

# Valoración de los programas oficiales de atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado interno en Colombia



© 2009 Procuraduría General de la Nación

CENTRO INTERNACIONAL PARA LA JUSTICIA TRANSICIONAL  
Oficina Bogotá, D.C., Colombia  
Carrera 5 No. 67-01  
Telefax: +571 3450046  
[www.ictj.org/es](http://www.ictj.org/es)

ISBN: 978-958-98744-5-5

Coordinación editorial:  
Camilo Ernesto Bernal Sarmiento.

Comité editorial:  
Camilo Ernesto Bernal Sarmiento,  
María Cristina Rivera,  
Adriana María Lopera Hernández.

Edición: María José Díaz- Granados M.

Producción gráfica e impresión: Opciones Gráficas Editores Ltda.  
Impreso en Colombia  
Febrero de 2009.

Este documento fue desarrollado con el apoyo del Centro Internacional para la Justicia Transnacional (ICTJ) y la Agencia Sueca para la Cooperación Internacional para el Desarrollo (ASDI). Su contenido no presenta la opinión oficial del Gobierno del Reino de Suecia.

**Edgardo José Maya Villazón**  
Procurador General de la Nación

**Carlos Arturo Gómez Pavajeau**  
Viceprocurador General de la Nación

**Patricia Linares Prieto**  
Procuradora Delegada para la Prevención en  
Materia de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos

**Carlos Martín Beristain**  
Consultor PGN – Centro Internacional para la  
Justicia Transicional (ICTJ)

**Arancha García del Soto**  
Consultora PGN – Centro Internacional para la  
Justicia Transicional (ICTJ)

**Lily Andrea Rueda Guzmán**  
Investigadora – Centro Internacional para la  
Justicia Transicional (ICTJ)



# CONTENIDO

## **Presentación**

Edgardo Maya Villazón, procurador General de la Nación .....	11
Michael Reed Hurtado, director adjunto Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ) .....	15

## **Introducción** ..... 21

### **1. Obligaciones del Estado colombiano en la atención a las víctimas del conflicto armado** ..... 25

### **2. Atención psicosocial a las víctimas de violaciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario** ..... 29

Impacto del conflicto armado en las víctimas y necesidad de comprenderlo .....	32
--	----

Las experiencias traumáticas no producen un efecto uniforme en la población .....	33
---	----

### **3. Obligaciones del Estado en relación con la atención a las víctimas de violaciones de los derechos humanos en el desarrollo de procedimientos judiciales** ..... 37

Garantía de los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación e implicaciones psicosociales .....	39
---	----

1. <i>El derecho a la verdad como herramienta de comprobación</i> .....	39
---	----

2. <i>El derecho a la justicia como herramienta de reconocimiento</i> .....	41
---	----

3. <i>El derecho a la reparación como herramienta de superación</i> .....	42
4. <i>Atención psicosocial y reparación desde la perspectiva de la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos</i> .....	45
<b>4. Elementos mínimos de todo programa de atención psicosocial a víctimas de graves violaciones de los derechos humanos</b> .....	49
Elementos generales de política pública de atención a las víctimas .....	49
1. <i>Especificidad individual del programa</i> .....	49
2. <i>Cobertura material suficiente de todo el universo de víctimas</i> .....	50
3. <i>Definición de metas puntuales a corto, mediano y largo plazo</i> .....	50
4. <i>Presupuesto suficiente y oportunamente disponible</i> .....	50
5. <i>Sostenibilidad</i> .....	51
6. <i>Adopción e implementación de indicadores de resultados para la evaluación y el seguimiento de los programas</i> .....	51
7. <i>Diseño e implementación de mecanismos e instrumentos específicos de coordinación interinstitucional</i> .....	52
8. <i>Diseño e implementación de instrumentos de corrección oportuna que den cierto grado de flexibilidad</i> .....	53
9. <i>Diseño e implementación de mecanismos internos de respuesta ágil y oportuna a las quejas o solicitudes puntuales de atención presentadas por la población</i> .....	53
10. <i>Apropiación nacional y autonomía</i> .....	53
11. <i>Armonización con los demás elementos, procesos y programas de la política pública de atención e integración formal a la misma</i> .....	54
Elementos mínimos de contenido y temática especial de los programas .....	55

1. Ambiente de seguridad para las víctimas.....	55
2. Diseñar e implementar mecanismos de divulgación periódica de información sobre la oferta institucional .....	56
3. No hacer daño: prevenir la revictimización y evitar la victimización secundaria .....	57
4. No estigmatizar ni patologizar .....	58
5. Disponer de personal especializado .....	59
6. Concienciar acerca de la importancia de hablar sobre los hechos traumáticos y la disposición de escucha hacia las víctimas .....	60
7. Generar confianza en las víctimas .....	61
8. Diseñar procedimientos adecuados de trabajo con las víctimas .....	61
9. Potenciar los recursos existentes, estimular el apoyo mutuo y la autoayuda .....	63
10. Adaptar la intervención al sujeto o población beneficiaria .....	64
11. Ofrecer estrategias de atención psicosocial específicas para situaciones especiales de mayor de impacto .....	65
• Violencia sexual .....	66
• Exhumaciones e identificación de cadáveres .....	67
12. Ofrecer apoyo independientemente de cualquier procedimiento judicial .....	70
13. Incorporar enfoques diferenciales: género, etnia, edad, discapacidad, contexto rural y urbano .....	70

<b>5. Valoración de la oferta estatal de atención psicosocial a las víctimas de violaciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario en Colombia .....</b>	<b>71</b>
Asistencia psicosocial a las víctimas en el marco de la Ley 418 de 1997 .....	72

Asistencia psicosocial a las víctimas en el marco del programa de reparación individual por vía administrativa ....	73
Atención psicosocial a las víctimas del delito de desplazamiento forzado .....	74
1. Atención psicosocial a víctimas del desplazamiento por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .....	76
2. Atención psicosocial a víctimas del delito de desplazamiento por medio de las unidades de atención y orientación .....	76
3. Evaluación realizada por la Corte Constitucional sobre las medidas adoptadas para proteger los derechos a la dignidad y la integridad psicológica y moral de las víctimas de desplazamiento forzado .....	78
• Evaluación de la Corte Constitucional sobre la atención psicosocial a mujeres víctimas del delito de desplazamiento forzado .....	79
Atención psicosocial en los procedimientos de la Ley 975 de 2005 .....	83
<b>6. Conclusiones generales de la valoración y recomendaciones .....</b>	<b>95</b>
Falencias de los programas de atención psicosocial como componentes de una política pública .....	96
1. Cobertura material insuficiente .....	96
2. Descoordinación entre las instituciones involucradas .....	97
3. Inexistencia de metas de corto, mediano y largo plazo .....	99
4. Presupuesto insuficiente .....	99
5. Medidas y programas insostenibles.....	101
6. Falta de adopción e implementación de indicadores de resultado .....	102
Falencias en los programas de atención psicosocial por su materia especial .....	103
1. Ausencia de mecanismos adecuados de recolección de información .....	103

2. Falta de información para las víctimas y de mecanismos de divulgación periódica de la oferta institucional .....	106
3. Ambiente de inseguridad para las víctimas que se pretende atender .....	108
4. Insuficiencia de personal especializado para brindar atención a las víctimas .....	109
5. Imposibilidad de diseñar y ejecutar procedimientos de atención adaptados a la población beneficiaria .....	110
6. Condicionamiento de la atención psicosocial a la iniciación de procedimientos judiciales .....	112
7. Ausencia de participación de la sociedad civil en el diseño, ejecución y control de los procedimientos de atención .....	113
<b>Bibliografía .....</b>	<b>115</b>



## PRESENTACIÓN

La Procuraduría General de la Nación, a través de la Procuraduría Delegada para la Prevención en Materia de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos, y con el concurso del Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ), adelantó un ejercicio de evaluación sobre la oferta estatal en materia de atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado interno.

De esta manera, la Procuraduría complementa la labor que en el tema de derechos de las víctimas realiza desde los inicios de la actual administración, área de trabajo especialmente fortalecida a partir del año 2005, a propósito de la expedición de la ley 975 de 2005 y la creación de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR).

De todos es sabido que las víctimas sobrevivientes y sus familiares, en el marco de la aplicación de la Ley 975 de 2005, han afrontado, al momento de escuchar en las salas alternas a sus victimarios, situaciones emocionales traumáticas. Así mismo, son conocidas las dificultades que éstas deben enfrentar para acceder a los servicios de atención psicosocial dada la ausencia de una respuesta efectiva y oportuna por parte del Estado colombiano, para millones de personas en situación de desplazamiento, de familiares de personas desaparecidas y asesinadas y de miles de menores víctimas de reclutamiento forzado.

Es claro entonces para la Procuraduría que la afectación emocional y psicosocial de gran parte de la población colombiana, en razón de nuestra larga historia de violencia, requiere de la institucionalización de una estrategia que posibilite un proceso de atención psicosocial profesional, riguroso y sostenido, accesible a todas las víctimas y sus familias.

El presente trabajo constata la ausencia de una política pública estatal para la atención psicosocial a las víctimas afectadas por el conflicto armado interno; así mismo el carácter incipiente, en la materia que nos ocupa, de las acciones que se adelantan en el marco de la Ley de Justicia y Paz. En consecuencia, la principal recomendación que planteamos, es que las instituciones con competencias en el tema acopien los recursos necesarios para emprender el proceso de construcción y puesta en ejecución de una política pública que supla dichas necesidades de las víctimas. Mientras ello se cumple, es imprescindible que las acciones y programas que hoy se realizan sean ajustados de acuerdo con nuestra idiosincrasia, criterio diferencial y atendiendo las necesidades de las víctimas, desde luego acatando los tratados e instrumentos internacionales que hacen parte de nuestra Carta Política. De ahí que la Procuraduría presente en este estudio, para que ojalá sean atendidas, una serie de recomendaciones que consideramos pertinentes al tema.

Entregamos pues estas reflexiones a las entidades estatales, a las organizaciones sociales y a las propias víctimas, con el propósito de contribuir al diseño e implementación de una política pública que con responsabilidad y oportunidad garantice la dignidad de tantos colombianos que sufren y han sufrido la violencia.

Finalmente agradezco al Centro Internacional para la Justicia Transicional por su aporte técnico y económico para la materialización de este objetivo, particularmente a Lily Andrea Rueda Guzmán, en calidad de investigadora del Área de Justicia; a la asesora de la PGN, Martha Ligia Villamizar Araque, coordinadora del Grupo de Instancias Internacionales de la entidad; a Carlos Martín Beristain y Arancha García del Soto en calidad de consultores externos y a la Procuradora Delegada para la Prevención en Materia de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos, doctora Patricia Linares Prieto, que con un equipo de servidores hizo posible este proyecto.

**Edgardo José Maya Villazón**  
Procurador General de la Nación



**E**l ejercicio de control preventivo que realiza la Procuraduría General de la Nación (PGN) tiene un importante potencial en la promoción y defensa de los derechos de las víctimas de violaciones graves de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario. La *Valoración de los programas oficiales de atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado interno en Colombia* que la PGN realizó, con el apoyo del Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ), se suma a un largo y arduo trabajo que esa entidad ha realizado en los últimos años, bajo la coordinación de la Procuraduría Delegada para la Prevención en Materia de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos, orientado a la promoción y protección de los derechos humanos en Colombia.

En años pasados, la PGN dio a conocer los resultados del control preventivo que realiza en materia de derechos humanos, incluyendo desarrollos en temas específicos como los derechos de los presos, los derechos de las personas desplazadas por la violencia y los derechos de las mujeres. En desarrollo del mandato constitucional, la PGN también orientó su actuación preventiva hacia la protección de los derechos de las víctimas del conflicto armado colombiano, incluyendo una línea específica de trabajo en relación con los derechos de las víctimas en el marco de aplicación de la Ley 975 de 2005. Esta valoración de los programas de atención psicosocial encaja en este último eje temático. Se trata de un trabajo preliminar e introductorio que se suma a la producción institucional de la PGN para ofrecer algunos parámetros básicos de seguimiento a la atención psicosocial de las víctimas del conflicto armado.

La valoración hecha por la PGN parte de una concepción amplia de los derechos de las víctimas y de la importancia de su participación en los procesos de verdad, justicia y reparación, tanto de manera individual como de manera colectiva. El apoyo del ICTJ a este trabajo busca estimular una mejora en la atención a las víctimas, mediante la delimitación conceptual de lo que se entiende por atención psicosocial (y lo que no) y por la promoción del enfoque psicosocial como método para responder a los derechos y a las necesidades de las víctimas colombianas, entendido éste como un proceso “orientado a hacer frente a las consecuencias de un impacto traumático y a promover el bienestar” de las personas que han experimentado la victimización.

A través de esta publicación, la PGN reafirma su compromiso con una noción de bienestar de las víctimas, íntimamente ligada al respeto y la protección de la dignidad de las personas que han sido victimizadas. El enfoque psicosocial en la atención busca promover la autonomía y las capacidades de las víctimas de violaciones graves, como partícipes activos de la reparación y de sus pretensiones. Se trata de devolverles la capacidad de tomar decisiones sobre su vida y reclamar lo que perdieron, como sujetos de derecho y no como sujetos de compasión o solidaridad. Este enfoque igualmente busca responder a procesos micro y macro que deben tener lugar para recomponer el tejido social y la relación entre los ciudadanos y el Estado.

Como se resalta en el texto, el enfoque psicosocial exige la consideración de elementos de especificidad y subjetividad en el proceso de atención para responder adecuadamente a los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación. Sólo a través de una respuesta que se adapte a contextos particulares (tanto

individuales como colectivos) podrá responderse a las sutilezas de un proceso humano y a tender puentes entre discursos amplios de políticas públicas y realidades locales, comunitarias y familiares. Se trata de un proceso político complejo que busca, como medio y como fin, “la validación social del sufrimiento”.

En conjunción con las garantías de seguridad y protección, condiciones indispensables para la atención de las víctimas, el enfoque psicosocial ofrece pautas concretas para valorar la calidad y el impacto de los programas orientados a la atención de las víctimas. De manera muy puntual, este documento consigna pautas de valoración psicosocial que pueden ser aplicadas a las distintas iniciativas de atención a las víctimas, sea por agentes del Ministerio Público o por otros funcionarios o miembros de organizaciones sociales, para examinar la conveniencia y validez de las mismas.

A manera de ejemplo, al destacar los elementos mínimos de contenido y temática especial de los programas de atención psicosocial, la PGN destaca los siguientes puntos:

- 1) toda acción debe desplegarse en un ambiente de seguridad para las víctimas; 2) deben existir mecanismos de divulgación periódica de información sobre la oferta institucional; 3) como regla cardinal se debe prevenir la revictimización y evitar la victimización secundaria (en términos planos: ¡no hacer daño!); 4) las medidas y las acciones no deben estigmatizar ni patologizar a las víctimas; 5) los proyectos y programas deben disponer de personal especializado; 6) deben emprenderse medidas de concientización acerca de la importancia de hablar sobre los hechos traumáticos y

la disposición de escucha hacia las víctimas; 7) las intervenciones deben generar confianza en las víctimas; 8) los procedimientos aplicables a la atención deben ser adecuados al trabajo con las víctimas; y 9) las iniciativas deben orientarse a potenciar los recursos existentes, estimular el apoyo mutuo y la autoayuda. Este breve listado ilustra la riqueza y utilidad del contenido del texto producido por la PGN, con el apoyo del ICTJ.

La atención psicosocial es objeto de múltiples iniciativas oficiales y los términos y conceptos de la atención psicosocial han penetrado el quehacer de muchas instituciones, desafortunadamente, no siempre con el rigor necesario ni con los recursos adecuados para cumplir lo pretendido. No hay duda que muchas de las iniciativas están cargadas de buenas intenciones; no obstante, el proceso de atención de las víctimas no puede ser satisfecho sólo con buenas intenciones. El texto de la valoración pretende ser un primer paso para tratar de uniformar conceptos y términos y ofrecer un punto de partida para facilitar el diálogo interinstitucional sobre las múltiples iniciativas que manifiestan estar satisfaciendo necesidades psicosociales de las víctimas. Este es un paso incipiente, pero esperamos que contribuya a fijar parámetros verificables que faciliten tanto al control como a la revisión o diseño de iniciativas que buscan atender adecuadamente a las víctimas de violaciones a los derechos humanos.

La contribución del ICTJ con esta publicación hace parte del desarrollo de su mandato global de defensa de los derechos de las víctimas y la promoción de mecanismos para hacer practicables los derechos a la verdad, la justicia y la reparación, y se enmarca dentro del convenio de cooperación que desarrolló durante el último año con la PGN. Esperamos mediante este texto continuar

contribuyendo con las iniciativas públicas y privadas que tienen como finalidad la promoción y la defensa de los derechos de las víctimas en Colombia.

**Michael Reed Hurtado**  
Director Adjunto  
ICTJ, Programa Colombia



## INTRODUCCIÓN

El conflicto armado es uno de los escenarios que marca de manera más profunda a los individuos y a las sociedades. La irracionalidad y deshumanización de la guerra expone a las personas y a las comunidades a situaciones límite de violencia que generan en ellos procesos de deconstrucción y ruptura del tejido social, de pérdida del bienestar emocional y destrucción de sus proyectos de vida. Frente a este escenario, el Estado debe no sólo detener las actuaciones violatorias de los derechos humanos, sino impulsar acciones en relación con las obligaciones que le competen de garantía y respeto de los derechos humanos de los ciudadanos sometidos a su jurisdicción<sup>1</sup>. Por este motivo, sus instituciones se encuentran obligadas a prevenir la guerra y a emprender acciones para enfrentar las consecuencias de la misma, garantizando los derechos de las víctimas a la recuperación de su dignidad, al conocimiento de los hechos violatorios, a la obtención de la justicia y a que sean satisfechas sus expectativas de reparación.

En consecuencia, un pilar fundamental de la política estatal en materia de derechos humanos debe ser la atención psicosocial de las víctimas del conflicto, entendida como los procedimientos

---

<sup>1</sup> Procuraduría General de la Nación, *Función preventiva de la Procuraduría General de la Nación en materia de derechos humanos*. Bogotá, Imprenta Nacional, 2002, p. 21.

de acompañamiento que promueven la recuperación de la salud mental de los individuos y la reconstrucción de las bases fundamentales de sus relaciones sociales. Consciente de este imperioso mandato, la Procuraduría Delegada para la Prevención en Materia de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos, en asocio con el Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ, por sus siglas en inglés), realizó la presente valoración de la oferta institucional del Estado colombiano en materia de atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado, con el objetivo de hacer una primera aproximación a este complejo tema, identificando las principales tensiones de los programas, procedimientos, estrategias y proyectos vigentes.

Dada la necesidad de garantizar el derecho de las víctimas a la reparación, en su faceta de rehabilitación física y emocional, el presente documento incluye algunas recomendaciones para mejorar los servicios y la atención psicosocial prestada por las instituciones del Estado, atendiendo a la normativa y a la jurisprudencia nacional e internacional en materia de derechos humanos y a las buenas prácticas que se han implementado en experiencias internacionales, de donde se extraen los principales elementos que deben contener los programas o iniciativas oficiales de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado interno.

Para la realización de este informe se diseñó una estrategia metodológica que combinó un mapeo de las instituciones estatales que brindan alguna clase de atención psicosocial a las víctimas, con entrevistas a funcionarios públicos<sup>2</sup>, organizaciones

---

<sup>2</sup> Entrevistas realizadas a funcionarios relacionados con el tema de la atención psicosocial en entidades oficiales tanto en Medellín como en Bogotá: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación, Ministerio de la Protección Social y Programa de Atención a Víctimas de la Violencia de la Alcaldía de Medellín.

de la sociedad civil<sup>3</sup> y comunidad académica<sup>4</sup>, y con análisis de múltiples documentos e información secundaria. Esta valoración se presenta en seis secciones principales: en la primera, se exponen las obligaciones concretas del Estado en relación con la atención psicosocial a las víctimas de graves violaciones de los derechos humanos y la necesidad de una política pública, concreta y eficiente que garantice y reivindique los derechos de las personas afectadas por el conflicto. Por su parte, en la segunda sección se aborda el impacto especial del conflicto en la integridad moral y psicológica de las personas, así como el daño que el mismo puede generar en las comunidades y colectivos. Posteriormente, en la tercera sección se presentan las implicaciones psicosociales concretas que la garantía de los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación ofrecen para las víctimas de graves violaciones de los derechos humanos.

Continuando con el desarrollo, en la cuarta sección se analizan los elementos generales y específicos que deben contener los programas de atención psicosocial como componentes de una política pública de atención integral a las víctimas de violaciones de los derechos humanos. La valoración de estos programas se presenta en la sección quinta, con un primer mapeo de las principales instituciones oficiales que han desarrollado alguna clase de trabajo en materia de atención psicosocial a víctimas del conflicto, en el que se identifican los principales avances y nudos problemáticos. Dado que la mayoría de programas se han generado en torno a la atención de la población desplazada

---

<sup>3</sup> Corporación Apoyo a Víctimas de Violencia Socio-Política pro Recuperación Emocional (AVRE), Vínculos, Comisión Colombiana de Juristas, Red Nacional de Iniciativas por la Paz y contra la Guerra (Redepaz), Fundación Dos Mundos, Familiares Colombia, Movimiento Nacional de Víctimas de Crímenes de Estado, Instituto Popular de Capacitación (IPC), Conferencia Episcopal, y a víctimas directas de violaciones de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario.

