconocen la ley y las disposiciones legales y reciben ayudas humanitarias sin saber que hasta que no dejen de recibir esa ayuda ya sea emergencia, de transición no podrán ser pasados al proceso de reparación debido a que se supone que no ha cesado la condición de vulnerabilidad y debilidad manifiesta y algunos aun sabiendo prefieren seguir recibiendo la ayuda humanitaria que es como un ingreso fijo aunque sea esporádico que tener que pasar por largos años para iniciar el proceso de reparación integral y así mismo es preciso mencionar que como el valor de las ayudas no se descuenta cuando reciban la indemnización administrativa prefieren en ocasiones recibir la ayuda humanitaria que empezar el proceso de indemnización que es uno de los primeros pasos para llegar a las reparación integral por el tema de sostenibilidad fiscal no podrían darles ambos beneficios . Las víctimas tendrían que renunciar a dejar de recibir las ayudas e intentar conseguir empleo o fuentes propias de generar ingresos y poder demostrarlo para iniciar con el proceso de reparación por vía administrativa, en este punto se requiere mayor explicación a las víctimas del conflicto armado del proceso para que tengan claridad y conozcan que hasta que no cese su condición de vulnerabilidad y debilidad lo podrán pasar a la siguiente etapa de reparación.

Con el presente trabajo pudimos evaluar que por parte víctimas del conflicto armado existe

Confusiones en las concepciones apropiadas s en lo concerniente a política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa y justicia

transicional por lo tanto hay que reforzar a las víctimas en temas que les atañe como es la reparación, indemnización entre otros-

Lo que se sugiere para el mejoramiento de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado en el Distrito de Barranquilla no solo es más recursos porque si se necesitan por ejemplo el caso de las Personería no reciben ningún rubro presupuestal para atender esta población , es preciso mencionar que desde el nacimiento de esta ley no se dispuso de ningún monto y han pasado ya más de 10 años y aun no existe valor alguno para las personerías que tienen un presupuesto muy limitado sin embargo podemos observar que nunca cerró sus puertas para esta población - víctimas del conflicto armado para los años 2016 al 2020 pese al covid-19, debido que conoce de primera mano las condiciones de esta población que la mayoría viven o residen en barrios de estrato 1 y 2, por ello necesitamos lideres en las instituciones que motiven a sus trabajadores a dar lo mejor de sí , necesitamos más funcionarios públicos con vocación del servicio, si bien el dinero es necesario queda demostrado que no lo es todo.

En virtud de lo anterior, las víctimas del conflicto armado son revictimizadas cuando son mal atendidas, cuando no son escuchada , cuando son mal asesoradas, cuando los puntos de atención se encuentran lejos como es el caso de Barranquilla que la oferta institucional de apoyo a las víctimas del conflicto armado queda en vía Juan mina donde las personas para transportarse deben inclusive coger dos buses para solicitar información, por ello desde la Personería Distrital de Barranquilla se han unidos esfuerzos para abrir un punto de atención en la sede centro , punto estratégico de la ciudad frente al centro cívico para recibir a las víctimas del conflicto armado y ser el enlace con la demás oferta institucional, son revictimizadas cuando el funcionario que los atiende desconoce sus derechos, fueron revictimizadas cuando las entidades en la Pandemia

COVID cerraron sus puertas a esta población a excepto por parte de la Personería Distrital de Barranquilla quien no cerró sus puertas a la población vulnerable del Distrito de Barranquilla que inclusive había colapso en las UCI y ahí estábamos para gestiona capacidad ante las diferentes clínicas u hospitales de la ciudad, sin ningún tipo de recurso adicional o transferencia del gobierno nacional, solo con los recursos destinados en las normativas por la categoría del municipio.

Vemos que crearon entidades con la Ley 1448 de 2011 hoy prorrogada por diez años que inclusive estas entidades con recursos directo de la nación cerraron sus puertas en la pandemia, si bien es cierto lo que pasó no lo vamos a poder cambiar, pero plasmarlo nos hará reflexionar y podemos concientizar dado que se llegue a dar alguna otra eventualidad.

