

ALGUNAS BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS
SIGNIFICATIVAS IDENTIFICADAS EN PROCESOS DE
ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS
VÍCTIMAS MAYORES

Versión final
Documento técnico del Convenio de Asociación 1131 de 2016 suscrito
entre la Fundación Saldarriaga Concha y la Unidad para la Atención y
Reparación a las Víctimas
Enero 13 de 2017

El presente documento fue desarrollado en el marco del convenio de asociación 1131 de 2016 suscrito entre la Fundación Saldarriaga Concha y la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas.

Fundación Saldarriaga Concha
Carrera 11 # 94 – 02 of. 502
Bogotá D.C. – Colombia

Soraya Montoya González
Directora Ejecutiva

Norma Constanza Sánchez Camargo
Gerente de Operaciones

José Miguel Barrera Granados
Gerente de Seguimiento y Evaluación

María Alejandra Neira Montes
Gerente de Alianzas Institucionales

Lucas Correa Montoya
Líder de Incidencia

Natalia Valencia López
Líder de Gestión del Conocimiento

Asesora general del proyecto
Maria Tila Uribe de Jaramillo
Maria Del Pilar Zuluaga Guerrero

Equipo de investigación

Lucas Correa Montoya
Laura Tatiana Rodríguez
Camila Suárez
Juan Camilo Rúa
Jairo Alexander Neira
María Alejandra Neira
Alejandra Bustos

Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas

Alan Jara Urzola
Director General Unidad para las Víctimas

Viviana Ferro Buitrago
Subdirectora General Unidad para las Víctimas

Mireya Camacho Celis
Asesora Dirección General Unidad para las Víctimas

Maria del Pilar Zuluaga Guerrero
Responsable Envejecimiento y Vejez

Carlos Vladimir Rodriguez
Subdirector de Reparación Individual

Alicia Rueda
Subdirectora de Reparación Individual

Beatriz Ochoa
Subdirectora de Atención y Asistencia y Humanitaria

Ramón Alberto Rodríguez Andrade
Director de Gestión Social y Humanitaria - Unidad para las Víctimas

Altus Alejandro Baquero Rueda
Director de Reparación Nivel Nacional - Unidad para las Víctimas

Oficina Asesora de Comunicaciones

Equipo Técnico Unidad para las Víctimas

Diana Tamayo Velez
Elizabeth Plazas Echeverry
Gustavo Herrera Fonseca
Juan Pablo Torres Henao
Laura Forero
Maria Cristina Narvaez Naspiran
Maria Del Pilar Zuluaga Guerrero
Maria Lucia Vallejo
Maria Tila Uribe de Jaramillo
Melby Astrid Dussán Sarria
Miller Vidal Garcia Rincón
Rosalba Rodriguez Ibagué
Simón González



Esta obra está sometida a una [Licencia Creativa Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/).

El contenido y las posiciones de la presente publicación son responsabilidad exclusiva de los autores y no comprometen necesariamente a la Fundación Saldarriaga Concha, a sus socios o a sus financiadores. Correa Montoya, Lucas; Rodríguez Parra, Laura; Suárez Ángel, Camila; Neira Sánchez, Jairo y Rúa Serna, Juan Camilo. (2017). Vejez, envejecimiento y conflicto armado en Colombia: ruta metodológica.. Editorial Fundación Saldarriaga Concha. Bogotá D.C., Colombia. 77p.

Este documento forma parte de los productos del convenio de asociación No.1131 de 2016, suscrito entre la Fundación Saldarriaga Concha y la Unidad para las Víctimas, por tanto contiene aportes de las víctimas del conflicto armado y del equipo técnico ampliado de envejecimiento y vejez de la Unidad.

RECONOCIMIENTO

A las víctimas del conflicto armado, especialmente a las Personas Mayores, quienes además de depositar su confianza en el gobierno, nos brindaron con generosidad los aportes e ideas que hicieron posible los resultados de este ejercicio y acompañaron la construcción de documentos de utilidad para la población víctima del territorio nacional

AGRADECIMIENTOS

A los equipos territoriales de las DT Antioquia, Cauca, Central, Córdoba, Cesar/Guajira, Sucre, Valle del Cauca y Urabá, por su colaboración en la realización de la presente investigación.

Tabla de contenido

ALGUNAS BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS IDENTIFICADAS EN PROCESOS DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS MAYORES

Tabla de contenido	3
Tabla de siglas y abreviaturas.....	4
Índice de tablas.....	4
Índice de fotografías.....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. RUTA METODOLÓGICA.....	6
Diseño metodológico	7
Fase de análisis cuantitativo	7
Fase de revisión documental.....	8
Fase de trabajo de campo.....	8
Fase de consolidación y análisis de la información.....	14
3. ¿QUÉ SON BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS DESDE UNA PERSPECTIVA DE DERECHOS HUMANOS?	15
4. ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ EN LA LEY 1448 DE 2011, DECRETOS REGLAMENTARIOS, DECRETOS ÉTNICOS Y ALGUNOS DOCUMENTOS TÉCNICOS DE LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS.	19
Enfoque de envejecimiento y vejez en la ley de víctimas y restitución de tierras.....	23
Algunas buenas prácticas en documentos técnicos de la Unidad para las Víctimas.	44
Las buenas prácticas frente a la superación del estado de cosas inconstitucional.....	46
5. BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS CON ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ	52
5.1. Buenas prácticas identificadas en centros regionales y puntos de atención a víctimas.....	52
Accesibilidad física y transporte	53
Acciones dirigidas a personas mayores de 60 años.....	60
5.2. Buenas prácticas en acciones que son competencia del SNARIV.....	78
Pensiones:	79
Vivienda:.....	80
Subsidios u otras ayudas:	81
Salud:.....	82
Proyectos productivos y generación de ingresos:	84
Oferta educativa:.....	86

5.3. Buenas prácticas en reparación colectiva.....	89
6. EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS DE LAS VÍCTIMAS EN LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL	92
Acciones dignificantes en la atención:.....	92
Acciones y programas del SNARIV en el territorio.....	94
Espacios de participación.....	95
Programa de acompañamiento de la UARIV para la buena inversión de los recursos... ..	96
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: IDEAS CLAVES PARA TENER EN CUENTA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS CON ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ EN LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL	97
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101

Tabla de siglas y abreviaturas

Sigla	Significado
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
BEPS	Beneficios Económicos Periódicos
DIH	Derecho Internacional Humanitario
DT	Dirección Territorial
ECI	Estado de Cosas Inconstitucional
FSC	Fundación Saldarriaga Concha
INDER	Instituto de Deportes y Recreación de Medellín
OMS	Organización Mundial de la Salud
PAARI	Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral
PAPSIVI	Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas
PIRC	Plan Integral de Reparación Colectiva
RUV	Registro Único de Víctimas
SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje
SNARIV	Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas
UARIV	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Índice de tablas

Tabla 2 Entrevistas a víctimas por sexo	12
Tabla 3 Entrevistas a víctimas por características diferenciales	12
Tabla 4 Entrevistas a víctimas por grupos de edad	12

Índice de fotografías

Fotografía 1 Punto de Atención Caunces de Oriente	53
Fotografía 2 Sala de espera Punto de Atención Turbo.....	54
Fotografía 3 Salón Punto de Atención Turbo	54
Fotografía 4 Orientación a víctimas Punto de Atención Turbo	55
Fotografía 5 Sala de espera Punto de Atención Sincelejo.....	55
Fotografía 6 Lugar de atención y orientación Sincelejo	56
Fotografía 7 Rampa de acceso Punto de Atención Riohacha.....	57
Fotografía 8 Punto de Atención Caunces de Oriente, Medellín	57
Fotografía 9 Sala de espera Centro Regional Apartadó	58
Fotografía 10 Aceras Punto de Atención Bello	59
Fotografía 11 Aceras Punto de Atención Turbo.....	60
Fotografía 12 Herramienta virtual. Punto de Atención Belencito	61
Fotografía 13 Herramienta virtual. Centro de Atención Suba, Bogotá	62
Fotografía 14 Sala de espera Bosa	66
Fotografía 15 Sala de espera Cali	67
Fotografía 16 Sala de espera Popayán.	67
Fotografía 17 Punto de Atención Bello	68
Fotografía 18 Punto de información Suba	71
Fotografía 19 Centro de Atención Suba.....	75
Fotografía 20 Publicidad Punto de Atención Popayán	76
Fotografía 21 Publicidad Punto de Atención Palmira	77
Fotografía 22 Publicidad Centro Regional Valledupar	77
Fotografía 23 Información BEPS Centro Regional Valledupar	79
Fotografía 24 Información publicada Centro Regional Valledupar	85
Fotografía 25 Información capacitaciones Tuluá.....	88
Fotografía 26 Publicidad SENA centros y puntos de atención	89

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento da cuenta de algunas buenas prácticas y experiencias significativas identificadas en la atención, asistencia y reparación integral con enfoque de envejecimiento y vejez y las posibles diferencias territoriales; lejos de ser un diagnóstico o una evaluación sobre las acciones que adelanta la UARIV, tiene como objetivos principales identificar y sistematizar algunas buenas prácticas y experiencias significativas en procesos de atención, asistencia y reparación integral en casos individuales y colectivos, así mismo, generar algunas recomendaciones generales al SNARIV para la atención, asistencia y reparación con enfoque de envejecimiento y vejez en el marco del Convenio de Asociación

1131 del 2016 entre la Fundación Saldarriaga Concha y la Unidad para la Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV). Se invita a los lectores del presente documento a hacer una revisión desprevenida de los hallazgos y a seleccionar aquellos aprendizajes y acciones que les resulten útiles para cualificar su ejercicio profesional.

De acuerdo con los términos del Convenio 1131 de 2016, el presente documento técnico es una creación colectiva entre la Fundación Saldarriaga Concha y la UARIV, de esta manera es un producto en construcción permanente. Se invita a la UARIV a conocerlo a fondo, a apropiarlo y a transformarlo de acuerdo con sus necesidades y competencias misionales y legales.

El presente documento desarrolla seis secciones, en primer lugar se presenta la ruta metodológica que se surtió en el marco del Convenio 1131 de 2016; en segundo lugar, se realiza un acercamiento conceptual a las buenas prácticas y experiencias significativas desde una perspectiva de derechos humanos; en tercer lugar, se presenta la manera en la que se visibiliza el enfoque de envejecimiento y vejez en la ley 1448 de 2011, los decretos étnicos y reglamentarios, así como en algunos documentos técnicos de la UARIV; en cuarto lugar, se exponen algunas buenas prácticas en la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas evidenciadas en el trabajo de campo; en quinto lugar se referencian algunas experiencias significativas identificadas a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y finalmente se proponen algunas consideraciones y recomendaciones.

2. RUTA METODOLÓGICA

El Convenio tiene como objetivo general aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros entre la UARIV y la Fundación Saldarriaga Concha para generar, divulgar y apropiar el conocimiento que le permita al Estado y a la

sociedad colombiana aportar a la reparación de las víctimas del conflicto
armado con

enfoque de envejecimiento y vejez, en cumplimiento de lo estipulado en la ley 1448 de 2011 sus Decretos reglamentarios, así como los Decretos ley 4633, 4634 y 4635 de 2011 y demás normativa aplicable”. Para cumplir con este objetivo, se estipularon tres líneas a saber: la primera dirigida a fortalecer el proceso de construcción de lineamientos de envejecimiento y vejez que contribuyan a la reparación colectiva de los sujetos étnicos y no étnicos. La segunda dirigida a identificar, sistematizar y divulgar buenas prácticas y experiencias significativas en procesos de atención, asistencia y reparación integral a víctimas, en casos individuales y colectivos con enfoque de envejecimiento y vejez. Y, en tercer lugar, identificar y divulgar los riesgos, daños e impactos desproporcionados y acentuados que enfrentan las víctimas personas mayores de 60 años y el envejecimiento entre los 40 y los 59 años, en el marco del conflicto armado colombiano.

El presente documento se desarrolla en el marco de la segunda línea dirigida a la identificación, sistematización y divulgación de buenas prácticas y experiencias significativas en procesos de atención, asistencia y reparación integral con enfoque de envejecimiento y vejez.

Diseño metodológico

El proyecto se desarrolló en cuatro fases fundamentales: una fase de análisis cuantitativo que incidió en las demás fases al fijar unas dimensiones básicas de análisis y al brindar un panorama objetivo sobre el cual organizar el análisis; una segunda fase de revisión documental, que incluyó no sólo la búsqueda, lectura y sistematización de documentos técnicos, sentencias judiciales, informes de memoria histórica y bibliografía secundaria, sino, también, el tratamiento de cifras sobre victimización con perspectiva de envejecimiento y vejez; una tercera fase, de trabajo de campo, en la que con el apoyo de las comunidades visitadas y las personas (víctimas y funcionarios/ contratistas) entrevistadas se recogieron sus percepciones sobre el objeto de estudio, para este documento específicamente el trabajo de campo incluyó la aplicación de una guía de observación, la realización de entrevistas semi estructuradas a personas mayores de 60 años y personas entre 40 y 59 años víctimas, así como funcionarios públicos del SNARIV a nivel territorial, grupos focales y una encuesta virtual dirigida a funcionarios y contratistas de la UARIV. Para finalizar con una cuarta fase de consolidación y análisis de la información, que muestra una interpretación integral (contrastada y triangulada) de la realidad investigada.

Fase de análisis cuantitativo

El análisis cuantitativo de las cifras disponibles en el Registro Único de Víctimas- RUV fue no sólo el primer ejercicio de acercamiento a la realidad de las afectaciones que han experimentado las víctimas mayores, sino que fue transversal a lo largo de todas las fases que se desplegaron en el marco del proyecto. Los resultados preliminares de las cifras ayudaron a moldear el diseño metodológico de la investigación y la cobertura geográfica del proyecto, pues ayudaron a elegir las territoriales estratégicas para obtener insumos idóneos para los análisis. En los distintos momentos de la implementación el análisis cuantitativo sirvió como un marco objetivo que dimensionó los hechos y sirvió como marco de referencia para orientar el sentido de los resultados cualitativos.

Fase de revisión documental

En aplicación de la estrategia de investigación documental se incluyó un análisis sistemático de material legal y jurisprudencial, así como de informes de memoria histórica y de algunos documentos técnicos de la UARIV. De esta forma, se elaboró un marco de información que pudiera contrastarse y triangularse con los datos que se obtuvieran del trabajo de campo. Ello posibilitó la validación de los hallazgos, así como su fortalecimiento cualitativo desde la perspectiva del envejecimiento y la vejez.

En desarrollo de esta apuesta metodológica se agotaron tres momentos fundamentales: una fase de recolección, en la que se recopiló el material de análisis; un momento hermenéutico, en el que se debatieron, primero, los conceptos fundamentales que guiarían las diferentes líneas de investigación y se construyeron después, a través de la herramienta de investigación cualitativa *Nvivo*, las categorías fundamentales que enmarcaron el análisis y una fase de aplicación de dicho marco conceptual a las fuentes recopiladas.

Fase de trabajo de campo

En el marco del Convenio 1131 de 2016 se priorizaron siete (7) territoriales para la aplicación de instrumentos en la fase de trabajo de campo. La selección de estas territoriales (Central, Antioquia, Valle del Cauca, Cauca, Urabá, Cesar-Guajira y Sucre), como ya se anotó, obedeció tanto a intereses estratégicos de la UARIV como a necesidades metodológicas dentro de la investigación, al cubrir un amplio territorio de Colombia, en lugares con una presencia significativa de víctimas mayores de actuales y futuras generaciones, como en el caso de Antioquia. De igual forma, se seleccionaron 15 sujetos de Reparación Colectiva en el momento documental y de allí se priorizaron 6 para las visitas en el trabajo

de campo, con los que se aplicó la metodología “Huellas, talanqueras y puertas”¹. La siguiente tabla resume los lugares visitados, con un mayor detalle.

Tabla 1. Trabajo de campo en territoriales		
Territorial	Municipio	Lugar
Central	Bogotá	Dignificar Suba
		Dignificar Bosa
		Dignificar Chapinero
		Congreso ANUC (SRC)
Antioquia	Medellín	Punto de Atención Caunces de Oriente
		Punto de Atención Belencito
	Bello	Punto de Atención Bello
Valle del Cauca	Cali	Dirección Territorial Cali
	Palmira	Punto de Atención Palmira
		Vereda El Arenillo (SRC)
Tuluá	Punto de Atención Tuluá	
Cauca	Popayán	Punto de Atención Popayán
	El Tambo	Corregimiento de San Joaquín (SRC)
Urabá	Apartadó	Centro Regional de Apartadó
	Turbo	Punto de Atención Turbo
Cesar-Guajira	Valledupar	Centro Regional Valledupar
		Corregimiento de Guacoche (SRC)
	Riohacha	Punto de Atención Riohacha
Sucre	Sincelejo	Punto de Atención Sincelejo
	San Onofre	Corregimiento de Libertad (SRC)

Fuente: elaboración propia

En cada uno de estos espacios se aplicó una serie de instrumentos cualitativos de recolección de información, que permitieron, al integrar la voz de participantes con historias de vida cercanas a las líneas de estudio, dotar de mayor profundidad la información disponible de cara al análisis en clave de envejecimiento y vejez, para identificar las buenas prácticas y experiencias significativas en los procesos de atención, asistencia y reparación integral. Adicionalmente, para este documento técnico se aplicó de manera exclusiva una encuesta virtual dirigida a funcionarios públicos y contratistas de la UARIV, así como entrevistas semiestructuradas, guías de observación y grupos focales de víctimas individuales y colectivas donde se empleó la metodología “Huellas, talanqueras y puertas”. Dichos instrumentos se describen a continuación.

¹ Esta metodología fue desarrollada por la UARIV, para efectos de este Convenio se le efectuaron algunos ajustes para cumplir con los objetivos del mismo.

Guía de observación

Las guías de observación, diseñadas como instrumentos para lograr una observación estructurada en los puntos y centros visitados, fueron construidas a partir de los focos temáticos de atención propuestos por la Organización Mundial de la Salud- OMS (OMS, 2007) en el documento sobre ciudades amigables con los mayores. Estos ejes se agruparon en torno a situaciones concretas a observar: condiciones de las edificaciones en términos de accesibilidad, transporte y ambiente; utilización del lenguaje en las comunicaciones, trato respetuoso e incluyente; promoción de oportunidades sociales, laborales y educativas para las personas mayores, entre otras. Estos instrumentos se aplicaron en las siete territoriales priorizadas en el proyecto, en 15 puntos de atención a víctimas. Las observaciones de campo fueron realizadas, en cada oportunidad, por todos los miembros del equipo de investigación de la FSC, las guías de observación se realizaron de manera individual y luego fueron contrastadas entre sí para cualificar los análisis que de ellas derivaron.

Se visitaron un total de 15 centros y puntos de atención en los que se diligenciaron 32 guías de observación por parte del equipo de investigadores.

Encuesta virtual

Para lograr una participación más amplia a nivel nacional de funcionarios públicos que pudieran darle aportes a la investigación sobre las buenas prácticas que se realizan con enfoque de envejecimiento y vejez, se diseñó una encuesta diligenciable en línea a través de un formulario virtual de *Google Docs*. Fue el primer instrumento que recogió información en campo a partir de la experiencia de los funcionarios públicos y contratistas que se encuentran, tanto a nivel nacional como territorial, gestionando y aplicando la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas. Temáticamente la encuesta buscaba información sobre las acciones dirigidas hacia las personas entre 40 y 59 años, por una parte, y hacia los mayores de 60, por otra. Se incorporaron preguntas abiertas para favorecer respuestas amplias y argumentadas. El instrumento se divulgó a través de los boletines internos de la UARIV y se recogieron respuestas durante dos semanas.

Se logró un alcance de 47 funcionarios, conformado en un 66% de mujeres y en un 34% por hombres, en su mayor parte en edades entre los 40 y los 59 años. Contratistas, profesionales universitarios, profesionales psicosociales, de oferta, de acompañamiento, enlaces de retorno, de comunicaciones, étnicos, entre otros, no sólo del nivel nacional, sino de territoriales como la de César-

Guajira, Urabá- Darién, Valle, Santander, Antioquia, Cauca, Caquetá-Huila
y Meta. Que

permitieron la recolección de información para la identificación de buenas prácticas y experiencias significativas. Con todo y lo valioso que resultaron ser estos aportes, el volumen de participación no fue satisfactorio ni respondió a las expectativas que se habían generado para este instrumento, pues se esperaba llegar a un mayor número de funcionarios y contratistas (cerca de 300), tomando sobre todo en cuenta que el formulario estuvo en línea durante poco más de 6 semanas y que en tres oportunidades la Dirección General de la UARIV motivó a los funcionarios y contratistas para que lo respondieran.

Entrevistas a profundidad

Las entrevistas tenían como finalidad responder a la necesidad de profundizar en ciertas temáticas relevantes a partir de la mirada personal de los participantes. Se realizaron a personas víctimas entre 40 y 60 años y mayores de 60 años, a funcionarios públicos y contratistas del SNARIV, a líderes víctimas, de acuerdo con las particularidades de su trayectoria personal y social; así como de su disponibilidad para participar.

A los funcionarios públicos se les aplicaron entrevistas con preguntas abiertas, para permitir aportes argumentados. Temáticamente se les preguntó sobre las buenas prácticas realizadas en el marco de sus funciones, información que tuvieran sobre el enfoque de envejecimiento y vejez desarrollado por la UARIV, así como otras ideas que tuvieran para el mejoramiento de la atención y reparación integral con enfoque de envejecimiento y vejez. Las personas entrevistadas en los puntos de atención, con edades superiores a los 40 años, diversidad de sexo y de condiciones particulares de vulnerabilidad, aportaron información a partir de una serie de preguntas sencillas que buscaban percepciones sobre la atención en el punto, experiencias significativas apropiadas, conocimiento y acceso de la oferta. A los líderes se les aplicó una entrevista mucho más flexible, de acuerdo con las trayectorias de vida de cada participante y su pertenencia a determinado grupo o colectivo de víctimas.

Las siguientes tablas no pueden simplemente presentarse y ya, hay que desarrollar un párrafo de análisis de cada una de acuerdo con la información que proveen.

Tabla 2. Entrevistas a víctimas por sexo

Territorial	Hombres	Mujeres	Total
Central	10	8	18
Antioquia	7	13	20
Valle del Cauca	7	11	18

Cauca	2	6	8
Urabá	6	6	12
Cesar-Guajira	3	10	13
Sucre	7	4	11
Total	42	58	100

Fuente: elaboración propia

Tabla 1 Entrevistas a víctimas por sexo

Tabla 3. Entrevistas a víctimas por características diferenciales				
Territorial	Discapacidad	Pertenencia étnica	Participación	Total
Central	7	3	1	11
Antioquia	5	2	2	9
Valle del Cauca	6	1	2	9
Cauca	2	0	1	3
Urabá	1	2	0	3
Cesar-Guajira	3	2	3	8
Sucre	1	3	0	4
Total				47

Fuente: elaboración propia

Tabla 2 Entrevistas a víctimas por características diferenciales

Tabla 4. Entrevistas a víctimas por grupos de edad			
Territorial	40-59	+60	Total
Central	6	12	18
Antioquia	6	14	20
Valle del Cauca	9	9	18
Cauca	5	3	8
Urabá	4	8	12
Cesar-Guajira	5	8	13
Sucre	4	7	11
Total	39	61	100

Fuente: elaboración propia

Tabla 3 Entrevistas a víctimas por grupos de edad

Tabla 5. Entrevistas a funcionarios públicos			
Territorial	Mujer	Hombre	Total
Central	12	6	18
Antioquia	8	4	12
Valle del Cauca	2	4	6
Cauca	3	3	6
Urabá	6	1	7
Cesar-Guajira	10	3	13
Sucre	0	1	1
Total	41	22	63

Fuente: elaboración propia

Grupos focales

Dos tipos de grupos focales, bajo el diseño de la metodología “Huellas, talanqueras y puertas”, se llevaron a cabo en el territorio: uno para víctimas en proceso de reparación individual y otro para los sujetos de reparación colectiva. Así, se aplicaron 10 encuentros en los casos de reparación colectiva y 15 encuentros en los casos de reparación individual, para un total de 25 grupos. En promedio, participaron alrededor de 7 personas por cada grupo, con representación equitativa de hombres y mujeres, así como de edad y hechos victimizantes. La siguiente tabla resume la caracterización de estos grupos focales con personas individuales, convocados por los enlaces territoriales de la UARIV, en la que se evidencia que en promedio se realizaron dos encuentros por Dirección Territorial con víctimas para la aplicación de la metodología “huellas, talanqueras y puertas”, siendo la Dirección Territorial Antioquia donde más se realizaron grupos focales con una amplia participación para un total de 4 y la Dirección Territorial Valle del Cauca donde se realizó un único grupo focal:

Tabla 6. Caracterización de los grupos focales				
Grupos reparación individual				
Grupo	Territorial	Hombres	Mujeres	Total
1	Central	2	3	5
2	Central	2	4	6
3	Antioquia	0	4	4
4	Antioquia	3	1	4
5	Antioquia	2	3	5
6	Antioquia	1	2	3
7	Valle del Cauca	1	4	5
8	Cauca	4	4	8
9	Cauca	5	4	9
10	Urabá	7	0	7
11	Urabá	0	9	9
12	César-Guajira	3	6	9
13	César-Guajira	5	2	7
15	Sucre	3	7	10
16	Sucre	3	8	11
Total		41	61	102
Fuente: elaboración propia.				