<sup>4</sup> Programa de Iniciativas Universitarias por la Paz y la Convivencia y Universidad Nacional de Colombia.

y de las víctimas que acuden al procedimiento de justicia y paz, se hace un énfasis especial en estas iniciativas en relación con su universo de víctimas. Por último, se presentan algunas conclusiones que identifican las principales tensiones que impiden garantizar de manera efectiva los derechos a la integridad psicológica y moral de las víctimas, y la recuperación de los lazos sociales de las comunidades, al tiempo que se presentan algunas recomendaciones que, al ser estudiadas y aplicadas, contribuirían al desarrollo de una política pública pertinente en la materia.

## **AGRADECIMIENTOS**

En la elaboración de este trabajo participaron Carlos Martín Beristain y Arancha García del Soto en calidad de consultores externos, Ivo Santiago Beracasa quien en calidad de consultor presentó un informe preliminar del documento y Lily Andrea Rueda Guzmán, en calidad de investigadora del Área de Justicia del ICTJ. Martha Ligia Villamizar Araque, Germán Quiñónez Gómez y Grace Beltrán Angulo, asesores de la Procuraduría Delegada para la Prevención en Materia de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos, y Michael Reed Hurtado, Camilo Ernesto Bernal Sarmiento, Gabriel Arias Hernández y Óscar Acevedo del ICTJ, brindaron valiosos aportes en la elaboración del texto final.

# 1. OBLIGACIONES DEL ESTADO COLOMBIANO EN LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

El Estado colombiano se encuentra obligado a respetar y garantizar los derechos fundamentales de las personas sometidas a su jurisdicción, los cuales han sido establecidos en el derecho internacional. Entre estos derechos se encuentra el derecho a la integridad física, psicológica y moral<sup>5</sup>, el derecho a la salud, incluida la psicológica<sup>6</sup>, y el derecho a la dignidad humana. En cumplimiento de la obligación de *respeto*, el Estado debe evitar que sus agentes lesionen de manera directa o indirecta los derechos mencionados, y en relación con la obligación de *garantía*, debe adoptar todas las medidas necesarias que permitan a sus ciudadanos el goce y ejercicio pleno y efectivo de los derechos humanos. Esta obligación implica el deber de los Estados de organizar todo el aparato gubernamental y, en general, todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el ejercicio del poder público de manera tal que sean capaces de asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos<sup>7</sup>. De igual manera, la Constitución Política de Colombia consagra como fundamentales los derechos a la

---

<sup>5</sup> Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 7; Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 5; Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículo 5.

<sup>6</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 12; Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 25; Protocolo Adicional a la Convención Americana de Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 10.

<sup>7</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), Caso Velásquez Rodríguez vs. Honduras, sentencia del 29 de julio de 1988, párrafo 167.

integridad psicológica moral<sup>8</sup>, a la salud psicológica<sup>9</sup> y a la dignidad humana<sup>10</sup>. Estos derechos deben ser especialmente garantizados cuando el Estado se encuentra frente a sujetos de especial protección constitucional, como las víctimas del conflicto.

Es necesario recordar que se debe entender por víctimas a todas aquellas personas que, individual o colectivamente consideradas, han sufrido daños, incluyendo lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o infracciones del derecho internacional humanitario. El concepto de víctima comprende a la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización<sup>11</sup>. Los familiares de las personas que han padecido violaciones tienen derecho a ser consideradas víctimas para todos los efectos, sin distinguir, al menos para reconocer su condición de víctimas del delito, el grado de relación o parentesco<sup>12</sup>.

La Corte Constitucional de Colombia ha hecho especial énfasis en que las necesidades apremiantes e insatisfechas de acompañamiento psicosocial a las víctimas del conflicto hacen nugatorios sus derechos a la integridad personal, a la salud y a la vida en condiciones dignas, derechos que hacen parte del mínimo

---

<sup>8</sup> Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 12. Corte Constitucional, auto 092 de 2008.

<sup>9</sup> *Ibidem*, artículo 49. Corte Constitucional, auto 092 de 2008.

<sup>10</sup> *Ibidem*, artículos 1 y 94. Corte Constitucional, auto 092 de 2008.

<sup>11</sup> Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, principio 8.

<sup>12</sup> Corte Constitucional de Colombia, sentencia C-370 de 2006, MM.PP.: Manuel José Cepeda Espinosa, Jaime Córdoba Triviño, Rodrigo Escobar Gil, Marco Gerardo Monroy Cabra, Álvaro Tafur Galvis y Clara Inés Vargas Hernández, aparte 6.2.4.2.9.

prestacional que el Estado debe a sus ciudadanos<sup>13</sup>. En este mismo sentido, la atención psicosocial a las víctimas del conflicto también encuentra fundamento en el desarrollo del *principio constitucional de solidaridad*, íntimamente ligado al derecho a la igualdad y a la dignidad humana<sup>14</sup> y una de las bases del Estado social de derecho<sup>15</sup>. En virtud de este principio, se impone a los asociados la obligación de responder con acciones humanitarias a situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas<sup>16</sup> y se instituye la ayuda mutua entre los asociados, atendiendo a situaciones particulares que ameriten la intervención a favor de personas en situación de vulnerabilidad manifiesta. Este es un deber que se impone a toda persona por el solo hecho de su pertenencia al conglomerado social, consistente en la vinculación del propio esfuerzo y actividad en beneficio o apoyo de otros asociados o del interés colectivo<sup>17</sup>. El desarrollo de este principio demanda un esfuerzo con dimensión distributiva, que debe ser mancomunado entre el Estado y los particulares (con mayor carga para el primero que para los segundos), en donde se interviene a favor de los más desaventajados de la sociedad cuando estos no pueden ayudarse por sí mismos<sup>18</sup>.

En cualquier caso, debe resaltarse el carácter imperativo de la obligación de garantía que tiene el Estado colombiano con los derechos de los ciudadanos en materia psicosocial, sin que pueda entenderse que tales obligaciones se disminuyen, modifican o reemplazan en virtud de la solidaridad social.

---

<sup>13</sup> Corte Constitucional de Colombia, auto 092 de 2008. Auto de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004, M. P. Manuel José Cepeda Espinosa.

<sup>14</sup> Corte Constitucional de Colombia, sentencia T-225 de 2005, M. P. Clara Inés Vargas.

<sup>15</sup> Constitución Política de 1991, artículo 1. Principio que además fundamenta el sistema de seguridad social y la prestación de los servicios públicos.

<sup>16</sup> *Ibidem*, artículo 95.

<sup>17</sup> Corte Constitucional de Colombia, sentencia T-550 de 1994, M. P. José Gregorio Hernández.

<sup>18</sup> Corte Constitucional de Colombia, sentencia T-225 de 2005, M. P. Clara Inés Vargas.



## 2. ATENCIÓN PSICOSOCIAL A LAS VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS E INFRACCIONES AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

Aunque no existe una definición única, la atención psicosocial puede entenderse, en términos generales, como un proceso de acompañamiento, individual, familiar o comunitario; orientado a hacer frente a las consecuencias de un impacto traumático y a promover el bienestar y el apoyo emocional y social del beneficiario, estimulando el desarrollo de sus capacidades. El bienestar hace referencia a la relación existente entre los aspectos psicológicos diarios (actitudes, pensamientos, emociones y conductas) y el entorno social en el que se vive (relaciones, tradiciones, ritos y cultura)<sup>19</sup>.

Uno de los principales objetivos de esta clase de atención es la recuperación de la salud mental. Este concepto abarca tanto el bienestar subjetivo y la percepción de la propia eficacia y autonomía

---

<sup>19</sup> Entre los factores que influyen en el grado de bienestar individual se encuentran la resiliencia emocional (sentido de seguridad, esperanza y opciones), la espiritualidad (significado del mundo y creencias personales), las relaciones (identidad valorada, sentido de pertenencia, protección y apoyo), el sentido de libertad (sentido de elección, decisión personal, habilidad de controlar, planear y resistir los contratiempos), control sobre los recursos (cognitivos: información y educación). En el aspecto colectivo se encuentran factores de bienestar como el apoyo (cuidado de personas vulnerables y con capacidades distintas, la gente siente que tiene oportunidades para alcanzar su potencial, tolerancia con la diversidad), la protección (uso responsable del poder, valor supremo de la vida, la integridad y la dignidad de las personas), la participación (toma de decisiones consultada, igualdad en la difusión de información y educación, planificación, sostenibilidad, sentido de que el presente y el futuro son compartidos) y el control colectivo de recursos y oportunidades. Al respecto, véase: M. Wessells y M. van Ommeren (eds.), *The InterAgency Guidelines, IASC, for Mental Health and Psychosocial Work* (officially launched at the UN New York in december 2007).

como la competencia y la autorrealización de las capacidades intelectuales y emocionales<sup>20</sup>. Comprende el carácter básico de las relaciones humanas, pues define las posibilidades de humanización y determina las relaciones entre las personas y los grupos<sup>21</sup>. Igualmente incluye los aspectos económicos y de seguridad básica. La atención debe reconocer el vínculo entre el impacto individual y la perspectiva social. Por ello su objeto no sólo es el individuo, sino su dimensión familiar y sus redes sociales de apoyo.

Antes de brindar atención a una persona o comunidad que ha atravesado por un hecho traumático derivado de la violencia del conflicto armado se debe tener en cuenta que las reacciones de las víctimas –que en ocasiones se reconocen como impropias– son muchas veces reacciones normales a situaciones anormales<sup>22</sup>, y que están condicionadas por sus situaciones sociales concretas, que pueden estar limitadas por aspectos económicos, de seguridad, presencia permanente del miedo, etc.

Es fundamental reconocer en los individuos y en las comunidades algunas necesidades básicas psicosociales, entre las que se encuentran el trato digno, la seguridad y la protección, el reconocimiento de la experiencia traumática, el acceso al ejercicio de sus derechos como víctimas, la participación en la toma de decisiones que afectan sus vidas, la atención en los procesos de duelo (apoyo emocional individual mediante grupos de apoyo o apoyo terapéutico) y el fortalecimiento de los lazos de soporte afectivo y social.

---

<sup>20</sup> Organización Mundial de la Salud (OMS), *Informe sobre la salud en el mundo 2001. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*. ISBN 92 4 356201 0 (Clasificación NLM: WA 540.1), ISSN 1020-6760.

<sup>21</sup> Ignacio Martín-Baró, “Guerra y salud mental”. *Estudios Centroamericanos*, 29/30, 1984, pp. 503-514. Conferencia pronunciada en San Salvador el 22 de junio de 1984 en la inauguración de la I Jornada de Profesionales de la Salud Mental.

<sup>22</sup> *Ibidem*.

La atención psicosocial, en general, no puede entenderse como un conjunto de acciones preestablecidas para cualquier situación que puedan aplicarse como una receta universal, independientemente de la persona o grupo beneficiario y del contexto dentro del cual se desenvuelve. Este abordaje debe hacerse considerando tanto el contexto específico en el cual se desarrolla el acompañamiento como las necesidades y demandas concretas del beneficiario<sup>23</sup>. No será exitoso un proceso de acompañamiento psicosocial que no construya un contexto favorable para la atención ni un vínculo de confianza y de apoyo con las personas afectadas.

Los procedimientos de atención psicosocial se pueden abordar de diversas maneras. Existen estrategias de *atención*, entendidas como acciones directas de apoyo, de *intervención comunitaria*, que son las acciones desarrolladas dentro de programas comunitarios y de *acompañamiento* con un carácter especial de proceso y de relación horizontal con las víctimas<sup>24</sup>.

Los objetivos principales de las labores de acompañamiento psicosocial obedecen, por lo general, a la escucha y valoración de las demandas de las víctimas, al entendimiento y contención del impacto emocional de sus experiencias traumáticas, así como al abordaje de sus dificultades en el contexto de sus relaciones sociales. De igual manera, se busca la identificación de los recursos positivos, individuales, familiares o comunitarios de los beneficiarios; con el fin de ayudarlos a fortalecer sus capacidades, de proporcionarles espacios de encuentro grupales y de facilitarles

---

<sup>23</sup> Se debe tener en cuenta por ejemplo si la atención se brinda a una comunidad afectada o a un sujeto individualmente considerado, o si se brinda acompañamiento dentro de un grupo de apoyo o dentro de procesos judiciales o administrativos de reivindicación de derechos..

<sup>24</sup> Aunque se hace esta diferenciación sobre el alcance del método, por lo general se utilizan como sinónimos y así serán usados en el presente documento, a menos que se indique lo contrario.

el acceso a los recursos de apoyo disponibles, fomentando también el apoyo mutuo entre los propios beneficiarios.

## **Impacto del conflicto armado en las víctimas y necesidad de comprenderlo<sup>25</sup>**

El conflicto tiene características especiales cuyo entendimiento ayuda al análisis de su impacto en la alteración o formación de los individuos y en el desarrollo de sus relaciones sociales. Se caracteriza, en primer lugar, por el ejercicio de la *violencia*, entendida como la confrontación de intereses que acuden a las armas como recurso para dirimir sus diferencias, reemplazando la razón por la fuerza y orientando los recursos materiales y humanos a la destrucción del individuo o la comunidad. La violencia pasa de ser un recurso de *ultima ratio* a ser un recurso habitual.

De igual manera, se dan fenómenos de *polarización social* en donde las actitudes colectivas se dividen en extremos opuestos, con una diferenciación radical entre “ellos” y “nosotros”, en la cual los primeros son los “malos” y los segundos son los “buenos”. Las cosas, las personas y los hechos no se miden por lo que son en sí mismos, sino por su pertenencia a uno de estos grupos, con lo que desaparece la base para la interacción cotidiana y la posibilidad de apelar al sentido común. Se exagera la definición de los colectivos en términos partidistas, de tal modo que quien no se compromete con unos es signado como comprometido con los otros.

---

<sup>25</sup> Op. cit. Martín-Baró.

Por último, la *mentira* abarca desde la corrupción de las instituciones hasta el engaño y la manipulación del discurso público. Este fenómeno impregna de tal manera el colectivo que se forja una representación de la realidad que oculta las violaciones de derechos humanos, se fomenta una sensación permanente de miedo y amenaza, y la violencia se justifica como la única solución al problema de la misma.

La violencia ejercida en estas condiciones genera un impacto específico en los individuos, las familias y las comunidades. Dicho impacto es considerablemente mayor que el de otros hechos traumáticos, como los desastres naturales u otras formas de agresión, debido a que el dolor es infligido por otro ser humano de forma organizada (máxime si se trata de un agente del Estado) y se presenta de manera clara y contundente la intencionalidad dañina del victimario.

Las violaciones de los derechos humanos conllevan para las víctimas un estigma moral y pueden suponer la pérdida de estatus o de recursos sociales y el cuestionamiento del mundo, la justicia y la sociedad. De allí se deriva la frecuente reacción de desconfianza hacia el Estado, especialmente si éste tiene algún grado de implicación en las violaciones, por acción o por omisión.

### **Las experiencias traumáticas no producen un efecto uniforme en la población**

La afectación de las víctimas no puede definirse de manera uniforme, ya que depende en gran medida de la vivencia individual y del origen social del afectado, así como de su edad, género y grado de daño e involucramiento en el conflicto. De igual manera, se deben tener en cuenta las características específicas de la personalidad (habilidades emocionales

para enfrentar situaciones anormales<sup>26</sup>), los recursos sociales (condiciones socioeconómicas y recursos materiales, redes familiares y sociales de que dispone) y la magnitud del hecho violento (si ha sido de afectación colectiva, si se trata de violencia sexual, tortura, muerte de familiares), incluida su intensidad y duración en el tiempo. Se genera un mayor impacto si, además de la situación victimizante, se mantiene en el tiempo la situación de violencia o el poder de los perpetradores<sup>27</sup>.

Ciertas poblaciones específicas son más sensibles a impactos posteriores derivados de las violaciones. Por ejemplo, los niños y niñas pueden sufrir desorganización familiar, lo que aumenta el impacto y limita los factores protectores; en los adolescentes se interrumpe su proceso de construcción de identidad y el malestar se manifiesta en forma de abuso de drogas, agresión o suicidio; las mujeres corren mayor riesgo de violencia sexual y de sobrecargas afectivas, familiares o laborales; los hombres tienen mayor exposición a la militarización y a la persecución, los ancianos tienen menor capacidad de adaptación a situaciones nuevas o de cambio, y los discapacitados son más vulnerables a las condiciones de desorganización social y a la pérdida de sistemas de apoyo comunitario o servicios de salud.

Si bien los efectos de las violaciones no son uniformes en las víctimas, las experiencias de trabajo psicosocial permiten un acercamiento a sus reacciones y a las circunstancias que las condicionan.

---

<sup>26</sup> En algunos casos se produce en las personas el Síndrome de Ansiedad por Disrupción que se define como la incapacidad de activar y adaptar el potencial humano frente a situaciones catastróficas como la guerra, el terror o la ruina económica. Mordechai Benyakar. *Lo disruptivo. Amenazas individuales y colectivas: el psiquismo ante guerras, terrorismo y catástrofes sociales*. Buenos Aires, Ed. Biblos. 2.003 p. 42 y 73.

<sup>27</sup> Op. cit. Martín-Baró.

Las respuestas se pueden estudiar desde cuatro dimensiones específicas: individual, familiar, colectiva-comunitaria<sup>28</sup> y política.

- *Dimensión individual*: se altera el bienestar emocional, las capacidades de relacionarse con los demás y los mecanismos de adaptación a diferentes situaciones. Se deterioran las condiciones que hacen posible el bienestar así como las posibilidades de contar con redes de apoyo o recursos culturales y sociales. Las reacciones y comportamientos más frecuentes suelen ser el miedo, la rabia, la impotencia, los deseos de venganza, la tristeza o los deseos de morir, el silencio y el aislamiento. Además pueden darse problemas de duelo alterado por la pérdida violenta de seres queridos o por su desaparición forzada, y de depresión o problemas psicológicos graves como consecuencia de la violencia sufrida.
- *Dimensión familiar*: los impactos están relacionados con el cambio de roles, la alteración de las funciones de protección emocional, las dificultades en el manejo de la pérdida, la desestructuración familiar y el incremento de relaciones conflictivas entre los miembros del grupo familiar, pues cada uno reacciona de manera particular.
- *Dimensión colectiva-comunitaria*: las agresiones no sólo van dirigidas en contra de los individuos, a veces van contra una comunidad o un colectivo determinado, por ejemplo, cuando se busca sembrar terror o el amedrentamiento colectivo. En consecuencia, se produce la alteración profunda de los modelos históricos de participación cívica y ciudadana y

---

<sup>28</sup> Óscar Gómez Córdoba, Corporación Apoyo a Víctimas de Violencia Socio-Política pro Recuperación Emocional (AVRE), *Voces de memoria y dignidad*. Material pedagógico sobre reparación integral, módulo: Aspectos Psicosociales de Reparación Integral, abril de 2006. De donde se toman las primeras tres dimensiones individual, familiar y colectiva-comunitaria.

de confianza entre las personas. En las situaciones en que los líderes son amenazados o victimizados, se produce la fragmentación de los procesos organizativos y de las relaciones de la comunidad, y disminuyen las capacidades humanas para la construcción de organizaciones y para la búsqueda de soluciones políticas alternativas<sup>29</sup>. La política como quehacer legítimo es asociada a las muertes y a las pérdidas y los horizontes individuales y comunitarios tienden a limitarse a los intereses inmediatos<sup>30</sup>. También se alteran los aspectos culturales de apoyo y solidaridad. En el caso de la utilización de la violencia sexual como estrategia o arma de guerra, además de la ruptura del tejido social, se fomenta la idea de la “contaminación del enemigo”<sup>31</sup>.

- *Dimensión política*: producto de la ausencia de garantías en la protección de los derechos se debilita y rompe el vínculo del ciudadano con el Estado. Se genera decepción, incredulidad y descalificación de las instituciones, de sus funcionarios y proyectos. La representación y los imaginarios colectivos de descrédito que construyen las víctimas sobre el Estado se instauran como creencias deslegitimadoras que dificultan la interacción entre las instancias oficiales y los afectados por la violencia<sup>32</sup>.

---

<sup>29</sup> Un líder indígena kankuamo mencionaba que el asesinato de un *mamo* (líder y autoridad espiritual de la comunidad) equivaldría en Occidente al incendio de una biblioteca. Ejemplo citado en Gómez, *Voces de memoria*, ob. cit.

<sup>30</sup> Informe de la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura, hecho público por el gobierno de Chile el 28 de noviembre 2004, p. 606.

<sup>31</sup> Con la agresión sexual, se “ensucia” a la víctima y a su grupo con la esencia del agresor, como si de un virus se tratara. Socialmente, se la avergüenza y se la debilita al “mancharla”. A. Hromadzic y A. García del Soto, “From individual suffering to collective activism: Academic and community approaches to the bosnian war rapes, ethnocentrism and minority rights in the Balkans”, en S. M. Burn (ed.), *Women across cultures: A global perspective*. Nueva York, McGraw-Hill, 2005.

