

**IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA DE SATISFACCIÓN COMO MECANISMO
PARA REPARAR INTEGRALMENTE A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
ARMADO INTERNO COLOMBIANO EN EL MUNICIPIO DE BELLO EN EL MARCO
DE LA LEY 1448 DE 2011.**

TESIS DE GRADO

LINA MARCELA MAZO ARANGO

LEIDY ALEJANDRA VALENCIA PACHECO

CORPORACIÓN UNIVERITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO

BELLO - ANTIOQUIA

2016

Contenido

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	3
1. Resumen	4
Palabras clave:	5
2. Introducción	6
3. Justificación	8
4. Planteamiento del problema	11
4.1. Pregunta:.....	11
5. Objetivos	13
5.1. Objetivo general.....	13
5.2. Objetivos específicos	13
6. Estado del arte	14
7. Marco teórico.....	29
8. Marco metodológico.....	40
8.1. Área de estudio	43
8.2. Población.....	44
8.3. Elementos a considerar para la selección de los participantes	44
8.4. Instrumentos para la obtención de información	45
8.5. Sistema de indicadores	46
8.5.1. Indicadores de proceso:.....	46
8.5.2. Indicadores de resultados:.....	47
8.6. Propuesta de instrumentos	50
8.6.1. La entrevista.....	50
8.6.1.1. Guía de entrevista con víctimas	51
8.7.1.2. Guía de preguntas entrevista coordinador de la Unidad Municipal para la Atención y Reparación a Víctimas del municipio de bello	53
8.6.2. El grupo focal	54
8.6.2.1. <i>Guía de preguntas grupo focal</i>	55
8.7. Aplicación de los instrumentos	57
9. Resultados.....	60
9.1. Unidad para la Atención y reparación a las víctimas del municipio de Bello	63
9.2. Las víctimas	69
9.3. Hallazgos	79

9.4. RECOMENDACIONES.....	83
9.5. CONCLUSIONES.....	84
10. Consideraciones.....	86
11. Referencias.....	87

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

(Figura 1: Tomada de la página oficial de la Contraloría General de la República)	18
(Figura 2)	46
(Tabla 1)	48

1. Resumen

En esta investigación se logró a partir de la aplicación de entrevistas y un grupo focal, establecer hasta qué punto la medida de satisfacción se ha implementado con las víctimas que hacen parte de la ley 1448 de 2011 en el municipio de Bello.

La calidad propositiva de la investigación permitió abrir un espacio en el que las víctimas a partir de sus propias experiencias de vida, expresaron cuáles serían las actividades o propuestas con las que ellas se sentirían realmente reparadas a través de esta medida en términos de dignidad y de reconstrucción del tejido social.

A partir de lo cual se pudo identificar la nula participación de las víctimas a raíz del desconocimiento de los planes de acción y de las estrategias implementadas por esta medida de reparación y por la misma ley 1448; debido, en gran parte, a la poca difusión de la ley, a la complejidad de los términos utilizados en la misma y a los bajos niveles de escolaridad que se registran en esta población.

Es importante resaltar que a través del estudio se descubrió que el municipio de Bello es un territorio receptor de víctimas, es decir, Bello es un municipio al que llegan grandes cantidades de personas desplazadas de diferentes partes de Colombia y en donde se registra hasta el momento cerca de cincuenta mil personas víctimas del conflicto armado. Adicionalmente se encontró que las estrategias implementadas por la ley en el marco de la medida de satisfacción distan de las necesidades de las víctimas respecto a la superación de los hechos de violencia, dado por una parte al poco interés del Estado en realizar un seguimiento detallado del cumplimiento de la medida y por otro a la idea errónea que tienen las víctimas de que la reparación sólo es un tema económico.

Palabras clave: Víctimas, Ley 1448 de 2011 o Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, medida de satisfacción, reparación integral, conflicto armado interno colombiano.

2. Introducción

En el año 2011 inicia la implementación de la Ley de víctimas y restitución de tierras a través de la cual se brindan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno colombiano mediante una serie de mecanismos de reparación que incluyen la restitución de tierras, la reparación administrativa o económica, la rehabilitación, las garantías de no repetición y la medida de satisfacción. De ésta última se ocupará la presente investigación.

Todas las personas que sean declaradas como víctimas ante la ley tienen derecho a acceder a la medida de satisfacción sin importar el hecho victimizante sufrido. La exención en la prestación del servicio militar y el acompañamiento a la entrega de cadáveres de las víctimas de desaparición forzada son algunos de las oportunidades que le ofrece la ley a las víctimas que están vinculadas a ella.

Conocer cuál ha sido el nivel de implementación que ha tenido esta medida en el municipio de Bello es la meta de este trabajo investigativo, por lo que se recurrirá a la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas del municipio para obtener sus declaraciones frente a la medida. El trabajo girará en torno a las víctimas, las protagonistas de este estudio. Son ellas quienes aportarán su perspectiva de la ley y de la medida de satisfacción, y además podrán sugerir una medida, en el marco de la de satisfacción con la que se sientan reparados integralmente.

Y es que son las historias de vida de cada una de estas personas las que aportaron de manera significativa a identificar ese nivel de implementación de la medida de satisfacción; las nuevas propuestas o planes de acción planteadas por las mismas víctimas para lograr una verdadera

reparación en términos de dignidad, reconstrucción del tejido social, memoria histórica y superación de hechos de violencia a través de lo simbólico.

De esta manera la investigación incluye toda una observación del contexto de la medida de satisfacción, sus antecedentes; y una revisión sobre trabajos encontrados relacionados con el actual estudio. De igual manera se sustenta en un marco teórico en donde estarán sustentados cada uno de los conceptos base y fundamentales dentro de él.

La metodología empleada se hizo a través de un diseño narrativo fenomenológico en donde se obtuvo información de las víctimas relacionadas a historias de vida y experiencias vividas que permitieron realizar un análisis y finalmente una interpretación.

Los resultados logran mostrar el nivel de implementación de la medida y exponer hallazgos importantes sobre este componente de reparación y sobre la ley 1448 de 2011.

3. Justificación

El propósito de investigar la implementación de la medida de satisfacción de la Ley 1448 de 2011 o Ley de víctimas y restitución de tierras, data de un interés por establecer las dimensiones de sus beneficios y efectos para la construcción de una transformación colectiva que lleve a la obtención de un trabajo en materia de construcción de memoria histórica en el municipio de Bello.

La realización de este trabajo se enfocó hacia la ley de víctimas y restitución de tierras que estableció esta medida de reparación como parte de un proceso simbólico y de homenaje con las víctimas que sufrieron hechos de violencia a raíz del conflicto interno armado que aún sigue vigente en el país. La ley 1448 de 2011, en su código normativo, tiene una vigencia de apenas cuatro años y que toma cada día más relevancia debido al desarrollo del contexto social, político y económico del país que involucra incluso el proceso de paz con los grupos armados ilegales.

Se indagó por los niveles de implementación que desde el ámbito individual ha generado esta reparación, abordando dimensiones investigativas que van desde un contexto de la ley general, hasta centrarse en la medida de reparación de satisfacción, el proceso de vinculación de la víctima y el modus operandi de la ley y el Estado; es decir la manera en que estos proceden frente a esta medida y sus actores, o sea las víctimas.

Es importante resaltar que esta ley aparece en 2011 como una herramienta efectiva que garantiza a las víctimas del conflicto una reparación en términos de dignidad y que incluye además los estándares internacionales sobre la materia. Su principal característica es el desarrollo de planes de acción, según el contexto de la zona, que en este caso sería el municipio de Bello, para la atención de la población que ha sido víctima del conflicto armado.

Desde el año 2005 la Ley de Justicia y Paz comenzó a dar garantías para que los integrantes de las filas de grupos al margen de la ley se reinsertaran; pero las víctimas aún no contaban con una garantía de reparación y beneficios (Congreso de Colombia, 2005). Por lo que en el año 2011 surge la Ley 1448 “por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones (Ministerio del Interior y de Justicia, 2011, p.2).

La ley de víctimas es un campo muy amplio, por lo tanto esta investigación se encaminó en la reparación de satisfacción de las víctimas guiada por la medición de las transformaciones individuales y vista desde un enfoque interpretativo, regido por la escuela de estudios culturales; pues lo que se pretende es mostrar una problemática de la sociedad.

Como objeto de estudio se quiso mostrar la medida de reparación de satisfacción como un proceso que posibilita el restablecimiento de derechos de las comunidades vulneradas y afectadas por el conflicto armado. Lo que se busca es dar a conocer la perspectiva de las víctimas sobre esta medida de reparación simbólica, vista, como se dijo anteriormente, desde la Ley 1448 y desde las mismas víctimas, mostrando sus experiencias y realidades.

La investigación permitió mostrar el proceso de las víctimas beneficiarias de la ley que han accedido a la medida de satisfacción o reparación simbólica y paralelamente los efectos a nivel individual y social que les ha traído la Ley.

La metodología cualitativa fue el método prioritario en todo el enfoque investigativo de diseño descriptivo al ser un tema que se quiso analizar y mostrar. Para tal efecto se usó el análisis textual, o sea, el análisis de la literatura y el lenguaje de un grupo de estudio (víctimas); y el modelo histórico narrativo para así recolectar, relatar eventos y entender el modelo particular histórico, individual y cultural de las personas con las que se trabajó.

Este trabajo se ha considerado como una investigación viable y novedosa, pues cada día adquiere mayor relevancia para el periodismo, los medios de comunicación y la población en general. Conocer el proceso del individuo como víctima, su relación con la ley en torno a la implementación de la medida es algo que sin duda llama la atención y da a conocer al resto de la población colombiana una parte de la realidad violenta del país y cómo el Estado interviene en ella para subsanarlo moralmente.

Para la carrera de Comunicación Social-Periodismo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios -UNIMINUTO- este tema tiene gran relevancia, puesto que su enfoque hace énfasis en el desarrollo social con sentido humano ante las situaciones actuales que vive el país, en entornos de grandes problemáticas como las desigualdades sociales, la prolongación del conflicto armado interno colombiano, la invisibilidad de la sociedad civil y la violación permanente de los derechos humanos. Por eso ante escenarios como estos, los comunicadores sirven como un transmisor de las realidades bajo un análisis crítico que permita la transformación social del país.

Cabe resaltar que todos los colombianos han sido víctimas del conflicto armado, ya sea de manera directa o indirecta; por lo que éste proyecto sin duda es de interés general. Además la Ley de víctimas y restitución de tierras en todas sus dimensiones es aún algo nuevo para las personas, incluso para las mismas víctimas, lo que hará que la investigación sea siempre interesante. Asimismo, es importante decir que se realizó bajo principios éticos, ya que se respetaron las vivencias, experiencias y opiniones de los entrevistados. Fue un estudio objetivo e imparcial.

4. Planteamiento del problema

4.1.Pregunta:

¿Hasta qué punto la medida de satisfacción contemplada en la Ley 1448 del 2011 se ha implementado con las víctimas del municipio de Bello?

Desde el año 2011 se estableció en Colombia una nueva ley, conocida como Ley de víctimas y restitución de tierras, que comprende cinco modos de reparación, de los cuales se le ha dado más importancia a los hechos de reparación material como lo son las medidas de indemnización económica y de restitución de tierras. Así lo confirma Paula Gaviria, directora de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas del país, en una entrevista que concedió en el año 2012 al diario *El Nuevo Siglo* y en el que dice

[Que] “Colombia es el único país que se ha atrevido a reparar a más de tres millones de víctimas. [Para el año de la entrevista Gaviria declara que] de 130.000 personas que vamos a reparar este año de forma económica, por lo menos con 75.000 de ellas vamos a tener un plan muy personalizado de acompañamiento” Redacción, (2012, Junio 27). 130.000 víctimas recibirán reparación económica este año. En *El nuevo siglo*.

Si bien estas medidas constituyen un factor importante para devolver a las víctimas a la situación en la que se encontraban antes de los hechos de violencia, no son las únicas medidas de reparación más urgentes y necesarias para la población.

La medida de satisfacción es otra de las reparaciones que establece la ley para buscar el bienestar del individuo, mitigar sus hechos de dolor, devolver su integridad y dignidad y ser un puente para la difusión de la verdad y la construcción de memoria histórica en el país.

Esta medida de satisfacción permite el establecimiento de derecho a la memoria y el olvido, así como la divulgación de hechos a través de las víctimas que por años han sido oprimidas y silenciadas. De no establecerse estos hechos de reparación simbólica gran porcentaje de la sociedad colombiana no tendría un mayor acercamiento histórico-documental de realidades que emergieron y dieron desarrollo a épocas difíciles y aún sin superar en muchos rincones del país.

El trabajo de una reparación simbólica como lo establece la medida de satisfacción no es algo fácil ya que se puede entrar incluso a casos de re-victimización con las víctimas lo que se traduciría en un círculo de recordación de momentos de dolor que no serían superables.

La importancia de esta ley, y específicamente de la medida que aquí se trató (medida de satisfacción), es que víctimas, victimarios y la comunidad colombiana en general dimensionen la magnitud del conflicto que se ha dado por más de cincuenta años en este territorio para que así se empiecen a realizar acciones de no repetición.

Estudiar la implementación de la medida de satisfacción en el municipio de Bello permitió conocer de cerca el proceso que ofrece la ley a las víctimas para que superen los hechos victimizantes y cómo esto ha repercutido en su transformación como individuo.

5. Objetivos

5.1.Objetivo general

Conocer el nivel de implementación que la medida de satisfacción ha tenido en la transformación del individuo reconocido por la norma como víctima del conflicto armado interno colombiano en el municipio de Bello, de acuerdo con la ley 1448 de 2011.

5.2.Objetivos específicos

1. Describir los procedimientos mediante los cuales las víctimas acceden a la medida de satisfacción.
2. Contrastar las disposiciones de la ley 1448 de 2011 con las experiencias de las víctimas.
3. Considerar los resultados de la investigación para construir relatos a partir de las historias de vida de las víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011.

6. Estado del arte

Colombia es uno de los países de Latinoamérica que aún afronta una crisis debido a su conflicto armado interno con grupos al margen de la ley, entre los que se destacan las guerrillas y los paramilitares. Por más de cincuenta años, estos grupos han sido causantes de masacres, muertes violentas y graves violaciones a los derechos humanos que han afectado a millones de colombianos.

La pérdida de seres queridos, familias enteras desplazadas y despojadas de sus territorios, el maltrato físico y psicológico, la pobreza, y la falta de oportunidades desencadenan en el individuo una serie de experiencias traumáticas que pueden afectar todo su entorno emocional y su entorno social, trayendo grandes consecuencias a su reinserción a la vida social y las relaciones interpersonales con el otro.

La falta de mitigación de este efecto de la violencia desencadena en el individuo una serie de condiciones que exponen en mayor grado su condición de vulnerabilidad, encerrándolo en un sistema de choque psicológico y logrando desencadenar una serie de patrones de acciones violentas.

Una gran parte de las personas que han sido víctimas del conflicto armado, sufren aún un grado máximo de vulneración de derechos humanos, y se exponen cada día a la falta de protección y condiciones aptas para el desarrollo de los mismos. Por lo cual el Estado se vio obligado a buscar el restablecimiento del orden institucional, la verdad, la justicia y la reparación siguiendo el modelo de la justicia transicional, por lo que aparece en el país la Ley de Justicia y Paz, que de acuerdo al portal de justicia transicional del Ministerio de Justicia busca:

Facilitar los procesos de paz y la reincorporación a la vida civil de miembros de grupos armados al margen de la ley que se hayan desmovilizado individual o colectivamente, garantizando los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación integral. (Ministerio de Justicia, s.f).

Sin embargo, esta ley, aunque contemplaba la reparación de las víctimas, no iba más allá de la reparación económica y no exigía compromiso a los victimarios con la verdad.

La Ley no propende, en ese sentido, por el descubrimiento de una comprehensiva verdad histórica, sino por la consolidación de un proyecto de unidad nacional levantado sobre la base de acuerdos políticos soterrados, de verdades de crímenes dichas a medias y de altos niveles de impunidad y de corrupción (Plata Pineda, 2012: 5).

Más que fallas jurídicas, la ley de justicia y paz tenía grandes vacíos morales para con las víctimas, que si bien tenían la posibilidad de hacer sus respetivos duelos por medio de la ley, la verdad, la promesa de no repetición y una reparación simbólica seguían siendo una deuda que el Estado aun no pagaba.

