

ATENCION HUMANITARIA DE EMERGENCIA
(AYUDA INMEDIATA)
DEFENSORIA DEL PUEBLO

SILVIA JULIANA DELGADO MEJIA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA

2013

ATENCION HUMANITARIA DE EMERGENCIA
(AYUDA INMEDIATA)

SILVIA JULIANA DELGADO MEJIA

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL

Director:

SANDRA MILENA ESCOBAR VILLAMIZAR
TRABAJADORA SOCIAL

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA

2013

DEDICATORIA

A mis padres y a mi hermano quienes han sido partícipes de logros importantes en mi vida y que a través de los años han estado acompañándome en buenos y difíciles momentos para alcanzar este logro tan anhelado.

A mi familia en general quienes han estado aconsejándome y respaldándome en todo momento.

A mi abuela quien ha estado encomendándome siempre en sus oraciones con Dios para que sea él quien oriente mis pasos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por brindarme el ánimo y la salud necesaria para alcanzar la meta de ser profesional.

A mis amigas de universidad “las reactivas” quienes fueron grandes hermanas, compañeras, cómplices y consejeras durante los años de estudio y con quienes compartimos aventuras, noches en vela y demás experiencias que llenaron de felicidad y agrado nuestros días.

A mi gran amiga Joha quien aún me acompaña desde la distancia y que con sus mensajes logra enseñarme muchas cosas de la vida y orientarme.

A “NyRz” quién fue la persona que estuvo durante mi proceso de tesis dándome apoyo en todo el sentido de la palabra, brindándome buenos deseos y ánimos en cada momento que lo necesitaba.

A “ari” quién con su alegría y sentido del humor logro hacerme sonreír en los últimos momentos de universidad.

En general a todas las personitas que hacen parte de mi vida y que estuvieron cuando más las necesité.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	19
2. REFERENTE TEÓRICO - CONCEPTUAL	28
2.1 DERECHOS HUMANOS	28
2.2 ENFOQUE DE DERECHOS	30
2.3 ENFOQUE DIFERENCIAL.....	35
2.4 ENFOQUE TERRITORIAL.....	36
2.4.1 Desplazamiento Forzado	37
2.4.2 Goce efectivo de los derechos humanos.	39
2.4.3 Ayuda humanitaria.	40
3. REFERENTES LEGALES.....	42
4. MARCO METODOLÓGICO	59
4.1 JUSTIFICACIÓN	59
4.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	60
4.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	61
4.4 OBJETIVO GENERAL	62
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	64
5.1 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	67
5.2 MAPEO	68
5.3 MUESTREO.....	68
6. ANÁLISIS DE DATOS	70
6.1 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	70
6.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS EN LA AYUDA INMEDIATA	82
6.3 ANÁLISIS GENERAL DE LAS VARIABLES DENTRO DE LOS COMPONENTES QUE INTEGRAN LA AYUDA INMEDIATA PARA LA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO	95

6.4 ANÁLISIS DEL HOGAR DE PASO – FASE CUALITATIVA.....	131
6.4.1 Contextualización de la problemática – Antecedentes.....	134
6.4.2 Atención en el Hogar de Paso	138
CONCLUSIONES	151
RECOMENDACIONES.....	154
BIBLIOGRAFÍA.....	159
ANEXOS	162

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico 1. Distribución porcentual del total de la población según sexo.	70
Grafica 2. Distribución porcentual de las familias según actividad económica antes del desplazamiento.	71
Grafica 3. Distribución porcentual de las familias según propiedades y bienes de la familia antes del desplazamiento.	72
Grafico 4. Distribución porcentual según área actual de residencia.	73
Grafica 5. Distribución porcentual según estrato socioeconómico.....	74
Grafica 6. Distribución porcentual de las familias según comunidad a la que pertenece.....	75
Grafica 7. Distribución porcentual según integrantes de la familia con discapacidad.....	76
Grafica 8. Distribución porcentual según la jefatura del hogar.....	77
Grafica 9. Distribución porcentual de las familias según aporte de ingresos para la familia después del desplazamiento.	78
Grafica 10. Distribución porcentual según ingresos mensuales dentro de la familia después del desplazamiento.....	80
Grafica 11. Distribución porcentual según desplazamientos que ha realizado la familia.	81
Gráfica 12. Distribución porcentual de las entidades y grupos de personas que informaron sobre la ayuda inmediata.....	83
Grafica 13. Distribución porcentual de las entidades y grupos de personas que orientaron a declarar los hechos del desplazamiento.	84
Grafico 14. Distribución porcentual de las familias que tuvieron que imponer mecanismos de defensa para ser incluidos en el RUPD.	85
Grafica 15. Distribución porcentual de las familias que recibieron orientación en la UAO.....	87
Gráfica 16. Distribución porcentual del número de ayudas recibidas según las excepciones establecidas dentro de la ayuda inmediata.	89

Gráfica 17. Distribución porcentual de las ayudas que recibieron las familias dentro de la ayuda inmediata.....	90
Gráfico 18. Distribución porcentual de tiempo en el que se registro la entrega de la ayuda inmediata.....	92
Gráfico 19. Distribución porcentual según percepción de las familias del grado de dificultad presentada en la realización de trámites para acceder a la ayuda inmediata.	93
Gráfica 20. Distribución porcentual sobre la percepción de las familias con respecto a las variables que se manejan dentro de la ayuda inmediata.....	95
Gráfica 21. Accesibilidad en los componentes de la ayuda inmediata.....	96
Gráfica 22. Estructura de las familias que accedieron a la atención médica en la ayuda inmediata.....	98
Gráfica 23. Acceso de la población a un seguro de salud antes del desplazamiento.....	100
Gráfica 24. Apreciación sobre los trámites que realizaron las familias que accedieron a la ayuda médica.	102
Gráfica 25 Estructura de las familias que accedieron a la atención psicológica dentro de la ayuda inmediata.....	103
Gráfica 26. Estructura de las familias que accedieron al transporte de emergencia dentro de la ayuda inmediata.....	105
Gráfica 27. Acciones realizadas por las familias para la obtención de apoyo económico requeridas al necesitar suplir necesidades de transporte de emergencia.....	106
Gráfica 28. Asequibilidad en los componentes que integran la ayuda inmediata.	108
Gráfica 29. Estructura de las familias que indicaron encontrar o no todos los alimentos que consumían en las tiendas o supermercados.	109
Gráfica 30. Alimentos más adquiridos por las familias al cambiar los bonos en los respectivos puntos de canje.	110
Gráfica 31. Representación de los trámites realizados por las familias para la obtención de la atención médica.....	111

Gráfica 32. Representación de la agilidad con la que se realizaron los trámites de las familias en situación de desplazamiento	112
Gráfica 33. Representación de los trámites realizados por las familias para la obtención de la atención psicológica.	113
Gráfica 34. Representación de las instituciones que hicieron participe del apoyo a la población en situación de desplazamiento con respecto al transporte de emergencia.	115
Gráfica 35. Aceptabilidad en los componentes que integran la ayuda inmediata.	117
Gráfica 36. Estado de satisfacción de la población en situación de desplazamiento que recibió ayuda con respecto al transporte de emergencia.	119
Gráfica 37. Adaptabilidad sobre los componentes que integran la ayuda inmediata.	121
Gráfica 38. Instituciones o lugares más representativos para canjear los bonos recibidos dentro de la ayuda de alimentación.	122
Gráfica 39. Valor del bono recibido por las personas que recibieron ayuda con respecto al componente de aseo personal	123
Gráfica 41. Monto del dinero que obtuvieron las familias que accedieron a la ayuda con respecto al componente de transporte de emergencia.	130
Gráfica 42. Mapa General del Análisis Cualitativo	133
Gráfica 43. Aspectos relevantes de la población en situación de desplazamiento al momento inicial de experimentar su estadía en el hogar de paso.	135
Gráfica 44. Aspectos de análisis relevantes dentro del hogar de paso.	139
Gráfica 45. Vivienda.	140
Gráfica 46. Privacidad hogar de paso.	141
Gráfica 47. Alimentación	143
Gráfica 48. Salud	146
Gráfica 49. Aseo personal	147
Gráfica 50. Seguridad	149

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Codificación de Participantes.....	132
Tabla 2. Cronograma de Actividades	150

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Cuadro de operacionalización de variables.....	162
Anexo B. Cuestionario de recolección de información parte Cuantitativa	172
Anexo C. Preguntas grupo focal parte cualitativa.....	181

RESUMEN

TITULO: Atención Humanitaria de Emergencia (Ayuda inmediata)

AUTORA: SILVIA JULIANA DELGADO MEJÍA

PALABRAS CLAVES: Población en situación de desplazamiento, atención humanitaria de emergencia, ayuda inmediata, goce efectivo de derechos.

DESCRIPCIÓN:

En nuestra sociedad existen poblaciones que son amenazadas por parte de grupos al margen de la ley quienes por intereses materiales y políticos ejercen presión para que muchas de estas poblaciones sean partícipes de desplazamientos en donde se ven forzados a dejar el fruto de sus esfuerzos de días de trabajo y la tierra que les vio nacer, del mismo modo, enmarcándolos en una condición de vulnerabilidad que no les permite gozar de todos sus derechos.

La investigación se encuentra direccionada a revisar la dinámica que presenta la atención humanitaria de emergencia que se les brinda a la población en situación de desplazamiento para que así, esta población logre obtener el goce efectivo de los derechos humanos mientras se encuentran en su restablecimiento de aspectos económicos políticos y sociales los cuales se vieron afectados. Para lo anterior se tuvo en cuenta enfoques como lo son el enfoque de derechos, enfoque territorial y enfoque diferencial.

Para que la población en situación de desplazamiento pueda lograr del goce efectivo de sus derechos se hace indispensable revisar todas estas estrategias que implementan para que los derechos humanos sean reivindicados, por esta razón se hizo énfasis en el estudio básico de los componentes que se tienen en cuenta dentro de la atención humanitaria de emergencia y del mismo modo de la ayuda que prestan los hogares de paso con relación al aspecto de vivienda, pues son los aspectos básicos y fundamentales que por naturaleza se requieren para subsistir dentro de la sociedad y del mismo modo lograr un desarrollo integro en el transcurso de sus vidas y el bienestar de toda la familia que ha sufrido este fenómeno.

*Proyecto de grado

** Facultad de ciencias humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora: Sandra Milena Escobar Villamizar. Trabajadora Social (UIS) .

ABSTRACT

TITLE: EMERGENCY HUMANITARIAN ASSISTANCE (INSTANT HELP)

KEYWORDS: Population in a displacement situation, emergency humanitarian aid, instant help, rights effective enjoyment.

AUTHORS: SILVIA JULIANA DELGADO MEJÍA

DESCRIPTION:

Nowdays, in our society, exist some populatios who are threatened by out-law groups like guerrilla, paramilitares, common delinquence and so on..., who as a result of political and material interests, exercises press with the purpose that many of this population being participants of displacements in which, they are forced to leave the fruit of their efforts after long work days and they are forced to leave the land who saw them born and raised; likewise, surrounding them in a vulnerability condition that doesn't allows them to enjoy all of their rights.

This investigation is directed to review the dynamics that presents emergency humanitarian assistance that is offered to the population in a displacement situation and in this way, this population can get in a satisfactory way, the effective enjoyment of human rights while they are in the re-establishment of the economic and social policy aspects in which they were being affected. For the above, it was taking into a count approaches like the territorial and the differential.

For people in displacement situation can achieve the full enjoyment of their rights is necessary to review all of these strategies that they use. That's for the human rights can be claimed, for this reason, it emphasized in basic components that are taken into account within the emergency humanitarian assistance and likewise the providing aid that stephouseholds brings them with the relation to the dwelling topic, they are basic and fundamental aspects of nature that are required to survive in the society and likewise people can achieve an integrated development in the course of their lives and well-being of the entire family that has suffered this phenomenon.

*Projecto of grade

** Faculty of human Science. Social Work School. Director: ESCOBAR VILLAMIZAR, Sandra Milena.

INTRODUCCIÓN

El desplazamiento forzado en Colombia es uno de los principales fenómenos que interviene en la dinámica social del país. Tal situación, no solo trae consecuencias a nivel general sino también de una forma muy particular y es aquí, en dichas consecuencias, cuando encontramos que las víctimas de estos hechos son las personas que sufren en carne propia el mencionado fenómeno.

Una de las tantas consecuencias que origina el desplazamiento forzado se remite a la situación personal en la que se encuentran las víctimas, ya que en la mayoría de casos las personas sufren una destrucción no solo de bienes materiales sino también de identidades, relaciones y procesos sociales que son los encargados de que estos actores puedan tener un desarrollo íntegro dentro de la sociedad. Con base en lo anterior se logró identificar que los derechos humanos de estas personas son los directamente afectados, por lo que se hace necesario intervenir en la reanudación del pleno goce efectivo de los mismos.

Colombia siendo un Estado social de derecho debe garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución mediante sus leyes, políticas y funciones. La población en situación de desplazamiento no solo tiene derecho a que el Estado le proteja y garantice su derecho a la vida y la integridad personal, sino que también logre reconocer su derecho a tomar parte en la intervención de las decisiones que lo afecten y su derecho a exigir las asistencias que le permitan tener un nivel de vida digna. Para lograr la garantía de los derechos que son vulnerados en esta población, bien sea por motivos de violencia generalizada, conflicto armado interno o por situaciones como desastres naturales que en la mayoría de veces se debe a las olas invernales que se presentan en el país, el Estado crea una instancia denominada Sistema Nacional de Atención Integral a la Población en Situación de Desplazamiento (SNAIPD)

cuya función principal es la de direccionar el trabajo relacionado con la prevención, protección y restablecimiento y reparación de la población desplazada. Con respecto a la política pública de prevención y protección del desplazamiento forzado interno se encuentran tres fases determinantes que son “la prevención y protección, la atención humanitaria de emergencia y la estabilización socio-económica”¹

La atención humanitaria de emergencia se presta en dos momentos. El primero corresponde a la ayuda inmediata que se presenta desde el momento en que la persona u hogar que lo necesite presenta una declaración de los hechos que ocasionaron su desplazamiento y hasta que se toma la decisión de incluirlo o no en el registro único de población desplazada. Esta ayuda es la primera que interviene en el proceso de restablecer sus derechos humanos, ya que aquí se les brinda un hogar de paso, alimentación, útiles de aseo y otros componentes a fin de mitigar las necesidades básicas en un momento oportuno. La otra ayuda que se otorga a la población en situación de desplazamiento es la ayuda de emergencia la cual se presta a partir del momento en que las personas o el hogar adquieren la condición de desplazados y son incluidos en el registro único de población desplazada.

La presente investigación de corte mixto (cualitativo-cuantitativo) se enmarca en la ayuda inmediata, que existe dentro de atención humanitaria de emergencia, que manejaron las diferentes instituciones de Bucaramanga en el primer trimestre del año 2010, en donde participaron entidades como la Cruz Roja Colombiana, el Hogar de Paso Corprodinco. La investigación contó con el apoyo directo de la escuela de trabajo social de la Universidad industrial de Santander y la Defensoría del pueblo, principales interesados en analizar la dinámica existente en estas ayudas prestadas a la población en situación de desplazamiento.

¹FORERO, Edgar; MACHADO, Mónica. Colombia. Guía para la incorporación de la prevención y atención al desplazamiento forzado en los planes de desarrollo territorial, 2008. p.12 (En línea).(Consultado, 16 de febrero, 2013) Disponible en: http://med.javeriana.edu.co/vidas_moviles/Documentos/guiaincorporacion.pdf

El trabajo se presenta en cuatro capítulos específicos que darán cuenta del análisis dentro de la investigación. El primer capítulo plantea el tema de investigación, logrando así captar el contexto, la población con la que se recolectaron los datos, la justificación, teorías, enfoques y el marco normativo que sirvieron como apoyo para retroalimentar el análisis que se realizó en la investigación; de igual forma, se describen los principales conceptos manejados dentro del estudio.

En el segundo capítulo se describe el tipo de investigación que se manejó y las fases requeridas dentro de este para su mejor análisis. También se presenta el instrumento tratado en cada una de las fases de la investigación y las características de cada grupo poblacional que aportó sus experiencias vividas.

En el tercer capítulo se muestran los resultados y el análisis de la investigación gracias a la recolección de datos que se logró obtener mediante los instrumentos planteados y aplicados.

Por último, un cuarto capítulo enuncia las conclusiones, las recomendaciones y las posibles alternativas que se tienen presentes para la solución de inconvenientes o falencias encontradas y plasmadas en el análisis de los procedimientos con respecto a la ayuda inmediata que recibe la población en situación de desplazamiento.

1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La atención humanitaria de emergencia ha sido objeto de diferentes estudios realizados por las instituciones que velan por los derechos de las personas en situación de desplazamiento. En algunas ocasiones se hace necesario recurrir a estos estudios, análisis e informaciones los cuales permiten apreciar cómo se han venido desarrollando los procesos y las dinámicas de las ayudas brindadas por las instituciones, además que permiten extraer una idea principal del manejo de la atención humanitaria de emergencia.

A nivel internacional se puede destacar que esta temática con el pasar de los años ha presentado mayor atención por parte de los países y las instituciones que velan por la protección de la población la cual ha sido participe de situaciones de conflicto armado o catástrofes de la naturaleza que hoy por hoy han sido problemáticas que la sociedad enfrenta con mucho aumento y complejidad.

El fin de la guerra fría trajo consigo la aparición de nuevas tipologías de conflictos y de situaciones que se han dado en llamar “ emergencias complejas” a las que la comunidad internacional se enfrenta casi siempre de modo reactivo y en muy pocas ocasiones preventivo. Al mismo tiempo, otros factores como el creciente papel de los medios de comunicación en las opiniones públicas y los gobiernos, el interés de los Estados de buscar un “mínimo común denominador” para sus respuesta, la dejación de sus responsabilidades respecto al derecho internacional, y la mayor “visibilidad” de lo humanitario frente a otras acciones como la cooperación para el desarrollo, entre otras razones, han ido configurando un panorama en el

que la acción humanitaria ha ido consolidándose en la escena internacional².

De esta manera se logra observar como la acción humanitaria ha logrado consolidar las relaciones a nivel internacional y buscar posibles soluciones efectivas que abarcan gran parte de la problemática que ha dejado la guerra y el conflicto a nivel de cada país. Esta situación se presenta de una manera positiva para el refuerzo de ideas y acciones a realizar, pero a su vez, impone en ciertos casos obstáculos para el buen desarrollo de las estrategias planteadas a nivel institucional, pues en ocasiones se ven limitados por factores de tipo geoestratégico o político en donde se logra desviar el verdadero rumbo de las acciones y el ideal que se tiene para confrontar temas netamente humanitarios.

Así mismo, vemos como se han venido manejando y modificando las diferentes perspectivas que aumentan y amplían el enfoque de las instituciones para brindar una mejor atención a la población vulnerable. En este sentido, se hace alusión a los términos relacionados a lo humanitario que constantemente han ido recibiendo cambios para lograr una mejor adaptación de la función dependiendo de la situación que lo amerite. Del mismo modo, han hecho énfasis en el concepto de acción humanitario para que tome un verdadero significado en comparación de la visión que se viene trabajando años atrás, el cual ha estado representado como actos de caridad o una simple asistencia lo cual desvincula e ignora por completo los derechos humanos que están siendo vulnerados a la población que requiere de estas intervenciones por parte de los estados.

Estas modificaciones presentadas a nivel de terminología y funcionalidades, ha permitido no solo manejar el ámbito desde el punto de vista de la ayuda sino también a hecho incluir ciertas normas de prevención y capacitación que impulsan

²REY MARCOS, Francisco. La acción humanitaria y la ayuda de emergencia. Algo más que instrumentos de la cooperación al desarrollo. (En línea). (Consultado 7 feb.2013) Disponible en: http://bivipas.info/bitstream/10720/367/1/D-212-Rey_Francisco-416.pdf

a las personas a tener un menor grado de vulnerabilidad ante estas situaciones que se pueden presentar continuamente.

Aunque el termino con el que se origina el humanitarismo es el de <ayuda> o <asistencia> humanitaria, en los últimos años ha cobrado fuerza y se ha generalizado el uso de termino <acción>. La razón es que <acción> permite dejar más claro el que el humanitarismo, desde sus orígenes, no es solo asistencia sino que contiene también otras dimensiones. Ellos ha hecho que términos como <socorro>(en inglés relief) o <asistencia> estén quedando en desuso³

Se debe tener en cuenta que la terminología de estas ayudas a nivel internacional pueden llegar a ser diferentes por cuestiones de cultura, pero lo que si queda claro es que independientemente de las palabras que existan, todas deben ir encaminadas al mismo objetivo y deben ir regidas por las normas que a nivel internacional se estipulen para el mejoramiento del goce efectivo de los derechos humanos.

En Colombia, Instituciones como Acción social, defensoría del pueblo, Unidad de atención y orientación a la población desplazada (UAO) ,hogares de paso y las alcaldías de cada una de las ciudades son representantes que velan por la protección de los derechos humanos de la población en situación de desplazamiento mediante la *atención humanitaria de emergencia* que es la estrategia que se implementa para resolver las situaciones que acogen a los grupos poblacionales vulnerables.

En este orden de ideas, se destaca a nivel nacional una fuerte preocupación por el Estado en la aplicación de programas, proyectos y leyes que generen bienestar a la población en el momento indicado. Por esta razón se encuentran datos y

³Ibid., p. 5.

análisis realizados por las mismas instituciones o personas que forman parte e intervienen en estos procesos, de este modo, ayudan a realizar una crítica constructiva con respecto a las posibles falencias que se presentan a lo largo de los procedimientos de atención humanitaria de emergencia.

En este caso, se menciona un estudio realizado en la ciudad de Medellín por parte de la Alcaldía mediante la corporación región sobre: *las innovaciones en el diseño e implementación de la política pública de atención a la población desplazada en Medellín, por la gerencia para la atención de la población desplazada*. En donde explican las funciones que se tienen en el momento de aplicar la atención humanitaria de emergencia y a su vez mencionan que en dicha ciudad, se empezó a implementar la orientación integral grupal que se realiza pensando en la valoración del proceso de inclusión en donde verdaderamente se puede ejercer un control y protocolo indicado que es revisado continuamente por parte de los coordinadores de las redes de apoyo y de AHE.

La atención humanitaria de emergencia, según el diseño del PIU Medellín 2010-2017, incluye “orientación” como parte de ella. Esta orientación es prevista en el PI, esta línea en particular es que se ejecuta en las UOAs. Tal orientación acá se entiende como un ejercicio de información, a demanda, a la población desplazada sobre sus derechos, sobre las rutas de atención, sobre inquietudes generales como por ejemplo si se encuentran registradas o no en el sipod y sobre llegadas. Actualmente esta orientación en las uaos se aplica siguiendo estas vías (1) Orientación telefónica; (2) Orientación Integral grupal; y (3) Orientación integral personalizada. Vale anotar que la orientación integral grupal dado que se aplica para la población que es nueva en su condición, prevé la aprobación de una entrega inmediata⁴

⁴Villa, Inés Marta; Sánchez, Luz Amparo y Echeverry, Laura. *Las innovaciones en el diseño e implementación de la política pública de atención a la población desplazada en Medellín, por la gerencia para la atención de la población desplazada*. Medellín: Alcaldía de Medellín. 2011. p. 18. (citado 10, febrero del 2013). Disponible en: http://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Bienestar%20Social/Secciones/Publicaciones/Documentos/2012/Region_Innovaciones%20UDF_Dic%20de%202011.pdf

De igual forma, el proyecto implementado por la alcaldía de Medellín, esta a su vez demostrando un gran desarrollo en las alternativas que representan la ayuda del Estado, pues también se encontró que junto con la secretaria de gobierno implantaron una acción en donde las familias no solo reportan su desplazamiento sino también hacen la respectiva denuncia de las personas o grupos que generaron su desplazamiento. De esta manera esta población contribuye a la investigación de estos hechos y obtención de datos más verídicos para el respectivo señalamiento y captura de los grupos que se encuentren realizando estas actividades de conflicto en la población.

Se trata de un programa exclusivo para las personas víctimas del desplazamiento intraurbano. A esas personas se dan unos recursos distintos a los de la atención humanitaria emergencias⁵

En lo anterior, se logra visibilizar las acciones que van encaminadas a la protección de los derechos humanos sin la necesidad de estar fuera de los procesos que impone la ley y tampoco realizar una estandarización de los procesos, pues las instituciones deben tener en cuenta que para el mejor desarrollo de estos procesos deben existir cambios y nuevos métodos que aporten soluciones inmediatas y efectivas para los casos que se presentan, es por esto que en varias ocasiones se tiene como manejo principal la flexibilidad de las acciones, recurso que le ha dado a la población de Medellín una grata satisfacción con respecto a las respuestas que necesitan cuando se vinculan a los procesos de atención humanitaria de emergencia.

Por último, A nivel local se tuvo en cuenta el análisis de monitoreo: *Atención Humanitaria de Emergencia para la población víctima del desplazamiento forzado por la violencia*⁶ que fue realizado por la Asesora Regional de la Defensoría del

⁵Ibid., p. 19

⁶PABON, Lucy Estella. Atención Humanitaria de Emergencia para la población víctima del desplazamiento forzado por la violencia. Bucaramanga: Defensoría del Pueblo. 2008. p 31.

pueblo, regional Santander, quien se encarga del manejo de los procesos, informaciones y datos de la población en situación de desplazamiento que acuden a la institución para recibir orientación o ayuda. En este monitoreo se logran obtener datos de las situaciones con respecto a temas como el “reconocimiento en el registro único de la población desplazada, atención humanitaria de emergencia, acciones de orientación a la población desplazada, prestación de la asistencia humanitaria, percepciones sobre la ayuda humanitaria entre otros”⁷.

Se retoman los resultados arrojados por la autora como contribuciones relevantes para la presente investigación, ya que no solo logra hacer agrupación de elementos importantes, sino también, demuestra algunas falencias en los elementos prioritarios en la ayuda de emergencia las cuales se reflejan a la hora de revisar el impacto de estos en la población en situación de desplazamiento, el cual es uno de los temas principales que maneja la Defensoría del Pueblo Regional Santander, entidad encargada no solo de realizar el monitoreo sino también de respaldar esta investigación.

El monitoreo menciona y analiza cada uno de los aspectos que requieren ser orientados por las entidades y que en algunos casos no cumplen con la debida función para lograr el goce efectivo de los derechos en la población que requiere de dicha ayuda.

Una idea que se pretende desarrollar es mostrar a la ayuda inmediata como un mecanismo de restitución de derechos, mas no como un simple apoyo que no tiene mayor trascendencia porque de esta manera se concibe la ayuda de acuerdo al monitoreo, no como “parte de una fase vital de restitución de derechos de esta población, ya que en el imaginario es más visible el apoyo hacia arriendo, a proyectos productivos, a una vivienda, a salud, a educación para sus hijos e

⁷ Ibid. p. 2.

hijas”⁸; lo mencionado con anterioridad se denota en el relato de una mujer en situación de desplazamiento:

Les pido que por favor nos atiendan y nos colaboren con los auxilios como desplazados pues soy madre cabeza de hogar con 6 menores, no tengo como pagar arriendo y no puedo trabajar pues no conozco a nadie que me pueda ayudar los niños para poder trabajar, por ahora una señora me dejó quedar por un mes y ya voy a cumplir el mes y no sé a dónde voy a ir.⁹

De esta manera se deja claro que, aunque el objetivo de la ayuda humanitaria de emergencia es servir como herramienta que le permite a una familia en situación de desplazamiento acceder a los elementos mínimos para subsistir en el momento inmediato al suceso, muchas veces estas personas más que concebir la ayuda como un derecho; la asumen como un “regalo” que les brinda el Estado colombiano. Es en ese orden de ideas, luego de beneficiarse con dicha ayuda, se logra captar en las familias una tendencia a permanecer en la situación de vulnerabilidad, teniendo en cuenta esa concepción de ayuda, más no como una solución real y efectiva a su situación.

Con el propósito de acceder a un punto más específico, se observan aspectos importantes cómo la atención médica y la psicológica las cuales se plantean en un segundo plano, ya que para la población es de mayor prioridad el conseguir un lugar en donde puedan refugiarse y conseguir alimentación, olvidando por completo que la situación que vivieron también les afecta psicológicamente y en algunos casos, físicamente.

Al respecto en el monitoreo, también se señala que “Estas familias son conscientes de la necesidad prioritaria de obtener alimentos y alojamiento

⁸Ibíd. p. 15.

⁹ Mujer en situación de desplazamiento. Citado por PABÓN, Lucy Estella. Atención Humanitaria de Emergencia para la población víctima del desplazamiento forzado por la violencia. Bucaramanga: Defensoría del Pueblo. 2008.p.15

transitorio, situación contraria hacia la consecución de una atención psicológica y la médica, ésta última es solicitada especialmente cuando se cuenta con algún familiar en tratamiento o enfermedad que ameritan una atención de emergencia o se hace necesario los controles prenatales”¹⁰.

Otro aspecto que debe considerarse es que las familias necesitan un apoyo y una atención integral para obtener un proceso óptimo que les permita retomar el curso de sus vidas en la sociedad. Por esta razón el análisis del monitoreo realizado clarifica que “Dentro de la ayuda humanitaria de emergencia, es fundamental la promoción de actividades de organización y capacitación orientadas a recuperar la capacidad de autogestión de las personas, familias y comunidades desplazadas y la búsqueda de soluciones que permita a estas personas alcanzar un acceso seguro a los elementos esenciales de supervivencia y el mantenimiento de condiciones dignas de vida, como las garantías para la vida y la integridad como parte fundamental del respeto a los derechos de estas víctimas”¹¹.

En general el anterior análisis sirve como base para crear una idea de la dinámica existente en la ayuda de emergencia años atrás. A su vez deja apreciar los cambios que se han realizado a los procesos para facilitar la atención, una muestra clara se puede observar en el aspecto de alimentación, ya que aproximadamente para el año 2009 como lo señaló Marcos Moya* la Cruz Roja Colombiana empezó a utilizar bonos que podían ser canjeables para subsanar la alimentación en la población que recibía la ayuda, mientras que años atrás, la misma institución era la encargada de realizar y empacar el respectivo mercado en las bolsas para entregárselo a la población¹². Es así como se han venido manejando estrategias más cómodas y eficientes para el buen funcionamiento de los proyectos planteados por las instituciones. De esta manera se habilita la realización de un balance y así lograr esclarecer cuáles son los puntos más

¹⁰Ibid. p. 16.

¹¹ Ibid. p. 17.

¹² *(Entrevista Marcos Moya, Bucaramanga, 15 de febrero de 2010).

débiles de la ayuda inmediata y a su vez detallar si verdaderamente se han hecho gestiones que hayan servido para mejorar esta atención. De igual forma permite visibilizar cuáles aspectos hoy en día no están contribuyendo a prestar una ayuda integral a las personas en situación de desplazamiento.

La ayuda de emergencia busca básicamente realizar una asistencia especial que permita la superación de la situación que violó en gran parte los derechos de la población en situación de desplazamiento. Para esto es necesario atender de una manera rápida y eficiente una serie de necesidades básicas, en este caso lo son la alimentación, aseo personal, utensilios de cocina, auxilio de transporte, atención médica, psicológica y albergue transitorio que son factores que influyen directamente en el movimiento de sus proyectos de vida luego de estar en una posición de desplazados.

Ya teniendo una idea de los antecedentes reflejados en el anterior monitoreo, podemos tener una base que guíe a buscar los elementos esenciales para verificar el goce efectivo de los derechos humanos en la población en situación de desplazamiento dentro de la ayuda inmediata.

Retomando nuevamente un orden de ideas en la presente investigación, se explicará a continuación y de una manera clara, la metodología utilizada en ésta con el fin de obtener resultados delimitados y útiles que harán visible las fortalezas y debilidades que se presentan en la ayuda de emergencia. Así mismo se puede analizar el estado en el que se encuentran cada uno de los componentes que integran la ayuda y a su vez, hacer la debida evaluación de los demás factores que intervienen en el estudio presente.

2. REFERENTE TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 DERECHOS HUMANOS

Los Derechos Humanos son la máxima expresión de la dignidad una sociedad, estos empiezan a regir la vida del hombre desde su concepción, por lo cual son **innatos, ineludibles e intransferibles**. El carácter innato se explica en esta afirmación de Mora Venegas que hace referencia a la dignidad humana:

La dignidad es el valor intrínseco y supremo que tiene cada ser humano, independientemente de su situación económica, social y cultural, así como de sus creencias o formas de pensar. El ser humano posee dignidad por sí mismo, nadie se la da, lo tiene desde el mismo instante de su concepción, nadie se lo puede quitar bajo ningún pretexto.¹³

El estrecho vínculo entre los Derechos Humanos y la dignidad queda en evidencia en declaraciones de Cabrera Caro¹⁴ que sugieren a la misma vida y, por lo tanto, a la supervivencia del género humano, como las articuladoras de conceptos tales como mencionar que el ser humano tiene derecho a la solidaridad social para lograr solventar las necesidades básicas para su subsistencia, a que las demás personas no violenten contra sus vidas y que el Estado en donde se encuentran sea respetuoso con su vida e integridad personal.

Según Lousie Arbour¹⁵La dignidad permite entender la necesidad e importancia de los Derechos Humanos, tomando a estos como los atributos fundamentales que

¹³ MORA VENEGAS, Carlos. La Dignidad Humana (En línea). (Consultado 10 feb. 2011) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/dignidad-dentro-de-los-recursos-humanos.htm>

¹⁴CABRERA CARO, Leticia. Autonomía y dignidad: la titularidad de los derechos (En línea). (Consultado 25 de marzo.2011). Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/ANDH/article/view/ANDH0202110011A/20951>

¹⁵ARBOUR, Lousie. Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo. Nueva york y ginebra. 2006. p.23. (En línea). (Consultado el 16 de feb. 2011). Disponible en: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>

permiten a las personas el acceso y disfrute de todos los elementos e instancias que requiere para vivir; por lo anterior se pueden concebir como un mecanismo de los ciudadanos para protegerse de los abusos que atentan contra la supervivencia. Ahora bien, diferentes enfoques de desarrollo humano conciben la existencia de satisfactores según Max Neef como “modos en los que se expresan las necesidades” es decir las personas pasan a depender de las prácticas sociales, pero, el paradigma de supervivencia es universal en todas las culturas, por lo que el espíritu que inspira y valida los Derechos Humanos resulta **permanente**¹⁶.

Es así como se refleja la relevancia de los derechos humanos para los hombres y mujeres, puesto que encierra al ser humano en su totalidad, su vida, su salud, su integridad; no se escapa nada, es un compuesto que hace participes a cada uno de los hombres dentro de una sociedad.

Según la Constitución Política de Colombia¹⁷ la referencia a la vida y la supervivencia del género humano justifica la primera jerarquía de derechos, conocida como “derechos fundamentales”; estos se reconocen como los derechos vitales y naturales que tienen los seres humanos al nacer, los cuales sirven para vivir íntegramente dentro de un círculo social. En la investigación se tendrán en cuenta algunos de ellos como lo son el derecho a la **vida**, a la **protección** y **asistencia familiar**, a la **salud**, a la **cultura**, a la **alimentación**, **vestido** y **vivienda**, entre otros.

Refiriéndose a la población en situación de desplazamiento, los derechos anteriormente nombrados son los que a menudo suelen ser omitidos por el hecho de estar en una situación de vulnerabilidad después de sufrir un evento en el cuál

¹⁶MAX NEEF, Manfred. Desarrollo a escala humana. 1993. P.47. Citado por SARACHU TRIGO, Gerardo. Aproximación al análisis de las necesidades humanas, los procesos de colectivización y las formas sociales de satisfacción. Colombia. p. 23. (En línea). (Consultado, 10, marzo 2011) Disponible en:

http://ipes.anep.edu.uy/documentos/unicef/materiales/cano/o/aprox_trigo.pdf

¹⁷COLOMBIA. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución política de Colombia (1991). Título I, De los principios fundamentales. Bogotá. 1991. (En línea). (Consultado, 12, marzo 2011) Disponible en: http://www.encolombia.com/derecho/Constitucion_Colombia/TITULO_I.htm

tuvieron que desplazarse a otros lugares. Lo anterior propicia la creación de sistemas de protección que aseguran que el cumplimiento de los derechos para una persona dentro de una sociedad sea verídico. Por esta razón en la investigación se consideran las diferentes perspectivas de apoyo que existen para las poblaciones vulnerables, en este caso, la Población en Situación de Desplazamiento.

Para abordar el tema de los derechos humanos, que abarca un sin número de situaciones para las cuales se infringen los mismos, se han creado instituciones que manejan temas con perspectivas incluyentes conocidas como “enfoques”; dichos enfoques permiten que haya una orientación sobre el abordaje del desplazamiento como categoría de análisis y que se logre justificar el porqué de la atención diferenciada y la reparación de los Derechos Humanos de las víctimas. En coherencia con lo anterior, cabe destacar que los enfoques de Derechos Humanos comprenden conceptos y definiciones de diferentes autores que permiten establecer relaciones entre el fenómeno del desplazamiento y algunas teorías relacionadas con la atención de víctimas, que permiten comprender los procesos internos (nacionales y regionales) de ayuda inmediata, así como la reparación y restitución de Derechos.

Para este estudio se contemplan: el **Enfoque de derechos**, el **Enfoque diferencial**, el **Enfoque territorial**, los conceptos de **Desplazamiento Forzado**, **Goce efectivo**, **ayuda humanitaria** como orientadores del análisis del fenómeno en cuestión. Todos estos abordados a continuación.