Los grupos focales en el contexto de la reparación colectiva fueron convocados por los enlaces territoriales y gerentes de los sujetos de reparación colectiva en el territorio, procurando la participación personas de edades entre los 40 y los 59 años y mayores de 60. Hubo en ellos representación de miembros de los comités

de impulso y de personas del colectivo que no ostentan la calidad de líderes. La siguiente tabla presenta la caracterización de estos grupos focales, dando cuenta que en promedio participaron 20 personas por grupo focal, con mayor participación de mujeres:

Tabla 7. Caracterización de los grupos focales				
Grupos reparación colectiva				
Grupo	Sujeto de Reparación	Hombres	Mujeres	Total
1	ANUC	2	5	7
2	ANUC	6	6	12
3	El Arenillo	4	1	5
4	El Arenillo	3	4	7
5	El Arenillo	0	14	14
6	San Joaquín	10	0	10
7	San Joaquín	0	15	15
8	Guacoche	5	5	10
9	Guacoche	5	3	8
10	Libertad	5	5	10
11	Libertad	5	6	11
Total		45	64	109
Fuente: elaboración propia.				

Fase de consolidación y análisis de la información

El análisis de la información recolectada, tanto en la fase de investigación documental como en la de trabajo de campo, se llevó a cabo a partir de la construcción de unas categorías de análisis y de un proceso constante y crítico de discusión dentro del equipo de investigación, a partir del contraste de los resultados preliminares y el ejercicio de lectura de los referentes teóricos, técnicos, judiciales y de memoria histórica que se recopilaban. Estas categorías no se mantuvieron inamovibles. Evolucionaron a lo largo de las diferentes fases del proceso y se establecieron unos nodos iniciales, relativamente abiertos, sobre los cuales se codificaron los recursos documentales. Con ello se logró fijar unos derroteros a seguir a la hora de adelantar la lectura de inmersión en las preguntas de investigación. En el transcurso del estudio esta codificación se refinó y diferenció, al nutrirla de nuevos hallazgos documentales y, sobre todo, de la percepción de las personas en el trabajo de campo.

Estos nodos permitieron un diálogo entre las diferentes fuentes, al cruzar en matrices de análisis las referencias codificadas en informes, providencias

judiciales, estudios científicos y narrativas de las víctimas y funcionarios, entre otras. Para esto fue vital el programa de análisis cualitativo Nvivo, que permitió la sistematización ordenada de los hallazgos. Mediante grupos de discusión del equipo de trabajo se estructuraron unos hilos argumentativos sobre los que girarían los diferentes capítulos, para dar respuesta a las líneas de investigación del proyecto y a las preguntas de investigación inicialmente planteadas.

Las referencias contenidas en cada uno de ellos pudieron ser desagregadas, para un análisis más riguroso, de acuerdo a las características diferenciales de las personas entrevistadas, así como de los grupos focales. De igual manera se hicieron comparaciones de las narrativas de las víctimas que participaron en el trabajo de campo con los relatos contenidos en los trabajos académicos, oficiales y judiciales sistematizados en la fase de investigación documental. El análisis se desarrolló a partir de un mapa que categorizó las buenas prácticas y experiencias significativas en la atención, asistencia y reparación integral.

3. ¿QUÉ SON BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS DESDE UNA PERSPECTIVA DE DERECHOS HUMANOS?

Una buena práctica se define en términos generales, como un modo de realizar un trabajo que produce un buen resultado y que es reconocido por ser innovador, replicable, evaluado y porque es transformador (Durán, 2015). Este concepto surge en el contexto empresarial de la segunda mitad del siglo XX y hacía referencia a la identificación de experiencias al interior de una empresa que habían supuesto grandes mejoras con la intención de replicarlas en otras empresas. (Oliver-Mora, 2013)

No obstante, su origen, el concepto de buenas prácticas ha sido replicado también en cuestiones relativas a la gestión pública. En este contexto, se considera que las buenas prácticas tienen un propósito pedagógico que consiste en aprender de los casos de éxito con la finalidad de que puedan servir como referente de acciones futuras de la misma entidad pública o de otras (PNUD México, 2007). Las buenas prácticas comprenden los programas, proyectos o políticas públicas, privadas o sociales que cuentan con las siguientes características: logran cumplir eficazmente las metas planteadas; cuentan con sistemas de registro, monitoreo y evaluación de resultados; son sostenibles y replicables en el tiempo; pueden aplicarse en otros contextos; tienen alta incidencia pública y social y son innovadoras. (PNUD, 2005; PNUD México, 2007).

De hecho, también se han esbozado algunos criterios para identificar buenas prácticas, los cuales, si bien no son exhaustivos, son ilustrativos y se relacionan con las características anteriormente expuestas:

1. **Innovación:** se relaciona con la solución de un problema específico mediante la introducción o mejora de elementos en un sistema con la finalidad de mejorar un proceso (PNUD, 2011).
2. **Factibilidad:** permite determinar si una iniciativa tendrá posibilidades de éxito en su implementación, dado que en su diseño se ha tenido en cuenta “el contexto organizacional, técnico, económico, ambiental, cultural y socio-político en el cual se ha de llevar a cabo” (PNUD, 2011)
3. **Replicabilidad:** es la capacidad de que los elementos esenciales de una experiencia puedan repetirse con éxito en un contexto diferente al de su creación (PNUD, 2011).
4. **Planificación:** hace referencia al establecimiento de un “conjunto de pasos ordenados racionalmente y relacionados entre sí, para conseguir los resultados deseados en un ámbito de intervención del gobierno local” (PNUD, 2011).
5. **Sostenibilidad:** Se relaciona con que la práctica pueda mantenerse en el tiempo, lo que en últimas conduce a que existan los recursos necesarios para su aplicación rutinaria (PNUD, 2011).
6. **Impacto positivo:** se relaciona con la efectividad de la experiencia, la cual puede entenderse como la consecución de los objetivos establecidos. Lo anterior, conlleva a su vez la existencia de un impacto, es decir, de un cambio observable, el cual debe ser valorado positivamente en el ámbito sobre el cual se ha centrado la actuación llevada a cabo (PNUD, 2011).

Como es posible notar, existen unos criterios previamente establecidos que permiten dilucidar si en determinado escenario nos encontramos frente a una buena práctica o no. Sin embargo, existe un reto adicional con dichos criterios, dado que por sí solos parecen insuficientes para la garantía derechos humanos, ya que éstos implican obligaciones reforzadas de los estados, por ejemplo, en relación con el derecho a la igualdad. En consecuencia, puede que una buena práctica identificada en la gestión pública pueda ser insuficiente en la garantía de los derechos humanos o el cumplimiento de las obligaciones internacionales o constitucionales que de ellos surgen; y es bajo esta lógica que debe evaluarse la política de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto.

Las buenas prácticas se relacionan con otros conceptos como las lecciones aprendidas y las mejores prácticas. En primer lugar, existe una estrecha relación

entre los conceptos de buenas prácticas y de lecciones aprendidas, pues éstas son la esencia de aquéllas (PNUD México, 2007). Efectivamente, las lecciones aprendidas se refieren a “las conclusiones, evaluaciones y diagnósticos a los que se llega una vez ha sido ejecutado un programa, proyecto o política, las cuales deben además servir como insumos y ejemplos para otras experiencias y la ejecución de nuevas *buenas prácticas*” (Procuraduría General de la Nación, 2008, p. 4). En este sentido buenas prácticas son aquellas acciones, actividades, planes o programa que al tener un resultado positivo en materia de protección y garantía de derechos humanos, merecen ser replicadas, mientras que, por su parte, las lecciones aprendidas son aquellas conclusiones o resultados de la aplicación de las buenas prácticas.

Adicionalmente, es preciso destacar el concepto de mejores prácticas el cual en ocasiones es utilizado como sinónimo de buenas prácticas, no obstante, son conceptos diferentes. Efectivamente, las “mejores prácticas” se definen como los mejores ejemplos de ciertas prácticas cuyos métodos, herramientas o enfoques han demostrado ser los mejores en una situación específica (Naciones Unidas, 2013). Sin embargo, se aconseja que se emplee la expresión “buenas” en lugar de “mejores” prácticas, dado que éste concepto pareciera ser cerrado, sin lugar a mejoras o desarrollos posteriores (Naciones Unidas, 2013).

A pesar de la frecuencia con la que se emplea el concepto de buenas prácticas, hay términos que se apartan de éste debido a que no cuentan con criterios predeterminados que las identifiquen, como en el caso de las experiencias innovadoras. Efectivamente, éstas se presentan con la voluntad de fomentar el diálogo y la participación, bien sea entre organizaciones del sector público o entre éstas y la sociedad civil (Oliver-Mora, 2013)

Las experiencias significativas se caracterizan por tener una naturaleza subjetiva. En efecto, según Causa estas prácticas se refieren al sentido y significado que cada individuo atribuye a su propia experiencia (2011). En otros términos, una experiencia significativa se refiere a la elaboración y atribución de sentido sobre algún tipo de acontecimiento o situación identificado como relevante y vital para el sujeto (Díaz Meza, 2007).

Es así que, los criterios a seguir para la identificación de experiencias significativas deben basarse en aquel sentido positivo que las personas le otorgan a las acciones, actividades, planes o programas en los que participan, por lo que se entenderán como experiencias significativas todas las acciones de la institucionalidad que las personas resaltan por generar algún tipo de bienestar en sus vidas.

Para efectos de este documento, se tomará como fundamento para entender las buenas prácticas lo expuesto por la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, que interpretó que en

materia de derechos humanos, una buena práctica es “un método, programa completo o intervención específica determinada que se había aplicado con éxito en un país, adoptaba en principio un enfoque basado en los derechos humanos, y podía servir de inspiración a otros países” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2016), incluyendo además dentro de prácticas, aquellos instrumentos legislativos, políticas, estrategias, estatutos, planes nacionales, marcos normativos e institucionales, métodos de recogida de datos, indicadores, jurisprudencia, prácticas administrativas, investigaciones científicas o proyectos que se encontrasen en una etapa de aplicación, así como aquellas que aunque no estaban siendo aplicadas tienen un potencial significativo. Esta definición se relaciona directamente con los criterios de replicabilidad e impacto positivo, anteriormente planteados.

Ahora bien, cabe preguntarse cómo debe evaluarse la gestión pública en temas de derechos humanos y determinar si se está frente a una buena práctica, lección aprendida, experiencia innovadora o experiencia significativa, por lo que para lograr identificar las buenas prácticas de la política de atención, asistencia y reparación integral a víctimas con un enfoque de envejecimiento y vejez, se han identificado cinco criterios transversales aplicables a todos los derechos humanos que permiten identificar si una práctica puede ser considerada como buena o no, a saber: la no discriminación, la participación, la rendición de cuentas, efectos demostrables que potencien la realización del derecho y ser sostenibles (De Albuquerque, 2012). Dichos criterios se definen como se sigue a continuación:

1. No discriminación: los derechos humanos deben garantizarse sin discriminación alguna y debe tener cuidado especial de no desatender a quienes no pueden acceder al derecho por sí mismos, especialmente a las personas y grupos excluidos y quienes se encuentran en situación de riesgo (De Albuquerque, 2012).
2. Participación: todas las actuaciones que afecten los derechos humanos deben ofrecer oportunidades de participación a los interesados, en especial, a quienes suelen estar sub representados (De Albuquerque, 2012). Para que la participación sea útil es fundamental la transparencia y el acceso a la información (De Albuquerque, 2012).
3. Rendición de cuentas: surge de la obligación estatal de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y, del consecuente deber de satisfacerlas frente a los ciudadanos que se encuentran bajo su control efectivo (De Albuquerque, 2012). La rendición de cuentas debe incluir mecanismos de supervisión, presentación de reclamaciones, resolución de conflictos y gestión de la transparencia (De Albuquerque, 2012).
4. Efectos: la práctica debe tener efectos demostrables que potencien la realización progresiva de los derechos en cuestión (De Albuquerque, 2012).

5. Sostenibilidad: Las prácticas deben ser sostenibles desde el punto de vista económico, medioambiental y social (De Albuquerque, 2012).

Aunado a lo anterior y en el marco de lo establecido en la ley de víctimas y restitución de tierras, es necesario que las acciones que se realicen en el contexto de la reparación integral integren una perspectiva transformadora, diferencial y de acción sin daño, para que puedan constituirse como buenas prácticas.

4. ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ EN LA LEY 1448 DE 2011, DECRETOS REGLAMENTARIOS, DECRETOS ÉTNICOS Y ALGUNOS DOCUMENTOS TÉCNICOS DE LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS.

El Estado tiene la obligación de garantizar los derechos humanos, aún más en contextos de conflicto armado, así mismo evitar las infracciones al Derecho Internacional Humanitario (Boven, 2010). Para lo cual, tiene que organizar su estructura administrativa, judicial y su ordenamiento jurídico, a fin de asegurar la plena protección y respeto de los derechos fundamentales (Calder, 2013).

En situaciones de guerra, donde la vulneración de derechos fundamentales es la constante y donde las infracciones al Derecho Internacional Humanitario- DIH causan graves afectaciones a la población civil, el Estado tiene la obligación de garantizar los derechos a la reparación integral, la verdad y la justicia, reconocidos internacionalmente a las víctimas de graves violaciones de los derechos humanos y de crímenes de guerra (Naciones Unidas, 2005).

La Reparación en tanto es un derecho consagrado en la legislación internacional y nacional, es un deber del Estado velar por su cumplimiento mediante la protección normativa y la creación de programas de reparación integral (OIM, 2012). El derecho de las víctimas a obtener reparaciones “constituye una norma consuetudinaria que es, además, uno de los principios fundamentales del actual derecho de gentes” (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 1993) debido a los contextos de conflicto armado interno de algunos Estados, se estipuló que “la reparación debe borrar todas las consecuencias del acto ilícito y restablecer la situación que, con toda probabilidad, habría existido de no haberse cometido ese acto” (Comisión Colombiana de Juristas, 2007).

Del mismo modo, en el Estatuto de Roma expone los principios aplicables a la reparación, incluyendo la restitución, la indemnización y la rehabilitación a la que tienen derecho las víctimas, con el propósito de amparar, garantizar y hacer efectivos sus derechos. En este mismo sentido, la Convención Americana sobre

Derechos Humanos en el art. 63.1 expone que la reparación debe abarcar los daños materiales e inmateriales, a través de: a). la investigación de los hechos, b). restitución de derechos, bienes y libertades, c). rehabilitación física, psicológica o social, d). las garantías de no repetición y f). La indemnización compensatoria.

En respuesta a las obligaciones internacionales y nacionales, el Estado colombiano, adoptó la Ley 1448 de 2011 sobre atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, lo cual es coherente y consistente con los principios de Naciones Unidas y constituye el norte de la acción estatal sobre la materia desde el 2011 y en principio hasta el 2021 (Correa-Montoya, Lucas; Martínez-Restrepo, Susana; Enríquez, Érika; Pertuz, María Cecilia; Montoya, Soraya y Acevedo, 2015), en correspondencia con su deber de protección y garantía de derechos humanos y se organiza con el fin reparar integralmente a las víctimas, asumiendo como política de Estado y de gobierno la atención, asistencia y reparación integral.

La ley 1448 de 2011 en su artículo 3 estipula que es víctima “quien individual o colectivamente haya sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985 como consecuencia de infracciones al derecho internacional humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Son también víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviera desaparecida” (inciso 2), a falta de estas, los que se encuentren en segundo grado de consanguinidad (inciso 3) y quienes hayan sufrido un daño por intervenir para asistir a la víctima (inciso 4).

La condición de víctima se adquiere con independencia de que se individualice, aprehenda, procese o condene al autor de la conducta punible y de la relación familiar que pueda existir entre el autor y la víctima².

Por esta razón y en concordancia con el enfoque diferencial de la Ley, la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, debe responder a las especificidades de la población con el fin de que las acciones tengan un impacto diferenciado y transformador en las víctimas, a este respecto, el Art. 25 de la Ley expone que además de ser atendidas y asistidas, “las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido (...). La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima

² Sentencia C- 250- 12 Corte Constitucional. MP. Sierra Porto.

dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante”.

Cuando la Ley expone el componente de atención, hace referencia a las acciones de información, orientación y el acompañamiento jurídico y psicosocial de las personas víctimas del conflicto armado para facilitar y cualificar el acceso y ejercicio de los derechos, la verdad, la justicia y la reparación (Art. 49 Ley 1448 de 2011).

Por su parte, la asistencia, es el conjunto de medidas, programas y recursos políticos, económicos, sociales y fiscales para restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política (Art. 49 Ley 1448 de 2011). La mayoría de dichas medidas se concretan en prestaciones de salud, educación, trabajo y generación de ingresos, alimentación y reunificación familiar, entre otras (Correa-Montoya, Lucas; Martínez-Restrepo, Susana; Enríquez, Érika; Pertuz, María Cecilia; Montoya, Soraya y Acevedo, 2015). A este respecto, la ley aclara en el artículo 25.1 que, las medidas de asistencia aunque tienen un enfoque reparador, no reemplazan las medidas de reparación contempladas en la misma, cuando expone que las medidas de asistencia adicionales consagradas en la presente ley propenden por la reparación integral de las víctimas y se consideran complementarias a las medidas de reparación al aumentar su impacto en la población beneficiaria. Por lo tanto, se reconoce el efecto reparador de las medidas de asistencia establecidas en la presente ley, en la medida en que consagren acciones adicionales a las desarrolladas en el marco de la política social del Gobierno Nacional para la población vulnerable, incluyan criterios de priorización, así como características y elementos particulares que responden a las necesidades específicas de las víctimas.

No obstante, este efecto reparador de las medidas de asistencia, estas no sustituyen o reemplazan a las medidas de reparación. Por lo tanto, el costo o las erogaciones en las que incurra el Estado en la prestación de los servicios de asistencia, en ningún caso serán descontados de la indemnización administrativa o judicial a que tienen derecho las víctimas.

Finalmente, la reparación Integral, tal como lo expone el artículo 25 de la Ley, es un derecho de las víctimas, y deber ser adecuada, transformadora, diferenciada y efectiva respecto al daño sufrido, es así que “el derecho a obtener reparación deberá abarcar todos los daños y perjuicios sufridos por las víctimas; comprenderá medidas de restitución, indemnización, rehabilitación y satisfacción según lo establece el derecho internacional.” (Comisión Colombiana de Juristas,

2007): En Colombia, la reparación integral a las víctimas abarca la dimensión individual, colectiva, material, moral y simbólica (Uprimny, Rodrigo; Díaz, Catalina; Sánchez, 2009). Se materializa a través de las siguientes medidas de reparación: la

restitución, la indemnización, la rehabilitación, la satisfacción y las garantías de no repetición.

La restitución, se refiere a la realización de medidas que permitan el restablecimiento de las condiciones anteriores a la ocurrencia de los hechos de violencia que generaron vulneración de derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, siempre que sea posible, pertinente y sea la voluntad de la víctima. La restitución pretende la devolución de sus bienes patrimoniales y el restablecimiento de sus derechos y de su situación personal, familiar, laboral y social (Uprimny, Rodrigo; Díaz, Catalina; Sánchez, 2009). Pueden implementarse de distintas maneras: liberaciones, reconocimiento de la ciudadanía y restitución de bienes muebles o inmuebles, entre otras (Correa- Montoya, Lucas; Martínez-Restrepo, Susana; Enríquez, Érika; Pertuz, María Cecilia; Montoya, Soraya y Acevedo, 2015).

La indemnización, pretende reparar a las víctimas a través de una compensación económica por los daños materiales, físicos, morales, los gastos incurridos, las pérdidas de ingreso y oportunidades, surgidas de medidas judiciales o administrativas, cuando sea posible (Art. 132, 133 Ley 1448 de 2011).

Las medidas de rehabilitación conforman el grupo de acciones jurídicas, médicas, psicológicas y sociales, dirigidas a restablecer o mejorar las condiciones físicas y psicosociales que requieran las víctimas del conflicto armado (Art. 135 Ley 1448 de 2011).

Las medidas de *satisfacción*, son aquellas acciones que buscan reconocer públicamente el daño sufrido de las víctimas con el fin de restablecerles la dignidad, se materializa en la investigación y sanción de los responsables de los crímenes, la difusión de la verdad, visibilizar y conmemorar los a las víctimas de los distintos hechos de violencia y el perdón público (Uprimny, Rodrigo; Díaz, Catalina; Sánchez, 2009). (Art. 139 Ley 1448 de 2011). Respecto a las personas mayores, la Unidad da lineamientos para adecuar la carta de dignificación de tal manera que la persona pueda acceder a la totalidad de la información, así como brindar el acompañamiento psicosocial necesario. Vincular a personas mayores víctimas líderes comunitarios a los procesos de satisfacción, brindar la información necesaria a las personas mayores víctimas de los procesos de reconstrucción de memoria para procurar su participación activa.

Las garantías de no repetición, son todas las medidas dirigidas a evitar o prevenir la ocurrencia de nuevas violaciones de derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, buscan “promover el Estado de Derecho, y el respeto de los derechos humanos y de los procesos democráticos” (Uprimny, Rodrigo; Díaz, Catalina; Sánchez, 2009). Son acciones dirigidas a cambios institucionales, derogación o creación de leyes, la recuperación del territorio por parte del Estado, mitigando el accionar de los grupos armados ilegales,

desminado humanitario, desvinculación de niños, niñas y adolescentes, políticas de prevención, empoderamiento de las víctimas y la sociedad en sus derechos, etc. (Art. 149 Ley 1448 de 2011).

En este marco de atención, asistencia y reparación integral, se reconocen los daños diferenciados a la población por el conflicto, partiendo de sus características y calidades específicas, por tal motivo la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, enmarca su accionar en un enfoque diferencial, con el fin de que la reparación se adecúe a la realidad de las víctimas en condiciones de igualdad, para aquellos grupos poblacionales que históricamente se han visto marginados y que por tal razón tienen calidad de sujetos de especial protección constitucional, tales como los grupos étnicos (negros, afrocolombianos, palenqueros y raizales, indígenas y comunidades rom), niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, mujeres, personas con orientaciones sexuales diversas y orientaciones de género no hegemónicas y personas mayores.

El enfoque de envejecimiento y vejez en la ley de víctimas y restitución de tierras

Las personas mayores víctimas, son aquellas que por el conflicto armado interno han sufrido vulneraciones a sus derechos fundamentales, enmarcadas en lo estipulado en el artículo 3 de la Ley, son reconocidas como víctimas, y en tanto, son titulares de medidas de atención, asistencia y reparación integral, respondiendo a las características específicas y afectaciones especiales que el conflicto causó, en razón de su calidad de sujetos de especial protección constitucional.

En palabras de la Unidad para las Víctimas (UARIV, n.d.-a): “se denominan víctimas mayores aquellas personas que además de haber experimentado alguno de los hechos victimizantes tienen 60 años de edad, o más. No importa si la edad la tenían antes, durante o después de la ocurrencia del hecho victimizante, todas son consideradas sujetos de especial protección y por tanto tienen derecho a acceder a una atención, asistencia y reparación integral diferenciada y prioritaria.” Considera también que las personas mayores experimentan riesgos específicos que las sitúan en una situación de vulnerabilidad; y, por tanto, requieren una protección especial del Estado (UARIV, 2015a).

Del mismo modo, la Unidad conceptualiza el envejecimiento “como un proceso que comienza desde el mismo momento de la concepción y culmina con la muerte. Puede ser poblacional cuando se refiere al aumento progresivo de

la cantidad de personas mayores de 60 años con respecto a la población social, e

implica especiales retos sociales, o puede ser individual a un proceso biológico, psicológico y social que delinea las capacidades, intereses, roles, entre otros aspectos en la última etapa de la vida.” (UARIV, n.d.-a).