Así mismo podemos mejorar la atención a las víctimas del conflicto armado y esto empieza desde la disposición y voluntad del servidor público por el cual es atendido. Una persona , una mala atención puede revictimizar, lo anterior lo confirma que inclusive en las noticias de actualidad a Salvatore Mancuso la Justicia Especial para la Paz si bien lo dejó en libertad el exjefe paramilitar no podrá visitar los departamentos donde tuvo influencia delictiva como Córdoba, Sucre, Bolívar, Atlántico, Magdalena, Cesar, la Guajira, y Norte de Santander y en aquellos municipios donde también operaron las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC)[5], debido a que su sola presencia sería revictimizar a las víctimas del conflicto armado. Tan solo con su presencia hablamos de revictimización, ahora imagínense el daño emocional que le puede causar un funcionario público a una víctima del conflicto armado cuando es mal, atendida, mal orientada, cuando no tiene recursos para movilizarse entre otros.

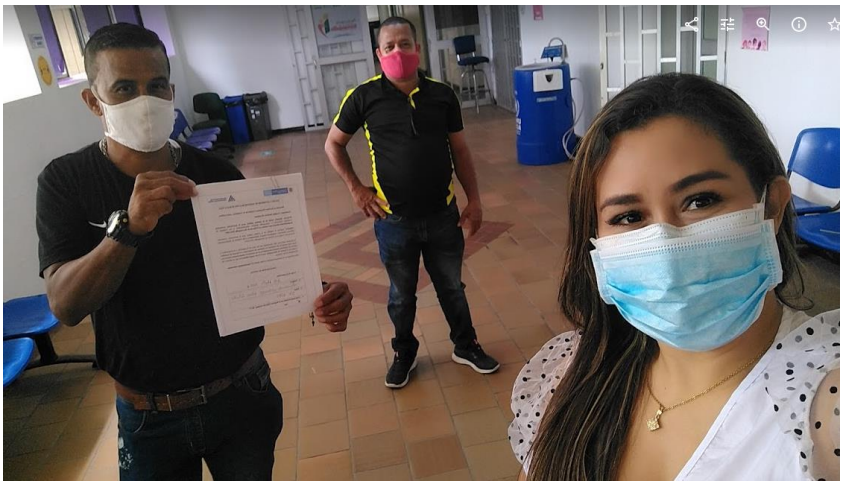
[5] Parafraseo noticias el tiempo publicación 10 de julio de 2024.

Dado lo anterior, sistematizar las experiencias de las víctimas del conflicto armado dejando registros en las cuales se logró conocer su satisfacciones e insatisfacciones a partir de las percepciones con respecto a la atención recibida por los funcionarios públicos dentro de la política pública de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral administrativa nos plantea que se debe; mejorar el servicio, las oficina de atención a las víctimas del conflicto armado en Barranquilla deben quedar en un punto estratégico no en la vía Juan mina, las víctimas deben ser capacitadas en herramientas tecnológicas, las personas que atienden a esta población deben tener un alto nivel de sensibilización por la población y pregonar por dar un trato digno, así mismo ser personas capacitadas en la materia con el fin de mejorar el servicio en todas las instituciones que prestan los servicios en el Estado.

Al publicar el presente trabajo y dándolo a conocer se podrá generar espacios de concientización y sensibilización en las instituciones públicas sobre la importancia de atender oportunamente y con calidad a las víctimas del conflicto armado para el restablecimiento de sus derechos dentro de la política pública para la prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado en el Distrito de Barranquilla.