2.2 ENFOQUE DE DERECHOS

El enfoque de derechos humanos pretende ser una nueva mirada que concibe los derechos de una manera más integral, independiente y complementaria, superando de este modo la visión tradicional de generaciones de derechos y

asimilación de los derechos fundamentales únicamente con los derechos humanos de primera generación

El enfoque de derechos humanos tiene como principal función, analizar las desigualdades que se presentan en una población, teniendo en cuenta los marcos conceptuales que se relacionan con los Derechos Humanos. Cuando este enfoque se aplica en los Estados, se deben tener lineamientos que guíen las políticas, normas, los planes de desarrollo y demás planteamientos desde sistemas de garantía de derechos. Al respecto, Jiménez Benítez agrega que:

Otra característica de este enfoque es su preocupación por la concreción o materialización real de los derechos y la atención a grupos marginados. Dicha materialización se realiza mediante la adopción de políticas públicas con perspectiva de derechos y con ampliación de la sociedad civil, de esta manera, los derechos humanos se convierten en el referente y fin último para las políticas públicas, y a su vez en el instrumento o medio idóneo para su realización. De este modo, el enfoque de los derechos humanos puede ser una perspectiva para guiar la acción e intervención de las autoridades públicas, a través de los diferentes planes y programas de desarrollo económico y social¹⁸

El Estado Colombiano ha creado entidades e instituciones que se encargan de velar por los derechos de todos los ciudadanos y al mismo tiempo de garantizar que estos se cumplan en su mayor parte, estos esfuerzos le imprimen legitimidad tanto a la aplicación de los derechos como al Estado por parte del ciudadano. En coherencia con lo anterior, “los Estados deben tomar las medidas apropiadas, legislativas o de otro carácter, para garantizar, sin discriminación alguna, la igualdad del hombre y de la mujer en el ejercicio y goce de los derechos humanos

¹⁸ JIMÉNEZ BENÍTEZ, William Guillermo. El enfoque de los derechos humanos y las políticas públicas. En: Revista virtual Universidad Sergio Arboleda [Online], Enero – Junio 2007, n.12. [Citado 15, junio, 2011]. Disponible en: <http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista12/enfoque_DDHH.pdf>

y las libertades fundamentales en todas las esferas”¹⁹ y es gracias a estas medidas que el Estado logra tener más claridad de los deberes y obligaciones de sí mismo, de sus instancias y de los ciudadanos, repercutiendo favorablemente en aquellas poblaciones que por circunstancias ajenas y en contra de su voluntad, han caído en situación de desplazamiento forzado a causa de la violencia o fenómenos ambientales.

Al analizar la problemática de la población en situación de desplazamiento se contemplan los diferentes puntos de vista de los aspectos sociales, culturales, políticos y económicos que han sido vulnerados y violados por su condición de desplazamiento, y que desde el enfoque de Derechos Humanos, se deben restituir en primer lugar y garantizar su eficaz cumplimiento.

En el enfoque de derechos, Milena Leivi²⁰ menciona la integración de unos principios como la **universalidad**, la **interdependencia**, la **indivisibilidad**, la **participación**, la **inclusión** y la **responsabilidad** y **Estado de derecho**; mediante estos puntos se tienen en cuenta las verdaderas características que deben tener los procesos que acogen a la población en situación de desplazamiento, lo cual permite que las personas sean reconocidas como actores claves en su propio desarrollo en lugar de beneficiarios pasivos de productos y servicios. De esta manera, se observa cómo la participación constituye a la vez un medio y una meta para el desarrollo y logro de una estabilidad en relación con su situación de vulnerabilidad.

Cabe reiterar que éste enfoque debe permear todas las instituciones del Estado, puesto que todas constituyen el motor de la garantía de los derechos que les han sido violados y vulnerados este grupo poblacional; por tanto las políticas e

¹⁹Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Derechos de la mujer. Diciembre de 2002, P. 12 (En línea) (Consultado 03 julio.2011). Disponible en:

<http://www.hchr.org.co/publicaciones/seriestematicas/Derechos%20de%20la%20Mujer.pdf>

²⁰LEIVI, Milena. Guía para la planificación local desde la perspectiva de los derechos humanos. Buenos Aires: 2011, p. 13-14. (En línea). (Consultado 05, julio, 2011). Disponible en:

http://www.undp.org.ar/docs/Libros_y_Publicaciones/Guia%20conceptual%20Castelln.pdf

instrumentos que guían el actuar del Estado deben incluir el enfoque, en aras de restituir los derechos de esta población y garantizar que estas situaciones de vulnerabilidad sean superadas.

Los programas y mecanismos de protección que van encaminados a restablecer los derechos vulnerados de la población en situación de desplazamiento, deben tener presente las características específicas de la población para ejercer una buena función en estos procesos de restablecimiento. Así mismo, el buen manejo y direccionamiento de los procesos se visibiliza mediante la definición de variables que permiten enfocar de manera óptima el panorama general en el que se presenta la situación. Teniendo en cuenta lo mencionado por Alejandra María García Arcila y Damaris Quintero Naranjo²¹ variables como la accesibilidad, asequibilidad, aceptabilidad, adaptabilidad son las directamente estudiadas ya que reflejan una mayor visión en general al respecto de la Atención Humanitaria de Emergencia. La *Accesibilidad* se tiene en cuenta como prioridad para hacer promoción de la igualdad de oportunidades que requieren las personas que por una u otra razón han sido víctimas del desplazamiento y de la violación de los Derechos Humanos. Con base en lo anterior, en un proceso de atención humanitaria de emergencia se debe tener presente que estas personas carecen de recursos económicos y de las oportunidades para su desarrollo, de igual manera hay que distinguir las instancias que permiten el acceso a programas y estrategias que el gobierno plantee para el apoyo a esta población.

Por último, se deben tener en cuenta las rutas delimitadas de acceso a la Atención Humanitaria de Emergencia con el fin de brindar información oportuna que es necesaria para acceder a las acciones de apoyo a la población. Como segunda variable a tener presente es la *Asequibilidad*, la cual describe qué se debe tener

²¹García Arcila, Alejandra María; Quintero Naranjo, Damaris. Política pública de atención a la población desplazada: perspectiva de la atención humanitaria de emergencia (AH). Universidad de Antioquia. Colombia. p. 4. (En línea). (Consultado 6, julio, 2011). Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/derypol/article/viewFile/7890/7503>

en cuenta para que la población logre acceder a la atención requerida, por esto se deben conocer las características económicas, culturales, sociales, políticas, físicas y mentales de la población que requiere estar en programas y proyectos que brinda el Estado para atenuar la situación del desplazamiento.

No debe olvidarse que en este fenómeno se trata con personas que han sufrido la violación de sus derechos y que a su vez, han quedado en la intemperie, despojados de todos sus bienes, esperando una ayuda que sea eficiente por parte del Estado y de otras instituciones que trabajen en pro de la mitigación de estas problemáticas. Una tercer variable direccionada a la *Adaptabilidad* pues juega un papel importante en el enfoque de derechos teniendo en cuenta que al realizar un proceso como lo hace la Atención Humanitaria de Emergencia se deben ajustar las dinámicas, normas y reglas que estén en función de las condiciones y características de la población en situación de desplazamiento, para lograr así una adaptación de las dos partes, tanto de quienes manejan el proceso (instituciones) como de las personas a quienes de una u otra forma se le han vulnerado los derechos. Se debe pensar siempre en la manera de obtener buenos resultados en el proceso y a su vez demostrar que en realidad la Atención Humanitaria de Emergencia es una estrategia eficaz para lograr cambio en la población, o en su defecto para demostrar que es una forma de traer beneficios en un tiempo determinado. Por último, la variable de *Aceptabilidad* la cual evidencia la posición (y disposición) que las personas en situación de desplazamiento tiene hacia la estrategia brindada por el Estado en caso de emergencia. Aquí se analizan las concepciones que tiene la población sobre el uso de la estrategia, si lo consideran como una opción que verdaderamente garantiza el goce efectivo de sus derechos o al contrario no logra llenar las expectativas que ellos tienen sobre el proceso que se realiza al ser beneficiados por la Atención Humanitaria de Emergencia (Ayuda Inmediata).

2.3 ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial es otra directriz complementaria al Enfoque de Derechos, pues según Milena Leivi²² se refleja como la debida aplicación y garantía de los derechos debe partir desde el principio de igualdad teniendo en cuenta la diversidad y diferencias de la población, y en esencia de todos los seres humanos; en resumen, la aplicación del principio de igualdad debe implementarse respetando la diferencia, es decir, reconociendo que todos los seres humanos deben tener el mismo acceso a todos los derechos, sin embargo no todos acceden de la misma manera a los mismos, principalmente por las condiciones culturales de cada persona o grupo poblacional; por lo anterior la garantía de los derechos por parte del Estado debe incluir esas diferencias poblacionales y ajustar su actuar de acuerdo a esas diferencias, permitiendo el mismo acceso a las oportunidades y respetando las formas individuales y colectivas de acceso a las mismas.

Al respecto la Corte Constitucional, en la Sentencia T 330 de 1993, señala claramente lo siguiente:

El artículo 13 de la Constitución consagra el principio de igualdad de todas las personas ante la ley. Este principio exige el mismo tratamiento para las personas que se encuentran cobijadas bajo una misma hipótesis y una diferente regulación respecto de aquellas que presentan características diversas, por las condiciones en medio de las cuales actúan, o por las circunstancias particulares que los afectan, pues unas u otras hacen imperativo que, con base en justificados criterios, el Estado procure el equilibrio, cuyo sentido en Derecho no es otra cosa que la justicia concreta²³.

²² LEIVI, Milena. Guía para la planificación local desde la perspectiva de los derechos humanos. Buenos Aires: 2011, p. 13. (En línea). (Consultado 07, julio, 2011). Disponible en: http://www.undp.org.ar/docs/Libros_y_Publicaciones/Guia%20conceptual%20Castelln.pdf

²³ COLOMBIA. Corte constitucional. Sentencia T 330 de 1993. Bogotá. p. 1

Este enfoque se plantea como referencia ya que indica la verdadera situación en la que deben estar las personas que requieren de un trato especial con mayor acogida en los aspectos sociales, políticos, culturales y económicos, los cuales rodean al núcleo familiar del que forma parte de la población vulnerable. Se logra ver claramente cuáles serían las principales estrategias a utilizar con estas personas vulnerables que requieren de mayor cuidado. Se tiene en cuenta también que en este enfoque se puede tener una perspectiva amplia de los grupos étnicos y de género que integran la familia, pues por tratarse adultos mayores, mujeres, hombres, niños y niñas tienen derechos que priman para el desarrollo pleno de sus vidas.

2.4 ENFOQUE TERRITORIAL

Para abordar la problemática del desplazamiento forzado, es imperante utilizar herramientas de abordaje idóneas y que permitan dar una lectura más acertada a la realidad, es así como además del enfoque de derechos y el enfoque diferencial, se hace necesario incluir el enfoque territorial, dado que es en el **territorio** donde se configura toda la **realidad** de la población en situación de desplazamiento. El espacio habitado permite entender las **costumbres** diferentes y únicas de las personas que lo habitan.

En ese orden de ideas, el enfoque territorial permite tener presente la **identidad territorial** de las familias en situación de desplazamiento, además de sus características culturales. A su vez la contemplación del carácter rural o urbano, permite a las Instituciones del Estado crear políticas y estrategias idóneas para la adecuada restitución de los derechos a partir de estas particularidades. Se sabe que el contexto rural tiene una forma de vida totalmente diferente al contexto urbano, por esto se hace importante tener estas características para observar y analizar los cambios que presenta la familia cuando tiene que dejar su territorio.

El territorio es concebido como el resultado de la puesta en común de conocimientos, de lenguas y de sentimientos de identidad que permiten a los hombres y mujeres que viven en él, descubrir las razones y las ventajas de su vecindad física para elaborar activamente su identidad colectiva.²⁴

La cultura y la identidad son los aspectos que más resaltan en el enfoque territorial y bajo los cuales se deben plantear estrategias que acojan a familias que vienen presentando vulneración desde sus raíces por el simple hecho de pertenecer a comunidades indígenas, afrocolombianas y otras comunidades que en la mayoría de casos son excluidas de la sociedad por las percepciones o imágenes que se crean las personas que no pertenecen a estos grupos étnicos.

2.4.1 Desplazamiento Forzado

Una vez abordados los tres enfoques que orientan el análisis de este estudio, es necesario ubicar el concepto de desplazamiento forzado, teniendo en cuenta que en Colombia este fenómeno no obedece únicamente a las acciones de actores armados al margen de la ley, sino que está ligado a los procesos de construcción nacional. “Se relaciona con un sistema político estructurado históricamente sobre el margen de la exclusión de las mayorías pobres de los ámbitos de decisión económica y política y de sus beneficios, y se sustenta en una visión excluyente del otro”.²⁵

Se considera que el desplazamiento forzado de la historia reciente es producto de la violencia, especialmente de la violencia política entendida como la "lucha por el poder, hay violencia tanto en los que imponen la dominación como en quienes la desafían. Esta forma de violencia materializa una tradición de luchas tanto para

²⁴ Albanesi, Roxana y Preda, Graciela. El enfoque territorial como propuesta de intervención para el desarrollo. Reflexiones desde una perspectiva latinoamericana. Argentina. 2004. Pág. 2. Citado en Delgado Serrano, María del Mar. “La política rural europea en la encrucijada” España. 2004. (En línea). (Consultado el 5 de agosto 2011) Disponible en: http://www.javeriana.edu.co/fear/m_des_rur/documents/PredaYAlbanesi2005Ponencia-Argentina.pdf

²⁵ Gonzales Bustelo, Mabel. Desterrados: El Desplazamiento Forzado sigue aumentando en Colombia. Universidad Autónoma del Estado de México. Enero-junio 2002. N° 9 (En línea). (Consultado el 22 de agosto del 2011) Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10502702>

alcanzar la plena participación social y política, como para ejercer sobre el pueblo un dominio excluyente".²⁶

De igual manera es necesario señalar que la definición más aceptada de persona en situación de desplazamiento ha sido la de la Consulta Permanente sobre Desplazamiento Interno en las Américas (CPDIA), según la cual:

El desplazado es toda persona que se ha visto obligada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o sus actividades económicas habituales, porque su vida, integridad física o libertad han sido vulneradas o se encuentran amenazadas, debido a la existencia de cualquiera de las situaciones causadas por el hombre: Conflicto armado interno, disturbios o tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas a los derechos humanos u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores, que pueda alterar o alteren drásticamente el orden público²⁷.

Según Naranjo Giraldo²⁸ En Colombia, el desplazamiento forzado se constituye hoy en día, por su magnitud y características, en una verdadera crisis humanitaria, en una grave violación de los derechos humanos, civiles y políticos de miles de ciudadanos. La población desplazada es uno de los grupos más vulnerables entre los vulnerables, no solo por las carencias materiales que afronta al huir de su lugar de origen sino por el efecto que tiene el desarraigo en su capacidad de agenciar su propio proyecto de vida.

²⁶ HERNANDEZ DELGADO Esperanza. El Desplazamiento Forzado y la Oferta Estatal para la Atención de la Población Desplazada por la Violencia en Colombia. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Marzo 1999 (En línea). (Consultado: 28 de agosto del 2011)

Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=11010110>

²⁷ *Ibíd.* p.3

²⁸ NARANJO GIRALDO Gloria. Ciudadanía y Desplazamiento Forzado en Colombia: Una Relación Conflictiva Interpretada desde la Teoría del Reconocimiento. p. 149-150. (En línea). (Consultado el 13 de septiembre del 2011).

Disponible en:

<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/estudiospoliticos/article/viewFile/1915/1569>

2.4.2 Goce efectivo de los derechos humanos.

Al referirse al concepto indicado y más próximo que se tiene sobre el goce efectivo de los derechos humanos se logra señalar que “Se refiere al conjunto integral de derechos fundamentales que se deben garantizar a la población que ha sido víctima del desplazamiento forzado, con el objetivo de alcanzar su estabilización socioeconómica y restituir los derechos que le fueron vulnerados”²⁹ es así como se hace alusión a la idea de goce efectivo como un todo o un principio de integralidad que se debe tener en la política pública dirigida a la población en situación de desplazamiento. No se puede señalar específicamente que el goce efectivo de los derechos solo aplica para algunos derechos, si bien, el ser humano debe tener el goce total de todos sus derechos para que este sea efectivo y logre establecer esa dignidad que como ser humano tiene y le pertenece siempre.

Desde este punto de vista, se logra interpretar el Goce Efectivo de los Derechos humanos (GED) como el principal actor para estudiar en los procesos, el cual es analizado mediante indicadores que logran dar evidencia del verdadero goce de la población ante todos y cada uno de los derechos que se deben reivindicar en todo el proceso que se maneja durante la intervención de la atención humanitaria de emergencia.

Es aquí, donde se logra enmarcar que la corte constitucional aprobó en años anteriores, los indicadores especiales para la medición del GED para lograr monitorear cómo están los derechos de la población víctima del desplazamiento forzado por causa del conflicto armado interno. Entre los indicadores que fueron estipulados en la batería de indicadores, se tienen presentes: “ Identidad, educación, integridad persona, libertad personal, seguridad personal, alimentación, salud, subsistencia mínima, vivienda, generación de ingresos, reunificación familiar, sujetos de especial protección constitucional, niños

²⁹Instituto Colombiano de Desarrollo rural (INCODER). Colombia: Boletín de noticias, 2012.p.1. (En línea) (Consultado 15 , febrero,2013) Disponible en: <http://www.incoder.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=2195&conID=1418>

y niñas, mujeres”³⁰ los cuales forman parte universal de cada uno de los aspectos que la población siente que son directamente afectados y son de carácter sumamente vulnerables en su proceso de desplazamiento.

2.4.3 Ayuda humanitaria.

La población en situación de desplazamiento que se enfrenta a catástrofes desastrosa que son producidas por fenómenos como el conflicto armado interno o algunas otras veces por desastres naturales, cuentan con una ayuda por parte del estado que en el caso de Colombia se representa mediante la atención humanitaria de emergencia que es una ayuda la cual es ejecutada por varias instituciones las cuales han “(...)desarrollado un programa de asistencia humanitaria encaminado a brindar apoyo alimentario y no alimentario a La Población en Situación de Desplazamiento para garantizar su subsistencia mínima en alimentación, manejo de abastecimientos, aseo personal, alojamiento temporal, atención médica y psicológica. Adicionalmente, como parte de la atención humanitaria, se brinda orientación a la población sobre la carta de derechos, los procedimientos para acceder a los servicios estatales, entre otros”³¹ cabe señalar que dentro de esta ayuda, se enmarcan diferentes perspectivas que cubren las necesidades básicas de la población tanto en el momento oportuno, como en el proceso de estabilización y recuperación en donde las familias poco a poco van recuperando los derechos que le fueron vulnerados y a su vez logrando recobrar una nueva estabilidad económica, política, social y cultural.

Muchas de las personas que suelen ser partícipe de estos procesos, manejan un concepto ante la ayuda como algo temporal, omitiendo por completo que esta es una tarea que el Estado debe tener presente para trabajar y así lograr estabilidad

³⁰Departamento Nacional de planeación (DNP). Política de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. Informe corte constitucional del 21 de julio del 2010. Colombia. 2010. p.2 (En línea). (Consultado, 15 de febrero, 2013). Disponible en:<https://www.dnp.gov.co/Pol%C3%ADticasdeEstado/Pol%C3%ADticadeAtenci%C3%B3naPoblaci%C3%B3nV%C3%ADctima.aspx>

³¹Departamento para la prosperidad social (DPS). Unidad de atención a víctimas. Atención humanitaria de emergencia. Colombia. p.1. 2013 (En línea). (Consultado el 16 de febrero, 2013). Disponible en: <http://www.dps.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=295&conID=1935>

y desarrollo con la población dentro de una sociedad. El estado entonces, mediante esta ayuda humanitaria, no debe pretender minimizar momentáneamente los aspectos faltantes en las familias, sino, garantizar por medio de acciones verdaderas la reivindicación de los derechos y el goce efectivo de este en todos los ámbitos que interfieren en la vida de cada una de las personas que conforman las familias que han sido desplazadas. Es mediante esta estrategia en donde se logra consolidar el verdadero concepto de la función del Estado y la credibilidad que mucha gente tiene ante las acciones impuestas por él.

3. REFERENTES LEGALES

Durante el capítulo de referentes teórico-conceptuales se mencionaron diferentes enfoques que imprimen categorías para comprender y analizar el fenómeno del desplazamiento forzado. A su vez, estas categorías orientan el tratamiento especial que deben recibir las personas en dicha situación, por parte del Estado y de la sociedad. Sin embargo, el tratamiento de este tipo de población también requiere de mecanismos de protección que viabilicen su atención, protección y la restitución de sus derechos.

Con base en las anteriores y otras consideraciones, la comisión de derechos humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU) ha adoptado unos **principios rectores** que determinan las medidas básicas para la protección y asistencia específica de la población en situación de desplazamiento. Dichos principios no solo aplican en situaciones de conflicto armado interno, sino también en situaciones desplegadas por catástrofes naturales, violencia generalizada y abusos contra los Derechos Humanos. De acuerdo con la comisión de derechos humanos, en los principios rectores se “contemplan las necesidades específicas de los desplazados internos de todo el mundo. Definen los derechos y garantías pertinentes para la protección de las personas contra el desplazamiento forzado y para su protección y asistencia durante el desplazamiento y durante el retorno o el reasentamiento y la reintegración.”³²

La estructura de los principios rectores permite observar los ítems que se deben tener en cuenta dependiendo del momento particular en el que se encuentra la persona en situación de desplazamiento interno. Existen principios generales,

³² Naciones Unidas- ACNUR. Intensificación de la promoción y el fomento de los derechos humanos y las libertades fundamentales, en particular la cuestión del programa y los métodos de trabajo de la comisión derechos humanos, éxodos en masa y personas desplazadas. Febrero, 1998.p.5(En línea).(Consultado el 15 de septiembre de 2011) Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0022>

principios relativos a la protección contra los desplazamientos, **principios relativos a la protección durante el desplazamiento**, **principios relativos a la asistencia humanitaria** y principios relativos al regreso-reasentamiento-reintegración. Los resaltados en negrita son los principios que se tendrán en cuenta para analizar la Atención humanitaria de emergencia desde el aspecto legal de la presente investigación.

Los principios de protección durante el desplazamiento promueven la protección y el cuidado de la persona o de los grupos poblacionales que ya han sufrido un desplazamiento. Dicha protección se focaliza en ciertos derechos fundamentales como lo son el derecho a la vida, la libertad, la seguridad personal, la educación, la dignidad, la protección de su propiedad y a las posesiones, el reconocimiento de su personalidad jurídica, la integridad mental, física y moral y el acceso a un nivel de vida adecuado, entre los más destacados.

Por otra parte, los principios relativos a la asistencia humanitaria están coordinados por organizaciones humanitarias internacionales, autoridades competentes e instituciones nacionales que tienen como obligación proporcionar asistencia humanitaria a los desplazados sin discriminación alguna, conforme con los principios de imparcialidad y humanidad.

Estos principios se pueden tomar como una base conceptual que ayuda a divisar los puntos importantes a la hora de brindar la atención humanitaria requerida en el fenómeno del desplazamiento. Por esta razón, el Estado debe implementar normas, políticas y programas encaminados a cumplir con lo estipulado en dichos principios y es aquí cuando se decide establecer una legislación especial para los temas relacionados con la población en situación de desplazamiento y su debida protección. Así se menciona en el principio 3, numeral 1 y en el principio 25, numeral 3 de los principios rectores del desplazamiento forzado:

Las autoridades nacionales tienen la obligación y la responsabilidad primarias de proporcionar protección y asistencia humanitaria a los desplazados internos que se encuentren en el ámbito de su jurisdicción.³³

(...) Todas las autoridades competentes concederán y facilitarán el paso libre de la asistencia humanitaria y permitirán a las personas que prestan esa asistencia un acceso rápido y sin obstáculos a los desplazados internos.³⁴

En Colombia se cuenta con políticas públicas que estipulan leyes, decretos y autos que se crean en función y garantía del cumplimiento pleno de los derechos humanos. Para el caso la población en situación de desplazamiento se instituyó la ley 387 de 1997, reglamentada por el decreto 2569 del año 2000. En esta ley se plasman las normas, estrategias, herramientas y principios que se deben tener presentes para la realización de los procesos de apoyo que intervienen en la atención humanitaria de emergencia que se les brinda a la población que ha sufrido un desplazamiento. Dicha ley menciona que “se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la república de Colombia”³⁵

Como primera medida se deben identificar las características del principal actor afectado por la situación de desplazamiento, esto con el fin de captar cuáles son las personas que verdaderamente necesitan apoyo por parte del Estado. Por esta razón, la ley 387 de 1997 define como persona desplazada a:

(...) toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas

³³ Ibid. p. 6

³⁴ Ibid. p.13

³⁵ Ley 387 de 1997

habituales porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios o tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas a los Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario y otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que pueden alterar o alteren drásticamente el orden público”³⁶

Para brindar apoyo integral, garantizar los derechos vulnerados a las personas en situación de desplazamiento, prevenir y minimizar tal fenómeno y sus efectos adversos el Estado colombiano crea el **Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada(SNAIPD)**, encargado de direccionar la asignación de presupuesto y de coordinar a nivel nacional y departamental el diseño de políticas, programas y acciones encaminadas a la prevención y protección de las personas víctimas del desplazamiento.

Según lo estipulado en el SNAIPD³⁷ es competencia del gobierno nacional la creación de comités municipales y departamentales que brinden el apoyo necesario y requerido para que el sistema funcione de manera eficaz y se puedan alcanzar los objetivos planteados. Para ello, determinará las entidades que conforman dichos comités y que intervienen en los procesos relacionados con el desplazamiento. En el caso que se presente alguna situación de desplazamiento forzado en algún municipio, vereda o distrito será obligación de los alcaldes, convocar de manera urgente los comités que forman parte del SNAIPD.

El SNAIPD cuenta con dos instancias de coordinación para el desarrollo de sus funciones a nivel territorial y nivel nacional. A nivel territorial se encuentra el **Plan**

³⁶ Ibíd. Artículo 1°

³⁷ Ibíd. Artículo 4°

Integral Único (PIU), el cual se encarga de la planificación local a corto, mediano y largo plazo de los proyectos, programas y acciones de entidades que hacen parte del SNAIPD para atender a las poblaciones en situación de desplazamiento y todo lo relacionado a sus necesidades y requerimientos.

El PIU cuenta con tres pasos principales que logran delimitar y orientar las acciones que realizan los grupos comunitarios y las entidades que participan y hacen parte del mismo, así se espera evitar la desarticulación en las acciones o los resultados fallidos que entorpecen el desarrollo del plan. Los pasos a saber según menciona Edgar Forero Pardo³⁸

- **Caracterización:** En el cual se identifica la problemática exacta que se atenderá, las características del territorio y las demandas de la población afectada para crear soluciones de intervención en los casos con mayor prioridad.
- **Planeación Estratégica:** Donde se determinan los recursos, responsabilidades y acciones con mayor prioridad a través de planes operativos. En este paso se definen objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- **Seguimiento, Monitoreo y Evaluación:** Al manejarse un plan dentro de un territorio y dinámica cambiantes como ocurre con el desplazamiento forzado, los presupuestos y recursos destinados para la ejecución del mismo requieren de la evaluación y el monitoreo permanente de cambios y alteraciones por si es necesario ajustar las estrategias para obtener rendimiento en las acciones programadas.

³⁸FORERO, Edgar; MACHADO, Mónica. Colombia. Guía para la incorporación de la prevención y atención al desplazamiento forzado en los planes de desarrollo territorial, 2008. p.11 (En línea).(Consultado, 16 de febrero, 2013) Disponible en: http://med.javeriana.edu.co/vidas_moviles/Documentos/guiaincorporacion.pdf

A nivel nacional, se cuenta con el **Plan Nacional para la Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia** que está reglamentado por el decreto 250 de 2005. Se trata de un plan que el gobierno crea y ejecuta en un plazo no mayor a (6) meses y que busca plantear medidas políticas, jurídicas, de seguridad y de ámbitos sociales para que las personas en situación de desplazamiento puedan prevenir y superar situaciones de desplazamiento forzado. También busca garantizar protección especial a los integrantes de las familias que estén en un nivel de vulnerabilidad más alto como lo son las mujeres cabeza de familia, los niños y adulto mayor, de igual manera si se trata de grupos indígenas o afrodescendientes. Otro objetivo que este mecanismo se propone es la adopción de medidas que garanticen la restitución de los derechos, asistencia legal y defensa de los bienes afectados.

Finalmente, el decreto 250 de 2005 plantea el diseño de alternativas de atención humanitaria de emergencia a la población desplazada, con el fin de garantizar condiciones dignas y básicas para la subsistencia y adaptación en la condición de desplazado, de esta manera se podría asegurar la protección de los derechos humanos de las personas víctimas de este fenómeno.

Para la ejecución real del plan nacional, se realiza el nombramiento de tres fases que conforman la estructura de la política pública y que darán mayor claridad a las acciones que van encaminadas a la atención y prevención del desplazamiento forzado. Del mismo modo, se mencionarán las líneas estratégicas que menciona Edgar Forero Pardo³⁹ que contemplan las acciones a realizar dependiendo del enfoque de cada una de ellas.

La primera fase es **Fase de Prevención y Protección**; Resalta la importancia de emplear acciones que intervienen en la población que tiene mayor riesgo de sufrir eventos de desplazamiento y de esta manera lograr prevenir el impacto de la

³⁹Ibid. P. 22,24,26

violencia. De igual manera desarrollar estrategias para evitar la discriminación y minimicen los riesgos que afecten la integridad de las personas. Por último realizar acciones que vayan dirigidas a la promoción de los derechos humanos.

Para esta fase las acciones que se plantean van encaminadas a acciones humanitarias, gestión social, desarrollo local y por ultimo seguridad alimentaria.

Fase de Estabilización Socio-económica: En esta fase el aspecto primordial es la condición de sostenibilidad económica y social con respecto al retorno que algunas familias realizan a sus lugares de orígenes o bien si deciden radicarse en un lugar diferente. Este objetivo se realiza mediante acciones que se llevan en un tiempo de mediano y largo plazo. En la fase mencionada anteriormente, las acciones que se plantean van encaminadas a acciones humanitarias, desarrollo económico local, gestión social y habitad. **Fase de Atención Humanitaria de Emergencia:** Contempla la implementación de acciones que permitan asistir y socorrer a la población desplazada no solo en un corto plazo, sino también brindar la ayuda necesaria en el momento inmediatamente posterior al evento. Esto con el fin de garantizar el goce efectivo de los derechos humanos y lograr obtener una vida en condiciones dignas.

Las acciones y alternativas que se crean en esta fase tienen como base la línea estratégica de acciones humanitarias.

Para efectos del siguiente estudio se hará hincapié en la **atención humanitaria de emergencia** la cual se presta a las personas en situación de desplazamiento de manera inmediata al conocimiento del hecho por parte del Estado, a continuación se presenta con mayor amplitud en qué consiste dicha ayuda.

La atención humanitaria de emergencia según el artículo 15 de la ley 387 de 1997 estipula que:

Una vez que se produzca el desplazamiento, el gobierno nacional iniciará las acciones inmediatas tendientes a garantizar la atención humanitaria de emergencia con la finalidad de socorrer, asistir y proteger a la población desplazada y atender a sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas⁴⁰

En esta atención deberán existir momentos de acompañamiento por parte de autoridades civiles y militares que estarán encargadas de garantizar el libre paso del envío de las ayudas humanitarias y de organismos que se crean en pro de la protección y defensa de los derechos humanos. Por otra parte, las entidades estatales y gubernamentales de orden nacional, departamental y municipal crean equipos de apoyo mientras continúe la situación de emergencia para garantizar la protección de las familias en situación de desplazamiento y de sus bienes patrimoniales.

La fase de Atención Humanitaria de Emergencia también contempla diferentes líneas estratégicas que ayudan a focalizar e implementar las acciones pertinentes para lograr el cubrimiento pleno del apoyo que se les brinda a la población en situación de desplazamiento.

Según lo estipulado en el decreto 250 del 2005⁴¹, como primera línea estratégica de atención encontramos la “asistencia humanitaria en situaciones de emergencia a individuos y hogares desplazados, con enfoque poblacional de género, etnia y

⁴⁰ Ibíd. Artículo 15°

⁴¹ COLOMBIA. Presidencia de la República. Decreto 250 del 2005. Por el cual se expide el plan nacional para la atención integral a la población desplazada por la violencia y se dictan otras disposiciones. Bogotá. P.1

edad”⁴², donde se realizan acciones como: “orientación a la población desplazada, prestación de la asistencia humanitaria”⁴³

La segunda línea estratégica comprende la “atención a individuos y hogares en situación o riesgo de inseguridad alimentaria y con necesidades de alojamiento transitorio”⁴⁴ y una tercera “fortalecimiento de la capacidad territorial de respuesta para la atención de la emergencia”⁴⁵. La gestión y ejecución de dichas acciones y líneas estratégicas, proporciona a las personas en situación de desplazamiento unos mínimos aspectos para poder subsistir en un periodo de tiempo mientras se define su situación.

En coherencia con el espíritu de atender y proteger los derechos de las personas en situación de desplazamiento, la Corte Constitucional revisó y evaluó la efectividad de las anteriormente mencionadas leyes y decretos, y mediante la sentencia T-025-2004 enuncia una extensa lista de derechos que el juez constitucional encuentra que están siendo vulnerados, lo cual hace destacar un estado de cosas inconstitucional.

La Corte Constitucional a su vez encuentra que la violación repetitiva de los derechos se ha dado de una manera masiva y prolongable lo cual indica que la estructura de la política de atención a la población desplazada cuenta con recursos insuficientes lo que desmentiría la normatividad vigente con respecto a este tema. Lo anterior se hace evidente al encontrar la gran demanda de tutelas que imponen las personas en situación de desplazamiento cuando requieren de la efectiva ejecución de los programas y acciones encaminadas a socorrerlos.

⁴²Ibíd. Artículo 2°

⁴³COLOMBIA. Presidencia de la República. Decreto 250 del 2005. Por el cual se expide el plan nacional para la atención integral a la población desplazada por la violencia y se dictan otras disposiciones. Bogotá. P. 14 ,15

⁴⁴COLOMBIA. Presidencia de la República. Decreto 250 del 2005. Por el cual se expide el plan nacional para la atención integral a la población desplazada por la violencia y se dictan otras disposiciones. Bogotá. P. 1.

⁴⁵Ibíd. Artículo 2°

Por este estado de cosas inconstitucional, la corte afirma que:

El respeto y garantía de los derechos y su desarrollo progresivo no son facultad del Estado, sino una obligación que se materializa en el deber de acatar las normas establecidas, para garantizar la igualdad material y la protección efectiva de los derechos. El no acatamiento de la ley por parte del Estado constituye una falla en la realización de aquellas funciones que le son propias, por lo cual debe adoptar medidas efectivas que se traduzcan en acciones afirmativas, dirigidas a la atención y protección de los derechos de la población desplazada, prevaleciendo siempre la efectividad sobre el formalismo en la formulación y realización de las políticas públicas.⁴⁶

Para resolver esta situación presentada dentro del país, la Corte Constitucional pide a las entidades, instituciones y autoridades competentes encargadas de direccionar estas alternativas de apoyo, que se realice la reformulación, coordinación e implementación adecuada de las políticas públicas y su efectivo cumplimiento para lograr maximizar y asegurar el nivel de protección que deben tener para la población en situación de desplazamiento con respecto a sus derechos vulnerados. Algunos derechos como la seguridad social, el derecho al trabajo, derecho a la vida digna, derecho al trabajo, derecho de igualdad, derecho a la salud y a la educación entre otros son los que según la corte constitucional han sido muchas veces vulnerados. También se exige que las entidades deben realizar un esfuerzo institucional máximo para lograr el goce efectivo de los derechos que están innatos dentro de los aspectos sociales, culturales y económicos.

Para el cumplimiento de esta reformulación de política pública, el gobierno crea una serie de indicadores que permitan realizar una evaluación y seguimiento a los

⁴⁶ Reseña Sentencia T-025-2004 Corte Constitucional de Colombia. Agencia de la ONU para los refugiado- ACNUR (en línea). (Consultado el 30 de septiembre del 2011) Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/2523>

resultados otorgados frente al manejo del SNAIPD los cuales van relacionados con las fases de atención; prevención, atención humanitaria de emergencia y estabilización socioeconómica.

En la fase de prevención según Edgar Forero ⁴⁷se encuentra el **indicador de prevención** que tiene como función orientar y cumplir el goce efectivo de los derechos humanos teniendo en cuenta ejes centrales como La seguridad, tierra y justicia que son aspectos más relevantes para hacer intervención anticipada y evitar los posibles hechos a los que están expuestos la población que radica en zonas rurales, conociendo de antemano que tienen mayor grado de vulnerabilidad ya que los grupos al margen de la ley suelen crear el conflicto armado interno y a su vez apropiarse de tierras ajenas.

En la fase de atención humanitaria de emergencia se maneja el **indicador de subsistencia mínima** el cual direcciona y organiza ejes como el alojamiento, alimentación, vestuario, ayuda inmediata y salud en la urgencia que son temas indispensables de tratar con la población en situación de desplazamiento ya que forman un conjunto integro de aspectos mínimos y necesidades que se deben proteger para que una persona pueda subsistir y logre tener el goce efectivo de los derechos que han sido vulnerados luego de presentarse el evento de desplazamiento.

En la fase de estabilización socioeconómica para ejecutar en el momento de retorno y reubicación se manejan aspectos como: identificación, reunificación familiar, alimentación, salud, educación, generación de ingresos, vivienda, vida, integridad personal, libertad y seguridad, los cuales forman los ejes principales para trabajar el **indicador de estabilización socioeconómica** que ayudaran a

⁴⁷FORERO, Edgar; MACHADO, Mónica. Colombia. Guía para la incorporación de la prevención y atención al desplazamiento forzado en los planes de desarrollo territorial, 2008. p.22,23 (En línea).(Consultado, 16 de febrero, 2013) Disponible en: http://med.javeriana.edu.co/vidas_moviles/Documentos/guiaincorporacion.pdf

realizar el goce efectivo de los derechos humanos de la población que ha logrado atenuar su situación de desplazados y han logrado obtener cierto grado de estabilización. Por último el gobierno implementa el **Indicador de participación e indicador de coordinación** los cuales permitirán que la población intervenga en procesos donde se realiza el diseño y seguimiento de las políticas públicas que son enfocadas principalmente a la atención que ellos requieren (participación) y a su vez, se haga participe de los procesos en materia presupuestal y administrativa que se requiere para el manejo de la política pública (coordinación).