Pese al desarrollo conceptual, la Ley de Víctimas explícitamente no contiene disposiciones dirigidas únicamente a las personas mayores, sin embargo, algunas son aplicables en respuesta al principio de igualdad y desde una lectura de transversalización del enfoque diferencial de vejez y envejecimiento, las cuales se exponen a continuación.

Ley 1448 de 2011:

Lo primero que debe aclararse es que por sí sola una ley no es una buena práctica en derechos humanos, pues como se mencionó anteriormente, para ser considerada como tal debe contar con efectos demostrables que potencien la realización de los derechos. En otras palabras, puede ser un punto de partida importante que es considerada una buena práctica en tanto se demuestren sus efectos en relación con la realización de los derechos.

En este orden de ideas, hay algunos aspectos edificadores de la Ley 1448 del 2011 que merecen ser destacados puesto que constituyen un importante punto de partida para la realización de los derechos humanos de las víctimas del conflicto armado y en este sentido constituir buenas prácticas, que a pesar de no enfatizar su efecto en las personas mayores, tienen un impacto que a luces del enfoque de envejecimiento y vejez son relevantes. En primer lugar, hace referencia al carácter de progresividad, gradualidad y sostenibilidad, principios que buscan garantizar la sostenibilidad económica de la Ley y el cumplimiento de la misma de manera integral. Estos principios se encuentran en los artículos 17, 18 y 19, así como en el CONPES 3712 del 2011 y el 3726 de 2012.

En segundo lugar, la Ley expone el enfoque transformador en las reparaciones, el cual tiene un efecto en el goce de los derechos de las víctimas, pues además de reparar el daño, se busca que las causas estructurales que dieron origen a la violencia sean revertidas. Lo anterior, también se relaciona con la sostenibilidad social de la ley, puesto que les da credibilidad a las acciones adelantadas por el Estado en aras de proteger los derechos de las víctimas del conflicto armado. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 cuya literalidad es “las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones de que trata el artículo 3° de la presente Ley”

En tercer lugar, se hace referencia a las medidas especiales de protección las cuales se relacionan con la sostenibilidad social y la potenciación en la

realización de los derechos de las víctimas, toda vez que sin estas medidas los beneficios que se consagran en la ley pueden llegar a no ser reclamados por los destinatarios de la norma por temor a represalias. Estas medidas se encuentran en los artículos 31 y 32 de la Ley.

En cuarto lugar, se destaca el derecho a la justicia y los derechos de las víctimas dentro de los procesos judiciales, los cuales vienen acompañados de medidas que contribuyen a la consecución de este derecho, las cuales permiten participar a las víctimas en los procedimientos judiciales en los que están directamente interesadas y que tienen un valor significativo para ellas. Estas medidas se encuentran en los artículos 1, 8, 24, 28 y, en general, las normas del Título II de la Ley (arts. 35-46). Según el artículo 24, el derecho a la justicia hace referencia a que “es deber del Estado adelantar una investigación efectiva que conduzca al esclarecimiento de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente Ley, la identificación de los responsables, y su respectiva sanción”

En quinto lugar, el RUV establece un punto esencial en la previsión de la ley y en su sostenibilidad económica. Igualmente, es una herramienta fundamental en la elaboración de planes y programas que tengan en cuenta la real situación de las víctimas a lo largo del territorio, contribuyendo así a la realización de buenas prácticas con un enfoque diferencial. El RUV es regulado desde el artículo 154 hasta el 158 y, además, está intrínsecamente relacionado con la Red Nacional de Información establecida en el artículo 153 de la misma norma.

En sexto lugar, los mecanismos de seguimiento y monitoreo a la ley que se encuentran establecidos en los artículos 201 y 202, en los cuales se contempla la veeduría de la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General, Representantes de las Víctimas y miembros del Congreso de la República. Estas medidas contribuyen a la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento de la norma.

En séptimo lugar, el Programa de Acompañamiento, responde al mandato del artículo 134 de la ley 1448 y a los artículos 157 y 158 del decreto 4800 del 2011. Según la ley de víctimas, este programa busca promover una inversión adecuada de los recursos que la víctima reciba a título de indemnización administrativa a fin de reconstruir su proyecto de vida, orientado principalmente a: formación técnica o profesional para las víctimas o los hijos de estas, creación o fortalecimiento de empresas productivas o activos productivos, adquisición o mejoramiento de vivienda nueva o usada y adquisición de inmuebles rurales. Como puede observarse, este programa contribuye de alguna manera a la realización del derecho a la reparación integral, no obstante, es ostensible que la ley no haya incluido dentro de las orientaciones del programa la inversión en servicios de cuidado, lo cual es fundamental cuándo la víctima es persona mayor o es una persona con discapacidad y más aún si ha perdido a sus cuidadores.

Finalmente, la Estrategia de Reparación Integral a las mujeres víctimas de violencia sexual: estas iniciativas son relevantes en la medida en que un hecho de esta naturaleza afecta el proceso de envejecimiento, sobre todo desde una perspectiva del curso vital. Estas medidas inciden en la realización del derecho a la reparación y en la sostenibilidad social de la ley.

Como se puede observar, al hacer referencia a algunos de los principios, medidas y estrategias establecidas en la ley de víctimas y restitución de tierras, se pretende dar cuenta del impacto que estas tienen en los derechos humanos de las víctimas con un efecto demostrable en la realización de los mismos y en la contribución para que lleven una vida digna con posibles beneficios en sus procesos de envejecimiento en el marco de la reparación.

Ahora bien, respecto a las disposiciones en las que se hace referencia explícita a las personas mayores en la ley de víctimas, se destacan las siguientes:

Tal como se expone a continuación, el enfoque diferencial va más allá de una simple disposición y se erige como principio orientador de la política de atención a víctimas. Partiendo del reconocimiento de grupos poblacionales con características particulares, que han podido sufrir riesgos diferenciados de violación de sus derechos fundamentales, e infracciones al DIH. Razón por la cual, las acciones del Estado deben estar encaminadas en primer lugar, a la superación de la discriminación que han sufrido estos grupos poblacionales y que, en segundo lugar, respondan a las particularidades y grado de vulnerabilidad de los sujetos de especial protección constitucional, en este caso, que respondan a necesidades y particularidades de las personas mayores actuales y futuras generaciones.

“Artículo 13. ENFOQUE DIFERENCIAL. El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque.

El Estado ofrecerá especiales garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente Ley tales como mujeres, jóvenes, niños y niñas, adultos mayores (sic), personas en situación de discapacidad, campesinos, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de Derechos Humanos y víctimas de desplazamiento forzado.

Para el efecto, en la ejecución y adopción por parte del Gobierno Nacional de políticas de asistencia y reparación en desarrollo de la presente ley, deberán adoptarse criterios diferenciales que respondan a las

particularidades y grado de vulnerabilidad de cada uno de estos grupos poblacionales.

Igualmente, el Estado realizará esfuerzos encaminados a que las medidas de atención, asistencia y reparación contenidas en la presente ley, contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.”

Los siguientes artículos, se enmarcan dentro de los derechos de las víctimas en los procesos judiciales, aunque las personas mayores al igual que todas las víctimas tienen igualdad de derechos frente a los que se señalan en el Título II de la Ley, en los artículos 41 y 42, se hace explícita enunciación de las personas mayores. El artículo 41 se refiere a la adopción de medidas especiales durante el interrogatorio a personas mayores víctimas o no de violencia sexual, teniendo en cuenta la integridad de la persona, procurando su seguridad. En este mismo sentido, el artículo 42, expone que el testimonio de las víctimas, debe ser recibido por personal experto y que la víctima podrá elegir el sexo de la persona ante quien desea rendir la declaración, especialmente cuando la víctima sea una persona mayor, entre otros casos.

“Artículo 41. MODALIDAD ESPECIAL DE TESTIMONIO. El Juez o Magistrado podrá decretar, de oficio o por solicitud del Fiscal, de la Defensa, del Ministerio Público o de la víctima, medidas especiales orientadas a facilitar el testimonio de la víctima, un niño o niña, adolescente, un adulto mayor (sic) o una víctima de violencia sexual. El funcionario competente, tendrá en cuenta la integridad de las personas y tomando en consideración que la violación de la privacidad de un testigo o una víctima puede entrañar un riesgo para su seguridad, controlará diligentemente la forma de interrogarlo a fin de evitar cualquier tipo de hostigamiento o intimidación y prestando especial atención al caso de víctimas de delitos de violencia sexual.

Artículo 42. PRESENCIA DE PERSONAL ESPECIALIZADO. Cuando el Juez o Magistrado lo estime conveniente, de oficio o a petición de parte, podrá decretar que el testimonio de la víctima sea recibido con acompañamiento de personal experto en situaciones traumáticas, tales como psicólogos, trabajadores sociales, siquiatras o terapeutas, entre otros. La víctima también tendrá derecho a elegir el sexo de la persona ante la cual desea rendir declaración. Esta norma se aplicará especialmente en los casos en que la víctima sea mujer o adulto mayor (sic), o haya sido objeto de violencia sexual, tortura u otros tratos crueles, inhumanos o

degradantes y será obligatoria en los casos en que la víctima sea un niño,
niña o adolescente.”

En el siguiente artículo se enfatiza en que todas las víctimas cuyas viviendas hayan sido afectadas, tendrán prioridad a programas en subsidios de vivienda en diferentes modalidades, sin embargo, en el parágrafo 1, expone que se privilegia a las mujeres cabeza de familia, se puede inferir que se trata de mujeres mayores de actuales o futuras generaciones, y a las personas mayores víctimas de desplazamiento forzado.

“Artículo 123. MEDIDAS DE RESTITUCIÓN EN MATERIA DE VIVIENDA. Las víctimas cuyas viviendas hayan sido afectadas por despojo, abandono, pérdida o menoscabo, tendrán prioridad y acceso preferente a programas de subsidios de vivienda en las modalidades de mejoramiento, construcción en sitio propio y adquisición de vivienda, establecidos por el Estado. Lo anterior, sin perjuicio de que el victimario sea condenado a la construcción, reconstrucción o indemnización.

Las víctimas podrán acceder al Subsidio Familiar de Vivienda de conformidad con la normatividad vigente que regula la materia y a los mecanismos especiales previstos en la Ley 418 de 1997 o las normas que la prorrogan, modifican o adicionan.

El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la entidad que haga sus veces, o el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, o la entidad que haga sus veces, según corresponda, ejercerá las funciones que le otorga la normatividad vigente que regula la materia con relación al subsidio familiar de vivienda de que trata este capítulo, teniendo en cuenta el deber constitucional de proteger a las personas que se encuentren en situación de debilidad manifiesta, razón por la cual deberá dar prioridad a las solicitudes que presenten los hogares que hayan sido víctimas en los términos de la presente ley.

El Gobierno Nacional realizará las gestiones necesarias para generar oferta de vivienda con el fin de que los subsidios que se asignen, en virtud del presente artículo, tengan aplicación efectiva en soluciones habitacionales.

Parágrafo 1°. La población víctima del desplazamiento forzado, accederá a los programas y proyectos diseñados por el Gobierno, privilegiando a la población mujeres cabeza de familia desplazadas, los adultos mayores desplazados y la población discapacitada desplazada.”

Respecto a la rehabilitación, los artículos destacan la promoción de acciones afirmativas a favor de algunos grupos poblacionales, entre los que se encuentran

las personas mayores, debido a la alta vulnerabilidad y los riesgos a los que se ven expuestas, por lo que el Estado debe acompañar psicosocialmente de manera transversal el proceso de reparación integral, durante el tiempo que la persona mayor víctima, su familia y comunidad lo requieran. Se resalta que este aparte es fundamental para que las personas mayores lleven una vejez digna y para que todas las personas tengan un proceso de envejecimiento en las mejores condiciones físicas y psicosociales posibles.

“Artículo 135. REHABILITACIÓN. La rehabilitación como medida de reparación consiste en el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas en los términos de la presente ley.

Artículo 136. El Gobierno Nacional, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente Ley, deberá implementar un programa de rehabilitación que deberá incluir tanto las medidas individuales y colectivas que permitan a las víctimas desempeñarse en su entorno familiar, cultural, laboral y social y ejercer sus derechos y libertades básicas de manera individual y colectiva.

El acompañamiento psicosocial deberá ser transversal al proceso de reparación y prolongarse en el tiempo de acuerdo con las necesidades de las víctimas, sus familiares y la comunidad, teniendo en cuenta la perspectiva de género y las especificidades culturales, religiosas y étnicas. Igualmente debe integrar a los familiares y de ser posible promover acciones de discriminación positiva a favor de mujeres, niños, niñas, adultos mayores y discapacitados debido a su alta vulnerabilidad y los riesgos a los que se ven expuestos”.

En cuanto a garantías de no repetición, como ya se expuso atrás, contemplan todas aquellas acciones que el Estado debe emprender para evitar la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, por lo que el literal d, hace expresa la necesidad de generar medidas de prevención específicas a los grupos expuestos a mayor riesgo, entre los que se encuentran las personas mayores y hace especial énfasis en el deber de propender por la superación de los estereotipos que propician o intensifican la discriminación. Las garantías de no repetición en clave de vejez, deben ser prioritarias, teniendo en cuenta la edad de las personas, y la necesidad de reconstruir sus proyectos de vida, también debe tener en cuenta las

condiciones físicas, psicológicas, sociales y económicas, así como su rol protagónico en la construcción de paz.

“Artículo 149. GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN. El Estado colombiano adoptará, entre otras, las siguientes garantías de no repetición:

d). La prevención de violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente Ley, para lo cual, ofrecerá especiales medidas de prevención a los grupos expuestos a mayor riesgo como mujeres, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de derechos humanos y víctimas de desplazamiento forzado, que propendan superar estereotipos que favorecen la discriminación, en especial contra la mujer y la violencia contra ella en el marco del conflicto armado.”

Para la participación efectiva de las víctimas mayores, en el primer párrafo referente a la participación efectiva de las víctimas, la ley es enfática en el deber de garantizar la representación y participación de mujeres y personas mayores. Razón por la cual, en la Resolución 388 del 10 de mayo de 2013 “por medio de la cual se adopta el protocolo de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado” en los artículos 26 y 30, respecto a la conformación de las mesas municipales, distritales y departamentales exige la participación de un (1) cupo para representantes de víctimas de adultos mayores (más de 60 años), mientras que en la mesa de participación nacional, se sostienen dos (2) cupos para representantes de víctimas mayores. (Art. 34). También define en el artículo 39 la Constitución de unos comités temáticos para la discusión, planeación, concertación, ejecución y seguimiento a la política pública diferencial y sectorial por hecho victimizante, en los que se contempla un (1) comité temático de víctimas de la tercera edad (sic).

El protocolo (Resolución 388 del 10 de mayo de 2013) en el artículo 49 define algunos tipos de apoyo para la participación efectiva de las víctimas, dirigidos entre otros, a mujeres con hijos menores de 5 años y a personas con discapacidad, sin embargo no aborda ningún tipo de apoyo para la participación efectiva de las personas mayores de 60 años, el cual sería indispensable en tanto, no todas gozan de capacidades de trasladarse de manera sencilla, bien sea por condiciones físicas, distancias o porque pueden ser cuidadoras de otras personas, tal como lo expone la Misión Colombia Envejece, el 13% de las personas mayores tienen al menos una limitación permanente, de los que el 72% recibe algún tipo de cuidado (Díaz et al., 2015: p. 56). Del mismo

modo, lo expuesto en el artículo 53 del Protocolo referente a incentivos de acceso a educación superior, no aplica para personas mayores.

“Artículo 193. MESA DE PARTICIPACIÓN DE VÍCTIMAS. Se garantizará la participación oportuna y efectiva de las víctimas de las que trata la presente ley, en los espacios de diseño, implementación, ejecución y evaluación de la política a nivel nacional, departamental, municipal y distrital. Para tal fin, se deberán conformar las Mesas de Participación de Víctimas, propiciando la participación efectiva de mujeres, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores víctimas, a fin de reflejar sus agendas (...).”

La siguiente disposición hace parte del acápite de “normas para las mujeres en los procesos de restitución” en los que de manera específica y como una acción afirmativa, se establecen normas en favor de las mujeres víctimas de despojo o abandono forzado, que favorece en el mismo sentido a las mujeres mayores de 60 años y genera un escenario formal de protección a las mujeres víctimas mayores de actuales y futuras generaciones.

“Artículo 114. ATENCIÓN PREFERENCIAL PARA LAS MUJERES EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES DEL PROCESO DE RESTITUCIÓN. Las mujeres víctimas de despojo o abandono forzado, gozarán de especial protección del Estado en los trámites administrativos y judiciales relacionados en esta ley. Para ello la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas dispondrá de un programa especial para garantizar el acceso de las mujeres a los procedimientos contemplados para la restitución, mediante ventanillas de atención preferencial, personal capacitado en temas de género, medidas para favorecer el acceso de las organizaciones o redes de mujeres a procesos de reparación, así como de áreas de atención a los niños, niñas y adolescentes y discapacitados que conformen su grupo familiar, entre otras medidas que se consideren pertinentes.

La tramitación de las solicitudes de mujeres despojadas cabezas de familia ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas se atenderá con prelación sobre las demás solicitudes.”

Decreto 4800 de 2011:

Este Decreto, tiene como objeto establecer los mínimos normativos necesarios para la materialización efectiva de los derechos de las personas víctimas, es decir,

presenta los mecanismos para la adecuada implementación de las medidas de atención, asistencia y reparación integral.

En esta sección se hará referencia a algunos artículos del Decreto reglamentario de la Ley de Víctimas, que están dirigidos a personas mayores.

En el siguiente componente, se establece de manera específica el deber de seguimiento a hogares con personas mayores, en el marco de la ayuda humanitaria por su condición de sujetos de especial protección constitucional.

“Artículo 115. COMPONENTES DE LA OFERTA DE ALIMENTACIÓN. El programa que se desarrolle para este fin debe garantizar el acceso de la población destinataria a los siguientes componentes:

1. Entrega de alimentos según la composición del grupo familiar, para lo cual el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar debe diseñar una estrategia que garantice una adecuada distribución, con enfoque diferencial.
2. Seguimiento a los hogares, con el fin de evaluar al estado de nutrición de sus miembros, en especial de aquellos de mayor vulnerabilidad: niños, niñas y adolescentes, adultos mayores (sic), madres gestantes y lactantes y personas con discapacidad.
3. Desarrollo de estrategias de orientación y fortalecimiento de hábitos alimenticios dentro del hogar.”

La priorización en la asignación o aplicación del subsidio familiar de vivienda para personas mayores, responde a una acción afirmativa en favor de las víctimas mayores, en armonía con la aplicación del principio de enfoque diferencial que erige la política de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

“Artículo 133. PRIORIZACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL. La priorización para asignación y aplicación del subsidio familiar de vivienda, debe ser coherente con las necesidades de los sujetos de especial protección constitucional de conformidad con las condiciones que establezca mediante Resolución el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Parágrafo. Las entidades encargadas de la asignación de los subsidios familiares de vivienda determinarán acciones encaminadas a privilegiar dentro de la población víctima del desplazamiento forzado el acceso a soluciones de vivienda de las personas en condición de discapacidad, mujeres cabeza de familia y adultos mayores.”

En cuanto a la protección, el Decreto establece la necesidad de capacitar a los funcionarios públicos en los derechos de los sujetos de especial protección constitucional para una efectiva acción que evite la doble victimización y mantenga un enfoque de derechos.

En este Decreto, al igual que en la Ley de Víctimas, se excluye a las personas mayores del acceso a la educación superior (art. 95) del mismo modo, no dispone de otro tipo de medidas tendientes a la capacitación y formación de personas mayores.

“Artículo 215. Capacitación a funcionarios. Las entidades a cargo de los Programas de Protección, diseñarán e implementarán una estrategia de capacitaciones, dirigida a sus servidores públicos que participan en los programas de protección.

Se deberá capacitar sobre los derechos de las víctimas, derechos de las mujeres, implementación del enfoque diferencial, rutas de atención en violencia de género y violencia sexual, niños, niñas y adolescentes, entre otros.

Parágrafo. Las entidades desarrollarán y adoptarán una estrategia de capacitación a sus funcionarios.”

Decreto 4633 de 2011:

Este Decreto, dicta las medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas. En respuesta a la obligación estatal de proteger y garantizar efectivamente a sus derechos, vulnerados como consecuencia del conflicto armado y sus factores subyacentes y vinculados y, en consecuencia, favorecer el goce efectivo de sus derechos humanos y fundamentales, en especial a la verdad, a la justicia, a la reparación y a las garantías de no repetición.

El siguiente artículo, aunque no hace referencia de manera expresa a las personas mayores, sí parte del reconocimiento de sujetos de especial protección dentro del colectivo y refiere que las medidas dirigidas a estos sujetos deben propender por fortalecer a la colectividad indígena.

“Artículo 47. CARÁCTER DE LAS MEDIDAS DE LOS SUJETOS DE ESPECIAL RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN. Las medidas que se establezcan para las

personas reconocidas en este decreto como de especial reconocimiento y protección estarán dirigidas a fortalecer la unidad familiar y la integridad cultural y social de los pueblos indígenas.”

El siguiente, parte del reconocimiento de las afectaciones diferenciadas que enfrentan las mujeres por su condición de mujeres y por ser indígenas, que tiene que ser analizado desde una perspectiva de envejecimiento. Impactos que han sido referenciados por los autos de seguimiento de la Corte Constitucional y que requieren acciones de prevención y protección, así como atención y acceso a la justicia por parte de la institucionalidad, de manera prioritaria.

“Artículo 49. DAÑOS A LAS MUJERES INDÍGENAS. Las mujeres indígenas sufren daños físicos, psicológicos, espirituales, sexuales y económicos causados, entre otros, por la violencia sexual ejercida como estrategia de guerra y como consecuencia de la presencia de actores externos, la explotación o esclavización para ejercer labores domésticas, el reclutamiento forzado de sus hijos e hijas, el asesinato o desaparición de quien les brinda su apoyo económico, la discriminación, acentuada en el contexto del conflicto armado, y el desplazamiento forzado.”

Este artículo, pese a ser el único referido directamente a las personas mayores, resulta relevante, en tanto engloba los daños que sufren hombres y mujeres indígenas mayores y cómo esto afecta a la pervivencia de los pueblos indígenas por ser “guardianes de la cultura”. Expresa además que en razón de lo anterior gozarán de medidas de específicas de reparación individual y colectiva, partiendo del reconocimiento de las personas mayores como indispensables para la transmisión de sabiduría intergeneracional. Esta disposición es de vital importancia, debido a que atiende a la multiculturalidad del país, y estima que los daños son diferentes y se acentúan en mayor o menor medida de acuerdo a la pertenencia étnica y la edad, y del mismo modo resalta que el impacto que este daño individual puede tener en el colectivo puede ser mayor, razón por la cual es necesario atender a la intersección del enfoque de vejez con el étnico, no sólo en cuanto a comunidades indígenas sino a demás grupos étnicos.

“Artículo 50. DAÑOS A LOS HOMBRES Y MUJERES INDÍGENAS MAYORES. Los hombres y mujeres indígenas mayores sufren daños en su salud física, psicológica y espiritual, que ponen en riesgo las garantías de pervivencia física y cultural de los pueblos indígenas, por ser ellos y ellas los guardianes de la cultura de los pueblos indígenas, y en razón a ello gozarán de medidas específicas de reparación individual y colectiva que partan del del

reconocimiento de su importancia en la transmisión de la sabiduría y la cultura a las siguientes generaciones indígenas.”

Cuando las comunidades y pueblos indígenas se enfrentan a amenazas flagrantes, dentro del conflicto armado, el Estado debe garantizar su protección, enfatizando en cuanto a personas mayores, en el establecimiento y señalización de campamentos y espacios de alojamiento, en condiciones de seguridad, del mismo modo, promover acuerdos para la evacuación de las personas mayores indígenas o para la liberación de indígenas retenidos, con el fin de evitar otras vulneraciones. Resulta interesante que hace especial énfasis en la violencia sexual.

“Artículo 61. MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS COMUNIDADES Y PUEBLOS INDÍGENAS. El Estado garantizará el cumplimiento de las medidas de protección a los pueblos y comunidades indígenas en circunstancias relacionadas con el conflicto armado, y que se encuentran establecidas en el Derecho Internacional Humanitario. Cuando los territorios indígenas se hallen bajo cualquier tipo de amenaza o se emitan alertas tempranas de riesgo por parte de entidades públicas o de las autoridades indígenas, el Estado desplegará medidas tendientes a:

(...)

c) Establecer y señalar campamentos o espacios de protección transitorios que cumplan las condiciones para alojar a mujeres, hombres y niños desplazados fuera del territorio, considerando que comedores, dormitorios o instalaciones sanitarias garanticen la seguridad de las personas allí alojadas;

e) Promover acuerdos para la evacuación de niños, niñas, mujeres y adultos mayores indígenas, de zonas sitiadas o cercadas, o para la liberación de integrantes de los pueblos indígenas retenidos. Para evitar la vulneración de sus derechos, en especial, mediante la comisión de actos de violencia sexual”.