Es así como ésta ley se convierte en el primer paso para la Ley de víctimas y restitución de tierras o Ley 1448 de 2011, reglamentado por el decreto 4800 de 2011, en el cual

“El Gobierno Nacional reconoce que la forma de construir un proceso de reconciliación nacional sobre bases sólidas de equidad e inclusión social es a través de la materialización de los derechos de las víctimas y que, para lograrlo no hay que esperar a que se acabe el conflicto armado para implementar programas de reparación integral a las víctimas de éste”. (Ministerio de Justicia y del Derecho: 2011: 1).

Oswaldo Plata Pineda, Licenciado y Magister en filosofía, docente de tiempo completo del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid y docente Catedrático de la Universidad de Antioquia realiza una comparación entre la Ley de Justicia y Paz y la reciente Ley de víctimas y restitución de tierras, en la que resalta la importancia de ésta última frente a las víctimas y su importancia en el proceso de reparación y reconciliación; pues si bien Justicia y Paz sentó un precedente en el país al abrir espacios para la reparación de las víctimas, es la ley 1448 de 2011 la que empieza a pensar más allá del tema económico como mecanismo de reparación y pone sobre la mesa la transformación psicosocial de las víctimas.

En contraste con su predecesora, la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras piensa de manera prioritaria en las víctimas, vivas y muertas, y establece los elementos materiales para la reconciliación nacional. Así, con objeto de consolidar un escenario inclusivo y democrático de reconciliación, la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras introduce un conjunto de medidas concretas para la reparación y una caracterización amplia de categoría de víctima, desligada de la concepción ideológica y/o la filiación política del victimario (Plata Pineda, 2011: 6).

La Ley 1448 de 2011 es el marco global que acoge a la restitución de tierras y la reparación de víctimas y ésta a su vez alude al proceso psicosocial. Es una cadena legal, social, política y económica que busca atacar la desigualdad, la ilegalidad y la injusticia que por muchos años han sido la constante en Colombia.

Como tal, la ley comenzó a ser implementada en el gobierno del presidente Juan Manuel Santos Calderón en el año 2011 y tiene como objetivos la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado. Dicha ley constituye un marco legal sin precedentes para recomponer el tejido social colombiano.

Esta ley reconoce como víctimas a

Las personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño como consecuencia de violaciones a los derechos humanos, ocurridas a partir del 1° de enero de 1985 en el marco del conflicto armado, (homicidio, desaparición forzada, desplazamiento, violaciones sexuales y otros delitos contra la integridad sexual, secuestro, despojo de tierras, minas antipersonal y otros métodos de guerra ilícitos, ataques contra la población civil) (Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional - ACCIÓN SOCIAL, 2011: 5).

La concepción de las víctimas, sin importar su victimario, no es el único avance de la ley. Su punto diferenciador y que hace que sea una ley prometedora en materia política, social, jurídica, de derechos humanos y de reparación integral es el reconocimiento de la existencia del conflicto armado interno en Colombia, hecho que no había ocurrido en ninguna de las leyes o normativas en materia de reparación que se habían presentado en el país.

De acuerdo a Carlos Felipe Rúa Delgado en su artículo investigativo, “Los momentos de la justicia transicional en Colombia” (2014) es la ley 1448 de 2011 la que permite

El momento del “reconocimiento”; denominado así en virtud del reconocimiento expreso que hizo el artículo 3° de dicha ley respecto de la existencia de un conflicto armado interno (Cristo, 2012, pp. 178-185), lo cual no solo implica estar en consonancia con lo dispuesto en el artículo 3° común a las cuatro Convenciones de Ginebra, sino que conllevó a una ruptura con el discurso oficial del gobierno de Álvaro Uribe Vélez, quien manifestaba que Colombia no padecía un conflicto interno, sino una “amenaza terrorista” (Sylva Sánchez, 2012, p. 241) (...) (Rúa Delgado, 2015: 17).

Todo lo dicho anteriormente influyó, de manera significativa, para que la investigación que aquí se adelanta parte de la ley de víctimas y restitución de tierras, que en su haber ha establecido cinco medidas de reparación:

- Medida de indemnización
- Medida de restitución
- Garantías de no repetición
- Medida de rehabilitación
- Medida de satisfacción

Son muchas las publicaciones oficiales que se encuentran refiriéndose a la Ley y dando definiciones de la medida de satisfacción que aquí se pretende desarrollar, sobre todo de parte de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, que ofrece glosarios, documentos oficiales; pero la definición de medidas de satisfacción que más se acerca a los fines de esta investigación es la dada por la Unidad de Víctimas en su página oficial,

Las medidas de satisfacción hacen parte de las dimensiones individual y colectiva de las Reparación, que buscan resarcir el dolor a través de la reconstrucción de la verdad, la difusión de la memoria histórica y la dignificación de las víctimas.

En el marco de la ruta de reparación individual, las medidas de satisfacción que se implementan son principalmente, el mensaje estatal de dignificación o carta de dignificación; la exención en la prestación del servicio militar y desincorporación; los procesos de reconocimiento de responsabilidades y solicitudes de perdón público y el acompañamiento a la entrega de cadáveres de las víctimas de desaparición forzada homicidio, que adelante la Fiscalía General de la Nación.

No obstante, también se desarrollan acciones como el apoyo a iniciativas locales de memoria y las acciones de conmemoración, las cuales no se desarrollan por individuo sino con organizaciones o grupos de víctimas que tienen un interés común pero que no son reconocidos como sujetos colectivos, pues se conformaron posterior a los hechos victimizantes, como lo son por ejemplo las organizaciones de familiares de víctimas de desaparición forzada, las organizaciones de desplazados, etc. Si bien estas acciones también entran en el marco de la Ruta Individual, también se entienden como medidas de satisfacción dirigidas a la sociedad. (Unidad de Víctimas, s.f.)

Como puntos estratégicos en la medida de satisfacción, el gobierno de Colombia propone el desarrollo de acciones que contribuyan a la materialización de medidas de satisfacción en cumplimiento de la definición anteriormente mencionada, tales acciones, contempladas en el artículo 139 de la ley, serían:

- a. Reconocimiento público del carácter de víctima, de su dignidad, nombre y honor, ante la comunidad y el ofensor;
- b. Efectuar las publicaciones a que haya lugar relacionadas con el literal anterior.
- c. Realización de actos conmemorativos;
- d. Realización de reconocimientos públicos;
- e. Realización de homenajes públicos;
- f. Construcción de monumentos públicos en perspectiva de reparación y reconciliación;
- g. Apoyo para la reconstrucción del movimiento y tejido social de las comunidades campesinas, especialmente de las mujeres.

- h. Difusión pública y completa del relato de las víctimas sobre el hecho que la victimizó, siempre que no provoque más daños innecesarios ni genere peligros de seguridad;
- i. Contribuir en la búsqueda de los desaparecidos y colaborar para la identificación de cadáveres y su inhumación posterior, según las tradiciones familiares y comunitarias, a través de las entidades competentes para tal fin;
- j. Difusión de las disculpas y aceptaciones de responsabilidad hechas por los victimarios;
- k. Investigación, juzgamiento y sanción de los responsables de las violaciones de derechos humanos.
- l. Reconocimiento público de la responsabilidad de los autores de las violaciones de derechos humanos. Ministerio del Interior y de Justicia. (2011). Ley de Víctimas y Restitución de Tierras. En Ministerio del Interior y de Justicia. Recuperado de: <http://goo.gl/UOu4UW>

Es importante decir que de acuerdo al artículo 141 de la ley la medida de satisfacción comprende un componente de reparación simbólica.

[Esta] Tiende a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de hechos, las solicitudes de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas. En el Decreto 4800 de 2011, se define la reparación simbólica como aquella que comprende la realización de actos u obras de alcance o repercusión pública dirigidas a la construcción y recuperación de memoria histórica, el reconocimiento de la dignidad de las víctimas y la reconstrucción del tejido social. (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 2015: 1).

Dentro de la medida de satisfacción y la reparación simbólica, el papel de la construcción de la memoria histórica es trascendental y su presencia en varios artículos de la ley lo demuestra,

La ley 1448 incluye como una medida de satisfacción la construcción de la memoria histórica y se describe en el artículo 141 identificado como “Reparación simbólica”, en el artículo 142 se describe el “Día Nacional de la memoria y Solidaridad con las Víctimas”, en artículo 143 se describe el “deber de memoria del estado”; en el artículo 144 habla “de los archivos sobre violaciones a los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”; en el artículo 145 se describen “acciones en materia de memoria histórica”; en los artículo 146 y 148 se describe los componentes del “Centro de Memoria Histórica”. (Rubiano Bello, s.f: 84).

El objetivo de la memoria histórica como herramienta para la superación de hechos victimizantes radica en conocer la verdad histórica de esos hechos, poder hacer un análisis del daño en las víctimas y conocer así los impactos que la violencia ha causado en ellas, tales impactos pueden ser sociales, culturales, económicos, físicos y/o psicológicos. “En éste sentido, los proyectos y programas orientados a la reconstrucción de la memoria histórica desde el ámbito territorial se enmarcan en las medidas de satisfacción en tanto contribuyen a la dignificación de las víctimas y procuran mitigar su dolor.” (Centro Nacional de Memoria Histórica, s.f: 1).

La memoria histórica se convierte entonces en una tarea de cada individuo que se lleva a cabo en medio de un proceso colectivo que está en constante construcción y que a cada momento está cambiando las mentalidades de todos los actores de la sociedad. A través de la memoria histórica la persona de a pie se vuelve consciente de lo que está pasando a su alrededor y esa realidad, que

antes veía sólo por los medios de comunicación como algo lejano, ahora es una realidad cercana. Por su parte la víctima busca perdonar a su victimario y superar los hechos de dolor y así generar espacios de reconciliación que favorecen a toda la comunidad.

Jesús Martín-Barbero (1999, p. 41), señala que la memoria es producto de una tensión no resuelta entre recuerdo y olvido; está hecha de una temporalidad inconclusa y, en ese sentido, es activadora del pasado y reserva/semilla del futuro; no existe por fuera del conflicto pues -según él- nunca hay una sola memoria, siempre existe una multiplicidad de ellas en lucha. Significa que por cada memoria activada hay otras reprimidas, desactivadas, enmudecidas; por cada memoria legitimada hay montones de memorias excluidas. (González, 2013: 67).

La memoria debe entenderse, no como un paso a la re-victimización, sino como la resistencia al olvido. Hacer memoria es, sin duda, una herramienta para hacer justicia. Así lo confirma Amalio Blanco (2002), citado por Mauricio Gaborit en su artículo Memoria histórica: Relato desde las víctimas,

Frente a los silencios ominosos, frente al sistemático intento de ocultar la realidad y de defender a sus responsables, está la lucha incansable por la recuperación de la memoria. Una lucha presidida por su probado valor terapéutico individual y por su incuestionable papel preventivo, desde el punto de vista social. La memoria sirve para dismantelar los mecanismos que hicieron y siguen haciendo posible la barbarie, para luchar contra la impunidad, para recuperar una cierta noción de verdad, a la que tan remisa se muestra la postmodernidad, para asumirla y defenderla a pecho descubierto frente a posiciones preñadas de contaminantes interesados, es decir, para desvelar las estrategias que han

servido para justificar lo injustificable, para desenmascarar el discurso ideológico que se esgrime como soporte de lo insoportable, para recuperar la dignidad mancillada, para ahuyentar las sombras que aherrojan el futuro, para fijar sobre cimientos sólidos las bases de la concordia, de la reconciliación y de la paz. La memoria se convierte, entonces, en un deber moral ya que por su cauce principal y por sus afluentes secundarios discurre con mucha frecuencia la defensa de los más elementales derechos de la persona: el de la vida, el de la integridad, el del bienestar físico, social y psicológico, el de pensar de manera diferente, el de ser mujer en un mundo marcado por el dominio de los varones, el de ser laico en contextos sometidos a teocracias machistas, el de ser un niño indefenso en un mundo dominado por la encarnizada lucha por el poder que mantienen los adultos. (Gaborit, 2006: 5).

El desarrollo del fortalecimiento y el crecimiento personal que ayude a la superación del daño emocional, el reconocimiento y acompañamiento a las víctimas llevan consigo un profundo análisis de observación y descripción de los significados y significantes; por lo que las medidas de reparación deben generar una salida del conflicto basada en el perdón y en garantías de no repetición y no en la re-victimización, porque de ser así, no se superarían los hechos y las estrategias de memoria histórica sólo generarían un impacto negativo.

El trabajo que se realizó con las víctimas a lo largo de esta investigación se basó en el respeto por la subjetividad así como el reconocimiento de la misma, para no inducir e influenciar en el resultado de conocer cuáles han sido las transformaciones sociales a partir de estos hechos; es importante resaltar que tanto el acompañamiento continuo con las víctima como la prudencia con las mismas fueron de vital importancia para no herir susceptibilidades y tener una narración de sus posturas de una forma veraz y con credibilidad.

En Colombia el Centro Internacional para la Justicia Transicional hizo una investigación similar y sirvió como ejemplo para el desarrollo de la que aquí se hizo.

El estudio se llevó a cabo el 5 de marzo del año 2015, tres años después de la implementación de la ley 1448; y hoy, un año después de los resultados arrojados por este primer acercamiento a nivel nacional.

A través de este trabajo se establecieron unas dimensiones más detalladas de lo que comprende la reparación de satisfacción entre ellas:

Se incluyen publicaciones, actos conmemorativos y monumentos, y el establecimiento del 'Día nacional de la memoria y solidaridad con las víctimas' (Ley 1448 artículo 142), en una correspondencia importante con lo consagrado en la Resolución 60/147 de la Asamblea General de Naciones Unidas en su numeral 22.

También se consideran medidas de satisfacción la reconstrucción del tejido social de comunidades campesinas, la difusión del relato de las víctimas, la búsqueda, la identificación y la inhumación de los desaparecidos y la investigación, el juzgamiento y la sanción de los responsables. La enumeración también incluye la difusión de las disculpas y la aceptación de responsabilidad de los victimarios, así como el reconocimiento público de la responsabilidad de los autores (Ley 1448, artículo 139).

Otro componente importante de las medidas de satisfacción dispuestas por la Ley de Víctimas se refiere al rescate, la preservación y la difusión de la memoria histórica. Para ello se creó el Centro de Memoria Histórica, como un órgano autónomo, adscrito al Departamento para la Prosperidad Social (DPS). En relación con el presente trabajo las referencias a la memoria, en tanto medida de satisfacción, se limitan a lo expresado por las

víctimas y no se evalúa el trabajo ni el aporte a la memoria por parte de las instituciones aquí mencionadas. (Centro Internacional para la Justicia Transicional, 2015: 52).

Frente a los datos arrojados por este trabajo se identificaron varios ítems importantes que mostró el trabajo realizado en conjunto con algunas víctimas del conflicto armado Colombiano y son:

1. Las responsabilidades del estado en donde las víctimas reclamaban la petición de perdón público por parte de actores políticos o propiamente el Gobierno Nacional Colombiano como culpable por las acciones derivadas de este conflicto.
2. Actos de satisfacción y percepción de las víctimas en el que se resalta la celebración del 9 de abril como día nacional de conmemoración y homenaje a las víctimas que, desde su perspectiva, rechazaron en gran parte estas iniciativas en donde se sentían excluidos y reclamaban que más que actos de solidaridad como víctimas necesitaban actos de responsabilidad en donde sus historias no sólo fuesen escuchadas sino que tuvieran un valor y un aporte significativo para un verdadero tejido social y la restauración de una vida digna ante la sociedad.
3. La exención del servicio militar obligatorio, una de las estipulaciones como derecho que comprende la medida de satisfacción y que, según el informe presentado, son muchas las demandas que hacen las víctimas sobre esta problemática, que a criterio debe ser en la que mayor protección de derecho debe hacerse como representación simbólica y dado los niveles de conflicto y riesgo que puede emerger de una víctima obligado a luchar frente a su pasado en una guerra sin pretexto.

Esta investigación fue un trabajo realizado desde las víctimas y visto desde un enfoque colectivo a través de la realización de un grupo focal que dejó como conclusión que:

Dadas las dimensiones del conflicto, el elevado número de víctimas y la complejidad de programas y factores, todos descritos con ambiciosos adjetivos, hacen la tarea muy difícil de cumplir, al menos con los elevados estándares definidos. Un diseño de esta complejidad requiere de un compromiso general de todos los organismos del Estado que no se ha cumplido. Los esfuerzos desplegados por la Uariv y por el Ministerio del Interior para hacer efectiva esta institucionalidad son significativos, pero los resultados concretos que pueden ser percibidos por las víctimas, son aún escasos. (Centro Internacional para la Justicia Transicional, 2015: 1).