La población en situación de desplazamiento pasa a un estado de vulnerabilidad extrema luego de ser víctimas del desarraigo de sus tierras, pertenencias y violación de derechos humanos. Por esta razón, se debe implementar una medida inmediata que pueda asistir de una manera básica, inmediata y completa las necesidades que en su momento requieren las personas que sufren el fenómeno del desplazamiento. En la investigación se toma como principal aspecto de estudio la **ayuda inmediata o de emergencia**, la cual permitirá medir el avance, funcionamiento y limitaciones de las estrategias implementadas en la atención humanitaria de emergencia las cuales según su función, sirven para mitigar la vulneración de derechos y lograr un verdadero goce efectivo de estos.

La ayuda inmediata o de urgencia, es una estrategia que tiene el Estado para amortiguar en un momento determinado las carencias de aspectos como lo son la alimentación, alojamiento transitorio, utensilios de aseo personal, servicio médico, servicio psicológico, utensilios de cocina y transporte de emergencia entre otros que emergen en la población en situación de desplazamiento. Esta ayuda se brinda desde el instante en que la persona o familia presentan la declaración de los hechos que produjeron su desplazamiento hasta que se toma la decisión de incluirlo o no en el registro único de población desplazada (RUPD).

En Bucaramanga entidades como Acción Social y Red Juntos cuentan con el apoyo y la participación de instituciones como la Cruz Roja Colombiana y el hogar de paso CORPRODINCO que desarrollan y ejecutan las acciones y los objetivos que direccionan la asistencia en la ayuda inmediata. La Cruz Roja Colombiana⁴⁸ presta la asistencia básica teniendo en cuenta ciertos estatutos y reglamentos propios que fueron aprobados por la junta directiva nacional del Comité Internacional de la Cruz Roja (**CICR**) mediante un proyecto de atención humanitaria de emergencia. Es por esta razón que la entidad “brinda la ayuda inmediata a la población en situación de desplazamiento bajo ciertos requerimientos como lo son:

- El desplazamiento debe ser por motivo del conflicto armado.
- Se puede pedir la ayuda en un tiempo mínimo después del evento de desplazamiento.
- Puede pedir la ayuda sin que tenga que estar incluido en el Sistema de Información de Población desplazada (**SIPOD**)
- No es necesario haber hecho registrado su declaración de desplazamiento antes otras entidades del Estado.
- La atención se realiza exclusivamente en las oficinas de la cruz roja colombiana”⁴⁹

El proceso de intervención de la Cruz Roja cuenta con cuatro pasos a seguir que darán a visualizar información básica y verídica para dar el apoyo a la población. Estos pasos son según la información de Marcos Moya⁵⁰

⁴⁸Moya, Marcos. Trabajador Social. Cruz Roja colombiana- Santander. Entrevista con el autor. Bucaramanga. Julio- 2010

⁴⁹Moya, Marcos. Trabajador Social. Cruz Roja colombiana- Santander. Entrevista con el autor. Folleto de la institución.

¿Cuáles son los requisitos básicos para recibir la asistencia? Bucaramanga. Julio- 2010. P.1

⁵⁰Moya, Marcos. Trabajador Social. Cruz Roja colombiana- Santander. Entrevista con el autor. Folleto de la institución.

¿Cuáles son los requisitos básicos para recibir la asistencia? Bucaramanga. Julio- 2010. P.2

1. **Apertura del caso:** Aquí se logra hacer la recolección de datos básicos para poder abrir un historial del caso de cada una de las familias y los individuos que la integran.
2. **Entrevista:** La familia debe asistir con un mínimo de documentación que los pueda identificar y puedan dar veracidad de la información que ellos rinden. Documentos tales como cedula de ciudadanía, registros civiles o tarjetas de identidad de los menores, certificados escolares, carnet de SISBEN o ARS entre otros.
3. **Visita domiciliaria:** Esta se realiza al total de las familias que solicitan la asistencia y se realizan en la dirección que hayan reportado o el lugar donde se estén alojando.
4. **Entrega de asistencia:** Se efectúa la entrega de bonos de alimentación por tres meses, la entrega de un kit de aseo personal por un mes y kit de alojamiento por un mes. En ocasiones, cuando alguna familia se encuentra en un caso extremo y requieren de apoyo con respecto de auxilio de transporte, asistencia médica y psicológica la misma entidad brinda este apoyo y también se encarga de informar a que instituciones pueden acceder para tener alojamiento transitorio.

Como se mencionaba con anterioridad, se cuenta también con un hogar de paso -CORPRODINCO-, el cual se encarga de hospedar durante los primeros 25 días a la población que no tiene lugar alguno para residir. En esta institución no solo se brinda el alojamiento, sino también componentes como alimentación, kit de aseo personal y asistencia psicológica.

Para obtener esta ayuda, la familia o la persona en situación de desplazamiento debe presentar la declaración de los hechos en entidades como la defensoría del pueblo, alcaldía municipal, personería o contraloría municipal para obtener una carta la cual certifica que se encuentran en situación de desplazamiento y que requieren asistencia inmediata con respecto al alojamiento. Las mismas entidades

se encargan de reportar y comunicar la situación al hogar de paso corprodinco y ya teniendo este un soporte mediante la carta que se brinda a la población luego de su declaración, se logra hacer el registro para que puedan hospedarse al instante.

Es de esta manera como entidades como la Cruz Roja Colombiana y el hogar de paso CORPRODINCO, logran minimizar hasta cierto punto las necesidades básicas de las personas al instante de sufrir el evento de desplazamiento, propiciando así condiciones dignas para vivir los primeros días luego de su desplazamiento y a su vez mitigar los efectos adversos que permitan de alguna forma lograr la restitución y goce efectivo de sus derechos.

Por último, se menciona otro aspecto que es relevante en la población en situación de desplazamiento y es la restitución de tierras, la cual entra a jugar un papel importante dentro de todo el proceso de ayuda puesto que este ha sido en muchas familias el fruto de sus esfuerzos durante muchos años de trabajo y el medio con el cual por costumbre y cultura trabajaban para vivir y ganar los ingresos para el sostenimiento de sus familias.

De esta forma, mediante acciones direccionadas a tratar exclusivamente esta temática que interviene en la población en situación de desplazamiento, el estado menciona entre sus leyes la ley 1448 del 10 de junio del 2011 que:

Tiene por objeto establecer un conjunto e medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3 de la ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibilite hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación y garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de

víctima y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales⁵¹

En lo que respecta la ley para la población en situación de desplazamiento en el marco de la atención humanitaria de emergencia, como en todas las leyes, se establece el trato con prioridad a las personas que por su mayor grado de vulnerabilidad requieren de una atención rápida y efectiva para la solución de sus problemas, pues se habla de restitución en la ley y con ciertos beneficios para las víctimas que tuvieron despojo o hubieran abandonado sus predios forzosamente.

Las víctimas del despojo y las que hubieran abandonado sus predios forzosamente, tendrán acceso a medidas especiales de restitución de tierras, siempre y cuando dicho despojo o abandono hubiera ocurrido con posterioridad al 1º de enero de 1991. La restitución se realizará mediante un proceso judicial expedito, en donde la carga probatoria estará en cabeza del presunto despojador; es decir, será el victimario el que deberá demostrar que adquirió el predio de buena fe, y no se le pedirá a la víctima que compruebe el despojo⁵²

La ley no solo contempla una opción de ayuda para estas personas, sino también, implementa diferentes opciones dependiendo del caso que se este manejando con la familia o la población. De esta manera el estado logra tomar las medidas pertinentes y verídicamente direccionadas a tratar los diferentes casos existentes en toda la problemática que comprende la atención humanitaria de emergencia y a su población quien también se ve enmarcado en una posición de víctima la cual le

⁵¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Archivo general de la nación Colombia. Ley 1448 (10, junio, 2011). Por la cual se establece la ley de víctimas y restitución de tierras. Bogotá. 2011. p.1. (En línea). (Consultado, 18 febrero). Disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/index.php?idcategoria=4419>

⁵² COLOMBIA. MINISTERIO DE INTERIOR Y JUSTICIA. Ley 1448 (10, junio, 2011). Por la cual se establece la ley de víctimas y restitución de tierras. Bogotá. 2011. p.17 (En línea). (Consultado, 18 febrero). Disponible en: <http://www.minjusticia.gov.co/Library/News/Files/CARTILLA%20LEY%20DE%20V%C3%8DCTIMAS%20Y%20RESTITUCI%C3%93N%20DE%20TIERRAS70.PDF>

permite reclamar los derechos no solo personales sino también en ocasiones recuperar sus bienes materiales.

La Ley prevé el diseño e implementación de una política mixta de reparaciones, con una vertiente dirigida a la restitución de tierras por vía judicial, y otra dirigida al diseño e implementación de un mecanismo extrajudicial y masivo de reparación integral a las víctimas por vía administrativa, que comprenderá el otorgamiento de una indemnización por vía administrativa, medidas de rehabilitación, de satisfacción y garantías de no repetición⁵³

De esta forma, se logra ver la extensión de oportunidades que puede tener la población para realizar el goce efectivo de sus derechos, pues si bien, como lo acabamos de ver, el Estado no solo piensa en la población para subsanar los aspectos de subsistencia mínima sino también, previniendo una posible y completa vinculación a la sociedad y a los estilos de vida que llevaban antes de que fueran víctimas del evento de desplazamiento.

⁵³ COLOMBIA. MINISTERIO DE INTERIOR Y JUSTICIA. Ley 1448 (10, junio, 2011). Por la cual se establece la ley de víctimas y restitución de tierras. Bogotá. 2011. p.10 (En línea). (Consultado, 18 febrero). Disponible en: <http://www.minjusticia.gov.co/Library/News/Files/CARTILLA%20LEY%20DE%20V%C3%8DCTIMAS%20Y%20RESTITUCI%C3%93N%20DE%20TIERRAS70.PDF>

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1 JUSTIFICACIÓN

Al reconocer a la población en situación de desplazamiento como una población que sufre las consecuencias del conflicto armado en Colombia y que esta condición sensibiliza y justifica la demanda de atención que requiere del Estado, es necesario analizar las alternativas de apoyo que el Estado usa para facilitar la satisfacción de las necesidades básicas y secundarias que hacen parte del desarrollo pleno dentro de una sociedad. De esta manera se percibe la verdadera dinámica que ejercen estos procesos de protección y restitución de derechos en poblaciones vulnerables.

Con base en los anteriores planteamientos, el interés central de esta investigación es la descripción de la dinámica existente en los procesos de **ayuda inmediata**, que por ser el primer contacto de atención entre las víctimas y el Estado, permite reflejar las falencias y las funciones que verdaderamente están o no cumpliendo, y siendo efectivas en la protección y reconocimiento del goce efectivo de los derechos de la población en situación de desplazamiento. Con los resultados del proceso investigativo se espera generar conclusiones, recomendaciones y posibles alternativas para la aplicación y reorganización de los procesos encaminados a brindar apoyo.

Desde una perspectiva más académica, la investigación no solo permite conocer una realidad sino aportar ideas y reforzar formas de estudio que se pueden utilizar para evaluar los mecanismos que implementan las instituciones del Estado para hacer cumplir lo estipulado en las leyes.

4.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la sociedad existen diversas problemáticas que atemorizan a los seres humanos, estas se desatan debido a los factores de riesgo que influyen en la cotidianidad de las personas.

En la siguiente investigación se tomó como tema central la ayuda humanitaria de emergencia que se brinda a las personas en situación de desplazamiento, personas que han sido víctimas de un flagelo en el cual intervienen diferentes factores tanto económicos, políticos y sociales, este último constituyese como uno de los más importantes.

Al hacer énfasis en una problemática como es el desplazamiento forzado en Colombia se debe tener presente que las víctimas o la población en situación de desplazamiento sufre las consecuencias de circunstancias externas a ellos. El desplazamiento forzado es un fenómeno que consiste en el abandono del lugar de residencia de una manera obligada y violenta, para luego habitar en un lugar que en la mayoría de los casos es completamente extraño y ajeno a su estilo de vida y a su hábitat, de allí el desarraigo como característica principal de las víctimas. Esta es una problemática que trasciende mucho más del simple hecho de un cambio del lugar de residencia, porque en un instante, las víctimas llegan a perder el derecho a vivir dignamente, a disfrutar de su cultura, a la integridad física, psicológica y moral, a la salud y a otros derechos fundamentales para el desarrollo integral del ser.

Las consecuencias del desplazamiento forzado en Colombia se convierten en huellas que, en ocasiones, ni el tiempo puede borrar, pues esta población llega a sufrir grandes alteraciones en su dimensión social, cultural, demográfica, psicológica y económica que son devastadoras no solo para la misma población, sino para la dinámica social que debe tener un país, pues se corre el riesgo de

que el imaginario del ciudadano hacia el Estado cambie, creando pensamientos como la desconfianza hacia este, hacia la ley y hacia la justicia que puede llegar a ser percibida como inexistente, y que finalmente esto logre, en su momento, la legitimación de la violencia, la impunidad y la venganza como un modo de vida en la población en situación de desplazamiento. Por lo anterior se hace importante implementar medidas de protección para la población que se ve afectada por esta clase de problemas.

Para contrarrestar las situaciones anteriormente mencionadas el Estado cuenta con estrategias, leyes y decretos en los que se plantea el proceso propuesto para dar apoyo en el instante que se requiera. El Estado hace énfasis en los derechos que le son vulnerados a esta población especificando así los procesos factibles para el cumplimiento y el goce efectivo de los derechos que por naturaleza deben tener y que se encuentran enmarcados en la carta constitucional.

De acuerdo con los estudios y adelantos en cuanto al tópico del desplazamiento forzado en Colombia se destaca que en esta clase de problemáticas, no solo se encuentran inmersas las víctimas que son quienes lo sufren, sino también otros participantes como lo son, por citar las diferentes instituciones (Cruz Roja Colombiana, Corprodinco, Defensoría del Pueblo Regional Santander) las cuales pretenden brindar apoyo y así subsanar ciertas violaciones y necesidades que ha sufrido determinada población a causa del nefasto fenómeno de violencia.

4.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Bajo las reflexiones presentadas surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la dinámica existente de la accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad y aceptabilidad en la entrega de la ayuda inmediata para lograr el goce efectivo de Derechos Humanos dentro de la atención

humanitaria de emergencia en la población en situación de desplazamiento de la ciudad de Bucaramanga?

4.3.1 Preguntas específicas

- ¿Cómo se garantiza el goce efectivo de los Derechos Humanos a la Población en Situación de Desplazamiento en la Atención Humanitaria de Emergencia (ayuda inmediata)?
- ¿Qué oportunidades y dificultades se presentan en el acceso a la atención humanitaria de emergencia para la población en situación de desplazamiento?
- ¿Las estrategias de la Atención Humanitaria de Emergencia (ayuda inmediata) tienen en cuenta las características de la población en situación de desplazados?
- ¿Cómo se ajusta la Atención Humanitaria de Emergencia a las condiciones y características de la población en situación de desplazamiento?

4.4 OBJETIVO GENERAL

Describir la dinámica existente en la entrega de la ayuda inmediata durante la fase de atención humanitaria de emergencia dirigida a la Población en Situación de Desplazamiento ubicada en Bucaramanga, para determinar su goce efectivo.

Objetivos Específicos:

- Visibilizar el ejercicio de la ayuda inmediata en la fase de atención humanitaria de emergencia para la población en situación de desplazamiento en Bucaramanga.

- Establecer el grado de accesibilidad y asequibilidad de la Ayuda Inmediata en la fase de atención humanitaria de emergencia para la población en situación de desplazamiento.
- Plantear las posibles recomendaciones en la estrategia de ayuda inmediata en la fase de atención humanitaria de emergencia en Bucaramanga.
- Realizar memoria de la dinámica en los casos presentes al recibir el apoyo de la ayuda inmediata brindada a la población en situación de desplazamiento en Bucaramanga.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación que se realizó fue mixta, a cual se desarrollo mediante la aplicación de un modelo cuantitativo de tipo **descriptivo – transversal** que se complementa con la aplicación de estrategias de recolección de información cualitativa tales como **Grupos Focales** y **Entrevistas en Profundidad** que permiten profundizar los datos recolectados mediante la estrategia cuantitativa.

Se afirma que el diseño cuantitativo es de tipo descriptivo ya que logra describir y examinar aspectos o componentes y que permiten determinar los valores agregados que la población en situación de desplazamiento le da al proceso de apoyo que las entidades del Estado brindan en la ayuda inmediata. Así mismo, se habla que es de diseño transversal o transeccional porque “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”⁵⁴, lo que permite detectar la prevalencia de ciertas características y analizar su incidencia dentro de un proceso que se realiza a nivel poblacional en un momento determinado.

Como se mencionó anteriormente, para realizar un análisis del estudio y obtener buenos resultados en el proceso investigativo se hizo pertinente recurrir a complementariedad entre los enfoques cuantitativo-cualitativo que permitió abordar la complejidad de la dinámica de la ayuda inmediata. No obstante lo anterior, cabe reconocer que el enfoque predominante fue el **cuantitativo**.

Al utilizar los dos enfoques se hace necesario diferenciar el alcance de cada uno de estos con respecto a los aspectos que se manejaron dentro de la ayuda inmediata, por consiguiente se explicarán de la siguiente manera:

⁵⁴HERNANDEZ SAMPIERI. Roberto; México D. F: Metodología de la Investigación,2006. p. 208

Se aplicó como primer momento el **enfoque cuantitativo**, ya que permite “tomar la connotación específica de crear conocimientos sobre la realidad social, es decir sobre su estructura, las relaciones entre sus componentes, su funcionamiento, los cambios que presenta el sistema en toda su totalidad o en esos componentes”⁵⁵. Aplicando este concepto al tema de investigación, este enfoque permitió medir y describir el fenómeno de estudio que en este caso fue la **ayuda inmediata**, la cual está integrada por varios componentes que deben tener una función específica y permitir el goce efectivo de cada una de las necesidades básicas y/o derechos humanos que han sido vulnerados luego de que ocurrió el desplazamiento de la población.

Las variables que se midieron bajo el enfoque cuantitativo son componentes relacionados con alimentación, aseo personal, utensilios de cocina, atención médica, atención psicológica y transporte de emergencia, los cuales están inmersos en la ayuda inmediata y son sumamente importantes en la primera ayuda requerida por la población.

Para la respectiva medición de los anteriores componentes dentro del enfoque cuantitativo, se utilizó como técnica el **cuestionario**, ya que permite de una forma clara y sencilla recoger información de hechos, opiniones o valoraciones al tener implícito en sus preguntas un contenido que señalan aspectos objetivos y subjetivos que permiten un cálculo estadístico muy significativo y riguroso de la información; a su vez esta técnica permitió formular preguntas cerradas con múltiples opciones lo que facilita al encuestado obtener una respuesta clara y precisa del tema postulado. Un aspecto para destacar sobre el diseño del instrumento tipo encuesta que se aplicó a la población es que éste se elaboró teniendo en cuenta que las personas encuestadas no tenían un alto nivel

⁵⁵ BRIONES, Guillermo. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. (En línea). (Consultado el 9 de enero del 2011) Disponible en:[http://unorte.edu.uy/ccss/mtubio/Metodologia%20Cuantitativa%20para%20Ciencias%20Sociales%20\(G.Briones\).pdf](http://unorte.edu.uy/ccss/mtubio/Metodologia%20Cuantitativa%20para%20Ciencias%20Sociales%20(G.Briones).pdf)

académico y que contaban con un nivel básico de información relacionada con la ayuda inmediata.

Como segundo momento se aplicó, de manera complementaria, el enfoque **cualitativo**. Se utilizó este enfoque ya que “las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general”⁵⁶ lo que permitió reconstruir las vivencias mediante los relatos de las familias que accedieron y no accedieron a la ayuda inmediata de manera efectiva, orientada al componente de alojamiento transitorio, aquí se tuvieron en cuenta algunas de las familias encuestadas en la fase cuantitativa.

La técnica de recolección de información fue el **Grupo Focal** el cual “se centra en el abordaje a fondo de un número muy reducido de tópicos o problemas”⁵⁷, por esta razón se requiere de un proceso de interacción y discusión dentro del grupo sobre las temáticas que fueron expuestas, en este caso se postularon los aspectos que de forma íntegra intervienen en el proceso de la ayuda inmediata relacionada al alojamiento transitorio. Básicamente el objetivo fundamental del grupo focal fue lograr el descubrimiento de un imaginario compartido, al mismo tiempo que registrar cómo los participantes construyen colectivamente su realidad y experiencia en relación al desplazamiento y su proceso de apoyo por parte del Estado, siendo esto fundamentado por los aportes de cada uno de los miembros del grupo.

Dentro de la investigación fue indispensable contar con entrevistas que se realizaron en el marco del grupo focal, esta permitió manejar el tema de alojamiento transitorio dentro de la ayuda inmediata formulando preguntas

⁵⁶ Argueta, Mario Rodolfo. Higüeros, Alexander. Vázquez, Fernando. Aspectos generales de la investigación científica en el área social. (En línea). (Consultado el 9 enero del 2011) Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/52423018/37/El-enfoque-cualitativo>

⁵⁷ Sandoval Casilimas, Carlos A. Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. Modulo cuatro. Investigación cualitativa. (En línea). (Consultado el 10 enero 2011) Disponible en: http://desarrollo.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_6667.pdf

estructuradas y espontáneas que lograron visibilizar la percepción de cada uno de los integrantes del grupo no solo con respecto al alojamiento transitorio sino también aspectos que están relacionados en el marco de este componente, los cuales hacen referencia a diversos aspectos de carácter cultural, social, de seguridad e infraestructura tratados dentro del hogar de paso permitiendo a la autora llegar a conclusiones referentes al tema investigativo.

5.1 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Para hacer efectivo el análisis del tema de investigación se tuvo en cuenta según Alejandra María García Arcila y Damaris Quintero Naranjo⁵⁸ la metodología de las 4 Aes (Accesibilidad, Asequibilidad, Aceptabilidad, Adaptabilidad) que se identificaron como variables que se encontraron inmersas en el enfoque de derechos y la dinámica misma de la ayuda inmediata. De igual manera, estas variables se hicieron visibles en las preguntas formuladas para el instrumento tipo encuesta y la técnica que se utilizó en el complemento cualitativo.

La *Accesibilidad* como aspecto que se debe analizar desde diferentes perspectivas, no solo desde el punto de vista de fácil acceso a los programas y componentes generales de la ayuda inmediata que pocas entidades del Estado o entidades no gubernamentales tienen para el apoyo de la población en situación de desplazamiento, sino también mirar el acceso desde una visión de “lo alcanzable” que sería hablar de ubicaciones de las entidades dentro del área metropolitana de Bucaramanga y el grado de conocimiento de esta población con respecto a la política y la reivindicación de derechos humanos que es función principal del Estado con respecto a las situaciones de desplazamiento. En segunda instancia la *Asequibilidad*, el cual hace referencia a la percepción que puede tener la población

⁵⁸ García Arcila, Alejandra María; Quintero Naranjo, Damaris. Política pública de atención a la población desplazada: perspectiva de la atención humanitaria de emergencia (AH). Universidad de Antioquia. Colombia. p. 4. (En línea). (Consultado 6, julio, 2011). Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/derypol/article/viewFile/7890/7503>

en situación de desplazamiento en cuanto a si la ayuda inmediata y los componentes que se manejan dentro de esta se pueden obtener o no. También permite revisar si la ayuda inmediata en el marco de la política pública verdaderamente está dando oportunidades de realizaren su totalidad el goce efectivo de derechos humanos de las personas que utilizan esta ayuda. También se tiene presente la *Adaptabilidad*, la cual permite analizar el panorama con respecto a la capacidad que tiene la ayuda inmediata para adaptarse a las situaciones que durante ese momento vive la población en situación de desplazamiento y de esa manera, lograr el goce efectivo de derechos humanos. Denotará si la entrega de esta ayuda por parte del Estado se ajusta a las necesidades de la población para que pueda garantizar desde el principio el derecho a la mínima subsistencia. Y por Último, la *Aceptabilidad*, aspecto que indica de cierta manera el conjunto de condiciones que debe tener la ayuda inmediata para que la población la perciba como apta y suficiente. De esta manera la misma población establece si los componentes dentro de la ayuda inmediata reciben un calificativo de aceptabilidad o no.

5.2 MAPEO

Se consideró como **universo** de este estudio a la población en situación de desplazamiento que llegó a la ciudad de Bucaramanga en el primer trimestre del año 2010.

5.3 MUESTREO

En primera instancia se hizo referencia al tema para verificar que la dinámica existente en la ayuda inmediata estuviera siendo efectiva para el goce efectivo de los derechos humanos, de allí se procedió a buscar información que direccionara el análisis y mediante esta información surgieron preguntas que enfocaron la investigación. El siguiente paso fue formular las preguntas del cuestionario que fue

aplicado en la parte cuantitativa, el cual, se dificultó aplicarlo a la población en situación de desplazamiento pues las entidades que trabajaban con esta población tenían como principio la confidencialidad, impidiendo un poco el acceso a esta población y dificultando así la obtención de las familias que se requerían para su debida aplicación. Se tuvo que implementar la visita a varios asentamientos y comunas en donde posiblemente radicara la población que se necesitó y fue de esta manera que se logró luego de un largo tiempo la aplicación del cuestionario y obtención de datos de la parte cuantitativa. La investigación se realizó con las familias que solicitaron la ayuda inmediata en entidades como la Cruz Roja Colombiana (entidad no gubernamental) y el hogar de paso (Corprodinco) como operador de la Alcaldía de Bucaramanga

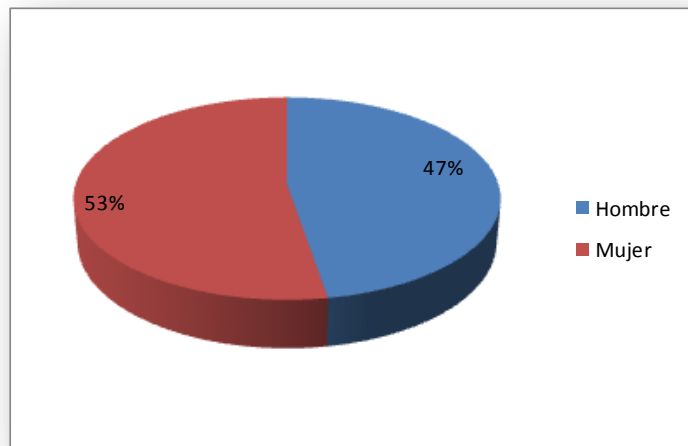
El tipo de muestreo que se utilizó en la parte cualitativa fue “bola de nieve” el cual consiste en detectar una población determinada y luego indagar sobre otros posibles actores dentro del tema manejado, en este caso se indagó sobre la existencia de más personas que habían recibido ayuda inmediata; si bien este tipo de muestreos es más usual en estudios de corte cualitativo fue necesario implementarlo para rastrear en las mencionadas instituciones a las familias que recibían en ese momento o recientemente habían recibido la ayuda inmediata. De igual manera, este tipo de muestreo permitió que la población remitiera a otras familias que accedieron a la ayuda inmediata (principalmente al alojamiento transitorio) y de la que no se tenía mayor información para trabajar el momento cualitativo.

6. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se realizara como primera medida desde la información recolectada del instrumento aplicado en el momento cuantitativo que reflejara la dinámica existente en la ayuda inmediata con respecto a los componentes que la cruz roja brinda a la población en situación de desplazamiento. Seguido de esto, y de una manera complementaria se realizara el análisis del momento cualitativo el cual dará oportunidad de revisar el componente de alojamiento transitorio ya que este componente es brindado por parte de corprodinco entidad operadora que tiene la alcaldía de Bucaramanga.

6.1 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

Grafico 1. Distribución porcentual del total de la población según sexo.

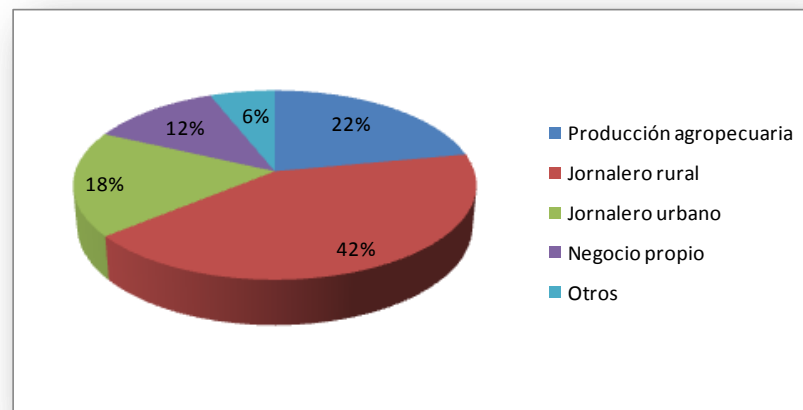


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía , 2011

La población total que se encuestó corresponde a 150 familias que recibieron la ayuda inmediata al llegar a la ciudad de Bucaramanga en el primer trimestre del 2010. De las cuales un 47% son personas de género masculino y un 53%

corresponde al género femenino (Grafico 1). Esto hace visibilizar como la mujer luego del evento ocurrido de desplazamiento, logra incluirse en un rol representativo donde prevalece la atención y dominación de procesos que requiere llevar a cabo familia para adquirir ayuda por parte de las entidades del estado y así lograr minimizar su situación de vulnerabilidad. Cabe aclarar que en algunas ocasiones este rol no es adquirido por iniciativa propia o deseo de la mujer intervenir en dichos procesos sino porque han sido víctimas del conflicto armado interno por parte de grupos al margen de la ley quienes son los únicos responsables de ocasionar la muerte de sus cónyuges.

Grafica 2. Distribución porcentual de las familias según actividad económica antes del desplazamiento.

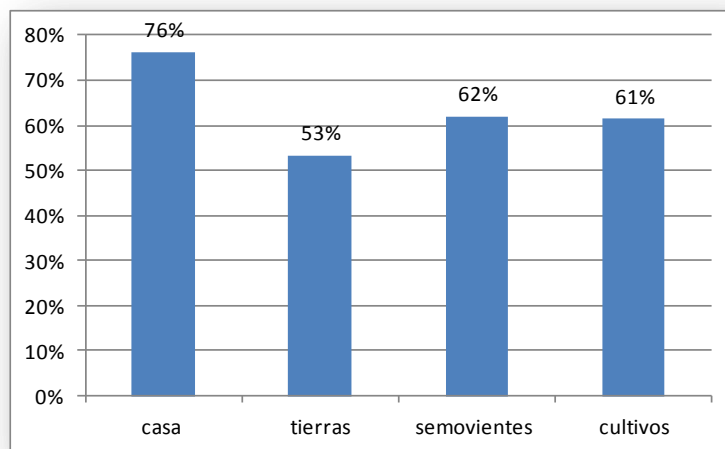


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía, 2011

Las labores que ejercían las familias antes del desplazamiento eran actividades que les generaban los ingresos para el sostenimiento de su familia y lograr la adquisición de propiedades y bienes que hacían parte del aspecto económico con el cual contaban para su sustento. Muchas de las labores desempeñadas eran de carácter rural en donde se encontró que un 22% (33 casos) ejercían trabajos en la producción agropecuaria, 42% (63 casos) se desempeñaban como jornaleros

rurales, un 18% (27 casos) como jornaleros urbanos, 12% (18 casos) tenían su negocio propio referentes a tiendas o cantinas y por último un 6% (9 casos) que manifestaron laborar de otras actividades como era el manejo de semovientes que eran criados para su comercialización. (Ver gráfica 2).

Grafica 3. Distribución porcentual de las familias según propiedades y bienes de la familia antes del desplazamiento.

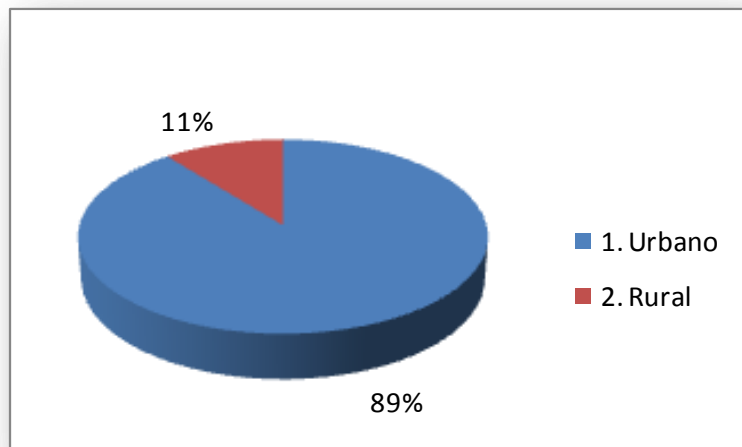


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Por otra parte encontramos los bienes y propiedades que tuvieron que abandonar las familias luego de ser afectados por la violencia que parte del conflicto armado y/o grupos al margen de la ley quienes en muchos casos imponen dominios territoriales. De las 150 familias encuestadas se encontró que un 76% (114 casos) contaban con un bien inmueble como lo era tener su casa propia. Un 53% (80 casos) contaba con tierras que eran trabajadas por ellos mismos al igual que, un 62% (93 casos) contaba con semovientes, un 61% (92 casos) contaban con cultivos. De esta manera se demuestra que no todas las familias podían contar con los mismos bienes y propiedades, pero que de todas maneras mediante el trabajo que ejercían año tras año, habían logrado obtener ingresos para invertirlos

en la adquisición de bienes que con el tiempo se convertiría en algo rentable a futuro que les generaría otro ingreso para vivir dignamente. (Ver gráfica 3).

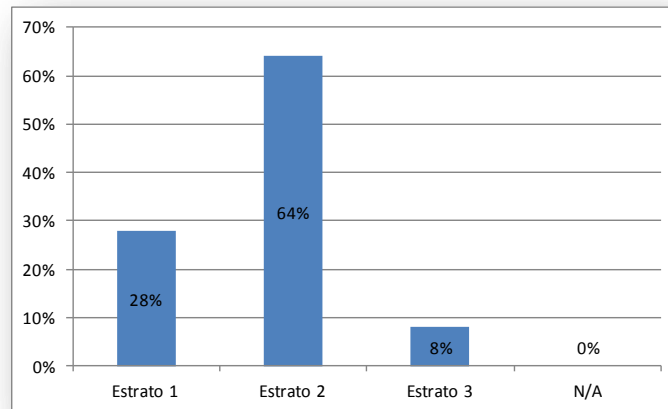
Grafico 4. Distribución porcentual según área actual de residencia.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía, 2011

Muchas de estas familias que han tenido oportunidad de acceder a la ayuda inmediata alcanzaron en un principio adquirir la mínima subsistencia para lograr que su posición de vulnerabilidad se haya mitigado. Esta oportunidad logra impulsar a las familias en el deseo de obtener un refugio donde puedan alcanzar cierta tranquilidad y protección para seguir desarrollando sus vidas y sin correr riesgo alguno de sufrir amenazas que les impida vivir con dignidad como lo exige la constitución política de Colombia. Por esta razón un 89% de las familias se encuentran actualmente radicadas en zonas urbanas buscando como objetivo gozar de la libertad que se les fue negada en su habitad. Mientras que un 11% de la población decidió emprender nueva búsqueda de tierras para radicarse en zonas rurales las cuales permite radicarse nuevamente en su habitad y adquirir el ritmo de vida y costumbres que prevalecía en ellos antes de su desplazamiento. (grafica 4)

Grafica 5. Distribución porcentual según estrato socioeconómico

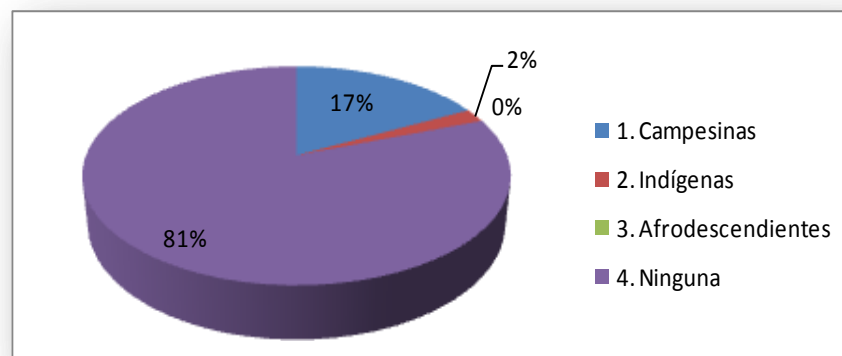


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Para el momento en que se realizó la encuesta, gran parte de las familias contaban con un lugar donde estaban recidiendo. En este caso, se logro refejar que un 28% de las familias lograron encontrar un lugar para recidir y contruir cambuches o mediaguas en zonas con estrato 1 que según ellos les permitian contrarestar los contratiempos climaticos o el tener que vivir en la intemperie. Aunque cabe resaltar que muchas de estas familias temiendo volver a sus lugares de origenes y volver a reincidir en la misma dinamica del conflicto armado, prefieren habitar zonas donde el peligro no es directamente por amenazas o desalojo de sus tierras, sino por una violencia que se presenta de otro tipo en barrios de estrato 1 como lo son riñas, contratiempos o eventos catastroficos entre otros los cuales siguen siendo una representación de vulneracion al derecho de vivir dignamente y a tener una protección mínima para el desarrollo de sus vidas. Por otra parte el 64 % de las familias se encontraban viviendo en barrios de estrato 2 que en la mayoría de casos eran propiedades de familiares, amigos mas cercanos o recomendados que tenian en la ciudad de bucaramanga. Por ultimo se logró visualizar que el 8% de las familias se encontraban viviendo en zonas de estrato 3 debido a que sus familiares recidian en esta zona, aunque dentro de este

pequeño porcentaje se encontraron casos donde algunas familias estaban viviendo en fincas ubicadas en zonas con esta estratificación siendo este no solo su lugar de vivienda sino también su lugar de trabajo y propiedad de sus jefes. (Ver gráfica 5)

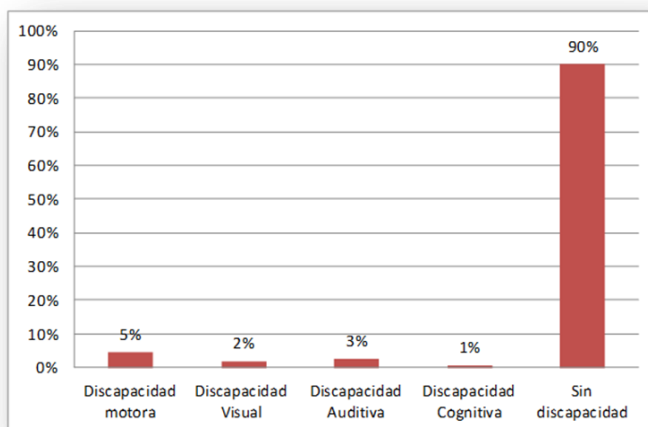
Grafica 6. Distribución porcentual de las familias según comunidad a la que pertenece.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Otra de las características encontradas en la población son las familias que pertenecían a grupos poblacionales que son según el Estado grupos con mayor riesgo de vulnerabilidad y a quienes se les debe dar cierta prioridad al brindar apoyo en el momento que lo requieren. Dentro de las familias que tuvieron acceso a la ayuda inmediata se encontró que de las 150 familias el 17% pertenecían a comunidades campesinas, un 2% pertenecían a comunidades indígenas las cuales fueron expulsadas no solo de sus tierras sino de sus vínculos económicos, sociales y culturales de un territorio propiedad de la comunidad el cual propiciaba el desarrollo de su identidad, funcionamiento y organización de grupos asociativos constituidos dentro de la misma comunidad que tienen como fin su realización y la del país.(grafica 6).