El siguiente establece una protección especial a las personas mayores para la entrega de la ayuda humanitaria y la establece como una acción afirmativa en favor de los mayores indígenas, en razón de su edad y la dificultad en la generación de ingresos.

Artículo 96. ATENCIÓN HUMANITARIA DE TRANSICIÓN. (...) Esta ayuda se brinda a la población víctima de desplazamiento incluida en el Registro Único de Víctimas, cuyo desplazamiento haya ocurrido en un término

superior a un año de anterioridad, contado a partir de la declaración. Esta ayuda cubre los componentes de alimentación y alojamiento temporal, según el nivel de vulnerabilidad identificado en los hogares solicitantes.

Cuando el evento de desplazamiento forzado ocurrió en un término superior a diez (10) años contados a partir de la solicitud, se entenderá que la situación de emergencia en que pueda encontrarse el solicitante de ayuda humanitaria no está relacionada con el desplazamiento forzado, razón por la cual estas solicitudes serán remitidas a la oferta disponible para efectos de la estabilización socioeconómica en el retorno o la reubicación, salvo en casos de extrema urgencia tales como:

1. Enfermedades terminales.
2. Discapacidad no atendida de manera permanente.
3. Niños, niñas y adolescentes sin acudientes.
4. Personas de la tercera edad (sic) quienes por razón de su avanzada edad no están en capacidad de generar ingresos.
5. Mujeres cabeza de familia que deban dedicar todo su tiempo y esfuerzo al cuidado de niños, adultos mayores o personas con discapacidad bajo su responsabilidad.

Decreto 4634 de 2011:

Este Decreto, dicta las medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano. Ofrece las herramientas administrativas, judiciales y mecanismos de participación, para que el pueblo Rrom y sus miembros sean restablecidos en sus derechos, a partir de un enfoque diferencial y acciones afirmativas, para garantizar el derecho a la integridad cultural, la igualdad material y la pervivencia física y cultural.

A continuación, las disposiciones dirigidas en este Decreto a personas mayores:

Expresamente el siguiente es el único artículo del Decreto que hace referencia a personas mayores explícitamente, en cuanto a la rehabilitación en este caso psicosocial, se expone que el acompañamiento debe realizarse desde una perspectiva de género y en concordancia con su cultura, del mismo modo deben ir encaminadas las acciones específicas para personas mayores del colectivo.

Resulta preocupante que este Decreto comparado con el Decreto de comunidades y pueblos indígenas, representa una menor protección formal y un reconocimiento específico a las personas mayores del colectivo.

“Artículo 80. REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL. El acompañamiento psicosocial deberá ser transversal al proceso de reparación y prolongarse en el tiempo de acuerdo con las necesidades de las víctimas, sus familiares y las Kumpaño, teniendo en cuenta la perspectiva de género y las especificidades culturales y étnicas. Igualmente debe promover la adopción de acciones afirmativas a favor de mujeres, niños, niñas, adultos mayores y personas en situación de discapacidad que sean víctimas en los términos del presente Decreto.”

Decreto 4635 de 2011:

Establece el marco normativo e institucional de atención, asistencia, reparación integral y restitución de tierras y de los derechos de las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras en concordancia con la ley 70 de 1993. Establece las herramientas administrativas, judiciales y mecanismos de participación para que las Comunidades y sus miembros sean restablecidos en sus derechos respetando y dignificando su cultura, existencia material, derechos ancestrales y culturales propios, así como sus derechos en tanto víctimas.

A continuación, los artículos relacionados con personas mayores:

En virtud del reconocimiento de sujetos de especial protección constitucional dentro de los colectivos, se hace énfasis en el impacto desproporcionado que han afectado a estos grupos poblacionales, en razón de sus características específicas, en este sentido, reconoce afectaciones a las personas mayores, cuando hace referencia al ciclo vital en intersección con el género, pertenencia étnica y las condiciones de discapacidad.

“Artículo 32. SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN. Por el impacto desproporcionado que han producido las violaciones de los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario en las personas definidas por la Constitución Política y el derecho internacional como sujetos de especial protección, en virtud de sus características particulares, su diversidad étnica, su ciclo vital, su género, su diversidad

sexual y/o su condición de discapacidad, el Estado les dará prioridad en la prevención, atención, asistencia y reparación integral, para garantizar la igualdad real y efectiva, en las mismas condiciones que los demás grupos étnicos.”

Cuando las personas son víctimas de violencia sexual, tienen derecho a un trato diferenciado en razón de sus calidades particulares, razón por la cual, este artículo enfatiza en la necesidad de contar con la presencia de traductores para recibir la declaración de las personas mayores y de otros sujetos de especial protección constitucional, del mismo modo a ser atendido por personal especializado y sensibilizado con sus costumbres, así como elegir el sexo de la persona que los atenderán, todo el fin de evitar una acción con daño.

“Artículo 33. PRINCIPIOS DE LA PRUEBA EN CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL. Además de los principios dispuestos en los artículos 39, 40, 41 Y 42 de la Ley 1448 de 2011, los niños, niñas, adolescentes, las personas LGBT, y las mujeres negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales víctimas tendrán derecho dentro de los procesos incoados por violencia sexual a:

- a. Que el acompañamiento sea llevado a cabo por personal especializado e interculturalmente sensibilizado con sus costumbres.
- b. Ser sometidos a exámenes psicológicos culturalmente adecuados que permitan establecer los daños producidos en la salud mental.
- c. Que se garantice la presencia de traductores para recibir la declaración de los jóvenes, las mujeres, los mayores y los niños y niñas palenqueros o raizales que no se expresen de forma suficientemente clara en el idioma español.
- d. Elegir el sexo de la persona ante la cual debe rendir su declaración o realizarse un examen médico forense.”

El siguiente, prioriza de manera taxativa a las personas mayores, mujeres cabeza de familia y población con discapacidad para acceder a programas y proyectos de vivienda, como una acción afirmativa a favor de las personas que requieren mayor atención y protección por parte de la institucionalidad.

“Artículo 60. MEDIDAS DE RESTITUCIÓN EN MATERIA DE VIVIENDA. Las víctimas de las Comunidades cuyas viviendas hayan sido afectadas por despojo, abandono, pérdida o menoscabo, tendrán prioridad y acceso preferente a programas de subsidios de vivienda en las modalidades de mejoramiento,

construcción en sitio propio y adquisición de vivienda, establecidos por el Estado. Lo anterior, sin perjuicio de que el victimario sea condenado a la construcción, reconstrucción o indemnización (...).

PARÁGRAFO 1. Los miembros de las Comunidades, víctimas de desplazamiento forzado, accederán a los programas y proyectos diseñados por el Gobierno, privilegiando a la población mujeres cabeza de familia, los adultos mayores desplazados y la población discapacitada desplazada.”

Como medida de reparación, para que sea efectiva debe estar dirigida desde una perspectiva de enfoque diferencial, razón por la cual resulta relevante que se especifique el deber de generar acciones afirmativas en favor de las víctimas mayores, para un acompañamiento psicosocial diferencial, que se debe realizar dentro de los parámetros de la cultura y medicina tradicional de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales o palenqueras.

Aunque este decreto, contiene disposiciones dirigidas a personas mayores, no se evidencia un reconocimiento o rol específico de las personas mayores dentro del colectivo y por ende la necesidad de una atención, asistencia o reparación integral, tal como sí sucede con el decreto dirigido a comunidades indígenas.

“Artículo 87. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL. El acompañamiento psicosocial deberá ser transversal al proceso de reparación y prolongarse en el tiempo de acuerdo con las necesidades de las víctimas, sus familiares y la Comunidad, teniendo en cuenta la perspectiva de género y las especificidades culturales y étnicas.

Igualmente debe promover la adopción de acciones afirmativas a favor de mujeres, niños, niñas, adultos mayores y personas en situación de discapacidad que sean víctimas en los términos del presente Decreto. El Gobierno diseñará e implementará, con la participación de las comunidades, las medidas psicosociales destinadas a la rehabilitación de las Comunidades como sujetos colectivos étnica y culturalmente diferenciados. Las víctimas de que trata el presente Decreto recibirán un acompañamiento psicosocial respetuoso de sus creencias, sus usos y costumbres. El acompañamiento psicosocial tendrá en cuenta las prácticas de la medicina tradicional y será respetuoso del papel del médico tradicional en la rehabilitación psicosocial de la víctima.”

Decreto 2569 de 2014:

Este Decreto, establece los criterios y procedimientos para la entrega de la atención humanitaria de emergencia y transición a las víctimas de desplazamiento forzado, de acuerdo a la evaluación de los componentes de la subsistencia mínima. También fija los criterios técnicos para evaluar la superación de la situación de vulnerabilidad derivada del desplazamiento forzado.

En lo que concierne la atención humanitaria, es preciso destacar que los sujetos de especial protección constitucional como las personas mayores juegan un papel fundamental al momento de identificar las carencias de un hogar en los componentes de alojamiento temporal y alimentación. Así, el artículo 13 del decreto 2569 del 2014 (artículo 2.2.6.5.4.3 del decreto 1084 del 2015) establece que:

“La identificación de las carencias en los componentes de alojamiento temporal y alimentación se basará en un análisis integral de la situación real de los hogares, a partir de la valoración de todas y cada una de las personas que lo integran, y tomando en consideración las condiciones particulares de los miembros pertenecientes a grupos de especial protección constitucional tales como: persona mayor, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, grupos étnicos, y personas puestas en circunstancias de debilidad manifiesta asociadas a la jefatura del hogar” (subrayas propias)

Por otra parte, la presencia de personas mayores en un hogar es relevante al momento de determinar los montos de la atención humanitaria. Efectivamente, según el artículo 19 del decreto 2569 del 2014 (artículo 2.2.6.5.3.1 del decreto 1084 del 2015) uno de los criterios para determinar el monto de la ayuda humanitaria es:

“1. El nivel de gravedad y urgencia de las carencias en los componentes de alojamiento temporal y alimentación de las personas que componen el hogar solicitante de atención humanitaria, entendiendo estas carencias como la incapacidad temporal o permanente de acceder a bienes suficientes o de desarrollar y adquirir capacidades que permitan cubrir estos componentes. Para este fin, se tendrá en cuenta la concurrencia de las siguientes variables (...)

c) Dependencia y protección de personas mayores; niños, niñas y adolescentes; personas en situación de discapacidad; personas con enfermedad ruinosa, catastrófica y/o de alto costo o terminal (...)” (subrayas propias).

La materialización de las anteriores disposiciones, parte del reconocimiento de la heterogeneidad de la población víctima del conflicto, de sujetos con protección

constitucional especial debido a unas características y necesidades específicas que históricamente los ha enfrentado a la marginación e invisibilización como sujetos de derechos, por lo que ha sido necesario dotarlos de una protección constitucional reforzada. Estos grupos poblacionales son afectados de manera distinta por el conflicto armado y es a partir de este reconocimiento que la atención, asistencia y reparación integral con enfoque diferencial como principio rector en cada una de sus acciones, se convierte en una reparación transformadora desde un enfoque de derechos. Es por esto, que la Unidad para las Víctimas, se ha preocupado por visibilizar a los sujetos de especial protección constitucional, a partir de la cualificación del capital humano y de la adecuación de las medidas y acciones dirigidas a la población víctima a partir de la incorporación de un Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género.

Resolución 758 de 2014. Modelo de Operación con enfoque diferencial y de género

Mediante la Resolución 758 de 2014, la Unidad para las Víctimas, incorpora el Modelo de Enfoque Diferencial y de Género en sus procesos, medidas y acciones, a partir de un “conjunto de orientaciones prácticas y operativas que permiten concretar acciones y mecanismos para la incorporación, apropiación e implementación efectiva del enfoque diferencial y de género en los procesos misionales y de apoyo de la Unidad para las Víctimas a nivel nacional y territorial, con base en las necesidades y particularidades de las víctimas del conflicto armado que han sido previamente identificadas” (Res. 758 de 2014. Art.6). Con fundamento en un enfoque de derechos en la atención, asistencia y reparación integral, para que las personas víctimas, a través de acciones afirmativas, acción sin daño y acciones de atención y orientación especializada se dignifiquen y sus necesidades sean reconocidas y atendidas.

El enfoque diferencial y de género, se establece para la acción de la Unidad como un principio orientador en la implementación de medidas de atención, asistencia y reparación y como un derecho de las víctimas, que permite la exigibilidad del mismo. “Parte de la identificación de un universo de víctimas diverso por su pertenencia étnica, edad, género, identidad de género y orientación sexual, condición de discapacidad; así como del reconocimiento de riesgos desproporcionados e impactos diferenciados del conflicto armado sobre estos grupos poblacionales y del reconocimiento de conductas de discriminación y marginación que pudieron contribuir a la ocurrencia de los hechos victimizantes” (UARIV; OIM, 2015).

Estos hallazgos se deben traducir según el Modelo, en medidas que atiendan las particularidades y el grado de vulnerabilidad de los sujetos de especial protección constitucional y que a su vez propendan por superar las conductas de discriminación y marginación como garantías de no repetición.

Para este fin, el Modelo se establece en cuatro principios fundamentales: *dignidad* (Constitución Política. art. 1; Ley 1448 de 2011, art. 4.), entendida como el respeto a la integridad, garantía de derechos y el fortalecimiento de la autonomía. *Igualdad material* (Constitución Política. Preámbulo, art. 13, 70; Ley 1448 de 2011, art. 6, 18.), en el acceso de las medidas de atención, asistencia y reparación integral. *Gradualidad* (Ley 1448 de 2011, art. 18.), y *progresividad* (Ley 1448 de 2011, art. 17, 19, 73), en el goce efectivo de derechos y *reparación adecuada, diferenciada y transformadora*.

Este Modelo, se compone además de acciones afirmativas, que tiene como objetivo superar discriminaciones contra sujetos de especial protección constitucional y los efectos actitudinales y culturales que se derivan de ellos, propenden por corregir problemas estructurales generadoras de desigualdad”. (UARIV; OIM, 2015). Es así que el Modelo es en sí mismo una acción afirmativa porque pretende propiciar la igualdad material de los sujetos de especial protección constitucional, para que puedan acceder efectivamente a medidas de atención, asistencia y reparación integral.

Tiene como principio transversal la acción sin daño, por lo que se refiere a que todas las medidas desarrolladas, maximicen los efectos positivos en las víctimas y minimicen los negativos, que los procedimientos que pretenden ser reparadores, en su aplicación no causen otro tipo de afectación.

El Modelo contempla también acciones de atención y orientación especializada, dirigidas a informar, atender y establecer una oferta adecuada en los procesos de asistencia y reparación, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y los riesgos e impactos diferenciados.

El Modelo de Operación, al convertirse en acciones concretas para los sujetos de especial protección constitucional, propician un escenario que facilita el acceso de las personas mayores víctimas en este caso, a una reparación que pretende ser efectiva. Las personas mayores actuales y futuras, se ven favorecidas por acciones que son transversales a todos los grupos poblacionales y unas acciones específicas para el enfoque de vejez. En este sentido, el acceso efectivo de las personas mayores víctimas a las medidas que contempla la Ley y los Decretos Étnicos, se materializa en acciones de: formación a funcionarios y víctimas, medidas de priorización, identificación y caracterización de las personas mayores y otros sujetos de especial protección constitucional, difusión de derechos y rutas

para satisfacerlos a las personas víctimas, actitudinales dirigidas a funcionarios, para adecuación de la oferta, de comunicación e información, para la accesibilidad física y geográfica, y acciones de atención focalizada.

Las anteriores acciones, desde una perspectiva de vejez y envejecimiento, procuran la inclusión de las necesidades de este grupo poblacional, partiendo del reconocimiento de que las personas mayores se encuentran expuestas a mayor riesgo de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, al igual que soportan prejuicios, imaginarios y estereotipos así como conductas exclusión y marginación que han contribuido la ocurrencia de hechos de violencia, por lo que las medidas de asistencia y reparación integral deben responder a sus particularidades, necesidades y grado de vulnerabilidad.

En este marco de acción, en el siguiente acápite, se resaltarán las principales acciones dirigidas a personas mayores en la reparación integral, en algunos momentos priorizados de la ruta en los que se profundizará, a partir del Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género:

Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral (PAARI) en el módulo de reparación:

El Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral (PAARI) que asemeja una entrevista personalizada, es la herramienta de caracterización que pretende identificar necesidades y capacidades de las personas víctimas y de sus hogares, para facilitar acceso a las medidas de asistencia y reparación. Consta de cuatro (4) módulos: a). PAARI- Información General; b). PAARI- Generación de Ingresos; c). PAARI- Rehabilitación; d). PAARI- Satisfacción.

Con la formulación del PAARI, se conoce el daño ocasionado por los hechos de violencia, con el fin de generar dentro de la oferta existente, las medidas de reparación pertinentes, para así dignificar a la persona víctima e informarla sobre sus derechos como víctima del conflicto armado interno.

Para que esto sea efectivo, la Unidad para las Víctimas, reconoce y apropia a través del Modelo de Enfoque Diferencial y de Género (Resolución 758 de 2014) la incorporación de acciones transversales a todos los sujetos de especial protección constitucional y unas acciones específicas para las personas mayores. En cuanto a las acciones transversales, estas están dirigidas en primer lugar a la identificación, adecuación e información a las víctimas, de la oferta institucional disponible en los territorios de las entidades que componen el

SNARIV, para la respectiva remisión por parte de la Unidad. En segundo lugar, garantizar el

diligenciamiento de todas las variables de enfoque diferencial y de género incluidas en el PAARI para aplicar las respectivas priorizaciones (Resolución 090 de 2015. UARIV). Y en tercer lugar, garantizar a las personas el diligenciamiento de la herramienta, estableciendo criterios de accesibilidad a los centros o puntos de atención o realizándolo en el domicilio cuando la persona tenga dificultad para desplazarse por su condición socioeconómica, física o sin redes familiares (OIM; UARIV, 2015).

En perspectiva de envejecimiento y vejez, tal como expone la UARIV (2015) estas acciones implican caracterizar a las personas mayores teniendo en cuenta las necesidades por subgrupo de edad de acuerdo a las categorías (mayor joven 60 a 69 años, mayor adulto 69 a 79 años, mayor de 80 a 99, centenario 100 años y supra centenario 105 años y más).

Por lo anterior se recomienda enfatizar aún más en la perspectiva de envejecimiento, ya que también es necesario caracterizar las necesidades y daños causados a personas entre los 40 y 59 años. Para así, priorizar a las personas mayores de actuales y futuras generaciones, en extrema vulnerabilidad para remisión a la oferta.

Algunas buenas prácticas en documentos técnicos de la Unidad para las Víctimas.

En la presente sección se pretende hacer referencia a las buenas prácticas de la UARIV en relación con la política pública de atención, asistencia y reparación integral de las personas mayores de actuales y futuras generaciones que se observa de varios documentos técnicos, con el fin de trascender el análisis normativo y abordar prácticas más concretas en el quehacer diario de la UARIV.

Así, hay que destacar que el enfoque de personas mayores hace parte de los enfoques diferenciales que hacen parte del abordaje del modelo de operación con enfoque diferencial y de género (UARIV, n.d.-c). En este sentido, al ser parte de los enfoques diferenciales del Modelo de Operación, busca impactar todos los momentos de la Ruta de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas. En particular, el enfoque de envejecimiento y vejez realiza un acompañamiento continuo a las áreas misionales de la Unidad, el cual tiene como objetivo: “a. apropiación de conceptos básicos a las oficinas misionales y de apoyo, b. brindar y apoyar con línea técnica los procesos internos de cada área, y c. acompañar y apoyar ejercicios técnicos y prácticos en terreno en defensa de los derechos humanos de las personas mayores” (UARIV, 2015c, p. 9).

En este contexto, se observan acciones concretas positivas en protocolos operativos de atención a víctimas que se enmarcan dentro del enfoque diferencial de personas mayores, a saber: el protocolo de acompañamiento a las personas mayores para el acceso a la ruta de atención y reparación integral a las víctimas; guías para la atención integral a las personas mayores: canal presencial en la ruta integral, comunicación y actitudinal; guías para la atención integral a las personas mayores: esquema no presencial en la ruta integral, comunicación; guion de posibles requerimientos, llamada, prevención, abuso y maltrato a personas mayores; guion telefónico (Toma de conciencia en contra del abuso y maltrato a las personas mayores); y guía orientadora, estrategia de acogedores o anfitriones mayores en los puntos o centros de atención. Así, se busca que la persona mayor se sienta atendida adecuadamente, reivindicando su condición de sujeto de especial protección constitucional y reiterando de esta manera a los funcionarios y contratistas de la entidad su deber legal y constitucional.

Por ejemplo, en algunas guías para la atención integral de las personas mayores se insta a los funcionarios y contratistas a hablar con claridad de forma pausada, lo cual es fundamental al momento de atender las peticiones de las personas mayores puesto que en algunos casos su audición se encuentra reducida (UARIV, 2015b). Asimismo, se pide a los funcionarios de los puntos de atención a dar un trato preferencial y prioritario a las personas mayores que sean identificadas (UARIV, 2015c). También, podría mencionarse como una buena práctica la iniciativa relativa a que las personas mayores sean anfitrionas en las charlas de bienvenida para que socialicen experiencias exitosas en relación con la persona mayor víctima (UARIV, 2015c).

En concordancia con lo anterior, se destacan las acciones que buscan que las personas mayores sean identificadas como plenos sujetos de derecho y no como meros sujetos de asistencia social (UARIV, 2015d). Estas diversas medidas tienen un impacto positivo en las víctimas mayores y son sostenibles en el tiempo, pues su implementación no requiere de grandes esfuerzos económicos, sino que son producto de la formación y sensibilización de los funcionarios que brindan atención a la población víctima.

De otro lado, también se valora de manera positiva que en documentos de la UARIV que guían la recolección de información para la caracterización de la población víctima del conflicto armado se inste a los funcionarios a que indaguen sobre las personas mayores del hogar puesto que se reconoce que suelen ser olvidados involuntariamente (UARIV, 2015b). En este orden de ideas, también resultan relevantes las capacitaciones en temas de enfoque diferencial a funcionarios del Ministerio Público que se encargan de tomar la declaración de las víctimas (UARIV, 2015c). Acciones de esta naturaleza tienen un impacto estratégico en la atención de las víctimas mayores pues el registro es el primer

paso para el acceso a toda la oferta institucional en materia de atención a víctimas.

Por su parte, la realización a domicilio del PAARI para aquellas personas mayores en las que se dificulte realizarlos telefónicamente por problemas auditivos o de salud o que se les imposibilite su traslado a un centro o punto de atención por falta de red familiar o de recursos económicos, es una medida que reconoce la vulnerabilidad de las personas mayores en ciertas circunstancias (UARIV, n.d.-b). Esto tiene un impacto importante dado que el PAARI tiene una incidencia fundamental en la atención que será brindada a la víctima mayor y a su núcleo familiar.

Ahora bien, también es importante destacar las lecciones aprendidas en relación con las personas mayores, en particular, en lo que se refiere a la construcción de Planes de Contingencia en los territorios con acompañamiento de la UARIV. Se destaca que las personas mayores pueden convertirse en “un factor decisivo en el proceso de identificación de necesidades y la toma de decisiones para la formulación efectiva de Planes de Contingencia y el fortalecimiento de grupos vulnerables” (UARIV, 2015d, p. 30). Del mismo modo, se resalta la inclusión del enfoque diferencial en la generación de lineamientos para las jornadas integrales memorias reparadoras, educación financiera, esquemas especiales de acompañamiento familiar y comunitario y encuentros intergeneracionales.

Con lo anteriormente expuesto, es preciso observar que la existencia de un enfoque de vejez y envejecimiento en los distintos protocolos y documentos técnicos, se constituyen en sí mismos en buenas prácticas en favor de las víctimas, en tanto dan contenido a lo estipulado en la ley y lo materializan en la atención, asistencia y reparación integral. Acciones que se pueden evidenciar en favor de la superación del estado de cosas inconstitucional, tal como se presentará a continuación a partir de las constataciones que se extraen del auto 173 del 2014, el cual fue emitido por la sala de seguimiento al estado de cosas inconstitucional declarado mediante sentencia T-025 del 2004.