<sup>32</sup> Theodor W. Adorno *Teoría crítica del sujeto. Acerca de la relación entre sociología y psicología*. México, Siglo XXI editores. 1986.

### 3. OBLIGACIONES DEL ESTADO EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES

Los derechos de las víctimas en el proceso penal pueden estructurarse en cinco contenidos: información, participación, protección, asistencia y reparación<sup>33</sup>. Si bien todos revisten un alto grado de importancia, a continuación se desarrollará lo concerniente a la asistencia y a su especial contenido de apoyo psicosocial.

La asistencia abarca la necesidad de concebir y tratar las necesidades de la víctima de forma integrada y articulada, evitando soluciones parciales y una victimización secundaria. Se proyecta más allá de los estrictos cauces del proceso penal, ya que se debe garantizar el asesoramiento a la víctima en un sentido integral, que trasciende el mero derecho a la representación legal, pues incluye “cualquier otro tipo de asesoramiento” referido a su papel en las actuaciones. Así, además de la información y del apoyo jurídico, es fundamental abarcar las diversas facetas de orden psicológico, psiquiátrico y social que puedan verse afectadas<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> Josep M. Tamarit Sumalla y Carolina Villacampa Estiarte, *Victimología, justicia penal y justicia reparadora*. Bogotá, Universidad Santo Tomás, Ibáñez, 2006, p. 66.

<sup>34</sup> *Ibídem*.

En relación con una atención psicosocial adecuada a víctimas dentro de procedimientos judiciales, son necesarias dos consideraciones iniciales:

- *El proceso debe estar diseñado de tal manera que permita disminuir los factores de estrés para las víctimas, responder a sus necesidades específicas y garantizar sus derechos: por ello es importante proporcionar los procedimientos o criterios de trabajo específicos a los funcionarios que atienden directamente a las víctimas y a los actores que intervienen*<sup>35</sup>.
- *Se debe garantizar el acceso y participación de las víctimas en la administración de justicia: dentro de los procedimientos penales ordinarios, el Estado debe garantizar el acceso de las víctimas a la administración de justicia por medio del respeto y garantía de sus derechos: a recibir durante todo el procedimiento un trato humano y digno; a la protección de su intimidad y la garantía de su seguridad y la de sus familiares, a ser oídas, a una pronta e integral reparación de los daños sufridos, a recibir desde el primer contacto con las autoridades información pertinente para la protección de sus intereses, a conocer la verdad*

---

<sup>35</sup> Es pertinente resaltar la experiencia de la estrategia para la atención psicosocial planteada para testigos y víctimas en la Comisión de la Verdad y la Reconciliación de Sudáfrica (TRC en inglés) en donde se diseñó un programa de *introducción* para ser aplicado antes, durante y después de la rendición de un testimonio. Los funcionarios encargados de implementar la estrategia (*briefers*) fueron entrenados en apoyo psicosocial, cuestiones jurídicas y asuntos prácticos dentro de las audiencias. La estrategia fue diseñada en una serie de pasos a seguir, entre los que se encuentran el contacto inicial con la comunidad, el contacto inicial con los testigos, un día completo de sesión, el acompañamiento durante la audiencia pública, la realización de una ceremonia de clausura del proceso, reuniones de seguimiento a las víctimas y testigos después de su experiencia y, en circunstancias especiales, preparación para la facilitación de encuentros entre víctimas y victimarios. Como resultado, 2.600 testigos se presentaron a las audiencias públicas de la CVR y fueron preparados y acompañados durante el testimonio y después de su rendición. Glenda Wildschut y Paul Haupt, *I'll Walk Beside You. Providing emotional support for testifiers at the South African Truth & Reconciliation Commission*. Center for Victims of Torture. New Tactics in Human Rights Project.

de los hechos que conforman las circunstancias del injusto; a que se consideren sus intereses al adoptar una decisión discrecional sobre el ejercicio de la persecución; a ser informadas de decisiones definitivas dentro del procedimiento; a interponer recursos antes ellas; a ser asistidas por un abogado; a recibir asistencia integral para su recuperación, y a ser asistidas gratuitamente por un traductor o intérprete<sup>36</sup>.

La preparación previa al juicio, el apoyo durante el proceso y el acompañamiento posterior son ejes fundamentales del apoyo psicosocial dentro de los procedimientos judiciales. Existe una tendencia a disminuir el impacto negativo de los procesos si se cubren estas tres etapas con un enfoque psicosocial. La atención debe concretarse en el otorgamiento de apoyo emocional frente al miedo, la angustia y el impacto de los diferentes trámites, en la familiarización de la víctima con el proceso (manejo de información y dificultades jurídicas y de impacto emocional) y en el acompañamiento, más allá de los momentos estresantes (contención por reacciones específicas), por medio del seguimiento de los casos y el apoyo en dificultades menos visibles.

## **Garantía de los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación e implicaciones psicosociales**

### ***1. El derecho a la verdad como herramienta de comprobación***

Las víctimas tienen derecho a saber la verdad acerca de las circunstancias en las que se perpetraron las acciones constitutivas de delitos graves y a conocer la suerte corrida por las personas fallecidas o desaparecidas. Este también es un derecho

---

<sup>36</sup> Código de Procedimiento Penal, Ley 906 de 2004, artículo 11.

colectivo en cabeza de los pueblos, que deben saber de forma veraz, transparente y objetiva los motivos y las circunstancias relacionadas con la comisión de crímenes atroces, para evitar que se reproduzcan en el futuro. El Estado tiene la obligación correlativa de recordar las atrocidades cometidas bajo su jurisdicción.

El conocimiento por parte de los familiares de las víctimas de los hechos y del destino de sus familiares les permite confrontar la confusión y la ambigüedad. La verdad se necesita para la aceptación de la irreversibilidad de la pérdida en el proceso de duelo. De igual manera, el reconocimiento institucional y social del sufrimiento contribuye a ofrecer un marco social para la experiencia, fomentando el conocimiento del entorno social en el que se dieron las agresiones, evitando la privatización del daño y el aislamiento o la marginación. El reconocimiento de una verdad validada socialmente ayuda a que las víctimas se distancien del pasado traumático y empiecen a asimilar sus experiencias.

En aquellos eventos en los que la víctima debe confrontar la versión del victimario y se encuentra con detalles de horror sobre los hechos o con la banalidad del perpetrador (menosprecio por la víctima o justificación del daño causado), le corresponde al Estado contrastar la versión de los perpetradores con investigaciones independientes, máxime en casos como el colombiano, en donde no existe un mecanismo de contraste con instituciones independientes (como podría ser una comisión de la verdad). Los funcionarios del Estado no deben aceptar procesos de estigmatización de las víctimas por medio de la negación de hechos evidentes y la acusación a víctimas o a personas asesinadas o desaparecidas.

## *2. El derecho a la justicia como herramienta de reconocimiento*

Las víctimas de violaciones graves de derechos humanos tienen derecho a solicitar y obtener, mediante el ejercicio de acciones y recursos eficaces, que las autoridades nacionales o internacionales investiguen los hechos constitutivos de delitos graves, procesen, juzguen y condenen a los responsables de los mismos, con penas apropiadas, y dispongan una justa reparación para quienes fueron afectados por esas conductas punibles.

En contextos de impunidad continuada, en los que no sólo no se garantiza el derecho a la justicia de las víctimas, sino que los perpetradores mantienen el control de las comunidades y no hay un reconocimiento público del daño sufrido, se genera un nuevo impacto en los afectados por los delitos. Es por ello que el Estado debe garantizar la realización efectiva de la justicia, pues es un presupuesto para la reconstrucción del tejido social, ayuda a generar credibilidad y confianza en las instituciones y a disminuir el poder de los perpetradores.

Una investigación seria, que se oriente a la búsqueda de patrones de generalidad o sistematicidad de las conductas, ayuda a demostrar las estructuras que han hecho posible la violencia, más allá de la atribución de responsabilidades penales individuales. La investigación y el reconocimiento de la criminalidad de sistema ayuda a develar la intencionalidad que subyace a tales conductas y es una garantía importante de no repetición de los hechos victimizantes.

La realización de juicios efectivos tiene efectos diversos. Desde el punto de vista psicosocial, genera fenómenos de confirmación pública de las violaciones, inicia un proceso de historia común

de las comunidades, cumple la función de rito de paso, es decir, facilita la transición hacia escenarios de cambio social y pone en evidencia una crisis de legitimidad que puede conllevar cambios legales y políticos.

### **3. El derecho a la reparación como herramienta de superación**

Toda violación de un derecho fundamental que haya producido un daño comporta el deber de repararlo adecuadamente y de hacer cesar de manera inmediata la vulneración del derecho. La reparación del daño ocasionado requiere, siempre que sea posible, la plena restitución (*restitutio in integrum*). De no ser posible, se deben desarrollar acciones que tiendan a que desaparezcan los efectos materiales e inmateriales de las violaciones cometidas<sup>37</sup>. Entre estas medidas, se encuentran acciones de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.

La reparación busca explícita o implícitamente la sanación del individuo y las heridas sociales. Supone la mitigación del daño, el reconocimiento de la dignidad de las víctimas, la compensación por las pérdidas, la ayuda a la reconstrucción de la vida y la implementación de medidas para que no vuelvan a repetirse las violaciones. Es en este terreno donde las intervenciones psicosociales han recibido mayor atención como parte de los programas de reparaciones integrales<sup>38</sup>, según se verá en la siguiente sección.

---

<sup>37</sup> Corte IDH, caso 19 Comerciantes vs. Colombia, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 5 de julio de 2004, serie C, No. 109, párr. 223.

<sup>38</sup> M. Brinton Lykes y Marcie Mersky, "Reparations and Mental Health: Psychosocial Interventions Towards Healing, Human Agency, and Rethreading Social Realities", en Pablo de Greiff (ed.), *Handbook of Reparations*. Nueva York, Oxford University Press, 2006. International Center for Transitional Justice (ICTJ) 2006. Traducción no oficial.

La perspectiva psicosocial ayuda a complementar y a dar integralidad a las medidas reparadoras. Una estrategia de reparación integral debe contribuir, por un lado, a la recuperación de las personas afectadas, restableciendo las condiciones para el disfrute de una plena salud mental; de otro lado, al fortalecimiento del tejido social y a la restitución de la confianza<sup>39</sup> y la solidaridad, potenciando las iniciativas colectivas de reconstrucción de los lazos comunitarios<sup>40</sup>.

La atención de la salud mental es contemplada dentro de todas las formas de reparación. Las medidas de *indemnización* deben abarcar el daño físico y psicológico, incluyendo el dolor, el sufrimiento y la angustia emocional. La *rehabilitación* debe incluir el cuidado médico y psicológico. Una serie de medidas, consideradas como parte de las *garantías de no repetición*, también pueden tener implicaciones claramente psicosociales para las víctimas y las comunidades, al comportar medidas con un importante impacto de recuperación emocional, como la investigación y sanción de los delitos y la promoción de mecanismos destinados a prevenir nuevas violaciones.

Las medidas de *satisfacción* pueden implicar, cuando sea pertinente y procedente, acciones como la verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, la búsqueda de las personas desaparecidas, de las identidades de los niños secuestrados y de los cadáveres de las personas asesinadas, más la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos, según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y su comunidad.

---

<sup>39</sup> Entendida como potencialidad de reorganizar y establecer un proyecto de vida, así como la que se tiene en las instituciones y propicia procesos de legitimación de las mismas.

<sup>40</sup> Gómez, *Voces de memoria*, ob. cit.

También pueden incluirse medidas reparadoras con énfasis psicosocial, como una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella, una disculpa pública que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades, conmemoraciones y homenajes a las víctimas, entre otras.

El efecto potencial de sanación de cualquier medida depende a menudo de su congruencia con otras medidas<sup>41</sup> o con otras acciones que estén siendo tomadas en la sociedad para abordar los problemas estructurales que surgen de los conflictos. Es fundamental que ellas tengan una coherencia interna y que brinden a sus beneficiarios el mensaje y significado adecuado. Por ejemplo, la sola reparación económica puede ser una manera de comprar el silencio. Por ello se necesita una política clara de información que tenga en cuenta montos, garantías, tipos de gestión, gratuidad y mecanismos de control que protejan a las víctimas de posibles abusos.

Al igual que en la atención psicosocial general, el trabajo psicosocial dentro de las reparaciones debe ser integrado y enlazado con el contexto histórico, cultural y sociopolítico específico. Esta perspectiva permite maneras más efectivas de respuesta y trabajo dentro de los diversos métodos de intervención, atención o acompañamiento. Las personas viven en contextos sociales particulares y están culturalmente enraizadas en procesos que facilitan y dan significado a sus subjetividades sociales.

Hay una rica experiencia de intervenciones psicosociales en diversos países, desarrollada prioritariamente por organizaciones

---

<sup>41</sup> Es lo que Pablo de Greiff llama la coherencia externa o la integridad de las medidas de reparación.

no gubernamentales, a menudo asociada con procedimientos de exhumaciones e identificación de cadáveres y con iniciativas de búsqueda de la verdad. Por ejemplo, en Sudáfrica, el apoyo psicosocial era provisto para las víctimas por parte de ONG y grupos de apoyo mutuo de las propias víctimas (*Kulumani*) que daban su testimonio ante la Comisión de la Verdad, especialmente en las audiencias públicas. En Guatemala, varias organizaciones han usado diferentes metodologías de apoyo psicosocial como trabajar con miembros de las familias afectadas durante las exhumaciones y los procesos de entierro o, de manera más general, trabajar con grupos de víctimas de masacres perpetradas por el ejército y los paramilitares o en lugares donde sus acciones han dejado profundas rupturas.

Con la notable excepción del caso chileno<sup>42</sup>, cuyos servicios de atención han sido otorgados a un gran número de víctimas o a sus familias como parte de un programa nacional de reparaciones, en la mayoría de los países (como Guatemala y Perú) se ha contemplado la necesidad de brindar apoyo mental a las víctimas por parte del Estado, pero no se ha ejecutado en la práctica.

#### ***4. Atención psicosocial y reparación desde la perspectiva de la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos***

Desde los inicios de la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) hasta las sentencias más recientes se

---

<sup>42</sup> Elizabeth Lira. “La política de reparación por violaciones a los derechos humanos en Chile” en Catalina Díaz (ed.), *Reparaciones para las víctimas de la violencia política. Estudios de caso y análisis comparado*. Bogotá, Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ), Fondo Global para la Paz y la Seguridad del Ministerio de Relaciones Exteriores y Comercio Internacional de Canadá, 2008. p. 92. El Programa de Reparación y Atención Integral de la Salud para las Víctimas de Violaciones a los Derechos Humanos (PRAIS) ejecutado por el gobierno chileno, además de ofrecer atención directa a las víctimas y sus familias, denunció las consecuencias psicosociales y psiquiátricas de las violaciones de derechos humanos. En el enfoque clínico se tomaba en consideración la función terapéutica del reconocimiento social de las víctimas y de las acciones de reparación social. El objetivo principal del programa fue incorporar esta población al sistema general de salud pública, objetivo que se cumplió y que hizo de éste el programa de reparación de mayor cobertura en el país.

ha presentado una evidente evolución en la importancia de reparar a las víctimas con medidas de satisfacción y rehabilitación que incluyan la atención y acompañamiento psicosocial o que tengan un enfoque de impacto emocional positivo, individual y colectivo. Como medida de satisfacción, la Corte progresivamente ha venido incluyendo medidas adicionales, como el traslado de un cadáver al lugar indicado por sus familiares para darle una sepultura acorde con su religiosidad<sup>43</sup>, la designación de centros educativos con los nombres de las víctimas del caso<sup>44</sup>, la solicitud pública de perdón para las víctimas<sup>45</sup>, el levantamiento de un monumento recordatorio<sup>46</sup>, actos de desagravio público a cargo del Estado<sup>47</sup>, cobertura gratuita de los servicios de salud que puedan utilizar los beneficiarios<sup>48</sup> y becas para estudios superiores<sup>49</sup>.

De igual manera, se han ordenado medidas como la incorporación en programas de beneficio para repoblación y construcción de inmuebles<sup>50</sup>, la honra pública de la memoria de las víctimas<sup>51</sup>, la creación de becas relacionadas con los oficios de las víctimas<sup>52</sup>, el

---

<sup>43</sup> Corte IDH, caso de la Panel Blanca, Paniagua Morales y otros vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 25 de mayo de 2001, serie C, No. 76.

<sup>44</sup> Corte IDH, caso de los Niños de la calle, Villagrán Morales y otros vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 26 de mayo de 2001, serie C, No. 77.

<sup>45</sup> Corte IDH, caso de la Masacre de Pueblo Bello vs. Colombia, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 31 de enero de 2006.

<sup>46</sup> Corte IDH, caso 19 Comerciantes vs. Colombia, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 5 de julio de 2004, serie C, No. 109; caso Barrios Altos vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 30 de noviembre de 2001, serie C, No. 87.

<sup>47</sup> *Ibidem*, caso 19 Comerciantes vs. Colombia, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 5 de julio de 2004, serie C, No. 109; caso Cantoral Benavides vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 3 de diciembre de 2001, serie C, No. 88.

<sup>48</sup> Corte IDH, caso Barrios Altos vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 30 de noviembre de 2001, serie C, No. 87.

<sup>49</sup> Corte IDH, caso Cantoral Benavides vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 3 de diciembre de 2001, serie C, No. 88.

<sup>50</sup> Corte IDH, caso Durand y Ugarte vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 3 de diciembre de 2001, serie C, No. 89.

<sup>51</sup> Corte IDH, caso Myrna Mack Chang vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 25 de noviembre de 2003, serie C, No. 101.

<sup>52</sup> *Ibidem*.

otorgamiento del nombre de las víctimas a calles o plazas públicas<sup>53</sup>, el tratamiento médico, psicológico y psiquiátrico gratuito a los familiares de las víctimas<sup>54</sup>, la asistencia vocacional y los programas de educación especial<sup>55</sup>, la traducción y publicación de las sentencias correspondientes al idioma nativo de la víctima<sup>56</sup> en diarios oficiales, periódicos de circulación nacional y boletines de mayor difusión dentro de las fuerzas armadas<sup>57</sup>, y la designación de un día para los niños y niñas desaparecidas durante el conflicto armado interno<sup>58</sup>, entre otras.

La Corte ha ordenado la implementación de programas integrales de desarrollo que incluyen: estudio, difusión de la cultura propia de la víctima, mantenimiento y mejoras en la red vial que comunica a las comunidades afectadas con las cabeceras de la zona de ubicación, sistema de alcantarillado y suministro de agua potable, dotación de personal docente de enseñanza intercultural y bilingüe en los diferentes niveles educativos, y establecimiento de un centro de salud con personal y condiciones adecuadas<sup>59</sup>.

---

<sup>53</sup> *Ibidem*.

<sup>54</sup> Corte IDH, caso 19 Comerciantes vs. Colombia, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 5 de julio de 2004, serie C, No. 109; caso Instituto de reeducación del menor vs. Paraguay, Excepciones preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 2 de septiembre de 2004, serie C, No. 112; caso Masacre Plan de Sánchez Vs. Guatemala, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 19 de noviembre 2004, serie C, No. 116; caso Gutiérrez Soler vs. Colombia, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 12 de septiembre de 2005, serie C, No. 132; caso Caesar vs. Trinidad y Tobago, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia 11 de marzo 2005, serie C, No. 123; caso Fermín Ramírez vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 20 de junio de 2005, serie C, No. 126.

<sup>55</sup> Corte IDH, caso Instituto de Reeducación del Menor vs. Paraguay, Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 2 de septiembre de 2004, serie C, No. 112.

<sup>56</sup> Corte IDH, caso Masacre Plan de Sánchez vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 19 de noviembre 2004, serie C, No. 116.

<sup>57</sup> Corte IDH, caso Carpio Nicolle y otros vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 22 de noviembre 2004, serie C, No. 117; caso Lori Berenson Mejía vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 25 de noviembre de 2004, serie C, No. 119.

<sup>58</sup> Corte IDH, caso de las Hermanas Serrano Cruz vs. El Salvador, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 01 de marzo de 2005, serie C, No. 120.

<sup>59</sup> Corte IDH, caso Masacre Plan de Sánchez vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 29 de abril de 2004, serie C, No. 105.



#### **4. ELEMENTOS MÍNIMOS DE TODO PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL A LAS VÍCTIMAS DE GRAVES VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS**

### **Elementos generales de política pública de atención a las víctimas<sup>60</sup>**

Todo programa de atención psicosocial a víctimas de graves violaciones de los derechos humanos debe estar diseñado y ejecutado de manera que responda adecuadamente a los siguientes mínimos de racionalidad con los que debe contar toda política pública en materia de derechos humanos.

#### ***1. Especificidad individual del programa***

Es necesario que los programas de atención psicosocial sean creados y ejecutados de manera específica, individual y autónoma en el marco de una política pública de atención integral a la población víctima de graves violaciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario. No es válido que se subsuma la atención en otros programas desarrollados para atender las necesidades de la población vulnerable. Lo anterior sin perjuicio de la transversalidad de los procesos psicosociales, que supone etapas de desarrollo desde la atención inmediata hasta la fase final de estabilización socioeconómica.