Grafica 7. Distribución porcentual según integrantes de la familia con discapacidad.

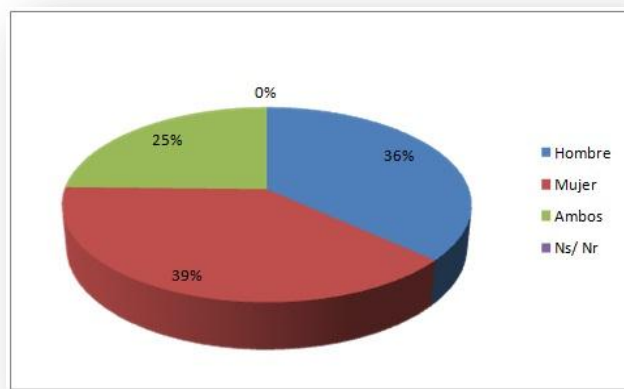


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Del mismo modo, en el proceso investigativo, se examinó en cada una de las familias si habían miembros que contaran con alguna discapacidad siendo este otro factor que incide para que la población tenga un mayor grado de vulnerabilidad de los derechos. Se encontró que un 90% del total de las familias encuestada no tienen miembros con discapacidades, mientras que un 5% tiene miembros con discapacidades de tipo motora, un 3% con discapacidades auditivas, un 2% con discapacidad visual y por último un 1% con discapacidad cognitiva. Se hace indispensable tener en cuenta que dentro de las leyes estipuladas para la protección de derechos humanos de la población en situación de desplazamiento esta clase de factores interrumpen de cierta forma la dinámica existente dentro de una familia. Por esta razón, se tienen excepciones con respecto a esta población lo que contribuye a mejorar el apoyo por parte de entidades y de los programas trazados por el Estado. Es de suma captar esta población ya que demandan mayor atención y cuidado lo que desfavorece en muchas ocasiones las condiciones económicas y sociales que requieren manejar las familias para su subsistencia. En Colombia se tienen en cuenta esta clase de

factores ya que la política pública indica que si en las familias pertenecientes a la población en situación de desplazamiento existe algún miembro con discapacidad, se le debe prestar la ayuda inmediata durante los (3) primeros meses pero a su vez, estará postulada a adquirir el beneficio de prorrogarla durante otros (3) meses más por el hecho de contar con un miembro con discapacidad física o mental. (Ver gráfica 7).

Grafica 8. Distribución porcentual según la jefatura del hogar.

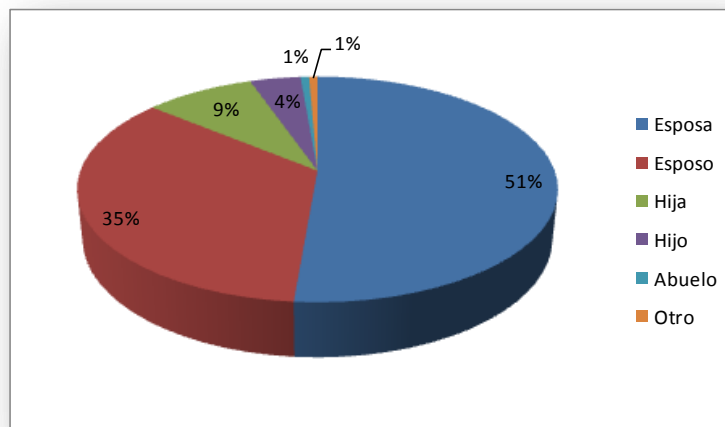


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

El desplazamiento es un suceso que incide drásticamente en la composición y organización del hogar. En nuestra cultura es común visibilizar el modelo patriarcal en donde el hombre es el encargado de asumir el rol de jefe del hogar y generador de ingresos para el sostenimiento de la familia mientras que la mujer es la encargada de los quehaceres del hogar y los demás miembros que conforman la familia. El grupo poblacional con el que se trabajó la investigación demostró que la jefatura del hogar estaba siendo direccionado principalmente por la mujer con un 39% demostrando así como la mujer logra hacer partícipe de los procesos que se requerían para recibir la ayuda inmediata lo cual refleja la suficiente capacidad para afrontar los problemas o toma de decisiones que afronte su familia en su posición de desplazados .En algunas ocasiones, esta dinámica se asimila como

consecuencia por pérdida del cónyuge o desintegración de la familia en el transcurso de su desplazamiento. De esta forma se logra evidenciar como el mismo desplazamiento se encarga de romper esquemas obligando a las personas que conforman el núcleo familiar a enfrentarse a nuevas funciones y desempeñar nuevos roles ante la situación presentada. Por otra parte un 36% indicaba que las familias aun conservaban la concepción tradicional siendo el hombre quien ejercía su rol de jefe de hogar. Mientras que un 25% de las familias aun se compartían la jefatura del hogar siendo hombre y la mujer quienes incursionaban en la toma de decisiones dentro de este. (Ver gráfica 8)

Grafica 9. Distribución porcentual de las familias según aporte de ingresos para la familia después del desplazamiento.

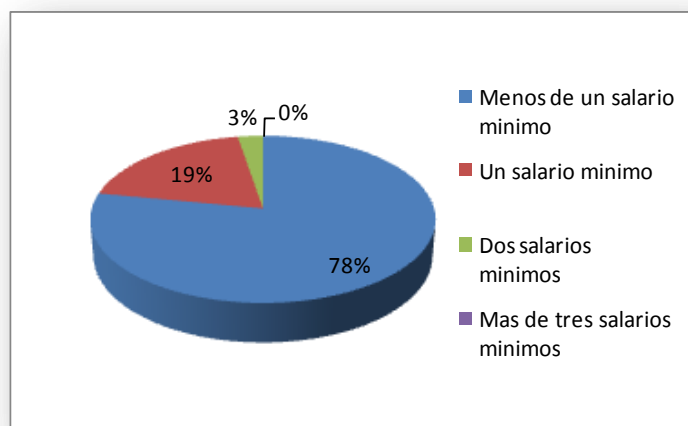


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Siguiendo un orden de ideas, dentro de las familias encuestadas se indagó sobre los principales integrantes de la familia que aportan ingresos para el sostenimiento del hogar, en donde se logró encontrar que de las 150 familias encuestadas un 35% (52 casos) son respaldadas por los ingresos provenientes de trabajos realizados por parte del hombre que ejerce el rol de padre y/o esposo en la familia, un 4% (6 casos) es el hijo quien aporta para el sostenimiento familiar, un 9% (13

casos) es la hija quien trabaja y aporta ingresos, seguido del caso más representativo de un 51% (77 casos) donde es la mujer en su rol de madre y/o esposa quien sale a laborar para el sostenimiento de la familia. Estos últimos casos reflejan como ha sido la ruptura que ha tenido la mujer en su rol tradicional de ama de casa ya que luego del desplazamiento la mujer tiene que someterse a la incursión de actividades que desde tiempos atrás vienen siendo ejercidas por el hombre quien era el que laboraba y conseguía los ingresos necesarios para el mantenimiento del hogar. La población en situación de desplazamiento cuando se radica en la ciudad se ve obligada a deserta de la idea para laborar en trabajos que eran acostumbrados a realizar en su anterior contexto rural lo que obliga a muchos de los participantes de la familia a buscar la manera de obtener ingresos. La mujer siendo hábil para desempeñar diferentes oficios del hogar, es quien normalmente accede a la adquisición de trabajos mejor remunerados lo que influye indiscutiblemente en la obtención de la jefatura del hogar y el sostenimiento de las familias, situaciones un poco incómodas para los representantes del sexo masculino dentro del núcleo familiar ya que en muchos casos por fuerza mayor estos se ven opacados por el nuevo rol dominante que logra ejercer la mujer en su afán de suplir necesidades de aspecto económico que en muchos casos hace adquirir superación y liderazgo para las decisiones que se deban tomar dentro de la familia. Por último se observa que un 1% representando a un caso donde la persona era soltera, sola trabajaba para el sostenimiento propio. Mientras que en otra familia 1% el que sostenía el hogar era un adulto mayor. (Ver grafica 9)

Grafica 10. Distribución porcentual según ingresos mensuales dentro de la familia después del desplazamiento.

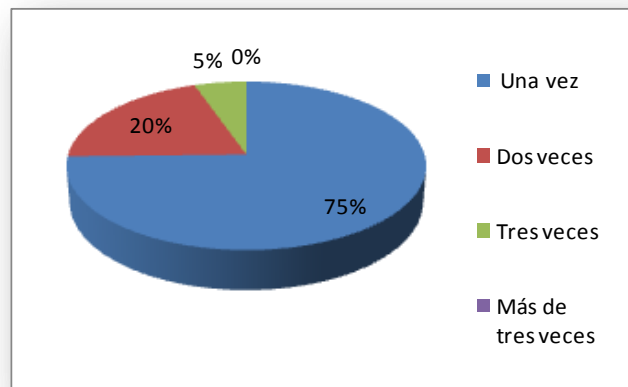


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Luego de encontrar la manera de generar ingresos, la población en situación de desplazamiento empieza la disputa para lograr atender las necesidades básicas con el sueldo que adquieren de las distintas labores que ejercen los integrantes para el sostenimiento de la familia. De las 150 familias que se encuestaron, se logró visibilizar que un 78% (177 casos) sobrevive con menos de un salario mínimo vigente puesto los trabajos que realizan las personas son labores que no requieren de estudio o especialidad como oficios varios, vendedores ambulantes, servicios domésticos entre otros que muchas veces son mal remunerados y en muchas ocasiones en condiciones inadecuadas, lo que no permite realizar una actividad con dignidad en su totalidad. Un 19% (29 casos) fueron familias que lograron acceder a un salario mínimo pero en muchas ocasiones sometidos a la explotación laboral problema que acoge en la mayoría a las personas que se encuentran en la posición de desplazados ya que deben a costa de lo que sea tener ingresos suficientes para el mantenimiento del hogar. Por último se captó que un 3% (4 casos) lograron adquirir un trabajo donde su pago era bien representativo. Estos últimos casos fueron de personas que al llegar a la ciudad

tomaron como opción aprender un arte mediante amigos o familiares que les apoyaron en su proceso y así lograron luego de un tiempo incursionar en el ámbito laboral ejerciendo actividades como panadería, construcción, albañilería, zapatería entre otros. (Ver gráfica 10).

Gráfica 11. Distribución porcentual según desplazamientos que ha realizado la familia.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

De las 150 familias que se encuestaron se encontró que el 75% (112 casos) sufrían las consecuencias del desplazamiento por primera vez, lo cual representa un impacto fuerte para todo el núcleo familiar puesto que es un fenómeno duro de afrontar no solo desde la expulsión de sus tierras sino también desde los procesos y etapas que deben sobrellevar para amortiguar las necesidades que desde ese momento se hacen indispensables atender para la subsistencia, del mismo modo que afrontar la vulneración de derechos que es ejercida al estar en una posición de población desplazada. Desde estos primeros eventos debería actuar eficazmente la política pública con respecto a la ayuda inmediata pues se sabe que muchas familias sin tener conocimiento alguno de los procesos que son creados en el país para afrontar estas situaciones, tratan de sobrellevar algunas veces de forma no digna las adversidades y violaciones que interrumpen el goce

de sus derechos y la oportunidad de vivir en forma íntegra dentro de la sociedad. También se visualizó que un 20% (30 casos) pasaban por su segundo proceso de desplazamiento, pues habían vuelto a ser víctimas de la violencia que generalmente es inculcada por grupos al margen de la ley. Por último, se encontró que un 5% (8 casos) fueron familias que por tercera vez eran víctimas del conflicto armado lo cual revela como las personas están en constante procesos de cambio no solo a nivel personal sino de su entorno lo que trae como consecuencia la percepción de incredulidad, desorganización, incapacidad y confusión de esta población ante las alternativas que ejerce el estado para disminuir el conflicto armado en Colombia y todo lo que ello representa.(Ver gráfica 11)

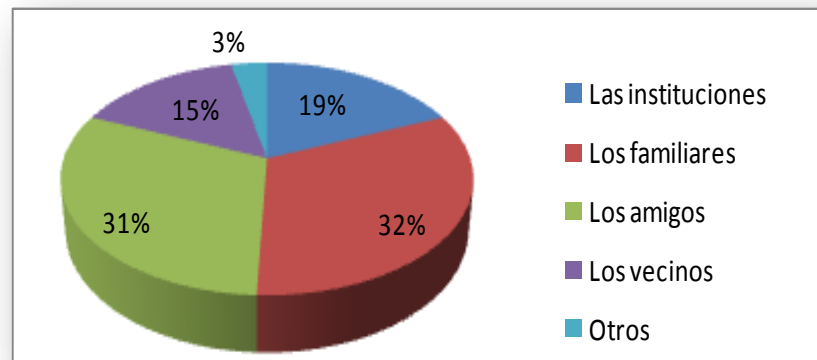
6.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS EN LA AYUDA INMEDIATA

Lo primero que busca la población en situación de desplazamiento al llegar a la ciudad de Bucaramanga es alguna institución o entidad que les pueda brindar el apoyo necesario con respecto a alimentación, alojamiento, utensilios de aseo, atención psicológica y médica, entre otros, para atender sus necesidades básicas y sobrevivir los primeros días luego de realizar su desplazamiento.

En muchas ocasiones esta población no sabe o no cuenta con información sobre la ayuda inmediata que el Estado pone a su disposición para restituir y atenuar la vulneración de sus derechos, luego de adquirir su condición de desplazada. Por esta razón se indagó por las entidades o mediante las personas a las que se acude para adquirir información sobre la ayuda. Según las estadísticas un 32% (48 casos) obtuvo la información mediante familiares quienes ya habían sido víctimas de la violencia en zonas rurales o en municipios donde vivían. Un 31% (46 casos) señaló obtener la información por parte de sus amigos, un 15% (23 casos) fue informado por vecinos que residían en el mismo lugar de origen. Tal sólo un 19% (28 casos) acudió a las instituciones las encargadas de informar y orientar los

procesos que se requerían para recibir la ayuda inmediata. Por último un 3% (5 casos) contó con información los medios de comunicación, como la radio y en otros casos por ONG's. (Ver gráfica 12)

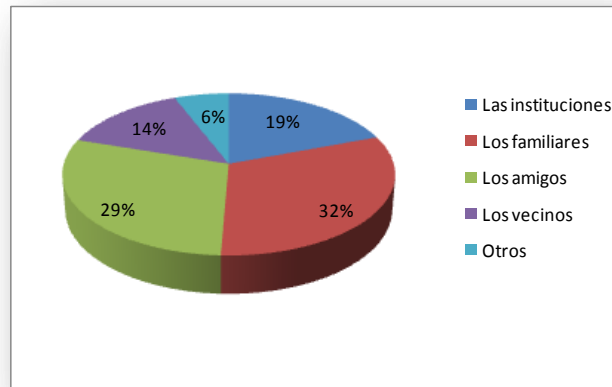
Gráfica 12. Distribución porcentual de las entidades y grupos de personas que informaron sobre la ayuda inmediata.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Por otra parte se analizaron los casos de personas que recibieron orientación sobre la declaración o no declaración de los hechos que ocasionaron el desplazamiento. Muchos de estos casos fueron orientados por los familiares, como lo indica la encuesta con un 32% (47 casos); orientación por parte de amigos en un 29% (44 casos); orientación por parte de instituciones o entidades del Estado con un 19% (29 casos); mientras que un 14% (21 casos) eran orientados por vecinos y por último un 6% (9 casos) de manifestó recibir esta orientación por personas desconocidas y ajenas a instituciones en la ciudad de Bucaramanga. (Ver gráfica 13). Las declaraciones que presenta esta población se hacen importantes como forma de denuncia hacia la violación de derechos por parte de grupos al margen de la ley y del mismo conflicto armado interno lo que obliga muchas veces al Estado a revisar y ejercer un control sobre las diferentes políticas que se utilizan para la prevención de problemáticas existentes como consecuencia de la violencia presentada en el país. (Ver gráfica 13)

Grafica 13. Distribución porcentual de las entidades y grupos de personas que orientaron a declarar los hechos del desplazamiento.

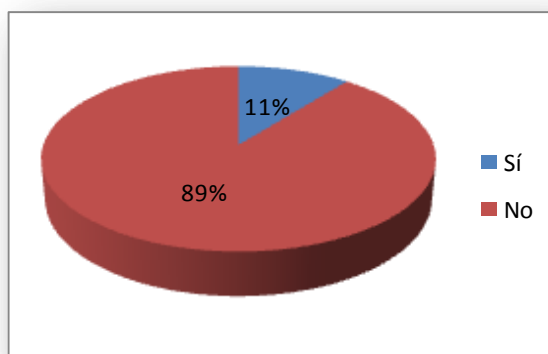


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Una vez se presenta la declaración a entidades como la Red de Solidaridad Social o Acción Social, se realiza una valoración y estudio de los hechos para determinar su condición y declarar si existe desplazamiento. El proceso concluye con la inclusión en el Registro Único de la Población Desplazada (RUPD), el cual permite que las personas accedan a la atención humanitaria de emergencia y demás programas que el Estado ejerce para la reivindicación de los derechos humanos.

Al realizarse la encuesta en las familias que recibieron la ayuda inmediata, el 100% de estas se encontraban incluidas en el RUPD. Cabe mencionar que no todas tuvieron la oportunidad de ingresar solamente con la realización de un solo estudio del caso, sino con una segunda revisión de las declaraciones presentadas por la familia.

Grafico 14. Distribución porcentual de las familias que tuvieron que imponer mecanismos de defensa para ser incluidos en el RUPD.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Algunas familias 11% (16 casos) tuvieron que implementar recursos de apelación y reposición, mediante asesoría de la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría general de la Nación, para acceder al registro. Las mencionadas entidades revisaban los casos y actuaban en pro de la población que requería su solicitud. La población que hizo uso de estos recursos, comentó que la mayoría de casos que no eran aceptados en el RUPD se argumentó que no se cumplía con los requisitos exigidos para obtener la declaración de la condición de desplazado poniendo en duda la declaración y veracidad del caso que era expuesto por parte de las familias. Lo anterior, debido a que las entidades ya habían manejado casos de familias que no habían sufrido un desplazamiento por hechos violentos, sino que requerían de esta ayuda para subsistir los primeros meses de búsqueda de nuevos estilos de vida y oportunidades en poblaciones urbanas o algunas veces porque necesitaban permanecer en la ciudad mientras que alguno de sus integrantes se realizaba tratamientos o procedimientos médicos. Por otra parte un 89% (134 casos) no tuvo que interponer recurso alguno pues el proceso de estudio había sido verídico para lograr adquirir su condición de población en situación de desplazamiento. (Ver gráfica 14).

a. Accesibilidad

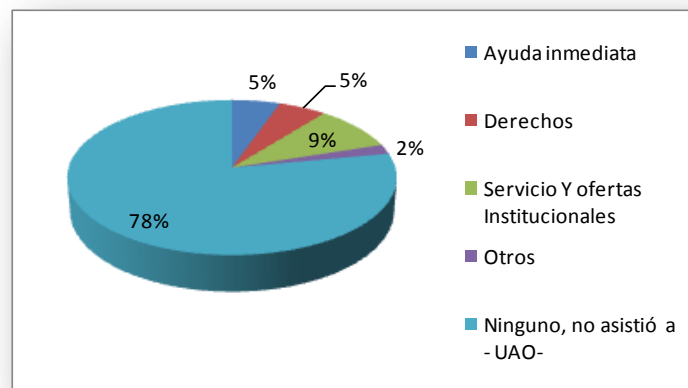
Aunque la población encuestada pudo acceder al apoyo que brinda el Estado mediante la ayuda inmediata, se hace indispensable evidenciar que existe una falencia con respecto a la divulgación e información de leyes, procesos y derechos humanos que le han sido vulnerados a la población en situación de desplazamiento y que en muchos casos desconoce, inhabilitándolos para llegar a la justicia y la reparación integral, siendo esto una función principal que debe ser encaminada y ejercida por parte de las instituciones que el Estado crea no solo para el conocimiento de esta información, sino también para la orientación y realización del conducto regular que se debe llevar a cabo en los procesos encaminados a prestar la ayuda inmediata.

Una de las entidades principalmente encargada de realizar las funciones anteriormente nombradas es la Unidad de Atención y Orientación para la población desplazada -UAO- que atiende directamente a las familias para orientarlas y prestar apoyo en los procesos y programas que reciben estas familias en las diferentes fases que se presentan dentro de la atención humanitaria de emergencia. Dentro de la investigación, se indagó si en un principio había asistido a esta entidad para recibir alguna información y la respuesta fue negativa, pues se encontró que un 78% (117 casos) no asistieron para recibir la información específica y efectiva para que fueran acreedores de las ayudas que el Estado brinda. Sólo un 5% recibió información directa sobre la ayuda inmediata, un 5% sobre el tema de los derechos humanos, 9% en servicios y ofertas institucionales y 2% de otros programas que se estaban implementando luego de terminar su periodo de recibir la ayuda inmediata (Ver gráfica 15).

Lo anterior confirma cómo el acceso para recibir su condición de población desplazada y oportunidad de ingresar a programas en su lucha por reivindicar los derechos de la familia se ve obstaculizado por la falta de información y organización que se tiene en este sentido, pues muchas veces las familias por su

bajo nivel de educación no logra dimensionar que al ser víctima de un desplazamiento se vuelve compleja su situación por la vulneración múltiple tanto de derechos culturales, económicos, sociales como de derechos políticos y civiles requiriendo así tener apoyo efectivo y en general de todos los aspectos que se necesiten tener claros para hacerlos completamente participes de la estrategias que se tienen para que cumplan el goce efectivo de los derechos que le han sido vulnerados luego de adquirir su condición de familias desplazadas.

Grafica 15. Distribución porcentual de las familias que recibieron orientación en la UAO.



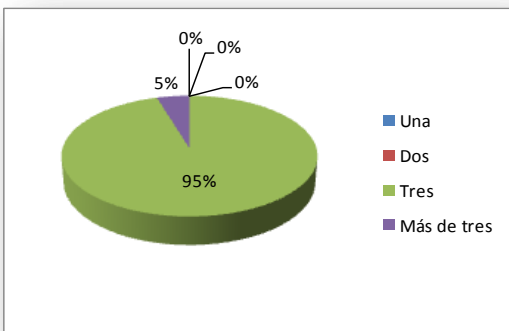
Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

b. Asequibilidad:

El reto más complejo que enfrenta el Estado colombiano es crear estrategias que suplan y tengan un funcionamiento adecuado para efectuar un verdadero goce efectivo de los derechos humanos a la población que se encuentra en situación de desplazamiento. Para ello la ayuda inmediata es una de las estrategias que interpone el Estado con el objetivo de brindar una oportunidad de recuperar y reivindicar los derechos que les han sido violados y que como consecuencia ha hecho de ellos una población con mayor grado de vulnerabilidad en comparación con las demás personas que conforman la sociedad.

Recordando que la ayuda inmediata se brinda durante los 3 primeros meses y da oportunidad de prorrogarse durante otros 3 meses más, siempre y cuando haya una excepción por algún caso especial, se corroboró mediante estadísticas que de los casos que cumplían (según las características necesarias acordadas en la ley para tener esta oportunidad) fue tan sólo de un 5% (7 casos) los que accedieron a extender la ayuda por más tiempo, demostrando de esta forma, la poca flexibilidad y oportunidad que la ayuda inmediata tiene cuando la población argumenta algunas veces que no está en condiciones para asumir su autosostenimiento porque sufren alguna incapacidad de salud para trabajar y que ante la vista de las instituciones, podrían ser afectaciones leves en salud que no son impedimento o razones de peso para otorgar oportunidad de recibir la ayuda por más tiempo, siendo este uno de los casos más referidos por la población que participo en la encuesta. En otras ocasiones, entran a participar de esta disputa, algunos casos de discapacidad que no son de tipo motora o mental de alguno de los integrantes de la familia en varios casos siendo menores de edad, lo cual obstaculizaba al representante de la familia acceder a un trabajo estable pues debían contratar a alguien que cuidara del integrante, representando esto un gasto más e impidiendo que los ingresos adquiridos en su posible trabajo no fueran destinados al sostenimiento de la familia. Lo anterior representa una desventaja hacia las oportunidades que tienen estas familias para satisfacer sus necesidades básicas ya que muchas veces dependen por completo de estas ayudas durante los primeros meses que es cuando empiezan a buscar su estabilidad no solo en lo emocional sino en aspectos económicos y sociales que repercuten en la búsqueda de una mejor calidad de vida. En tal sentido, el otro 95% (143 casos) de las familias restantes, obtuvieron la ayuda por máximo 3 meses reglamentados según lo estipulado en la ley 387 de 1997. (Ver gráfica 16)

Gráfica 16. Distribución porcentual del número de ayudas recibidas según las excepciones establecidas dentro de la ayuda inmediata.

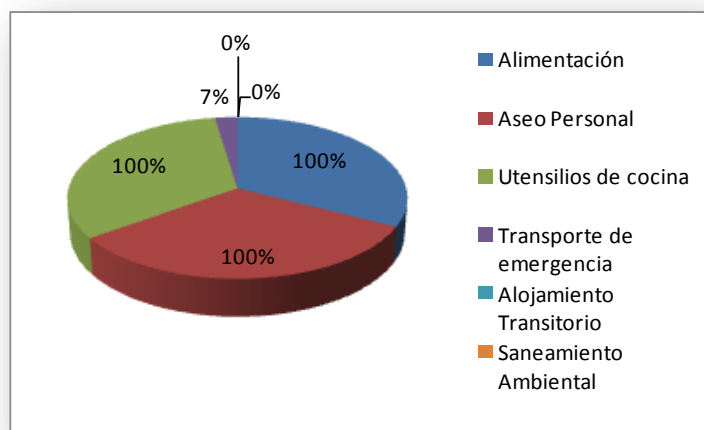


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

De acuerdo con lo anterior, la política pública se encamina, en este caso, a amortiguar las necesidades básicas y aspectos de mayor atención para la población. Por esta razón, componentes como alimentación, aseo personal, utensilios de cocina, transporte de emergencia, alojamiento transitorio y saneamiento ambiental son temas de suma importancia a la hora de brindar apoyo. Dentro de la investigación, se indagó por las ayudas que fueron recibidas por las 150 familias objeto de estudio, de las cuales el 100% (150 casos) recibieron ayuda alimentaria, 100% (150 casos) recibieron ayuda de aseo personal, 100% (150 casos) recibieron utensilios de cocina, pero tan sólo un 7% (11 casos) logró obtener la ayuda con relación al transporte de emergencia. Ninguna familia recibió ayuda de alojamiento transitorio, ni saneamiento ambiental ya que todas contaban con un lugar de hospedaje o con el alojamiento por parte de alguna persona cercana a la familia que les permitió hospedarse los primeros días en la ciudad de Bucaramanga. De esta manera se logra visibilizar que las políticas públicas cuentan con las bases y características necesarias para brindar la oportunidad a las personas de vivir en forma digna, mediante el estudio y análisis de las necesidades básicas que requiere una persona para su mínima subsistencia, aunque esto es tan sólo el esquema general que se expone en función de

aspectos que la política pública maneja dentro de la ayuda inmediata, pero como lo fue demostrado en las estadísticas, algunos de esos aspectos no cumplieron con su función efectiva de apoyar a la población, lo cual no les permitió el máximo aprovechamiento de estas oportunidades inmersas en la ayuda inmediata (Ver gráfica 17).

Gráfica 17. Distribución porcentual de las ayudas que recibieron las familias dentro de la ayuda inmediata.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

c. Aceptabilidad

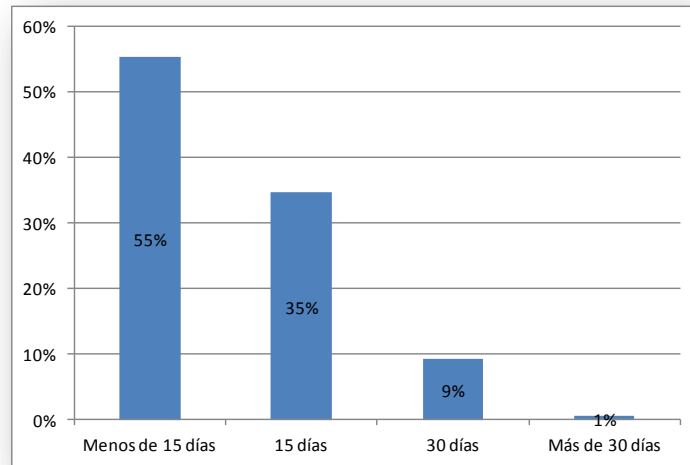
Como primera instancia, se menciona que el Estado mediante un proceso de administración delegada le asignó a la cruz roja colombiana la función de brindar información y dar atención en el proceso de ayuda inmediata a la población que era remitida por instituciones que forman parte de los entes que velan por los derechos humanos de la población y que reciben las denuncias de las familias al llegar a la ciudad de Bucaramanga. Por lo anterior, se hace necesario examinar y realizar un análisis del procedimiento aplicado por parte de la cruz roja para la entrega de las ayudas a la población que lo requiere el cual demostrara si

efectivamente están siendo eficaces oportunas y eficientes todas las acciones relacionadas a la entrega de la ayuda inmediata.

Para la aceptación de la ayuda inmediata por parte de las familias que lograron acceder a esta, se necesitó revisar las condiciones que debían enfatizar los procedimientos y tramites hechos por las familias que lograron obtener la ayuda. Es en este contexto donde se logró analizar que la ayuda fue entregada en un tiempo esperado por las familias donde las circunstancias de necesidades eran su máximo problema pues no contaban con recursos económicos para ser atendidas. De esta manera se describe cómo de las 150 familias encuestadas, un 55% (83 casos) recibió la ayuda inmediata con los componentes básicos de alimento, utensilios de aseo y de cocina en menos de 15 días lo cual les proporcionó de una forma oportuna disminuir las necesidades básicas, mientras que un 35% (52 casos) recibió estas ayudas a los 15 días de presentarse en la institución.

Por otra parte, se conoció que un 9% (14 casos) donde recibió la ayuda a los 30 días pues se exteriorizaba un contratiempo que era representado en la constante movilización que realizaban las familias buscando un hospedaje fijo, situación que traía como consecuencia, que al realizarse la visita domiciliaria, la familia no pudiera ser contactada en la dirección que se registraba en la apertura del caso lo cual ocasionaba perdida de tiempo para el procedimiento que se necesita llevar a cabo antes de la aprobación de la ayuda inmediata por parte de la entidad. Por último, se observo un caso especial en donde un 1% (1 caso) recibió la ayuda inmediata pasados los 30 días de su solicitud pues agotaron las 3 visitas domiciliarias que corresponden por parte del personal de la entidad permitiendo que se diera como concluido la no ubicación de la familia, en donde tiempo después la familia realizó gestión en la institución para que revisaran el caso nuevamente pero ya con la seguridad de que la visita domiciliaria sería realizada con éxito (Ver gráfico 18).

Gráfico 18. Distribución porcentual de tiempo en el que se registro la entrega de la ayuda inmediata.



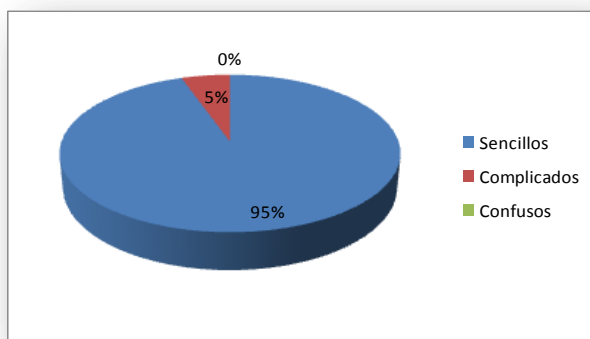
Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

De igual forma, se analizó si la ayuda inmediata contaba con procedimientos y trámites eficientes y claros tendientes a evitar contratiempos. Según las estadísticas, se permitió concluir que el 91% (136 casos) manifestó que el tiempo que se requiere para la realización de los trámites al acceder a la ayuda inmediata es rápido, permitiendo así no implementar mucho tiempo en esto y poder ejercer las actividades y labores que en su momento estaban ejerciendo, que para muchos era la búsqueda de trabajo y en otros casos la realización de algún quehacer conducente a la obtención de ingresos. Otros casos argumentaron ser rápidos porque sólo tenían que asistir una vez a la entidad para registrar sus datos personales. En contraste con lo anterior, el 9% (14 casos) manifestó que los procedimientos realizados fueron demorados puesto que la ayuda inmediata debía darse en el momento que ellos asistieron a la institución, ya que si llegaban directamente a las instalaciones de la institución es porque necesitan que la ayuda en ese mismo instante. En algunos casos se presentó inconformidad porque se

necesitaba de la verificación de los datos personales y esto hacía demorado el proceso.

Para este mismo aspecto, se revisó el grado de dificultad o claridad de los trámites, que según lo estipulado por el 95% de las familias (142 casos) se pudo concluir que estos eran muy sencillos lo que les permitía entender claramente los datos solicitados y con qué fin eran requeridos para la apertura del caso, mientras que un 5% (8 casos) manifestó que los trámites eran complicados, no porque la información requerida para la declaración fuera justificada pobremente, sino por el “miedo”, que conservaban desde el desplazamiento, para dar información personal; la desconfianza generada por el sentimiento de miedo generó desconfianza hacia el personal de las instancias garantes de la atención, complicando así la recepción de datos necesarios para el estudio prerequisite del beneficio (ver gráfica 19).

Gráfico 19. Distribución porcentual según percepción de las familias del grado de dificultad presentada en la realización de trámites para acceder a la ayuda inmediata.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

De esta forma se pudo concluir que la solicitud de la ayuda inmediata tuvo buena aceptación, dando credibilidad a los mecanismos utilizados por el gobierno para

minimizar y evitar la vulneración de los derechos de quienes están expuestos al fenómeno del desplazamiento forzado.

d. Adaptabilidad

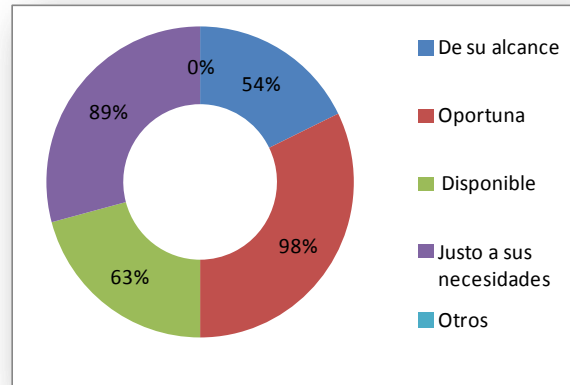
La información recolectada permitió reflejar la percepción de las familias sobre las acciones que debe tomar el Estado para amortiguar las problemáticas que rodean al país, en este caso haciendo alusión y enfocando como tema principal la ayuda inmediata.

La población en situación de desplazamiento no debería ver esta estrategia como una ofrenda sino como una obligación que el Estado tiene que implementar para alcanzar la superación y remediar el sufrimiento de estas familias afectadas en diferentes aspectos de su vida, por su condición de garante de políticas encaminadas a lograr el goce efectivo de los derechos humanos de la ciudadanía y aún más cuando claramente sabe el ejercicio y las desventajas que tienen las personas que adquieren su lugar dentro de los grupos con mayor grado de vulnerabilidad, como lo es la población en situación de desplazamiento que hace parte del país.

Por esta razón se indagó la percepción general de la ayuda inmediata y se determinó que un 54% la percibe a su alcance, es decir con acceso directo al proceso que se debe realizar para conseguir esta ayuda; por su parte el 98% manifestó que la ayuda inmediata es oportuna, lo que quiere decir que les brinda la oportunidad de implementar una acción específica para la satisfacción de necesidades básicas luego de su desplazamiento; el 63% de las familias manifestó que la ayuda inmediata era disponible, lo que permite detectar que existe aprobación del ejercicio y las funciones que se deben realizar en la ayuda inmediata para la población que la requiere; por último, 89% de las familias manifestó que la ayuda inmediata es una estrategia que está creada bajo los parámetros justos y necesarios para reducir de necesidades básicas que toda las

familias necesitan luego de presentar una situación de desplazamiento (Ver gráfica 20).

Gráfica 20. Distribución porcentual sobre la percepción de las familias con respecto a las variables que se manejan dentro de la ayuda inmediata.



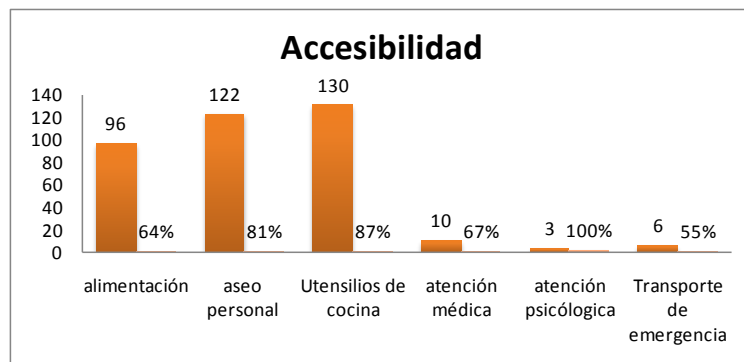
Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

6.3 ANÁLISIS GENERAL DE LAS VARIABLES DENTRO DE LOS COMPONENTES QUE INTEGRAN LA AYUDA INMEDIATA PARA LA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO

6.3.1 Accesibilidad

Después de haber analizado la dinámica de la ayuda inmediata en forma general, se realiza un bagaje sobre los componentes para indagar la implementación de la ayuda inmediata con el fin de analizar las variables de accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad, aceptabilidad que inciden directamente para el desarrollo de un buen ejercicio de la política pública orientada a realizar el goce efectivo de los derechos humanos de la población en situación de desplazamiento.