A lo largo de este apartado se dio a conocer una serie de documentos e investigaciones que han abordado desde diferentes puntos los temas de justicia transicional, Ley de Justicia y Paz, Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, medida de satisfacción, reparación simbólica, memoria histórica y el componente de verdad. Con esto se pretende dar una visión mucho más amplia y lograr enriquecer la investigación con los aporte de otros teóricos y estudiosos en el tema.

Así pues, la ley de víctimas a través de sus diferentes medidas se ha convertido en la posibilidad de las víctimas para ser reparadas integralmente por el Estado. La medida de satisfacción aporta el componente simbólico, fundamental para que la reparación sea completamente integral y no se caiga en los vacíos que la ley de Justicia y Paz presentaba.

Tal componente da la posibilidad a las víctimas de resarcir el dolor a través de la reconstrucción de la verdad y la difusión de la memoria histórica, lo que paulatinamente conlleva a la dignificación de las mismas víctimas.

Sanar las heridas y dar paso a la reconciliación es un proceso que cada víctima de manera individual debe realizar pero que a su vez se vuelve un trabajo colectivo en el que se construye

memoria y en el que todas las víctimas participan aportando su historia, ya lo dijo Jesús Martín Barbero (1999: 1) "nunca hay una sola memoria, siempre existe una multiplicidad de ellas en lucha". Cada historia aporta a construcción de verdad, y el objetivo de la medida de satisfacción es precisamente buscar el perdón pero sin que la víctima olvide su pasado.

La medida debe ir siempre acompañada de los otros mecanismos de reparación, pero sin duda constituye un avance importante en materia de reparación de víctimas y reconocimiento del conflicto por parte del Estado colombiano y sin su aplicación es difícil decir que se está llevando a cabo una verdadera reparación integral.

7. Marco teórico

Para alcanzar el objetivo central de esta investigación y conocer el nivel de implementación que ha tenido la medida de satisfacción en el municipio de Bello y sus implicaciones en la transformación del individuo como víctima del conflicto armado interno colombiano, fue indispensable partir de un análisis teórico de los aspectos simbólicos y culturales que atraviesan las historias de vida de las víctimas.

Para ello en este apartado se plantearon algunos parámetros que sirvieron como eje conceptual y apoyo de revisión literaria, para plasmar en el estudio conocimientos teóricos que ayudaron a entender lo investigado.

Las escuelas de estudios culturales como parte de las teorías de la comunicación apoyaron teóricamente este trabajo investigativo, pues, en síntesis, los estudios culturales comprenden la interpretación fenomenológica de las acciones de los colectivos.

Las víctimas del conflicto armado interno en Colombia se deben adaptar a las nuevas situaciones de su entorno actual, permitiendo la creación de un nuevo entorno cultural a raíz de las situaciones de violencia que vivieron. Tales adaptaciones articulan a las víctimas a nuevas formas de vida influenciadas por aspectos sociales, económicos y políticos diferentes a los que están acostumbrados.

Fernando Quirós define en su libro *De críticos a vecinos del Funcionalismo*, los estudios culturales como el análisis de la “forma específica del proceso social correspondiente a la atribución de sentido a la realidad, al desarrollo de una cultura, de prácticas sociales compartidas, de un área común de significados”. (2003: 1)

Esto significa que los grupos sociales reconocen su capacidad gestora en donde el ser humano se presenta como un sujeto social que está dado en el ámbito cultural a establecer prácticas simbólicas que generen una identidad propia. Son estas prácticas las que permiten entender el contexto cultural de cada colectivo.

El tejido social se fundamenta entonces en un cambio que impacta fuertemente a cada individuo de cara a las nuevas prácticas que surgen; por lo cual se consideró a la etnografía como una ciencia imprescindible para la investigación y que permitió la observación participante a partir de la cual se identificaron los rasgos culturales más importante de la población, es decir de las víctimas.

Es así como los estudios culturales recrean un escenario que comprende el significado y el significante, así como la construcción de valores sociales colectivos que se construyen en sociedad. La estructura de comprensión y análisis de los grupos sociales bajo los estudios culturales permiten el desarrollo de elementos a través de prácticas comunicacionales.

Junto con la etnografía se consideró fundamental incluir el análisis textual del contexto de las víctimas frente a la medida a partir de la semiótica. Para Saussure los términos de significado y significante se derivan desde el concepto y la imagen; esto significa que las palabras agregan un componente material y conceptual que luego se traduce en el signo. La lengua en sus múltiples formas de expresión, es decir en su conjunto de reglas bien sean semánticas o sintácticas, agregan un componente representativo importante que se interpreta como el aspecto simbólico dentro de la condición humana.

La teoría que plantea Saussure propone a la investigación un reto enorme que consiste en ir más allá de lo que la ley y las víctimas que participaron del estudio declararon. Analizar

conscientemente las palabras dichas, los gestos corporales, los silencios y las reacciones ante ciertas situaciones o preguntas sin duda fue un factor clave para entender la posición de las víctimas frente a sus propias realidades y sobre todo frente a la ley y a la medida de satisfacción.

Ahora bien, la medida de satisfacción hace parte de:

Las dimensiones individual y colectiva de las reparaciones, que buscan resarcir el dolor a través de la reconstrucción de la verdad, la difusión de la memoria histórica y la dignificación de las víctimas.

En el marco de la ruta de reparación individual, las medidas de satisfacción que se implementan son principalmente, (i) el mensaje estatal de dignificación o carta de dignificación; (ii) la exención en la prestación del servicio militar y desincorporación; (iii) los procesos de reconocimiento de responsabilidades y solicitudes de perdón público y (iv) el acompañamiento a la entrega de cadáveres de las víctimas de desaparición forzada homicidio, que adelante la Fiscalía General de la Nación.

No obstante, también se desarrollan acciones como (v) el apoyo a iniciativas locales de memoria y las acciones de conmemoración, las cuales no se desarrollan por individuo sino con organizaciones o grupos de víctimas que tienen un interés común pero que no son reconocidos como sujetos colectivos, pues se conformaron posterior a los hechos victimizantes, como lo son por ejemplo las organizaciones de familiares de víctimas de desaparición forzada, las organizaciones de desplazados, etc. Si bien estas acciones también entran en el marco de la Ruta Individual, también se entienden como medidas de satisfacción dirigidas a la sociedad. (Unidad de Víctimas, 2011: 1).

Para hablar del tema de reparación en el marco de la medida de satisfacción es importante hacer referencia al interaccionismo simbólico, que es indispensable en el estudio de los componentes de esta medida. Este concepto se establece como una corriente teórica ligada al estudio de las ciencias sociales y a la metodología de estudios cualitativos. “Según el interaccionismo simbólico, el significado de una conducta se forma en la interacción social. Su resultado es un sistema de significados intersubjetivos, un conjunto de símbolos de cuyo significado participan los actores” (Pablo Valdés, s.f: 36). El interaccionismo simbólico entonces pone su énfasis y suma importancia en el significado y la interpretación de los procesos de relaciones humanas con el entorno social y los elementos simbólicos que se adhieran dando como resultado una interacción social.

No se puede en el interaccionismo simbólico usar algún concepto que no se pueda definir operacionalmente. Esto implica que lo que se estudia es la conducta externa del organismo, al mismo tiempo que conceptualmente debemos detenernos en el individuo. Esto nos entrega por tanto los componentes principales del análisis del interaccionismo simbólico: el símbolo y el individuo. Todo otro concepto analítico como por ejemplo clase social, debe ser llevado al accionar del individuo. (Valdés, P. s.f: 3).

El ser humano es capaz de moldearse a su realidad, de interpretarse, de adaptarse y recrear nuevos escenarios permeados por una fuerte carga simbólica; este alineamiento es posible también gracias a la interacción social o fuerzas culturales que la sociedad establece. En este caso, a medida que la investigación avanzaba se fue llamativo descubrir que las víctimas aprenden entre ellas a convivir en las realidades que la violencia les ha obligado a vivir, recreando así un nuevo contexto cultural que adopta nuevas formas de interpretarse y que a su vez genera nuevos grupos sociales.

El interaccionismo simbólico da la posibilidad de realizar un análisis de contexto de las sociedades y aporta a la construcción a través del tejido social y cultural que parte desde las acciones individuales, que permiten que haya una constitución de simbolismo social. Según Le Breton, el simbolismo social “es la meditación por medio de la que el mundo se humaniza, se nutre de sentido y valores y se vuelve accesible a la acción colectiva” (Le Breton: 2002: 182). Es decir que el trabajo con elementos simbólicos adquiere importancia para el grupo o para cada individuo. Para las víctimas el padecimiento de la violencia toma un significado y un significante que ellos mismos configuran en su ser y que adopta medidas configurativas para cambiar aspectos en la superación de hechos de violencia.

Al interaccionismo simbólico le sigue el proceso de reparación simbólica, que según la Ley de víctimas en su artículo 141 dice:

Se entiende por reparación simbólica todo acto realizado a favor de las víctimas o de la comunidad en general que tienda a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de los hechos, el perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas. (Ley de víctimas y restitución de tierras, 2011: 66).

De acuerdo al documento de la Unidad de Víctimas del Ministerio de Justicia (pág. 8-9), el proyecto parte principalmente del querer reconocer la dignidad de todas las personas que han sufrido las consecuencias del conflicto armado, en el cual se consagran los principios de buena fe, igualdad de todas las víctimas y enfoque diferencial.

Esta reparación simbólica está mediada por actos que pretenden la restauración del tejido social, el reconocimiento de la integridad y la recuperación de la dignidad de las víctimas. Se podría

llamar a esta reparación como una justicia restaurativa, pues lo que pretende es crear lazos de perdón y conciliación para luego ser un mecanismo para la difusión de la verdad en donde los culpables acepten sus acciones y las víctimas se sientan realmente respaldadas y reparadas satisfactoriamente. La reparación simbólica también toma parte importante en las víctimas como un proceso que posibilita la inclusión, favorece al desarrollo de procesos que facilitan la conciliación y el diálogo entre ambas partes así como la restauración de la fe, la confianza y un esquema de protección de derechos para que hayan garantías de no repetición.

Los actos de reparación simbólica adquieren terreno en diferentes campos de estudio. Desde el campo de la sociología este tipo de reparación se convierte en un acontecimiento social que se desarrolla en todas las sociedades humanas que conforman una cultura. Las víctimas ante estas acciones adquieren determinado comportamiento que en muchas ocasiones se hace colectivo y que estructura de cierta forma las relaciones de cada individuo con su realidad.

Desde el campo psicosocial la reparación simbólica posibilita el reconocimiento de realidades que facilitan la transformación significativa del individuo frente a los procesos de relacionamiento del ser humano. Es de entender dentro de este proceso de reparación que todo acto de acción comunicativo o de comportamiento corresponde a la conciencia individual, por consiguiente cada afectación, daño, vulneración o violación de derechos, consecuencias y conductas tienen la misma carga de contenido simbólico, pero la forma de interpretación y cambio que se da entre cada individuo se sustenta desde lo subjetivo. El nivel de efecto de la transformación de cada persona también se condiciona desde quienes establecen los parámetros de reparación en la medida en que tomen a las víctimas como actores sociales y no como objetos dentro del sistema de reparación.

Otro campo importante es el psicoanálisis. Melanie Klein fue quien introdujo el concepto de reparación en esta área para referirse

[A] un mecanismo intrapsíquico, es decir, del sujeto en relación a sus objetos internos. La utilización de este término en el ámbito de la justicia o de los procesos de reparación, nos obliga a hacer un giro absoluto, porque en este caso, es por la vía de una medida externa, en donde se ubica la culpa en el plano concreto y no en el imaginario propio. Es decir, con una medida o con un acto, el perpetrador o culpable da un libre testimonio donde reconoce su culpabilidad a través, por ejemplo, de la entrega de un bien que puede tener efectos reparadores en su víctima.

Que ese acto tenga efectos reparadores dependerá de la significación que la víctima le pueda otorgar a esa medida y de su capacidad para integrarla a su proceso de reconstrucción de su proyecto de vida. Es ahí donde lo psicosocial cobra un valor fundamental, en promover acciones que fortalezcan la toma de sentido y de integración de esas medidas a los procesos de recuperación de las víctimas.

Estos actos de reparación se conjugan con la necesidad de “hacer aparecer” en la realidad la prueba simbólica de eso que desapareció por muchos años, como muchas de las comunidades que han sido afectadas en nuestro país, años en los que hubo impunidad desatención, y el discurso predominante era el no reconocimiento de lo ocurrido. En este sentido, hablar de que toda reparación es simbólica cuando entendemos que esta pretende una compensación que transforma el daño real a un acto de justicia o a una medida concreta de indemnización, y pretende representarlo en magnitud cualitativa o cuantitativa, pero nunca podrá reparar el daño real producido sobre la víctima (Rebolledo, O. y Rendón, L, 2010).

Entonces los daños ocurridos a las víctimas difícilmente pueden ser borrados por actos simbólicos si no se incluye todo un proceso que sea capaz de dignificar, incluir, transformar positivamente y aportar a la construcción de tejido social. Los actos de reparación simbólica quedarían reducidos a un simple cumplimiento de deberes constitucionales.

La reparación simbólica no tiene como objetivo devolver o reparar lo materialmente perdido. Por el contrario, lo que busca es ser una representación que intenta mitigar los daños y afectaciones morales que sufrió la víctima. Es un reconocimiento que ayuda a atenuar los efectos negativos.

Ahora bien, la forma en que interactúan y se relacionan los seres humanos con los actos simbólicos constituye la esencia de la teoría de la comunicación humana, que da un alto valor comunicativo a la interacción que el individuo pueda tener con las acciones o hechos representativos. Esta teoría plantea además el término de imposibilidad de no comunicar:

No hay nada que sea lo contrario de conducta. La no-conducta no existe; es imposible no comportarse. En una situación de interacción, toda conducta tiene valor de mensaje, es decir, es comunicación; por eso, por más que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por tanto, también comunican. (Cibanal, 2015).

Estas tesis planteadas por la teoría de la comunicación humana aportan a la investigación y permiten entender cómo la reparación simbólica también puede ser un proceso comunicativo que el Estado, a través de la ley 1448 de 2011, ha emprendido para con las víctimas. Con ayuda de esta teoría fue posible cumplir nuestro objetivo y conocer hasta qué punto la medida de satisfacción ha

sido implementada con las víctimas del municipio de Bello y cómo ha sido ese proceso comunicativo simbólico en las víctimas.

Para las víctimas del conflicto los actos comunicativos adquieren también un valor importante. Es común que para estas personas el lenguaje sea una barrera comunicacional debido en muchos casos a que no pudieron acceder al sistema de educación por cuestiones económicas o por la misma situación de violencia que padecieron. Estos hechos transformaron su realidad y su forma de interacción y de comunicación.

La teoría de la comunicación humana aporta en esencia a las interacciones sociales y al análisis de realidades integrando un sistema de experiencias individuales que recrean lo significativo y lo significativo. Reaparece entonces la semiótica en el campo comunicacional que integra a su vez dimensiones de cambio y de transformación.

De igual manera, teóricos como Umberto Eco en su libro *Semiótica y filosofía del lenguaje* (1990), aportan de manera significativa a este estudio para entender la reparación simbólica. De hecho, un texto publicado por Jaime Nubiola en la página web de la Universidad de Navarra, llamado "Recensión de U. Eco: Semiótica y filosofía del lenguaje", da la luz inicial para entender el texto del autor y su relación con el presente trabajo,

Umberto Eco realiza una valiosa arqueología de cinco conceptos fundamentales: signo, significado, metáfora, símbolo y código, tomándolos en consideración desde el punto de vista histórico y en el contexto del marco teórico esbozado en sus obras anteriores *Tratado de semiótica general* (1975) y *Lector in fabula* (1979), a las que remite con frecuencia. El modelo de "arqueología" que sigue —"sin ánimo de incordiar a Foucault"— es el que propuso Aristóteles en la *Metafísica*: "Una vez establecida la necesidad de determinar un

objeto de la filosofía primera y que ese objeto es el ser, se procede a examinar lo que han dicho de él quienes lo abordaron antes. ¿Todos han hablado de él de la misma manera? Si la respuesta fuese negativa, ¿por qué entonces ese objeto de un saber antiguo, y en cada caso diverso, se ha percibido siempre como si de alguna manera fuera el mismo?" (p. 11). Este es el acto de coraje filosófico y semiótico que en palabras de Humberto Eco hace posible la Metafísica: "¿Qué es el ser, puesto que se dice de muchas maneras? Precisamente lo que se dice de muchas maneras. Cuando reflexionamos sobre esta solución, advertimos que todo el pensamiento occidental se apoya en una decisión arbitraria. Pero qué arbitrariedad más genial" (p. 12). (Nubiola, J, 2007).