ANEXOS FOTOGRÁFICOS

Ilustración 1. Foto con víctima 1



Fuente: Creación propia

Ilustración 2. Foto con víctima 2

Fuente: Creación propia

Ilustración 3. Foto con víctima 3

Fuente: Creación propia

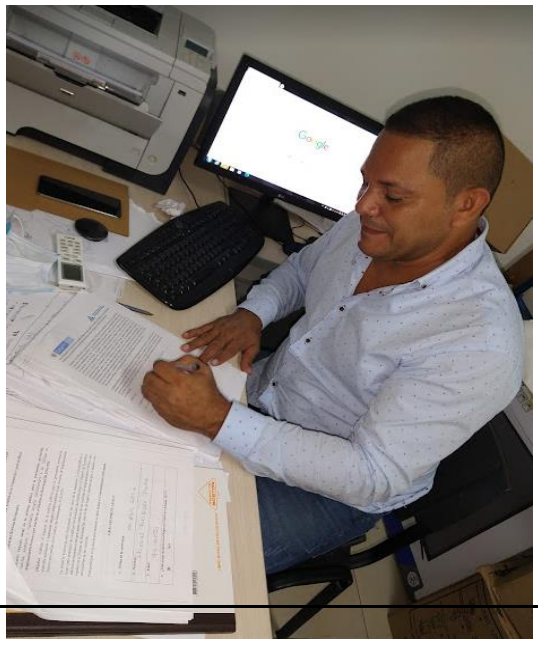
Ilustración 4. Foto víctima 4

Fuente: Creación propia

Ilustración 5. Foto víctima 5

Fuente: Creación propia

Ilustración 6. Foto víctima 6



Fuente: Creación propia

ENLACE VIDEO

Copiar y pegar el enlace en tu navegador para que reproduzcas la entrevista realizada a una de las víctimas del conflicto armado en Colombia y sus respuestas con respecto a su no reparación y el tiempo transcurrido desde el hecho victimizante y lo que considera la violación de sus derechos y la atención recibida en las oficinas donde atienden las víctimas:

https://drive.google.com/file/d/1OaH3q090v57kyTyaVj0xBXA79dGN8gy2/view?usp=sharing

5. Referencias bibliográficas

Aguilar, L. (2012). Política Pública una visión panorámica. Bolivia: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD - Bolivia).

Aguilar, L. F. (2007). Marco para el análisis de las políticas públicas. Conferencia pronunciada en el I Encuentro Presencial de la Maestría e en Políticas Públicas Comparadas, enero 2007, FLACSO-México.

Ávila-Canal, J. A. (2011). La ley de víctimas y los obstáculos para la reparación (Tesis doctoral). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Arango-Domínguez, A. M. (2008). 10 años de desplazamiento forzoso en Colombia. La política, la cooperación internacional y la realidad de más de dos millones de colombianos. OASIS, 13, 5-43. Recuperado de: https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/oasis/article/view/2441/2079

Barrero, C. (2011). La hermenéutica en el desarrollo de la investigación educativa en el siglo XXI. Bogota: Universidad de San Buenaventura, • Facultad de Educación.

Barreiro Noa (2004) Evaluación del impacto de las actividades desarrolladas en la infraestructura físico-deportiva recreativa comunitaria de los consejos populares centro ciudad y Petro Martínez Brito del municipio ciego Ávila. Recuperado de http://www.efdeportes.com/efd151/impacto-de-las-actividades-en-la-infraestructuradeportiva.htm

Bolívar, D. &. (2015). ¿sujetos activos o en necesidad? Un estudio europeo Víctimas en justicia restaurativa. *recuperado de. http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.up14-4.vjrs*

Comité Internacional de la Cruz Roja. (2008). Cuál es la definición de "conflicto armado". *CICR/ recuperado de: https://www.icrc.org/es/doc/assets/files/other/opinion-paper-armed-conflict-es.pdf.*

Contraloría General de la Republica. (25 de 02 de 2020). Hallazgos fiscales por $2.509 millones en la Unidad de Atención y Reparación a las Víctima.

Declaración de las Naciones Unidas de 1985, sobre los principios básicos de justicia para las víctimas del crimen y de abuso de poder.

Derechos Humanos y Administración Pública en Colombia (2023): resultados de investigación en clave de desarrollo. Escuela Superior de Administración Pública-ESAP, Bogotá.