Gráfica 21. Accesibilidad en los componentes de la ayuda inmediata



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Al hacer referencia a la accesibilidad a los diferentes componentes de la ayuda inmediata se observa, desde una amplia perspectiva y en los diferentes componentes que el acceso a la alimentación es de 96 casos (64%) que manifiestan satisfacción y no presentan ningún tipo de inconformidad. También es satisfactorio el componente de aseo personal con 122 casos de acceso (81%). En utensilios de cocina se encontró que 130 casos (87%) muestran satisfacción por el acceso y la facilidad al adquirir cada uno de los materiales que integran esta ayuda. Así pues, se puede concluir que el total de la población accedió a estos componentes para necesidades esenciales y básicas durante los primeros días al llegar a la ciudad. Aunque todos tuvieron la posibilidad de acceder a estos componentes, un mínimo de familias no se declaró conforme por cómo se dieron las situaciones para recibir dichas ayudas, logrando así despertar posiciones de insatisfacción (Ver gráfica 21).

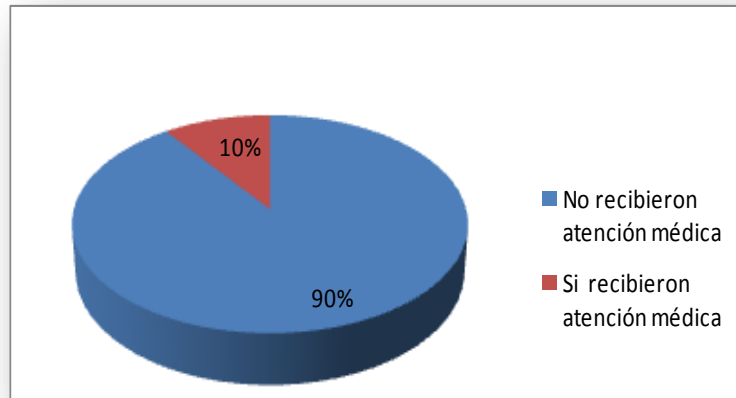
Ciertas familias afirman que a su llegada se ubican en asentamientos ubicados en las afueras de Bucaramanga, lo cual dificulta la movilidad hacia el sector central de la ciudad que es donde se encuentra la institución que brinda dichas ayudas; lo anterior ocasiona cierto grado de inconformidad en cuanto a la ubicación de dicha institución. Las familias indican, además, que sería favorable si existieran

dependencias o sedes de la institución en lugares más cercanos a los asentamientos humanos reconocidos. Por otra parte, existen inconformidades en cuanto al manejo y la falta de información, ya que por esta falencia algunas familias relatan que tuvieron que gastar doble transporte en el momento de desplazarse a la institución que brinda los diferentes los bonos y utensilios, pues al acercarse a esta, se daban por enterados que las entregas de dichos bonos se realiza en momentos y días específicos que son estipulados por la entidad, lo cual ocasiona que las personas salgan molestas ya que este incidente implica un gasto adicional e imprevisto. Situaciones como la mencionada son las que reflejan falencias en la accesibilidad a los componentes que integran la ayuda inmediata, como también ocurre en diferentes programas implementados por el Estado para la población en situación de desplazamiento, esto ocurre porque se limita a tratar de solucionar un problema específico y no el entorno de la población, de otra manera sería una ayuda integral que se desarrollará en todos los aspectos de la vida de un ser humano con el fin de cumplir a cabalidad con la protección de los derechos humanos.

Por otra parte en los componentes de atención médica, psicológica y transporte de emergencia se observaron falencias que desfavorecen la percepción de la accesibilidad. Muestra de ello se refleja al analizar en las encuestas que de las 150 familias (100%) sólo accedieron al servicio de atención médica, 15 de estas, lo cual representa un 10% del total de la población que obtuvo la ayuda en atención médica, sólo 10 casos (67%) recibieron respuestas positivas ante esta variable. Del mismo modo ocurrió en la atención psicológica en donde sólo 3 casos accedieron al componente y mostraron satisfacción. Por último, se vio que de las 150 familias encuestadas en el componente de transporte de emergencia de los 11 casos que accedieron a esta ayuda, sólo 6 casos (55% del total que recibió) argumentaron respuesta positiva con respecto a la accesibilidad.

Las falencias más notables dentro de algunos componentes de esta variable se reflejaron en:

Gráfica 22. Estructura de las familias que accedieron a la atención médica en la ayuda inmediata.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

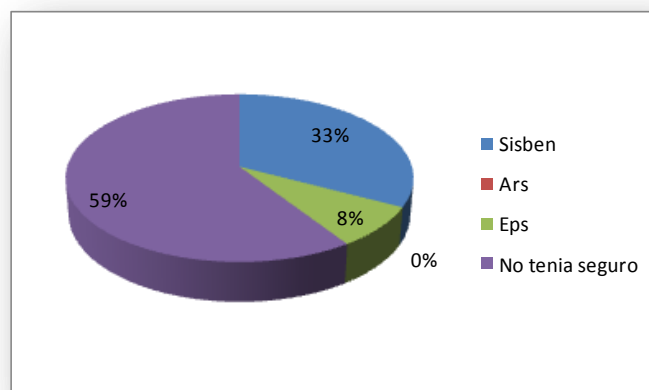
El componente de atención médica se evidencia como una falencia de la ayuda inmediata, pues aun cuando debe ejecutarse íntegramente con respecto a los servicios que requiere la población en situación de desplazamiento (ya que durante el desplazamiento pueden presentarse lesiones físicas, cuadros de desnutrición, patológicos y/o infecciosos). En la gráfica se hace representación de las 150 familias encuestadas de donde 135 casos (90%) no adquirieron esta ayuda, mientras que tan sólo 15 casos (10%) si recibieron atención médica al llegar a Bucaramanga (Ver gráfica 22).

Se identificó que las razones por las cuales la atención médica no tuvo buen impacto, 135 casos (90%), fue por varias razones entre lo que se encuentra la falta de información que se maneja en este aspecto ya que son muchas las familias que no saben que pueden asistir o recibir ayuda médica durante la

atención humanitaria de emergencia, de igual forma se identificó como el mismo Estado comete errores en la manera de publicar o hacer promoción de este componente, pues aunque las personas no lleguen con enfermedades terminales o patologías notorias se hace indispensable que ellos obtengan revisión médica, enfocada en su velar por los derechos humanos y las necesidades básicas de esta población.

Por otro lado y en concordancia con la idea expuesta anteriormente, se nota en algunos casos el desinterés de las familias por acudir a esta ayuda, puesto que manifiestan que no están enfermos y si no sienten dolores o molestia alguna de forma física no le dan mayor importancia a este aspecto. La misma concepción se ve reflejada en las acciones relacionadas con la salud, en donde se logró analizar que dentro de la atención médica, muchas de las familias encuestadas no contaban con servicio médico antes del desplazamiento, así lo demuestran las gráficas que evidencian que el 89 de los casos (59%) no tenía este servicio, 49 casos (33%) tenía SISBEN y por último 12 casos (8%) contaba con EPS. Esta situación se presenta comúnmente en las personas de bajos recursos que no pueden acceder al sistema de salud, bien sea por su bajo poder adquisitivo/ingresos necesarios para cancelar la cuota mensual o en muchos casos porque no se da prioridad a esta aspecto, pues según ellos, no se enferman constantemente y prefieren invertir el dinero en otras necesidades que son de más importancia (ver gráfica 23).

Gráfica 23. Acceso de la población a un seguro de salud antes del desplazamiento.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

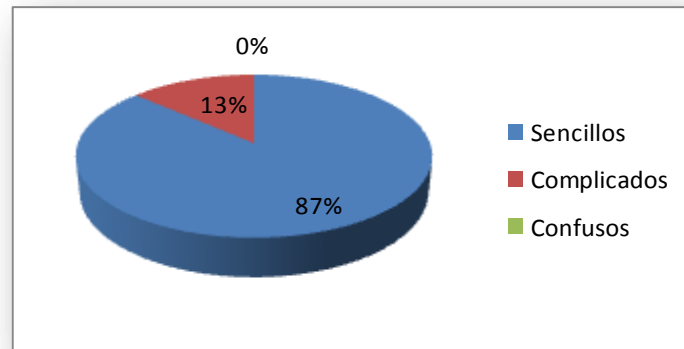
De esta manera se hace indispensable consolidar este componente, puesto que muchas de las familias objeto de estudio carecían de este servicio antes y, según lo muestran los datos, después del desplazamiento siguieron en la misma situación sin tener presente que este aspecto es sumamente importante para la prevención de enfermedades o atención de necesidades que se refieren a la salud de las personas que conforman la familia.

En contraste con lo anterior, se encontraron 15 casos (10%) de familias que accedieron a este componente y a las que les fue de mucha utilidad, pues su condición física no era la más adecuada para enfrentar la condición de desplazamiento. De igual forma, no todas las familias que accedieron a este componente se mostraron completamente satisfechas puesto que sólo 8 casos argumentaron dar este calificativo al procedimiento que se realizó para obtener la ayuda, mientras que los 7 casos restantes indicaron esta satisfechos porque la atención se les había brindado pero que encontraron barreras que les dificultaron el acceso a este componente expresando que los medios de comunicación y las mismas instituciones deben hacer más divulgación de la atención médica y sus

procedimientos ya que muchas familias no saben que cuentan con esta ayuda y ya se logran enterar por medio de otras personas o comentarios que escuchan por terceros expresando que la población en situación de desplazamiento están en todo el derecho de pedir y acceder a la atención médica y es aquí cuando ellos empiezan a indagar y a buscar la obtención de esta ayuda. Del mismo modo, se logra analizar que tomando los 15 casos (10%) de la población que si recibió la ayuda en atención médica, se logró encontrar que los procedimientos para acceder a este componente son efectivos para que la población pueda dar un manejo adecuado a esta clase de trámites que se deben realizar. Muestra de ello se ve representado que de los casos que recibieron la atención médica 13 casos (87%) argumentaron que los trámites fueron sencillos y rápidos lo que refleja que la atención médica cumple con la disposición y las herramientas efectivas y que permiten tener dominio del tema y de las acciones que se deben encaminar para recibir la ayuda. De esta forma, también se logra visibilizar que el acceso a esta ayuda no se encuentra tan limitada como para ser una barrera que no permita la obtención de esta ayuda para las familias en general.

Por otra parte las familias restantes 2 casos (13%) del total de la población que recibió la atención médica cuestionaron la manera en que se debía llevar los trámites y procedimientos respectivos pues les pareció que eran demorados y al mismo tiempo complicados a la hora de entender que papeles se requerían para la obtención de la ayuda(Ver gráfica 24).

Gráfica 24. Apreciación sobre los trámites que realizaron las familias que accedieron a la ayuda médica.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

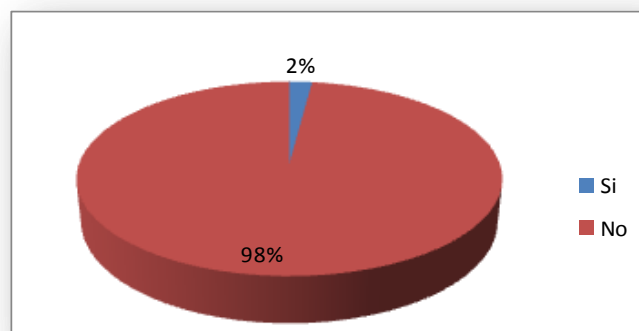
De esta forma se hace representativo que la atención médica es un componente que se menciona en las leyes pero aún no se le considera un aspecto básico, sino un servicio complementario de la atención. Así pues, se hace referencia a la no garantía de los derechos humanos ya que no se está permitiendo a la población en situación de desplazamiento realizar el goce efectivo del derecho a la salud debido a las inconsistencias que se presentan. Por otra parte, se debe mencionar que el Estado está en la obligación de brindar este componente independientemente de cómo se encuentre cada uno de los integrantes de la familia con respecto a su salud, ya que el objetivo de estas estrategias utilizadas para brindar el apoyo no sólo debe estar enfocado a reducir las necesidades que en el momento tenga la familia, sino también a promover acciones que ayuden a prevenir futuras enfermedades a las que pueden estar expuesta la población en el medio ambiente en el que se encuentre en el momento o más adelante.

Otro componente al que muchas de las familias no tienen acceso fue a la atención psicológica, que al igual que la atención medica es importante por la afectación emocional, social y moral producidas por los hechos violentos ocurridos durante el desplazamiento, lo que puede deteriorar no solo de manera personal, sino también

a nivel colectivo en las relaciones intrafamiliares. Se encontró que de las 150 familias encuestadas, tan solo 3 casos (2%) accedieron a esta ayuda, los cuales argumentaron que al expresar su necesidad de atención psicológica fueron atendidos en este sentido, cuestión que los llevo a tener una respuesta positiva y satisfactoria con respecto acceso de esta ayuda.

Mientras que los 147 casos restantes (98%) no accedieron, tema por el cual se refleja nuevamente una imperfección amplia en el manejo del componente puesto que las entidades no han atendido este aspecto ni se han preocupado por cumplir con la revisión de las necesidades en su totalidad de las personas que llegan a la ciudad, pues no logran percibir que este es un aspecto de estudiar más en personas que han sufrido y experimentado acciones de violencia que han hecho destrucciones no solo físicas sino también mentales (ver gráfica 25).

Gráfica 25 Estructura de las familias que accedieron a la atención psicológica dentro de la ayuda inmediata.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

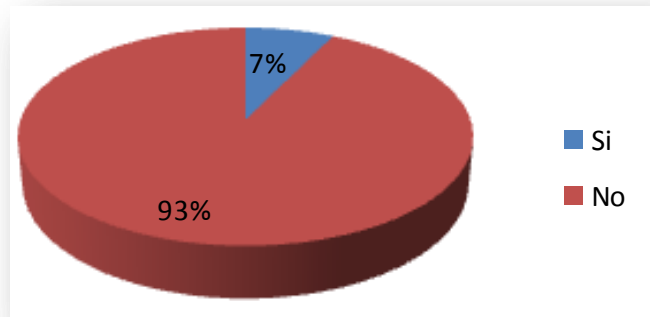
La intervención que se debe tener en cuenta con la población en situación de desplazamiento en este aspecto también se debe entender como fundamental y aunque el Estado haya implementado un componente para subsanar las necesidades que refieren a la parte psicológica, tampoco logró reflejar

satisfactoriamente las acciones tomadas en la implementación de este aspecto dentro de la ayuda.

Las familias se ven afectadas psicológicamente al ser despojadas de todos sus bienes, contexto, hábitat, raíces culturales (algunas veces siendo víctimas de la violencia física) lo que en muchos casos es crítico porque impide el desarrollo pleno de sus capacidades mentales y traen como consecuencia a su proceso de adaptación y capacidad de empatía para enfrentar el choque social y cultural al que se ven expuestos. Se debe tener en cuenta que para la restauración de las pérdidas, tanto emocionales, como físicas de estas personas es necesario que se encuentren en un buen estado de salud mental que les proporcione la orientación y la toma de decisiones adecuadas en muchas circunstancias en la que por su condición se verán inmersos y es aquí en donde tendrán que actuar para desenvolverse en el contexto receptor.

Por último, se encontraron grandes falencias en la variable de accesibilidad al componente de transporte de emergencia, el cual es utilizado por las familias para realizar su desplazamiento del lugar de los hechos, hasta alguna ciudad cercana. Se encontró que de las 150 familias, 139 casos (93%) no accedieron a esta ayuda, mientras que 11 casos (7%) tuvieron la oportunidad de acceder al componente (ver gráfica 26).

Gráfica 26. Estructura de las familias que accedieron al transporte de emergencia dentro de la ayuda inmediata.



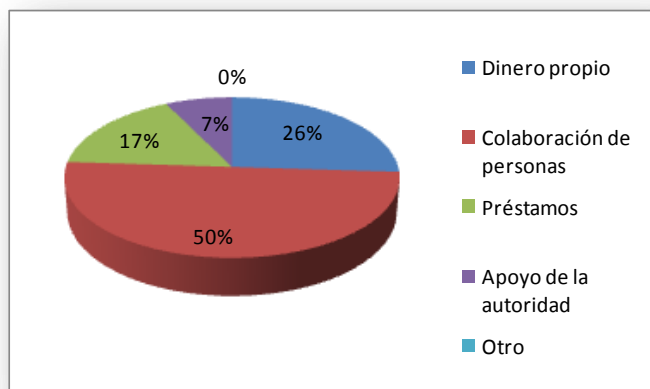
Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

En los eventos de desplazamiento se presentan contratiempos ocasionados por la movilización de las zonas de residencia originales en razón a que esta movilización se debe realizar de manera imprevista e inmediatamente por las condiciones en las que se ven afectados y en otras ocasiones por las amenazas que son realizadas por parte de grupos al margen de la ley.

Es en estos casos donde las familias requieren de ayuda económica pues deben asumir el cobro del servicio. Como lo reflejan las estadísticas, el componente de transporte de emergencia no tuvo un buen rendimiento con respecto a la verdadera función que debía ejercer en el momento indicado, por esta razón es que las familias en muchos casos se ven obligadas a buscar la manera y el medio más inmediato sin importar el cómo. Se observó que muchas de las familias utilizaron diferentes formas de obtener una ayuda de este tipo, así se ve reflejado en los 75 casos (50%) se apoyaron en las personas que tenían como conocidos y vecinos que aportaron cuotas mínimas para que las familias se transportaran. 39 casos (26%) destinaron dineros de ahorros para transportarse. Otras familias, 25 casos (17%), hicieron préstamos de dinero a personas de confianza. Por último tan sólo 11 casos (7%) tomaron la opción de buscar este apoyo en autoridades

que se encontraban disponibles en el momento que requerían de esta ayuda oportunamente (ver gráfica 27).

Gráfica 27. Acciones realizadas por las familias para la obtención de apoyo económico requeridas al necesitar suplir necesidades de transporte de emergencia.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

En este caso, muchas de las familias que no obtuvieron una ayuda de transporte de emergencia mencionaron que era totalmente desconocido para ellos que el Estado manejaba una estrategia que debía suplir esta clase de necesidades para las personas que se encontraban en situación de desplazamiento. Por tal razón muchas de las familias sólo se limitaron a buscar el dinero por su cuenta sin importar las condiciones por las que tuvieran que pasar para obtenerlo. De esta manera se refleja cómo muchas de estas familias tienen que pasar momentos en donde su dignidad es totalmente quebrantada, pues en muchas ocasiones se presentaron casos en donde tenían que “mendigar” para satisfacer su necesidad de transporte.

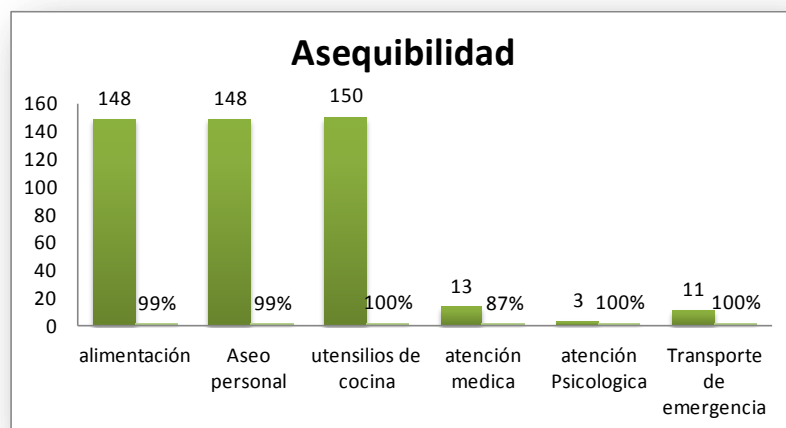
A manera de conclusión para la variable de accesibilidad, se expone que la ayuda inmediata cuenta con todos los aspectos básicos que se requieren para atender a

la población de manera íntegra en donde se supone todos pueden acceder en el momento que lo requieran, pero esto va más allá de que las leyes logren contemplar las herramientas necesarias para subsanar las necesidades de la población, pues de nada sirve que estos componentes no logren dar los resultados esperados para la población que lo requiere siendo ellos realmente los que pueden evaluar qué tan efectivos están siendo los procesos encaminados a subsanar dichas necesidades, lo que trae como consecuencia grandes inconformidades por la falta de organización y el desempeño óptimo de muchas de las funciones que se deben ejercer dentro de cada uno de los componentes por los que está constituida la ayuda inmediata. Del mismo modo, se observa cómo a muchas de las familias les dificulta acceder a las ayudas, no necesariamente porque los procesos obstaculicen su adaptación a la dinámica del proceso, sino porque muchas veces la información sobre las ayudas es escasa, lo que no les permite hacer uso de las estrategias propuestas por el Estado.

6.3.2 Asequibilidad

Durante la atención a la población en situación de vulnerabilidad es importante asegurar la disponibilidad de cupos, espacios e inversiones necesarias para suplir las necesidades de todas las personas que quieren reivindicación de derechos. A continuación se presenta un análisis sobre esta variable con respecto a los componentes.

Gráfica 28. Asequibilidad en los componentes que integran la ayuda inmediata.



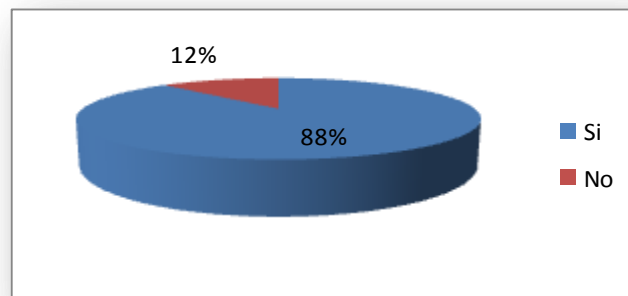
Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Como se logra evidenciar en la anterior gráfica, para el caso de los componentes, la percepción de las familias ante las ayudas de alimentación, aseo personal, utensilios de cocina fue positiva, ya que 148 casos (99%) recibieron la ayuda de alimentación al igual que en la ayuda de utensilios de aseo personal y manifestaron una valoración satisfactoria a esta variable. En esta misma instancia se observaron las falencias en el componente de atención médica, puesto que tan sólo 15 casos recibieron esta ayuda y 13 casos manifestaron positiva su postura ante la asequibilidad a esta ayuda. En el componente de atención psicológica sólo 3 casos los cuales accedieron a esta ayuda postularon en su totalidad una buena opinión frente a la asequibilidad que se tenía en este componente. Por último en el componente de transporte de emergencia se logró visibilizar que de las 150 familias encuestadas, sólo accedieron 11 casos a esta ayuda y demostraron en su totalidad posiciones positivas ante esta variable (ver gráfica 28).

El componente de alimentación se refleja de manera positiva, ya que el sitio donde canjeaban los bonos contaba con todos los productos que la mayoría de familias

consumían, como lo demuestra la gráfica en donde 132 casos (88%) afirmaron obtener todos los alimentos que consumía para su nutrición. Por otra parte se encuentran tan sólo 18 casos (12%) de inconformidad, puesto que los alimentos que ingerían debido a sus costumbres o cultura no los pudieron conseguir en los lugares estipulados para cambiar sus bonos o en su defecto no era permitida la obtención de dichos alimentos (ver gráfica 29).

Gráfica 29. Estructura de las familias que indicaron encontrar o no todos los alimentos que consumían en las tiendas o supermercados.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

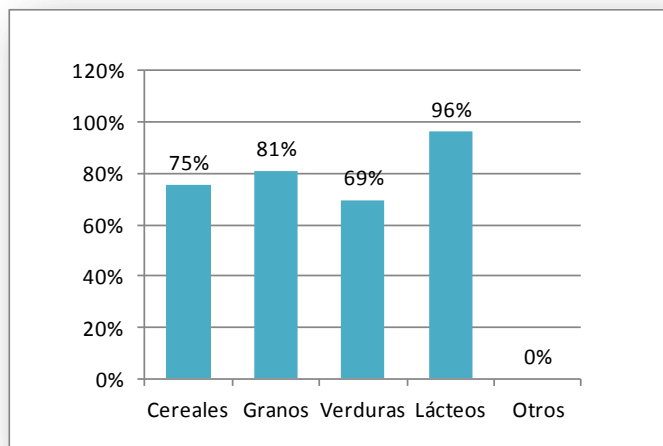
Las familias que manifestaron inconformidad, manifestaron que el inconveniente reflejado en este componente no sólo fue la obtención total de los alimentos que consumían las familias, sino también la poca asequibilidad que tenían sobre algunos productos, como lo es la leche líquida la cual era reemplazada por la leche en polvo. Las familias argumentaron que el uso de la leche en polvo era algo nuevo para ellos puesto que por costumbre y comodidad siempre consumían leche líquida, del mismo modo, porque era más práctica al implementarla en sus desayunos y comidas sin la necesidad de tener electrodomésticos.

En este sentido, se observa que la ayuda no contempla el espectro completo de hábitos alimenticios culturalmente aceptados; según las entidades que controlan y estipulan la dinámica de estos procesos los productos disponibles son básicas y

necesarias para una buena nutrición. Si bien, es cierto que algunas familias tuvieron contratiempo con esta situación ya que como lo demuestra la gráfica con respecto a los productos que más consume la familia eran los lácteos los más adquiridos. (Ver gráfica 30)

Muchas de estas familias argumentaron que la bebida láctea era la opción más adecuada para alimentar a sus hijos, pues tiene todas las propiedades necesarias que ayudan a fortalecer y nutrir sin necesidad de hacer uso de otra cantidad de productos que presenten más costo y ejersan la misma función.

Gráfica 30. Alimentos más adquiridos por las familias al cambiar los bonos en los respectivos puntos de canje.

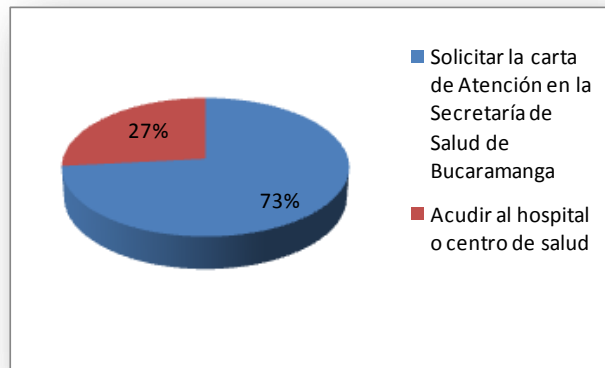


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

En la atención médica se encontraron algunas inconformidades por parte de las familias que recibieron este componente, pues de los 15 casos que recibieron esta ayuda, fueron 11 familias (73%) las que recurrieron a la secretaría de salud para solicitar la carta que requerían autorizando la prestación de la ayuda por la condición de desplazados en la que se encuentran, mientras que las 4 familias restantes (27%) aunque recibieron una atención médica, tuvieron que ejercer

acción por sus propios medios buscando algún hospital o centro de salud más cercano para que fueran atendidos, ya que no pudieron realizar los trámites establecidos por la ayuda inmediata para adquirir la atención médica puesto que argumentaron no conocer la institución y ubicación de ésta en la ciudad y al mismo tiempo otro factor que impedía realizar estos trámites era la falta de dinero para poder movilizarse a las instalaciones del establecimiento en donde debían adquirir la carta que les exigían para la obtención de la ayuda (Ver gráfica 31).

Gráfica 31. Representación de los trámites realizados por las familias para la obtención de la atención médica.

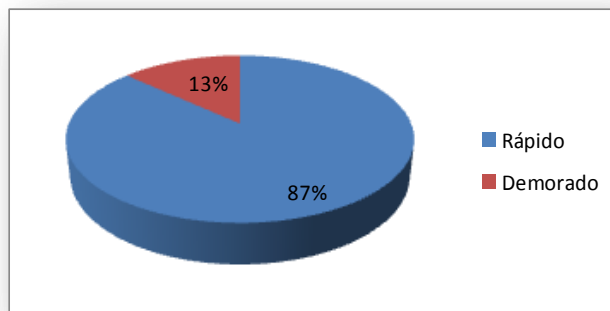


Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Del mismo modo, se observó que no sólo un factor como los requerimientos necesarios para obtener esta ayuda era un impedimento para lograr la asequibilidad total a la atención médica, también se vieron afectados al momento de realizar los trámites ya que en algunos casos el retraso que se presentaba en las instituciones para la realización de los documentos que la población en situación de desplazamiento requería era muy extenso. Esto en su momento logra afectar mucho la situación de las familias que conciben adquirir dicha ayuda pues es importante tener en cuenta la agilidad de los procesos para brindar una atención en el momento oportuno ante las necesidades que se presentan, ya que

en muchas ocasiones siendo riesgos de salud no pueden esperar y deben ser atendidos inmediatamente. De este modo se observa que de las 15 familias que obtuvieron una atención médica, 13 casos (87%) argumentaron que sus trámites fueron rápidos mientras que los 2 casos restantes (13%) establecieron que la demora en la obtención de los documentos y trámites realizados fueron demorados (ver gráfica 32).

Gráfica 32. Representación de la agilidad con la que se realizaron los trámites de las familias en situación de desplazamiento



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

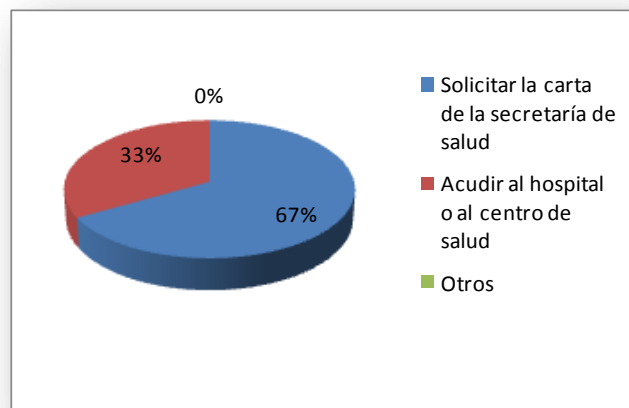
De estas circunstancias nace la sustentación general de las 15 familias que obtuvieron la atención médica, en donde 13 casos (87%) dieron un visto bueno a la asequibilidad que se tenía dentro de este componente. Mientras que el restante 2 casos (13%) no evidenciaron un interés al mencionar que dentro de la atención médica se manejaba el grado de asequibilidad en su totalidad.

Debido a esto podemos enfocar la falencia que se está presentando con respecto a la organización de las entidades que el Estado pone a cargo para la ejecución y divulgación de los programas enfocados a la población en situación de desplazamiento. Se logra observar que si la información no se hace visible para población, será imposible que ellos puedan hacer uso de estas ayudas. Del mismo

modo se hace referencia a la agilidad y al manejo con que se deben llevar los trámites que requiere la población al acceder a la atención médica puesto que son casos prioritarios debido a las condiciones físicas en la que se encuentran y no debería existir tardía alguna en los procesos de atención para con esta población que se encuentra en situación de vulnerabilidad ante las circunstancias que lo rodean.

En el Componente de Atención Psicológica se observó que en la asequibilidad se vio referenciada positivamente por la población que hizo uso de esta ayuda argumentando que al necesitar intervención psicológica, las entidades a las que asistieron respondieron correctamente con la atención y la prioridad que se debían tener en cuenta para agilizar los procesos y trámites encaminados para brindar la ayuda psicológica. Los trámites que hicieron los 3 casos que recibieron atención psicológica del total de la población se vio reflejada en que 2 casos (67%) del total de la población que recibió solicitaron la carta a la secretaria de salud y por último sólo 1 caso (33%) asistió al hospital más cercano para pedir atención psicológica(Ver gráfica 33).

Gráfica 33. Representación de los trámites realizados por las familias para la obtención de la atención psicológica.



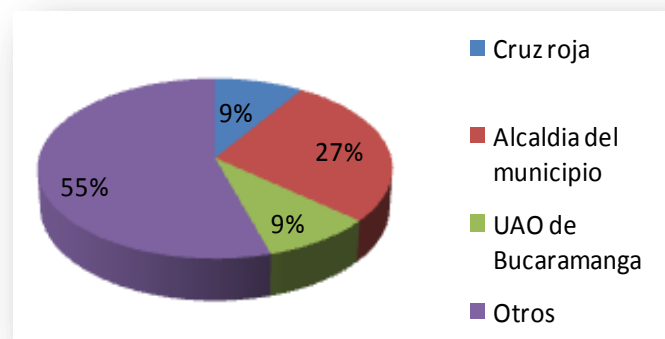
Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Aunque la población que recibió la atención psicológica argumentó una respuesta positiva ante la asequibilidad que se dio en su proceso de ayuda inmediata, cabe mencionar dentro del análisis que la asequibilidad desde una perspectiva en general no se vio representada de manera favorable ya que aunque el Estado interponga entidades que den manejo a sus estrategias y alternativas para reivindicar los derechos de la población que lo requiere, esto no basta para que se cumpla a cabalidad la función requerida para la atención de toda la población, situación que se vio representada en los 147 casos (98%) del total de la población encuestada que no recibió la atención psicológica no por el hecho de que no existiera la ayuda, sino porque les faltó hacer énfasis en la propagación y divulgación de la existencia de la atención psicológica situación que trunca de manera inmediata la calidad total que debe tener la intervención para la población en situación de desplazamiento.

En el Componente de Transporte de emergencia se visibilizó la manifestación positiva del total de las familias que recibieron su ayuda en transporte de emergencia como lo indica la gráfica principal de la variable, pero a su vez, se logra captar dentro de la misma dinámica ejercida por las familias que no todas las familias recibieron esta ayuda mediante entidades que el estado ha estipulado para encaminar los procesos de atención a la población sino que han sido resguardadas por otras entidades u organizaciones no gubernamentales que ejercen su colaboración a la población que lo requiere. De las 150 familias que se encuestaron, sólo 11 casos (7%) manifestaron tener alguna ayuda por parte de entidades a la cual recurrieron en busca de apoyo económico para poder trasladar a su familia del lugar de los hechos a la ciudad más cercana. Dentro de estos 11 casos que fue el total de la población que recibió esta ayuda, se encontró que 1 caso (9%) se dirigió a la cruz roja para solicitar su colaboración, 3 casos (27%) solicitaron ayuda a la alcaldía del municipio donde se encontraban radicados, 1 caso (9%) se dirigió a la UAO de Bucaramanga y por último 6 casos (55%)

resolvieron ir en busca de alguna institución no gubernamental que les brindara este apoyo en el momento que más lo requerían (ver gráfica 34).

Gráfica 34. Representación de las instituciones que hicieron participe del apoyo a la población en situación de desplazamiento con respecto al transporte de emergencia.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

De este modo, se encontró nuevamente que el mecanismo implementado por el Estado para la satisfacción de las necesidades de la población en situación de desplazamiento que requieren de esta ayuda no está siendo completamente competente por las entidades que deben ejercer su función en los procesos encaminados a la restauración de sus derechos. La asequibilidad dentro del margen de las personas que recibieron el transporte de emergencia aunque aparentemente está perfecta, se logra opacar si observamos desde la perspectiva general que del total de la población encuestada , fueron 139 casos (93%) los que no tuvieron oportunidad de recibir esta ayuda debido a varios factores entre los cuales incidieron la falta de conocimiento de la población que en su momento no sabían que existía dicho componente dentro de la ayuda inmediata y a su vez la falta de divulgación de las instituciones mediante los medios de comunicación y demás acciones de reconocimiento sobre esta estrategia implementada por el Estado. De esta manera se retoma la idea de la carencia de asequibilidad total con

respecto a la ayuda inmediata que está a disposición de la población vulnerable ya que se logran presentar falencias que cambian el verdadero goce efectivo de los derechos humanos de las personas en situación de desplazamiento.

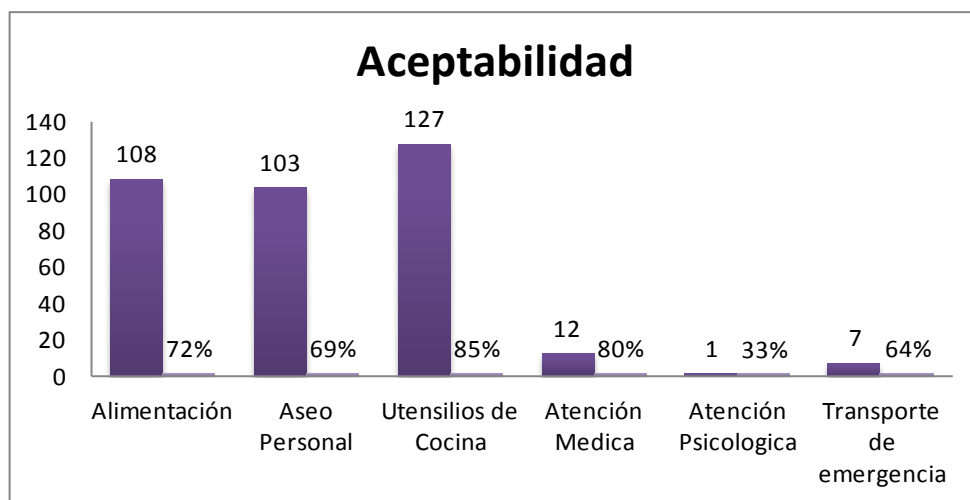
Para concluir, se logra observar que la ayuda inmediata está siendo implementada íntegramente con respecto a todos los componentes que hacen representación a muchas de las necesidades básicas que requieren de intervención en un momento dado sobre la población en situación de desplazamiento pero que al mismo tiempo, si no se logra dar una respuesta oportuna eficiente y adecuada al manejo que se deben tener con los procesos, está viéndose sumamente afectada la población que hace uso de esta ayuda puesto que ellos recurren a entidades del Estado para lograr de cierto modo minimizar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran, además se debe tener presente que la población que utiliza o se dirige en busca de estas oportunidades de ayuda se encuentran totalmente dependientes de las opciones que el Estado brinda debido a su inestabilidad económica y social.