---

<sup>60</sup> Los presentes elementos de racionalidad tienen como guía los criterios expuestos por la Corte Constitucional en el auto 092 de 2008 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

## **2. Cobertura material suficiente de todo el universo de víctimas**

Es necesario que los programas garanticen cobertura material suficiente a la población víctima de violaciones de los derechos humanos y de infracciones al derecho internacional humanitario. En este sentido, es importante que respondan al concepto de víctima reconocido por la normatividad y jurisprudencia internacional (que ya ha sido expuesto) y que brinden cobertura a las personas que ostenten esta condición. Se debe garantizar la atención psicosocial a *todas* las víctimas del conflicto, sin tener como factores excluyentes de la atención el hecho de su victimización, el autor de su violación o su sometimiento a la justicia por medio de procedimientos penales especiales o el desarrollo de acuerdos especiales con el gobierno.

## **3. Definición de metas puntuales a corto, mediano y largo plazo**

La definición de metas a corto, mediano y largo plazo debe tener en cuenta el goce efectivo de los derechos fundamentales que se van a garantizar y debe ser realista, planificando de acuerdo con los recursos que serán necesarios.

## **4. Presupuesto suficiente y oportunamente disponible**

Cualquier programa o iniciativa de política pública debe contar con las apropiaciones presupuestales necesarias para garantizar su ejecución continuada. El Estado no puede argumentar la falta de recursos para justificar el incumplimiento de obligaciones adquiridas en lo que concierne a la garantía de los derechos fundamentales de sus ciudadanos. Esto no significa que la disponibilidad de recursos públicos sea irrelevante o que se pierda la facultad de fijar criterios con que distribuirlos de manera equitativa y temporal. Si se trata de derechos ciertos, por ejemplo, el derecho a recibir un tratamiento psicológico o psiquiátrico especial, en virtud del derecho a la reparación, las

limitaciones presupuestales no pueden hacer que se desconozca el derecho judicialmente reconocido<sup>61</sup>.

### **5. Sostenibilidad**

En el proceso de planeación de las estrategias y programas de atención se debe asegurar el mantenimiento de la atención en el tiempo, teniendo en cuenta las etapas de los procesos judiciales, la realización o no de reparación integral y las necesidades y expectativas de las víctimas. No es recomendable realizar contratos ni la ejecución de dinero de corta duración o de pocos meses para llevar a cabo proyectos psicosociales sin tener claridad sobre la continuidad o los criterios de atención. Siempre se debe evitar dejar procesos abiertos y sin seguimiento. Los programas deben contar con la flexibilidad suficiente para responder a cambios coyunturales o políticos, sin perjuicio de los derechos que pretenden garantizar. Las víctimas pueden, en algunos casos, acabar apropiándose de los programas y llegar a ser actores que trabajan con otras víctimas brindándoles atención.

### **6. Adopción e implementación de indicadores de resultado para la evaluación y el seguimiento de los programas**

Estos instrumentos deben permitir medir el avance, estancamiento, rezago o retroceso del programa. El criterio base para expedir indicadores de resultado de un programa de atención psicosocial, de acuerdo con lo establecido por la Corte Constitucional, debe ser el goce efectivo de los derechos a la integridad psicológica y moral y a la salud (incluida la salud psicológica) en relación con el derecho a la vida en condiciones de dignidad<sup>62</sup>.

---

<sup>61</sup> *Ibidem*, aparte 6.2.4.3.1.5.

<sup>62</sup> De acuerdo con lo expresado por la Corte Constitucional en sus autos de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.

Estos indicadores deben ser específicos para el programa en cuestión y deben permitir, de una parte, evaluar la necesidad de ajustar o no los programas, en caso de ser necesario, y de otra, la supervisión al personal implicado en el acompañamiento. De igual manera, el desarrollo de los procedimientos de evaluación y seguimiento ha de facilitar la participación de las organizaciones de víctimas y la promoción y protección de derechos humanos. Por otra parte, dichos indicadores no deben limitarse sólo a la dimensión cuantitativa. Deben abarcar igualmente la percepción y valoración que las víctimas tienen de los procesos y procedimientos. Con este fin pueden incluirse preguntas abiertas o trabajo con grupos focales que provean insumos narrativos frente al contenido de los programas.

En la práctica, una vez haya culminado el trabajo planeado con comunidades o individuos, es necesario contar con procedimientos de monitoreo y seguimiento que permitan identificar la pertinencia y eficacia de la intervención psicosocial y la realización de una evaluación sobre el impacto y las transformaciones que su ejecución ha tenido en la población beneficiaria.

### ***7. Diseño e implementación de mecanismos e instrumentos específicos de coordinación interinstitucional***

Es necesario garantizar mecanismos de coordinación entre las instituciones involucradas de manera directa e indirecta en los procedimientos de atención (entre las entidades directamente involucradas y las entidades públicas externas con las que se establezcan vínculos de colaboración). De igual manera, debe existir coordinación entre las entidades del nivel nacional y las del nivel territorial. Todas las instituciones implicadas, desde

las que se encargan de las apropiaciones presupuestales hasta las responsables de ejecutar los procedimientos de apoyo, deben estar adecuadamente coordinadas. Esto permite una buena planeación, la correspondencia entre lo diseñado y lo aplicado, un contenido apropiado de los proyectos y la posibilidad de asignar funciones y responsabilidades complementarias entre las instituciones.

#### ***8. Diseño e implementación de instrumentos de corrección oportuna que den cierto grado de flexibilidad***

Cuando los programas no logran satisfacer efectivamente los derechos que pretenden proteger y, por el contrario, se evidencian estancamientos o retrocesos en el cumplimiento de las metas trazadas, es fundamental contar con mecanismos que permitan la corrección de los errores encontrados.

#### ***9. Diseño e implementación de mecanismos internos de respuesta ágil y oportuna a las quejas o solicitudes puntuales de atención presentadas por la población***

Es necesario brindar a la población beneficiaria de la atención espacios individuales y colectivos para que exponga sus opiniones sobre la atención recibida y proponga fórmulas que la mejoren. Estas herramientas llevan a la apropiación de los procedimientos de atención por parte de las víctimas, a la exposición de necesidades de atención específicas de ciertas poblaciones y a la identificación por parte de las víctimas con los funcionarios encargados de brindar la atención.

#### ***10. Apropiación nacional y autonomía***

Es indispensable que el diseño y la implementación de los programas no dependan en su integridad de la cooperación internacional, sino que sean programas de base nacional. Si

bien la cooperación internacional es un elemento deseable, importante y bienvenido, también es necesario, para garantizar la estabilidad a mediano y largo plazo de los programas en el marco de la política pública de atención a víctimas de la violencia, que sean programas basados en los esfuerzos de las instituciones del Estado, que deben proveer el impulso primordial para su ejecución.

### ***11. Armonización con los demás elementos, procesos y programas de la política pública de atención e integración formal a la misma***

La atención psicosocial a las víctimas del conflicto debe hacer parte de toda una política pública del Estado para garantizar los derechos fundamentales de los afectados por la violencia. Dentro de esta política deben existir procesos y programas tendientes a proteger, garantizar y satisfacer otros derechos fundamentales, ya sean civiles y políticos (vida, integridad, libertad, seguridad, etc.) o económicos, sociales y culturales (salud, educación, vivienda, etc.). El logro integral de los objetivos de unos y otros programas depende en gran medida de su armonización, ya que la garantía de los derechos no puede darse de manera aislada.

El bienestar y la salud mental de las víctimas del conflicto se logra no sólo con el otorgamiento de atención especializada en materia de salud a las víctimas afectadas, sino con la garantía de condiciones mínimas y dignas de vida. Dentro de los programas de atención psicosocial es especialmente relevante la armonización y coordinación con las entidades encargadas de prestar servicios de salud bajo el sistema de seguridad social colombiano, ya que son las instituciones que conforman este sistema las que cuentan con la estructura física y los recursos humanos necesarios para brindar atención especializada, en caso de ser necesario.

## **Elementos mínimos de contenido y temática especial de los programas**

Los enfoques clínicos tradicionales no siempre son adecuados para atender víctimas de violaciones de los derechos humanos, ya que es necesaria una comprensión social de la experiencia de las víctimas y una actitud de compromiso para establecer con ellas un vínculo de ayuda. De igual manera, las estrategias judiciales o de reparación deben apoyarse o complementarse con enfoques psicosociales en el desarrollo de las actuaciones, a fin de tratar adecuadamente las necesidades de las víctimas y no generar procesos de revictimización o victimización secundaria. Toda estrategia o programa de atención psicosocial requiere el cumplimiento de los siguientes presupuestos mínimos que permitan el cumplimiento del objetivo principal de *respeto y garantía de la dignidad de las víctimas*.

### ***1. Ambiente de seguridad para las víctimas***

La atención psicosocial es satisfactoria en un ambiente de seguridad y protección. Por ello es fundamental la prevención y la reacción frente a nuevas violaciones de los derechos en el ámbito judicial o social (amenazas o atentados contra la vida, integridad, libertad y seguridad personal de las víctimas).

La apertura de procesos con garantías judiciales para los perpetradores debe conllevar garantías legales para las víctimas. Es necesario que quienes intervienen en los procesos de atención (víctimas, funcionarios judiciales y profesionales o miembros de organizaciones de la sociedad civil) estén bien organizados, especialmente en lo que toca al manejo de la comunicación, información, confidencialidad y planes de actuación, en determinadas contingencias. En el ámbito personal, las víctimas

deben cuidar algunos aspectos del funcionamiento individual y colectivo (especialmente en temas de seguridad y protección, por ejemplo, mediante procedimientos de autoprotección) para adaptarlos al nivel de riesgo vigente.

## ***2. Diseñar e implementar mecanismos de divulgación periódica de información sobre la oferta institucional***

El Estado se encuentra obligado a informar al público en general y a las víctimas en particular, por conducto de mecanismos de comunicación efectivos, públicos y privados, acerca de los derechos y los recursos para exigirlos. De igual manera debe informar sobre todos los servicios jurídicos, médicos, psicológicos, sociales, administrativos y de otra índole a los que tengan derecho las víctimas<sup>63</sup>. En el cumplimiento del deber de informar se debe mantener coherencia y congruencia entre las expectativas de las víctimas y la oferta institucional para satisfacerlas.

De manera recurrente, las víctimas exigen conocer los hechos y el destino de sus familiares, obtener alguna forma de justicia y recursos para mejorar su vida. En este sentido se deben evitar tanto la ausencia de información como los malentendidos y las falsas expectativas frente a las posibilidades de la oferta (exigencias, límites y posibles resultados), por lo que se necesita evaluar su grado de comprensión y abordar con las víctimas los pros y los contras de las vías posibles.

Los medios para que la información llegue a las víctimas deben atender a sus condiciones particulares (ubicación geográfica,

---

<sup>63</sup> Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, principios 12 y 24.

nivel educativo, lenguaje, pertenencia a una población específica) de manera que se garantice no sólo que se entrega la información a la víctima, sino que ésta la ha entendido y se la ha apropiado, de manera que esté en capacidad de tomar una decisión con conocimiento informado.

Una adecuada estrategia informativa implica ofrecer información veraz y debe evitar inducir la toma de las decisiones, así como informar sobre los derechos que asisten a las víctimas en cada uno de los procesos para que puedan exigirlos, asegurarse de que las víctimas han entendido la información suministrada y dar el tiempo necesario para que tomen sus decisiones.

Se deben priorizar estrategias especiales de información cuando se trate de poblaciones específicas o vulnerables (mujeres, niños, adultos mayores, o de grupos étnicos, como pueblos indígenas o afrodescendientes) de manera que se les garantice el acceso a los recursos y mecanismos de protección y reparación previstos en la legislación.

### ***3. No hacer daño: prevenir la revictimización y evitar la victimización secundaria***

El principio de toda intervención es no hacer daño. Es necesario evitar que el acercamiento a la víctima produzca situaciones negativas para su vida. En el campo de la atención psicosocial es fundamental evitar la *revictimización*, es decir, que en el contexto del trabajo o la denuncia de las víctimas se produzcan nuevas violaciones o repetición de hechos victimizantes, y es necesario prevenir la *victimización secundaria*, entendida como nuevas formas de estigmatización o de irrespeto de derechos de los afectados en el curso de la atención.

El Estado se encuentra obligado a tratar a las víctimas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos y debe adoptar las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico y su intimidad, así como la de sus familias. El Estado debe velar por que, en la medida de lo posible, su derecho interno disponga que las víctimas de violencias o traumas sociopolíticos gocen de una consideración y atención especiales, para que los procedimientos jurídicos y administrativos destinados a hacer justicia y conceder una reparación no den lugar a un nuevo trauma<sup>64</sup>.

#### **4. No estigmatizar ni patologizar**

Como se dijo, las reacciones de las víctimas son, por lo general, respuestas normales a experiencias anormales. De una parte, el acompañamiento psicosocial no debe tratar a las personas con conmiseración o estigmatizarlas por las experiencias que han sufrido. Se deben evitar problemas recurrentes como la falta de comprensión y de apoyo, y el rechazo, ya que las víctimas tienen una necesidad de validación social del sufrimiento que debe ser considerada por el Estado.

De otra parte, se debe evitar la patologización o medicalización de las reacciones. A pesar de las importantes contribuciones realizadas a través del reconocimiento médico de las necesidades psicosociales de los sobrevivientes de las guerras, muchos investigadores y trabajadores de campo<sup>65</sup> argumentan que la tendencia a describir y analizar los efectos de la guerra y de la

---

<sup>64</sup> Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, principio 11.

<sup>65</sup> Patrick J. Bracken, "Hidden Agendas: Deconstructing Post-Traumatic Stress Disorder", en Patrick J. Bracken y Celia Petty (eds.), *Rethinking the Trauma of War*. Londres, Free Association Books, 1998.

opresión estructural dentro del marco médico del Trastorno de Estrés Post Traumático (TEPT) reduce profundamente el entendimiento de aquellos que acompañan a los sobrevivientes<sup>66</sup>. Lo anterior no quiere decir que ninguna situación sea susceptible de tratamiento médico especializado. De existir casos en los que se presentan síntomas de cuadros clínicos, es necesario remitir a un tratamiento especializado.

### **5. Disponer de personal especializado**

Es fundamental que la atención sea brindada por personal de salud especializado, ya sean psicólogos o psiquiatras o personal de salud con formación en atención a víctimas de hechos traumáticos. Es primordial la inclusión de otras formas de asistencia o acompañamiento a cargo de personal no especializado en salud mental, pero con capacitación en el área psicosocial y con información sobre el trabajo con víctimas de violaciones de los derechos humanos, de lo contrario se pueden generar nuevas formas de victimización, iatrogenia<sup>67</sup>, medicalización del sufrimiento o estigmatización.

Es necesario tener en cuenta que no todos los profesionales están preparados o cuentan con la disposición necesaria para atender este tipo de población. Tarde o temprano se presenta fatiga por el constante contacto con el sufrimiento del otro, así como por la ausencia de resultados que evidencien mejora en las condiciones de la víctima, lo que con el tiempo conlleva negligencia en la

---

<sup>66</sup> Principalmente porque las teorías médicas sostienen la hipótesis de la universalidad de la respuesta psicosocial y la inhabilidad de describir con precisión la relación entre lo sociopolítico y los desarrollos psicológicos y de abarcar las dimensiones individuales y colectivas del pensamiento humano. Véase Punamaki Rajja-Leena, "Political Violence and Mental Health". *Internacional Journal of Mental Health*, 17 (4) (1989).

<sup>67</sup> Producción de efectos nocivos debido a la actuación médica.

prestación de servicios y atención despersonalizada (síndrome del *burnout*)<sup>68</sup>.

#### **6. Concienciar acerca de la importancia de hablar sobre los hechos traumáticos y la disposición de escucha hacia las víctimas**

Hablar de experiencias victimizantes puede ser positivo en ciertas condiciones (voluntariedad, confianza, seguridad y capacidad de contención), pero también conlleva un impacto psicológico para el cual se deben tener mecanismos de apoyo. Siempre es recomendable respetar el ritmo de la persona para hablar de sus experiencias. Es necesario que las personas encargadas de la atención directa de las víctimas tengan conciencia de esta clase de impactos negativos, por lo que se necesita apoyo y contención. No se debe forzar a las víctimas a hablar de sus vivencias, pues este es un proceso para el cual deben estar preparadas. Es recomendable facilitar espacios grupales donde las víctimas hablen con confianza y compartan sus problemas de manera menos focalizada.

Las actitudes básicas de escucha requieren disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva, habilidades de protección, evitar juzgar a quien habla y garantizar la continuidad del apoyo. Escuchar a las víctimas de la violencia produce en ellas un sentimiento de acompañamiento y reconocimiento, y aumenta los recursos terapéuticos, como la sensación de apoyo

---

<sup>68</sup> La Fundación Antares viene agrupando a otras instituciones y expertos (Save the Children, Sheila Platt, etc.) preocupados por el impacto que tiene el trabajo con víctimas en los profesionales. La constatación de que el estrés acumulado y el manejo inadecuado del dolor que se atestigua pueden interferir con la salud mental y el bienestar de los propios profesionales hace cada vez más necesaria la consideración de técnicas de autocuidado y monitoreo grupales que garanticen el cuidado, no ya sólo de las víctimas, sino de las personas que trabajan con y para ellas. La mayor parte de organizaciones y profesionales son conscientes de la importancia y la necesidad de esta consideración, pero se suele argumentar la falta de tiempo y de otros recursos como excusas para darles una consideración secundaria.

y acompañamiento, que promueven la recuperación individual y comunitaria<sup>69</sup>.

### ***7. Generar confianza en las víctimas***

El miedo y la desconfianza son algunos de los impactos más importantes de la violencia, que se agravan por la impunidad y la aquiescencia estatal. En consecuencia, se genera desconfianza hacia el Estado. Por ello es necesario promover condiciones de seguridad, así como mostrar capacidad de empatía e identificar las muestras de desconfianza como reacciones normales.

Los funcionarios encargados del trato a las víctimas deben tener la capacidad de contener la rabia, las tensiones o las dificultades de las víctimas durante el proceso. Para la construcción de la confianza es de suma importancia mostrar coherencia y consistencia entre lo que se dice y lo que se hace, tener continuidad en los procedimientos de apoyo, guardar extrema confidencialidad sobre la información conocida y respetar la voluntad de las víctimas y su capacidad de decisión.

### ***8. Diseñar procedimientos adecuados de trabajo con las víctimas***

La pertinencia de los procedimientos aplicados en intervenciones psicosociales depende en gran medida de la incorporación de las necesidades de atención que tienen las víctimas y su contribución en el diseño de los mismos. Antes de iniciar procedimientos de atención es pertinente realizar un ejercicio de valoración de necesidades específicas de las personas, familias o grupos para

---

<sup>69</sup> Guus Van der Veer, *Manual para consejeros comunitarios en áreas de conflicto*. Por publicarse a finales de 2008 por Intervention/War Trauma Foundation, Países Bajos, y documentados por artistas como Patricio Guzmán en su documental "El caso Pinochet", de 2002, difundido por Human Rights Watch.

elegir las alternativas más adecuadas de intervención. En este primer paso se encuentran, por lo general, tres clases de víctimas: aquellas que están muy afectadas y necesitan atención específica, como remisión a redes o servicios de apoyo para acompañamiento terapéutico por personal especializado; aquellas que presentan una activación de problemas psicológicos a raíz de los procesos judiciales y que necesitan acompañamiento, contención y seguimiento, y aquellas que han hecho un proceso de asimilación del impacto traumático, lo que hace que cambien las prioridades de atención hacia las inquietudes sobre el proceso y el apoyo en lo concerniente a sus necesidades.

En todos los casos es necesario tener en cuenta que la atención no sólo debe focalizarse en el hecho traumático, ya que éste también ha desencadenado otros aspectos conflictivos y negativos en las vidas de las víctimas. En muchos casos, especialmente cuando ha pasado mucho tiempo de ocurridos los hechos, es imposible separar el impacto de la violación y la impunidad, de la situación de pobreza y las condiciones de vida negativas. Cuando la atención es selectiva, sólo en relación con problemas que se supone derivados de la violación, se limita el sentido integral de atención.

De igual manera, se debe evitar la repetición constante de los testimonios, especialmente si es en múltiples instituciones o frente a diferentes interlocutores. Entre otros aspectos, se deben tener en cuenta las diferencias culturales, las formas de expresión emocional y el idioma de las víctimas. Es fundamental contar con interlocutores de confianza.

Los objetivos deben ser concretos y adaptados a las necesidades de las víctimas. La mejor manera de garantizar la pertinencia entre

las necesidades de éstas y las acciones para atenderlas es definir una estrategia de atención, intervención o acompañamiento junto con ellas. Es importante definir plazos específicos y pautas de medición de avances en la atención.

El diseño de los programas también debe garantizar el acceso de las víctimas a los procedimientos o modalidades de atención. Una forma de garantizar el acceso físico es ejecutar las estrategias con criterios de territorialidad, dada la gran dispersión geográfica de las víctimas en zonas rurales o periféricas. Es fundamental la presencia periódica en zonas afectadas, teniendo en cuenta las condiciones de seguridad de las mismas tanto para los funcionarios encargados de prestar la atención como para sus beneficiarios.