Y es que resulta necesario conocer la visión de un estudioso de la talla de Eco sobre estos conceptos y entenderlos en el contexto de la reparación como un proceso simbólico para la superación de hechos violentos que las víctimas han vivido a raíz del conflicto armado interno del país.

[...] Es simbólica la actividad mediante la cual el hombre explica la complejidad de la experiencia organizándola en estructuras de contenido a las que corresponden sistemas de expresión. Lo simbólico no sólo permite "nombrar" la experiencia, sino también organizarla y por lo tanto construirla como tal al hacerla pensable y comunicable. (Eco, 1990: 237).

La experiencia, sin duda, nos refiere la importancia del aspecto simbólico en un camino de reparación en cuanto entendemos cómo ésta puede transformar el papel de quienes han sufrido el conflicto y pasar de ser víctimas a participantes de su propio proceso de reparación y del proceso colectivo de memoria.

Los procesos de recuperación y de integración que se derivan desde el trabajo simbólico, tendrán una importancia en cuanto al hecho de las transformaciones a nivel individual, los seres humanos siempre tendrán la posibilidad de modificar constantemente su entorno determinado por sus acciones, sus quehaceres y por su devenir histórico cultural, lo que afecta considerablemente el devenir del futuro de una nueva sociedad y de una nueva cultura.

En suma, el componente simbólico que ofrece la medida de satisfacción a las víctimas juega un papel fundamental en el proceso de reparación de los daños mentales y emocionales sufridos; sin embargo la aplicación de la medida debe ir más allá de las disposiciones precisas que dicta la ley. Es decir, la carta de dignificación estatal o los eventos de conmemoración son importantes, pero para que puedan ser exitosos y se logre reparar íntegramente a las víctimas a través de ellos es necesario que se entienda el contexto social que viven estas personas y qué tan receptivas son a estos procesos. Aplicar la medida sin que las víctimas estén enteradas de ella o sin que les interese participar no tiene sentido, pues son ellas las protagonistas del proceso de reparación que este mecanismo brinda.

Entender el entorno en que se desarrolla la víctima, sus intereses y sus comportamientos son los factores clave para lograr implementar la medida y asegurar que los resultados sean positivos.

A lo largo de este apartado se trataron diversos autores que fundamentaron la importancia de acercarse a las víctimas, a sus historias y a sus conductas para así poder conocer su perspectiva frente a la medida. Además a través de las diferentes teorías planteadas fue posible comprender la importancia de este mecanismo en la búsqueda de la reparación integral y cómo sus componentes simbólicos, como la transformación del individuo, la preservación de la memoria, el perdón, la verdad y la reconciliación se complementan para lograr que la víctima se adapte a sus nuevas condiciones y supere los hechos violentos.

8. Marco metodológico

El presente capítulo dará a conocer la metodología y las actividades que se implementaron para desarrollar la investigación y que permitieron el cumplimiento satisfactorio de los objetivos propuestos.

Buscando conocer el nivel de implementación que la medida de satisfacción ha tenido en la transformación del individuo reconocido como víctima del conflicto armado interno colombiano en el municipio de Bello de acuerdo con la ley 1448 de 2011 y en respuesta al planteamiento problemático se propusieron las siguientes fases metodológicas del proyecto.

La presente investigación parte de un enfoque epistemológico interpretativo, pues:

[Se trata] de descubrir el significado de las acciones humanas y de la vida social, dirigiendo la labor a entrar en el mundo personal de los individuos, en las motivaciones que lo orientan, en sus creencias. Existe la propensión de traspasar la superficie para llegar al fondo, a lo que condiciona los comportamientos. Se parte del presupuesto de que en las ciencias sociales la acción de los individuos siempre está gobernada por las significaciones subjetivas, las cuales no son observables. (Morales, 2003: 130-131).

El enfoque epistemológico interpretativo muestra la necesidad que tiene la investigación de ir más allá de lo que a simple vista muestran las víctimas y conocer los comportamientos no observables de esta población; para lo cual la observación participante sirvió como una herramienta de apoyo importante para entender la manera de ser, los contextos y el sistema de creencias que llevan a las víctimas a actuar de ciertos modos frente a la ley y a sus mecanismos de reparación.

En esta medida la investigación se cataloga como un tipo de estudio descriptivo, pues busca “caracterizar un determinado fenómeno, especificar sus propiedades, rasgos o tendencias” (Sampieri et al., 1991: 60-61). Según el mismo autor “los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Sampieri, 1998: 60).

Por tal motivo el estudio que aquí se desarrolló se considera de alcance descriptivo, ya que se dio a conocer la implementación de la medida de satisfacción en las víctimas para su transformación como individuos en el municipio de Bello. Es decir, lo que se pretendió es describir los procedimientos mediante los cuales las víctimas acceden a la medida de satisfacción, contrastar las disposiciones de la ley 1448 de 2011 con las experiencias de las víctimas y considerar los resultados de la investigación para construir relatos a partir de las historias de vida de las víctimas beneficiarias de la ley; todo basado en sus perspectivas y vivencias.

Para ello, se adoptó una metodología cualitativa y se estableció un diseño metodológico narrativo y fenomenológico puesto que en el primero “el investigador recolecta datos sobre las historias de vida y las experiencias de ciertas personas para describirlas y analizarlas” (Sampieri et al., 1991: 701) y en el segundo “se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. En términos de Bogden y Blikem (2003), se pretende reconocer las percepciones de las personas y el significado de un fenómeno o experiencia” (Sampieri et al., 1991: 712).

El proyecto, como ya se ha dicho, estuvo enfocado a conocer hasta qué punto la medida de satisfacción se ha implementado con las víctimas del municipio de Bello como mecanismo para reparar integralmente a las víctimas del conflicto armado interno colombiano en el marco de la ley 1448 de 2011. Es así como la metodología de lo estudiado estuvo orientada a establecer

herramientas que ayudaron a la obtención de resultados, así como las propuestas y objetivos trazados para la misma.

También se recurrió a la teoría fundamentada desarrollada en 1967 por Glaser y Strauss, definida como “un enfoque de investigación que requiere un acercamiento íntimo al área de estudio, y que lleva esa apreciación íntima a los términos de análisis teórico”. (Jones D., Manzelli H., Pecheny M., 2004: 48).

Esta teoría hace uso de la comparación como método para el análisis de datos; “está diseñado para ser utilizado juntamente con el muestreo teórico, sea para recoger nuevos datos o para datos cualitativos recogidos previamente.” (Jones D., Manzelli H., Pecheny M., 2004: 51). De esta manera fue posible comparar la información existente sobre el tema y las experiencias vividas en el proceso de la investigación y la experiencia de sus protagonistas, que en este caso particular fueron las víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de su medida de satisfacción que residan en el municipio de Bello.

Ahora bien, aunque la teoría fundamentada se basa en la premisa de que la teoría es indispensable para el conocimiento profundo de un fenómeno social, esa teoría a la que se refiere este abordaje sigue muy atada a lo que surja en el trabajo de campo y en el análisis simultáneo de este material (Jones D., Manzelli H., Pecheny M., 2004: 75).

Es decir, esta teoría nos permitió ahondar en investigaciones y estudios que se han adelantado en el tema y además enriquecen la investigación con las experiencias del trabajo de campo; ambos aspectos muy importantes para el presente trabajo.

El diseño que se utilizó en la investigación es de tipo cuasi-experimental, definido por Arnau como “aquellos sistemas de investigación donde el criterio de asignación de los sujetos o unidades

a las condiciones de tratamiento o condiciones de estudio no se rige por las leyes del azar” (Arnau: 1995: 15).

Es decir, el grupo a estudiar ya existía previamente por asuntos no relacionados o distintos a los de la investigación. En este caso, las personas con las que se trabajó ya hacen parte de un grupo de víctimas que asisten y son atendidas por la Unidad Municipal para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas del municipio de Bello. Tanto la Unidad como el grupo de víctimas que la frecuenta ya existía antes de iniciar la investigación.

La estrategia de obtención de datos fue por equivalencia y transversal. Por equivalencia porque las personas estuvieron en igualdad de condiciones y transversal ya que la conducta de los sujetos o unidades de observación se registraron en un punto de corte en el tiempo “Dentro de la estrategia transversal, las unidades pueden ser seleccionadas siguiendo a procedimientos conocidos o desconocidos. En cualquiera de los casos, nunca interviene el azar, por lo que los grupos son inicialmente no equivalentes”. (Cabré, 2012: 14).

8.1. Área de estudio

El campo principal donde se llevó a cabo la investigación es, específicamente, la Unidad Municipal para la Atención y Reparación Integral a Víctimas del municipio de Bello. Éste es el lugar escogido ya que allí acuden diariamente una cantidad importante de víctimas del conflicto armado interno colombiano y que buscan en la Unidad la reparación integral que la Ley 1448 de 2011 les ofrece.

Además, administrativamente la Unidad brindó al estudio la viabilidad para ser realizado; es decir, no presentó inconvenientes con que se realizaran preguntas y entrevistas o que se haga algún tipo de acercamiento con las víctimas dentro de la entidad. Por el contrario apoyó la investigación

y abrió espacios como eventos donde se reúnen las víctimas para que se lleven a cabo las diferentes actividades pertinentes para desarrollar las indagaciones sobre la Ley.

8.2. Población

Víctimas del conflicto interno armado colombiano que sean beneficiarias de la Ley 1448 de 2011, es decir que ante la ley estén reconocidas como víctimas y que asistan a la Unidad Municipal para la Atención y Reparación de Víctimas del municipio de Bello.

8.3. Elementos a considerar para la selección de los participantes

Para el logro de esta investigación se seleccionaron 10 participantes que cumplieron con las siguientes características:

- Que estuvieran integradas al proceso, es decir que ante la ley ya hayan sido reconocidas como víctimas del conflicto armado interno colombiano.
- Que asistan a la Unidad de Víctimas del municipio de Bello.
- Que sean mayores de edad.

Es válido aclarar que su participación fue voluntaria, y que su colaboración incidió en los resultados obtenidos, por eso su intervención según el instrumento utilizado aportó veracidad, objetividad y credibilidad.

8.4. Instrumentos para la obtención de información

El siguiente instrumento fue desarrollado con el propósito de hacer una recopilación de información que permitió llegar a conclusiones para conocer el nivel de implementación de la medida de satisfacción como mecanismo para reparar integralmente a las víctimas del conflicto armado interno colombiano en el municipio de Bello en el marco de la ley 1448 de 2011. Este instrumento tuvo como objetivo indagar, arrojar y articular resultados acerca la apropiación de la medida de satisfacción como reparación simbólica y ejes de construcción de memoria histórica de las víctimas, así como también conocer su perspectiva de dicha medida de reparación integral individual que establece la ley en Colombia.

El estudio abarcó un componente de investigación participativa pues pretendió integrar varios actores que representan una parte importante en la planificación de la medida de satisfacción y contribuyen a la obtención de resultados que favorezcan al conocimiento de aportes positivos y negativos que ha implementado la ley.

La elaboración de los instrumentos se fundamentó en torno a un eje de responsabilidad de cara a la planificación, el seguimiento y la evaluación que hasta el momento ha seguido la medida de reparación de satisfacción. Esta línea de responsabilidad estuvo a cargo principalmente de los investigadores, quienes le dieron un sentido unificado y común para obtener un resultado valioso.

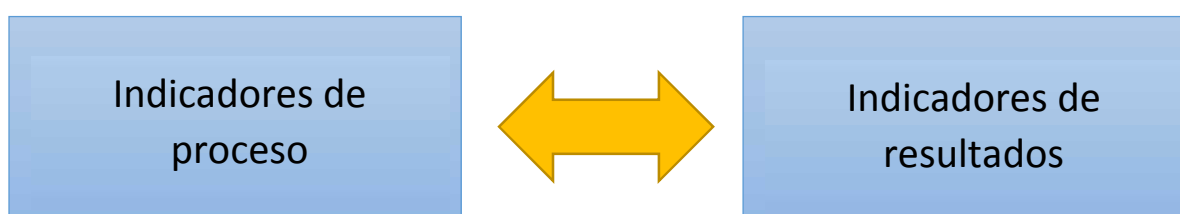
A partir de los datos encontrados se pasó a recopilar la información, se construyó una matriz de categorías y se analizaron los datos mediante triangulación con la información teórica consultada y el trabajo del investigador. Al ser un trabajo de Comunicación Social y Periodismo, se recurrió a las posturas conceptuales de la escuela de estudios culturales, la cual estudia ciertos aspectos culturales como construcción social de la realidad, como la forma en que las personas y

las sociedades renacen a partir de las crisis y el papel que juegan las instituciones en ese renacimiento.

Tanto las entrevistas como el grupo focal estuvieron encaminados al cumplimiento de los objetivos específicos, describir los procedimientos mediante los cuales la víctimas acceden a la medida de satisfacción, contrastar las disposiciones de la ley 1448 de 2011 con las experiencias de las víctimas y considerar los resultados de la investigación para construir relatos a partir de las historias de vida de las víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y así dar respuesta a la pregunta de investigación.

8.5. Sistema de indicadores

La estructura que se propone estuvo dirigida al aporte de la intervención para desarrollar con éxito los compromisos y objetivos que se persiguen. Se propone la siguiente estructura gráfica:



(Figura 2)

8.5.1. Indicadores de proceso:

Este primer indicador de procesos hizo referencia a la información que cubija la ley 1448 de 2011. Tuvieron como objetivo valorar el grado de aceptación, inquietud o inconformidad de las víctimas.

El indicador de proceso está vinculado con las diferentes actividades estratégicas en materia de cantidad y calidad.

8.5.2. Indicadores de resultados:

Los indicadores de resultados se vinculan al cambio y comparación de los resultados obtenidos de las diferentes intervenciones. Permiten evaluar qué alcance tuvo la actividad realizada, así como verificar si se cumplieron o no los objetivos propuestos.

Para obtener el resultado final sobre el nivel de implementación de la medida de satisfacción se identificó el grado de aceptación de los componentes de la medida de satisfacción.

Según la metodología propuesta se establecieron las categorías y variables en relación con las diferentes partes que integrarán el trabajo estudiado sobre esta medida de reparación. Se expone la siguiente estructura en la elaboración de los instrumentos y la recolección de la información.

(Tabla 1)

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	VARIABLES
Medida de satisfacción	Las medidas de satisfacción hacen parte de las dimensiones individual y colectiva de las Reparación, que buscan resarcir el dolor a través de la reconstrucción de la verdad, la difusión de la memoria histórica y la dignificación de las víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> -Estrategias de reparación simbólica. -Protección de derechos. -Configuración de significados culturales.
Reparación simbólica		<ul style="list-style-type: none"> -Mensaje estatal de dignificación o carta de dignificación. -La exención en la prestación del servicio militar y desincorporación. -Los procesos de reconocimiento de responsabilidades y solicitudes de perdón público. -El acompañamiento a la entrega de cadáveres de las víctimas de desaparición forzada homicidio, que adelante la Fiscalía General de la Nación.
Memoria histórica	Corresponde a un tipo de reparación simbólica que apunta hacia la	-Homenajes a las víctimas.

	<p>integridad de las víctimas a través de lo representativo. Involucra significado y significativo y se relaciona con reparación colectiva.</p>	
<p>Superación de hechos de violencia</p>	<p>Restablecimiento del tejido social para la regeneración de confianza a través de la protección de derecho y justicia en materia de dignidad.</p>	<p>-Reconciliación. -Derecho al olvido. -Garantía de no repetición. -Acompañamiento psicosocial.</p>
<p>Víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción</p>	<p>Personas que se declararon víctimas de la violencia en el conflicto armado interno colombiano y acceden a reparación simbólica por medio de la ley 1448 de 2011.</p>	<p>-Reparación integral. -Reconocimiento del daño.</p>

8.6. Propuesta de instrumentos

Ahora bien, después de haber planteado la metodología que se utilizó para dar resultado a la investigación, es propio dar a conocer los instrumentos con lo que se pretendió responder la pregunta y dar cumplimiento a los objetivos que busca este estudio.