6.3.3 Aceptabilidad

Con la creación e implementación de políticas y medidas que el Estado expone ante la población en situación de desplazamiento, no sólo se busca suplir las necesidades básicas que por motivos físicos requieran para su supervivencia, sino también, se tiene en cuenta la adopción de acciones que vayan relacionadas a garantizar el buen trato que requieren los seres humanos, la protección de los derechos en general y la aceptabilidad de toda aquella persona que hace uso de las estrategias implementadas por el Estado para alcanzar el goce efectivo de los derechos.

De este modo, la aceptabilidad con respecto a cada uno de los componentes se ve reflejada de la siguiente manera.

Gráfica 35. Aceptabilidad en los componentes que integran la ayuda inmediata.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Los casos más representativos en esta variable con respuestas positivas fueron en el componente de alimentación 108 casos (72%) En el componente de aseo personal 103 casos (69%) y por último en el componente de utensilios de cocina 127 casos (85%) los que argumentaron estar totalmente satisfechos con la ayuda prestada por el Estado. De este modo, se logra analizar que los porcentajes logran dar evidencia que no todos estuvieron totalmente conformes con la atención brindada al recibir las ayudas pues fueron participes de diferentes falencias mencionadas anteriormente y que fueron presentadas en cada uno de los procesos al adquirir las ayudas(Ver gráfica 35).

En el caso del componente encaminado a la atención médica uno de los componentes con más falencias, se logró observar la apreciación del total de la población que recibió esta ayuda. De aquí se referencia que 12 casos (80%) estuvo completamente satisfecho con el servicio médico prestado por la institución que atendió su caso. Mientras que los 3 casos (20%) restantes argumentaron estar solo satisfechos por el servicio brindado pues en ocasiones las citas médicas

que conseguían se encontraban en tiempos lejanos situación que ponía en riesgo la salud de los integrantes de la familia ya que la necesidad de que fueran atendidos con urgencia o de manera prioritaria era indispensable para atenuar las dolencias o síntomas que tenían en dicho momento.

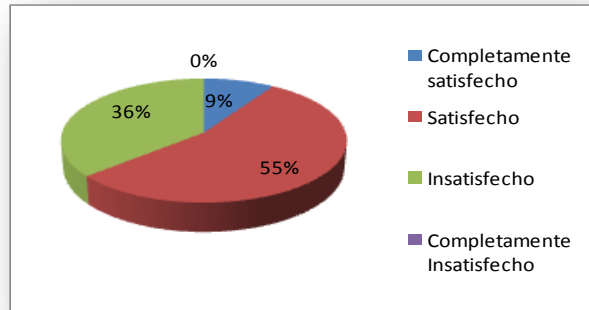
En el componente de atención psicológica de los 3 casos que obtuvieron la ayuda, sólo 1 caso (33%) estuvo completamente satisfecho con la atención prestada, mientras que 2 casos (67%) argumentaron estar sólo satisfechos porque aunque hubieran recibido la ayuda, el servicio prestado por la institución que lo atendió no fue totalmente completo ya que los integrantes de la familia con el pasar de los días siguieron con inconsistencias en la parte psicológica y expresaron que faltó refuerzo por parte de la institución para con los casos más relevantes presentados dentro de la familia.

Este es un aspecto que se debe trabajar con las personas en situación de desplazamiento, no solo cuando acaban de tener el evento que los hizo desplazarse a otra ciudad, sino también durante el tiempo que sea necesario para reorientar y hacer recapacitar a las personas que han sufrido duelos muy fuertes por la pérdida de alguno de sus familiares y por la pérdida de sus bienes. También se debe tener en cuenta que no solo debe trabajarse a nivel familiar, sino también a nivel individual puesto que en algunas familias hay casos más representativos y que requieren mayor atención dependiendo del estado en que se encuentren las personas sin importar la edad o el rol que desempeñen dentro del núcleo familiar ya que absolutamente todos los integrantes de la familia logran ser partícipes de la situación que los abruma en el momento.

Por último, en el componente de transporte de emergencia a comparación de los demás componentes si reflejó insatisfacción por parte de algunas de las familias que recibieron esta ayuda. En la gráfica general se representa la sumatoria de la población que afirmó estar completamente satisfecho y satisfecho evidenciado en

un total de 7 casos (64%) mientras que la población restante 4 casos (36%) del total de la población que recibió ayuda se mostró insatisfecha (ver gráfica 36).

Gráfica 36. Estado de satisfacción de la población en situación de desplazamiento que recibió ayuda con respecto al transporte de emergencia.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Aunque varias familias recibieron esta ayuda, algunas se vieron insatisfechas debido a las gestiones que tuvieron que realizar para obtenerla. Las familias que recibieron una ayuda con respecto al transporte de emergencia por parte de entidades que no eran del Estado, hicieron referencia a la falta de atención que se requiere en estas circunstancias porque si bien recibieron una ayuda, no fue precisamente de los presupuestos destinados para la población en situación de desplazamiento o población en vulnerabilidad que el Estado tiene, sino que fue brindada por “caridad” o “colaboración” por parte de las entidades que en ocasiones trabajan en pro de ayudar a las personas que lo necesitan.

Lo anterior, hace visibilizar que la labor del Estado no está siendo totalmente enfocada a las necesidades básicas que requiere la población en situación de desplazamiento, a su vez está demostrando que no se está haciendo completamente cargo de las obligaciones que tiene con la sociedad y su población en general situación que pone en duda la confiabilidad y capacidad del

Estado frente a la población que requiere de estas ayudas pues al ser testigos de las falencias que afectan las dinámicas de las estrategias implementadas para la protección de los derechos, lo que despliega es inculcar en el pensamiento de la población y reafirmar que el Estado no ejerce acciones efectivas para las problemáticas que se presentan. Por esta razón muchas de las personas pierden credibilidad ante el Estado y el manejo que éste le da a la política pública y a las normas establecidas por el mismo.

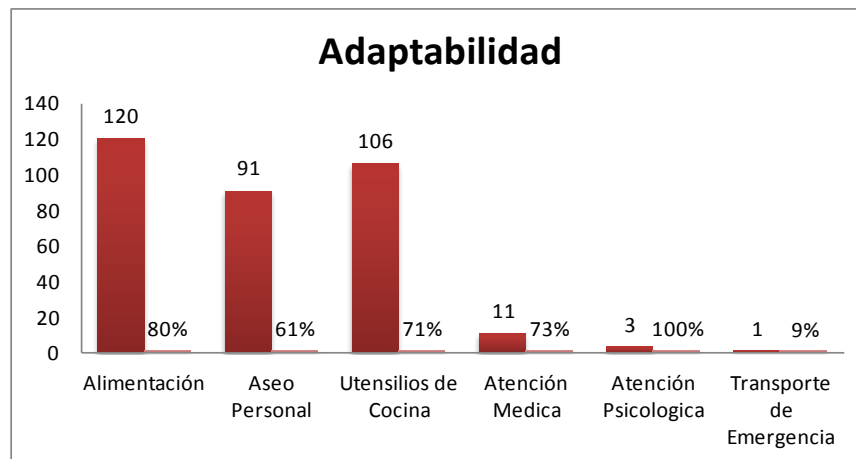
Para concluir, se observa que la aceptabilidad en las familias que reciben la ayuda inmediata en todos sus aspectos no se da directamente a favor de las satisfacciones dadas por las ayudas obtenidas sino que realizan un acto de reconocimiento y agradecimiento porque al fin y al cabo fueron las únicas ayudas que tuvieron en su momento, pues se sabe bien que las familias en situación de desplazamiento al estar en un plano de vulnerabilidad quedan completamente a la deriva de las posibles oportunidades que el Estado implementa para eliminar esta clase de situaciones presentadas dentro de la población.

La aceptabilidad de una ayuda implementada se debe reflejar en los hechos y completa satisfacción de las familias que recibieron cada uno de los componentes que forman parte de la ayuda inmediata, pero como bien se logra visibilizar, esta aceptabilidad no se encuentra enmarcada ya que muchas de las familias encuestadas apenas se llegaban a enterar de la existencia de algunos componentes existentes dentro de la ayuda inmediata.

6.3.4 Adaptabilidad

En el plano de la adaptabilidad, se hace reconocimiento al enfoque diferencial que a su vez enmarca el principio de la igualdad y la diversidad. En este sentido, las estrategias implementadas por el Estado deben tener muy presente las culturas, tradiciones y diferencias que se enmarcan en la población que hace uso de estas ayudas.

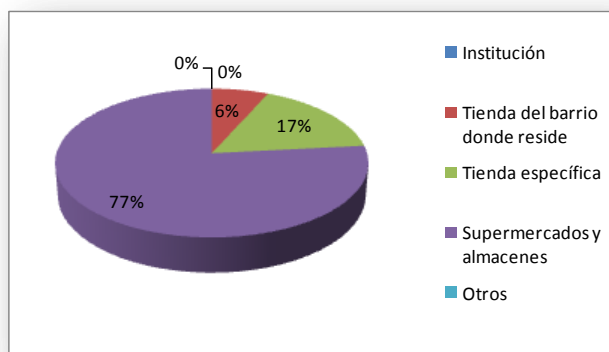
Gráfica 37. Adaptabilidad sobre los componentes que integran la ayuda inmediata



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

En el Componente de Alimentación se logra ver cierta efectividad con respecto al manejo de los procesos encaminados para la obtención de la ayuda. Muestra de ello, se representa en 120 casos (80%) que argumentaron que la ayuda había sido justa a sus necesidades. Una de las características en este aspecto es la de facilitar los lugares donde se deben canjear los bonos, por ello la ayuda inmediata implementa puntos estratégicos y centrados dentro de la ciudad para que la población no tenga que desplazarse demasiado o llegue a tener gastos económicos con respecto al transporte que necesiten. De las 150 familias que obtuvieron esta ayuda, 10 casos (6%) cambiaron su bono en las tiendas del barrio donde residían, 25 casos (17%) canjearon los bonos en tienda específicas recomendadas por la entidad que brinda la ayuda, 115 casos (77%) cambiaron su bono en supermercados y almacenes de cadena donde se podían redimir (ver gráfica 38).

Gráfica 38. Instituciones o lugares más representativos para canjear los bonos recibidos dentro de la ayuda de alimentación.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

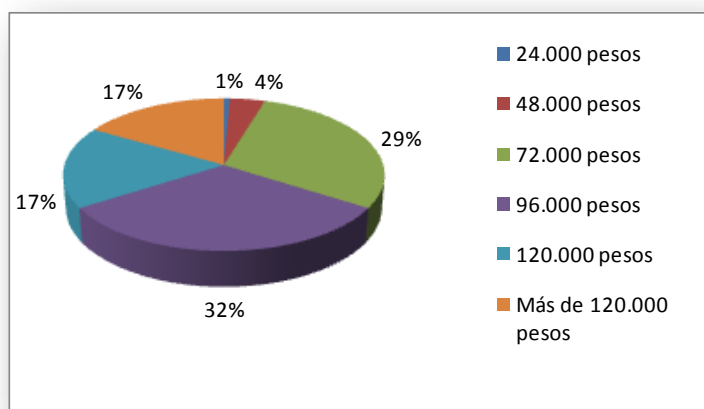
Por otra parte, también se logró detectar las inconformidades de las familias que no dieron apreciación con respecto a la adaptabilidad requerida dentro de este componente, puesto que se presentó el inconveniente con respecto a los productos que algunas de estas familias consumían debido a la cultura de la zona de donde provenían, pues afirmaban que no les eran fáciles de encontrar en el mercado o almacenes en donde cambiaban sus bonos. Esta situación hizo que muchas de estas personas se vieran obligadas a ser partícipe de la cultura de la ciudad en que se encontraban independientemente de si era algo medianamente parecido o diferente a lo que estaban acostumbrados a consumir en la región donde radicaban antes del evento de desplazamiento.

En el aseo personal, con respecto a este componente, 91 casos (61%) dieron respuesta positiva al calificar esta ayuda justa a las necesidades que tenían en el momento. Esta posición se vio reflejada en la conformidad de la población al tener acceso a la variedad de útiles con respecto al aseo personal, pues no sólo tenían en cuenta la conformación de la familia en cantidad o número de integrantes, sino también las edades y las etapas por la cual estaba pasando cada uno de los miembros de la familia, de tal forma que si dentro de la familia existían bebés o

adultos mayores pudieran realizar la compra de productos necesarios para el cuidado de estos integrantes que requieren de mayor atención debido a las etapas en las que se encuentran (ver gráfica 39).

Por otra parte, el restante de la población que no dio respuesta positiva ante esta variable, manifestó estar inconforme y argumentaron que los costos de los implementos de aseo personal en la mayoría de casos son altos y el monto por el cual están valorizados los bonos no son suficiente para adquirir todos los implementos que se necesitan para el mes. De este modo, algunas veces se veían restringidos de poder adquirir productos para su cuidado personal impidiendo así la cobertura total de sus necesidades. El monto por el cual se encuentra valorizado el bono es de 24 mil pesos por persona y, además de esto, el bono es otorgado durante solo 1 mes, por tal razón se veía el inconformismo de las familias ya que los útiles que compraban en la mayoría de casos no eran suficientes para hacerlos rendir durante los siguientes meses.

Gráfica 39. Valor del bono recibido por las personas que recibieron ayuda con respecto al componente de aseo personal



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

En el Componente de utensilios de cocina con respecto a los implementos domésticos, 106 casos (71%) afirmaron que estos útiles brindados por la entidad fueron justos a sus necesidades ya que al tener que salir de sus tierras de una forma abrupta sólo pudieron rescatar algunas pertenencias como lo fue la ropa, zapatos y otras pertenencias de uso personal. Esto acentuó que las familias quedaran sin ningún objeto de valor u electrodoméstico que normalmente se utilizan para la realización de que haceres dentro del hogar por esta razón, se encontraban agradecidos ya que estos útiles entregados por la institución representaban un gasto menos en el cual las familias tenían que implementar el poco dinero que obtuvieran de los trabajos que realizaban.

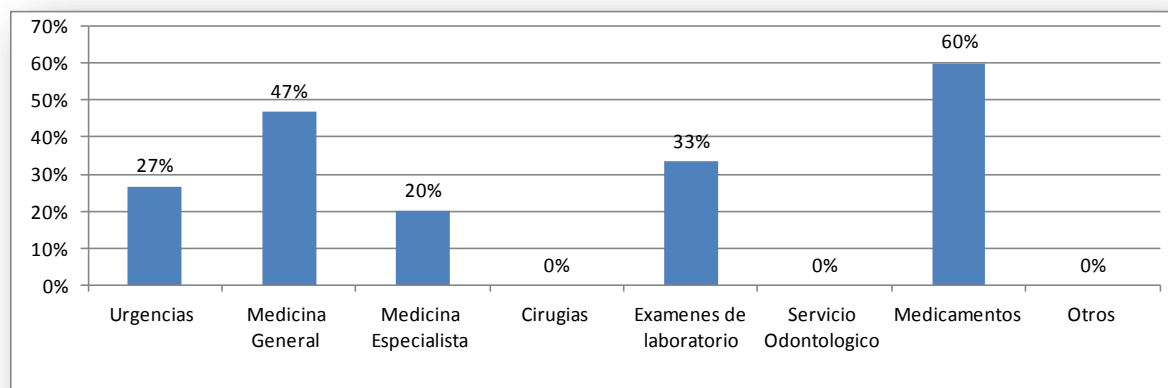
Por otra parte, se vio también la inconformidad de las familias restantes ya que muchas de ellas afirmaban que dentro de los utensilios de cocina brindados no existían los implementos necesarios para facilitar las tareas que tenían que realizar al ejercer su función en la cocina. Algunas de estas familias manifestaron que la falta de un sartén, una jarra y un termo eran implementos que para su condición de desplazados era indispensable porque facilitaban las tareas del hogar y algunas familias tuvieron que invertir dinero en esto para poder satisfacer sus necesidades. Otro de los inconvenientes presentados en esta ayuda, fue la entrega de colchonetas a las respectivas familias puesto que algunas de ellas argumentaron que no estaban conforme con la institución al no tener en cuenta que habían muchas familias pertenecientes a culturas diferentes y que hacían sólo uso de las llamadas hamacas o chinchorros y por esto se les hacía incomodo dormir en el suelo con la colchoneta. De esta forma, las familias plantearon que la entidad debería dar dos opciones a la hora de entregar la ayuda para que cada familia escoja el objeto dependiendo de su comodidad.

Por esta razón, se hace énfasis en que el Estado debe actuar teniendo presente las diferencias culturales pues está claro que la población en situación de desplazamiento suele ser una población flotante por ende puede proceder de

cualquier parte del país. La idea de tener en cuenta estas características culturales se arraiga más a la posibilidad de brindar diversas oportunidades y mayor cuidado a la población que lo requiera para así mantener el respeto a las individualidades colectivas y culturales.

El Componente de atención médica en este caso, la atención resulta ser un componente en donde se mostró gran variedad de oportunidades para suplir las diferentes necesidades que requerían las familias para satisfacer con respecto a la ayuda médica. Muestra de ellos, se logra ver representado que de los 15 casos que recibieron esta ayuda, 11 casos (73%) afirmaron que la ayuda fue justa a sus necesidades porque tuvieron la oportunidad de hacer exámenes, adquirir medicamentos y obtener las citas médicas que en su momento necesitaron. Dentro de la atención médica se logró admirar una amplia cobertura con respecto a lo que compete al servicio médico que se vio reflejado de la siguiente manera 4 casos (27%) recibieron una atención por parte de urgencias, 7 casos (47%) obtuvieron la atención por parte de medicina general, 3 casos (20%) fueron remitidos para brindarles medicina con especialistas, 5 casos (33%) tuvo la oportunidad de realizar los exámenes de laboratorio en donde los atendieron y por último, 9 casos (60%) accedieron a recibir medicamentos por parte de la entidad que los atendió. Lo anterior muestra no sólo los diferentes servicios prestados por la ayuda médica para la población que adquirió esta ayuda sino también muestra que estas familias tuvieron oportunidad de acceder no sólo a un servicio sino a las múltiples atenciones que ofrecía la entidad que los atendió (Ver gráfica 40).

Gráfica 40. Servicios médicos brindados para las familias que obtuvieron la atención médica



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

Aunque la mayoría de casos que accedieron a la obtención de esta ayuda y manifestaron que recibieron buena atención y era justo lo que ellos necesitaban en estos momentos, se demuestra también el grado de inconformidad de algunas familias que cuestionaron un poco los procesos que se realizaban dentro de la institución pues aunque recibieron ayuda, en diferentes casos se vio reflejada la inconformidad de las familias con respecto al tiempo en que la institución les brindaba los medicamentos que necesitaban para sus respectivos tratamientos ya que sólo podían acceder a los primeros medicamentos y en los siguientes meses debían conseguir el dinero para poder adquirirlos en droguerías cuestión que se vio un poco amenazadora para algunas familias que carecían de recursos para la adquisición de estos medicamentos o en algunos casos era la representación de dar por terminado el tratamiento no porque este lo ameritara sino porque no tenían los recursos económicos para comprar sus medicamentos.

En este sentido, se observa una insolvencia por parte de la ayuda médica la cual debe cumplir en todo el sentido con la atención que esta población necesita debido al estado de vulnerabilidad y a la problemática económica y social por la

que se encuentran. Se debería tener una estrategia en donde la institución que brinde esta ayuda, pueda darle acompañamiento a la familia hasta lograr la plena satisfacción de sus necesidades hasta que lo requieran ya que en algunos casos se puede estar exponiendo la salud mental de las personas sólo por la negligencia que existe dentro de los procesos encaminados a la protección y restauración de los derechos humanos que en este caso es representada por la ayuda médica que brinda el Estado en su ayuda inmediata.

El Componente de atención psicológica para efectos de las familias en general que accedieron a esta ayuda, la respuesta frente a esta variable fue positiva ya que sustentaron que jamás pensaron encontrar dentro de la ayuda inmediata un apoyo en este sentido. Como se ha venido exponiendo a través de la investigación, la parte psicológica en estos casos es uno de los principales factores a revisar para que las familias puedan empezar el proceso de reivindicación de sus derechos luego del evento del desplazamiento.

Aunque las familias recibieron esta ayuda y argumentaron estar muy agradecidas por parte de las personas que las atendieron y de las institución que les brindo este apoyo en el momento que lo necesitaron, consideraron de igual forma que esta ayuda debe ser un proceso en donde se logre llevar un seguimiento de las familias que tienen casos con mayor gravedad en las inconsistencias psicológicas. Expusieron entre sus ideas que la ayuda debe darse en un término de meses en donde la familia o el integrante que está siendo evaluado e intervenido por los profesionales, logre dar avance y rendimiento dentro de lo que concierne a su estado psicológico y mental.

Por lo anterior, la intervención que se realiza para el desempeño de las funciones que se deben ejercer dentro de este componente se logra ver limitada y percibida sólo como una ayuda asistencial en donde el rendimiento y la calidad de los procesos no pueden ser ejes de apoyo para la población en su totalidad pues sólo

se encargan de calmar momentáneamente la situación de todas las familias que recurren a esta ayuda psicológica en determinado tiempo, situación que vuelve nuevamente a imponer un bloqueo en la obtención del goce efectivo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, pues ellas aunque reciben esta ayuda no necesitan “pañitos de agua” como mencionan las familias sino que necesitan de un verdadero apoyo psicosocial evidenciado en sesiones mensuales que logre rehabilitar esta parte afectada de cada uno de los integrantes de la familia.

En el Componente de transporte de emergencia la necesidad de muchas de las familias con respecto a este componente que se vio fue en la mayoría de casos solventado y ejercido por acciones que la misma población realizó para poder sacar a sus familias del lugar de los hechos, incremento la inconformidad de la ayuda inmediata con respecto al manejo que le dan a sus componentes. Como se ha visto, este componente fue uno de los menos reconocidos por las familias que recibieron ayuda inmediata, caso que puso en cuestionamiento las acciones ejercidas por el Estado para lograr tener control sobre cada uno de los aspectos necesarios a intervenir en el procesos de protección con las familias que se encuentran en situación de desplazamiento.

Muchas de las familias encuestadas reflejaron asombro ante la existencia de este componente dentro de la ayuda inmediata y fue por esta misma razón por la cual no emprendieron acciones para exigir el apoyo que requerían en el momento del evento de desplazamiento. De igual forma, los pocos casos que pudieron ser participe de esta ayuda se vieron inconformes no sólo por la falta de atención y responsabilidad del Estado ante esta clase de eventos presentados, sino también, porque aunque estuvieron allí en el momento que la población necesitó de ella, no fue lo suficientemente apta para los gastos que económicos que requería el trasladar a toda la familia del lugar de los hechos hasta otra ciudad. Esta inconformidad se vio reflejada directamente por parte de las familias que

recibieron la ayuda de transporte de emergencia por parte de entidades que hacían representación del Estado, mientras que las demás familias que recibieron ayuda de alguna organización no gubernamental, hacían alusión al agradecimiento y a la plena satisfacción con respecto a la ayuda que les habían brindado, pues fue del total alcance para costear con todos los gastos que se presentaron al momento de trasladar a las familias.

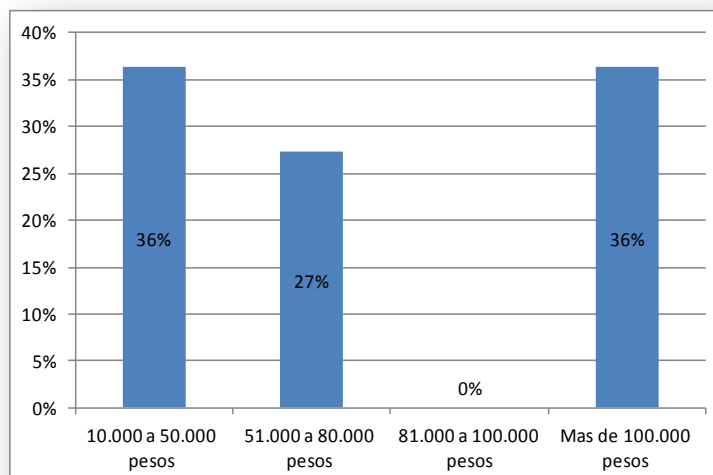
Al respecto, conviene mencionar que algunas de las familias que solicitaron esta ayuda por parte de autoridades competentes, también argumentaron que al realizar contacto con estas entidades se presentó un desconcierto por parte de la población que solicitaba la ayuda pues las entidades solicitaban a las familias un espacio de tiempo para la legalización de los trámites y aceptación de la solicitud de la ayuda. Lo anterior demuestra la falta de discernimiento ante los procesos que se deben priorizar cuando se trata de una situación en donde la vida de muchas familias está en riesgo por las amenazas y situación presentada en ese mismo instante. Es por esto que algunas de las familias desistieron de su acción por recurrir a la ayuda que daba el Estado y tomaron acciones propias y rápidas que favorecieron en su momento la movilización de toda la familia.

El monto prestado en el transporte de emergencia se vio representado en cifras que verdaderamente eran muy bajas para cubrir los gastos que se requieren al movilizar a las personas a una ciudad. Se observó que 4 casos (36%) obtuvieron una ayuda en dinero que no sobrepasó los cincuenta mil pesos, 3 casos (27%) obtuvieron una colaboración no mayor de ochenta mil pesos y por último, 4 casos (36%) que recibieron más de cien mil pesos debido a la cantidad de integrantes que conforma la familia (Gráfica 41).

Si bien, los montos entregados por cualquiera de las entidades que intervinieron en el apoyo de las personas que solicitaron la ayuda, son cantidades poco representativas que no logran solventar en su totalidad los gastos que amerita

dicha situación. Con respecto a las instituciones no gubernamentales que fueron partícipes de esta colaboración no se puede señalar ninguna inconformidad debido a que muchas de estas acciones son realizadas por estas instituciones solo por caridad, pero ya haciendo alusión a las entidades del Estado, se debe recurrir a replantear la manera en la que están siendo utilizados los recursos destinados para las situaciones que necesiten solventar las familias en situación de desplazamiento con respecto a este componente y del mismo modo replantear una estrategia que sea más oportuna y justa a las necesidades de la población y que realmente tenga en cuenta las características y los factores que influyen en esta clase de gestiones pues se ha previsto que muchas de las familias en situación de desplazamiento en la mayoría de casos son familias numerosas que requieren de un recurso económico apto para costear los gastos que surgen y al mismo tiempo les brinde esa oportunidad de sentirse dignos de la protección que debe ejercer el Estado ante las situaciones que se hacen partícipes de todo lo relacionado al desplazamiento.

Gráfica 41. Monto del dinero que obtuvieron las familias que accedieron a la ayuda con respecto al componente de transporte de emergencia.



Fuente: Silvia Juliana Delgado Mejía ,2011

6.4 ANÁLISIS DEL HOGAR DE PASO – FASE CUALITATIVA

En este capítulo, se desarrolla el análisis de la situación concerniente al derecho de Atención Humanitaria de Emergencia AHE para población en situación de desplazamiento, visto desde la Ayuda inmediata y más específicamente desde la atención en los Hogares de Paso desde una perspectiva cualitativa.

Para abordar la realidad de los hogares de paso, se acudió desde la investigación en un primer momento a la documentación legal que los constituye y desde ahí, se abordaron dos fases de terreno, una cuantitativa (tratada en el capítulo anterior) y una cualitativa que se desarrollará en este capítulo.

Es importante señalar que el ejercicio cualitativo se fundamentó desde la técnica de grupos focales y de esta manera enriquecer la información obtenida en la fase cuantitativa. Lo anterior en razón a que el presente estudio se hace desde un diseño mixto con enfoque dominante (el cuantitativo). Igualmente, es importante señalar que para el desarrollo de este análisis cualitativo, se utilizó el Software Atlas Ti para el procesamiento de la información, por tanto, se encontrara en este capítulo un mapa general de todo el análisis, el cual de manera grafica ilustrará el análisis.

- **Códigos de identificación**

Por otra parte, se presenta una tabla que dará orientación para la adecuada comprensión y lectura sobre los aportes textuales mencionados por los participantes que intervinieron en el grupo focal y que al mismo tiempo fueron señalados para la elaboración del análisis de la parte cualitativa. Lo anterior se realiza en vista de que no permitieron mencionar sus nombres reales por motivos de seguridad.

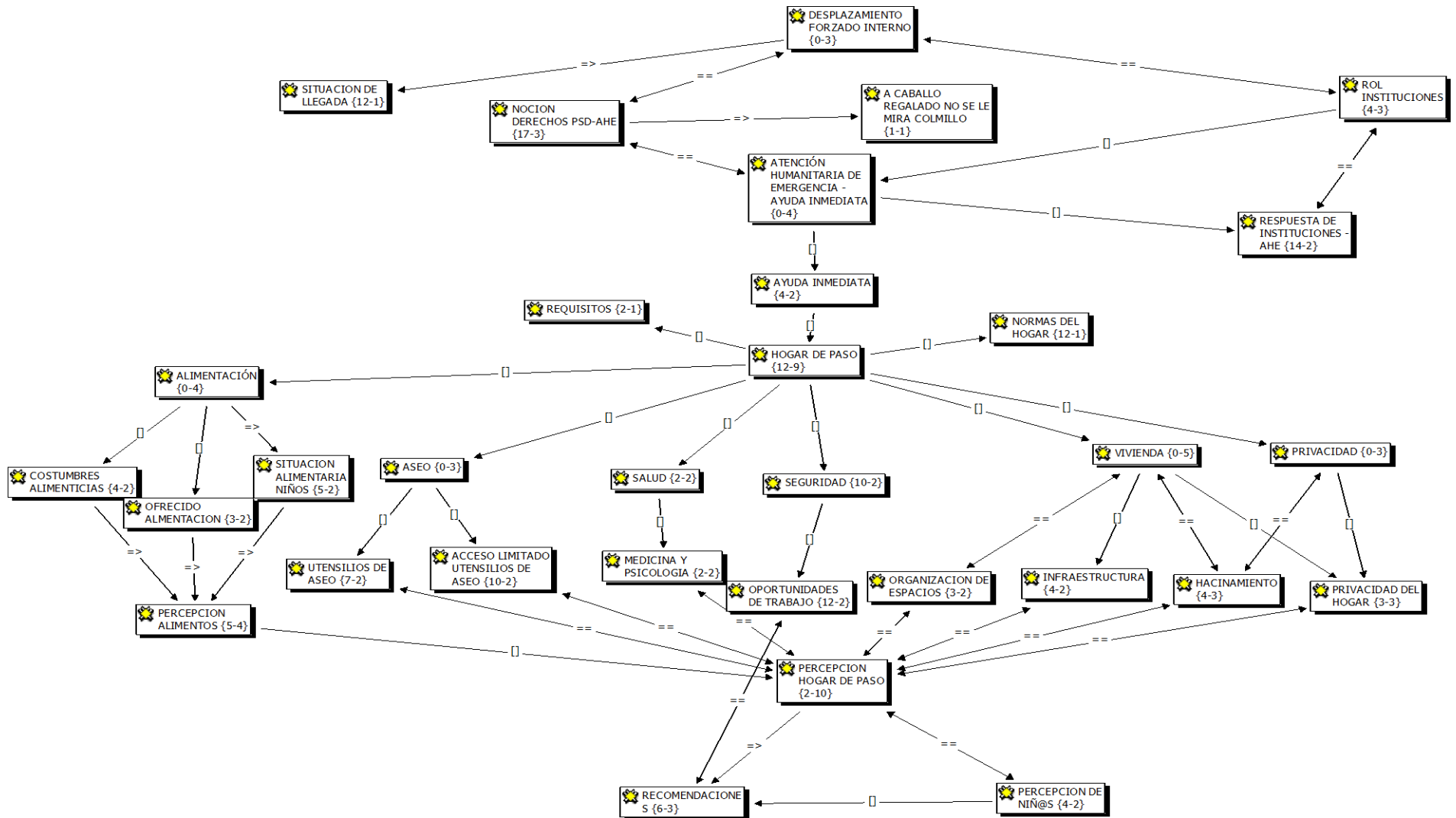
Tabla 1. Codificación de Participantes

CÓDIGO	DATOS
G.F	Grupo Focal
E1	Entrevista 1
E2	Entrevista 2
Genero- Edad	M-35
P1	Participante 1
P2	Participante 2
P3	Participante 3
P4	Participante 4
P5	Participante 5
P6	Participante 6

Ejemplo del código:

GF-E2-P5-M35: Grupo focal, entrevista 2, participante 5, género masculino, 35años de edad.

Gráfica 42. Mapa General del Análisis Cualitativo



El mapa de información permite observar las relaciones que se construyen desde los diálogos y saberes de la población, respecto con la percepción que tiene fundamento en sus vivencias, en este caso las que se dieron en los hogares de paso.

Si bien, el análisis se podría realizar abordando cada categoría de análisis, para efectos de forma y una mejor y adecuada estructuración del capítulo, se dividirá en tres aspectos o momentos: un primer momento se denominará “Contextualización de la problemática – Antecedentes”, en el cual se abordará lo relacionado con los aspectos del desplazamiento y situaciones de llegada a la ciudad de recepción, así mismo, se señalarán dos aspectos fundamentales que son: el Rol de las instituciones y la percepción y noción de los derechos de la Población en Situación de Desplazamiento.

Un segundo aspecto o momento, “Atención en el Hogar de Paso” abordará lo relacionado con lo percibido por la población en el Hogar de Paso, específicamente en lo relacionado con Alimentación, Aseo, Salud, Seguridad, Vivienda y privacidad.

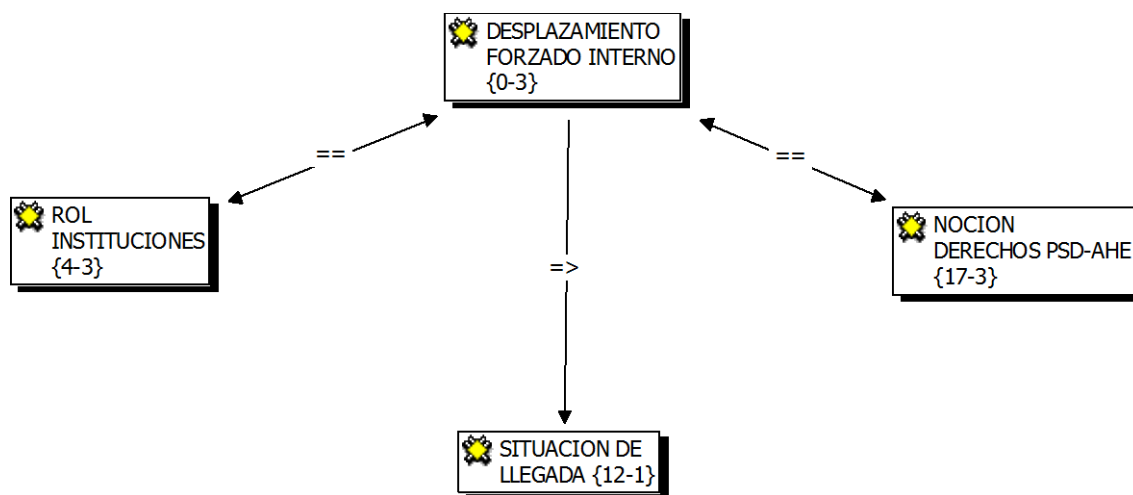
Por último una percepción general del Hogar de paso y las recomendaciones que ellos como usuarios de la atención en este hogar de paso, realizan para que se mejore y cualifique la atención en este derecho; este último aspecto se titulará “Recomendaciones”.

6.4.1 Contextualización de la problemática – Antecedentes

El momento cualitativo se centró en las condiciones y situaciones vividas durante la estadía en los Hogares de Paso, los cuales son espacios que hacen parte de la Atención Humanitaria de Emergencia (ayuda inmediata) para la población en situación de desplazamiento. No se puede realizar un análisis de estos hogares, si no se tienen en cuenta los aspectos que presidieron la llegada de esta situación y mucho menos el contexto en el que se desenvuelve.

Por tanto, es importante señalar que todo lo que se abordará en este estudio, se encuentra en el contexto del Desplazamiento Forzado Interno y es desde esta realidad de vulneración y violación de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en la que millones de personas afrontan esta situación que ha generado la grave crisis humanitaria que hoy atraviesa el país. En este orden de ideas, se tiene que la Categoría Desplazamiento Forzado Interno genera para efectos de este análisis 3 “subcategorías”: en primer lugar lo concerniente a las situaciones de llegada, el Rol de las Instituciones y por último la percepción de los derechos que tiene la población frente a su situación.

Gráfica 43. Aspectos relevantes de la población en situación de desplazamiento al momento inicial de experimentar su estadía en el hogar de paso.



Como mencionó anteriormente, el desplazamiento forzado interno, es la situación determinante del análisis y para efectos de este estudio generó:

- **Situación de Llegada:** el desplazamiento forzado interno, es una situación en la cual los derechos fundamentales de los seres humanos se ven amenazados y por tanto se da en el marco de la presión y coacción de grupos armados legales o ilegales u otros actores que bajo estas medidas presionan la

población; por tanto, las vivencias de las familias que tienen que darse a la huida bajo situaciones de amenaza latente, son verdaderamente preocupantes, tal como lo comenta una de las participantes del grupo focal, cuando expresa que después de la huida de su lugar de residencia y ya a “salvo” en Bucaramanga, se refiere a su primera noche en la ciudad de la siguiente manera: *“lo que más sufre uno es pesando en hoy es el primer día, ¿cuántos días más faltan? ¿Hasta cuándo? ¿Yo que voy a hacer ahora?”*⁵⁹asimismo, otra de las mujeres participantes manifestó que: *“a mí me tocó pasarme dos noches en el parque centenario lloviendo, con frío y con mis tres hijos y eso lleno de indigentes y marihuaneros (sic)”*⁶⁰ El llegar a una ciudad muchas veces desconocida y sin el apoyo de ningún tipo de red, deja vulnerable a la persona o personas que huyen de sus tierras en busca de garantizar su integridad, sin embargo, tal como se ve en los comentarios de las participantes, es evidente que los riesgos no se eliminan, solo cambian y el estar en la intemperie, sin dinero, sin un techo a donde llegar y como veremos más adelante, desconociendo los derechos que posee como víctima de esta situación, hace que la población en situación de desplazamiento luego de la huida corra graves situaciones de riesgo y más en casos como el expuesto en donde una mujer sola con sus tres hijos debe dormir en uno de los parques más peligrosos de la ciudad, poniendo en riesgo su integridad y la de sus hijos.