Estancia, V.V. Les droits de la victime. Paris. Presses universitaires de France. 1985, pág. 52.

Escola de Cultura de Pau, (s.f). Herramienta No. 18: Las practicas restaurativas. Transformación del conflicto en la ciudad. Barcelona. Recuperado de: https://escolapau.uab. cat/municipiosypaz/municipis/Ficha18.pdf

Gadamer, H. (1995) El inicio de la filosofía occidental, España. Barcelona Padios.

González, B. (2013). *El derecho de las víctimas a la indemnización por vía administrativa.* Edición N° 00369.

Grupo de Memoria Histórica, GMH. (2013). ¡BASTA YA! Colombia: Memorias de guerra y dignidad. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional.

Jara Holliday, Óscar. La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos políticos – 1ed. Bogotá: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE, 2018. 258 pp Primera edición, Colombia ISBN impreso: 978-958-8045-47-4 ISBN PDF: 978-958-8045-48-1

Lawand, Katheleen. (2012). ¿Qué es un conflicto armado no internacional? *Entrevista a jefa de la unidad del CICR.*

Ley 1448. (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. Bogotá.

Ley 1592. (2012). *Ley que contribuye de manera efectiva a la consecucion de la paz nacional.* Bogotá.

LEY 1592. (2012). por el cual se modifica la ley de paz.

Lozano Ayala, A. (2007). El juego de las políticas públicas. Aspectos sobre diseño e implementación. En Autores Varios. Fundamentos de Políticas públicas. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Departamento de Ciencia Política

García Villegas, M. (2018). *El Estado en la Periferia.* Bogotá.D.C: Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad, De justicia...

Martorella, A. M. (2011). Abuso sexual infantil intrafamiliar: revictimización judicial. 12º Congreso Virtual de Psiquiatría. Febrero-marzo 2011. Argentina.

Mc Cold, P. (2003). En busca de un paradigma: una teoría sobre justicia restaurativa. INTERNATIONAL INSTITUTE FOR RESTORATIVE PRACTICES.

Muller, P. en “Las Políticas Públicas” Estudios de Caso en Políticas Públicas N° 3, Universidad Externado de Colombia, Bogotá.

ONU resolución 40/34. (1985). Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. RECUPERADO DE://https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx.

Pérez, M. (2017). Efectos políticos de la reparación integral para la reconstrucción de la ciudadanía democrática. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA MASTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS.

Uprimmy, R & María S. (2009). Reparaciones transformadoras, justicia distributiva y profundización democrática, en Reparar en Colombia: los dilemas en contextos de conflicto, pobreza y exclusión. Bogotá: pagina 40-41.

Roth Deber, A. N. (2012). Políticas públicas: Formulación, Implementación y Evaluación. Bogotá, D.C.: Ediciones Aurora.

Ruscheinsky, A., & Baltazar, E. N.. (2013). Los desplazamientos forzados como riesgos sociales asociados a las condiciones de la violencia política en Colombia. Sociologias, 15(34), 156–184. https://doi.org/10.1590/S1517-45222013000300008

Salinas-Abdala, Y. (2014). Análisis de conflictividades y construcción de paz. Bogotá, Colombia: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD

Santofino, J. (2017). Compedio de derecho administrativo. Bogotá: Ed Universidad Externado de Colombia -1er Ed.

Sentencia T 370. (2013). Obligación del Estado a la reparación integral de las víctimas del conflicto armado. Bogotá: Corte Constitucional.

Urrego, G. (2016). Ley de víctimas: un debate en torno a la inclusión y la exclusión. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA.

Vargas Velásquez, A. (1999). Notas sobre el Estado y las políticas públicas. Bogotá, D.C.: Almudena EditoresSanssure. (s.f.).

Vargas Melgarejo, Luz María (1994). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 4(8),47-53. ISSN: 0188-7017. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004

Villanueva, L. F. (2012). Política Pública una visión panorámica. Bolivia: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD - Bolivia).