### ***9. Potenciar los recursos existentes, estimular el apoyo mutuo y la autoayuda***

Todos los programas y metodologías aplicados deben favorecer que las víctimas tengan un papel activo en la identificación y el reconocimiento de los propios recursos, así como establecer contactos con grupos de referencia o apoyo, de modo que se beneficien del intercambio de experiencias o recursos con otros afectados o personas de confianza de modo que se puedan dar beneficios de intercambio de experiencias o recursos con otras personas afectadas o de confianza. Resulta eficaz poner en contacto a las personas afectadas, con otros recursos exteriores que puedan ser complementarios.

En muchas ocasiones, las víctimas buscan apoyo en personas que ya pasaron por la misma experiencia o que compartieron con ellas hechos traumáticos (experiencias colectivas), en las

cuales encuentran recursos de apoyo, como sentirse escuchadas y comprendidas, la prestación de fuerzas mutuas, el análisis de los problemas, la identificación de recursos positivos, el reconocimiento de sentimientos, la revaloración y el intercambio de experiencias, así como el desarrollo de formas de poder colectivo y la integración de soluciones acordadas en el grupo. Estos espacios pueden ser fuente de recursos, como la cultura, la música, el baile o el teatro (no todas las actividades lúdicas son atención psicosocial, dado que éstas deben estar debidamente contextualizadas y orientadas).

### ***10. Adaptar la intervención al sujeto o población beneficiaria***

La intervención psicosocial debe brindarse de acuerdo con las características culturales, la disponibilidad de tiempo y las motivaciones de las personas beneficiarias. En el caso de comunidades específicas con diferencias culturales importantes, es fundamental planear mecanismos de atención a las víctimas que incluyan cercanía cultural, adecuación al contexto y la posibilidad de establecer una forma de inserción social y comunitaria.

Si la atención se presta a comunidades, se deben incluir medidas preventivas y curativas que faciliten el contacto en grupo para compartir experiencias, permitan la asistencia práctica en áreas que ayuden a mejorar la vida o integración colectiva y proporcionen asistencia individual específica, de ser necesaria.

En esta clase de programas es importante contar con trabajadores sociales, personal de salud y psicólogos que tengan movilidad y capacidad de acercamiento a la comunidad en contraposición a un esquema centralizado. De igual manera, es importante contar

con redes sociales de confianza de las víctimas, que no persigan fines políticos de control.

Si el trabajo se desarrolla con colectivos, se han de identificar las redes que puedan proporcionar más apoyo y los casos problemáticos, así como realizar actividades de apoyo individual y comunitario y propender por el sostenimiento de las redes que puedan verse afectadas por los hechos de la violencia.

Cuando el tratamiento se brinda a poblaciones específicas (mujeres, niños y niñas, jóvenes, adultos mayores, etc.) es necesario diseñar procedimientos especiales e inclusivos que respondan a sus necesidades. En el caso de las mujeres, el Estado está obligado a garantizar que aquellas que sean objeto de violencia, junto con sus hijos, tengan asistencia especial en términos de rehabilitación, ayuda para el cuidado y manutención de los niños, tratamiento, asesoramiento, servicios, instalaciones y programas sociales y de salud, así como estructuras de apoyo. Asimismo, está obligado a adoptar todas las demás medidas adecuadas para fomentar su seguridad y rehabilitación física y psicológica<sup>70</sup>.

### ***11. Ofrecer estrategias de atención psicosocial específicas para situaciones especiales de mayor de impacto***

Existen situaciones especialmente problemáticas, ya sea dentro o fuera de procedimientos judiciales o administrativos, que requieren el diseño y ejecución de métodos de intervención particulares, debido a la magnitud del hecho violento, al impacto en la víctima o a las implicaciones psicológicas.

---

<sup>70</sup> Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, artículo 4g.

- *Violencia sexual*

En contextos de violencia política, la violencia sexual se ejerce como un arma de guerra. La violación está socialmente considerada como un estigma y supone un ataque contra la dignidad de las mujeres. Estas acciones son muy poco reconocidas, comportan un gran estigma social y tienden a ser invisibilizadas o minimizadas en cuanto a su magnitud, además que, por lo general, las víctimas son culpabilizadas por agentes exteriores o generan sentimientos de culpa sobre ellas mismas<sup>71</sup>.

Las mujeres que han sufrido violencia sexual pueden verse afectadas por problemas psicológicos como la alteración de su vida cotidiana y la alteración de sus relaciones afectivas. Frecuentemente pierden la confianza en los demás y muchas veces la aceptación social. Además de la humillación personal y el ostracismo que sufren en sus familias, pueden, a su vez, sentirse impotentes o responsables.

La mayor parte de las veces, los victimarios no refieren estos abusos y las víctimas guardan silencio. Este silencio proviene del miedo y es parte de las estrategias para no ser golpeadas de nuevo o sufrir segregación o estigmatización. Las resistencias emocionales o morales a hablar son una forma de supervivencia.

Para hacer más adecuados los procedimientos, es importante aumentar la presencia de mujeres en los equipos y entrenar al personal involucrado en la atención directa de las víctimas. Estas

---

<sup>71</sup> Las mujeres abusadas y su círculo familiar, en algunas ocasiones, generan sentimientos de culpa debido al universo de posibilidades imaginarias sobre lo que se pudo o no se pudo hacer frente al hecho victimizante. En consecuencia se pueden producir cambios en las percepciones sobre el mundo, pérdida del sentido de la existencia y síndromes depresivos. Patricia Trujano y María Raich. *Variables socioculturales en la atribución de culpa a las víctimas de violación*. Revista: *Psicothema*. 2000. Vol. 12, n°2, España, p. 223-228.

clases de violaciones suponen un impacto no sólo en la víctima directa, sino en sus familias y parejas; por ello el apoyo debe extenderse también a estas.

Por ser delitos que atentan directamente contra la intimidad y la dignidad de las mujeres se debe tener especial cuidado en el manejo de la información sobre los procedimientos aplicados a las víctimas y sus familias. Es importante establecer grados de publicidad en la información. Así, en cuanto a las políticas del Estado que buscan la prevención social de las conductas violatorias (reparación de algo injusto, función pedagógica, acabar con la impunidad) es recomendable tener máxima publicidad, pero en lo que respecta a la información personal y a los procedimientos aplicados, individualmente considerados, se debe tener el mayor grado de discreción posible y respetar la confidencialidad, teniendo en cuenta la voluntad de las víctimas.

- **Exhumaciones e identificación de cadáveres**

Los familiares de los desaparecidos sufren estrés asociado al trauma como resultado de la angustia y el dolor causados por la ausencia del ser amado<sup>72</sup>, lo que altera el proceso de duelo que puede llevar a asimilar la pérdida. Sin el conocimiento de lo sucedido y sin contar con los restos de los seres queridos, muchas familias pueden caer en un limbo de “pérdida ambigua”, oscilando entre la esperanza y el dolor, incapaces de planificar el futuro<sup>73</sup>.

---

<sup>72</sup> Eric Stover y Rachel Shigeikan, “Exhumación de fosas comunes: balanceando las necesidades jurídicas y humanitarias”, en Michael Reed Hurtado (ed.), *Judicialización de crímenes de sistema. Estudios de caso y análisis comparado*. Bogotá, Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ), 2008, p. 166.

<sup>73</sup> Pauline Boss, *Ambiguous Loss: Learning to Live with Unresolved Grief*. Cambridge, Mass, Harvard University Press, 1999.

La experiencia de varios países señala la importancia de dar información previa a los familiares en relación con el desarrollo de las exhumaciones, así como su participación en calidad de observadores dentro de estas diligencias (especialmente si se sienten partícipes del proceso y si pueden observar las destrezas técnicas que se requieren y el cuidado que se debe tomar para honrar a sus muertos)<sup>74</sup>. Las exhumaciones también pueden proporcionar información relevante sobre los hechos o el *modus operandi* de los perpetradores que sea clave tanto para los investigadores como para los familiares.

La participación de los familiares en la recolección de datos *ante mortem*, como registros médicos y rayos X para ayudar a identificar a los difuntos, puede ayudar también a menguar la sensación de impotencia o las vivencias de culpa o responsabilidad de los sobrevivientes en el logro de la identificación. Para las comunidades las exhumaciones llegan a ser eventos conmemorativos que facilitan el proceso de duelo. La presencia de familiares en las exhumaciones también puede recordar a los investigadores forenses el valor humano de sus esfuerzos<sup>75</sup>.

En este sentido, las víctimas tienen un “derecho al duelo” cuyo correlato estatal es la obligación de facilitar la información disponible sobre sus familiares desaparecidos, los procesos de identificación necesarios así como el acceso a los restos de los seres queridos y la realización de los ritos funerarios adecuados a sus culturas.

Teniendo en cuenta que, a pesar de ser una diligencia judicial, las exhumaciones e identificaciones de cadáveres hacen parte de

---

<sup>74</sup> Eric Stover y Rachel Shigeikan, “Exhumación de fosas comunes: balanceando las necesidades jurídicas y humanitarias”, ob. cit.

<sup>75</sup> *Ibidem*.

un proceso interno de los familiares de las víctimas, el Estado debe garantizar que en la diligencia se cuente con personal profesional con formación adecuada en esta clase de tareas, y en lo posible se debe contar con el apoyo de equipos independientes y propender siempre para que la víctima participe directamente en el proceso, consultándole de manera previa y estableciendo las reglas básicas de participación.

Es importante planificar correctamente las diligencias de manera que se cuente con el tiempo suficiente, los recursos adecuados y las condiciones de seguridad necesarias para el equipo de investigación y para que las víctimas participen. Una vez se han realizado las exhumaciones, se debe contar con mecanismos científicos adecuados de comprobación e identificación de los restos, pues, de lo contrario, se pueden encontrar fenómenos de “bloqueo de duelo” debido a que se realizan identificaciones incorrectas, los procesos de identificación se demoran, no producen información precisa o se posponen, sin planes específicos de actuación. El bloqueo del duelo se puede evitar informando a las víctimas sobre los procedimientos realizados, los lugares excavados o las hipótesis que se manejan respecto de la pertenencia de los restos, sobre las revelaciones que ha proporcionado la exhumación y sobre los hechos o las fosas que se presume que existen. Es de vital importancia mantener con las víctimas una vía de comunicación accesible y culturalmente adaptada para que las familias puedan tomar decisiones informadas.

En caso de problemas de seguridad o poca accesibilidad de los familiares a los lugares en donde se efectuarán las excavaciones, se pueden realizar actividades de recogida de información por medio de grabaciones de las diligencias, permitiendo una visualización posterior y un seguimiento por parte de los familiares.

## **12. Ofrecer apoyo independientemente de cualquier procedimiento judicial**

Los programas de atención pueden estar diseñados como estrategias psicojurídicas, lo cual es deseable y recomendable. Sin embargo, en algunos casos se limita el apoyo a la iniciación o participación en procedimientos judiciales. El respeto por las necesidades y expectativas de las víctimas debe contemplar la decisión de no iniciar ninguna clase de procedimiento. En este sentido, deben existir programas diseñados para brindar atención psicosocial integral independientemente de las gestiones judiciales en curso.

## **13. Incorporar enfoques diferenciales: género<sup>76</sup>, etnia, edad, discapacidad, contexto rural y urbano**

El diseño e implementación de programas de atención psicosocial debe incorporar enfoques diferenciales sensibles a las significativas diferencias que existen entre las necesidades de atención psicosocial de poblaciones específicas, dependiendo del género, edad, pertenencia a una comunidad indígena o afrodescendiente, presencia de discapacidades o pertenencia a zonas rurales y urbanas.

Teniendo en cuenta los requisitos mínimos desarrollados en las dos secciones anteriores, en el próximo capítulo se presenta la valoración de la oferta estatal en materia de atención psicosocial a víctimas de crímenes graves desde la óptica del derecho internacional.

---

<sup>76</sup> El enfoque de género no debe reducirse a la atención a la población femenina. Se deben incluir enfoques más amplios en relación con las afectaciones emocionales de hombres que se ven enfrentados al conflicto. Por ejemplo, la masculinidad campesina confrontada con la masculinidad urbana en el caso de víctimas de desplazamiento forzado de las zonas rurales a las ciudades. Marie Suremain y Óscar Acevedo. *¿Donde están los padres?*, Ed. Enda América Latina- Fundación France, 1999. P. 87

## **5. VALORACIÓN DE LA OFERTA ESTATAL DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL A LAS VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS E INFRACCIONES AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO EN COLOMBIA**

Para efectos de esta valoración, se hizo una revisión documental de los mandatos legales del Estado, así como de las políticas, programas y proyectos desarrollados por las instituciones responsables de la atención a víctimas de delitos graves, especialmente de los perpetrados en el conflicto armado interno. Por otra parte, se realizaron entrevistas a representantes y encargados de brindar atención psicosocial a las víctimas del conflicto que trabajan en instituciones estatales, organizaciones de víctimas y víctimas.

En atención a que la obligación de garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos no se agota con la presencia de un orden normativo, sino que comporta la necesidad de una conducta estatal que asegure la existencia en la realidad de una eficaz garantía<sup>77</sup> de tales derechos, es necesario realizar un acercamiento al desarrollo y ejecución en la práctica de los programas e iniciativas existentes, a fin de constatar el avance, retroceso o estancamiento en la garantía de los derechos a la integridad física, psicológica y moral, y a la salud psicológica, en relación con la dignidad humana.

---

<sup>77</sup> Corte IDH, caso Velásquez Rodríguez vs. Honduras, sentencia del 29 de julio de 1988, párrafo 167.

A continuación se expondrán los mandatos legales relativos a la atención psicosocial a víctimas de violaciones de los derechos humanos en Colombia.

### **Asistencia psicosocial a las víctimas en el marco de la Ley 418 de 1997**

En virtud de la Ley 418 de 1997<sup>78</sup>, el Estado debe brindar asistencia a las víctimas del conflicto armado interno. Esta asistencia se entiende como “humanitaria” debido a que se trata de la ayuda indispensable para sufragar los requerimientos básicos a fin de satisfacer los derechos que hayan sido menoscabados<sup>79</sup>. La asistencia debe ser prestada por todas las entidades públicas en el marco de su competencia.

La asistencia en salud comprende los servicios de rehabilitación mental, en los casos en que, como consecuencia del hecho victimizante, la persona queda gravemente discapacitada para desarrollar una vida normal, de acuerdo con su situación y por el tiempo que fije el Ministerio de Protección Social, según criterios técnicos<sup>80</sup>. La rehabilitación en salud mental debe ser prestada por las entidades hospitalarias, privadas o públicas, que brindan servicios de salud, con independencia de la capacidad socioeconómica de los demandantes de estos servicios y sin exigir condición previa para su admisión<sup>81</sup>.

---

<sup>78</sup> Modificada y prorrogada por las Leyes 782 de 2002 y 1106 de 2006.

<sup>79</sup> Ley 418 de 1997, artículo 16.

<sup>80</sup> *Ibíd.*, artículo 20.

<sup>81</sup> *Ibíd.*, artículo 19.

## **Asistencia psicosocial a las víctimas en el marco del programa de reparación individual por vía administrativa**

El gobierno ha creado el “Programa de reparación individual por vía administrativa para las víctimas de los grupos armados organizados al margen de la ley”<sup>82</sup>. Se pretende la creación del Comité de Reparaciones Administrativas, que será el encargado del reconocimiento y ejecución de las medidas de reparación. Entre las disposiciones del decreto que crea el programa se incluyen acciones de restitución, rehabilitación, medidas de satisfacción y garantías de no repetición, además de la indemnización solidaria<sup>83</sup>.

Más allá de la enunciación del contenido de cada una de estas medidas, no existe, dentro de lo desarrollado hasta ahora, formas de ejecución real, compromisos de otras instituciones estatales o formas de acceder a procedimientos de reparación integrales que abarquen la recuperación de la salud mental y la recuperación de los lazos sociales afectados.

En el formato expedido por el gobierno nacional para acceder a la reparación por vía administrativa, no se incluye más que la información personal de la víctima y la posibilidad de identificar el delito que sufrió. De manera opcional, se solicita una descripción de los hechos que provocaron la victimización, sin posibilidad de añadir información adicional sobre sus pretensiones de reparación. Evidentemente, no existe ninguna posibilidad a través de este programa de recibir alguna clase de medida de reparación con énfasis psicosocial que busque la recuperación de la salud mental de la víctima.

---

<sup>82</sup> Decreto 1290 de 22 de abril de 2008.

<sup>83</sup> *Ibidem*, artículo 4.

## **Atención psicosocial a las víctimas del delito de desplazamiento forzado**

Dentro de los programas de atención humanitaria de emergencia a la población desplazada desarrollados por la Ley 387 de 1997, se deben garantizar las necesidades de atención médica y psicológica<sup>84</sup>, implementando mecanismos expeditos para que la población afectada por el desplazamiento acceda a los servicios de asistencia médica integral, psicológica y de rehabilitación<sup>85</sup>.

La Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional (Acción Social) es la encargada de canalizar, administrar y ejecutar recursos nacionales e internacionales para implementar programas sociales dirigidos a la población pobre y vulnerable, entre estos, la población afectada por el narcotráfico y la violencia. Sus programas se focalizan de acuerdo con la vulnerabilidad de la población a partir de criterios como la pobreza y la condición particular de la víctima del conflicto armado colombiano. Esta institución desarrolla programas de atención a la población desplazada como ente coordinador del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia.

Sólo en dos programas esta agencia realiza acciones específicas para víctimas de la violencia: el “Programa de atención a víctimas de la violencia”<sup>86</sup> y el “Programa de apoyo integral a la población desplazada”<sup>87</sup>. En este último, se ofrece la atención

---

<sup>84</sup> Ley 387 de 1997, artículo 15.

<sup>85</sup> *Ibidem*, artículo 19.4.

<sup>86</sup> Orientado a la población civil que en razón de atentados terroristas, combates, secuestros, ataques y masacres, entre otros, sufra perjuicios en su vida o deterioros en su integridad personal o bienes, casos en los que el Ministerio de Protección Social coordina la asistencia en materia de salud.

<sup>87</sup> Por medio de este programa se ofrece atención integral a la población en situación de desplazamiento, con un enfoque humanitario basado en la dignidad y la restitución de los derechos de los hogares desplazados y buscando la integración social y económica de éstos en los lugares de origen o en los lugares de reubicación. Decreto 173 de 1998.

por etapas: prevención, atención humanitaria de emergencia, acompañamiento al retorno o reubicación, tránsito hacia la estabilización socioeconómica y estabilización socioeconómica.

El Ministerio de Protección Social dirige, coordina, ejerce control y asigna recursos a la población desplazada por intermedio del Sistema General de Seguridad Social en Salud y en relación con la atención psicosocial y al acceso efectivo al derecho a la salud de las víctimas de desplazamiento. Como avances en la atención psicosocial a la población desplazada, este ministerio ha presentado cinco (5) iniciativas:

1. La elaboración de unos “Lineamientos de intervención psicosocial con la Población en Situación de Desplazamiento por la Violencia en Colombia (PSDV) 2006/2010. Revisión, ajustes, impresión, divulgación y asesoría técnica”.
2. La creación de la Mesa Nacional de Atención Psicosocial con Población en Situación de Desplazamiento.
3. Realización del “Primer encuentro nacional: La reparación desde la perspectiva psicosocial. MPS/UN/Plan Internacional/OPS-OMS”.
4. Formulación, presentación, coordinación y ejecución de un “Proyecto de apoyo y asesoría técnica para el fortalecimiento de políticas públicas de inclusión sociolaboral en economías solidarias y empresas asociativas con PSDV. Proyecto de cooperación técnica MPS/Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España”.
5. La suscripción de un “contrato para la implementación de estrategias de intervención psicosocial con población en situación de desplazamiento en 16 entidades territoriales. Concertación y asesoría técnica, mediante contrato suscrito

entre el Ministerio y el Secretariado Nacional de Pastoral Social”.

### ***1. Atención psicosocial a víctimas del desplazamiento por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar***

En materia de atención psicológica a poblaciones víctimas del delito de desplazamiento forzado, una de las entidades que ha mostrado más avances en el desarrollo de programas y estrategias ha sido el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Esta institución es responsable de garantizar atención, protección y restitución de derechos a niños, niñas y adolescentes vulnerables. Específicamente, la entidad atiende niños, niñas y adolescentes desplazados y desmovilizados, así como madres gestantes y lactantes víctimas del desplazamiento.

Esta institución creó la estrategia “Unidades Móviles de Atención a Víctimas del Conflicto” con el propósito de brindar atención especializada y orientación directa a niños, niñas, adolescentes y familias en situación de desplazamiento. Dichas unidades se trasladan a los municipios afectados con profesionales en psicología, trabajo social, nutrición y pedagogía, entre otros, para atender a las comunidades en los momentos de emergencia o que han sufrido un desplazamiento anteriormente y que no han recibido atención. Igualmente, se realizan actividades de estabilización psicosocial.

### ***2. Atención psicosocial a víctimas del delito de desplazamiento por medio de las unidades de atención y orientación***

En el Plan Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada<sup>88</sup> se dispuso la creación de las Unidades de Atención y

---

<sup>88</sup> Decreto 250 de 2005.