- **Noción de Derechos de la PSD:** Las personas que han sufrido la catástrofe del desplazamiento forzado son víctimas de la violación de derechos humanos por parte del Estado y víctimas de la Violación del Derecho Internacional Humanitario por parte de los actores armados en conflicto. A pesar de estas situaciones de violación y vulneración de sus derechos, se evidencia una situación preocupante, y es que al momento de arribar a la ciudad de recepción, la persona o familia en condición de desplazamiento no es consciente de la

⁵⁹ GF-E1-P1-F39

⁶⁰GF-E1-P4-F37

titularidad de derechos como PSD, lo cual lo convierte en un sujeto mucho más vulnerable.

Bajo esta lógica de noción de derechos y de acuerdo a lo abordado en el grupo focal, se identificaron expresiones que denotaban una postura del individuo frente al Estado y sus Instituciones lo cual dejaba ver en muchos casos la manera como entienden y actúan frente a sus derechos. Ante la cuestión de que es la Atención Humanitaria de Emergencia y la Ayuda Inmediata, uno de los participantes manifestó lo siguiente: *“yo sé que la ayuda humanitaria es una ayuda que regala el Estado a las personas que son desplazadas”*⁶¹. Asociar la respuesta del Estado en términos de la restitución y garantía de derechos con situaciones como “regalos”, pone de manifiesto que se atribuye a situaciones ajenas al derecho y asociadas con voluntad e incluso caridad de la institución o funcionario de turno, lo que en esencia es una respuesta estatal ante la vulneración y violación de los derechos.

Otro ejemplo se plasma en la siguiente frase, cuando un participante señala que: *“pues defenderse uno con lo poquito que le daban, porque ya ¿qué más podía hacer? Eso como uno ya sabe, “a caballo regalado no se le mira colmillo(sic)” y uno llega a pedir limosna y uno no puede exigir”*⁶². Esta frase encierra la actitud que asumen muchas de las familias y personas que se encuentran en situación de desplazamiento, puesto que atribuyen a caridad las respuestas del Estado y por tanto el ejercicio de exigencia de sus derechos se ve opacada y reducido a nada, cuando se dan este tipo de acciones frente a los derechos.

La población en situación de desplazamiento atribuye lo ofrecido en el hogar de paso, como un derroche de generosidad por parte de las instituciones del Estado, sin entender que es el mismo Estado el principal responsable de brindar las

⁶¹GF-E1-P1-F39

⁶²GF-E1-P2-M45

garantías para el cabal ejercicio de sus derechos y al permitir que se diera la situación del desplazamiento, es uno de los principales responsables por tal situación.

- **Rol de las Instituciones:** Bajo el panorama descrito en el anterior apartado, se hace fundamental contar con unas instituciones estatales fuertes para que puedan fácilmente brindar las garantías de restitución de los derechos vulnerados y violados; sin embargo es evidente que el Rol que desempeñan las Instituciones del Estado es muy reducido, las más destacables en términos de orientación y asesoría a la población son las Instituciones del Ministerio Público como la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría y en algunas ocasiones la policía. Al respecto señala uno de los participantes del grupo focal que: *“a mí me dijeron en la defensoría cuando hice la declaración que podía ir al hogar y que allá lo recibían a uno por unos días (sic)”*⁶³; igualmente señala una mujer que participó que: *“uno llega a la alcaldía sin plata y sin nadie que conozca y allá le dicen a uno que ponga el denuncia y luego lo mandan a uno pa’ la (sic) dirección del hogar.”*⁶⁴

Es evidente que el Rol de las Instituciones es fundamental, pero de acuerdo a lo expresado, se evidencia que las instituciones no están haciendo un proceso de promoción y divulgación en formación de derechos para la población, y su acción divulgativa se centra únicamente al momento en el que la persona o grupo familiar interpone la denuncia. Una mayor formación en Derechos, es una mejor garantía para que la población sea más activa en la exigencia de sus derechos.

6.4.2 Atención en el Hogar de Paso

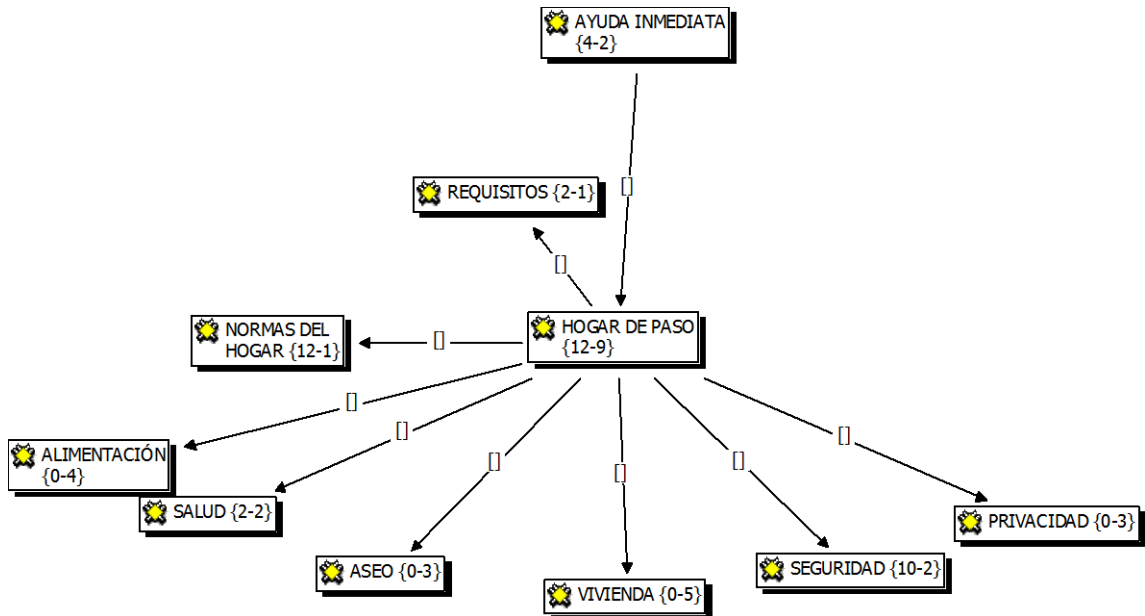
Una vez contextualizado el entorno y momento previo al ingreso en el hogar de paso, se procede a analizar lo discutido específicamente sobre el Hogar de Paso.

⁶³GF-E1-P2-M45

⁶⁴GF-E1-P1-F39

Para ilustrar el presente apartado, se presenta a continuación el mapa de este segundo punto de análisis.

Gráfica 44. Aspectos de análisis relevantes dentro del hogar de paso.



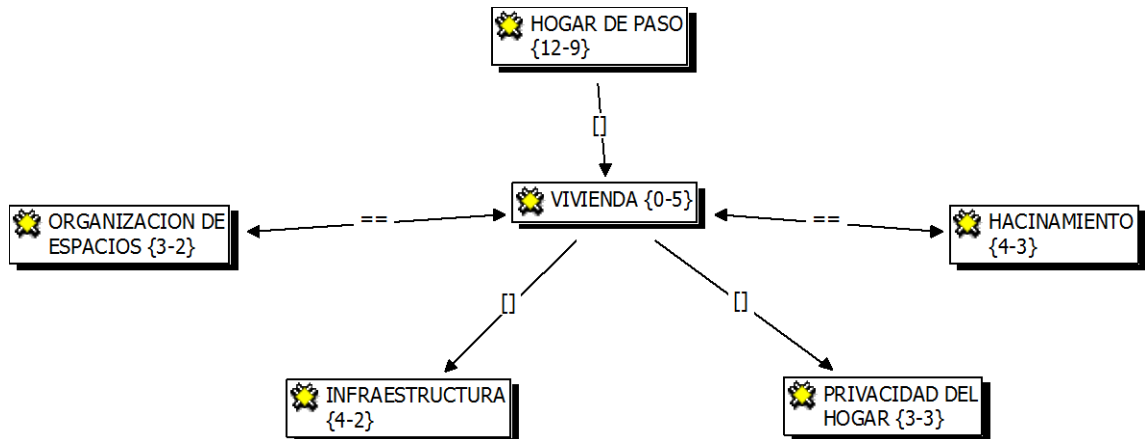
En primer lugar, cabe recordar que los Hogares de Paso son una de las estrategias de abordar la Ayuda Inmediata, que a su vez hace parte de la Atención Humanitaria de Emergencia.

Dentro de los requisitos existentes para que una familia logre entrar a los hogares de paso, es efectivamente tener la necesidad de utilizarlo y tener en trámite la denuncia para la inclusión en el sistema de Acción Social. Teniendo esto, la Alcaldía expide un documento para que le sea permitido el acceso al Hogar; así lo señala una de las participantes, al decir que: *“pues uno llega con la orden de la alcaldía para que lo dejen estarse unos días y cuando entra uno pues firma entrando una ficha donde le pone uno el nombre y los integrantes de la familia”*.⁶⁵

⁶⁵GF-E1-P1-F39

Una vez instalados en el hogar de paso, se encuentran las familias ante muchas situaciones, las cuales describiremos punto por punto a continuación.

Gráfica 45. Vivienda



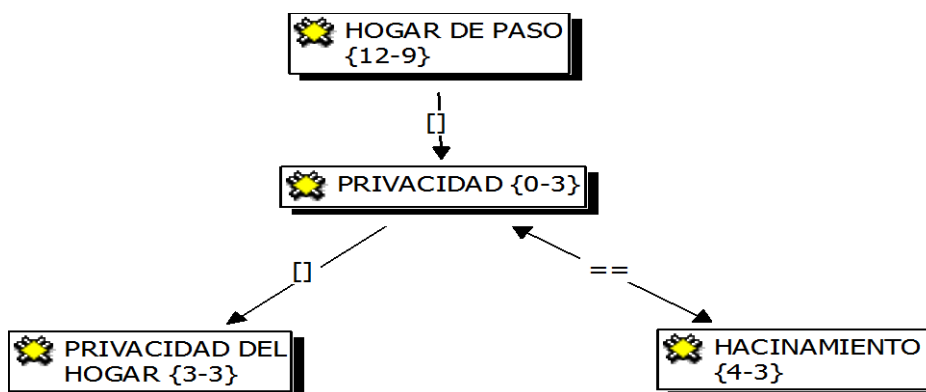
La convivencia siempre será un factor a tener en cuenta cuando se comparten espacios; en el ámbito familiar al interior del hogar es frecuente encontrar situaciones en donde se generan diferencias debido a la convivencia, sin embargo, en esta ocasión, para estas familias, se trasgrede el espacio del hogar familiar, para hacer parte de un hogar comunitario, compartiendo espacios con personas que se encuentran en la misma situación, pero que no son del núcleo familiar. Partiendo de lo anterior, se indagó acerca de varios aspectos que se dieron al interior del Hogar de Paso y acerca de cómo trascurrían las situaciones de convivencia.

En términos de organización de espacios, eran situaciones relativas dependiendo del número de personas que se encontraran en el Hogar, pero más allá de esa organización se daban situaciones de “organización interna” por parte de las mujeres para las cuestiones de aseo y orden. Una de ellas con relación a lo anterior nos expresa que *“si yo era una de las que me gustaba colaborar tendiendo camas así no fueran las mías y nos turnábamos para lavar los baños*

con las señoras”⁶⁶; esta situación, si bien no era obligatoria para ellas, denota un compromiso con su entorno, así como también un componente de cooperación, tal como lo plasma una de las participantes al decir que: *“por colaboración porque a veces uno veía que las señoras ocupadas con los niños más pequeños o que estaban enfermas y ahí tocaba ayudar igual era el baño para nosotras”*⁶⁷. Esta situación muestra una organización interna desde las mujeres, que si lo analizamos desde una perspectiva de género se evidencia como el rol femenino se enmarca a situaciones de una cultura patriarcal hegemónica que ubica a la mujer en las tareas domésticas del hogar.

Ahora bien, si miramos la organización más allá de las cuestión del orden y el aseo, en cuanto a la organización por cuartos o piezas depende en gran medida del número de usuarios; con relación a lo anterior, señala una de las beneficiarias que *“cuando yo llegue me tocó una pieza para mi sola y mis hijas porque estaba casi desocupado el hogar y de todas maneras uno sabía que en cualquier momento tenía que compartir el cuarto porque dentro habían camarotes”*⁶⁸.

Gráfica 46. Privacidad hogar de paso.



Otro aspecto importante, es lo relacionado con la “Privacidad en el Hogar”, ya que teniendo en cuenta las anteriores características de convivencia el tema de la

⁶⁶GF-E1-P4-F37

⁶⁷GF-E1-P4-F37

⁶⁸GF-E1-P1-F39

intimidad y privacidad se hace vulnerable, más aún, cuando se viene huyendo de situaciones de violencia y la propia vida está en juego; así lo expresó una de las participantes al grupo focal diciendo que *“Yo también les decía a las niñas que habían cosas que no se podían estar diciendo porque yo llegue desconfiada de todo el mundo”*... *“si al caso podían hablar cuando todos salían y yo pues por eso que tenía de vigilancia encima tenía que hacerlo sólo en el cuarto, pero siempre era difícil porque no todos salían a la calle.”*⁶⁹

Situaciones de zozobra y desconfianza son las que abundan cuando se está huyendo para conservar la vida y el estar unido con su grupo familiar es fundamental para ir asimilando la llegada a un nuevo entorno, asimilando el duelo y todo tipo de situaciones que vienen asociadas al desplazamiento y por tanto la intimidad, además del refugio en condiciones de seguridad son fundamentales; por tanto, condiciones como las descritas, solo dejan ver que a pesar de contar con situaciones que alivian la llegada en el Hogar de Paso, es difícil acoplarse a un contexto que por donde se mire sigue siendo sumamente hostil para la PSD.

Otra de las cuestiones analizadas en el grupo focal, fue el tema de la vivienda, desde el punto de vista del Hacinamiento; como ya se había dicho en párrafos anteriores, el número de habitantes del Hogar dependía de la demanda del servicio y había momentos de sobrecupo, como momentos de uso moderado del espacio. Uno de las participantes nos señaló que *“a mí me toco dormir varias noches en la mitad de las camas ahí uno tendía la colchoneta y a dormir porque no había suficiente campo, es que con tanta gente en un cuarto uno no podía tener mucho espacio para uno”*⁷⁰.

Teniendo en cuenta el anterior comentario se evidencia altos niveles de hacinamiento y si bien, son por momentos que se da, dependiendo de la

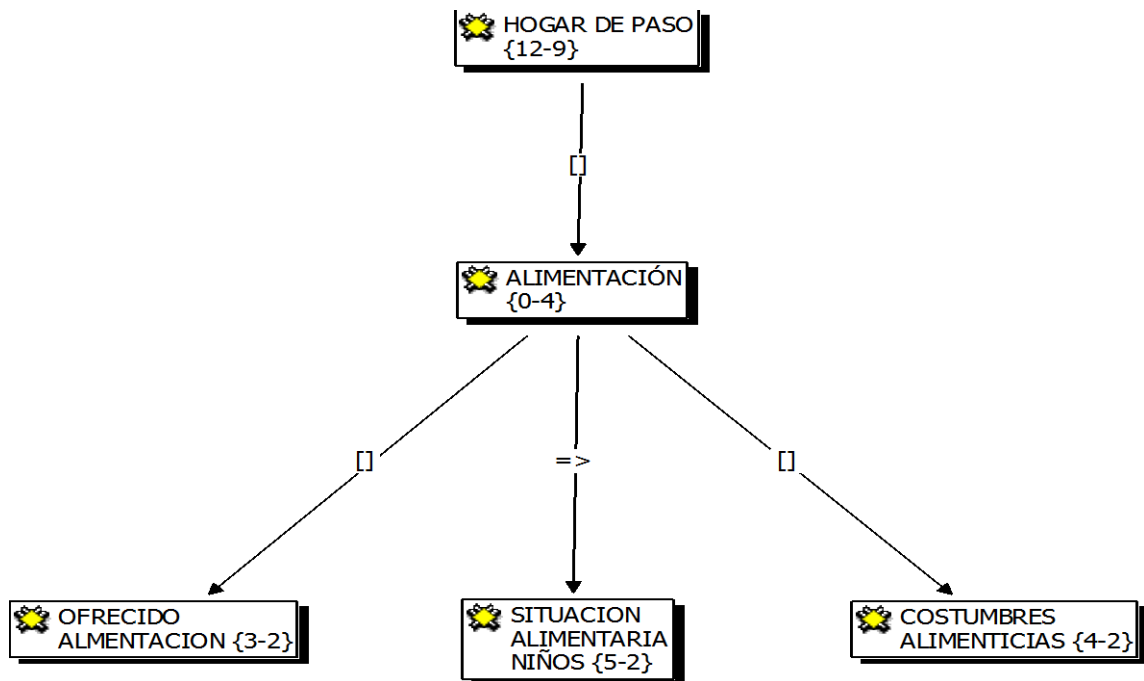
⁶⁹ GF-E1-P3-F42

⁷⁰GF-E1-P5-M35

demanda, se sabe por las cifras que el desplazamiento forzado es una problemática que no se detiene y el flujo de población hacia las ciudades (como Bucaramanga) receptoras es bastante alto; por tanto los niveles de hacinamiento, podríamos decir que son constantes, tal como lo comprueba una de las señoras participantes que haciendo alusión a un momento de sobrecupo señaló lo siguiente: “en mi cuarto habíamos tres señoras, mis tres hijos y ellas cada una traía de a dos y la otra cuatro niños también entonces eso era un montón de gente para el cuarto que era más o menos de 3 x 4 metros, solo cabían los tres camarotes”⁷¹.

Pensar en habitaciones tan pequeñas, con un número de 10 personas en este caso, es una cifra que muestra fehaciente que las problemáticas que tienen consigo las familias de PSD, son bastante adversas y de débil respuesta institucional.

Gráfica 47. Alimentación



⁷¹ GF-E1-P3-F42

Los Hogares de Paso brindan a la Población e Situación de Desplazamiento el cubrimiento de necesidades básicas fundamentales como lo es la Vivienda y la Alimentación; por tanto, se abordará lo concerniente a la Alimentación partiendo de la aclaración, que en términos de alimento, a la Población se les brinda un desayuno, un almuerzo y una cena.

Al indagar acerca de los alimentos brindados en el hogar, una mujer participante, señala que: *“un almuerzo era más o menos algo de grano, arroz, la carne y la yuca o el maduro y el jugo y un plato de sopa (...)”*⁷², si bien es cierto, que la dieta “promedio” del colombiano se basa en los alimentos aquí señalados, es importante señalar que dadas las condiciones del desplazamiento y los requerimientos que realiza la Corte Constitucional, la atención a la PSD en todas las esferas, debe llevar incorporado el enfoque diferencial y no es lo mismo, atender necesidades alimenticias de familias que provienen de la zona norte del país, que otros que vienen del sur, así lo señala una de las mujeres al decir que: *“yo vengo de otra ciudad entonces son cosas que uno no está acostumbrado a comer si me entiende?”*⁷³. Es entendible que bajo las circunstancias del desplazamiento lo que menos importa es que es lo que se come, sin embargo, las instituciones del Estado deben prever esta heterogeneidad de población y darle atención en igualdad, pero diferenciada en sus especificidades; por tanto, es importante tener este elemento presente para las situaciones a analizar, cuando de atención a PSD se trata.

Es necesario resaltar que en términos generales, hubo gran aceptación y agradecimiento por parte de la población, en cuanto a la atención brindada por el Hogar de Paso, sin embargo, para efectos del estudio señalaremos aquellas situaciones especiales que se dieron como inconveniente, con el ánimo de tener elementos de aporte para sugerencias y mejoras al proceso.

⁷²GF-E1-P3-F42

⁷³GF-E1-P1-F39

Siguiendo con lo concerniente al enfoque diferencial, es necesario señalar que la población encontró anormal, que en situaciones donde se encontraban bebés menores de dos años, no se incluyera una dieta especial para la madre y por supuesto para el bebé y en ocasiones *“tocaba darles del mismo almuerzo que uno comía y si nos daban sancocho como se le va a dar una comida pesada a un niño tan pequeño”*⁷⁴. Asimismo, las personas encargadas de brindar la alimentación en el Hogar de Paso, no preveían casos, en el que las mujeres madres de familia tenían que alimentar a sus hijos, así lo señala una de las Madres al decir *“digamos, si yo tenía 8 niños les servían a todos por igual al tiempo y ellos no entendían que a uno le toca darles de comer a los más chiquitos porque no saben comer entonces eso era el desorden”*⁷⁵.

En términos de atención, también se encuentra que se generaban situaciones de malas atenciones e incluso discriminación por presentar la condición de Desplazamiento, así lo afirmaba uno de los participantes del grupo focal, cuando señalaba que *“eso del restaurante sí era difícil de llevar porque por lo menos yo a veces quedaba con hambre pero igual no me quejaba porque le están ayudando a uno pero si a veces se veía como nos indiscriminaban (sic)”*⁷⁶. El pedir más alimento si se quedaba con hambre, se veía como muestra de descortesía, ya que los funcionarios del restaurante en ocasiones trataban a algunas personas desplazadas, como mendigos, sacando a relucir anotaciones de discriminación debido a su condición de desplazamiento.

Finalmente en cuanto a la alimentación, es importante señalar que uno de los participantes manifestó *“sí recuerdo que una vez me comí unas pastas blancas y eso sabía a trasnochado (sic), así como si estuvieran de mucho tiempo ya igual me las comí porque uno qué más hacía. Como dicen por ahí, a caballo regalado*

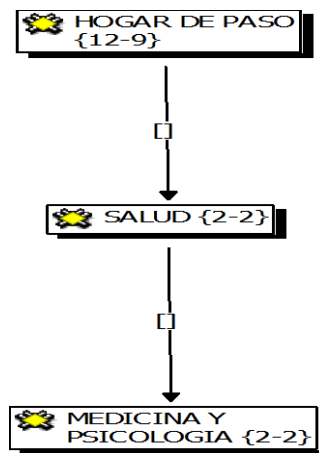
⁷⁴GF-E1-P1-F39

⁷⁵GF-E1-P3-F42

⁷⁶GF-E1-P2-M45

*no se le mira colmillo (sic).*⁷⁷ Estas situaciones si bien no eran cotidianas, si se presentaban en ocasiones, ya que la alimentación que sobraba del día, era utilizada generalmente para la cena o para los próximos almuerzos, poniendo en riesgo la integridad física de la población que allí se alimentaba.

Gráfica 48. Salud



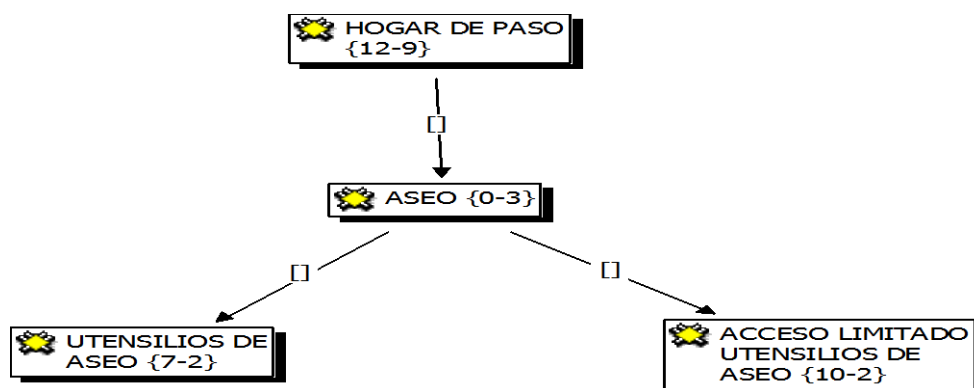
El estudio también indagó acerca de los aspectos de salud al interior del Hogar de Paso, teniendo claro que el Hogar no tiene funciones específicas en esta área y se limita esencialmente a las cuestiones de hospedaje y alimentación.

En este aparte se hará referencia al tema de salud, desde un enfoque muy elemental como lo es la existencia de botiquín y elementos mínimos de emergencias. Este aspecto se tuvo en cuenta gracias al aporte de una de las madres participantes del grupo focal, que al momento del diálogo expresó lo siguiente: *“mi hijo una vez se quemó porque mientras que yo estaba desayunando se me escapó y la verdad no me fijé y cuando lo vi fue dentro del cuarto de la cocina y por allá se quemó con una taza de chocolate y se quemó en la barriguita y me tocó salir a buscar algo para echarle porque dentro del hogar eso no hay*

⁷⁷GF-E1-P5-M35

nada de eso"... "es que ni siquiera una gasa por si llega a ocurrir alguna desgracia"⁷⁸. Dada esta situación, queda de manifiesto que no existe en el Hogar un dispensario o botiquín medico que sirva de auxilio en una situación adversa como la aquí planteada; sin embargo se conoce que en el Hogar hay botiquín, pero solo los funcionarios acceden a él y cuando ellos no están no hay como acceder.

Gráfica 49. Aseo personal



El ejercicio de codificación de información el Software Atlas. Ti plasmado en el mapa anterior, nos da cuenta de dos subcategorías, una que señala los utensilios de aseo y otra que se detiene en aspectos que hacían que el acceso a estos utensilios no fuera de una manera fácil y amplia.

A todas las familias que llegan al hogar, se les brinda un kit completo de aseo, por lo menos así eta estipulado en la normativa, sin embargo, después de escuchar a las familias se puede corroborar que no en todos los casos se da ese kit. Por ejemplo, una de las mujeres cabeza de familia manifestó que *"cuando uno firmaba el compromiso que le digo que no firmaba decía que tenía derecho a útiles de aseo a un kit tal cual... pero ellos llegaban a la habitación y le decían este... ¿usted trajo jabón? ¿Trajo con qué bañarse? ¿No? A bueno aquí tiene su jabón, si*

⁷⁸GF-E2-P1-F39

*no tiene cepillo de dientes, pues tome... a lo que uno necesitaba*⁷⁹. Esta situación deja al descubierto que no son entregados en su totalidad los Kits de aseo, sin embargo se puede interpretar como una medida de ahorro frente a la gran demanda de población que acude a este lugar.

Otra de las participantes señala que *“A nosotros nos dieron, por ejemplo a mí, a mí me dieron tres jabones, tres cepillos de dientes, como cuatro papeletas de shampoo, tres papeles higiénicos, desodorantes, talcos para pies, jabón de lavar.... Una barra de jabón de lavar para los 15 días*⁸⁰, lo cual contrasta con lo sucedido con una madre cabeza de familia que tuvo dificultades en cuanto al kit de aseo, ya que desconocía que tenía derecho a él y señala que *“a mí me las dieron como 8 días después que ya estaba ahí porque ya veían que con mi hija como que peliábamos de “mami yo primero” y yo “no, yo primero” y ya luego si me los dieron*⁸¹. Situaciones de este tipo son las que ejemplifican las adversas condiciones que atraviesa una familia en condición de desplazamiento desde su llegada a la ciudad y que a diferencia de otras muchas familias, estas contaron con los servicios ofrecidos en el Hogar de Paso.

En términos del kit de aseo, también es importante señalar que no se brindan kits con aspectos diferenciales para población recién nacida o de corta edad, lo cual dificulta el cuidado de los bebés cuando no se cuenta con pañales, pañitos y objetos necesarios para el cuidado del infante, así lo señala una de las madres que manifestó que *“en un tiempo hubieron, o sea, antes de yo llegar, a las personas que hubieron antes si les dieron a los bebés, pero después quién sabe por qué se acabó*⁸².

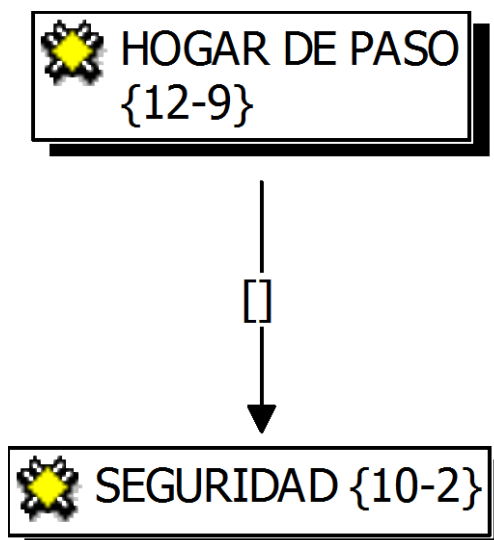
⁷⁹GF-E2-P1-F39

⁸⁰GF-E2-P4-F37

⁸¹GF-E2-P1-F39

⁸²GF-E2-P4-F37

Gráfica 50. Seguridad



La seguridad es un aspecto fundamental para las familias en situación de desplazamiento, que vienen huyendo de un conflicto para preservar sus vidas, sin embargo, en el estudio el tema de seguridad fue de poca resonancia y fue direccionado hacia la seguridad del Hogar y de la figura del vigilante y más desde una perspectiva del mantenimiento del orden que de la perspectiva de la seguridad e integridad de las personas que allí residen. Así se plasma cuando uno de los participantes señala haciendo alusión a la vigilancia que: *“es que había uno para el día y otro para por la noche, ¿ve? Entonces el de por la noche era quién se encargaba de vigilar que nadie entrara después de cierta hora y de que no se entraran a robar”*⁸³ por otro lado otro participante manifestaba *“aunque si estaba bien pendiente de la llegada y de cerrar a tiempo porque a las 8 en punto cerraban la reja”*⁸⁴.

⁸³GF-E2-P2-M45

⁸⁴GF-E2-P1-F39

Tabla 2. Cronograma de Actividades

	Febrero 2010	Marzo 2010	Abril 2010	Mayo 2010	Junio 2010	Julio 2010	Agosto 2010	Junio 2011
Revisión Bibliográfica								
Planteamiento de la investigación								
Búsqueda de los registros y declaraciones realizadas por la población en situación de desplazamiento de Bucaramanga en primer periodo 2010.								
Aplicación del instrumento cuantitativo población en situación de desplazamiento que recibió la ayuda por parte de la Cruz Roja Colombiana								
Búsqueda grupo focal y aplicación del instrumento cualitativo a la población que recibió ayuda inmediata por parte del hogar de paso Corprodinco								
Interpretación y Análisis de los datos recolectados								

CONCLUSIONES

La ayuda de emergencia prestada a la población en situación de desplazamiento presenta diversos errores que obstruyen el proceso correcto para la reivindicación de sus derechos humanos y su goce efectivo. Muestra de ello, se refleja en las falencias encontradas a nivel general y a nivel específico con respecto a los componentes que integran dicha ayuda.

Se logra captar como principal falencia la falta de información y existencia total de los componentes que hacen parte del sistema íntegro y complementario de la ayuda inmediata dentro de la atención humanitaria de emergencia. Muchas de las familias no acceden a recibir apoyo en los diferentes aspectos de carácter social y económico debido al desconocimiento que tienen en general de la ayuda inmediata, puesto que sólo hacen énfasis en los aspectos principales como lo es la vivienda y la comida que es lo que en primera instancia las familias llegan a buscar a la ciudad de Bucaramanga luego de sufrir el evento que los hizo realizar su desplazamiento.

En el proceso de ayuda inmediata para la población en situación de desplazamiento, se logra observar la falta de agilidad por parte de las instituciones que trabajan en pro de brindar esta ayuda pues en varios casos la demora representa amenaza para estas personas que al llegar a la ciudad de Bucaramanga se encuentran desamparadas y el único ente que tiene de apoyo en este caso es el Estado y las estrategias que este implementa para enfrentar el grado de vulneración de muchas de las poblaciones que requieren de su ayuda.

También, se logra observar que muchas de estas familias logran adquirir la ayuda inmediata pero de una manera incompleta, es decir, no logran ser beneficiarios en su totalidad por las acciones encaminadas a velar por los derechos humanos y

fundamentales que hacen parte de las personas que integran la sociedad independientemente del estado en el que se encuentren. Muestra de ello se refleja al denotar que aspectos como la atención médica y transporte de emergencia son algunos de los componentes inexistente ante los ojos de las familias que requieren de ayuda inmediata y que por no tener conocimiento, pierden en muchas ocasiones la posibilidad de entrar en procesos de cambio, apoyo y protección ante la situación que los abruma.

A su vez, se enfoca también la falla representada en el componente de atención psicológica, puesto que es una de los aspectos que hay que tratar con todos los integrantes de las familias y esta se está viendo limitada al integrante que requiere de más ayuda dependiendo del grado de gravedad en el que esté o en otras ocasiones sólo se realiza el proceso con las familias que mediante gestión logran conseguir apoyo en este sentido, dejando a luz que esta intervención no se realiza con todas las familias que hacen parte de la población vulnerable que acceden a obtener la ayuda inmediata y al mismo tiempo poniendo en descubierto la falta de interés y protección por parte del Estado ante los aspectos inherentes y de suma importancia de las familias. En este sentido, se ve inmerso un proceso no sólo de recuperación anímica, moral y psicológica ante la situación que los hizo desplazar, sino también ante la situación de cambio que se aproxima en las etapas posteriores al evento de desplazamiento las cuales representan para muchos una amenaza a sus costumbres, su ambiente, su entorno y todos los demás factores que influyen en la vida de ellos.

Muchas de las familias se ven afectadas también en el aspecto laboral, en este sentido, el inconformismo por parte de muchas de las familias también se vio reflejada debido a que por ser personas que en su mayoría venían del campo o de lugares donde ejercían actividades de tipo rural, al llegar a la ciudad de Bucaramanga, se veían limitados para ejercer algún trabajo bien fuera porque no tenían conocimiento alguno o porque en muchas partes los rechazaban al saber

que pertenecían a una población en situación de desplazamiento, cuestión que no sólo logra agredir psicológicamente a las personas sino también asentar limitaciones que impiden en muchos casos salir de esa situación de vulnerabilidad y que obstruyen el paso para el desarrollo pleno de aspectos económicos, sociales que hacen parte de la plena dignidad que deben tener las personas dentro de una sociedad.

Por último, se percibió que muchas de estas familias al pertenecer al grupo de población en situación de desplazamiento y al mismo tiempo ser una población flotante se ven obligadas a retomar nuevos caminos en donde más se puedan ajustar sus estilos de vida y les permita ser dueños y participes de sus derechos, situación que hace perder el control y las debidas estadísticas de la población y que impiden llevar una inspección e intervención hasta finalizar el proceso de vulnerabilidad de las familias.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones al Estado y las Instituciones con respecto a la ayuda inmediata para la población en situación de desplazamiento.

La política pública creada en Colombia, debe estar orientada a la búsqueda de la perfección de todos sus procedimientos y estrategias para que estas puedan ejercer una verdadera función con relación a sus objetivos.

La reivindicación y protección de los derechos humanos y el goce efectivo de estos mismos, es la tarea principal por la que debe velar el Estado ante la situación de muchas de las poblaciones en situación de desplazamiento, por esta razón se hace pertinente mencionar que las estrategias encaminadas a resolver y apoyar esta clase de problemáticas que acogen a la sociedad, deben ser divulgadas y promocionadas con mayor interés por parte de las instituciones que hacen parte del Estado y que se encargan de manejar los procedimientos correspondientes a esta clase de ayudas. Hay que recordar que no sólo se debe hacer énfasis en el sistema dentro de la ayuda inmediata, sino también en la divulgación de derechos, deberes y acciones que tienen las personas que hacen parte de la población en situación de vulnerabilidad y que han sido víctimas de las distintas violencias que se presentan en el país.

Del mismo modo, se ve la necesidad de tener prioridad con respecto a la gestión de los trámites y procesos de los casos de las familias que entran a ser parte de la población en situación de desplazamiento, ya que esto refleja el buen funcionamiento de la atención hacia la población y del mismo modo, el interés que se debe tener por parte del personal capacitado, instituciones y demás personal que haga intervención para lograr la reparación de los derechos que les han sido violados. Al realizar intervención con esta población que requiere de mayor

cuidado y atención, se debe tener presente no sólo es proceder bajo las normas impuestas por el Estado sólo porque esta lo impone, sino que se debe tener como principio la dignidad total de las personas que por situaciones de fuerza mayor, entran a ser parte de una población vulnerable.

El entorno general de la ayuda inmediata interpuesta por el Estado ha sido una buena estrategia para lograr minimizar el estado de pobreza y situación de vulnerabilidad de muchas de las familias en Colombia, pero no ha contado con la explotación plena de los recursos invertidos o postulados para la realización del goce efectivo del derecho humano en su totalidad. Las familias hacen parte de un entorno en donde entran a jugar aspectos importantes que logran afectar en la calidad de vida de cada uno de los integrantes de estas familias, es por ello, que se hace referencia a la implementación total y eficiente que se debe tener con las acciones encaminadas a beneficiar a las personas que obtienen este apoyo por parte del Estado. Del mismo modo, se recomienda hacer énfasis en aspectos que logran evidenciar una mejoría en la posición de las familias con respecto a la situación en la que se encuentran, en este sentido, se hace alusión al aspecto laboral en donde muchas de las familias desde un principio de su llegada a la ciudad han querido incursionar pero por sus antecedentes o limitaciones económicas no pueden pretender dar un paso adelante en este sentido. Se requiere entonces que el Estado haga análisis de esta situación y mediante alguna acción tome el direccionamiento adecuado para acabar con las limitaciones presentadas en este sentido, brindándole así a la población mayor estabilidad no sólo social sino también económica lo que conlleva de una manera eficaz a la inclusión de las familias en procesos de calidad y avances que permiten de cierta manera ir erradicando la posición en la que se encuentran.

Se encuentra que la ayuda inmediata ha sido aprovechada por cientos de familias que se siente en muchos casos agradecida por la colaboración que el Estado brinda en el momento que más lo requieren, pero hay que mencionar, que la

necesidad de muchas de estas familias no debe ser reducida, sino más bien debe ser erradicada en su totalidad, cuestión que no se logra todavía observar en las familias que logran recibir la ayuda inmediata pues su percepción va más encaminada a una política asistencial. No se debe concebir la ayuda inmediata como apoyo adicional o momentáneo por parte del Estado, sino como una estrategia que realmente sea eficiente, rápida y eficaz con la que se pueda llegar a garantizar en su totalidad y a reivindicar el derecho que tiene la población en situación de desplazamiento.