Las buenas prácticas frente a la superación del estado de cosas inconstitucional

La identificación, reconocimiento y reproducción de buenas prácticas en la implementación de la política de atención, asistencia y reparación integral a las personas mayores víctimas resulta fundamental para avanzar en la estrategia de superación del Estado de Cosas Inconstitucional (ECI) declarado por la Corte en Sentencia T-025 de 2004. Remediar la sistemática vulneración de derechos a los que ha estado expuesta la población desplazada, requiere del trabajo del Estado

colombiano en su conjunto, por lo que la estandarización institucional de todas aquellas acciones, medidas, prácticas y estrategias que eficiente y efectivamente tiendan a la restitución de los derechos y a la dignificación de las víctimas tendría que ser un objetivo común de las entidades públicas. El trabajo aislado y coyuntural de cada instancia competente no contribuye a la superación de problemáticas estructurales y sistemáticas; por esta razón, se requiere del diálogo interinstitucional de lecciones aprendidas y de la visibilización de las mejores prácticas para el aprovechamiento público y lograr la superación del ECI.

No se trata de una tarea sencilla. La ya referida sentencia T-025 de 2004 y sus sucesivas providencias de seguimiento han permitido dimensionar la magnitud de las afectaciones de la población desplazada y, a pesar del paso de los años y de los esfuerzos y avances del Estado colombiano, tal y como lo han evidenciado los diversos autos³ de la Sala de Seguimiento de esta providencia, las víctimas siguen experimentando gravísimas situaciones de vulneración de sus derechos. Vale la pena hacer un breve recuento de las características del ECI, así como de las

razones que llevaron a la Corte Constitucional a su declaración para el caso de la población desplazada.

El rasgo fundamental de esta figura es la vulneración masiva, generalizada y sistemática de varios derechos constitucionales a un número importante de personas. Su ocurrencia es posible, en buena parte, porque las autoridades competentes para la garantía de estos derechos incurren en prolongadas omisiones, lo que resulta más complejo aun cuando la solución depende de un número plural de entidades públicas que deben trabajar coordinada y conjuntamente para dar respuesta a una problemática social compleja. El masivo desconocimiento de los derechos y la ausencia estatal, generan respuestas inconstitucionales, como la exigencia de tutelas para el acceso a derechos fundamentales que, en principio, no deberían requerirlas. Con todo y ello, si cada persona afectada decidiera acudir a estas instancias judiciales, el aparato de justicia colapsaría. En el análisis efectuado por la Corte se evidenció que las personas víctimas del desplazamiento forzado se han visto sometidas a esta situación sistemática de vulneración de derechos

En efecto, se trata de millones de personas cuya vida, integridad física, seguridad y libertad se encuentran constantemente amenazadas, no sólo por la violencia que los obligó a huir de sus territorios, sino por la hostilidad de las condiciones de

³ Cfr. Corte Constitucional Colombiana, Autos 005 de 2009, 006 de 2009, 218 de 2006, 200 de 2007, 238 de 2008, 251 de 2008, 092 de 2008, con magistrado ponente Manuel José Cepeda Espinosa; y los Autos 004 de 2009, 009 de 2015, 098 de 2013, 173 de 2012, 173 de 2014 y 160 de 2015, con magistrado ponente Luis Ernesto Vargas Silva.

vida a las que tienen que enfrentarse después del hecho victimizante; además, se ven obligados a recurrir constantemente a acciones de tutela para la obtención de cualquier ayuda, siendo así que pareciera ser que el instrumento se normalizó como un procedimiento administrativo más. Esta problemática estructural, evidenció en ese momento la Corte, no había recibido la adopción de medidas pertinentes para su adecuado tratamiento, pues no había un trabajo conjunto de todas las entidades públicas competentes para el diseño, implementación y evaluación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas. De ahí precisamente que emitiera una serie de órdenes a varias entidades del Estado, en atención a la complejidad del ECI, para el diseño de dicha política integral. Como respuesta institucional a dicha situación, el artículo

159 de la Ley 1448 de 2011 crea el SNARIV constituido por el conjunto de las entidades del orden nacional y territorial encargadas de formular o ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos necesarios para la reparación integral a las víctimas.

La Sala de Seguimiento de la Sentencia T-025, en atención a la necesidad de velar por la integridad y bienestar de los sujetos de especial protección constitucional, ha venido profiriendo autos diferenciales con la finalidad de hacer seguimiento a la superación del ECI y de identificar los riesgos e impactos diferenciados que el conflicto armado deja sobre las distintas poblaciones. En

2014, diez años después de la emisión de la T-025 de 2004, se dictó el Auto 173, donde se evidenció la situación de las personas mayores y los avances tímidos hechos por el Gobierno Colombiano para la protección de estas víctimas en el marco del conflicto armado. Las constataciones hechas en este escenario pueden permitir rediseñar y evaluar las prácticas que se han venido adelantando para la superación del ECI.

El Auto 173 de 2014, que hace seguimiento al avance de las órdenes consagradas en el Auto 006 de 2009 sobre personas con discapacidad en situación de desplazamiento forzado, consagra una serie de constataciones en cuanto a las problemáticas particulares que afrontan las personas mayores en el marco del conflicto armado, los avances que se han alcanzado para remediar dicha situación y ordena un cuerpo de medidas que busca la garantía real de los derechos de esta población.

Una primera constatación, desde una dimensión cualitativa y cuantitativa, resalta la situación crítica en la que se encuentran las personas mayores en el marco del conflicto armado. Así, la Sala reconoce que la avanzada edad, por el impacto específico sobre el proyecto de vida, es un ámbito que profundiza las problemáticas de la población en situación de desplazamiento. La dimensión

de este drama se aterriza en la verificación estadística: de acuerdo a cifras oficiales

de la UARIV, a 2013, del total de la población víctima (5.718.924), el 6% eran personas de sesenta años o más (cerca de 343.135 víctimas). Se trata de un grupo poblacional que enfrenta una serie de retos específicos, identificados por la Corte Constitucional:

1. De acuerdo a informes de organizaciones de la Sociedad Civil, no se cuenta con un enfoque de trato diferencial en las unidades territoriales que provea apoyo eficaz a las personas mayores para la garantía de una atención, asistencia y reparación integral.
2. Las personas mayores en situación de desplazamiento están expuestas a riesgos acentuados y desproporcionados que amenazan sus derechos, entre los que se resaltan los de abandono y marginación, de padecer hambre o desnutrición, de ser víctima de maltrato y desprotección, de que la situación de desplazamiento genere o acentúe quebrantos de salud física o mental, o de que se generen o acentúen condiciones de discapacidad.
3. Las personas mayores con discapacidad no cuentan con niveles adecuados de protección social, lo que redundará en barreras de acceso a atención en salud y a formas de protección económica para la vejez.
4. Adicionalmente, se constata la inexistencia de programas de generación de ingresos ajustados a los perfiles y necesidades concretas de las personas mayores, por lo que afrontan precarios de seguridad y autonomía económica.
5. Hay, además, un desconocimiento por parte de las personas mayores de los mecanismos de acceso a la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral, lo que es ocasionado, en parte, por la débil formación de los funcionarios en un enfoque diferencial.
6. Finalmente, se observa que faltan mecanismos que permitan un acompañamiento dirigido a que las personas mayores logren el goce efectivo de sus derechos y su restablecimiento.

Si bien se aprecian algunos avances en el objetivo de subsanar esta situación de vulneración de derechos, como lo son la construcción conjunta por parte del Ministerio de Salud y de la Protección Social y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) de una Directriz de enfoque diferencial para el goce efectivo de derechos de las personas mayores en situación de desplazamiento en Colombia y la aplicación del PAARI a cerca de

37.983 personas mayores por parte de la UARIV entre marzo y septiembre de 2014, lo cierto es que, en su conjunto, no resultan suficientes desde el punto de vista de la superación del referido estado de desprotección y riesgo.

Por esa razón, la Corte ordena el diseño e implementación de un conjunto de medidas urgentes para la adecuada tramitación de las problemáticas evidenciadas:

1. La realización de un diagnóstico actualizado de la situación de las personas mayores en situación de desplazamiento, que deberá integrar un análisis de los riesgos acentuados y desproporcionados que enfrentan, las barreras que dificultan el acceso a la oferta institucional, la situación particular de las personas mayores con discapacidad y el paquete de medidas a adoptarse para la garantía y protección de sus derechos.
2. El diseño e implementación de un *Protocolo de acompañamiento a las personas mayores para el acceso a la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas*.
3. Y, finalmente, la formulación prioritaria de PAARI para las personas con discapacidad y para las personas mayores.

Para una comprensión más esquemática de las constataciones hechas por la Corte Constitucional, se presenta un cuadro donde se sintetizan los principales hallazgos del Auto 173 de 2014 frente a la situación de las personas mayores en situación de desplazamiento, así como de las órdenes emitidas en dicha providencia.

SÍNTESIS DE CONSTATAIONES Y ÓRDENES DEL AUTO 173 DE 2014			
Categoría	Detalle		
Problemática	General	1- Cualitativa: Edad como ámbito de intensificación de impactos del desplazamiento.	
		2- Cuantitativa: Del total de la población de víctimas, el 6% son personas mayores.	
	Específicas	3- Inexistencia de trato diferencial en Unidades Territoriales.	
		4- Desprotección social de las personas mayores, en especial de las que tienen discapacidad.	
		5- Precariedad en la oferta de programas de generación e ingresos e inseguridad económica.	
		6- Exposición a riesgos acentuados y desproporcionados que amenazan sus derechos en el marco del conflicto armado.	Abandono.
			Marginación.
			Padecimiento de hambre o desnutrición.
			Maltrato.
	Desprotección.		
Afectaciones sobre la salud.			
Generación o acentuación de discapacidades.			
7- Desconocimiento por parte de las personas mayores de la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral por barreras de			

	comunicación con los funcionarios.	
	8- Ausencia de mecanismos de acompañamiento para el goce efectivo de los derechos.	
<i>Avance</i>	9- Construcción de <i>Directriz de enfoque diferencial para el goce efectivo de derechos de las personas mayores en situación de desplazamiento en Colombia</i> , de Ministerio de Salud y de la Protección Social & ACNUR, 2011.	
	10- Aplicación de PAARI a 37.983 personas mayores entre 11 de marzo y 25 de septiembre de 2014, por parte de UARIV.	
<i>Orden</i>	Diagnóstico actualizado de la situación de las personas mayores en situación de desplazamiento.	Responsable: UARIV & SNARIV
	Diseño e implementación de un <i>Protocolo de acompañamiento a las personas mayores para el acceso a la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas</i> .	Responsable: UARIV & SNARIV
	Priorización del PAARI a personas mayores y a personas con discapacidad.	Responsable: UARIV
Fuente: Auto 173 de 2014, elaboración propia.		

5. BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS CON ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ

A partir de los hallazgos del trabajo de campo, particularmente de la aplicación de las guías de observación y de las entrevistas dirigidas a funcionarios públicos y a víctimas mayores de 60 años y víctimas entre 40 y 59 años en las diferentes direcciones territoriales priorizadas, se identificaron buenas prácticas en los centros regionales y puntos de atención en cuanto a accesibilidad, oferta, piezas comunicativas y acciones específicas dirigidas a personas mayores. También algunas buenas prácticas en lo relacionado con aquellas acciones realizadas por funcionarios públicos y en la oferta territorial de otras entidades del SNARIV, las cuales se describirán en este apartado.

5.1. Buenas prácticas identificadas en centros regionales y puntos de atención a víctimas.

En esta sección es necesario precisar que las características de los puntos de atención y centros regionales varían de acuerdo a los contextos, razón por la cual no es posible generalizar las buenas prácticas a todo el país, más se presentan con la intención de resaltar aquellas acciones con enfoque diferencial de envejecimiento y vejez que se realizan en territorio y debido a que son reconocidas como buenas prácticas teniendo en cuenta el impacto positivo que tienen en la población víctima, merecerían ser replicadas en otras direcciones territoriales.



Accesibilidad física y transporte

Los ejercicios de observación se realizaron a primeras horas de la mañana, para adentrarse en las dinámicas de atención desde la recepción y acogida misma de las víctimas en los puntos de atención. Por espacios de tres horas, los observadores caminaron los espacios al aire libre, los edificios de la zona; examinaron las rutas de llegada, las particularidades del transporte y del acceso; estuvieron atentos al proceso de atención, deteniéndose sobre las formas de interacción con los funcionarios, con las otras víctimas; leyeron la publicidad sobre los muros, la disposición de las herramientas tecnológicas y, en su totalidad, la puesta en marcha del trabajo cotidiano de los enlaces y funcionarios de la Unidad y demás entidades del SNARIV.

Espacios físicos:

Esta categoría de observación se concentró en la estructura física de los puntos de atención visitados, con el objetivo de identificar el ambiente en el cual son atendidas las personas mayores y el público en general. Hay un esfuerzo por lograr que los lugares sean agradables y limpios, bien iluminados y aceptables a la vista. Por regla general, se trata de estructuras amplias y de fácil circulación. Incluso, en puntos como los de Suba, Bosa y Caunces de Oriente se cuenta con espacios verdes que posibilitan un entorno más amigable y tranquilo para los usuarios que asisten a ellos.



Fotografía 1 Punto de Atención Caunces de Oriente

En términos globales, la accesibilidad arquitectónica a los servicios es buena, sin embargo, se identificaron puntos de atención que requieren atención urgente, debido a que la infraestructura es indigna para las víctimas, específicamente en

Turbo (DT Urabá) y Sincelejo (DT Sucre). En el punto de atención de Turbo, la sala de espera se encuentra una gran parte en la intemperie cubierta con una polisombra que no protege de la lluvia ni el sol.



Fotografía 2 Sala de espera Punto de Atención Turbo

De igual manera el lugar se encuentra sucio y desordenado, al lado de la sala de espera se encuentra un cuarto vacío utilizado para escombros y muebles en desuso.



Fotografía 3 Salón Punto de Atención Turbo

Sin embargo, el lugar donde las personas reciben la orientación, es limpio, agradable a la vista y con aire acondicionado, sería ideal que todo el lugar se encontrara en condiciones que dignifiquen a las víctimas.



Fotografía 4 Orientación a víctimas Punto de Atención Turbo

Situación similar se evidenció en Sincelejo (DT Sucre), el punto de atención no cuenta con las condiciones óptimas para las víctimas, en tanto la sala de espera no cuenta con sillas suficientes, y se encuentra a la intemperie por lo que las personas se ven expuestas al sol y a la lluvia. Al interior, el punto no cuenta con espacio suficiente para la orientación a las víctimas, no cuentan con espacios propicios que permitan una atención adecuada.



Fotografía 5 Sala de espera Punto de Atención Sincelejo



Fotografía 6 Lugar de atención y orientación Sincelejo

La mayoría de puntos de atención y centros regionales visitados cuentan con condiciones aptas para el servicio digno a las personas, las instalaciones son accesibles y cuando no lo son porque tienen más de una planta los funcionarios de los puntos realizan ajustes razonables usando los recursos disponibles y su buen juicio. Por ejemplo, en Chapinero y Suba (DT Central) se prestan servicios en la segunda planta de las edificaciones, lo que podría ser problemático para las personas mayores y para quienes tienen movilidad reducida. Sin embargo, de acuerdo con la información reunida, en estos eventos los servidores públicos bajan hasta el primer piso para prestar los servicios. Es importante fomentar que en los espacios que se encuentren en esta condición se explicita a las víctimas mayores o con discapacidad la posibilidad de solicitar los mencionados ajustes.

Para el acceso a los edificios se cuenta con rampas para facilitar el acceso, aunque cuentan con una inclinación menor a la requerida.



Fotografía 7 Rampa de acceso Punto de Atención Riohacha

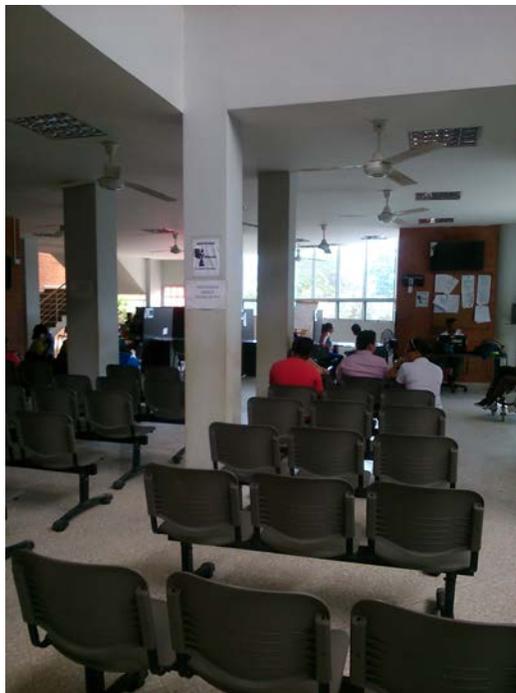
Los puntos de atención de Popayán, Medellín y Bello, así como los Centros Regionales visitados, cuentan con la infraestructura necesaria y accesible para ofrecer una atención digna a las personas mayores.



Fotografía 8 Punto de Atención Caunces de Oriente, Medellín

Se evidencia que la mayoría de los puntos de atención (excepto Turbo y Sincelejo) y centros regionales cuentan con salas de espera que cumplen una función dentro de los esquemas de priorización de los sujetos de especial protección, entre ellos las personas mayores. Se dispone de un buen número de sillas, relativamente cómodas. La priorización permite que las personas mayores se sienten y esperan en la sala interna, lo que las protege de las condiciones

climáticas a las que estarían expuestas en caso de tener que hacerlo en la sala externa.



Fotografía 9 Sala de espera Centro Regional Apartadó

Respecto a la disponibilidad de servicios sanitarios y de otras ofertas, una situación problemática fue identificada, sobre la cual debe trabajarse, y es la dificultad de acceder a servicios sanitarios, como se evidenció en el punto de atención de Suba. Esto es especialmente problemático en vista del tiempo considerable que, en muchas oportunidades, las personas deben pasar en este tipo de espacios. Resulta particularmente de cuidado en aquellos casos de personas mayores que requieren de estos servicios con urgencia. Una recomendación práctica es que se permita el acceso a los sujetos de especial protección en tanto se habilitan los servicios para todo el público y que ello se indique de manera pública y abierta.

Además de esta recomendación, también debe hacerse un trabajo adicional en aquellos puntos de atención que tienen más de un piso y en los que una parte significativa de los servicios se presten en plantas elevadas. Una primera acción a implementar debe estar orientada a identificar a las personas con dificultades en la movilidad para informarles que la atención puede hacerse en el primer piso. Esto es importante porque muchas personas no saben que se pueden realizar esas acciones particulares y ello podría desanimarlas a intentar acceder a ciertos servicios. Esto podría acompañarse de una ubicación estratégica de ciertas

ofertas. En el caso de Chapinero, se observó que Colpensiones está en la segunda planta. Podría considerarse que ofertas de este tipo que interesan a las personas mayores podrían estar en el primer piso.

En cuanto a aceras amigables para las personas mayores, en los Centros Dignificar visitados en Bogotá y en los puntos de atención visitados en Medellín, Bello, Tuluá y Cali, están en buen estado, son amplias y no tienen desniveles significativos que representen obstáculos para las personas mayores.



Fotografía 10 Aceras Punto de Atención Bello

En los puntos de atención de Turbo, Palmira, Popayán, Sincelejo, Riohacha y en el Centro Regional de Valledupar, se evidenció que las aceras o se encuentran congestionadas por vendedores públicos, o son estrechas y tienen desniveles que pueden generar accidentes en la población mayor o con discapacidad.



Fotografía 11 Aceras Punto de Atención Turbo

En cuanto al transporte, se observa que todos los puntos visitados se encuentran en lugares con buen flujo de servicio público, al ubicarse en lugares centrales de cada ciudad de fácil acceso. En ciudades como Bogotá, Medellín y Cali, existen diferentes rutas de transporte público que permiten llegar a los puntos de atención o centros regionales con facilidad; en ciudades como Sincelejo o Riohacha es recurrente que las personas lleguen en mototaxi, taxi o caminando. Se valora como un aspecto positivo el hecho de que los lugares para atención a víctimas se ubiquen en lugares centrales, conocidos para las personas y de fácil acceso.

Acciones dirigidas a personas mayores de 60 años.

Atención a personas mayores de actuales y futuras generaciones

En cuanto a la atención que reciben las personas mayores de 60 años, ellas argumentan que la atención es buena en general, destacan el turno prioritario y el trato por parte de los funcionarios, también el trato diferenciado y cuidadoso que reciben de algunos funcionarios, tal como se evidenció en el Centro Regional de Valledupar donde un funcionario de la UARIV está pendiente de las personas

mayores y con discapacidad que estén esperando turno y responde de manera amable y clara las inquietudes de las personas.

El trato por parte de funcionarios públicos es en general amable y trata de ser adecuado para las necesidades de la población *“con las personas mayores de 60 años, cuando llegan acá, son atendidas por nosotros, (...) tratamos de darles una información bastante certera, que la persona se sienta cómoda, sienta confianza, que pueda sentir ese apoyo del profesional aquí para darle la orientación que necesitan”* (Enlace asistencia, Riohacha).

Las personas entrevistadas recuerdan como una buena práctica el kiosco virtual *“porque ahí averiguaba de una la información, con la cedula no más, y no tenía que perder todo el santo día, por ejemplo, hoy desde las 4 de la mañana y ya es la 1 de la tarde y aún no hemos podido ingresar allá, realmente solo para esa pregunta, ¿tenemos plata o no tenemos? y muchas veces para decirnos no, entonces perdemos el día para recibir un no”* (Roberto, Medellín). Por lo que deberían ponerse en funcionamiento todas las maquinas que se encuentran en los puntos de atención sin ser utilizadas.



Fotografía 12 Herramienta virtual. Punto de Atención Belencito



Fotografía 13 Herramienta virtual. Centro de Atención Suba, Bogotá

Algunas personas refirieron que, aunque el trato que recibían por parte de funcionarios era amable, les gustaría que se tomaran más tiempo para explicarles en qué consiste la reparación integral, ya que tienen muchas dudas sobre el proceso.

“Como a uno no le explican entonces uno piensa que lo engañaron”
(Mujer, 40- 59 años, Tuluá).

Fue evidente la dificultad que tienen las personas mayores para reclamar su ayuda humanitaria ya que no es muy claro para ellos el mecanismo que se utiliza y en otras ocasiones, la dirección que les es enviada por mensaje de texto, no corresponde, por lo que tienen que ir de un lado a otro.

“Pues el trato es bien, pero como le digo siempre lo envolatan a uno, que tal día, que tal cosa, que ya le llego el giro, que lo reclame, voy allá y nada, vengo acá me dicen vuelva en quince días, vuelvo en quince días y vuelven y me envolatan y así.” (Hombre, víctima mayor de 60 años, Bello).

También resaltan como buena práctica, que haya funcionarios públicos que los tengan en cuenta para ser partícipes de talleres de formación, eventos conmemorativos y ser informados sobre la oferta en el territorio dirigida a las personas mayores.

Las personas identifican como una práctica positiva el trato de funcionarios públicos, muchas de las personas llegan a los puntos de atención buscando ser

escuchadas y que sus problemas sean resueltos. Las personas expresan que, aunque en muchas ocasiones no se les da solución a sus problemas, reciben un trato respetuoso y amable por parte de las personas que los orientan.

En primera medida, a través del formulario virtual, los funcionarios y contratistas identificaron que la manera en la que se realizaban acciones en favor de las personas mayores era a través de la atención con enfoque diferencial y de la priorización, mediante la aplicación de jornadas especiales de atención para este grupo poblacional, también con programas dirigidos específicamente para las personas mayores de 60 años como el “Programa Vida Feliz” y con la adecuación de los espacios físicos de acuerdo con sus necesidades particulares.

Esta atención con enfoque diferencial se explica con un mayor grado de concreción en las funciones y roles que funcionarios y contratistas realizan, ya que se centran en ofrecer un trato digno y respetuoso, a través de la escucha activa y la identificación de las necesidades de las personas mayores, lo que permite una orientación adecuada hacia la satisfacción de sus intereses.

Del mismo modo se evidencia la aplicación del enfoque diferencial en la generación de espacios de participación para las personas mayores: jornadas de conmemoración y la jornada denominada “memorias reparadoras” que reconocen y fortalecen las capacidades de este grupo poblacional, al igual que los conversatorios y encuentros “Palabras Mayores” los cuales son desarrollados por la UARIV y están siendo replicados progresivamente en el territorio.

Desde la Subdirección de Valoración y Registro, se evidencia la inclusión del enfoque diferencial en el fortalecimiento de los criterios de valoración para el registro de personas mayores, la que resulta una tarea fundamental dentro de las actividades de la Unidad de cara al reconocimiento como sujetos de especial protección constitucional.