Orientación (UAO) con el fin de fortalecer la capacidad territorial de respuesta en la atención de emergencias. Esta estrategia fue diseñada y ejecutada en centros de atención ubicados en las ciudades grandes y medianas receptoras de población en situación de desplazamiento<sup>89</sup>.

El objetivo principal de las UAO es propender por la integralidad y oportunidad de la atención facilitando el acceso a los servicios institucionales. De igual manera se propende por el acceso a los servicios estatales locales y a la información integral, clara y oportuna; la prestación de atención personalizada y humanizada, y la disminución de los trámites y optimización del tiempo de los usuarios. Entre los servicios que se ofrecen en estas unidades de atención y en relación con la salud sólo se presta el de orientación de acceso a la salud.

En la práctica, estas unidades no han generado el beneficio esperado en la población desplazada. La Procuraduría General de la Nación presentó ante la Corte Constitucional algunas consideraciones sobre los principales problemas observados en la ejecución de las UAO, entre las que se encuentran<sup>90</sup>:

- La atención no diferencia positivamente a las mujeres embarazadas o con niños de brazos, ancianos y discapacitados.

---

<sup>89</sup> Actualmente hay 35 UAO en las siguientes ciudades: Bello, Medellín, Soledad, Bogotá, Cartagena, Manizales, Florencia, Yopal, Popayán, Valledupar, Soacha, Riohacha, Neiva, Santa Marta, Barrancabermeja, Villavicencio, Pasto, Tumaco, Cúcuta, Ocaña, Puerto Asís, Armenia, Pereira, Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Sincelejo, Ibagué, Buenaventura y Cali.

<sup>90</sup> Corte Constitucional, auto 333 de 2006 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004. Informe de seguimiento presentado por la Procuraduría General de la Nación a la Corte Constitucional sobre el funcionamiento de las UAO de Bogotá, Cúcuta y Medellín (marzo de 2006).

- Existen maltratos de los vigilantes y contratistas a la población desplazada.
- Se evidencia incumplimiento de Acción Social en la entrega de la prórroga de la ayuda humanitaria de emergencia.
- Hay fallas en la provisión de recursos técnicos.
- El personal de Acción Social es escaso para la atención de un gran número de población desplazada.
- Hay fallas graves en la toma de declaraciones, ocasionadas principalmente por la falta de capacitación de los funcionarios.

Si bien la Procuraduría resalta los esfuerzos emprendidos para brindar atención a las víctimas del desplazamiento forzado y en especial el empeño que significó la creación y ejecución de estas unidades, constató que se han convertido en una instancia burocrática adicional que no resuelve el problema de los desplazados, que se ven aún obligados a un largo y penoso peregrinaje de las UAO a las agencias operadoras, sin que les sean entregadas oportunamente las ayudas a las que tienen derecho y en donde además se han generado situaciones de victimización secundaria.

### *3. Evaluación realizada por la Corte Constitucional sobre las medidas adoptadas para proteger los derechos a la dignidad y la integridad psicológica y moral de las víctimas de desplazamiento forzado*<sup>91</sup>

Una vez estudiados los principales mandatos legales y las instituciones responsables de brindar atención psicológica a las víctimas del delito de desplazamiento forzado es pertinente presentar las evaluaciones realizadas por la Corte Constitucional

---

<sup>91</sup> Corte Constitucional, auto 178 de 2005 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.

en relación con el cumplimiento de los mandatos y el desempeño de las instituciones antes mencionadas, con el fin de que sirvan de insumo para las valoraciones y recomendaciones finales del presente documento.

La Corte Constitucional encontró que las instituciones responsables de diseñar y ejecutar acciones que permitan garantizar los derechos a la dignidad y a la integridad psicológica y moral de la población desplazada (Acción Social, Ministerio de la Protección Social y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) no han cumplido con su obligación. En consecuencia, ordenó que las entidades señaladas adopten los correctivos precisos, y ejecuten las acciones que sean necesarias dentro de cada uno de los programas y componentes de atención, para que los desplazados puedan alcanzar el goce efectivo de sus derechos, especialmente en lo relativo a los mínimos reseñados en los contenidos de las políticas públicas.

### *Evaluación de la Corte Constitucional sobre la atención psicosocial a mujeres víctimas del delito de desplazamiento forzado*<sup>92</sup>

En el ámbito de la atención a las mujeres víctimas del desplazamiento forzado y de la protección de sus derechos, la Corte Constitucional ha identificado 18 facetas de género del desplazamiento forzado, es decir, aspectos del desplazamiento que impactan de manera diferencial, específica y agudizada a las mujeres, por causa de su condición femenina en el marco del conflicto armado colombiano. Dentro de estas facetas se incluyen patrones de violencia y discriminación de género de índole estructural en la sociedad colombiana, preexistentes al

---

<sup>92</sup> Corte Constitucional, auto 092 de 2008 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.

desplazamiento, pero que se ven potenciados por el mismo, impactando de forma más aguda a las mujeres desplazadas. También se incluyen problemas específicos de las mujeres desplazadas, producto de la conjunción de los factores de vulnerabilidad que soportan. En esta última categoría se incluyen los especiales requerimientos de atención y acompañamiento psicosocial a mujeres desplazadas, que se ven gravemente insatisfechos.

El conflicto armado colombiano impone cargas psicológicas extraordinarias a las mujeres sobrevivientes, como la jefatura del hogar, problemas ante el sistema oficial de registro, que no las reconoce como cabezas de familia, lo que les impide acceder a las ayudas que requieran con urgencia; ruptura de los proyectos de vida, imaginarios sociales y redes de apoyo sociocultural, que, aunados a la pobreza y violencia, generan fuertes necesidades de asistencia psicosocial, cuya atención debe aplazarse ante la necesidad apremiante de responder por sus familias.

La Corte Constitucional identificó diversos problemas específicos que afectan a las mujeres desplazadas, entre los que se encuentra la ausencia de cubrimiento de los requerimientos especiales de atención y acompañamiento psicosocial, lo que potencia el estado de vulnerabilidad de las mujeres dentro del conflicto. La Corte identificó especialmente los siguientes requerimientos de atención psicosocial insatisfechos:

- Situaciones de pobreza y marginación económica por haber dejado atrás tanto sus propiedades como sus trabajos, medios de subsistencia y proyectos de vida con ocasión del desplazamiento.

- Dolor y traumas derivados de haber sufrido los diversos actos de violencia a los que están expuestas, muchas veces en sus propias personas, otras veces contra sus familiares cercanos, allegados o conocidos, a menudo en su presencia.
- Efectos psicosociales derivados de la pérdida de sus estructuras familiares y de la ruptura de sus redes comunitarias de sustento, seguridad y protección.
- Cambios abruptos en sus responsabilidades y roles familiares como nuevas proveedoras de familias transformadas en monoparentales.
- Cambios de lugar geográfico de residencia y erosión de factores de identidad personal.
- Angustias y preocupaciones propias de la necesidad de ubicarse y reconstruir sus proyectos vitales y sus medios de subsistencia, en espacios ajenos, a menudo urbanos, que les resultan por completo desconocidos y en los que no cuentan con redes de apoyo social o económico para sí mismas ni para sus familiares.
- En forma simultánea, las necesidades materiales inmediatas propias y de sus familias obligan a las mujeres desplazadas a posponer la elaboración del duelo necesario para la superación de los distintos traumas psicológicos y de la incertidumbre, el temor, la inseguridad y la violencia derivados de su situación.

A pesar de existir una clara necesidad de apoyo estatal en materia psicosocial, derivada del impacto en la salud mental por la múltiple violación de los derechos de las mujeres desplazadas, antes, durante y después del proceso de desplazamiento forzado, no existe un lugar prioritario para esta clase de atención

dentro de las instituciones competentes. Tampoco se advierten programas especiales para adolescentes, niñas desplazadas o mujeres indígenas y afrocolombianas.

En consecuencia, la Corte Constitucional ordenó a Acción Social la creación de un programa de acompañamiento psicosocial a las mujeres desplazadas por la violencia<sup>93</sup>, que debe cumplir con los siguientes mínimos: cobertura necesaria y obligatoria a las mujeres desplazadas por el conflicto armado, garantizar el goce efectivo de los derechos fundamentales afectados por la crítica situación psicosocial de las mujeres desplazadas en el país, incluir un enfoque subdiferencial complementario de etnia, edad y discapacidad dentro del enfoque diferencial de género, y cumplir con los elementos mínimos de racionalidad en cuanto componente de una política pública<sup>94</sup>.

En términos generales, si bien la estrategia de atención a la población desplazada es la más avanzada y cuenta con alguna planeación y preparación por parte de las instituciones del Estado, en la práctica no se ha correspondido con sus objetivos y no ha brindado un acompañamiento integral a las víctimas de este delito grave<sup>95</sup>. En estos programas, la atención psicosocial no corresponde con los mínimos adecuados que necesitan las víctimas. Las UAO no han cumplido los objetivos para los cuales fueron diseñadas y se han convertido en fuentes de revictimización y victimización secundaria.

---

<sup>93</sup> El diseño de este programa deberá iniciarse dentro de las dos (2) semanas siguientes a la notificación de la providencia y deberá haberse finalizado dos (2) meses después de tal fecha de notificación. Una vez haya finalizado dicho diseño, el proceso de adopción del mismo no podrá tardar más de un (1) mes.

<sup>94</sup> Que ya han sido expuestos en el título 5.1. del presente documento.

<sup>95</sup> Corte Constitucional, autos 092 de 2008, 109 de 2007, 027 de 2007, 333 de 2006, 178 de 2005 y 218 de 2006 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004 en donde se declaró el estado de cosas inconstitucional frente a la garantía de los derechos de la población desplazada.

## Atención psicosocial en los procedimientos de la Ley 975 de 2005

Dentro de los procedimientos de la Ley de Justicia y Paz, el Estado debe garantizar el acceso de las víctimas a la administración de justicia<sup>96</sup>. Además, estipula la obligación de tener en cuenta, al brindar asistencia y protección, todos los factores pertinentes, incluidos la edad, el género y la salud, así como el tipo del delito, en particular cuando éste entrañe violencia sexual, irrespeto de la igualdad de género o violencia contra niños o niñas. En cumplimiento de éste y los demás objetivos planteados, se debe dar capacitación a los funcionarios que trabajan con las víctimas<sup>97</sup>.

El Estado debe garantizar los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación<sup>98</sup>. La reparación debe entenderse en su sentido integral, es decir, comprende las acciones que propendan por la restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y las garantías de no repetición de las conductas<sup>99</sup>. Especialmente frente a las medidas de rehabilitación, se indica la obligación de realizar las actividades tendientes a la recuperación de las víctimas que sufren traumas físicos y psicológicos por medio de la atención médica y psicológica para ellas y sus parientes<sup>100</sup>.

---

<sup>96</sup> Ley 975 de 2005, artículos 37 y 38. En este sentido, las víctimas deben tener derecho a recibir durante todo el procedimiento un trato humano y digno, a la protección de su intimidad y la garantía de su seguridad, a una pronta e integral reparación del daño sufrido, a ser oídas y a que se les facilite el aporte de pruebas, a recibir información pertinente para la protección de sus intereses, a conocer la verdad de los hechos que conforman las circunstancias del delito del cual han sido víctimas, a recibir asistencia integral para su recuperación, a ser asistidas gratuitamente por un traductor o intérprete en el evento de no conocer el idioma, a que sea protegida su seguridad, su bienestar físico y psicológico y a todas las demás medidas pertinentes para proteger su dignidad y su vida.

<sup>97</sup> *Ibíd.*, artículo 38.

<sup>98</sup> *Ibíd.*, artículos 1 y 4.

<sup>99</sup> *Ibíd.*, artículo 8.

<sup>100</sup> *Ibíd.*, artículo 47.

Como reparación simbólica se entiende toda prestación realizada 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. En este mismo sentido, la reparación colectiva debe orientarse a la reconstrucción psicosocial de las poblaciones afectadas por la violencia. Este mecanismo se prevé de manera especial para las comunidades afectadas por la ocurrencia de hechos de violencia sistemática.

En el procedimiento judicial de la Ley de Justicia y Paz, diversas instituciones tienen funciones específicas asignadas por ley en relación con la atención a las víctimas, y aunque el mandato es claro y concreto, en la práctica sus derechos no han sido garantizados de manera debida. En adelante se presentarán los mandatos institucionales y su desarrollo en la práctica.

**La Defensoría del Pueblo**<sup>101</sup> debe brindar herramientas que faciliten la superación de hechos violentos y el enfrentamiento al proceso penal, dar asesoría a las víctimas para acceder a servicios sociales y remitirlas a entidades públicas y privadas<sup>102</sup> que apoyen procesos de recuperación emocional. Tiene la misión de informar, acompañar y orientar a las víctimas en los aspectos jurídicos y prestarles el servicio de defensoría pública<sup>103</sup>. En el ámbito de su competencia y funciones, ha creado una estrategia psicojurídica de orientación a víctimas, que se establece como

---

<sup>101</sup> Según resolución 438 de 25 de mayo de 2007, por medio de la cual se establece el procedimiento para la orientación y atención de las víctimas en el marco de la Ley 975 de 2005 y se dictan otras disposiciones.

<sup>102</sup> Sobre estas relaciones, véase la sección 6 de valoración y recomendaciones.

<sup>103</sup> Ley 975 de 2005, artículo 34.

una “Guía de orientación jurídica y psicosocial para la atención a las víctimas de la violencia generada por grupos organizados al margen de la ley”<sup>104</sup>.

Esta estrategia está dirigida a los funcionarios que desarrollan sus labores en la asesoría y orientación a víctimas dentro del marco de la Ley de Justicia y Paz. Se resalta la poca ilustración de algunos aspectos conceptuales en relación con la atención psicosocial que deben tener en cuenta los funcionarios involucrados y la importancia que ellos indaguen por las situaciones de vulnerabilidad y las necesidades y capacidades de las víctimas. Además, durante todo el procedimiento los funcionarios deben:

- Explicar el tipo de ayuda de la Defensoría y sus limitaciones.
- Actuar con eficiencia en el proceso de escucha y de generación de confianza.
- Garantizar la confidencialidad en el manejo de la información.
- Respetar las decisiones de las víctimas acerca de la continuación o no de las entrevistas y de su participación en los procedimientos de Justicia y Paz.
- Identificar factores actuales de riesgo.

La estrategia debe ser implementada por un psicólogo y un abogado con conocimientos específicos de la población objetivo, capacitación adecuada (jurídica y psicosocial), con conocimiento

---

<sup>104</sup> Defensoría del Pueblo, “Guía de orientación jurídica y psicosocial para la atención a las víctimas de la violencia generada por grupos organizados al margen de la ley”t. I, 2 ed., Bogotá, Imprenta Nacional de Colombia.

sobre la oferta institucional de la región de influencia. La orientación se brinda siguiendo una ruta específica que debe pasar por los siguientes pasos: entrevista previa, presentación de las normas, entrevista en profundidad, presentación de opciones para que el afectado pueda exigir el respeto de su dignidad, acopio documental, diseño de la situación de audiencia, y orientación familiar y comunitaria.

Si bien todos los aspectos expuestos son esenciales y deben estar incluidos en cada estrategia de atención psicojurídica, en la guía expuesta se evidencian vacíos y problemas que deben ser mejorados. Ejemplo de esto es la restricción a dar orientación psicojurídica a aquellas víctimas que no deseen participar en el procedimiento judicial de la Ley 975 de 2005 (contradiendo el mandato de brindar asesoría a todas las víctimas del conflicto que se encuentra en la guía). De igual manera, no existe ninguna clase de factores que determinen un tratamiento diferencial (distinto de la mera enunciación de conductas delictivas) atendiendo a la pertenencia de la víctima a una población específica, ni estrategias especiales para aplicar esta clase de tratamientos. De otra parte, faltan procedimientos de seguimiento de las víctimas una vez concluye su participación procesal.

La Defensoría del Pueblo afronta problemas generales que limitan la adecuada puesta en marcha de los servicios que pretende ofrecer. Uno de los principales problemas es la ausencia de recursos suficientes y que los existentes se destinan a la contratación temporal de funcionarios. Una vez son contratados, los funcionarios no cuentan con programas de formación y capacitación, por lo que es indispensable una política de continuidad y seguimiento de los encargados de brindar la atención y del servicio que prestan.

**La Fiscalía General de la Nación (FGN)** debe velar por la protección de las víctimas<sup>105</sup>. En coordinación con el Ministerio del Interior y de Justicia, la FGN diseñó y está ejecutando el Programa de Protección a Víctimas y Testigos de Justicia y Paz<sup>106</sup>, cuya ineficiencia ha sido constatada por la Corte Constitucional, que ordenó la revisión integral del programa por no cumplir con los estándares mínimos internacionales en la materia y carecer de factores diferenciales para la protección y asistencia de las víctimas<sup>107</sup>.

En ciertas diligencias dentro del procedimiento penal (como jornadas de convocatoria a víctimas, diligenciamiento de registros, procedimientos de exhumación e identificación de cadáveres) en las que el ente instructor es el encargado de la dirección y conducción de los procedimientos; se debe prestar especial atención a ciertos detalles que se han descuidado y que generan procesos de revictimización y victimización secundaria.

Los principales problemas encontrados en relación con los aspectos emocionales de las víctimas es la ausencia del diseño de un procedimiento adecuado para garantizar sus derechos y asegurar que cuenten con un acompañamiento psicosocial en condiciones apropiadas. Las principales situaciones en las que son evidentes las fallas de la FGN en perjuicio del bienestar de las víctimas son:

- Procesos de revictimización en las diligencias de versión libre debido a la falta de preparación para la asistencia a la audiencia, y a la ausencia de estrategias de contención en

---

<sup>105</sup> Ley 975 de 2005, artículo 15.

<sup>106</sup> Decreto 3570 de 2007.

<sup>107</sup> Corte Constitucional, sentencia T-496 de 2008, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

situaciones de crisis por parte de personal especializado. Esta victimización está asociada a un trato indigno hacia los familiares, amenazas o formas de acusar a las víctimas que no deberían ser aceptadas por los funcionarios del Estado o deberían confrontarse.

- Convocatoria de las víctimas sin contar con las mínimas condiciones de seguridad y protección en regiones del territorio nacional afectadas por el conflicto y en donde los grupos armados ilegales mantienen control. El miedo, vivencia de riesgo y las amenazas son parte de los problemas que se dan en estos contextos.
- El diligenciamiento de formatos de hechos atribuibles a grupos organizados al margen de la ley por parte de personal de la Fiscalía, que no cuenta con la capacitación adecuada en aspectos jurídicos, psicosociales y de atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos. Esto supone un trato inadecuado que no tiene en cuenta las condiciones de las víctimas, lo que implica mayor vulnerabilidad e impacto psicológico en algunos casos.
- Limitada participación de las víctimas en procedimientos de exhumación e identificación de cadáveres, ya sea por cuestiones de seguridad o presupuestales, o porque la información que se obtiene previamente de los postulados no corresponde a la realidad. En consecuencia, se dan graves casos de revictimización y fenómenos de bloqueo de duelo. Se debe velar por que estos procesos de exhumación se hagan con garantías para las víctimas: información previa, generación de historias *ante mortem*, facilitación de la presencia, cuando media demanda de los familiares, información posterior respecto de los procesos de identificación y entrega de los restos asegurando condiciones para un entierro digno.

- Ausencia de un equipo interdisciplinario para realizar las labores investigativas y que sea sensible a las necesidades específicas de las víctimas y al tratamiento que requieren por su pertenencia a poblaciones determinadas o al hecho victimizante que sufrieron. Esto incide en la preeminencia de los aspectos jurídicos, obviando en muchas ocasiones los derechos y necesidades de las víctimas. Es necesaria la coordinación entre las instituciones y los equipos de trabajo.

**La Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR)** tiene la función de garantizar a las víctimas su participación en procesos de esclarecimiento judicial y la realización de sus derechos<sup>108</sup>, hacer seguimiento y evaluación periódica de la reparación y dar recomendaciones para su adecuada ejecución<sup>109</sup>, así como recomendar criterios para las reparaciones<sup>110</sup>. Según su plan de acción 2007-2008<sup>111</sup>, la Comisión tiene como uno de sus objetivos promover y apoyar la creación y consolidación de las redes regionales de atención integral a las víctimas y, consecuentemente, contribuir a la creación de la **Red Nacional de Atención a Víctimas**.

Esta red es una iniciativa de la CNRR y está integrada por las instituciones coordinadas en mesas locales municipales con respaldo de instancias nacionales<sup>112</sup>. Pretende la interacción de entidades públicas nacionales y locales, de instancias de coordinación, como el Comité Interinstitucional de Justicia y

---

<sup>108</sup> Ley 975 de 2005, artículo 52.1.

<sup>109</sup> *Ibidem*, artículo 52.4.

<sup>110</sup> *Ibidem*, artículo 52.6.

<sup>111</sup> En línea: [http://www.cnrr.org.co/new/interior\\_otros/plan\\_de\\_accion.pdf](http://www.cnrr.org.co/new/interior_otros/plan_de_accion.pdf)

<sup>112</sup> Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación, Red Nacional de Atención a Víctimas, presentación en Power Point, 04 de febrero de 2008.