Por lo anterior, se hace necesario que el Estado cree un mecanismo de control y seguimiento que ayude en la evaluación periódica de las familias que han hecho parte de la ayuda inmediata y que todavía están siendo participes de los procesos encaminados para la realización del goce efectivo de sus derechos. De esta manera, no sólo se podría evaluar si verdaderamente la ayuda inmediata dentro de la atención humanitaria de emergencia está realizando labores efectivas, sino también, se estaría realizando acompañamientos a las familias en todo su proceso de restauración de los derechos, lo cual permitiría evidenciar que la política pública no está sólo para que sea concebida como una herramienta asistencial sino que verdaderamente busca el bienestar y el posicionamiento de las familias dentro de una sociedad de manera digna.

RECOMENDACIONES

A la Escuela de Trabajo Social, se le recomienda continuar con el campo de práctica dentro de la Defensoría del Pueblo, ya que es una experiencia enriquecedora en donde no sólo se logran conocimientos a nivel teórico, también logra afianzar el conocimiento del trabajo de la magistratura moral por parte de muchas entidades del Estado que velan por el derecho de los ciudadanos, población vulnerable o poblaciones en situación de desplazamiento.

Del mismo modo, lo anterior permite aprender de manera más práctica y profunda el conocimiento que se tiene sobre la política pública del país y sobre las problemáticas y fenómenos más frecuentes que afectan a la sociedad en general. En este caso, se desarrolló la parte investigativa en donde se trabajó con la población en situación de desplazamiento y la obtención de la ayuda inmediata que brinda el Estado para lograr el verdadero goce efectivo de los derechos humanos, los cuales han sido vulnerados por situaciones inesperadas con respecto a la violencia y guerra que vive el país.

En un contexto amplio, la población con la que se trabajó es una de las más representativas y reconocidas del país debido a la diversidad de problemáticas que infieren en la dinámica del desplazamiento. Lo anterior, demuestra cómo aspectos sociales, económicos, políticos y culturales que vienen siendo manejados y estudiados desde diferentes perspectivas y teorías dentro de la Escuela de Trabajo Social, permiten obtener el conocimiento indicado para el manejo de diferentes fenómenos que agobian a la población o en ocasiones a la sociedad en general, logrando que el estudiante logre tener un nivel de competencias único en donde demuestra las habilidades en el manejo de la población.

Aunque la experiencia que se logró en este caso fue más representativa en la parte investigativa, logró consolidar temas vistos en toda la academia y a su vez permitió demostrar la destreza de la creación y aplicación de instrumentos investigativos que facilitaron el análisis de la situación presentada con la ayuda inmediata y la población en situación de desplazamiento siendo esta última la población con la cual se trabajó.

BIBLIOGRAFÍA

ALBANESI, Roxana y PREDA, Graciela. El enfoque territorial como propuesta de intervención para el desarrollo. Reflexiones desde una perspectiva latinoamericana. Argentina. 2004. Pág. 2. Citado en Delgado Serrano, María del Mar. "La política rural europea en la encrucijada" España. 2004. (En línea). (Consultado el 5 de agosto 2011) Disponible en: http://www.javeriana.edu.co/fear/m_des_rur/documents/PredayAlbanesi2005Ponencia-Argentina.pdf

ARGUETA, Mario Rodolfo. HIGUEROS, Alexander. VÁZQUEZ, Fernando. Aspectos generales de la investigación científica en el área social. (En línea). (Consultado el 9 enero del 2011) Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/52423018/37/El-enfoque-cualitativo>

BRIONES, Guillermo. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. (En línea). (Consultado el 9 de enero 2011) Disponible en: [http://unorte.edu.uy/ccss/mtubio/Metodologia%20Cuantitativa%20para%20Ciencias%20Sociales%20\(G.Briones\).pdf](http://unorte.edu.uy/ccss/mtubio/Metodologia%20Cuantitativa%20para%20Ciencias%20Sociales%20(G.Briones).pdf)

CABRERA CARO, Leticia. Autonomía y dignidad: la titularidad de los derechos (En línea). (Consultado 25 de marzo.2011). Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/ANDH/article/view/ANDH0202110011A/20951>

Decreto 250 del 2005. COLOMBIA. Presidencia de la República.

GONZALEZ BUSTELO, Mabel. Desterrados: El Desplazamiento Forzado sigue aumentando en Colombia. Universidad Autónoma del Estado de México. Enero-

junio 2002 (En línea). (Consultado el 22 de agosto del 2011) Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10502702>

HERNANDEZ DELGADO Esperanza. El Desplazamiento Forzado y la Oferta Estatal para la Atención de la Población Desplazada por la Violencia en Colombia. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Marzo 1999 (En línea). (Consultado: 28 de agosto del 2011). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=11010110>

HERNANDEZ, SAMPIERI. Roberto. Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. McGraw Hill. México D. F. 2006. P. 208

JIMÉNEZ BENÍTEZ, William Guillermo. El enfoque de los derechos humanos y las políticas públicas. Revista Civilización. Enero – junio, 2007, P.1 (en línea). Consultado 15 jun. 2011). Disponible en http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista12/enfoque_DDHH.pdf

Ley 387 de 1997

MORA VENEGAS, Carlos. La Dignidad Humana (En línea). (Consultado 10 feb. 2011) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/dignidad-dentro-de-los-recursos-humanos.htm>

Naciones Unidas- ACNUR. Intensificación de la promoción y el fomento de los derechos humanos y las libertades fundamentales, en particular la cuestión del programa y los métodos de trabajo de la comisión derechos humanos, éxodos en masa y personas desplazadas. Febrero, 1998. Pág 5 (En línea). (Consultado el 15 de septiembre de 2011) Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0022>

NARANJO GIRALDO Gloria. Ciudadanía y Desplazamiento Forzado en Colombia: Una Relación Conflictiva Interpretada desde la Teoría del Reconocimiento. Pág. 149-150. (En línea). (Consultado el 13 de septiembre del 2011). Disponible en: [http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/estudiospoliticos/article/view File/1915/1569](http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/estudiospoliticos/article/view/File/1915/1569)

Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Derechos de la mujer. Diciembre de 2002, P. 12 (En línea) (Consultado 03 julio.2011). Disponible en <http://www.hchr.org.co/publicaciones/seriestematicas/Derechos%20de%20la%20Mujer.pdf>

PABÓN, Lucy Estella. Atención Humanitaria de Emergencia para la población víctima del desplazamiento forzado por la violencia. Bucaramanga: Defensoría del Pueblo. 2008. 31 p.

Reseña Sentencia T-025-2004 Corte Constitucional de Colombia. Agencia de la ONU para los refugiado- ACNUR (en línea). (Consultado el 30 de septiembre del 2011) Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/2523>

SANDOVAL CASILIMAS, Carlos A. Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. Modulo cuatro. Investigación cualitativa. (En línea). (Consultado el 10 enero 2011) Disponible en: http://desarrollo.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_6667.pdf

Sentencia T 330 de 1993.Corte Constitucional de Colombia.

ANEXOS

Anexo A. Cuadro de operacionalización de variables.

ANEXO A OPERACIONALIZACIÓN DE VARIBALES			
CATEGORIA GENERAL	INDICADOR	VARIBALE	ITEMS
SOCIO-DEMOGRAFICO			1) Nombre _____ 2) Edad _____ 3) Sexo 1. Hombre 2. Mujer 4) Parentesco que ocupa en la familia 1. Madre 2. Padre 3. Hijo 4. Hija 5. Otro familiar, ¿cuál? _____ 5) N° telefónico _____ 6) Dirección y barrio _____ 7) Municipio _____
FAMILIAR			8) Área actual de residencia 1. Urbano a. Edo Socioeconómico 2. Rural 9) Área de procedencia 1. Urbano 2. Rural 3. Urbano marginal 4. Otro, ¿cuál? _____ 10) Zona geográfica de la que procede la familia. 1. Municipio _____ 2. Departamento _____ 11) Pertenecen a comunidades 1. Campesinas 2. Indígenas 3. Afro descendientes 4. Ninguna 12) N° de personas en la familia 1. Niñas y niños menores de 5 años 2. Niñas y niños entre 5 y 14 años 3. Niñas y niños entre 15 y 18 años 4. Jóvenes entre 18 y 26 años 5. Adultos entre 27 y 59 años 6. Adultos mayores de 60 años

			<p>13) ¿En la familia hay personas con discapacidad?</p> <p>1. Sí, ¿de qué tipo? 2. No</p> <p>a) Motora b) Visual c) Auditiva d) Cognitiva</p> <p>14) Los siguientes miembros de la familia aportan ingresos para el mantenimiento del hogar</p> <p>1. Esposa 2. Esposo 3. Hija 4. Hijo 5. Abuelo 6. Otro, ¿cuál? ____</p> <p>15) Los ingresos mensuales de la familia corresponden a:</p> <p>1. Menos de un salario mínimo 2. Un salario mínimo 3. Dos salarios mínimo 4. Más de tres salarios mínimos</p> <p>16) La jefatura del hogar se encuentra en:</p> <p>1. Hombre 2. Mujer 3. Ambos 4. No sabe/ no responde</p> <p>17) La familia esta registrada en el Registro Único de Población Desplazada</p> <p>1. Sí 2. No</p> <p>18) ¿Utilizó los recursos de apelación y reposición?</p> <p>1. Sí, ¿cuál entidad lo apoyo? 2. No.</p> <p>a) Defensoría del pueblo b) Procuraduría general de la nación c) Personería municipal de B/manga d) Consultorios jurídicos universitarios e) Otro, ¿cuál? _____</p> <p>19) ¿Con este recurso fue aceptado en el RUPD?</p> <p>1. Sí 2. No</p> <p>20) ¿Cuántas veces se ha desplazado la familia?</p> <p>1. Una vez 2. Dos veces 3. Tres veces 4. Mas de tres veces</p> <p>21) El motivo del desplazamiento de la familia fue por :</p> <p>1. Conflicto armado interno 2. Amenazas 3. Violencia generalizada 4. Otros, ¿cuál?</p>
--	--	--	--

		<p>22) La principal actividad económica de la familia antes del desplazamiento era:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Producción agropecuaria 2. Jornalero rural 3. Jornalero urbano 4. Negocio propio 5. Otro, ¿cuál? _____ <p>23) Antes del desplazamiento la familia contaba con :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Casa 2. Tierras 3. Semovientes 4. Cultivos 5. Otros, ¿cuáles? _____
<p>PROCESOS DE AYUDA INMEDIATA</p>	<p>ACCESO DE AYUDA INMEDIATA</p>	<p>24) ¿Quién le informó sobre la ayuda inmediata?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las instituciones ¿Cuál? _ 2. Los familiares 3. Los amigos 4. Los vecinos 5. Otro, ¿cuál? _____ <p>25) ¿Quién le orientó a declarar?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las instituciones ¿Cual? _____ 2. Los familiares 3. Los amigos 4. Los vecinos 5. Otro. ¿Cual? _____ <p>26) ¿Su declaración fue tomada en?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Defensoría del pueblo 2. Procuraduría general de la nación 3. Personería municipal de Bucaramanga 4. Otra institución, ¿dónde? _____ <p>27) La ayuda inmediata que su familia recibió fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alimentación 2. Aseo personal 3. Utensilios de cocina 4. Transporte de emergencia 5. Alojamiento transitorio 6. Saneamiento ambiental <p>28) La institución que brindó esta ayuda fue :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cruz Roja Colombiana 2. Hogar de paso , Alcaldía de b/manga 3. Otro, ¿cuál? _____

		<p>29) El número de ayudas recibidas por su familia fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una 2. Dos 3. Tres 4. Más de tres <p>30) En cuanto tiempo su familia recibió la ayuda inmediata después de estar en la ciudad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 15 Días 2. 15 días 3. 30 Días 4. Más de 30 Días, ¿cuánto tiempo? <p>_____</p> <p>31) La ayuda inmediata fue :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De su alcance 2. Oportuna 3. Disponible 4. Justa a sus necesidades 5. Otro, cuál? _____ <p>32) ¿Utilizó algún mecanismo de protección para obtener la ayuda inmediata?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si, ¿cuál? _____ 2. No <ol style="list-style-type: none"> 1. Derecho de petición 2. Tutela 3. Otro, ¿cuál? _____ <p>33) Los trámites para recibir la ayuda fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sencillos 2. Complicados 3. Confusos <p>34) El tiempo que le llevó realizar el trámite para recibir la ayuda fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rápido 2. Demorado <p>35) En la Unidad de Atención y orientación al desplazado –UAO- recibió orientación sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ayuda inmediata 2. Derechos 3. Servicios u ofertas institucionales 4. Otros, ¿cuáles? _____ 5. Ninguna, No asistió a la -UAO -
--	--	--

<p>GOCE EFECTIVO DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>ALIMENTACIÓN</p>	<p>36) ¿De qué entidad recibió la ayuda inmediata con relación a la alimentación? :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cruz Roja Colombiana 2. Acción Social 3. Hogar de Paso – Alcaldía de Bucaramanga 4. Unidad de Atención y Orientación al Desplazado (UAO) 5. Otros, ¿cuáles? _____ <p>37) La forma en la que recibió la ayuda inmediata fue :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bonos, por cuál entidad _____ 2. Directo (mercado), por cual entidad _____ 3. Dinero en efectivo, por cuál entidad _____ 4. Otro, ¿cuál? _____ <p>38) Si la ayuda inmediata fue en bonos ¿cuales de los siguientes productos compró?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cereales 2. Granos 3. Verduras 4. Carnes 5. Lácteos 6. Otros, ¿cuáles? _____ <p>39) El lugar en donde hizo efectivo su bono fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Institución, ¿cuál? _____ 2. Tienda del barrio donde reside 3. Tienda específica, ¿cuál? _____ 4. Supermercados y almacenes 5. Otros, ¿cuál? _____ <p>40) ¿El sitio donde compro los alimentos, contaba con todos los productos que su familia consume?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No, ¿cuáles? <ol style="list-style-type: none"> a) Cereales b) Granos c) Verduras d) Carnes e) Lácteos f) Otros, cuál? _____ <p>41) Si recibió el mercado en especie que alimentos contenía:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cereales 2. Granos 3. Verduras 4. Carnes 5. Lácteos 6. Otros, cuál? _____
--	---------------------	---

		<p>ACCESIBILIDAD</p> <p>ASEQUIBILIDAD</p> <p>ACEPTABILIDAD</p> <p>ADAPTABILIDAD</p>	<p>42) El mercado o bono entregado por la institución fue</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De su alcance 2. oportuno 3. Disponible 4. Justo a sus necesidades 5. Otro, cuál? _____ <p>43) El grado de satisfacción de su familia hacia la ayuda inmediata por alimentación fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Completamente satisfecho 2. Satisfecho 3. Insatisfecho 4. Completamente insatisfecho
	ASEO PERSONAL		<p>44) ¿Su familia recibió kit de aseo personal?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si, cuántas veces 2. No <ol style="list-style-type: none"> a) Una vez b) Dos veces c) Tres veces d) Mas de cuatro veces <p>45) La entidad que hizo entrega del kit de aseo fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cruz Roja Colombiana 2. Acción Social 3. Hogar de paso–Alcaldía d B/manga 4. Otro, ¿cuál? _____ <p>46) ¿El kit contaba con la cantidad de útiles personales suficientes para cada uno de los integrantes de la familia?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No <p>47) Entre los implementos que componían el kit se encontraban :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jabón 2. Desodorantes 3. Presto barbas 4. Crema de dientes 5. Cepillos de dientes 6. Papel higiénico 7. Toallas higiénico 8. Pañales para niños 9. Jabón de ropa 10. Otros, ¿cuáles? <p>48) En caso de recibir los bonos de aseo, el monto total recibido fue de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 24.000 pesos 2. 48.000 pesos 3. 72.000 pesos 4. 96.000 pesos 5. 120.000 pesos 6. Más de 120.000 pesos. <p>¿Cuánto? _____</p>

		<p>ACCESIBILIDAD</p> <p>ASEQUIBILIDAD</p> <p>ACEPTABILIDAD</p> <p>ADAPTABILIDAD</p>	<p>49) El kit o bono entregado dentro de la institución fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De su alcance 2. Oportuno 3. Disponible 4. Justo para sus necesidades 5. Otro, ¿cuál? _____ <p>50) El grado de satisfacción de su familia hacia la ayuda inmediata por aseo personal recibido fue :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Completamente satisfecho 2. Satisfecho 3. Insatisfecho 4. Completamente insatisfecho
	<p>UTENSILIOS DE COCINA</p>	<p>ACCESIBILIDAD</p> <p>ASEQUIBILIDAD</p> <p>ACEPTABILIDAD</p> <p>ADAPTABILIDAD</p>	<p>51) ¿Su familia recibió implementos de cocina?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si, por parte de cual entidad 2. No a) Cruz Roja Colombiana b) Acción social c) Otro, ¿cuál? _____ <p>52) Los implementos que contenía el Kit eran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cucharas de palo 2. Velas 3. Fósforos 4. Esponjillas 5. Ollas 6. Sartén 7. Platos y pocillos 8. Cubiertos 9. Otros, cuáles? _____ <p>53) El kit entregado dentro de la institución fue</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De su alcance 2. Oportuno 3. Disponible 4. Justo a sus necesidades 5. Otro, cuál? _____ <p>54) El grado de satisfacción de la familia hacia la ayuda inmediata por utensilios de cocina fue :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Completamente satisfecho 2. Satisfecho 3. Insatisfecho 4. Completamente insatisfecho
	<p>ATENCIÓN MÉDICA</p>		<p>55) Antes del desplazamiento, ¿su familia tenía algún servicio medico?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, ¿cuál? 2. No a) Sisben b) ARS c) EPS d) Otro, ¿cuál? _____

		<p>ACCESIBILIDAD</p> <p>ASEQUIBILIDAD</p> <p>ACEPTABILIDAD</p> <p>ADAPTABILIDAD</p>	<p>56) Después de ser desplazada, ¿la familia recibió ayuda médica en la ayuda inmediata?</p> <p>1. Sí, ¿Quién? 2. No</p> <p>a) Esposo</p> <p>b) Esposa</p> <p>c) Hijo</p> <p>d) Hija</p> <p>e) Abuelo (a)</p> <p>f) Otro, ¿cuál? _____</p> <p>57) El trámite que realizo para recibir la atención medica fue :</p> <p>1. Solicitar la carta de atención en la Secretaría de Salud de Bucaramanga</p> <p>2. Acudir al hospital o centro de salud</p> <p>3. Otro, cuál? _____</p> <p>58) Los trámites para recibir la ayuda fueron:</p> <p>1. Sencillos</p> <p>2. Complicados</p> <p>3. Confusos</p> <p>59) El tiempo que le llevó realizar el trámite para recibir la ayuda fue:</p> <p>1. Rápido</p> <p>2. Demorado</p> <p>60) Los servicios médicos utilizados fueron:</p> <p>1. Urgencias</p> <p>2. Medicina general</p> <p>3. Medicina especialista</p> <p>4. Cirugías</p> <p>5. Exámenes de laboratorio</p> <p>6. Servicio odontológico</p> <p>7. Medicamentos</p> <p>8. Otro, cuál? _____</p> <p>61) El servicio medico recibido fue :</p> <p>1. De su alcance</p> <p>2. Oportuno</p> <p>3. Disponible</p> <p>4. Justo para sus necesidades</p> <p>5. Otro, cuál? _____</p> <p>62) El grado de satisfacción de la familia por la ayuda inmediata hacia la atención medica fue:</p> <p>1. Completamente satisfecho</p> <p>2. Satisfecho</p> <p>3. Insatisfecho</p> <p>4. Completamente insatisfecho</p>
	<p>ATENCIÓN PSICOLOGICA</p>		<p>63) Después de ser desplazados, ¿la familia recibió atención psicológica en la ayuda inmediata?</p> <p>1. Sí, ¿Quién? 2. No</p> <p>a) Esposo</p> <p>b) Esposa</p> <p>c) Hijo</p> <p>d) Hija</p> <p>e) Abuelo (a)</p> <p>f) Otro, ¿cuál? _____</p> <p>64) El trámite que realizó para recibir la</p>

		<p>atención psicológica fue :</p> <p>1. Solicitar la carta de la secretaria de salud</p> <p>2. Acudir al hospital o al centro de salud</p> <p>3. Otros, cuál? _____</p> <p>65) La atención psicológica recibida fue :</p> <p>1. De su alcance</p> <p>2. Oportuna</p> <p>3. Disponible</p> <p>4. Justa para sus necesidades</p> <p>5. Otro, ¿ cuál? _____</p> <p>66) El grado de satisfacción de su familia hacia la atención psicológica en la ayuda inmediata fue :</p> <p>1. Completamente satisfecho</p> <p>2. Satisfecho</p> <p>3. Insatisfecho</p> <p>4. Completamente insatisfecho</p>
	TRANSPORTE DE EMERGENCIA	<p>ACCESIBILIDAD</p> <p>ASEQUIBILIDAD</p> <p>ACEPTABILIDAD</p> <p>ADAPTABILIDAD</p> <p>67) Para transportar a su familia durante el desplazamiento utilizo:</p> <p>1. Dinero propio</p> <p>2. Colaboración de personas</p> <p>3. Prestamos</p> <p>4. Apoyo de la autoridad</p> <p>5. Otro, ¿cuál? _____</p> <p>68) ¿Solicitó apoyo de emergencia a alguna entidad para trasladar a su familia?</p> <p>1. Si, ¿cual institución?</p> <p>a) Cruz Roja Colombiana</p> <p>b) Alcaldía del municipio</p> <p>c) Acción social</p> <p>d) UAO – Bucaramanga</p> <p>e) Otro, ¿cuál? _____</p> <p>2. No</p> <p>69) El apoyo de transporte fue solicitado para:</p> <p>1. Traer a los familiares</p> <p>2. Trasladar enfermos</p> <p>3. Traer pertenencias</p> <p>4. Otro, cuál? _____</p> <p>70) El monto recibido para el transporte de emergencia fue :</p> <p>1. De 10.000 a 50.000 pesos</p> <p>2. De 51.000 a 80.000 pesos</p> <p>3. De 81.000 a 100.000 pesos</p> <p>4. Mas de 100.000 pesos</p> <p>71) El apoyo de transporte recibido fue:</p> <p>1. De su alcance</p> <p>2. Oportuno</p> <p>3. Disponible</p> <p>4. Justo a sus necesidades</p> <p>5. Otro, cuál? _____</p> <p>72) El grado de satisfacción de su familia hacia la ayuda inmediata por transporte fue :</p> <p>1. Completamente satisfecho</p> <p>2. Satisfecho</p> <p>3. Insatisfecho</p> <p>4. Completamente insatisfecho</p>

	<p style="text-align: center;">ALOJAMIENTO TRANSITORIO</p>	<p style="text-align: center;">ACCESIBILIDAD</p> <p style="text-align: center;">ASEQUIBILIDAD</p> <p style="text-align: center;">ACEPTABILIDAD</p> <p style="text-align: center;">ADAPTABILIDAD</p>	<p>73) Después de presentarse el desplazamiento, ¿le indicaron cuales lugares prestaban alojamiento para los primeros días después del evento?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, ¿de quien recibió información? a) Instituciones b) Familiares c) Amigos d) Vecinos e) Otros, ¿quienes? _____ 2. No <p>74) Durante los primeros días de llegada, su familia se alojo en :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Casa de familiares 2. Casa de amigos 3. Hogar de paso, Alcaldía de B/manga 4. Asentamiento subnormal, invasión 5. Otro, ¿cuál? _____ <p>75) El tiempo que su familia permaneció en ese alojamiento fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 15 días 2. Entre 15 a 20 días 3. Entre 21 a 30 días 4. Mas de un mes <p>76) El sitio de alojamiento contaba con los siguientes servicios públicos domiciliarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acueducto 2. Alcantarillado 3. Electricidad 4. Gas 5. Teléfono <p>77) El número de personas que vivían en el alojamiento en el que su familia permaneció :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 10 personas 2. De 11 a 20 personas 3. De 21 a 30 personas 4. Más de 30 personas <p>78) Los costos de alojamiento mensual fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 100.000 pesos 2. 100.000 pesos 3. Mas de 100.000 pesos, cuanto? ____ <p>79) La ayuda inmediata con relación a alojamiento transitorio fue :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De su alcance 2. Oportuna 3. Disponible 4. Justa para sus necesidades 5. Otro, ¿cuál? _____ <p>80) El grado de satisfacción de su familia hacia la ayuda inmediata por alojamiento recibido fue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Completamente satisfecho 2. Satisfecho 3. Insatisfecho 4. Completamente insatisfecho
--	---	---	--

28) Los ingresos mensuales de la familia corresponden a:

1. Menos de un salario mínimo
2. Un salario mínimo
3. Dos salarios mínimo
4. Más de tres salarios mínimos

29) La jefatura del hogar se encuentra en:

1. Hombre
2. Mujer
3. Ambos
4. No sabe/ no responde

30) La familia esta registrada en el Registro Único de Población Desplazada

1. Sí No

31) ¿Utilizó los recursos de apelación y reposición?

1. Si, ¿cuál entidad lo apoyo? No.
- a) Defensoría del pueblo
- b) Procuraduría general de la nación
- c) Personería municipal de B/manga
- d) Consultorios jurídicos universitarios
- e) Otro, ¿cuál? _____

32) ¿Con este recurso fue aceptado en el RUPD?

1. Sí No

33) ¿Cuántas veces se ha desplazado la familia?

1. Una vez
2. Dos veces
3. Tres veces
4. Mas de tres veces

34) El motivo del desplazamiento de la familia fue por :

1. Conflicto armado interno
2. Amenazas
3. Violencia generalizada
4. Otros, ¿cuál? _____

35) La principal actividad económica de la familia antes del desplazamiento era:

1. Producción agropecuaria
2. Jornalero rural
3. Jornalero urbano
4. Negocio propio
5. Otro, ¿cuál? _____

36) Antes del desplazamiento la familia contaba con :

1. Casa
2. Tierras
3. Semovientes
4. Cultivos
5. Otros, ¿cuáles? _____

II. ACCESO A LA AYUDA INMEDIATA

37) ¿Quién le informó sobre la ayuda inmediata?

1. Las instituciones ¿Cuál? _____
2. Los familiares
3. Los amigos
4. Los vecinos
5. Otro, ¿cuál? _____

38) ¿Quién le orientó a declarar?

1. Las instituciones
 ¿Cual? _____
2. Los familiares
3. Los amigos
4. Los vecinos
5. Otro. ¿Cual? _____

39) ¿Su declaración fue tomada en?

1. Defensoría del pueblo
2. Procuraduría general de la nación
3. Personería municipal de
 Bucaramanga
4. Otra institución, ¿dónde?

40) La ayuda inmediata que su familia recibió fue:

1. Alimentación
2. Aseo personal
3. Utensilios de cocina
4. Transporte de emergencia
5. Alojamiento transitorio
6. Saneamiento ambiental

41) La institución que brindó esta ayuda fue :

1. Cruz Roja Colombiana
2. Hogar de paso , Alcaldía de
 Bucaramanga
3. Otro, ¿cuál? _____

42) El número de ayudas recibidas por su familia fue:

1. Una
2. Dos
3. Tres
4. Más de tres

43) En cuanto tiempo su familia recibió la ayuda inmediata después de estar en la ciudad

1. Menos de 15 Días
2. 15 días
3. 30 Días
4. Más de 30 Días, ¿cuánto tiempo?

44) La ayuda inmediata fue :

1. De su alcance
2. Oportuna
3. Disponible
4. Justa a sus necesidades
5. Otro, ¿cuál? _____

45) ¿Utilizó algún mecanismo de protección para obtener la ayuda inmediata?

1. Si, ¿cuál? _____
2. No
 1. Derecho de petición
 2. Tutela
 3. Otro, ¿cuál? _____

46) Los trámites para recibir la ayuda fueron:

1. Sencillos
2. Complicados
3. Confusos

47) El tiempo que le llevó realizar el trámite para recibir la ayuda fue:

1. Rápido
2. Demorado

48) En la Unidad de Atención y orientación al desplazado –UAO- recibió orientación sobre:

1. Ayuda inmediata
2. Derechos
3. Servicios u ofertas institucionales
4. Otros, ¿cuáles? _____
5. Ninguna, No asistió a la -UAO -

IV. ALIMENTACIÓN

49) ¿De qué entidad recibió la ayuda inmediata con relación a la alimentación? :

1. Cruz Roja Colombiana
2. Acción Social
3. Hogar de Paso – Alcaldía de Bucaramanga
4. Unidad de Atención y Orientación al Desplazado (UAO)
5. Otros, ¿cuáles? _____

50) La forma en la que recibió la ayuda inmediata fue :

1. Bonos, por cuál entidad _____
2. Directo (mercado), por cual entidad _____
3. Dinero en efectivo, por cuál entidad _____
4. Otro, ¿cuál? _____

51) Si la ayuda inmediata fue en bonos ¿cuales de los siguientes productos compró?

1. Cereales
2. Granos
3. Verduras
4. Carnes
5. Lácteos
6. Otros, ¿cuáles? _____

52) El lugar en donde hizo efectivo su bono fue:

1. Institución, ¿cuál? _____
2. Tienda del barrio donde reside
3. Tienda _____ específica, ¿cuál? _____
4. Supermercados y almacenes
5. Otros, ¿cuál? _____

53) ¿El sitio donde compro los alimentos, contaba con todos los productos que su familia consume?

1. Sí No, ¿cuáles?
 - a) Cereales
 - b) Granos
 - c) Verduras
 - d) Carnes
 - e) Lácteos
 - f) Otros, cuál? _____

54) Si recibió el mercado en especie que alimentos contenía:

1. Cereales
2. Granos
3. Verduras
4. Carnes
5. Lácteos
6. Otros, ¿cuál? _____

55) El mercado o bono entregado por la institución fue

1. De su alcance
2. oportuno
3. Disponible
4. Justo a sus necesidades
5. Otro, ¿cuál? _____

56) El grado de satisfacción de su familia hacia la ayuda inmediata por alimentación fue:

1. Completamente satisfecho
2. Satisfecho
3. Insatisfecho
4. Completamente insatisfecho

V. ASEO PERSONAL

57) ¿Su familia recibió kit de aseo personal?

1. Sí, cuántas veces 2.
 No
 - a) Una vez
 - b) Dos veces
 - c) Tres veces
 - d) Mas de cuatro veces

58) La entidad que hizo entrega del kit de aseo fue:

1. Cruz Roja Colombiana
2. Acción Social
3. Hogar de paso–Alcaldía d manga
4. Otro, ¿cuál? _____

59) ¿El kit contaba con la cantidad de útiles personales suficientes para cada uno de los integrantes de la familia?

1. Sí No

60) Entre los implementos que componían el kit se encontraban :

1. <input type="checkbox"/> Jabón	<input type="checkbox"/> 7.
<input type="checkbox"/> Toallas higiénico	
2. <input type="checkbox"/> Desodorantes	<input type="checkbox"/> 8.
<input type="checkbox"/> Pañales para	
3. <input type="checkbox"/> Presto barbas	niños
4. <input type="checkbox"/> Crema de dientes	<input type="checkbox"/> Jabón de ropa
5. <input type="checkbox"/> Cepillos de dientes	<input type="checkbox"/> Otros, ¿cuáles?
6. <input type="checkbox"/> Papel	higiénico

61) En caso de recibir los bonos de aseo, el monto total recibido fue de :

1. 24.000 pesos
2. 48.000 pesos
3. 72.000 pesos
4. 96.000 pesos
5. 120.000 pesos
6. Más de 120.000 pesos.
¿Cuánto? _____

62) El kit o bono entregado dentro de la institución fue:

1. De su alcance
2. Oportuno
3. Disponible
4. Justo para sus necesidades
5. Otro, ¿cuál? _____

63) El grado de satisfacción de su familia hacia la ayuda inmediata por aseo personal recibido fue :

1. Completamente satisfecho
2. Satisfecho
3. Insatisfecho
4. Completamente insatisfecho

VI. UTENSILIOS DE COCINA

64) ¿Su familia recibió implementos de cocina?

1. Si, por parte de cual entidad No
 - a) Cruz Roja Colombiana
 - b) Acción social
 - c) Otro, ¿cuál? _____

74) El servicio medico recibido fue :

1. De su alcance
2. Oportuno
3. Disponible
4. Justo para sus necesidades
5. Otro, _____ cuál?

75) El grado de satisfacción de la familia por la ayuda inmediata hacia la atención medica fue:

1. Completamente satisfecho
2. Satisfecho
3. Insatisfecho
4. Completamente insatisfecho

76) Después de ser desplazados, ¿la familia recibió atención psicológica en la ayuda inmediata?

1. Si, ¿Quién? No
 - a) Esposo
 - b) Esposa
 - c) Hijo
 - d) Hija
 - e) Abuelo (a)
 - f) Otro, _____
¿cuál? _____

77) El trámite que realizó para recibir la atención psicológica fue :

1. Solicitar la carta de la secretaria de _____alud
2. Acudir al hospital o al centro de salud
3. Otros, _____ cuál?

78) La atención psicológica recibida fue :

1. De su alcance
2. Oportuna
3. Disponible
4. Justa para sus necesidades
5. Otro, ¿ cuál? _____

79) El grado de satisfacción de su familia hacia la atención psicológica en la ayuda inmediata fue :

1. Completamente satisfecho
2. Satisfecho
3. Insatisfecho
4. Completamente insatisfecho

VIII. TRANSPORTE DE EMERGENCIA

80) Para transportar a su familia durante el desplazamiento utilizo:

1. Dinero propio
2. Colaboración de personas
3. Prestamos
4. Apoyo de la autoridad
5. Otro, _____
¿cuál? _____

81) ¿Solicitó apoyo de emergencia a alguna entidad para trasladar a su familia?

1. Si, ¿cual institución?
 - a) Cruz Roja Colombiana
 - b) Alcaldía del municipio
 - c) Acción social
 - d) UAO – Bucaramanga
 - e) Otro, _____
¿cuál? _____
2. No

82) El apoyo de transporte fue solicitado para:

1. Traer a los familiares
2. Trasladar enfermos
3. Traer pertenencias
4. Otro, _____ cuál?

83) El monto recibido para el transporte de emergencia fue :

1. De 10.000 a 50.000 pesos
2. De 51.000 a 80.000 pesos
3. De 81.000 a 100.000 pesos
4. Mas de 100.000 pesos

84) El apoyo de transporte recibido fue:

1. De su alcance
2. Oportuno
3. Disponible
4. Justo a sus necesidades
5. Otro, cuál? _____

85) El grado de satisfacción de su familia hacia la ayuda inmediata por transporte fue :

1. Completamente satisfecho
2. Satisfecho
3. Insatisfecho
4. Completamente insatisfecho

IX. ALOJAMIENTO TRANSITORIO

86) Después de presentarse el desplazamiento, ¿le indicaron cuales lugares prestaban alojamiento para los primeros días después del evento?

1. Sí, ¿de quien recibió información?
 - a) Instituciones
 - b) Familiares
 - c) Amigos
 - d) Vecinos
 - e) Otros, ¿quienes? _____
2. No

87) Durante los primeros días de llegada, su familia se alojo en :

1. Casa de familiares
2. Casa de amigos
3. Hogar de paso, Alcaldía de manga
4. Asentamiento subnormal, invasión
5. Otro, ¿cuál? _____

88) El tiempo que su familia permaneció en ese alojamiento fue:

1. Menos de 15 días
2. Entre 15 a 20 días
3. Entre 21 a 30 días
4. Más de un mes

89) El sitio de alojamiento contaba con los siguientes servicios públicos domiciliarios:

1. Acueducto
2. Alcantarillado
3. Electricidad
4. Gas
5. Teléfono

90) El numero de personas que vivían en el alojamiento en el que su familia permaneció :

1. Menos de 10 personas
2. De 11 a 20 personas
3. De 21 a 30 personas
4. Más de 30 personas

91) Los costos de alojamiento mensual fueron:

1. Menos de 100.000 pesos
2. 100.000 pesos
3. Mas de 100.000 pesos, cuanto? _____

92) La ayuda inmediata con relación a alojamiento transitorio fue :

1. De su alcance
2. Oportuna
3. Disponible
4. Justa para sus necesidades
5. Otro, ¿cuál? _____

93) El grado de satisfacción de su familia hacia la ayuda inmediata por alojamiento recibido fue:

1. Completamente satisfecho
2. Satisfecho
3. Insatisfecho
4. Completamente insatisfecho

PRIORIDADES

94) En estos momentos cuales son sus principales prioridades a reivindicar:

1. En salud
2. Atención medica
3. Atención psicológica
4. En educación
5. En vivienda propia
6. En procesos productivos
7. En alimentación
8. En tramite de documentos
9. En recreación
10. En pagos de reparación administrativa
11. En reconocer avances sobre justicia y paz
12. Otras, ¿cuáles?

OBSERVACIONES GENERALES

ENCUESTADOR _____

FECHA

Anexo C. Preguntas grupo focal parte cualitativa.

GRUPO FOCAL

POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LA ATENCIÓN HUMANITARIA DE EMERGENCIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

OBJETIVO

- Conocer acerca del proceso de AHE brindado en el Municipio de Bucaramanga, desde la perspectiva de la PSD beneficiaria del mismo.
- Identificar aciertos, errores y vacíos en el proceso de AHE.

1. ¿Sabe Usted qué es la AHE?
2. ¿Cómo se enteró Usted que tenía derecho a la AHE?
3. ¿Cuál Institución les brindó la AHE?
4. ¿Desde que comenzó a solicitar la AHE cuánto tiempo transcurrió hasta que se la dieran?
5. ¿Qué les pidió la Institución para brindarles la AHE?
6. ¿Qué tipo de atención o ayuda le fue brindada por la Institución y por cuánto tiempo ó cuántas veces?
7. ¿Cómo fue el trato que las y los funcionarios de esa Institución le dieron a Usted y su Familia y en general con el resto de PSD?
8. ¿Cómo se siente Usted con la atención brindada por la Institución?
9. ¿La AHE brindada a Usted si cumplió con las expectativas y necesidades?
10. ¿Qué recomendaciones le haría Usted a quienes están encargados de brindar la AHE?