8.6.1. La entrevista

La entrevista es una técnica de obtención de información de manera verbal, que posibilita la medición de opiniones y percepciones subjetivas de las fuentes.

Es importante definir la batería de preguntas, la selección de la muestra, el medio de comunicación por el cual se realizará la entrevista y los lugares para llevarla a cabo. Pueden ser preguntas cerradas que ofrecen confiabilidad de la información y amplia facilidad de análisis y/o abiertas que da amplitud de la información.

Acercarnos a comprender el mundo que nos rodea implica persuadirnos de que la esencia de la ciencia social se basa en la comprensión de lo significativo, penetrando hermenéuticamente en formas de vida, mundos laborales, políticos, culturales, a través de acceder al testimonio de los miembros participantes y logrando la “fusión de horizontes” gadameriana entre la cultura y el intérprete. (Giarracca, N. y Bidaseca, K, 2004: 46).

Esta es la razón por lo que la entrevista fue el primer instrumento escogido para alcanzar los siguientes objetivos: Contrastar las disposiciones de la ley 1448 de 2011 con las experiencias de las víctimas y considerar los resultados de la investigación para construir relatos a partir de las historias de vida de las víctimas beneficiarias de la ley.

Este instrumento estuvo dividido en dos momentos, el primero fue el momento de las víctimas que respondió a los siguientes objetivos:

- Conocer la opinión de las víctimas respecto a la medida de satisfacción de la que hacen parte.
- Conocer las historias de vida de las víctimas participantes.

El segundo momento del instrumento fue la entrevista al coordinador de la Unidad Municipal para la Atención y Reparación de las Víctimas del municipio de Bello, con el fin de tener un acercamiento a la ley 1448 de 2011 por medio de la experiencia de quien administra la Unidad de víctimas de Bello.

Es importante aclarar del primero momento con las víctimas salieron los participantes del grupo focal.

8.6.1.1. Guía de entrevista con víctimas

1. Cuéntenos desde su experiencia, ¿cómo ha sido el proceso de reparación simbólica que le ha ofrecido la ley?

Categoría: Medida de reparación, reparación simbólica, víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción.

2. ¿Cuáles han sido los efectos de la medida de satisfacción en las víctimas desde que ingresaron a ella?

Categoría: Medida de satisfacción, superación de hechos de violencia, víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción.

3. ¿Por qué cree que es importante ser reparado simbólicamente?

Categoría: Reparación simbólica.

4. ¿Cómo participa usted como víctima en la reparación simbólica?

Categoría: Víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción, superación de hechos de violencia.

5. ¿Cómo cree que la reparación simbólica ha incidido en su vida?

Categoría: Víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción, superación de hechos de violencia, reparación simbólica, superación de hechos de violencia.

6. ¿Qué papel juega la memoria histórica en su proceso individual de reparación simbólica?

Categoría: Memoria histórica, reparación simbólica, Víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción.

7. ¿Se siente reparado con esta medida?

Categoría: Medida de satisfacción, superación de hechos de violencia.

8. ¿Cree que la medida tiene fallas que impiden que se repare integralmente a las víctimas?
¿cuáles?

Categoría: Medida de satisfacción, víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción.

8.7.1.2. Guía de preguntas entrevista coordinador de la Unidad Municipal para la Atención y Reparación a Víctimas del municipio de bello

1. ¿Qué alcances ha tenido la medida de satisfacción en las víctimas?

Categoría: Superación de hechos de violencia, medida de satisfacción.

2. ¿Cuáles han sido los planes de acción de la medida de satisfacción en el municipio de Bello?

Categoría: Medida de satisfacción.

3. ¿Cuántas personas en el municipio de Bello han hecho parte de la medida de satisfacción?

Categoría: Medida de satisfacción, víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción.

4. ¿Qué iniciativas propuestas por las víctimas ha acogido la ley?

Categoría: Reparación simbólica, medida de satisfacción.

5. ¿Cómo se promueve al cumplimiento estratégico de esta medida de reparación?

Categoría: Medida de satisfacción.

6. ¿Qué acciones dispone la ley para que haya una reparación simbólica con las víctimas?

Categoría: Víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción, reparación simbólica.

7. ¿Cómo se construye la memoria histórica de las víctimas desde esta unidad?

Categoría: Memoria histórica, víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción, reparación simbólica.

8. ¿Cómo es la participación de las víctimas en el proceso de reparación simbólica?

Categoría: Víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción, reparación simbólica, reparación simbólica.

9. ¿Cree que la medida de satisfacción como reparación simbólica puede llegar a tener incidencia en la transformación de las víctimas y en su proceso de reparación?

Categoría: Medida de satisfacción, superación de hechos de violencia, víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción, reparación simbólica.

10. ¿Considera que la medida tiene fallas? ¿cuáles?

Categoría: Medida de satisfacción.

8.6.2. El grupo focal

Es una herramienta de obtención de información que se representa en lo colectivo. La técnica de los grupos focales es realizar una reunión con características de la entrevista grupal abierta, en donde se procura que el grupo de individuos seleccionados por los investigadores discutan sobre una temática. “Se trata de una técnica que propicia la exploración de un tema a partir de la interacción entre los participantes” (Petracci, 2004: 77).

“Es particularmente útil para explorar los conocimientos, las prácticas y las opiniones, no sólo en el sentido de examinar lo que la gente piensa, sino también cómo y por qué piensa como piensa (Kitzinger, 1995. En: Petracci, 2004: 77).

Para apoyar el grupo focal se usó investigación de campo dado que

La investigación se centra en hacer el estudio donde el fenómeno se da de manera natural, de este modo se busca conseguir la situación lo más real posible. Se pueden incluir experimentos de campo y la investigación ex post facto empleando metodología cualitativa. (Tipos de investigación y Diseño de investigación, 2010: 1).

Una vez realizada las entrevistas se aplicó el grupo focal apoyado en la investigación de campo. Sólo participaron las víctimas que hicieron parte del primer instrumento. La dinámica fue hablarles de los resultados obtenidos del primer acercamiento (entrevista) y darles voz para que desde su experiencia propusieran una medida de reparación simbólica ideal para sentirse completamente reparadas.

Con el grupo focal se quiso entonces,

- Conocer la opinión de las víctimas respecto a sus procesos como beneficiarias de la medida de satisfacción dentro de la ley 1448 de 2011.
- Dar voz a las víctimas permitiéndoles que propongan su medida de satisfacción ideal.

8.6.2.1. Guía de preguntas grupo focal

Inicialmente se compartieron con las víctimas los resultados obtenidos de las entrevistas y a partir de esto se les hicieron las siguientes preguntas:

1. ¿Qué alcances ha tenido la medida de satisfacción en sus vidas?

Categoría: Medida de satisfacción, víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción.

2. ¿Qué iniciativas propuestas por ustedes como víctimas ha acogido la ley?

Categoría: Reparación simbólica, medida de satisfacción.

3. ¿Cómo víctimas ustedes han tenido participación para aportar a la medida de reparación simbólica?

Categoría: Víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción, reparación simbólica.

4. ¿Qué piensan de la medida de satisfacción o de reparación simbólica?

Categoría: Reparación simbólica, medida de satisfacción.

5. ¿Para ustedes cuál sería la medida de reparación simbólica ideal?

Categoría: Reparación simbólica, memoria histórica, superación de hechos de violencia, víctimas beneficiarias de la ley 1448 de 2011 y de la medida de satisfacción.

Por último, se usó la metodología empírica que de acuerdo a Emilio J. Martínez López “se puede definir como la investigación basada en la observación para descubrir algo desconocido o probar una hipótesis. La Investigación Empírica se basa en la acumulación de datos que posteriormente se analizan para determinar su significado.” (Martínez, s.f: 1).

Con la metodología empírica se pretendió entender la ley de víctimas y restitución de tierras más afondo para así poder analizar de manera crítica los resultados obtenidos de los dos instrumentos propuestos. Esta metodología se hizo por medio de la lectura de la ley, de los documentos y decretos que la soportan y las declaraciones y medidas que entidades como la Casa de la Memoria Histórica, las organizaciones de víctimas, colectivos y demás representantes del gobierno nacional han publicado como el ABC del proyecto de ley de reparación a víctimas del actual Ministro del Interior Juan Fernando Cristo.

Con esta metodología se complementaron los instrumentos anteriormente mencionados y fortaleció los esfuerzos para conocer la implementación que la medida de satisfacción ha tenido para la transformación del individuo como víctima del conflicto armado interno colombiano en el municipio de Bello a través de la ley 1448 de 2011.

8.7. Aplicación de los instrumentos

La entrevista al coordinador de la Unidad Municipal para la Atención y Reparación a Víctimas del municipio de Bello fue el primer instrumento que se aplicó. Para ello hubo una reunión previa con Juan David Casas en su oficina como parte del reconocimiento del terreno y del participante. Además el encuentro sirvió para contarle acerca de la investigación y de la dinámica de los instrumentos que se plantearon para lograrla.

Posteriormente, el día miércoles 13 de abril se llevó a cabo la entrevista con el coordinador que duró aproximadamente una hora y media; en ésta se hizo el primer acercamiento hacia los niveles de implementación que ha tenido la medida de satisfacción desde la mirada administrativa de la Ley. El señor Casas aportó algunos procesos de reparación simbólica que se han adelantado en el municipio y cómo ha sido la participación de las víctimas y su importancia dentro de la ley.

El siguiente paso fue aplicar las entrevistas a las víctimas. El primer paso fue contactarlas, explicarles de qué se trataba el estudio y cuál era su papel en el. La Unidad Municipal para la Atención y Reparación a Víctimas del municipio de Bello fue clave en esto, pues fue desde la coordinación y la personería de la entidad que logramos llegar a los participantes.

Accedieron a participar de la entrevista diez personas, todas víctimas del conflicto interno armado en Colombia que residen actualmente en el municipio de Bello y que se encuentran registradas en la Ley 1448 de 2011 y están entre los veintiséis y los setenta y ocho años de edad. No hubo discriminación de género, es decir, no fue relevante que las víctimas fueran hombre o mujer, lo único importante es que estuvieran reconocidas como víctimas por la Ley.

Se contó con la participación de cuatro líderes de procesos que acompañan a otras víctimas que se encuentran en procesos de reparación integral. Las otras seis personas que hicieron parte de

las entrevistas son víctimas que no hacen parte de ningún colectivo y que simplemente asisten a la Unidad para recibir atención de sus casos.

Para aplicar el instrumento a los líderes fue necesario ir el día domingo 17 de abril al barrio Nueva Jerusalén a una actividad comunal en pro del ambiente y de las vías de acceso del barrio, en el que ellos hacían presencia.

Las entrevistas a los otros participantes se hicieron dentro de la Unidad Municipal para la Atención y Reparación a Víctimas del municipio de Bello, con la condición de que estuvieran declarados víctimas y que estuvieran realizando algún proceso dentro de la Personería.

Las diez víctimas participantes fueron, Andrés Felipe Arboleda Gañán de treinta años, víctima por homicidio de un hermano; Mariela Yepes de cincuenta años, adelanta su caso por el homicidio de un hijo; María Ninfa Durango de setenta y ocho años, desplazada a raíz del asesinato de su hijo; María Lucelly Vergara de sesenta y cuatro años y su esposo Fabio de Jesús Molina víctimas por el homicidio de un hijo (ambos participaron de la misma entrevista); John Bairon Alzate de veintiséis, víctima por desplazamiento; Aldemar Serna de cuarenta y nueve años, Marcos Fidel Otálvaro de cincuenta y cinco años, Nelson Giraldo Gil de cuarenta y cinco años y Sebastián Marín Correa de cincuenta y siete años son víctimas líderes del municipio. Tanto Adelmar como Marcos y Nelson son desplazados, mientras que Sebastián reclama la muerte de un hijo. Cada una de las respuestas que proporcionaron las víctimas dio luces para ver los resultados de la investigación.

Cada uno aprobó y firmó un consentimiento informado en el que aceptaban participar de la entrevista.

Es importante decir que las preguntas que se les hicieron fueron, por recomendación de la personería, más sencillas, dado que los términos que usa la Ley y que se usaron en las preguntas no eran de fácil comprensión para las víctimas.

Por último, el grupo focal se realizó el día jueves 21 de abril en un salón de reuniones que la Unidad de Víctimas facilitó y al que asistieron ocho de las diez personas que participaron de las entrevistas y que fueron citadas. El objetivo central del instrumento era lograr que las víctimas propusieran, desde su experiencia, una medida de satisfacción con la que se sintieran realmente reparadas y que, según ellas, pueda fortalecer el proceso de reparación.

Lo primero fue compartirles a grandes rasgos los resultados de las entrevistas y hacerles algunas preguntas para entender su visión colectiva del proceso de reparación y su percepción de la medida de satisfacción y luego abrirles el espacio para que entre todos construyeran una propuesta que entre en la medida de satisfacción con el valor agregado que es una iniciativa desde y para las víctimas.

En definitiva, el grupo focal cumplió su propósito y arrojó datos interesantes y valiosos para los resultados finales de la investigación, que se detallarán en el siguiente apartado.

9. Resultados

La medida de satisfacción que dispone la Ley 1448 de 2011 para reparar integralmente a las víctimas del conflicto armado interno colombiano, de acuerdo al artículo 139 de la misma ley dicta que,

El Gobierno Nacional, a través del Plan Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, deberá realizar las acciones tendientes a restablecer la dignidad de la víctima y difundir la verdad sobre lo sucedido, de acuerdo a los objetivos de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas. Las medidas de satisfacción serán aquellas acciones que proporcionan bienestar y contribuyen a mitigar el dolor de la víctima. (Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, s.f: 7).

De acuerdo a lo anterior, las acciones establecidas dentro de la medida en el camino a la reparación individual son el mensaje estatal de dignificación o carta de dignificación; la exención en la prestación del servicio militar y desincorporación; los procesos de reconocimiento de responsabilidades y solicitudes de perdón público y el acompañamiento a la entrega de cadáveres de las víctimas de desaparición forzada u homicidio, que adelante la Fiscalía General de la Nación.

Igualmente, se realizan procesos de reparación colectiva con grupos u organizaciones de víctimas conformados después de los hechos víctimizantes y que tienen un interés en común. Un ejemplo de ello son los grupos de familiares víctimas de desapariciones forzadas u homicidio, grupos de desplazados de una región específica. Para casos como estos se presentan, principalmente, el mensaje estatal de dignificación o carta de dignificación; los procesos de reconocimiento de responsabilidades y solicitudes de perdón público dentro de los que cabe actos

conmemorativos como el día nacional de las víctimas que se celebra el día 9 de abril y la construcción de monumentos públicos en perspectiva de reparación y reconciliación. “Si bien estas acciones también entran en el marco de la Ruta Individual, también se entienden como medidas de satisfacción dirigidas a la sociedad”. (Unidad de víctimas).

Es evidente que la medida de satisfacción y las garantías de no repetición incluyen gestos de reparación simbólica, de acuerdo a un artículo publicado por *El Espectador*, llamado Reparación simbólica: mecanismo eficaz para la justicia restaurativa,

(...) mediante la implementación de medidas simbólicas de variada índole que tengan por propósito la mitigación del sufrimiento de las víctimas, su dignificación y la reconciliación nacional, el Estado colombiano podría materializar la efectiva reparación de las víctimas en Colombia, así como el desarrollo de medidas tendientes a la reconciliación nacional y que en sí mismas constituyan garantías de no repetición. Forer, A. (2012, Noviembre 2). Reparación simbólica: mecanismo eficaz para la justicia restaurativa. En *El Espectador*.

Diferentes países alrededor del mundo se han aplicado medidas de satisfacción en procesos de reparación a víctimas. En Latinoamérica hay dos que han sido exitosos: Argentina y Chile. El caso de Argentina, en el que La Comisión Nacional sobre Desaparecidos (CONADEP) publicó el informe “Nunca más” y recomendó leyes para reparar a víctimas. Aunque no todas se pusieron en práctica, los detenidos y los familiares de los desaparecidos recibieron pensiones a través de bonos; además el antiguo centro de tortura ESMA fue convertido en un Museo de la Memoria. Este fue el primer modelo de reparación que se implementó en América Latina. Algunos grupos de víctimas se manifestaron en contra de reparaciones económicas, pues no estaban dispuestos a recibir dinero a cambio de silencio y olvido.