Paz, y de representantes y organizaciones de la sociedad civil, para dar información y atender a las víctimas, así como para promover y garantizar sus derechos.

Si bien estas son iniciativas adecuadas y que se reconocen como positivas, en la actualidad no existen más que las propuestas. Lo que sí se ha presentado en la práctica son situaciones conflictivas para las víctimas a raíz de las actuaciones de algunos funcionarios de la CNRR que no cuentan con la capacitación adecuada para brindar asistencia o presentan, en algunos casos, desinterés en el cumplimiento de sus funciones (especialmente en diligencias de versión libre). Cuando ha habido atención, no existen metodologías de seguimiento de los casos ni de medición de impacto.

**El Comité de Coordinación Interinstitucional de Justicia y Paz**<sup>113</sup> tiene como objetivo articular y coordinar la actuación de las entidades estatales que intervienen en la aplicación de la Ley 975 de 2005<sup>114</sup>. Dentro del Comité se creó el Subcomité Nacional de Atención Integral a Víctimas, conformado por las instituciones responsables de la atención a las víctimas en el marco de la Ley 975 de 2005<sup>115</sup>. Este subcomité tiene como objetivo centrar su actuación en tres ejes principales: acompañamiento psicológico, de acompañamiento jurídico y divulgación de los derechos de las víctimas.

---

<sup>113</sup> Creado por medio del Decreto 3391 de 2006.

<sup>114</sup> Hacen parte del Comité: representantes de la Defensoría del Pueblo, Vicepresidencia de la República, Ministerio del Interior y de Justicia, Ministerio de Defensa, Oficina del Alto Comisionado para la Paz, Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional (Acción Social), Fiscalía General de la Nación, Consejo Superior de la Judicatura, Corte Suprema de Justicia, Procuraduría General de la Nación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación, Comisiones Regionales de Restitución de Bienes.

<sup>115</sup> Hacen parte del Subcomité: Fiscalía General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Ministerio de Protección Social, Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Acción Social, Ministerio del Interior y de Justicia, y la Procuraduría General de la Nación, en su calidad de ente de control.

En el seno de este Subcomité y con especial impulso de la CNRR y de la Defensoría del Pueblo, se ha propuesto el Modelo de Atención Integral a las Víctimas<sup>116</sup>. Éste consiste en una estrategia de intervención psicojurídica a las víctimas que acuden al procedimiento de Justicia y Paz. La propuesta centra su atención en el desarrollo de acciones estratégicas durante cinco momentos principales:

- *Información pedagógica generalizada a todas las víctimas*<sup>117</sup>: etapa en la que se incluyen acciones estratégicas dirigidas a todas las víctimas que acuden a las diferentes instituciones que brindan orientación en el marco de la citada Ley de Justicia y Paz
- *Seguimiento a la orientación inicial brindada*: por medio de acciones estratégicas, como acompañamiento emocional de contención de reacciones adversas suscitadas por las expectativas de la participación en el proceso penal; abordaje de expectativas y temores, estímulo del reconocimiento y uso de las herramientas personales de afrontamiento, información general sobre el curso de los trámites, promoción de la integración de las personas o comunidades víctimas.
- *Procesos de reparación judicial o administrativa*: con especial énfasis en la diligencia de versión libre de Justicia y Paz, se pretende la intervención con acciones antes, durante y después del procedimiento<sup>118</sup>.

---

<sup>116</sup> Propuesta de Acompañamiento Psicosocial a las Víctimas en el marco de Justicia y Paz, diciembre de 2007. Subcomité de Atención Integral a Víctimas.

<sup>117</sup> En esta etapa la orientación no constituye una intervención psicosocial en estricto sentido, pero es entendida como psicosocial en la medida que minimiza los riesgos emocionales que una víctima puede sufrir, con ocasión de su posible participación en el proceso penal de Justicia y Paz, a través de la información completa que la víctima requiere, con la cual tendrá la posibilidad de decidir si participa o no.

<sup>118</sup> *Antes*: psicoeducación sobre la forma en que se desarrolla la audiencia y preparación emocional del impacto que puede generar el contexto de la versión (expresiones de los que rinden versión, reacciones de otras personas víctimas con quienes se comparte la sala alterna, etc.). *Durante*: intervenciones en crisis, intervenciones médicas e intervención sobre la dinámica grupal generada en el interior de la sala alterna. *Después*: actividades grupales que permitan, en lo posible, el cierre emocional de las reacciones presentadas, remisión de los casos que lo requieran a hospitales y centros de salud e información por parte de un abogado sobre el curso del futuro del proceso, una vez finalizada la versión libre.

- *Acompañamiento y seguimiento psicosocial a comunidades:* la intervención psicosocial se pretende dar por medio de acciones como la georeferenciación de las víctimas que participan en los procesos para tener un impacto comunitario y no individualizado, la identificación de factores protectores y de riesgo en las regiones de donde vienen las víctimas, y la implementación de una estrategia de acompañamiento psicosocial con perspectiva comunitaria y de fortalecimiento de vínculos afectivos, de modo que fortalezca los factores protectores de las víctimas dentro de sus familias y grupos sociales.
- *Incidente de reparación integral:* intervención similar a la de la versión libre, adecuada a los requerimientos del incidente de reparación.

La propuesta incluye también los momentos de transición y el trabajo con el entorno familiar y en las comunidades de las víctimas, es decir, intervenciones de carácter individual y de carácter colectivo. Adicionalmente, establece el recurso humano necesario en cada acción estratégica (abogados, psicólogos y trabajadores sociales) y las competencias de las entidades que forman parte del Subcomité.

La iniciativa se encuentra diseñada de manera que su operatividad esté acorde con la implementación del modelo de atención en las sedes regionales de la CNRR o de cualquiera de las entidades que integran el Subcomité que cuenten con espacio para ello y en unidades móviles de atención que serán instauradas en las 30 ciudades de mayor presencia de víctimas y que contarán con un presupuesto anual de 720 millones de pesos, aproximadamente<sup>119</sup>. Es

---

<sup>119</sup> Lucha contra la Impunidad en Colombia, Comisión de Seguimiento al Proceso, Londres, Cartagena, Bogotá, junio de 2008.

necesaria para esta iniciativa la coordinación interinstitucional local y regional, pues se pretende la presencia de todas las instituciones involucradas en el procedimiento de Justicia y Paz de manera que se pueda prestar una atención integral. Sin embargo, la propuesta se encuentra aún en proceso de diseño y formulación concreta, y se está a la espera de su entrada en ejecución.

Lo que se conoce hasta ahora de la iniciativa presentada por el Comité de Coordinación no corresponde a los mínimos adecuados para satisfacer las demandas de atención integral de las víctimas, pues da prevalencia, como eje del proceso de atención, al procedimiento judicial y no a la víctima, no hace seguimiento y monitoreo de casos particulares y en general replica un modelo que ya ha sido aplicado para la atención integral de la población desplazada (UAO) que a la fecha no han mostrado resultados satisfactorios, como ya se evidenció en el capítulo anterior.

Antes de iniciar la ejecución de este modelo, es necesario tener en cuenta que existen dos estrategias para desarrollarlo: una de trabajo comunitario, compuesto por redes sociales, fundamentado en el aprovechamiento de los lugares de reunión y asistencia de las comunidades. Esta estrategia es de más fácil inserción en contextos rurales en donde se necesita mayor movilidad, acceso y confianza con las comunidades. Otra estrategia corresponde a un centro de acogida, con carácter permanente, en donde la gente acude a recibir atención periódica. Estas estrategias son más adaptables en contextos urbanos en donde, por lo general, existen menos problemas de accesibilidad, pero significan mayor riesgo para las víctimas pues puede conllevar, para quienes acuden en busca de atención, un estigma (como en un centro de atención a mujeres violadas) y graves riesgos de seguridad. Cuando acuden a estos lugares, las víctimas pueden ser fácilmente ubicadas por

sus perpetradores (en contextos donde siguen teniendo presencia o control). A esta modalidad correspondería la implementación del modelo de atención de Justicia y Paz.

La creación y el diseño de cualquiera de estas modalidades de atención deben ser discutidos teniendo como eje central las necesidades y particularidades de la población objetivo. Esta discusión debería darse en las instancias oficiales, teniendo en cuenta las instituciones privadas con experiencia en salud mental y las organizaciones sociales que trabajan con víctimas.

Finalmente, en lo que respecta a la creación de puntos de atención por las diferentes instancias del Estado, se evidencia que estos no son los escenarios adecuados para brindar atención psicosocial, dados los problemas de desconfianza y falta de credibilidad por parte de la comunidad. Se debe pensar en estudiar las posibilidades de las unidades de atención móviles, con una perspectiva de trabajo comunitario, y que ellas acudan directamente a las poblaciones afectadas de manera periódica.

## 6. CONCLUSIONES GENERALES DE LA VALORACIÓN Y RECOMENDACIONES

Las valoraciones y recomendaciones que se exponen a continuación se deducen del ejercicio de constatación entre lo que se debe entender por un marco adecuado de atención psicosocial a las víctimas del conflicto, el mandato de las instituciones involucradas y la realidad derivada de los procedimientos aplicados. Acerca de las iniciativas o proyectos que aún no se encuentran en ejecución, se exponen algunas recomendaciones y observaciones para tener en cuenta y mejorar en la planeación y el diseño de las propuestas.

Como conclusión principal, se ha constatado la ausencia de una política pública estatal para la atención psicosocial de las víctimas que han recurrido a la Ley de Justicia y Paz y para las afectadas por el conflicto armado interno. Si bien existen esfuerzos para atender a estos tipos de víctimas, los mismos resultan aún incipientes, incluso en cumplimiento de la Ley 975 de 2005. Por lo tanto, las conclusiones y recomendaciones presentadas a continuación se centran en lo que hasta ahora se ha implementado en el tema. En este mismo sentido, una recomendación global es la implementación de acciones estatales que permitan iniciar el proceso de construcción, aprobación y puesta en ejecución de la política pública.

En cuanto a los programas de atención psicosocial adelantados, se encontró que no se han ejecutado todas las acciones adecuadas a fin de incorporar los elementos mínimos de racionalidad que permitan garantizar la integridad, la salud psicológica y la vida en condiciones de dignidad a las víctimas del conflicto armado interno.

## **Falencias en relación con los elementos mínimos que debe contener todo programas de atención psicosocial como componente de una política pública de garantía de derechos fundamentales**

### ***1. Cobertura material insuficiente***

El gran número de personas afectadas por el conflicto en Colombia y la limitada cantidad de programas e iniciativas han hecho imposible que exista una oferta institucional que pueda abarcar a todas las víctimas. La oferta descrita es limitada en su planeación y ejecución, aún cuando el Estado se encuentra obligado a garantizar asistencia integral *a todas* las víctimas del conflicto, independientemente del hecho victimizante, de su perpetrador o de las negociaciones de los victimarios con el gobierno.

De lo expuesto, se evidencia el mayor desarrollo y cobertura en atención a víctimas del desplazamiento y un desarrollo incipiente para víctimas que acuden a los procedimientos de Justicia y Paz. Aquellas personas que no son víctimas de desplazamiento o cuyo perpetrador no cumple con los requisitos para acudir al procedimiento de Justicia y Paz o no se ha presentado por cualquier motivo, no cuentan con atención psicosocial alguna.

- **Recomendación:** uno de los principales problemas a los que debe responder cualquier estrategia y en el cual se debe pensar desde la etapa del diseño y la planeación es el número masivo de víctimas. Esta cantidad hace necesaria una respuesta adecuada que cubra a la mayor población posible e implica una mayor carga presupuestal y de recursos. También ayudará la mejor coordinación con entidades oficiales y privadas especializadas en atención psicosocial específica.

## *2. Descoordinación entre las instituciones involucradas*

La falta de coordinación entre las instituciones que tienen responsabilidades de atención a las víctimas propicia la fragmentación y dificulta la implementación de los programas. De igual manera, hace imposible la adopción de los programas y la coordinación y colaboración con organizaciones privadas, desde una perspectiva de conjunto que deje evaluar sus resultados, adoptar correctivos y facilitar su desarrollo gradual.

En todos los programas se observa la descoordinación en la identificación de objetivos, contenidos, acciones y responsabilidades en la materia. Se constata ausencia de criterios, conceptos, procedimientos y protocolos que contengan los mínimos de garantía de los derechos, que sean aplicables en todo el territorio nacional y que cuenten con cierto grado de flexibilidad en su aplicación o desarrollo metodológico en las diferentes regiones del país.

Esto lleva a que cada institución, en cumplimiento de sus deberes y funciones, tenga sus propias iniciativas de atención, intervención o acompañamiento, de acuerdo con las necesidades

que se presenten en la región o comunidad atendida, lo que produce un fenómeno de atomización que responde a lógicas operativas, pero no a una dimensión estructurada de reparto de competencias. De esta manera, es imposible instaurar una lógica de apoyo interinstitucional por medio de la asignación de funciones y competencias complementarias, según la especialidad de cada institución.

La existencia del Comité de Coordinación Interinstitucional y del Subcomité de Atención Integral a Víctimas, en el caso de las que acuden a los procedimientos de Justicia y Paz, representa un avance en coordinación y unificación. Sin embargo, la propuesta presentada por el Subcomité tiene falencias, ya expuestas, y no se corresponde con las necesidades reales de las víctimas en las regiones. La situación de urgencia amerita la toma de medidas inmediatas (no por ello menos planeadas) que deben ser una prioridad del Subcomité. A lo anterior se suma la ausencia del Ministerio de Protección Social en el Comité de Coordinación, pues es esta institución la que coordina todo el sistema de seguridad social y debería prestar sus servicios especializados en salud mental de manera oportuna y eficiente.

- **Recomendación:** coordinar todas las instituciones involucradas en la atención a los afectados por la violencia (no sólo quienes están encargados de la atención directa) a fin de articular los requisitos mínimos que deben contener los programas de atención a las víctimas del conflicto, universalmente consideradas, de acuerdo con la jurisprudencia y la práctica internacional.

Posteriormente, generar un protocolo de atención psicosocial que garantice el cubrimiento de todas las víctimas del

conflicto y la asignación de responsabilidades específicas a las instituciones, según su naturaleza y mandato. Además, contemplar los mecanismos que permitan garantizar a las víctimas: información; orientación sobre oportunidades, derechos y mecanismos de exigibilidad; asistencia legal y representación judicial (de ser necesaria), protección, seguridad y procedimientos de minimización de riesgos, atención diferenciada a la población objetivo (mujeres, niños y niñas, población LGBT, indígenas, afrocolombianos, adultos mayores, etc.), mecanismos de atención específicos según la gravedad e impacto del hecho victimizante (desplazamiento forzado, desaparición, tortura, homicidio, violencia sexual, etc.). Se recomienda una actitud menos protagónica por parte de las instituciones públicas, así como fomentar la construcción de alianzas con organizaciones privadas.

### *3. Inexistencia de metas de corto, mediano y largo plazo*

En ninguno de los programas expuestos se encontró que en el proceso de diseño o de ejecución se establecieran metas claras de corto, mediano o largo plazo.

- **Recomendación:** definir metas puntuales de corto, mediano y largo plazo para los programas y componentes de atención psicosocial a las víctimas del conflicto, dentro cada entidad, de manera que sea posible garantizar que la población objetivo goce efectivamente de sus derechos a la dignidad e integridad física, psicológica y moral.

### *4. Presupuesto insuficiente*

Los problemas presupuestales se presentan en el proceso de formulación y planeación de las necesidades y en la ejecución

de los rubros indispensables para cubrirlos. Al momento de ejecutar los proyectos, los recursos asignados no son suficientes para la demanda de atención. De otra parte, los programas gubernamentales en ejecución han tenido como fuente de financiamiento la cooperación internacional, sin existir un compromiso de planeación presupuestal que asegure a mediano y largo plazo su viabilidad y sostenibilidad.

Las diferentes instituciones contactadas argumentaron como principal razón de la ausencia de procedimientos de atención psicosocial y de la falta de especialistas en la materia para atender a las víctimas, la insuficiencia de recursos económicos, humanos y de infraestructura. Ello teniendo en cuenta la gran cantidad de víctimas que se presentan en las instituciones y el gran cúmulo de necesidades que tienen (reivindicación de sus derechos, necesidades básicas insatisfechas, etc.).

Si bien se reconoce esta realidad, es necesario recordar que las instituciones tienen la obligación de gestionar, por los medios pertinentes y adecuados, los recursos necesarios para cumplir con los objetivos planteados, las obligaciones que les corresponden por mandato y las demandas de sus usuarios o población objetivo. De igual manera, es necesario evitar que, habiendo recursos disponibles, los plazos para la ejecución de los mismos sean dados por la institución que los ofrece (cooperación internacional o gobierno). Cuando los plazos de ejecución presupuestal imponen un ritmo de trabajo determinado, la atención a las víctimas pierde su continuidad y, por ende, su carácter de proceso.

- **Recomendación:** al momento de diseñar un programa de atención, realizar un análisis de necesidades adecuado y

una pertinente evaluación posterior, de acuerdo con las metas que se pretende satisfacer y la población objetivo que se debe cubrir. Hay que recordar que los plazos de ejecución se deben regir por los procesos necesarios para garantizar los derechos y no por las agendas de instituciones nacionales o internacionales. De igual manera, las instituciones han de realizar las gestiones pertinentes para la consecución de los recursos indispensables para ejecutar integralmente los programas.

### **5. Medidas y programas insostenibles**

Los programas expuestos se caracterizan por un diseño de carácter temporal y de ejecución presupuestal a plazos. No se encontró ninguna acción tendiente a garantizar la continuidad de los procesos ni a hacer frente a cambios coyunturales o políticos. Los programas de atención psicosocial no deben dejar procesos abiertos y sin seguimiento.

- **Recomendación:** fomentar la participación de representantes de las víctimas en los programas, de forma que se “apropien” de los objetivos y sean parte y apoyo de la implementación de los programas y garanticen su continuidad a largo plazo. Para que esto sea posible es necesario que los presupuestos contemplen esta participación de las víctimas y la fomenten. Por otra parte, es necesaria la coordinación de esfuerzos en la atención psicosocial a las víctimas entre las instituciones del Estado encargadas de la prestación de estos servicios y otras instituciones privadas o de la sociedad civil que ofrezcan también estos servicios.

## *6. Falta de adopción e implementación de indicadores de resultado*

En cuanto a la adopción e implementación de indicadores de resultado (basados en el criterio de goce efectivo de los derechos) que permitan la evaluación y el seguimiento de los programas, existen dos situaciones diferentes relativas a los programas de atención a población desplazada y a víctimas que acuden al procedimiento de Justicia y Paz. En el primero de ellos, la Corte Constitucional ha detectado la inexistencia de indicadores basados en el goce efectivo de los derechos. Al respecto de los indicadores existentes, ha observado un inadecuado contenido, ya que en la actualidad no son más que simples enunciaciones de elementos inconexos o de criterios aislados relativos a algunas metas planteadas. De igual manera, no permiten la medición del grado de avance en el desarrollo de los programas ni la identificación de los problemas para propiciar la adopción adecuada y oportuna de correctivos. En consecuencia, no ha sido posible la caracterización de las necesidades específicas de la población beneficiaria atendiendo a factores diferenciales<sup>120</sup>. Así mismo, la batería de indicadores no es homogénea dentro de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada (SNAIPD) y no permiten sacar conclusiones sobre aspectos esenciales de los fines de la política y de los programas que la componen, tanto en su gestión como en su impacto<sup>121</sup>.

En los programas de atención psicosocial a las víctimas que acuden al procedimiento de Justicia y Paz la situación es mucho más grave, pues la inexistencia de indicadores de resultado es total.

---

<sup>120</sup> Corte Constitucional, auto 218 de 2006.

<sup>121</sup> *Ibidem*, auto 109 de 2007.

Esto hace imposible una medición satisfactoria de los programas, la identificación de problemas y necesidades específicas de la población objetivo y la obtención de conclusiones sobre aspectos sustanciales de los programas.

- **Recomendación:** especialmente en el marco de la Ley 975 de 2005, se recomienda adoptar e implementar indicadores de resultado realistas para los programas a cargo de cada entidad (de acuerdo con lo expuesto en el presente documento), de tal forma que se cuente con información suficiente sobre los avances, estancamientos o retrocesos en el goce efectivo de los derechos de la población objetivo y que sea posible identificar y hacer seguimiento al tratamiento diferenciado que debe darse a estas víctimas.

## **Falencias en relación con los elementos mínimos que deben contener los programas de atención psicosocial por su materia especial**

### *1. Ausencia de mecanismos adecuados de recolección de información*

Todos los componentes de la pretendida política pública de atención integral a las víctimas de violaciones de los derechos humanos (entre los que se encuentra la atención psicosocial) dependen para su debida formulación y ejecución de un adecuado proceso de registro y caracterización de la población. Cualquier atraso, rezago o falla tiene un impacto directo sobre la totalidad de los elementos que integran la política pública.