El 72% de las personas que participaron con el formulario, afirmaron haber recibido charlas y orientaciones sobre envejecimiento y vejez, lo que se resalta como una buena práctica, en tanto se evidencia el fortalecimiento en el enfoque para brindar una atención, asistencia y reparación integral adecuada para las personas mayores.

En cuanto a las acciones realizadas en favor de las personas víctimas entre 40 y 59 años, se resalta como buena práctica, la búsqueda de oferta adecuada para el perfil de estas personas en los programas el SNARIV y la priorización dentro de esta, posterior a una evaluación de pertinencia.

En segunda medida, de acuerdo con las respuestas de los funcionarios y contratistas, estos identifican una serie de líneas de trabajo mediante las cuales realizan acciones con enfoque de envejecimiento y vejez encaminadas hacia tres grandes propósitos: la orientación e información, la atención prioritaria y el re-

direccionamiento a los programas concretos que se acomodan a las necesidades de esta población.

- Orientación e información: Trato diferenciado hacia las personas mayores con el fin de que reciban una atención amable, respetuosa y que comprendan efectivamente el sentido de las acciones y las medidas de las que son beneficiarias.

Funcionarios y contratistas que se encuentran en los puntos y centros de atención refieren que la manera en que se acercan y realizan la atención con las víctimas mayores es diferencial, teniendo en cuenta que este grupo poblacional merece una atención especial, por lo que tienen un turno preferente, el lenguaje debe ser claro, manejan un tono de voz alto y se cercioran de que las personas entiendan la información que se les está brindando. De igual manera exponen la necesidad de tomarse más tiempo con este grupo poblacional al brindar la atención u orientación si así se considera.

Para cerciorarse de que las personas comprenden la información y prevenir que se les olvide o existan mal interpretaciones, algunos funcionarios optan por entregarla por escrito, con los datos más relevantes.

Se resalta la actitud en la atención de algunos funcionarios que escuchan atentamente a las personas mayores para asesorarlas, con el objetivo de no saturar con preguntas y desviar la orientación que específicamente requiere la persona mayor víctima.

“de pronto dedicarles más tiempo, escucharlos, cuando a ellos se les hace algunas preguntas de la caracterización, PAARI y asistencia ellos nos responden de manera puntual sino que primero te cuentan una historia, entonces hay que tener la disposición para escucharlos, en ocasiones quieren declamar, me cantan, me cuentan historias, me relatan, entonces lo que hago es que no los saturó con las preguntas sino que dejo que ellos me cuenten y converso con ellos, hago como una conversación y ellos no sienten que les estoy preguntando muchísimas cosas, la conversación va fluyendo y voy tomando la información que voy necesitando, eso básicamente, tener la capacidad de escucha con ellos, hay algunos que no escuchan, entonces yo les escribo las preguntas y ellos las van leyendo y respondiendo”. (Enlace de asistencia, Turbo)

Otro ejemplo se evidencia en cuanto a la medida de indemnización, de acuerdo a lo manifestado por una funcionaria con competencias en esta materia en el Punto de Atención de Chapinero, es fundamental que entiendan de dónde viene el recurso que se les entrega, para qué es y para quién es, con el fin de que puedan hacer un uso adecuado del mismo. Este interés resulta fundamental en la medida en la que se ha venido evidenciando una problemática relacionada con la destinación de los recursos, pues en muchas oportunidades las personas asumen que el dinero que reciben debe destinársele a los hijos. Esta puede ser

una opción, fruto de la voluntad de las víctimas, pero debe ser una decisión razonada, y hacia ello se dirige el trabajo de algunos de estos funcionarios.

Este tipo de estrategias se acompañan de talleres financieros de orientación en el aprovechamiento de los recursos dirigidos especialmente a las personas mayores.

Respecto a otras medidas, los funcionarios y contratistas se preocupan por ser claros con la información que brindan para no causar acción con daño.

“Por ejemplo a ellos se les orienta, si vienen mirando lo de la vivienda se les dice cuando inician los programas y cuando empiezan, se les da la explicación y se les aclara, porque es que no es que vengan aquí y se les da la vivienda enseguida, eso no es así, se les aclara que eso es un programa que tiene el gobierno y que ellos tienen que participar para ver si de pronto salen favorecidos, para que ellos no piensen cosas que no son (...)” (Enlace de asistencia, Apartadó).

Los funcionarios y contratistas se ven en la obligación de aplicar el enfoque diferencial de manera amplia de acuerdo a las necesidades de las personas que requieran el servicio. La claridad en la orientación brindada resulta un reto cuando los indígenas mayores víctimas manejan únicamente su lengua propia, situación que es recurrente en las direcciones territoriales con alto componente étnico, ante esta situación los funcionarios cuando no hay intérprete en el punto o centro de atención, hacen uso de otros medios para dar la orientación adecuada a la víctima mayor, tal como lo expresa una funcionaria del Punto de Atención de Riohacha:

“bueno, por ejemplo, aquí encontramos muchas personas indígenas, a esas personas se les dificulta mucho el español, entonces lo que hacemos con aquella persona que no entiende el español, es que yo me dirijo a la población y pregunto quién es wayuu para que me sirva de traductor. Segundo cuando las personas a veces no entienden, yo explico y no nada que entienden el español, yo les escribo todo al pie de la letra lo que tienen que hacer, que tienen que venir en 45 días a averiguar, tienen que venir tal y tal, todo se lo anoto, para que esas personas ya sea el hijo, o alguien que les pueda explicar. Entonces si tratamos que esas personas se vayan con las cosas bien claras y no que se vaya a distorsionar. Hay personas que vienen al día siguiente; doña, pero ayer le dijimos que tienes que venir en 12 días, entonces vemos ahí una falencia para que no vuelva a pasar y le explicamos las cosas, así nos demoremos más pero que se vayan con una información clara”. (Funcionaria UARIV, Riohacha).

Las acciones anteriormente mencionadas dan cuenta de la labor desarrollada por el equipo nacional a través de procesos de formación y sensibilización del enfoque diferencial en la atención, asistencia y reparación integral.

Priorización

El procedimiento de priorización para el ingreso a las salas de espera permite que los sujetos de especial protección puedan acceder de manera más cómoda a los servicios que se ofrecen en los puntos, lo que atiende a sus particulares condiciones.

Se resalta también que el ingreso a los espacios esté acompañado de una charla de bienvenida oficial, pues ello permite un contacto más amable entre los funcionarios y la población víctima. Aquí se resalta una práctica evidenciada en el punto de atención de Suba, y que consiste en agrupar a las personas mayores y hablar cerca de ellas. Así, el funcionario logra neutralizar los problemas de escucha que se generan, en parte, por los ruidos ambientales que suelen registrarse en ambientes urbanos. Allí mismo se recordó a los usuarios la existencia de otros canales de comunicación para aquellos casos en los que se requiera de información que puede consultarse a través de medio telefónico o web. Debe fortalecerse e insistirse en este tipo de información para que las personas no tengan que desplazarse físicamente hasta los puntos de atención. Ello significaría menores gastos para las víctimas y un mejor uso de su propio tiempo. Sin embargo, esto debe acompañarse de un fortalecimiento de dichos canales de comunicación, pues en el caso de Suba, si bien la funcionaria hizo el recordatorio, algunas víctimas contestaron, casi al unísono, la dificultad de establecer comunicación por ese medio.



Fotografía 14 Sala de espera Bosa



Fotografía 15 Sala de espera Cali



Fotografía 16 Sala de espera Popayán.

Se distingue como una buena práctica la desarrollada en el Punto de Atención de Turbo en el que dos días a la semana son destinados exclusivamente a la atención de las personas mayores víctimas, para dar un trato más dignificante a esta población.

En el punto de atención de Bello se evidenció el uso de la vía telefónica para la asignación de citas y las personas ya saben a qué hora tiene que asistir y pueden disponer de su tiempo en otras actividades:

“Eso ha cambiado mucho, ya le dan cita a uno, no tiene que hacer unas filas tan horribles, eso está muy bueno ahora, nos atienden muy bien, ya le

dan a uno la cita y uno ya sabe que va a esa hora, no hay tanta gente y lo atienden rápido, eso sí cambió mucho” (Mujer, 40 a 59 años, Bello).



Fotografía 17 Punto de Atención Bello

Otras acciones realizadas por los funcionarios que benefician a las personas mayores están relacionadas la atención priorizada y en la asignación de turnos preferenciales. Buscan la manera de prestar el servicio con un trato preferente, en atención a las condiciones físicas de este grupo poblacional. En sentido, en actividades como entregas de indemnización se hace un trabajo especial de notificación para que las personas mayores no tengan que esperar todo el evento protocolario que puede tomar un tiempo considerable. En un sentido similar, en las reprogramaciones de entregas se hace un trabajo de orientación para que las personas entiendan el procedimiento de la manera más adecuada posible y no acuden constantemente al punto de atención a recibir la misma información una y otra vez, desaprovechando sus recursos. Esta atención prioritaria y preferencial también se da para la realización del PAARI y atención de casos. En otras direcciones territoriales como Urabá se busca la priorización de las personas mayores en programas, talleres y eventos realizados por las entidades del SNARIV y que pueden contribuir a su reparación integral.

Atención psicosocial.

En cuanto a la atención psicosocial el 70% aproximadamente de las personas entrevistadas refieren que no han accedido a la atención psicosocial porque

desconocen la oferta y no han recibido orientación al respecto por parte de funcionarios sobre este derecho.

“Eso es cuestión de información, yo la verdad no sé para qué me sirve eso entonces digo, que voy a pedir algo que ni siquiera sé que es” (Hombre, mayor de 60 años, Medellín). Esta fue una respuesta recurrente en el trabajo de campo realizado.

Otras personas expresaron que conocen la oferta y les gustaría tener acceso a esta medida pero que por cuestiones de tiempo no han podido acudir. Y otras que les pidieron los datos personales y les dijeron que los llamarían, pero no lo han hecho.

Aproximadamente el 10% de las personas entrevistadas afirmaron encontrarse actualmente en procesos de atención psicosocial, o haber recibido talleres bien sea por parte de la UARIV, la EPS o particulares. Pocas personas hacen referencia al PAPSIVI, sin embargo, las que han sido parte de este programa exponen que la experiencia ha sido positiva para sus procesos de reparación porque han recibido atención cada 8 días y les permite desahogarse, distraerse y conocer otras formas para afrontar las dificultades.

De las personas que han recibido algún tipo de atención psicosocial, la mayoría expresa sentirse satisfecha con la medida, tal como se evidencia en este testimonio: *“Por ejemplo a mí me mataron un hijo, eso me mantenía muy afectada, claro que eso a uno no se le olvida, pero sí esas charlas y esos talleres me ayudaron mucho; porque él era muy buen hijo, estaba muy pendiente de mí. Me ayudaron porque yo mantenía muy triste y con esas charlas y esas reuniones que nos invitaron nos ayudó mucho, yo me sentí más tranquila con las actividades de allá.”* (Mujer, mayor de 60 años, Apartadó).

Aunque también hay quienes refieren que la atención psicosocial recibida no ha generado un impacto positivo en sus vidas ya que las sesiones son pocas, distantes y remueven cosas del pasado y no tienen el tiempo para cerrar de manera adecuada aquellos hechos que ya no quieren recordar *“para uno recordar cada que un psicólogo lo llame, eso es como torturarlo a uno, yo me siento torturada porque yo quiero olvidar no recordar, es que un psicólogo es para que lo ayude a uno a salir adelante”* (Mujer, 40 a 59 años, Medellín).

Teniendo en cuanto a lo anterior, se recomienda que las personas víctimas de todas las edades reciban atención psicosocial de manera sostenida durante el tiempo que sea requerido, debido a que esto repercutirá en sus procesos de envejecimiento y les permitirá prepararse para la vejez.

Comunicación accesible

En cuanto a la claridad, sencillez y accesibilidad en la información brindada por los funcionarios a las personas que acuden a los centros regionales o puntos de atención, se debe analizar a la luz de dos aspectos del proceso de información, a saber: la información oral y la información escrita. Una proporción significativa (más del 66%) de las personas entrevistadas manifestó que la información que se le daba en los puntos de atención era clara, sencilla y de fácil de comprensión. De igual manera expresaron que si bien la información era clara y los funcionarios amables y dan un buen trato, en muchas ocasiones no se les resolvía el problema.

Cuando las personas son indígenas y hablan su lengua propia y en caso de que en el punto de atención no haya un traductor, los funcionarios piden ayuda de alguna persona indígena que se encuentre en espera.

En cuanto al lenguaje oral, se evidenció un esfuerzo notable en hacerlo claro y sencillo, sin tecnicismos, lo que genera un intercambio de información adecuado no sólo para las personas mayores, sino para la población en general. El diálogo pausado y la comunicación ajustada se acompañan de un trato respetuoso y amable que permiten una mejor interacción. Se observa, además, un genuino interés en los funcionarios por asegurar la comprensión de lo informado. Aunque no se hacen preguntas de verificación, sí se insiste en preguntarle a la persona si tiene alguna otra duda que puedan resolver.

Esta intencionalidad se evidencia desde el arranque de las jornadas, pues en la charla de bienvenida que se imparte una vez se abre el centro busca darles una orientación genérica a las personas sobre la dinámica de atención y sobre la oferta disponible en territorio. Una práctica valiosa que debe replicarse se observó en Chapinero, punto en el que las salas de espera cumplen una importante función de socialización de las ofertas y programas a las que pueden acceder las personas mayores, quienes están próximas a la vejez y la población en general. Allí las charlas sobre temas como los de salud y pensiones no fueron superficiales y genéricas, sino que profundizaron en temas que realmente interesan a estos grupos poblacionales, a través de una exposición clara y sencilla que despertó el interés de las personas. Este tipo de estrategias deben replicarse y lograr que el tiempo de espera no se convierta en un espacio vacío, sino que sea aprovechado para lograr la interiorización de los programas y las ofertas para su uso adecuado. Otra práctica que debe replicarse, evidenciada en el punto de atención de Bosa, también relacionada con las salas de espera, consiste en que allí se repite la información básica dada en la charla de bienvenida cuando hay un cambio en las personas que están esperando. Es decir: no se da una única charla, sino que se procura dar información a un mayor número de personas. Otra forma en la que se busca remediar la dificultad de brindar una charla de bienvenida para todos está en la presencia de personas orientadoras que están dispuestas a absolver las dudas puntuales de la población víctima. En todos los

puntos de atención hay un lugar de información principal sobre el que se canalizan los aspectos generales de la atención y se brinda información de manera clara y sencilla, a pesar incluso de la gran concurrencia de personas.



Fotografía 18 Punto de información Suba

La apuesta por una comunicación más efectiva debe acompañarse de una priorización de ciertos contenidos. Así, se recomienda que se visibilicen ciertos temas que resultan fundamentales para todas las víctimas, como podría serlo una explicación gráfica y atractiva de los momentos de la ruta, que permitan una comprensión más amplia del proceso de reparación y permita romper el imaginario de que lo único que se hace con la UARIV es solicitar ayuda humanitaria; de igual forma, deben fortalecerse otros canales de comunicación, como el telefónico, y darle una mejor utilización a los implementos tecnológicos, con procesos simples de capacitación, incluso en la charla de bienvenida, lo que podría agilizar los trámites de la población en general. Sin embargo, en los tres puntos estas herramientas estaban inhabilitadas y fuera de funcionamiento.

Algunas de las personas refirieron que en muchas oportunidades no entienden lo que se les está informando por lo que piden una segunda explicación y en la mayoría de los casos la reciben de manera oral y algunos funcionarios les escriben la información para que no la olviden. Ante esta práctica una de las personas entrevistadas manifestó: *“me gusta porque en ocasiones uno no entiende las cosas o se olvida de ellas y ya escribiéndosela es más fácil consultar la información”* (Mujer, entre 40 a 59 años, Sincelejo). Otras expusieron que cuando reciben la información vía telefónica y expresan que no entienden, les responden que las vuelven a llamar, pero pocas veces lo hacen.

Cuando la información es entregada por escrito, las personas manifiestan que es mejor porque se les olvida lo que les dicen, pero hay quienes dicen que no es práctico teniendo en cuenta que no saben leer y les toca pedir ayuda para acceder a la información: *“no entiendo, digamos las bolsas con los papeles que me dan a mí no los entiendo, porque como yo no sé leer, no los entiendo”* (Mujer, mayor de 60 años, Cali).

Quienes manifestaron que no es clara la información oral que les brindan, lo explicaron argumentando que en algunas ocasiones pareciera ser que la intención, más allá de orientarlos, es la de “despistarlos” y “enredarlos” con expresiones difíciles de entender, *“yo poco les entiendo, pero les digo que me hablen como yo, como a lo criollo, por ejemplo, ahora dicen es víctimas y en mis tiempos decían los muertos y masacres, decían muertos y masacre”* (Mujer, mayor de 60 años, Valledupar).

Las personas entrevistadas también manifestaron que muchas veces que no entienden lo que les están diciendo, no piden que les explique por pena, entonces no expresan que tienen inconvenientes con la información. Otras personas exponen que entienden la información, pero la olvidan pronto por lo que les toca volver a asistir a pedir orientación y algunas dijeron que los funcionarios no les dedicaban tiempo suficiente y por esa razón no podían resolver todas sus dudas.

En cuanto a la información contenida en carteleras, las personas mayores expresan que pocas veces las entienden debido a que la letra es muy pequeña: *“a veces que no entiendo, como le digo estas letricas que no puedo ver, si no tengo lentes o una lupa como las leo, esto si está mal hecho para un adulto mayor, porque imagínate que sé yo lo que dice, tengo que decirle a usted hágame el favor y léame o que hay que buscar una lupa mirara y leer, esto es demasiado fuerte para un adulto mayor”* (Mujer, mayor de 60 años, Palmira).

Debido a que en este apartado se hizo énfasis en la información entregada de manera oral, más adelante se profundizará sobre la información contenida en carteleras y publicidad.

Conocimiento de otras medidas de reparación

Frente a aspectos más puntuales de la ruta de reparación, se encontró que la medida más conocida es la indemnización, mientras que las demás medidas a las que tienen derecho son desconocidas por personas, lo cual se puede explicar porque las personas entrevistadas no tenían una idea amplia sobre la reparación, ejemplo de ellos es que confunden la indemnización y la ayuda humanitaria.

La mayoría personas entrevistadas aseguran no haber recibido ningún tipo de información acerca de sus derechos como víctimas por parte de funcionarios de la UARIV. Otra proporción menor expone que, aunque han recibido la información en charlas de bienvenida en los puntos y centros de atención, o en

la orientación personalizada, en talleres de los que han participado en sus
barrios y

en las llamadas telefónicas realizadas desde Bogotá por funcionarios de la UARIV, pocos las recuerdan o desconocen la manera de acceder a ellas.

Quienes demuestran tener conocimiento de las medidas de reparación son personas que ostentan una calidad de líderes y hacen parte de las mesas de participación de víctimas.

De las personas entrevistadas que tenían algún conocimiento sobre otras medidas diferentes a la ayuda humanitaria o la indemnización, manifestaban que tenían derecho a la vivienda, a la restitución de tierras, al acompañamiento psicosocial, a la salud, al auxilio funerario y educación, pero que desconocían los procedimientos para acceder a estos.

“Pues, lo que nos comentaron, derecho a casa, derecho para el estudio y muchas cosas más a las que tenemos derecho” (Francisca, Sucre)

Este panorama demuestra el desafío que tiene el SNARIV para comunicar asertivamente y lograr que las personas accedan a otras medidas de reparación diferentes a la indemnización, profundizando en aquellas que también resultan benéficas para las víctimas y que se encuentra dentro de la oferta territorial como rehabilitación o medidas de satisfacción.

Enfoque de envejecimiento y vejez

En este apartado se pretende exponer las buenas prácticas en la inclusión del enfoque de envejecimiento y vejez en el territorio y los posibles retos para que esta inclusión sea efectiva.

En primer lugar, se evidencia que en los puntos y centros de atención visitados se equipara el enfoque diferencial de vejez con la priorización en la atención, como una de las principales acciones realizadas en territorio en favor de este grupo poblacional, razón por la cual al indagar por acciones dirigidas a las personas mayores, exponen la priorización para entrega de indemnizaciones y ayudas humanitarias, acceso y atención prioritaria en los puntos y centros de atención, así como para el redireccionamiento a la oferta del SNARIV. De esta manera lo expresa un enlace de asistencia en Riohacha: *“las acciones específicas que maneja la unidad, como tal, es que les prioriza las ayudas, el tema de las ayuda, hace el filtro diferencial con la tercera edad, para que no tengan la necesidad de hacer esas cosas, lo prioritario que se le da en cualquier entidad, el trato de una persona de tercera, la priorización, por ejemplo la indemnización, hay un formato que se maneja, es como lo que la unidad prioriza con esas personas”* (Enlace de asistencia, Riohacha).

Sin embargo, también se resaltan acciones como la relacionada por una orientadora en Popayán acerca de la presencia de un profesional psicosocial para hacerle seguimiento a determinados procesos en los que se incluye a la población mayor víctima.

En Riohacha, la orientadora ocupacional identifica un programa desarrollado con asociaciones de personas mayores, acerca de actividades productivas que relacionan la elaboración de artesanías, productos de aseo y huertas caseras *“ellos a través de sus huertas pueden consumir los alimentos que ellos mismo están sembrando y de esa forma pues ellos están sintiéndose muy activos”* (Enlace ocupacional, Riohacha).

En segundo lugar, también se observaron prácticas y acciones realizadas en favor de las personas mayores por parte de otras instituciones del SNARIV, en Medellín el INDER ofrece espacios recreativos como bazares y bingos dirigidos específicamente a las personas mayores víctimas además de las acciones realizadas a diario en las salas de espera.

Las personas entrevistadas también refirieron acciones dirigidas a la población víctima entre 40 y 59 años así como por parte del sector salud, específicamente en Popayán una orientadora manifestó: *“el único que se está manejando hasta donde tengo entendido es el de la Secretaría de Salud, ellos toman un listado de las personas, manejan un rango de edad de las personas de 40 en adelante, ellos identifican el barrio en el que viven para poder dirigirse a ellos con programas de esparcimiento y ejercicio y toda esa clase de cosas, por el momento se tiene conocimiento de ese.”* (Orientadora, Popayán).

Los enlaces de asistencia, orientan a las personas mayores sobre la oferta del SNARIV en el territorio para redireccionarlos según las necesidades y expectativas.

Los funcionarios y contratistas entrevistados identifican como un reto la inclusión efectiva del enfoque diferencial en el territorio debido a que las acciones y programas existentes hacen énfasis en otros grupos poblacionales como la niñez, y las medidas dirigidas a proyectos productivos y generación de ingresos está dirigida a jóvenes y no se distinguen acciones diferentes a las recreativas, priorización o cuidado dirigidas a las personas mayores víctimas. Sin embargo, existen avances importantes que se deben destacar como contar con el equipo técnico en el nivel nacional el cual está avanzando para que el enfoque se aplique adecuadamente, a través de acciones tales como sensibilización sobre el enfoque de envejecimiento y vejez que comportan acciones afirmativas de formación, actitudinales y acción sin daño, jornadas integrales, los encuentros de palabras mayores, entre otras.

Oferta publicada

Respecto a la publicidad ubicada en los puntos de atención y centros regionales, se encontró que esta no es clara ni atractiva para las personas mayores, por las siguientes razones: no saben leer, no hay información dirigida hacia esta población, es confusa y mezclada o contiene ofertas laborales poco adecuadas o que los excluyen.

A este respecto, las personas entrevistadas que argumentaron no prestar atención a la oferta publicada mediante afiches o carteleras en los puntos de atención o centros regionales, debido a que la letra es muy pequeña por lo que no pueden leerla:

“Pues yo no los he leído, porque me falta un poco la vista, de lejos veo, pero de cerca no. Las que están más grandes sí las podría leer, pero las pequeñas no.” (Mujer, mayor de 60 años, Popayán)



Fotografía 19 Centro de Atención Suba

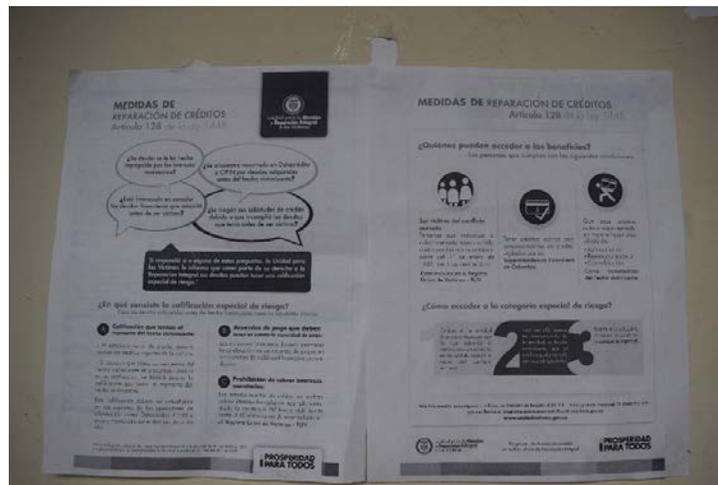
Se evidencia que la oferta está dirigida específicamente a población joven por lo que las personas mayores pierden interés en esta información. En cuanto a la oferta laboral está dirigida para personas menores de 45 años.