El proceso llevado a cabo después de la dictadura de Augusto Pinochet en Chile, donde La Comisión de la Verdad publicó un informe con los nombres de las víctimas y se les otorgaron pensiones mensuales vitalicias, beneficios educativos y exención del servicio militar. Recibieron pensiones los prisioneros políticos, funcionarios públicos despedidos, las víctimas de tortura y los desplazados, todas las víctimas fueron incluidas en el sistema de salud, el presidente Patricio Aylwin pidió perdón al país y se construyó el muro de los Nombres en el Cementerio de Santiago. Este ha sido un modelo que ha sido aceptado por la sociedad chilena y ha servido como ejemplo para otros casos en el mundo.

La diferencia del proceso argentino o chileno es que en estos países el procesos se comenzó a realizar después de terminados sus conflictos. En Colombia esto se intenta adelantar con su conflicto aún en curso, lo que dificulta la reparación integral de la totalidad de las víctimas.

Esto no ha impedido que los esfuerzos de reconocimiento público por parte del Estado, de donde surge el concepto de verdad, y la sanción judicial de los responsables, es decir lo referente a la justicia, no cesan; sin embargo, aunque pareciera que en el país la reparación colectiva tuviera más efectividad que la individual, no es necesariamente así.

En el caso de la masacre de Mapiripán se ordenó como medidas de satisfacción crear un mecanismo oficial de seguimiento (2 años), localizar a los familiares de las víctimas que aún se encuentran pendientes por identificar, investigar los hechos que produjeron las violaciones, de igual manera sancionar a los responsables, y el resultado de esta investigación deberá ser públicamente divulgado, entregar de los restos mortales de las víctimas a sus familiares, construir un monumento y hacer una ceremonia en memoria de las víctimas, capacitar a la fuerza pública en DDHH y DIH y publicar en un diario de amplia circulación los hechos probados.(Fajardo, L. y Rodríguez, C., 2012).

[Aunque] En la supervisión de la sentencia, se demostró que el Estado ha cumplido con el pago por concepto de daño inmaterial y material; así como el reintegro de las costas y gastos; ha cumplido con las publicaciones ordenadas; no se han realizado acciones tendientes a la formación en derechos humanos dentro de las fuerzas armadas. No se ha cumplido con la construcción del monumento, ya que no han sido identificadas todas las víctimas, por lo tanto el Estado y víctimas decidieron espera para el cumplimiento de ésta. No se ha cumplido con las medidas de tratamiento médico y psicológico, ya que la información no ha sido suministrada aun por las víctimas. No se ha cumplido totalmente con la investigación sobre los autores materiales e intelectuales de la masacre. (Fajardo, L. y Rodríguez, C., 2012).

No hay un total cumplimiento de la medida, es decir, la reparación colectiva no implica un proceso exitoso ni una reparación integral.

9.1. Unidad para la Atención y reparación a las víctimas del municipio de Bello

En el municipio de Bello- Antioquia- también se adelantan trabajos de reparación con víctimas desde diferentes organizaciones y proyectos como Valorarte, que se ejecutó por dos años y que buscan dar concientizar a la sociedad de la problemática de las víctimas y darles a ellas oportunidades de hacer cosas diferentes y salir de su zona de víctima para pasar a ser un actor más de la comunidad.

Desde la Unidad de Víctimas del municipio no sólo reciben las declaraciones de las víctimas que quieren ser beneficiarias de la Ley, también se les notifica los procesos que adelantan y se les hace su debido seguimiento de acuerdo a los casos particulares.

Desde que la víctima esté declarada como tal tiene derecho a acceder a la medida de satisfacción. No todos acceden a la medida desde la administración, muchos de ellos reciben sus beneficios a través de los colectivos de víctimas o que trabajan en pro de ellas como Soñadores del balón, un equipo de fútbol que recibe niños víctimas de la violencia y les da un valor como ciudadanos a través del deporte.

La medida de satisfacción, de acuerdo a la Personera de la Unidad de Víctimas de Bello, es la medida con menos incidencia, la gran mayoría de casos que atiende la unidad son relacionados con la reparación económica.

Juan David Casas, coordinador de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas del municipio de Bello define las medidas de satisfacción como “una serie de disposiciones que plantea la ley con la finalidad de generar algunos procesos de dignificación y de reconstitución del tejido comunitario en algunos escenarios en los que se han presentado hechos de violencia en el marco del conflicto interno armado en Colombia”. Estas medidas no son taxativas aunque pueden haber más de las enumeradas por el documento que establece la ley y también pueden haber estrategias de reparación simbólica propuesta desde las mismas víctimas para generar sus verdaderos mecanismo de satisfacción o plantear cuáles consideran los requeridos para sus procesos de dignificación.

Durante la entrevista concedida por él se develó la medida de satisfacción desde la institucionalidad. Para efectos de la investigación sus repuestas serán relacionadas con las categorías del estudio.

Para llevar a cabo los planes de acción que establece la medida de satisfacción existe un sistema nacional liderado por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas que

cuenta con programas psicosociales anexos al Ministerio de Salud; con el Centro Nacional de Memoria Histórica que ha sido reconocido por sus estudios sobre análisis de conflicto; con la Agencia de Reintegración que ha permitido todo el proceso de reinserción y con quince instituciones más en todo el país que ayudan a implementar tales planes de acción.

No obstante, estas acciones se les han venido dejando a las administraciones locales. El Centro Nacional de Memoria Histórica es quien debe dar las orientaciones para estos tipos de mecanismos, sin embargo, los municipios son los que tienen que ver cómo proponen y cómo trabajan con la medida de satisfacción, lo que genera que los planes de acción se hagan muy complejos, además de costosos. Juan Davis Casas señala que “Hacer tan sólo un monumento requiere identificar las víctimas del hecho que se quiere conmemorar, relacionar los hechos, hacer acompañamientos y pedagogía y conseguir la financiación para todo esto. Y el Estado realmente no ha realizado las suficientes inversiones a nivel de instituciones descentralizadas, lo que dificulta que tales planes se lleven a cabo.”

Desde el municipio de Bello en vista del análisis de las problemáticas en las víctimas se ha tratado de realizar acciones que generen ingresos en el marco de las medidas de satisfacción, así se van subsanando necesidades y hay una verdadera reparación satisfactoria.

En este momento el municipio tiene un registro en el territorio de cerca de sesenta mil víctimas, lo que ha demostrado una superación de los índices de víctimas esperados registradas en los procesos de reparación para este año. De esas víctimas registradas su interés se ha basado específicamente en temas de atención y asistencia como la ayuda humanitaria, subsidios, arriendos y transición pero realmente el resto de las medidas como la de satisfacción no ha tenido mucho acogida por parte de las víctimas, ni han sido demandadas.

Hay que reconocer que son muy pocas las estrategias puestas en marcha en comparación con el alto nivel de víctimas del cual se tiene registro. Movilizar las sesenta mil víctimas ha sido un tema muy complejo porque a algunas no les interesa, no creen en la ley y/o sólo les interesa la reparación económica. Además las medidas de satisfacción aún no han tenido una relación con el tema de los victimarios.

Aunque la medida de satisfacción, con su componente de reparación simbólica, sea de las medidas menos usadas, la ley dispone de ciertas acciones que permitan su incidencia consintiendo que existan más estrategias de acuerdo a lo que las comunidades demanden y no únicamente las que enuncia la medida. “Por ejemplo, hay comunidades que han pedido cosas que nada tienen que ver con lo que dice la ley en medidas de satisfacción, pero son medidas que realmente logran la dignificación de esas comunidades reclamantes. Se convierten en medidas que terminan construyéndose alrededor de la comunidad y que esta propone y crea”, comenta Juan David Casas.

En Bello donde los procesos organizativos son tan básicos lo que se hace es utilizar las medidas que la ley cita como eventos públicos, a eso nos limitamos por la poca iniciativa por parte de la población víctima y la poca organización alrededor de ellas.

Darle cumplimiento a la medida de satisfacción, podría parecer complicado según las declaraciones de Casas, pues si no es posible llevar a cabo las acciones que propone la medida no podría decirse que hay cumplimiento estratégico de ella. Pero, Casas da otra mirada. Según él, para la promoción y cumplimiento está la ley nacional y con ella hay dos instituciones que son la Procuraduría y el Ministerio del Interior y de Justicia, estos son los encargados de hacerle seguimiento y veeduría a todos los municipios y han creado un sistema sistematizado que funciona en línea y que tiene todos los componentes de la ley. Este sistema pide cada año el cumplimiento de unas metas. En el componente de las medidas de satisfacción pide el registro de cuántas

acciones o estrategias en esta medida se han implementado, si ha habido vinculación de las víctimas, cuántas de ellas han participado, cuánto se ha invertido y cuántas personas se han beneficiado. Hasta allí va el control en materia de planeación.

Entonces, si se realizan acciones, si de estas resultan personas beneficiadas y se utiliza el presupuesto destinado se puede decir que sí se cumplió con la medida. El proceso es sumamente cuantitativo, lo que impide que la reparación sea integral ya que es complejo medir la dignidad de una persona con cifras tan grandes de por medio.

En el caso concreto del municipio las acciones que para el sistema daría cumplimiento a la medida son tres eventos públicos que se realizan de manera anual: el día nacional de las víctimas, celebrado el 9 de abril; el día nacional de los refugiados, celebrado el 20 de junio; y el día internacional de los derechos humanos, celebrado 10 de diciembre.

Esto, dice Casas, “muestra que vamos realizando acciones pero también fallando en mucho y eso se debe también a la nula participación de las víctimas”.

Y es que, de acuerdo al protocolo establecido por la ley todo lo que se haga en materia de víctimas debe contar con las víctimas. Además pide la construcción de un órgano institucional que se conoce como la Mesa de Víctimas y que concentra representantes de las organizaciones inscritas. Bello tiene 18 organizaciones registradas oficialmente que hacen parte de la Mesa.

Lamentablemente, en palabras de Juan David Casas, muchas de las iniciativas que se han construido en materia de memoria histórica no han sido creadas en el seno de las organizaciones de víctimas sino de la institucionalidad, y esta una vez las construye se sienta a ajustarla con los líderes. Lo ideal de esto sería que fueran los mismos líderes los que promovieran.

Bello se ha convertido en un municipio receptor de víctimas, por lo que las iniciativas propuestas por las víctimas referente a las medidas de satisfacción para con la ley no han tenido una transformación más allá de procesos liderados por la conformación de grupos de víctimas para un trabajo conjunto por las reparaciones que tienen más demanda. A diferencia de otros municipios como... en donde la dinámica es distinta y se presta para que hayan movimientos colectivos de gran alcance que sean reconocidos y valorados por la ley.

La memoria histórica, como herramienta para la superación de hechos de violencia, juega un papel fundamental dentro de las disposiciones de la medida de satisfacción, y aunque como ha relatado el coordinador de la Unidad de Víctimas de Bello, su incidencia ha sido baja y difícil, la entidad ha venido haciendo un proceso que ha tenido que ver con generar lazos de cercanía con la comunidad víctima para así poder generar unos niveles de comunicación y diálogo con ellas y poder comenzar procesos de construcción de iniciativas y construcción de relatos.

A través de la medida es posible ser reparados, siempre y cuando no actúe sola; es decir, la víctima no será reparada integralmente si accede sólo a la reparación económica o sólo a la de satisfacción, es el conjunto de todas las medidas las que garantizan el éxito del proceso. El problema es que muy pocas personas acceden a medidas con componentes simbólicos.

Aun así hay quienes van más allá del tema monetario y deciden entrar a la medida de satisfacción empoderándose de tal manera de sus procesos que algunos se han convertido en líderes. Cuenta Casas que en la actualidad, “víctimas que han sido atendidas en la unidad han sido candidatas al consejo, y ediles, lo que demuestra que la medida sí tiene el potencial para ayudar a la superación de los hechos”.

Para el coordinador es difícil definir con certeza los alcances de la medida, sólo puede decir que ha logrado poner en el escenario público cosas que han pasado para que no queden en el olvido.

A pesar de que en el municipio de Bello se han implementado varias medidas como el proyecto Valorarte que buscaba esa reconstrucción de hechos para poder hacer reconstrucción del tejido social, o la celebración del día nacional de las víctimas el municipio, la activación de procesos comunitarios como grupos de mujeres en varios sectores, plantones sobre el tema de desapariciones forzadas, exposiciones con el tema de delitos sexuales, una puesta en escena sobre el maltrato contra las mujeres y varios ejercicios más; las medidas de satisfacción siguen siendo hechos muy emblemáticos de grandes colectivos y de grandes movilizaciones, no de la institucionalidad como tal.

Sin dudarlo, cuando se le preguntó por las fallas de la medida hizo énfasis en la poca participación de las personas que han vivido la guerra; en la lentitud de los procesos, que además son muy largos y en la falta de recursos. Por último resaltó que la medida está poco consolidada, y no hay personal especializado en el tema.

La entrevista a Juan David Casas fue muy valiosa y extensa. Desde su perspectiva como coordinador de la Unidad de Víctimas aportó mucho y sin duda abrió el horizonte de la investigación.

9.2. Las víctimas

El siguiente paso fue contactar a las víctimas, reales protagonistas de la presente investigación. Fue el trabajo más arduo y exigente durante todo este proceso. Las víctimas son reacias a este tipo de iniciativas, sumado a que no entienden la ley ni sabe que les ofrece más allá de la indemnización económica, el lenguaje a usar con ellas tuvo que ser extremadamente sencillo, pues como se dará

a conocer más adelante no reconocen muchos términos que la ley usa y que para efectos de la investigación se necesitan (como reparación, medida de satisfacción, reparación simbólica, etc.).

El primer contacto con las víctimas fue realmente difícil. Se tuvo que recurrir a la Unidad de Víctimas para acercarnos a ellas. Dentro de la Unidad se contactó y se hizo la entrevista a cinco víctimas que estaban adelantando procesos en la personería. Las otras cinco se contactaron a través de un evento en el barrio Nueva Jerusalén de Bello, estas últimas son líderes de procesos.

Inicialmente se le preguntó a cada entrevistado su edad, nivel de escolaridad y el hecho victimizante. Todos son mayores de veintiséis años y en su mayoría son víctimas de homicidio de algún pariente, ya sea hermano o hijo, lo que los obligó a desplazarse.

Seguidamente se hizo unas preguntas de reconocimiento para saber qué tanto comprendían la ley y sus términos. La respuesta fue negativa. Sólo los líderes identificaban y diferenciaban los términos reparación y reparación simbólica y si sabían que hay un día en el que se conmemora a las víctimas.

María Ninfa Durango, víctima de desplazamiento a causa la desaparición de su hijo y que sólo cursó hasta tercero de primaria identificó la palabra reparación y la relacionó con el hecho de “que le paguen a uno el hijo”, es decir con la reparación económica. Al preguntarle si sabía qué era reparación simbólica simplemente dijo “no”. De la misma manera respondió al preguntarle si sabía que el 9 de abril se conmemora el día de las víctimas; sin embargo aceptó que desde la unidad se le ha ofrecido hacer parte de las actividades. La misma situación se repitió con Mariela Yepes, que adelanta su proceso por el homicidio de su hijo y que nunca fue a la escuela. María Lucelly Vergara y su esposo Fabio de Jesús Molina que adelantan proceso por la muerte de uno de sus hijos respondieron que no saben nada de procesos de reparación simbólica y que aunque se los

ofrecieran no les interesa participar porque para ellos recordar es revivir el dolor; y John Bairon Alzate, bachiller, desplazado a causa de la muerte de una hermana, reconoció que conoce actividades de reparación simbólica porque tiene amigos que participan en ellas y no porque se las hayan ofrecido. Todos, sin importar su edad, escolaridad o situación victimizante asociaron la reparación con la indemnización económica y negaron conocer qué es reparación simbólica. Sólo María Ninfa dijo que si le habían hablado de actividades. John Bairon dijo saber del día de las víctimas aunque no participa por cuestiones laborales.