En el caso de la atención psicosocial, los procedimientos de contacto con las víctimas y de recolección de información obedecen a las lógicas operativas de cada institución. No existe

un proceso reflexivo ni articulado para crear estrategias en este sentido ni un sistema de registro apropiado y coordinado en donde se tenga en cuenta lo que el mismo supone para las víctimas, ni se priorizan aspectos de seguridad y eficacia (véase más adelante).

En consecuencia, el registro se realiza en múltiples formatos de diferentes instituciones, lo que genera situaciones de victimización secundaria, pues los afectados por los delitos deben rendir testimonio tantas veces como instituciones visiten, además de probar de igual manera su condición de víctimas en cada oportunidad. De esta forma, en vez de ayudarlas, y a pesar de las buenas intenciones, se está haciendo más daño a las víctimas. Es necesaria entonces la creación de una base de datos común que haga parte de un coordinado sistema de información en donde se garantice la confidencialidad de la información suministrada y el respeto por el establecimiento de competencias institucionales.

También es problemático el tratamiento dado a las víctimas en los procedimientos de recolección de información, pues se presentan tratos inapropiados por falta de formación especializada de los funcionarios y de capacitación en tratamiento a víctimas de violaciones de los derechos humanos.

De la valoración de los registros de las instituciones involucradas se ha encontrado que los mismos no son sensibles a las necesidades, expectativas y capacidades de las víctimas. Se limitan a las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los delitos que se va a investigar. Existen algunos formularios de registro aislados que tienen en cuenta los aspectos socioeconómicos y las expectativas de las víctimas durante el procedimiento de Justicia

y Paz (algunos de CNRR), pero no se articulan con los demás procesos de recolección de información.

No existen estrategias con enfoque de tratamiento diferencial a poblaciones específicas: Por ejemplo, no se incorporan variables en los formatos que permitan la identificación de estas circunstancias y no se brinda capacitación específica a los encargados de recopilar la información a fin de tratar adecuadamente situaciones especiales, como la de las víctimas de violencia de género.

En el caso específico de atención a la población desplazada, el principal problema encontrado ha sido el *subregistro*, ya que existe una marcada discordancia entre las dimensiones reales del fenómeno y las cifras inferiores incluidas en el Registro Único de Población Desplazada. El sistema oficial de registro subdimensiona significativamente el problema nacional<sup>122</sup>.

Hasta tanto los problemas de registro y caracterización no sean resueltos, no se podrá avanzar de manera confiable y sostenida en la resolución de los problemas.

- **Recomendación:** lo fundamental es respetar la dignidad de las víctimas. Desde el enfoque psicosocial, el registro debe permitir identificar: expectativas, necesidades y potencialidades de las víctimas, individual y colectivamente consideradas; expectativas concretas acerca de los procedimientos judiciales o administrativos; necesidades de poblaciones específicas y contexto socioeconómico.

---

<sup>122</sup> Corte Constitucional, auto 218 de 2006.

Es necesario revisar y adecuar los formatos de recolección de información de las instituciones involucradas en la atención, de manera que se genere un registro único utilizable por todas las instituciones que no obligue a las víctimas a la rendición múltiple y constante de testimonios.

De igual manera, las personas encargadas de recolectar la información y llenar los formatos deben contar con entrenamiento y capacitación especial en atención a víctimas de violaciones de los derechos humanos. Se hace necesario plantear un sistema de capacitación local, homogéneo y coherente, que permita a los líderes locales apoyar la recuperación del tejido social en las áreas de difícil acceso.

Al recolectar la información, es necesario aclarar a la víctima qué información va a ser compartida, con qué entidades y qué tipo de funcionarios van a acceder a esta. Ello con el fin de implementar procesos que aseguren la transparencia de las acciones institucionales, para mitigar la desconfianza de las víctimas hacia el Estado y para dar tranquilidad a los afectados por el delito, cuando los perpetradores se encuentran involucrados (por acción u omisión) con autoridades civiles y/o militares.

## ***2. Falta de información para las víctimas y de mecanismos de divulgación periódica de la oferta institucional***

Salvo contadas excepciones<sup>123</sup>, existe una carencia de estrategia comunicativa entre las instituciones responsables y dentro de cada una de ellas. En consecuencia, se presenta un déficit en

---

<sup>123</sup> La Procuraduría General de la Nación, en cumplimiento del artículo 36 de la Ley 975 de 2005, viene adelantando una estrategia nacional de difusión audiovisual y radial sobre los derechos de las víctimas y del papel que tiene en esta materia.

la posibilidad de exploración y ajuste de los programas a las expectativas de las víctimas y de unificación de herramientas, contenidos y lenguajes. La información sobre las alternativas oficiales para satisfacer los derechos de las víctimas no es oportuna, suficiente, adecuada, ni permite la toma de decisiones informadas por parte de las víctimas.

Hay significativa ausencia de información clave sobre mecanismos y posibilidades de reparación y sobre derechos de poblaciones específicas (mujeres, niños, jóvenes, grupos indígenas, etc.) así como de estrategias para acceder a ellos. De manera particular, se presentan falencias en la información sobre posibilidades de acceso a mecanismos de satisfacción de derechos económicos, sociales y culturales (servicios sociales básicos).

En general, el modelo informativo se configura a partir de la suma de piezas comunicativas y desde la coyuntura, sin una estrategia definida que permita evitar lógicas excluyentes, por ejemplo, cuando las entidades ofrecen programas de atención psicosocial, pero no dedican el tiempo suficiente en el primer encuentro con la víctima (y la recogida de datos básicos) para ver si la persona tiene derecho al acceso a estos servicios. De esta forma, se niega el acceso a programas a personas que tienen el derecho a ellos.

Uno de los principales problemas que impiden la realización de procedimientos de monitoreo y evaluación es la falta de un sistema de información consolidado y coordinado interinstitucionalmente. Por ende, se producen situaciones negativas como el inadecuado desarrollo de los procesos de atención, la falta de planeación y de establecimiento de objetivos y metas, la ausencia de supervisión de la atención

brindada a las víctimas y la imposibilidad de medir la eficacia de los programas atendiendo al impacto en la salud mental y en las relaciones sociales de los beneficiarios.

- **Recomendación:** en los espacios de coordinación o en las instituciones que por ley están encargadas de coordinar los sistemas de atención, se recomienda diseñar y ejecutar una estrategia de recolección y manejo de información que contenga los medios idóneos para garantizar: la producción de información pertinente y de calidad, en lenguaje sencillo, métodos adecuados para llegar a las poblaciones y víctimas de acuerdo con sus contextos particulares, procedimientos de integración y coordinación con las redes y organizaciones sociales de apoyo y la existencia de mecanismos de sensibilización y movilización de la sociedad en general<sup>124</sup>. Evitar caer en la manipulación de las problemáticas que hacen algunos medios de comunicación y trabajar estratégicamente con ellos.

### *3. Ambiente de inseguridad para las víctimas que se pretende atender*

Para que un proceso de atención sea exitoso, las víctimas deben contar con un contexto de seguridad favorable. Si bien las instituciones encargadas de prestar la asistencia psicosocial no están directamente obligadas a garantizar protección, esta falencia evidente por parte del Estado en su conjunto no permite brindarles una atención integral.

---

<sup>124</sup> Dentro del Subcomité de Atención Integral a Víctimas que acuden a los procesos de la Ley 975 de 2005, se recomienda reflexionar y planear formas de promoción de un cambio de estrategia de información institucional que no sea por demanda, sino por oferta. Se recomienda la creación de un sistema unificado de información que permita realizar seguimiento a la ejecución de los programas e identificar puntos críticos en su ejecución, así como percibir necesidades de modificaciones y ajustes a los procedimientos y posibilidades de realización de control de ciudadano por parte de la comunidad.

- **Recomendación:** es necesario diseñar y llevar a cabo medidas de atención especial para los contextos de inseguridad específicos que se presenten durante y fuera de los procedimientos judiciales, con el fin de minimizar el riesgo para aquellas víctimas que perciban que pueden poner en peligro su seguridad personal con la asistencia a los puntos de atención. Es de suma importancia contar con las evaluaciones de las situaciones riesgosas para las víctimas y atender a sus percepciones específicas acerca de su situación. Las modalidades de atención deben garantizar seguridad a las víctimas y evitar su visibilización en contextos de control de grupos armados. Su seguimiento a mediano y largo plazo debe ser planificado y debe evitarse ante todo la creación de falsas expectativas.

#### ***4. Insuficiencia de personal especializado para brindar atención a las víctimas***

Si bien algunas instituciones cuentan con psicólogos para atender a las víctimas que soliciten los servicios, se ha encontrado que el número de estos profesionales por institución (uno o dos) no responde a sus demandas. Se evidencia ausencia de personal de salud especializado para realizar tratamientos médicos a víctimas que se encuentren afectadas en mayor grado por los hechos victimizantes o por situaciones derivadas de ellos. Además de la preparación en salud mental, los profesionales encargados de atender a las víctimas deben contar con capacitación o experiencia especial en atención a víctimas de graves violaciones de los derechos humanos, falencia que es evidente en la oferta institucional colombiana.

- **Recomendación:** garantizar la buena disposición adecuada del personal que trabaja directamente con víctimas, no sólo

exigiendo preparación especializada (antes del desempeño del cargo) en el área de salud mental, sino experiencia en atención a víctimas de graves violaciones de los derechos humanos. De igual manera, es importante capacitar constantemente a los funcionarios en estos aspectos, así como determinar estrategias para rotarlos en sus actividades (incluso el funcionario más competente e idóneo puede saturarse y presentar problemas de salud, ausencias, maltrato y despersonalización en la atención).

#### ***5. Imposibilidad de diseñar y ejecutar procedimientos de atención adaptados a la población beneficiaria***

La oferta existente de atención psicosocial a las víctimas de los delitos, dentro de la jurisdicción ordinaria, para la población desplazada y dentro del procedimiento de la Ley de Justicia y Paz no contempla estrategias de tratamiento especial a ciertas personas que han sido víctimas de hechos que generan mayor impacto o un impacto diferenciado (víctimas de violencia sexual, desaparición, tortura, etc.), ni en relación con la pertenencia a una población específica que sufre las consecuencias del conflicto de manera particular (mujeres, jóvenes, niños, niñas). La ausencia total de enfoques subdiferenciales complementarios se evidencia en todos los programas expuestos. Esto hace imposible identificar las necesidades especiales de atención psicosocial de poblaciones específicas, presupuesto de una atención pertinente e integral.

En los procesos de Justicia y Paz se han encontrado graves vacíos en lo referente a los tratamientos diferenciales en procedimientos específicos, como las audiencias de versión libre y las diligencias de exhumaciones e identificaciones de cadáveres. En las diligencias de versión libre se han presentado situaciones negativas para las víctimas generadas por la deficiente atención. El principal

problema ha sido la falta de preparación para que las víctimas puedan acudir a las audiencias, especialmente en relación con lo que van a encontrar en el procedimiento. Es necesario que la víctima entienda y asimile las situaciones a las que se puede enfrentar, que pueden ir desde el silencio de quien rinde versión, hasta el reconocimiento y la justificación despectiva del hecho violatorio. Además, se ha encontrado deficiencia en mecanismos de contención o de reacción en crisis, cuando estos procedimientos generan en las víctimas reacciones severas.

En los procedimientos de exhumación e identificación de cadáveres el principal problema es la dificultad para la participación activa de las víctimas. Esta participación incluye la formación de historias *ante mortem* de los desaparecidos por medio de la información que pueden dar las víctimas, el involucramiento directo en los procedimientos de exhumación, la correcta identificación de los cadáveres y la posibilidad de inhumar a los familiares de acuerdo con la cultura y creencias. La principal razón aducida por la Fiscalía General de la Nación para limitar el acceso de los familiares es que las fosas se han encontrado en lugares de difícil acceso y no cuentan con las condiciones de seguridad adecuadas. Estas situaciones, si bien en algunas circunstancias pueden ser ciertas, no obstan para que se haga partícipes a las víctimas por medio de formas alternativas (grabación de las diligencias, información completa sobre lo encontrado, etc.).

Esto, sumado a la ausencia de recursos por parte de las instituciones y de las familias de los desaparecidos para cubrir los gastos que representa el desplazamiento, se ha constituido en los principales factores que limitan la participación. En los casos en que se ha logrado la identificación de los cadáveres y la entrega efectiva de los restos, los familiares de las víctimas no han

contado con el apoyo del Estado para afrontar retos posteriores, como el impacto psicológico que representa recibir los restos de un ser querido, seguimiento a las reacciones familiares, ni ayuda en la inhumación y en el retorno a la región de origen, etc.

- **Recomendación:** facilitar mecanismos de participación de los familiares o de sus representantes en los procesos de exhumación, y dar apoyo económico y acompañamiento psicosocial adecuado. Paralelamente, coordinar con entidades privadas especializadas la atención psicosocial a estos grupos específicos.

#### *6. Condicionamiento de la atención psicosocial a la iniciación de procedimientos judiciales*

En el caso de la oferta de atención a víctimas que acuden a los procedimientos de Justicia y Paz, las estrategias y programas dependen directamente de la iniciación o permanencia en un procedimiento penal específico. Ligar la atención psicosocial a la posibilidad o voluntariedad de participación procesal limita el sentido de la atención y desnaturaliza los fines de la misma.

- **Recomendación:** diseñar y modificar las iniciativas y estrategias vigentes de manera que garanticen la atención a las víctimas independientemente de la iniciación o no de un procedimiento judicial. De igual modo, se debe garantizar que el diseño y aplicación de los procedimientos dependan de las necesidades específicas de las víctimas y no de los procedimientos judiciales o administrativos a los que ellas pueden acudir.

### *7. Ausencia de participación de la sociedad civil en el diseño, ejecución y control de los procedimientos de atención*

En la mayoría de los programas no existe participación de la sociedad civil ni en el diseño ni en la ejecución ni en el control de los programas. En Colombia existen diversas organizaciones con una experiencia importante en acciones de acompañamiento psicosocial a las víctimas de violaciones de los derechos humanos.

El Estado puede utilizar esta experiencia adquirida para mejorar los procedimientos de atención.

- **Recomendación:** atender la experiencia de las organizaciones privadas en el tema, al momento de diseñar e implementar los programas de atención, así como en los procesos de evaluación y de definición de correctivos de las falencias. De igual manera se recomienda orientar a las víctimas en el trato con las instituciones públicas en la exigibilidad de sus derechos, así como en procedimientos de interlocución con actores oficiales.



## BIBLIOGRAFÍA

- Boss, Pauline. *Ambiguous Loss: Learning to Live with Unresolved Grief*. Cambridge: Mass, Harvard University Press, 1999.
- Bracken, Patrick J. "Hidden Agendas: Deconstructing Post-Traumatic Stress Disorder", en Patrick J. Bracken y Celia Petty (eds.), *Rethinking the Trauma of War*. Londres: Free Association Books, 1998.
- Brinton Lykes, M. y Marcie Mersky. "Reparations and Mental Health: Psychosocial Interventions Towards Healing, Human Agency, and Rethreading Social Realities", en Pablo de Greiff (ed.), *Handbook of Reparations*. Nueva York: Oxford University Press, 2006 [International Center for Transitional Justice (ICTJ), traducción no oficial].
- Díaz, Catalina (ed.). *Reparaciones para las víctimas de la violencia política. Estudios de caso y análisis comparado*. Bogotá: Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ), Fondo Global para la Paz y la Seguridad del Ministerio de Relaciones Exteriores y Comercio Internacional de Canadá, 2008.
- Gómez Córdoba, Óscar. Corporación Apoyo a Víctimas de Violencia Socio-Política pro Recuperación Emocional (AVRE). *Voces de memoria y dignidad* [Material pedagógico sobre reparación integral. Módulo: Aspectos Psicosociales de Reparación Integral, abril de 2006].
- Hromadzic, A. y A. García del Soto. "From individual suffering to collective activism: Academic and community approaches to

- the bosnian war rapes, ethnocentrism and minority rights in the Balkans”, en S. M. Burn (ed.), *Women across cultures: A global perspective*. Nueva York: McGraw-Hill, 2005.
- Martín-Baró, Ignacio. “Guerra y salud mental”. *Estudios Centro-americanos*, 29/30 (1984), pp. 503-514.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). *Informe sobre la salud en el mundo 2001. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*. ISBN 92 4 356201 0 (Clasificación NLM: WA 540.1), ISSN 1020-6760.
- Procuraduría General de la Nación. *Función preventiva de la Procuraduría General de la Nación en materia de derechos humanos*. Bogotá: Imprenta Nacional, 2002, p. 21.
- Raija-Leena, Punamaki. “Political Violence and Mental Health”. *Internacional Journal of Menthal Health*, 17 (4) (1989).
- Stover, Eric y Rachel Shigekan, “Exhumación de fosas comunes: balanceando las necesidades jurídicas y humanitarias”, en Michael Reed Hurtado (ed.), *Judicialización de crímenes de sistema. Estudios de caso y análisis comparado*. Bogotá: Centro Internacional para la Justicia Transicional (ICTJ), 2008, p. 166.
- Tamarit Sumalla, Josep M. y Carolina Villacampa Estiarte. *Victimología, justicia penal y justicia reparadora*. Bogotá: Universidad Santo Tomás, Ibáñez, 2006, p. 66.
- Van der Veer, Guus. *Manual para consejeros comunitarios en áreas de conflicto* [por publicarse a finales de 2008 por Intervention/War Trauma Foundation, Países Bajos].
- Wessells, M. y M. van Ommeren (eds.). *The InterAgency Guidelines, IASC, for Mental Health and Psychosocial Work* [officially launched at the UN New York in december 2007].
- Wildschut, Glenda y Paul Haupt. *I'll Walk Beside You. Providing emotional support for testifiers at the South African Truth & Reconciliation Commission*. Center for Victims of Torture. New Tactics in Human Rights Project.

## **Normas Internacionales**

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Protocolo Adicional a la Convención Americana de Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Protocolo Adicional I de 1977 a los Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949.

Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.

## **Jurisprudencia Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH)**

Caso Velásquez Rodríguez vs. Honduras, sentencia del 29 de julio de 1988.

Caso de la Panel Blanca, Paniagua Morales y otros vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 25 de mayo de 2001, serie C, No. 76.

Caso de los Niños de la calle, Villagrán Morales y otros vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 26 de mayo de 2001, serie C, No. 77.

Caso Barrios Altos vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 30 de noviembre de 2001, serie C, No. 87.

Caso Cantoral Benavides vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 3 de diciembre de 2001, serie C, No. 88.

- Caso Durand y Ugarte vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 3 de diciembre de 2001, serie C, No. 89.
- Caso Myrna Mack Chang vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 25 de noviembre de 2003, serie C, No. 101.
- Caso 19 Comerciantes vs. Colombia, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 5 de julio de 2004, serie C, No. 109.
- Caso Instituto de reeducación del menor vs. Paraguay, Excepciones preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 2 de septiembre de 2004, serie C, No. 112.
- Caso Masacre Plan de Sánchez Vs. Guatemala, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 19 de noviembre 2004, serie C, No. 116.
- Caso Carpio Nicolle y otros vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 22 de noviembre 2004, serie C, No. 117.
- Caso Lori Berenson Mejía vs. Perú, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 25 de noviembre de 2004, serie C, No. 119.
- Caso de las Hermanas Serrano Cruz vs. El Salvador, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 01 de marzo de 2005, serie C, No. 120.
- Caso Caesar vs. Trinidad y Tobago, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia 11 de marzo 2005, serie C, No. 123.
- Caso Fermín Ramírez vs. Guatemala, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 20 de junio de 2005, serie C, No. 126.
- Caso Gutiérrez Soler vs. Colombia, Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia de 12 de septiembre de 2005, serie C, No. 132.
- Caso de la Masacre de Pueblo Bello vs. Colombia, Fondo Reparaciones y Costas, sentencia de 31 de enero de 2006.

## **Normatividad Nacional**

Constitución Política de Colombia de 1991.

Código de Procedimiento Penal, Ley 906 de 2004.

Ley 387 de 1997.

Ley 418 de 1997.  
Ley 782 de 2002.  
Ley 975 de 2005.  
Ley 106 de 2006.  
Decreto 173 de 1998.  
Decreto 250 de 2005.  
Decreto 3391 de 2006.  
Decreto 3570 de 2007.  
Decreto 1290 de 2008.  
Resolución 438 de 25 de mayo de 2007.

### **Jurisprudencia Corte Constitucional**

Sentencia T-550 de 1994, M. P. José Gregorio Hernández.  
Sentencia T-225 de 2005, M. P. Clara Inés Vargas.  
Sentencia C-370 de 2006, MM.PP.: Manuel José Cepeda Espinosa, Jaime Córdoba Triviño, Rodrigo Escobar Gil, Marco Gerardo Monroy Cabra, Álvaro Tafur Galvis y Clara Inés Vargas Hernández.  
Sentencia T-496 de 2008, M.P. Jaime Córdoba Triviño.  
Auto 178 de 2005 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.  
Auto 218 de 2006 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.  
Auto 333 de 2006 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.  
Auto 027 de 2007 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.  
Auto 109 de 2007 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.  
Auto 092 de 2008 de seguimiento a la sentencia T-025 de 2004.

Este libro se terminó de imprimir el 5 de Marzo de 2009, en la ciudad de Bogotá, D.C.,  
en los talleres de Opciones Gráficas Editores Ltda.