Del mismo modo, la información allí contenida es poco clara y lamentablemente no hay constantemente un funcionario que pueda dar respuesta a las posibles preguntas de los usuarios. En palabras de una persona entrevistada: *“lo que pasa es que la publicidad es poco clara, en el sentido de que a ti te dicen tienes*

ayuda, pero no te explican, por decir algo, ahorita estaba leyendo una publicidad para jóvenes emprendedoras, pero emprendimiento en qué, o sea

¡estás emprendiendo en qué? ¿En lo cotidiano? y si le pregunto a alguien sobre esa publicidad resulta que nadie me da información.” (Hombre, mayor de 60 años, Medellín).

Sin embargo, se resalta que en paredes y carteleras también se fija información importante como fechas de pago, de atención y horarios, así como de programas encaminados a la reparación integral. Por lo que esta información debería estar expuesta de manera más accesible a toda la población.



Fotografía 20 Publicidad Punto de Atención Popayán

La publicidad más recurrente es la del SENA y la que pretende alertar sobre posibles fraudes a las víctimas.



Fotografía 21 Publicidad Punto de Atención Palmira



Fotografía 22 Publicidad Punto de Atención Valledupar

Oferta específica para personas mayores en el territorio

Un último grupo de acciones con enfoque diferencial de envejecimiento y vejez se relaciona con la caracterización e identificación de necesidades de la población para el direccionamiento a los programas y la oferta con la que se cuenta en territorio. A este respecto se destaca como buena práctica, las acciones identificadas en Riohacha donde teniendo en cuenta las características del territorio, el gobierno local lleva a la ruralidad la oferta con programas agropecuarios:

“Nosotros tenemos la iniciativa con la administración de poder llegarles directamente al campo y ayudarlos a ellos allá, ya lo hemos hecho, nosotros estamos trabajando con dos comunidades indígenas wiwa donde la gran mayoría son adultos y tenemos muchos adultos mayores con los cuales tenemos proyectos de agro, que tienen que ver con ganadería, con la cría de cerdos, con la siembra de caña y ahí hemos venido trabajando con el enfoque diferencial” (Enlace de la alcaldía, Riohacha)

Así mismo, se evidencia ante las necesidades identificadas en las comunidades étnicas, por lo que los enlaces procuran su inclusión en proyectos productivos, ya que, en regiones como Urabá, este es un requerimiento reiterativo entre los mayores indígenas o afrocolombianos.

“Con las personas que se acercan a mí, que me llaman y me preguntan, yo les digo esté pendiente en el tema de proyectos productivos, porque muchos adultos mayores en lo que es la huerta casera, yo les digo a ustedes que les gusta sembrar, empecemos a hacer algo así a pequeña escala en la casa, proyecto productivo, busquemos la manera que sé que en algún momento el ministerio sacara algún proyecto del que podemos impulsar la idea, también lo hago como para darles animo o darles un propósito que es mucho mejor” (Enlace étnico, Apartadó).

5.2. Buenas prácticas en acciones que son competencia del SNARIV.

En esta apartado se hace referencia a aquellas buenas prácticas identificadas en las acciones con enfoque de envejecimiento y vejez, competencia de otras entidades del SNARIV diferentes a la UARIV, que hacen presencia en los centros y puntos de atención.

Pensiones:

Colpensiones hace presencia en las siete (7) direcciones territoriales visitadas, a través de su programa Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), que es un mecanismo de ahorro voluntario para la vejez, dirigido a las personas que no tienen la posibilidad de cotizar para una pensión, o cumplieron la edad y no lograron obtenerla, por lo que resulta una buena opción de ahorro para la vejez para las víctimas mayores de actuales y futuras generaciones.

Sin embargo, algunas personas sienten desconfianza con el Estado para entregarle sus ahorros, por lo que las funcionarias que asesoran sobre programa en los puntos y centros de atención, tienen el reto de mostrarle a las personas mayores víctimas de actuales y futuras generaciones los beneficios de BEPS en la preparación para la vejez, *“hay personas que dicen: “¿eso para qué? El estado nos roba mucho” (...) Uno trata de decirles: “hágalo por su bienestar, es una buena oportunidad”, pero, así como hay personas negativas también hay personas muy positivas y les gusta demasiado el programa.”* (Asesora BEPS, Medellín).



Fotografía 23 Información BEPS Centro Regional Valledupar

Cuando las personas ingresan al programa se motivan por la oportunidad de ahorrar cuando nunca habían podido hacerlo, con pocas sumas de dinero, de acuerdo a sus posibilidades. Otro de los beneficios del programa es la anualidad vitalicia que es importante para las personas mayores de 60 cuya capacidad de

ahorro es menor, con el programa, una persona mayor de 60 años que pasa la edad de pensión, ahorra durante 4 o 5 años y empieza a recibir un beneficio.

“Hay un programa que el gobierno sacó para las personas mayores que se llama BEPS no sé si usted tiene conocimiento sobre ese programa, le cuanto que he ahorrado dos meses, estoy ahorrando

10 pesos mensuales.” (Hombre, mayor de 60 años, Riohacha).

El reto mayor para que las personas inicien sus planes de ahorro con BEPS es superar la desconfianza institucional, ya que ante esta situación las personas prefieren dirigir su dinero a cooperativas y otras opciones que no garantizan la protección de los activos. Sin embargo, hay quienes se ven interesados por el programa, tal como lo expresó una asesora BEPS en Valledupar *“ellos (las personas mayores víctimas) siempre están interesados y como ya tengo más de un año de estar acá ellos escuchan lo de este beneficio para la vejez. Ellos no tienen nada que se les pague, algo vitalicio, se interesan mucho en el programa y como la gran mayoría está sisbenizada, entonces se pueden vincular”* (Asesora BEPS, Valledupar).

Se resalta del programa también que no tiene mayores requisitos para acceder a los beneficios ahorrando desde 5000 pesos y no son excluidos si un mes no pudieron ahorrar. Los obstáculos para acceder son que las víctimas no estén inscritas en el Sisbén el cuál es un requisito para el programa, o que vivan en lugares muy apartados de los cascos urbanos.

Vivienda:

Una de las principales preocupaciones de las personas víctimas entre 40 y 59 años y aquellas mayores de 60 años es el acceso a vivienda propia, ya que muchas de estas personas fueron desplazadas y despojadas de sus bienes inmuebles y llegan al municipio receptor sin un lugar donde vivir. Las personas entrevistadas conocen que tienen derecho a la vivienda, sin embargo, no tienen claros los mecanismos para acceder ni cuáles son las entidades a las que tienen que acudir.

“Ellos hablan mucho de la vivienda, para ellos el tema álgido aquí en la guajira es el tema de la vivienda y el tema de inclusión en programas de adulto mayor, como nosotros no hacemos ese tipo de programas lo que yo hago particularmente es explicarles cual es la ruta a donde deben llegar, para que el ente que tiene este tipo de programas le haga la inscripción” (Enlace reparación, Riohacha).

Los funcionarios y contratistas entrevistados en las diferentes direcciones territoriales exponen que muchas de las personas mayores que asisten a los puntos y centros de atención, solicitan asesoría sobre los planes de vivienda: *“la pregunta principal acá es del tema de vivienda porque la mayoría son personas arrendadas, pero posterior al tema de vivienda, de si existen o no soluciones de vivienda, está el tema laboral”* (Enlace de asistencia, Bello)

Al ser un tema que reviste total interés de la población mayor víctima, muchas personas esperan el pago de su indemnización bien sea para acceder a vivienda o realizar mejoras en el lugar donde viven *“conocí a un adulto muy mayor que me dijo: yo vivo en una casa aquí en Medellín, en el barrio prado, son casas muy viejas y muy grandes y por ser tan antiguas, entonces necesita reparar todo el tema de humedades y yo con esto puedo mejorar mi vivienda”* (Enlace reparación, Medellín).

La situación que resulta positiva es que algunas de las personas entrevistadas en las diferentes direcciones territoriales refieren haber recibido vivienda o subsidios para acceder a la misma:

“Estuve yendo a muchas partes, a COMFAMA, a San Ignacio, aquí y allá, hasta que por fin (...) Cuando comenzamos a hacer la postulación de una vez quedamos en COMFAMA y comenzamos a voltear para allá y para acá hasta que nos dieron, nos dijeron que buscáramos. Buscamos y buscamos hasta que encontramos un ranchito, un ranchito por que no era otro lugar, imagínese para \$16.000.000 (dieciséis millones de pesos) que nos dio el gobierno, pero usted va ahora y ya tiene tres pisos, siempre con las ayuditas hemos ido... estábamos aquí en la sesión de desplazados, ahí nos llamaron para la postulación de vivienda.” (Hombre, mayor de 60 años, Bello).

Al entregar las viviendas, se les explica a las personas las responsabilidades que tienen para permanecer en la propiedad, el pago de servicios públicos y de impuesto predial. Otras personas relataron que, aunque no ha accedido vivienda propia, reciben una ayuda por parte del gobierno local para el pago del arriendo.

Subsidios u otras ayudas:

Se pudo evidenciar que, aunque las personas reciben algún tipo de ayuda o subsidio de la institucionalidad, no tienen claridad sobre la entidad que lo oferta, el nombre o la finalidad del mismo.

La mayoría de las personas entrevistadas no habían recibido ningún tipo de ayuda o subsidio por parte del gobierno territorial, al indagar sobre este tema, las personas mayores confundían la entrega de la ayuda humanitaria, con otro tipo de apoyos otorgados por el gobierno local.

Las pocas personas mayores que afirmaban recibir alguna ayuda diferente a la humanitaria, hacían referencia al Programa Colombia Mayor, por el cuál reciben un apoyo económico mensual que les sirve para suplir gastos como medicamentos y alimentación.

(...) lo de la tercera edad sí, cada vez que se cumplen los dos meses nos dan \$80.000 pesos, que es lo que nos dan en otras partes dan \$150.000 y aquí son \$80.000 pesos no sé por qué pagan eso” (Hombre, mayor de 60 años, Sincelejo).

En Medellín se encuentra el programa AMAUTA que en palabras de una funcionaria: “es un programa que encuadra todas las acciones para las personas mayores, entonces cuando ellos nos informan que hay posibilidades para inscripción de los programas nosotros informamos a las personas para que accedan (...) Ellos ofrecen lo del subsidio de la persona mayor, capacitación o pertenecer al grupo de personas mayores, eso es lo que se ofrece (...) paseos, cultura, danza, manualidades, hay muchas cosas que el programa como tal ofrece, pero no solamente para población víctima, es para toda la población, es una gama muy completa, los programas de AMAUTA son totalmente gratis” (Funcionaria UARIV, Medellín).

Este programa presenta unas dificultades relacionadas con la insuficiencia de cupos, la oferta es limitada y la demanda es grande, también que está ligado con el Sisbén, hay que tener un puntaje bajo para poder acceder al tema de la alimentación, al igual que no hay un programa de este tipo exclusivo para población mayor víctima.

Las personas también resaltan que reciben como un apoyo del gobierno, lo entregado por Familias en Acción, cuando hay menores de edad en el núcleo familiar: “de familias en acción recibo un bono que me le dan a mi niña, \$30.000 pesos, cada dos meses, tengo una niña de 8 años, por ella recibo el bono.” (Mujer, entre 40 y 59 años, Sincelejo).

Salud:

El acceso a los servicios de salud es un reto para las personas mayores víctimas, quienes refieren en la mayoría de los casos experiencias negativas cuando tienen

algún problema de salud, mala atención por parte de funcionarios, demora en la asignación de citas y pagos excesivos de tratamientos entre otros.

“Es muy difícil ahorita que estoy acá en Bello, porque yo antes estaba en Medellín, cuando me desplazé acá en Bello ha sido muy difícil, me dicen: venga dentro de 10 días, voy vuelven y me dicen: venga otra vez dentro de un día y me tienen así, a veces quisiera dejar eso así, pues ahorita estuve y se me dieron, por lo menos una orden para una cita si es como fácil, pero si me van a ordenar medicamentos u otras cosas ya no, venga dentro de tanto y me tienen así.” (Mujer, mayor de 60 años, Medellín)

Sin embargo, hay quienes han tenido experiencias positivas al acceder a los servicios de salud al recibir una atención oportuna:

“Yo soy kankuama y a mí me atienden rápido, con cariño, por ejemplo, a mí que soy tan terca.” (Mujer, entre 40 y 59 años, Valledupar).

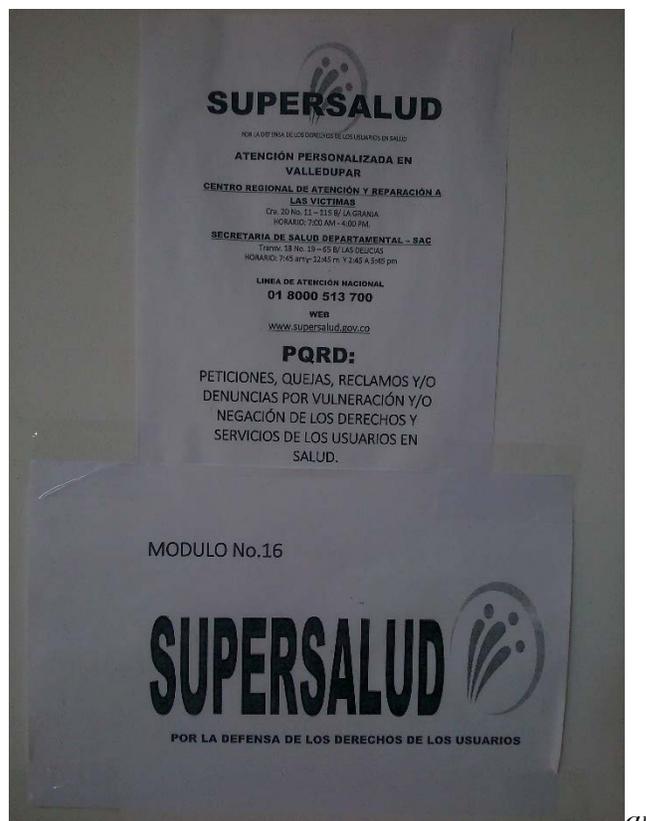
Las personas entrevistadas en Tuluá, Valle del Cauca, resaltaron la buena atención recibida por la EPS EMSSANAR:

“El carnet de EMSSANAR es muy bueno, si para mí es muy bueno, lo atienden en la clínica a uno, en la clínica San Francisco, porque es la mejor clínica de acá y a la perfección porque los médicos no tienen diferencias, por ejemplo, mi hija tuvo un bebe, hace dos meses y eso no hay diferencia, bien atendida que venga pa' allá porque usted, no me paga, no le van a tender, para que muy bueno, muy bueno” (Mujer, mayor de 60 años, Tuluá).

Una de las buenas prácticas identificadas, es la presencia de la Superintendencia de Salud en el Centro Regional de Valledupar para recepcionar las quejas y preguntas de las personas que asisten al Centro. Los principales requerimientos que tienen las personas mayores están relacionados con la entrega de medicamentos de uso diario a tiempo, también con la necesidad de ser priorizados en tratamientos por ser mayores de 60 años.

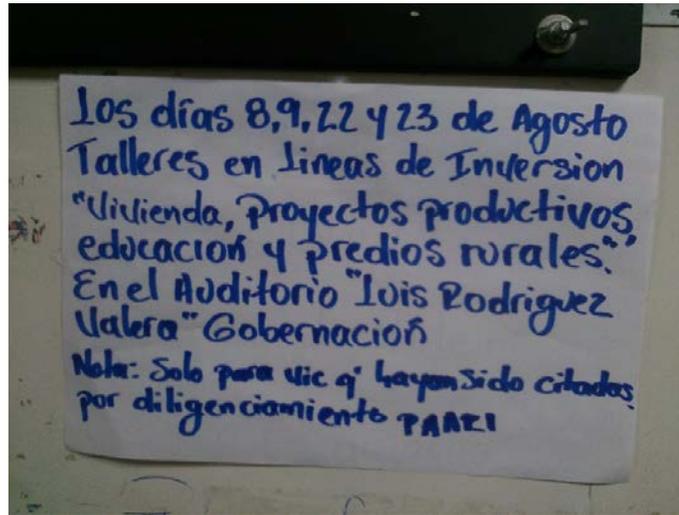
En palabras del funcionario de la Superintendencia de Salud, la presencia de este servicio en el Centro Regional *“es una campaña nueva que está lanzando la Superintendencia Nacional de Salud con el fin de radicarse o hacer presencia en todos los puntos necesarios y solicitados por los usuarios, lo que pasa es que nosotros antes teníamos 6 regionales y entonces las quejas, los reclamos, las denuncias y todo era enfocado, por los menos, las personas de Valledupar tenían que enviar sus quejas hasta Barranquilla, entonces ahí quedaba la queja, entonces ¿qué está haciendo la superintendencia? es tener presencia a nivel nacional en*

todos los puntos, en todos los rincones donde hayan usuarios y usuarias que presenten sus quejas del campo, denuncias, sugerencias, asesorías y confesiones.” (Agente profesional de la superintendencia nacional de salud).



Proyectos productivos y generación de ingresos:

Una de las principales necesidades de las personas entre 40 y 59 años y mayores de 60 años víctimas, es la posibilidad de acceder a una oferta laboral o contar con un capital inicial para establecer un negocio propio. Las personas entrevistadas manifiestan su preocupación por la ausencia de oportunidades laborales para las personas de su edad: *“Ya los de 50 ya no tenemos nada, de los 18 a los 45 nada más. Le estaba comentando al señor, que dicha fuera la mía, yo conseguirme un carrito donde yo pueda vender chucitos en la calle, montar un negocio mío, que yo pueda estar al pie de mis niños (...) que me regalaran el carrito ya después yo veo como invierto”* (Mujer, entre 40 y 59 años, Medellín).



Fotografía 24 Información publicada Centro Regional Valledupar

Sin embargo, los enlaces de asistencia en el momento de la elaboración del PAARI, enfatizan en la medida dirigida a la generación de ingresos, apoyándose y redireccionando a las personas al SENA que hace presencia en los puntos y centros de atención, algunas personas se han formado en diferentes labores:

“Yo hice un programa de manipulación, que hasta tengo mi cartón, tengo mis dos cartones ahí del SENA y de esto de alimentos porque yo tenía una salsamentaría, y yo trabajaba en mi casa con mi negocio, a mí me dieron proyecto productivo, me dieron mi negocio, pero uno no tiene la solvencia económica para poderlo agrandar y todo se puso tan caro y lo que vendía allí ya no alcanzaba a comprar los productos, entonces me tocó dejarlo así” (Mujer, mayor de 60 años, Tuluá)

Las personas manifiestan interés en tener un negocio propio, las personas mayores y que tienen algún tipo de discapacidad manifestaron su interés en manejar tiendas de barrio, carritos de venta de comidas que les permita tener un sustento y que sea de fácil manejo para ellas: *“mecatería”, una cosa así, sencilla que uno lo pueda manejar*” (Mujer, mayor de 60 años, Popayán).

Algunas de las personas entrevistadas recibieron apoyo para la generación de ingresos, capacitación y capital inicial y manifiestan que estos proyectos han traído beneficios para ellas y sus familias:

“si yo tengo mi negocio, a mí me dieron generación de ingresos hace 8 años, tengo una peluquería” (Mujer, entre 40 y 59 años, Popayán).

Otras personas utilizan el apoyo en la ganadería y cría de animales: *“Ahora después vinieron con una ayuda ahí y nos tocó, nos compramos tres animales y medio, porque somos cuatro que hacemos allá, parceleros, somos 4, entonces nos dieron 14 animales para todos, y nos tocó de a 3 y medio a cada uno. Bueno de eso los otros novillos cuando estaban grandes los vendimos, compramos una novillita y tenemos ahí unas vaquitas que estamos tomando los poquitos de leche ahí”* (Hombre, entre 40 y 59 años, Valledupar).

Sin embargo, hay quienes exponen que el aporte para generación de ingresos no contó con acompañamiento y que hubo vacíos en la información suministrada ya que al realizar la entrega les descontaron lo de algunos impuestos con el que las personas no estaban contando:

“Con la generación de ingresos, eso fue un caos, porque eso eran 4 millones cuatrocientos para lo que usted quisiera, una panadería, lo que usted quisiera hacer. Entonces yo escogí ganado, entonces me mandaron con esos 4 millones cuatrocientos a cotizar, y coticé 5 animalitos, y cuando me fueron a entregar me quitaron uno, porque me quitaron 800 mil pesos porque yo tenía que pagar el IVA. Entonces, esa ternera quedó por el IVA y nadie quiso reclamar porque eran 600 familias, 600 familias que salieron beneficiarias y a toditos les quitaron de a 800. Pero yo tengo el ganado ahí y estoy ordeñando las vaquitas todos los días me tomo mi vasito de leche.” (Mujer, mayor de 60 años, Riohacha).

Un funcionario de Palmira afirmó que la Secretaría de Agricultura tiene programas y proyectos de acompañamiento en diferentes campos, al finalizar la capacitación se le entrega a las personas un capital semilla o un capital en especie, para que tengan una forma de ingresos, estas acciones también van dirigidas a la población víctima a partir de la caracterización de sus necesidades.

Oferta educativa:

Según los hallazgos, existe en las personas mayores la creencia errada de que la educación es sólo para las personas más jóvenes, es necesario que desde la institucionalidad se fortalezca el derecho que tienen todas las personas a recibir educación de calidad a lo largo de sus vidas. Esta es una de las expresiones recurrentes al preguntarle a las personas mayores sobre su deseo de estudiar:”

nosotros al fin y al cabo ya no ¿ya para qué? ya uno termina la vida así.
(Hombre, mayor de 60 años, Antioquia)

Otros, expresan que les gustaría estudiar pero que tienen otro tipo de obligaciones en este momento que no se lo permite: *“no, ya uno con setena y dos años, a mí me gusta mucho el estudio lo que pasa es que uno tiene otras obligaciones y tiene unos hijos a los que uno tiene que estar ayudándoles. Entonces el sueldo no alcanza para eso, pero si, para el estudio no hay edad, a mí me gusta mucho.”* (Hombre, mayor de 60 años, Medellín)

Algunas personas mayores entrevistadas manifiestan que, aunque quieren seguir o iniciar sus estudios no lo pueden hacer por sus condiciones de salud, que se vieron empeoradas por los hechos de violencia, *“no, yo ya no aprendo, no recuerdo las cosas sino al rato, me dijo el médico que ahí había problema y me paro un rato, y ahí si me acuerdo. Entonces, ¿qué voy a estudiar? si ya no recuerdo nada. Después de lo que pasó con mis hijos yo vengo de mal en peor. Mi hijo desapareció en los ochenta, y el que me mataron fue en el 2001.”* (Mujer, mayor de 60 años, Cali). En este mismo sentido las personas que tienen algún tipo de discapacidad, refieren que les gustaría tener algún tipo de formación pero que no pueden movilizarse.

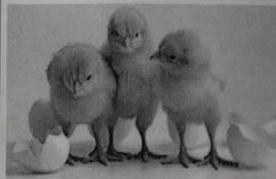
Lo que demuestra que la oferta educativa para personas mayores víctimas debe ser flexible y adecuada con el fin de generar condiciones para que las personas puedan ejercer su derecho. Una buena práctica hallada al respecto, se encuentra en Urabá donde existe un programa educativo dirigido a mujeres mayores, denominado por las personas entrevistadas como “la escuela busca a la mujer adulta” en Arboletes, es un programa departamental donde las mujeres mayores pueden iniciar sus estudios de primaria y bachillerato con el fin de continuar en la educación técnica en el SENA.

Las personas entrevistadas manifestaron interés en recibir capacitaciones que se enfocan en aprender a leer, manejo de alimentos, cómo crear un negocio, cría de animales, confección, manejo de las nuevas tecnologías e inglés, *“yo lo único que quiero es estudiar inglés no más, porque en mi congregación llega mucha gente de Estados Unidos y nadie tiene un intérprete para comunicarse, me gustaría mucho estudiar eso.”* (Mujer, mayor de 60 años, Medellín).