Debido al desconocimiento de las víctimas ante la ley y la medida de satisfacción fue imposible realizarles el cuestionario completo. Únicamente respondieron a todas las preguntas del cuestionario Andrés Felipe Arboleda Gañán –víctima por el homicidio de un hermano– y los líderes Aldemar Serna, Marcos Fidel Otálvaro, Nelson Giraldo Gil y Sebastián Marín Correa –los tres primeros víctimas por desplazamiento, y el último por reclamar la muerte de un hijo–.

En vista de que las víctimas no han tenido una participación directa en la medida de satisfacción y en sus estrategias, la entrevista no arrojó un resultado sobre los efectos generados por la medida de satisfacción.

Ninguna de las personas entrevistadas ha accedido a procesos de reparación simbólica ofrecidos por la ley y por la Unidad de Víctimas del Municipio de Bello. Además manifestaron un desconocimiento de dichas actividades. Andrés Felipe y John Bairon reconocieron la importancia de eventos de conmemoración y manifestaron que les gustaría participar pero que sus respectivos trabajos se los impedía.

A través de este interrogante se pretendía obtener la calificación de las víctimas sobre la relevancia que tenía en sus vidas el acceso a una medida de reparación simbólica ofrecida por la medida de satisfacción.

Los líderes, a pesar de no tener ninguna participación en hechos de reparación simbólica desde la administración, si les parece de vital importancia que se lleven a cabo ya que es un reconocimiento que se le está dando a las víctimas, una forma para que los hechos de violencia no quedan en el olvido y se les dé a través de esto una voz y representación. Igualmente mostraron también interés por conocer más a fondo estos temas para reconocer sus derechos como víctimas y los de sus compañeros a los que representan.

Sin embargo conocer los cambios y hechos que han transformado la vida de las víctimas fue complicado. Las únicas víctimas que han participado en actividades para la superación de hechos de violencia son los cuatro líderes, Aldemar, Marcos Fidel, Nelson y Sebastián, y lo han hecho como líderes de organizaciones al margen de la Unidad de Víctimas; y por lo tanto consideran que la reparación simbólica incidiría de forma positiva en cuanto a la promoción de sus derechos y a las iniciativas de inclusión que puede generar esto entre el municipio y en todo el país fomentando la aparición de más colectivo por y para las mismas víctimas.

Fue llamativo uno de los comentarios de Andrés Felipe: “No es que uno necesite la plata, pero ahora sólo le pagan a los papás de la víctimas y a uno como hermano el gobierno le dice: ¡Ah! usted es el hermano de la víctima, mucho gusto, que pesar, un abrazo...y ya” queriendo decir que la reparación simbólica, aunque importante, no lo va a recompensar o reparar tanto como la económica. Él aclara también que ninguna medida va a reparar completamente a una víctima.

La medida de satisfacción, comprende además procesos de reconstrucción de memoria histórica y para ello hace uso de los museos casa la memoria que está a la disposición de toda la población colombiana en especial de las víctimas para que allí tengan el espacio de manifestar su verdad acerca de los hechos de violencia que padecieron.

Sin embargo, ninguna de las víctimas ha tenido acercamientos a actividades de reconstrucción de memoria histórica y tampoco al museo Casa la Memoria. Sólo una persona Andrés Felipe dice tener conocimiento de su existencia e importancia, pero jamás lo ha visitado.

Cuatro de los entrevistados creen que estos procesos de memoria histórica le generarían tristeza y dolor y reviviría en ellos sentimientos del pasado que a través del tiempo ha podido solventar. Como es el caso de Marial Lucelly Vergara y su esposo Fabio de Jesús Molina, quienes dijeron abiertamente que nunca se les ha ofrecido nada y que aunque se los ofrecieran no les interesa: “no queremos saber nada de eso porque es que recordar eso es muy duro”.

A raíz de la entrevista las víctimas manifestaron que únicamente con participar en la medida de satisfacción no se sentirían reparados, pues necesariamente debe ir acompañada de las otras medidas para que haya una verdadera reparación integral.

Al preguntarles por las fallas todos se refirieron a que no es sólo la medida sino la ley en general la que presenta una cantidad de fallas que no han podido resolverse. Hablando específicamente de la medida de satisfacción, el hecho que ellos no tengan un conocimiento sobre esto, genera la primera falla que se sustenta en la falta de comunicación por parte de las personas que lideran estas iniciativas e igualmente una falla con respecto al lenguaje que se utiliza en la ley que impide a muchos comprender lo que se dicta en ella y por último una nula participación e interés en los procesos y en la reclamación de sus derechos.

La entrevista a las víctimas nos permitió conocer su perspectiva de la ley y sobre todo de la medida de satisfacción, y mostró que su realidad como reclamantes ante el sistema es difícil, no sólo por las condiciones particulares en las que vive cada una, sino porque ese sistema no mira rostros sino números y porcentajes.

Ahora bien, la siguiente y última fase es el grupo focal, que a manera de laboratorio, pretendía lograr que las mismas víctimas propusieran una medida, en el marco de la de satisfacción, con que se realmente se sintieran reparadas. Al grupo asistieron 8 de las 10 víctimas citadas y que participaron de las entrevistas.

Un hecho que llamó la atención al iniciar el grupo fue que Fabio de Jesús Molina acudió en nombre de su esposa, María Lucelly Vergara, quién no se sintió capaz de acudir al grupo focal debido a que a pesar de los años no ha sanado y superado la muerte de su hijo: y aún hoy cuando habla o acude a la Unidad de Víctimas, en donde se llevó a cabo el encuentro para el grupo focal, los recuerdos le invaden y hacen que el fantasma de la violencia y el dolor llegue a ella.

“Nuestro propio desconocimiento de la ley nos ha llevado a que como víctimas reclamemos ante el Estado una reparación en materia económica, más no una reparación en dignidad, en protección de nuestros derechos y memoria histórica”, comenzó diciendo Nelson Giraldo. Esta terminó siendo una de las frases más representativas del grupo focal luego del análisis realizado que hace referencia al desconocimiento de las víctimas hacia la medida de satisfacción.

De manera específica términos como la medida de satisfacción, reparación simbólica, homenajes, transformación individual entre otras, eran para aquellas personas términos totalmente desconocidos por la profundidad de su significado y por la complejidad de su uso en su vocabulario diario.

Cuando se dio inicio al grupo focal y a partir del análisis realizado a las entrevistas, se pensó que sería un tema complejo de transmitir a personas que no tenían conocimiento de la ley. Pero pasó todo lo contrario, el resultado de este encuentro de reflexión y debate terminó siendo aporte significativo para el trabajo que aquí se adelanta.

Se comenzó con una charla en donde se les explicaba a las personas participantes qué componentes tenía la ley 1448, qué era la medida de satisfacción, quiénes eran las personas beneficiarias, cuáles eran sus puntos de acción o estrategias de reparación, por qué eran importantes estas acciones como reparaciones simbólicas, cómo estas reparaciones contribuyen a reconstruir memoria histórica y a subsanar los hechos de violencia que padecieron las personas víctimas del conflicto.

Para las víctimas el término reconstrucción de tejido social adquirió un gran significado en sus vidas desde el momento en que conocieron de él, como un aporte de transformación individual y un aporte a la transformación de la sociedad.

Se inició el debate realizando un análisis a cada una de las estrategias que promete la medida de satisfacción y las víctimas se sintieron muy interesadas por conocer los componentes de la medida.

Al hablarles del día de las víctimas todos acordaron en que es una acción bonita en la que se da un espacio y representación a nivel nacional para ellos. Luego se habló de la exención del servicio militar para las víctimas del conflicto armado. Nelson y Fabio fueron los más interesados en esta propuesta que dio inicio a un debate sobre la importancia de conocer ésta y todas las medidas de satisfacción, para que ellos como personas vulnerables tuvieran la posibilidad de empoderarse de sus propios procesos que adelantan ante el Estado.

Los que tenían dudas, comentarios o experiencias las fueron compartiendo. Marcos Fidel expuso entonces su caso en el que dijo “este derecho como aporte de la medida de satisfacción tienen cumplimiento cada vez que el Estado quiere, aquí he visto que hay días específicos para que los hombres vengan y esos días resuelvan su situación con el Estado, y los demás días qué, ¿los demás días no tienen derechos las demás personas?”.

Hicieron énfasis todo el tiempo en el alcance deficiente de la medida, ya que sienten que no hay una verdadera garantía a la protección de sus derechos y ni un trabajo por la dignificación de los hechos que padecieron, aunque resaltan igualmente que ese alcance mínimo es debido también a la poca presencia y nula participación de las víctimas en la reclamación de reparaciones como estas, primero por su propio desconocimiento de la ley y segundo por el poco interés del Estado en dar a conocer esta información.

Aparece aquí un tema importante que las víctimas resaltan y es el bajo nivel educativo de las ocho personas del grupo focal una es profesional, dos lograron terminar sus estudio en educación básica secundaria y el resto no tienen estudios superiores a quinto de primaria, esto supone un gran problema en el que las víctimas manifiesten casos de niveles bajos de lectura y escritura y por ende el aumento de la falta de comprensión de los apartados puestos en la ley de víctimas.

Para Aldemar Serna uno de los grandes problemas es la falta de participación de las víctimas debido a su bajo nivel educativo la falta y a la poca credibilidad que el Estado tiene entre ellos, cuenta su experiencia frente a una oportunidad que le dio el Estado pero que no tuvo continuidad, “tuve la oportunidad de estar vinculado a unos proyectos de emprendimiento en donde a nosotros nos pidieron que nos preparáramos, muchos trabajamos y nos esforzamos, para mí la educación representa ese verdadero componente de reparación simbólica, pero luego de que realizamos esto a ninguno se le entregó una sola oportunidad de emprendimiento; entonces ya después que vuelva

a venir el Estado con promesas simbólicas sencillamente ya son muy difíciles de motivar y de creer en ellas”.

María Ninfa habló del caso de su nieta, una joven que también se encuentra vinculada al programa de reparación a través de la ley 1448 de 2011, y dice igualmente que para ella una de las reparaciones simbólicas en estas medidas sería que su nieta lograra obtener una ayuda del Estado para poder continuar con sus estudios.

Aldemar Serna frente a todas estas nuevas estrategias que ellos han propuesto analiza los componente de la medida de satisfacción cómo una reparación compleja, pero una reparación necesaria en la que dice: “las víctimas nos hemos vuelto muy limitadas con las cosas, nos limitamos sólo a la ayuda que llega en dinero y de la ley no leemos ni queremos conocer nada más, yo sé que mando el derecho de petición, mando la tutela, el desacato y no más, esa ha sido la única lectura que le he dado a la ley y no me ha interesado más y creo que no sólo yo sino que la mayoría de víctimas hemos realizado esa única lectura; en la calle hay tanta gente que sigue sin un hogar porque no conocen nada de sus derechos y los que la conocen la dejan para ellos”.

Todos empezaron a contar sus historias y resaltaron la importancia de espacios como el grupo focal para darles voz y voto y compartir con otras víctimas. En este punto la superación de hechos de violencia apareció como algo importante en sus procesos como víctimas, ya antes se había propuesto el apoyo constante a la educación y el empleo como estrategias para sentirse reparadas, ahora Aldemar precisó también la importancia del tema psicosocial como reparación simbólica para ayudar a superar estos hechos: “hay temas como los que vivimos cada uno de nosotros que con el pasar del tiempo uno los guarda en lo más profundo de su ser, no habido algo que ayude aún a sanar una herida que hemos aprendido a llevar con nosotros y ver aún esa realidad en el país”

y completando Nelson dijo que aún no ha visto un programa en donde se preocupen de quitarle el trauma psicológico a la gente.

Al hacerles referencia a espacios como el Museo Casa de la Memoria como otra propuesta de reparación simbólica a través de la memoria histórica, todos estuvieron de acuerdo en que el perdón y las garantías de no repetición son importantes en el proceso de reparación y superación y como dijo Nelson, el Museo Casa la Memoria es un establecimiento fundamental para ayudar a sanar las experiencias de otras personas, “tú llegas allí con muchos traumas sin saber cómo superar lo que se vivió y encontrarse con los casos de otros es un motivo también de ejercicio psicológico. Entre las mismas víctimas vamos aportándonos y superando esto”. “Creo que es muy cierto esto que dice Nelson, entre las mismas víctimas podemos ser un apoyo y así construir tejido social” complementa Aldemar.

Por último realizaron un análisis sobre la construcción de la memoria histórica. De manera unánime reconocen que la participación en los procesos para construir memoria se hacen muy duros debido al miedo y debido a los sentimientos de odio, rabia, tristeza que padecieron hace algunos años; pero ahora la ven como una alternativa para que toda la población conozca la verdad y se dé en algún momento una reparación justa.

La memoria histórica fue otra de las propuestas reparar psicosocialmente ya que a través de ella pueden conocer los relatos e historias de otras víctimas y basarse en esas historias para superar los hechos violentos que han vivido y a subsanarlos.

Finalmente, el objetivo principal del grupo focal se cumplió a cabalidad y las propuestas o nuevas iniciativas resultantes en pro verdadera reparación integral fueron:

- Empoderamiento de las víctimas, en donde ellas tomen iniciativas y den propuestas de valor sobre las diferentes estrategias que se quieren llevar a cabo, esto a través de capacitaciones y estudios sobre la ley 1448 para el conocimiento y el entendimiento de la ley.
- Conformación de grupos para contar sus experiencias y ayudarse entre las mismas víctimas a la superación de los hechos, para contribuir también a la construcción de un tejido social y una transformación social.
- Promoción de la educación y programas de formación para las víctimas como un derecho que posibilite un aporte a la ciudadanía para mitigar los índices de analfabetismo, de desempleo y de violencia.

Todas las víctimas participantes estuvieron comprometidas todo el tiempo con esta iniciativa, participaron voluntariamente y aunque no conocían nada respecto a la medida de satisfacción lograron aportar de manera importante a la investigación.

9.3. Hallazgos

Después de presentar el análisis de los instrumentos y sus resultados, es pertinente dar los hallazgos generales que arrojó la investigación.

El gran hallazgo de la investigación es sin duda el desconocimiento de la ley y de la medida por parte de las víctimas debido, primero al sistema sumamente cuantitativo de la ley que se queda en el registro del porcentaje de las víctimas atendidas y no en sus historias y sus rostros; y segundo, al interés netamente económico que mueve a las víctimas dentro del proceso de reparación.

Proyectos entre víctimas y victimarios: Se ha evidenciado que las medidas de satisfacción no han tenido una relación con lo que ha sido el tema de victimarios o los actores armados en el conflicto en estrategias como perdón y la reconstrucción de una transformación sociales desde este grupo. Desde el municipio de Bello en el años 2015 la Unidad de Víctimas pretendió ejecutar un proyecto comunitario entre víctimas y victimarios en procesos de desmovilización y no fue posible llevarlo a cabo debido a la escasa importancia que se le ha dado a estos puntos también como reparación simbólica y psicosocial.

El Estado siempre será la parte demandada; esta conciliación siempre se acuerda en términos de dinero por lo que las víctimas acceden a esto. Hoy la mayoría de casos que entran a la corte se quedan en la comisión y en acuerdos económicos y con esto el proceso de demanda queda cerrado.

En el municipio de Bello no se tiene ningún registro de los casos ocurridos en el territorio en el marco del conflicto armado, pero se tiene un dato general de más de seis mil homicidios desde el año 1991 que es el año desde donde la ley empieza a hacer el registro. En los años 90 en el municipio de Bello se evidenciaron varias masacres de las cuáles no se tienen datos concretos, es decir no se saben quiénes fueron los victimarios ni el porqué de lo que pasó. Tampoco hay un registro de la dinámica del conflicto urbano.

Bello no cuenta con un observatorio que permita hacer análisis de reflexiones serias y académicas sobre el conflicto y lo que pasó, tampoco hay un observatorio de Derechos Humanos. Esto hace que la gente empiece a ver la situación de violencia y conflicto de este territorio como un simple hecho de delincuencia común.

El total de la población registrada corresponde a víctimas de desplazamiento que han llegado a ocupar el territorio. Bello se convierte entonces en un municipio receptor de las personas víctimas

del conflicto armado que proceden de diferentes lugares del país en especial de las diferentes regiones del departamento de Antioquia, que a nivel nacional tiene el registro más grande de víctimas.

Las medidas de satisfacción que propone el gobierno distan mucho de las necesidades de la población víctima. Las medidas de satisfacción están propuestas sobre acciones enunciativas que propone la ley que no se acercan a una verdadera reparación de las víctimas, pues se limita a hacer inclusión de las víctimas para que sean ellas quienes generen sus verdaderas iniciativas de reparación de acuerdo a sus necesidades y a las de su comunidad.

Todo lo que se ha propuesto en la Unidad de Víctimas sobre medidas de satisfacción ha tenido que ver con procesos comunicacionales que evidencian la importancia de esos profesionales para la emisión de información, la divulgación de hechos y procesos y las iniciativas de valor para generar participación y motivación.

Con el sistema propuesto por el Ministerio del Interior y de Justicia para evidenciar el cumplimiento de las acciones por parte de los municipios con las víctimas, se evidencia el poco interés del gobierno por las transformaciones sociales de las víctimas.

La transformación, las iniciativas de cambio, las necesidades de las víctimas, así como sus propuestas, se quedan en el olvido sin representar un valor agregado dentro de los procesos del tejido social, los procesos de inclusión y dignificación para lograr una verdadera satisfacción al no tener apoyo de la institucionalidad.

Las víctimas sólo realizan una única lectura de la ley 1448, es decir, imponen el derecho de petición, la tutela o el desacato y esperan la reparación económica o de tierras y los demás componente de derechos quedan en el olvido. Esto se debe al desconocimiento sobre la ley que

conlleva a la nula participación de las víctimas en los procesos de reparación en el marco de la medida de satisfacción.

El difícil acceso a todas las medidas de la ley y sus beneficios no sólo radica en los trámites largos y demorados, también en la complejidad del lenguaje que utiliza, que resulta ser complejo para las víctimas, que en muchos casos tienen bajos niveles de escolaridad o son analfabetas.

De acuerdo a las víctimas participantes de los instrumentos, muchas de ellas, incluyendo su núcleo familiar y algunos conocidos, no han logrado superar los hechos de violencia que padecieron, lo que suma importancia al trabajo de dignificación a través de las medidas de satisfacción, las medidas de no repetición y de atención. Las víctimas no identifican programas en donde se preocupen por los traumas psicológicos de ellos y manifiestan este hechos como una causa de problemáticas como la conformación de grupos o bandas criminales urbanas, en donde los jóvenes descargan sus sentimientos de venganza.

Las víctimas entienden la dimensión del conflicto y el análisis sobre los procesos de paz. Saben y analizan sobre los intereses particulares de los actores en la guerra y realizan una crítica sobre los diferentes mecanismos que se han utilizado para llegar a establecer acuerdos de paz, lo que demuestra una profunda concientización sobre la realidad del país y su problemática interna tan compleja y cambiante.

9.4. RECOMENDACIONES

Es importante para aquellas personas o instituciones que manifiesten un interés en continuar con lo elaborado en este proyecto, tanto en el municipio de Bello como en otros territorios los siguientes puntos:

La realización de este trabajo se dio en el campo académico de la carrera Comunicación Social-Periodismo a través de los nuevos aportes que se gestan desde la carrera para generar procesos de transformación social, cambio y desarrollo. Como resultados finales se observa que desde otras áreas como la psicología, la sociología y las ciencias políticas se pueden generar un amplio trabajo en materia de análisis de políticas públicas, análisis de los impactos psicosociales de las víctimas a través de las medidas de reparación emocional y estudio sobre los fenómenos sociales que afectan a las comunidades y a raíz de esto como se forman y como se proyectan.

Desde el campo de la Comunicación Social se evidencia la necesidad de hacer un trabajo por la superación de la complejidad del lenguaje que usa la ley 1448 de 2011 ante las víctimas del conflicto interno armado colombiano. Estos últimos a lo largo del trabajo investigativo, mediante observación y la aplicación de instrumentos, señalaron sus bajos niveles de escolaridad como un factor clave para acceder de forma integral a la ley.

En este punto se aconseja trabajar con herramientas didácticas comunicacionales y abrir espacios de capacitación como estrategia de divulgación y comprensión del contenido de la ley.

Como se puede ver en el análisis de los resultados, el Gobierno Nacional ha implementado medidas de satisfacción que en muchas ocasiones no responden a las necesidades principales que manifiestan las víctimas o no son aprovechadas, por lo que se recomienda hacer un trabajo con las víctimas en el que se consoliden propuestas en el marco de la medida de satisfacción.

Para las instituciones que lideran trabajos como la Unidad de Víctimas, se recomienda iniciar con propuestas de acompañamiento psicosocial por al alto nivel de personas que aún no han logrado superar hechos de violencia. Se sugiere entonces la conformación de grupos de víctimas en donde se realicen capacitaciones o sesiones que generen cambios motivacionales positivos para que haya un trabajo en conjunto por la dignificación de las personas y puedan volver a una reinserción plena a la vida social.

9.5. CONCLUSIONES

Los objetivos propuestos en la investigación se cumplieron satisfactoriamente y la pregunta ¿Hasta qué punto la medida de satisfacción contemplada en la Ley 1448 del 2011 se ha implementado con las víctimas del municipio de Bello? logró responderse.

La implementación de la medida de satisfacción en el municipio de Bello ha sido mínima. Desde la institucionalidad sólo se hacen tres eventos de conmemoración al año y la participación de las víctimas no es la esperada y de resto los procesos con componentes de reparación simbólica son llevados a cabo por otras organizaciones y grupos de víctimas que actúan generalmente al margen de la Unidad de Víctimas.

Esto muestra que a través de esta medida de satisfacción no se han logrado impactos de transformación y cambios de las personas debido a diferentes factores que impiden que las víctimas logren tener un acercamiento con las estrategias que cubre la medida, bien sea por la falta de comunicación e información, por la falta de conocimiento, por la falta de interés o por la falta de iniciativas tanto de las víctimas como del mismo Gobierno, quien en síntesis debe ser la institución encargada de velar por este tipo de reparaciones que buscan a la dignificación de las personas y la superación de los hechos.

Para que se logre una verdadera reparación deben de incluirse términos de igualdad y análisis de las condiciones de las víctimas del conflicto, para ello es necesario que los ciudadanos tengan la posibilidad de acceder a la información emitida por instituciones administrativas y gubernamentales acerca de la ley. La única forma de obtener conocimiento de las garantías de reparación que ésta ofrece es a través de internet, y no todas las víctimas tienen acceso. Es necesario desarrollar otras acciones que permitan generar igualdad de condiciones para el acceso y la información de las víctimas frente a la ley.

Se logró establecer de manera satisfactoria la importancia del papel de los profesionales de la Comunicación Social y Periodismo como gestores de cambio y de realidades así como de transformadores sociales dentro de la administración para que cumplan un papel de “puente” entre la complejidad de la ley y las víctimas.

Las víctimas manifestaron y reconocieron la importancia de conocer a fondo la medida y la trascendencia que ésta tiene para la superación de los hechos de violencia. A ellas les gustaría que se hagan trabajos en los que se les cuente sobre los beneficios de la ley para que entre la misma población víctima se convierta entre sí en transmisores de conocimiento y defensores de sus derechos, buscando que realmente si haya una verdadera reparación integral.

Lo que dicta la Ley en materia de medidas de satisfacción, son acciones valiosas e importantes que ayudan a la superación de hechos de violencias, pero no son las únicas y las víctimas siempre pueden proponer más. Lo preocupante es el poco conocimiento e interés de la víctima por conocer más allá de la reparación económica y el desinterés del gobierno por ver los rostros de las víctimas y no las cifras que estas arrojan.

10. Consideraciones

- Reparación es “que le paguen a uno el hijo”: María ninfa Durango
- “No queremos saber nada de eso porque es que recordar y eso es muy duro”: Marial Lucelly Vergara y su esposo Fabio de Jesús Molina
- “Nuestro propio desconocimiento de la ley nos ha llevado a que como víctimas reclamemos ante el Estado una reparación en materia económica, más no una reparación en dignidad, en protección de nuestros derechos y memoria histórica”: Nelson Giraldo
- "...entre las mismas víctimas podemos ser un apoyo y así construir tejido social” Aldemar Serna
- “Este derecho (exención del servicio militar) como aporte de la medida de satisfacción tienen cumplimiento cada vez que el Estado quiere, aquí he visto que hay días específicos para que los hombres vengan y esos días resuelvan su situación con el Estado, y los demás días qué, ¿los demás días no tienen derechos las demás personas?”: Marco Fidel
- “Las víctimas nos hemos vuelto muy limitadas con las cosas, nos limitamos sólo a la ayuda que llega en dinero y de la ley no leemos ni queremos conocer nada más (...) en la calle hay tanta gente que sigue sin un hogar porque no conocen nada de sus derechos y los que la conocen la dejan para ellos”: Aldemar Serna

11. Referencias

Andrés, J. (2011). Medidas de satisfacción y garantías de no repetición [Mensaje en un blog].

Recuperado de: <http://bit.ly/1OemkwC>

Cabré, R. (2012). *Diseños cuasi-experimentales y longitudinales*. Barcelona, España.

Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento.

Cálculos de la Contraloría General de la República. (2013). Estadísticas segmentadas por categorías del registro único de víctimas (RUV). En *Contraloría General de la República*.

Recuperado de: <http://bit.ly/26PbGb7>

Centro Internacional para la Justicia Transicional. (2015). *Estudio sobre la implementación del*

Programa de Reparación Individual en Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/1TmunJk>

Centro nacional de memoria histórica. (s.f). *Orientaciones generales para proyectos de verdad*

histórica. Recuperado de: <http://bit.ly/1SXQBY6>

Centro nacional de memoria histórica. (s.f). *Orientaciones generales para proyectos de memoria histórica en el marco de medidas de satisfacción*. Colombia. Recuperado de:

<http://bit.ly/1SViDA8>

Cibanal, L. (2015). *Teoría de la comunicación humana*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de:

<http://bit.ly/23pxiX8>

Contraloría General de la República. (2014). *Informe de avance de la Encuesta Nacional de*

Víctimas a la Corte Constitucional. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/1W6uDmG>

Eco, U. (1990). *Semiótica y filosofía del lenguaje*, Barcelona, España: Editorial Lumen.

- El Nuevo Siglo. (2012). 130.000 víctimas recibirán reparación económica este año. En *El Nuevo Siglo*. Recuperado de: <http://bit.ly/1W9jEc0>
- Fajardo, L. A. (2012). El Perdón y El Duelo: Cumplimiento de las Medidas de Satisfacción Ordenadas por la Corte Interamericana. *ViaInveniendi Et Iudicandi*. Recuperado de: <http://bit.ly/1OemzrJ>
- Forer, A. (2012, Noviembre 02). Reparación simbólica: mecanismo eficaz para la justicia restaurativa. En *El Espectador*. Recuperado de: <http://bit.ly/1VK8n1p>
- Gaborit, M. (2006). *Memoria histórica: Relato desde las víctimas*. Pensamiento Psicológico, 2(6), pp.7-20. Recuperado de: <http://bit.ly/1NWma2l>
- Gobierno de Colombia. (2011). *Ley de víctimas y restitución de tierras*. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/1QX9xPx>
- Gobierno de Colombia. (2015). *Guía de medidas de satisfacción*. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/1SMNgch>
- González, E. S. (2013). *Las disputas por la memoria. Las víctimas y su irrupción en la esfera pública. Medellín 2004-2010*. Estudios Políticos, (42), pp.61-84.
- Juan Felipe, R. A. (2013). "Memoria histórica razonada". *Una propuesta incluyente para las víctimas del conflicto armado interno colombiano*. *Historiología*, 5(10), pp.15-52.
- Kornblit, A et al. (2004). *Metodologías cualitativas en ciencias sociales*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Biblos.
- Lira, E. (2010). Trauma, duelo, reparación y memoria. En *Revista de Estudios Sociales*, (36), pp.4-28.

- López, A. (2013). *A la zaga de lo político. La agenda mediática de la ley de víctimas y restitución de Tierras*. 10(18), pp.79-103. Recuperado de: <http://bit.ly/1WINpyW>
- Martínez, D. et al. (2009) ¿Reparar o sostener? Eficacia simbólica del derecho en la ley de víctimas. En *Revista Escenarios Socio jurídicos*, 3 (6), pp.1-19
- Maxwell, J (1996). *Diseño cualitativo de la investigación. Un enfoque interactivo*. Páginas 63-85. California. Sage Publications.
- Ministerio de justicia y del derecho. (2011). *Decreto 4800 por el cual reglamenta la ley 1448 de 2011*. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/24ut4Qn>
- Ministerio de justicia y del derecho. (2011). *Decreto 4803 por el cual se establece la estructura del centro de memoria histórica*. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/1SH8d8s>
- Ministerio de Justicia. (s.f). *Ley de Justicia y Paz: respuestas a sus preguntas*. Bogotá DC, Colombia: Justicia Transicional. Recuperado de: <http://bit.ly/1T1A2KV>
- Ministerio del Interior. (2012). *Ley de víctimas y restitución de tierras y decretos reglamentarios*. Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.
- Montoya, D. (2016, 25 de enero). Cuatro herramientas tecnológicas para aprender sobre las víctimas. En *Revista Pacifista*. Recuperado de: <http://bit.ly/1NyuZZ2>
- Plata, O. (2012). *De la Ley de Justicia y Paz a la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras. De la indignación a la reconciliación*. E. Ruíz (Presidente). XII Congreso Internacional de Humanidades. Ética desde las víctimas en contextos de violencia. Congreso llevado a cabo en Bucaramanga, Colombia.

- Prada, D. F. S. (2014). *Acerca de la relación entre territorio, memoria y resistencia. Una reflexión conceptual derivada de la experiencia campesina en el Sumapaz*. Análisis Político, 27(81), pp.19-31. Recuperado de <http://bit.ly/1Uzgxsb>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Colombia. (s.f). *Hechos de Paz*. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/21to78N>
- Proyecto Víctimas. (2013). Ley de víctimas: el gran desafío. Diez preguntas sobre la ley de víctimas. En *Revista Semana*. Recuperado de: <http://bit.ly/1VHn0CD>
- Quirós, F. (2011). *De críticos a vecinos del Funcionalismo*. Infoamérica. Recuperado de: <http://bit.ly/1q0IcWj>
- Rebolledo, O. y Rondón L. (2010). Reflexiones y aproximaciones al trabajo psicosocial con víctimas individuales y colectivas en el marco del proceso de reparación. En *Revista de estudios sociales*, (36). Recuperado de: <http://bit.ly/24rcLau>
- Redacción Política. (2015, Noviembre 03). Así va la Ley de Víctimas. En *El Espectador*. Recuperado de: <http://bit.ly/1SViUmG>
- Reolens, T. (2004). *La memoria: ¿Un deber? Desde El Jardín de Freud*, (4) Recuperado de: <http://bit.ly/21x9Fwo>
- Rúa, C. F. (2015). Los momentos de la justicia transicional en Colombia. *Revista de Derecho Universidad del Norte*, (43), pp.71-109.
- Sampieri, H., Collado, C. y Lucio P. (1991). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A.

Santana, P. (2011). *La ruta de los derechos de las víctimas*. Bogotá DC, Colombia: Corporación Viva la Ciudadanía.

Senado de la República. (2011). *ABC de la ley de víctimas*. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/26TMWi9>

Stufflebeam, D. y Shinkfield, A. (1993). *Evaluación sistemática: guía teórica y práctica*. Barcelona, España. Editorial Paidós Ibérica.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2011). *Ley 1448 de 2011*. Bogotá DC, Colombia: Unidad para las víctimas. Recuperado de: <http://bit.ly/1Tt4aJn>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2015). *Proceso de gestión de reparación individual y colectiva (04)*. Recuperado de: <http://bit.ly/1W2O5QE>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (s.f). *Glosario*. Bogotá DC, Colombia: Unidad para las Víctimas. Recuperado de: <http://bit.ly/1Oen592>

Unidad para las Víctimas. (s.f). *Esta es mi ruta* [Infografía]. Recuperado de: <http://bit.ly/1RMgnba>

Unidad para las Víctimas. (s.f). *Medidas de satisfacción*. Bogotá: Unidad para la Víctimas. Recuperado de: <http://bit.ly/1VImyEg>

Valdés, P. (s.f). *El interaccionismo simbólico*. Chile: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Valencia, N. M. (2010). Reconstrucción de memoria en historias de vida. Efectos políticos y terapéuticos. En *Revista de Estudios Sociales*, (36), pp.64-75. Recuperado de: <http://bit.ly/1TmwBs9>