PORTAFOLIO DE CAPACITACIONES COMPLEMENTARIAS EN EL SECTOR AGROPECUARIO, AGROINDUSTRIA Y ADMINISTRACION - COMUNIDADES VULNERABLES
AÑO 2016

AVICULTURA

CURSO	HORAS
1. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA PRODUCTIVO DE POLLO DE ENGORDE TIPO CAMPESINO	100
2. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA PRODUCTIVO DE GALLINAS PONEDORAS EN PASTOREO	110
3. RECEPCIÓN, CRÍA, Y COMERCIALIZACIÓN DEL POLLO DE ENGORDE	100
4. PRODUCCIÓN POLLO DE ENGORDE	90
5. BÁSICO EN PRODUCCIÓN AVÍCOLA CON ÉNFASIS EN PRODUCCIÓN DE POLLO DE ENGORDE, AVES DE POSTURA Y CODORNICES	100
6. BÁSICO EN PRODUCCIÓN DE CODORNICES	70



SENA

Fotografía 25 Información capacitaciones Tuluá

Los funcionarios refuerzan en las personas de 40 años o más el derecho que tienen a la educación, motivándolas recordándoles que servirá como un espacio para aprender, conocer personas y entretenerse, y de esa manera también lo ven algunas de las personas mayores entrevistadas *“yo de la casa no salgo, yo encerrada, encerrada y yo, me voy a ir así sea a hacer recocha allá, toda esa cantidad de adultos mayores allá pues me voy así sea a hacer recocha”* (Mujer, entre 40 y 59 años, Apartadó). Sin embargo, los funcionarios también son conscientes respecto a que la oferta existente va dirigida a personas más jóvenes.

Se resalta como un aspecto positivo que el SENA no exija un nivel básico de educación para ingresar a los programas, ya que tienen niveles para la formación complementaria y si alguna persona no sabe leer ni escribir se le permite asistir a los cursos con un acompañante que le sirva de apoyo.



Fotografía 26 Publicidad SENA centros y puntos de atención

Las personas entre 40 y 59 años que han accedido a los programas del SENA gracias al direccionamiento que hace la UARIV, lo reconocen como un aspecto positivo en sus procesos de reparación, ya que han podido capacitarse en temas que les interesan y que son útiles para sus proyectos de vida: *“yo hice uno de mercadeo y ventas y luego uno de informática, que me sirvió bastante porque ya se utilizar un computador, como entrar a internet y hacer consultas en páginas y eso, me sirvió bastante el de mercadeo y venta, reconozco que también fue bueno, porque yo personalmente no sabía sumar ni restar, pero ya aprendí”* (Mujer, entre 40 y 59 años, Sincelejo).

5.3. Buenas prácticas en reparación colectiva.

En los procesos de reparación colectiva priorizados, se identificaron medidas dirigidas a las personas mayores o en perspectiva de envejecimiento y vejez. En este apartado se resaltarán entonces aquellas medidas encontradas en los Planes Integrales de Reparación Colectiva (PIRC) y demás documentos de cada proceso, así como en el trabajo de campo, que pueden constituir una buena práctica en el marco de la reparación colectiva con enfoque de envejecimiento y vejez.

En primer lugar, las principales medidas que refieren explícitamente un enfoque de envejecimiento y vejez, están dirigidas al componente de satisfacción-memoria a través de la recuperación de espacios para la memoria y construcción de memoria histórica y talleres narrativos intergeneracionales en

el caso de ANUC, que busca recuperar la memoria histórica de la organización con

personas mayores que fueron fundadoras y son líderes emblemáticos. De una manera similar se evidencia en El Tres en el que la medida propone realizar un proceso participativo de recopilación de la memoria histórica de los hechos ocurridos en el corregimiento para la elaboración de un libro. Frente a este aspecto es necesario precisar que, si bien el rol de las personas mayores en la reconstrucción de memoria es importante, no es el único espacio para su participación.

En segundo lugar, se evidencian medidas relacionadas con talleres de formación y empoderamiento en derechos humanos y derechos de las víctimas tal como se expone en el plan de San Joaquín donde se propone una medida de no repetición que precisa implementar una estrategia pedagógica que, al trabajar temas relacionados con derechos humanos, democracia, cultura y política ciudadana permita a la comunidad y a las nuevas generaciones de San Joaquín, reconocerse y sentirse parte del Estado. La medida parece querer buscar un enfoque de transmisión intergeneracional de conocimientos o, cuando menos de transmisión de saberes a las personas más jóvenes.

En este mismo sentido de formación y empoderamiento se evidenciaron medidas dirigidas a implementar programas de formación dirigidos a todos los grupos etarios que aporten a la reconstrucción y/o fortalecimiento de sus proyectos de vida tanto individual como colectivo y a líderes y lideresas en fortalecimiento organizativo.

En tercer lugar, se encontraron medidas dirigidas a potenciar proyectos productivos, en el sujeto de San Carlos, la medida contempla la identificación de grupos especiales organizados como los adultos mayores, con un apoyo que también integra la posibilidad de transferir tecnología, a través del apoyo técnico, financiero y de fortalecimiento organizacional de proyectos productivos de grupos organizados por ejemplo de adultos mayores.

En cuarto lugar, resulta pertinente una medida propuesta en San Joaquín dirigida a la articulación de la política de salud mental con enfoque diferencial, que incluya a las EPS y a las IPS, habida cuenta de la importancia de la salud física y mental en un proceso de envejecimiento activo y digno, sobre todo en comunidades con niveles de afectaciones significativas.

En quinto lugar, se identificaron acciones relacionadas con el fortalecimiento de personas mayores en los colectivos, tal como se evidencia en Guacoeche en la que se propone una medida dirigida al fortalecimiento del grupo de mujeres mayores de la comunidad Guacochera, mediante el apoyo a los escenarios de recreación e integración comunitaria.

En sexto lugar, en las comunidades étnicas se identificaron medidas dirigidas a la recuperación, fortalecimiento de la medicina tradicional, transmisión intergeneracional de tejido, historia y simbología, con el fin de preservar la cultura

y los conocimientos ancestrales, así como la pervivencia de los pueblos, tal como se evidenció en el PIRC de Kitek Kiwe. Para la implementación de estas medidas, es fundamental el intercambio de saberes intergeneracional y la participación activa de las personas mayores, quienes se verán beneficiadas y a su vez tienen un rol protagónico.

Lo anterior evidencia que el enfoque diferencial de vejez hace presencia en los procesos de reparación colectiva, en algunos temas específicos y que no es tan evidente una perspectiva de envejecimiento en la elaboración de los PIRC, lo que se representa un reto para la institucionalidad con el fin de lograr una reparación transformadora y diferencial.

Por lo que se propone se tengan en cuenta medidas dirigidas a potenciar el envejecimiento activo de los sujetos colectivos. Por ejemplo, acciones encaminadas a fortalecer la participación activa vr.gr. Busque las personas mayores en sus lugares de reunión, sensibilícelos sobre la importancia de su participación y utilice estrategias accesibles para las personas mayores. Del mismo modo, involucre a las personas mayores en formas alternativas de solución de conflictos como: conciliadores, jueces de paz, amigable componedor, entre otros.

En cuanto a acciones dirigidas a la inclusión social, alguna puede estar dirigida a la creación de proyectos productivos que incluyan la comercialización de un producto tradicional de la comunidad, debe ser desarrollado por personas mayores, junto con personas de otras edades.

Respecto a las condiciones personales del envejecimiento, realice actividades que sensibilicen a las personas mayores sobre la capacidad que tienen para tener un proyecto de vida en la vejez.

Las anteriores son algunas medidas que incluyen efectivamente el enfoque diferencial de envejecimiento y vejez y pueden ser significativas para una reparación colectiva integral.

6. EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS DE LAS VÍCTIMAS EN LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL

Teniendo en cuenta que las experiencias significativas se caracterizan por tener una naturaleza subjetiva, en tanto se refieren al sentido y significado que cada individuo atribuye a su propia experiencia, en este apartado se exponen aquellas acciones realizadas por la institucionalidad, a las que las víctimas mayores de 60 años y personas entre 40 y 59 años entrevistadas le atribuyen un significado positivo en sus procesos de reparación integral.

Como se expuso anteriormente, las experiencias significativas se basan en aquel sentido positivo que las personas le otorgan a las acciones, actividades, planes o programas en los que participan, por lo que se entenderán como experiencias significativas todas las acciones de la institucionalidad que las personas resaltan por generar algún tipo de bienestar en sus vidas y tiene un carácter transformador.

Acciones dignificantes en la atención:

Entendidas como aquellas acciones que se realizan en los puntos y centros de atención que son percibidas por las personas víctimas como positivas y que les genera momentos de bienestar en su acercamiento con la institucionalidad.

Solicitud de citas por canal telefónico: en puntos de atención como el de Bello (Antioquia), las personas entrevistadas refirieron mejoras en la atención al cambiar de entrega de turnos de manera personal a la solicitud de citas, lo que ha permitido mayor control en el punto por parte de los funcionarios y específicamente ha logrado que las personas no tengan que hacer fila con muchas horas de anterioridad y a la intemperie para ser atendidas.

Trato cordial e información clara: en las siete (7) direcciones territoriales visitadas, las personas entrevistadas reconocieron el buen trato por parte de los funcionarios y contratistas como una experiencia significativa en sus procesos de reparación, del mismo modo resaltan que los funcionarios y contratistas les resuelven sus dudas y orientan de manera clara y sencilla.

“ (...) otra cosa que rescato es que de todas formas a pesar de eso, muchas veces que uno viene le dan información que uno no tenía clara, digamos, yo no tenía claro que un hijo cuando yo me desplace, él vivía conmigo solo que él no estaba en la casa cuando me tocó el desplazamiento a mí, mas yo nunca lo metí como desplazado porque cuando yo declare, declare lo que era, yo

estaba en mi casa y mi hijo no estaba en la casa, entonces a mí me dijeron, ¿quiénes son los desplazados?, pues yo soy el desplazado porque a mí fue el que me paso las cosas, más mi hijo también tiene derechos, yo puedo traer los papeles de él y demostrar, que en esa época cuando me desplace, él puede ser participe de esa condición.” (Hombre, mayor de 60 años, Medellín).

“(…) la información es oportuna cada vez que la he requerido y han atendido diligentemente”. (Hombre, mayor de 60 años, Popayán)

Acciones realizadas durante el tiempo de espera: En los puntos de atención de Medellín, fue reiterativo el reconocimiento que hacen las personas a que mientras se encuentran en la sala de espera, se les ofrece totalmente gratis un refrigerio caliente.

“(…) me gusta mucho como me han atendido y al menos le brindan a uno un chocolatico con las tostaditas, con las galleticas, o como sea” (Mujer, mayor de 60 años, Medellín)

Así mismo, las personas identifican como una experiencia significativa las acciones recreativas realizadas por el Instituto de Deportes y Recreación de Medellín (INDER), en los puntos de atención, los cuales buscan entretener a las personas con juegos de cartas, dominó, billar, tejido, durante el tiempo de espera.



Fotografía 27 Actividades INDER, Belencito



Ilustración 2. Centro de Juegos, Belencito, Medellín.

Acciones y programas del SNARIV en el territorio

Se refiere específicamente a acciones y programas realizados por el ente territorial que aunque no están dirigidos específicamente para la población mayor víctima, tienen un impacto positivo en sus vidas.

Colombia Mayor: Las personas mayores en los territorios refieren este programa como una experiencia significativa, pese a que desconocen qué entidad lo brinda y todos los beneficios del mismo.

Apoyo para proyectos productivos y generación de ingresos: Los apoyos para la generación de ingresos a partir de proyectos productos son reconocidos como positivos, en tanto permiten a las personas víctimas mayores de actuales y futuras generaciones tener cierta independencia económica, desde una actividad que saben realizar y que es propia de la región. Estos apoyos han sido en especie, dotando de especies menores: *“lo que más nos ha ayudado han sido los*

animalitos. También me vino un programa de 10 pollitas, también, comimos huevos” (Hombre, mayor de 60 años, Riohacha), ayuda económica: “también nos pagaron una ayuda ahí para sembrar una hectárea de ñame, pues en la hectárea de ñame si nos fue mal porque hubo un veranazo y se secó y se perdió el ñame, ahora el poquito de semillas que quedaron las sembré y tengo un ñamecito ahí también” (Mujer, mayor de 60 años, Riohacha) y a partir de programas: “el plan Siembra Ladera es un plan que tiene el gobierno para fortalecer el campesinado y tratar de cerrar la brecha que hay entre la ciudad y el campo porque pues como se sabe que el peso del conflicto lo ha llevado el campesinado, sabemos que en la ciudad pues hay otra clase de problemáticas, que los cinturones de miseria, el desplazamiento” (Hombre, entre 40 y 59 años, Cauca).

Formación y capacitación laboral SENA: Las oportunidades de capacitación y formación técnica para las personas víctimas sin discriminación por la edad es identificada como una experiencia significativa para las víctimas, sin embargo, no todas acceden a estos programas como parte de la reparación, sino porque es la oferta presente en el territorio para la población en general.

“Tengo un hijo que también está incluido en el programa y me dieron una ayuda para estudiar en Buga en el SENA (...) es una gran ayuda porque un estudio particular para él sin ayuda no se puede y pues por ese lado el SENA nos está ayudando.” (Otoniel, Palmira).

Espacios de participación

Los procesos de reparación integral han generado espacios de participación efectiva de las víctimas, convirtiéndose en espacios de oportunidades: fortalecimiento de liderazgos y reconocimiento de capacidades, apoyo entre pares e incidencia ante las entidades públicas.

“Para mí se empezó a cambiar la situación de mi vida cuando comencé a integrar las organizaciones de población desplazada víctimas, empecé a trabajar con víctimas y empecé a sentir el placer de servir a los demás. Mi estadía en la mesa departamental y en la mesa nacional fue una aprendizaje sorprendente, quiero decirle que soy un campesino que no ha pisado las puertas de una universidad, que es autodidacta que ha estudiado solito, yo me acuerdo que cuando llegué a la mesa nacional no podía ni hablar y cuando fuimos a Cartagena con la mesa Nacional es un orgullo para mí decir que fui aplaudido, por el reconocimiento de todos los participantes, compañeros de mesa y por la institucionalidad, entonces para mí eso fue una victoria y un recuerdo.” (Hombre, mayor de 60 años, Riohacha)

Programa de acompañamiento de la UARIV para la buena inversión de los recursos.

Aunque las personas entrevistadas referían la imposibilidad para ahorrar, consideran importante recibir asesoría sobre la manera más óptima de invertir tanto la ayuda humanitaria como la indemnización y también los ingresos que tienen como fruto de sus actividades productivas.

“Pues del proceso, bien bacano, porque me citaron en Turbo, fui a una charla que pronto iban a venir de lo que le iban a dar a uno, a una charla de que íbamos a invertir dinero, que, que uso le íbamos a dar, que los hijos que iban a hacer, y yo digo que bien. El hijo mío está estudiando derecho y va para tercer semestre.” (Mujer, entre 40 y 59 años, Apartadó)

“Me ha gustado mucho los talleres, yo he recibido como 2 talleres que me gustaron mucho porque me dejaron algo para la vejez que es el ahorrar, fue algo muy bonito, y nos enseñaron como distribuir el dinero.” (Mujer, entre 40 y 59 años, Apartadó)

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: IDEAS CLAVES PARA TENER EN CUENTA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS CON ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ EN LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL

A continuación se presentan las conclusiones generales de las buenas prácticas y experiencias significativas identificadas y se señalan algunas recomendaciones al Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas, para que se tomen en consideración las que sean pertinentes, teniendo en cuenta que las buenas prácticas y experiencias significativas en la atención, asistencia y reparación integral identificadas, dan cuenta de algunas acciones, medidas y programas que representan la materialización del enfoque diferencial de envejecimiento y vejez y propenden por una reparación transformadora que ayuda a mejorar las condiciones de vida en la vejez y aporta en la preparación para un envejecimiento activo y digno de las víctimas.

Respecto al SNARIV:

- A. Teniendo en cuenta que los principales requerimientos realizados por las personas mayores víctimas al acercarse a la institucionalidad, es la entrega de la ayuda humanitaria y de la indemnización, el acceso a vivienda propia, acceso a servicios de salud y atención psicosocial, se recomienda a la UARIV que enfatice en acciones específicas que permitan a las personas mayores conocer sus derechos y la manera de acceder a ellos. Del mismo modo que los entes territoriales, el Ministerio de Vivienda y las secretarías de salud y secretarías de educación, generen mecanismos de información adecuados para las personas mayores y se construyan planes y programas dirigidos a la priorización de las personas mayores en estos.
- B. Se recomienda que el SENA, el Departamento para la Prosperidad Social, el Ministerio de Agricultura y los entes territoriales procuren hacer un acompañamiento para los proyectos productivos ya que se evidenció que muchas personas se ven obligadas a vender los animales o materiales porque no supieron continuar con el negocio o para suplir necesidades inmediatas.

- C. En cuanto a la atención psicosocial, es necesario que se realice de manera sostenida, de manera continua durante el proceso de reparación

y que los encuentros se realicen en sesiones que no disten mucho tiempo una de la otra. Del mismo modo, las personas refirieron que los encuentros y eventos realizados por la UARIV les aportaba momentos de esparcimiento por lo que es necesario que se sigan potencializando. También es necesario tener en cuenta que hay personas que necesitan una atención más específica por lo que la remisión al PAPSIVI debe ser oportuna. Teniendo en cuenta que las personas desconocían que tienen derecho a esta medida, se recomienda generar mecanismos de información que permitan a las personas acceder a la misma.

- D. Respecto al acceso a la educación de personas mayores, se recomienda seguir generando programas por parte del gobierno local dirigidos a la alfabetización y a la formación técnica por parte del SENA, ya que significan una experiencia significativa en los procesos de reparación.
- E. El Ministerio de Salud y las Secretarías, deben generar los lineamientos para que las EPS e IPS procuren la priorización en citas y entrega de medicamentos sin obstáculos adicionales para las personas mayores víctimas que además se trasladan desde municipios y veredas aledañas al casco urbano.
- F. Se recomienda que las instituciones con competencia en recreación y deporte acompañen con actividades recreativas la espera de orientación en los puntos de atención, práctica que debería replicarse en otros lugares debido a que esto hace menos tediosa la espera.
- G. Se recomienda que los gobiernos locales, puedan entregar un refrigerio a las personas que están esperando atención, esta práctica resulta dignificante para las víctimas en tanto algunas llegan a tempranas horas de madrugada para obtener un turno y no han tenido tiempo o dinero para desayunar.
- H. El Ministerio de Educación y Secretarías de Educación deben generar acciones específicas de educación formal básica y superior, dirigida a la población mayor de 40 años adecuadas a sus necesidades teniendo en cuenta la flexibilidad en horarios y la cercanía a sus hogares.
- I. El Ministerio del Trabajo y el SENA deben generar oferta específica para el acceso al trabajo y la generación de proyectos productivos dirigidos a la población mayor de 40 años, en la que se rescaten saberes previos y se potencie el uso de las TICs.

Respecto a la UARIV:

- A. Para que la priorización a personas mayores en la atención sea efectiva en los puntos de atención y centros regionales, se recomienda además de las acciones actualmente desarrolladas, fortalecer mecanismos de atención vía virtual y telefónica ya que esto agiliza los procedimientos. Lo cual puede realizarse mediante capacitaciones en el manejo de las TICS a las víctimas y que se destinen los recursos y el talento humano para que la atención telefónica sea efectiva.
- B. Para la entrega de la indemnización se recomienda se prioricen efectivamente a las personas mayores desde los 60 años.
- C. Es necesario fortalecer en los puntos de atención, la formación en tecnologías de la información a las personas mayores de actuales y futuras generaciones, ya que mucha de la información relevante es entregada a las personas vía telefónica o mensaje de texto y las personas evidencian inconvenientes para su comprensión.
- D. Se recomienda que la información respecto a la entrega de la ayuda humanitaria se rectifique geográficamente y se verifique con anterioridad, ya que en el trabajo de campo se evidenció que las personas reciben orientaciones que muchas veces son imprecisas respecto a direcciones de lugares o no corresponden al lugar de residencia de las personas.
- E. Aunque se destaca el uso de la solicitud de citas por vía telefónica para la atención de las víctimas, se recomienda tener un control sobre el manejo que se le da, debido a que en puntos de atención como el de Popayán (Cauca) y Bello (Antioquia) se encuentran personas ajenas a la UARIV que ofrecen comunicación directa y efectiva para la asignación de citas.
- F. Respecto a acciones dirigidas a personas entre 40 y 59 años de edad, no se encontró oferta específica para esta población, situación que es preocupante debido a que es la próxima población mayor y que debería considerarse una oportunidad para reparar integralmente y disminuir los obstáculos a los que se ven enfrentadas las personas mayores víctimas en la actualidad. Por lo que se recomienda que se adecúe la oferta laboral para personas mayores de 45 años y se apoyen los proyectos productivos en los que intervienen personas de diferentes edades.
- G. Se recomienda que se extienda la práctica de funcionarios atentos a las necesidades e inquietudes de personas mayores en los puntos de atención y centros regionales.

Respecto a infraestructura de puntos de atención y centros regionales

- A. En cuanto al trabajo coordinado en la atención a víctimas en el territorio, se recomienda mantener una óptima articulación y comunicación entre la UARIV y el ente territorial para facilitar la atención adecuada y digna para las personas mayores víctimas.
- B. Se recomienda que la UARIV como ente coordinador del SNARIV tenga un mecanismo de verificación en cuanto a infraestructura para la atención, ya que así como hay puntos de atención que dignifican a las víctimas, otros por el contrario pueden convertirse en experiencias negativas para las mismas.
- C. Es importante que las personas cuenten con acceso a servicios de baño en los puntos de atención que se encuentren en buenas condiciones, debido a que su permanencia es larga en los puntos de atención o centros regionales.
- D. Se recomienda que en todos los puntos de atención y centros regionales se mantengan salas de espera internas que permiten a las personas mayores resguardarse del sol y la lluvia mientras son atendidos.
- E. Se recomienda que todos los puntos de atención y centros regionales sigan ubicados en edificaciones para la atención son accesibles para la población mayor y se encuentran en lugares de fácil reconocimiento.
- F. Las piezas comunicativas deben estar en un lenguaje sencillo y accesible, de un tamaño adecuado que permita la lectura por parte de las personas mayores, más si la información es referente a fechas de pago de indemnización, oferta específica para esta población y horarios de atención.
- G. En el momento en que se brinda la orientación, los funcionarios (as) y contratistas deben cerciorarse de que las personas comprenden la información, resulta una buena práctica entregar la información de manera escrita y explicarla de manera oral.
- H. El trato amable, con un lenguaje sencillo y un tono de voz adecuado por parte de funcionarios y orientadores es fundamental.
- I. Cuando el punto de atención tiene dos plantas, ubicar los servicios dirigidos a las personas mayores, en la planta baja y en un lugar visible.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2016). *Informe de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad*. Retrieved from <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G16/147/86/PDF/G1614786.pdf?OpenElement>
- Boven, T. van. (2010). The United Nations Basic Principles and Guidelines on the Right to a Remedy and Reparation for Victims of Gross Violations of International Human Rights Law and Serious Violations of International Humanitarian Law. *United Nations Audiovisual Library of International Law*, 1–7.
- Calder, J. F. (2013). La reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos : estándares aplicables al nuevo paradigma mexicano *.
- Causa, A. (2011). Formación y prácticas significativas. 1. *Revista de Educación Social*, 13(julio), 1–14.
- Comisión Colombiana de Juristas. (2007). *Principios internacionales sobre impunidad y reparaciones: Comisión Colombiana de Juristas Principios internacionales sobre impunidad y reparaciones Compilación de documentos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)*. (G. Gallón & M. Reed, Eds.) *Principios internacionales sobre impunidad y reparaciones: Comisión Colombiana de Juristas Principios internacionales sobre impunidad y reparaciones Compilación de documentos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)*. Bogotá DC: Comisión Colombiana de Juristas.
- Correa-Montoya, Lucas; Martínez-Restrepo, Susana; Enríquez, Érika; Pertuz, María Cecilia; Montoya, Soraya y Acevedo, M. I. (2015). Las personas mayores víctimas del conflicto armado. In *Misión Colombia Envejece* (p. 14).
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso Aloeboetoe y otros vs. Surinam. Sentencia de 10 de septiembre de 1993 (Reparaciones y Costas) (1993).
- De Albuquerque, C. (2012). *Derechos Hacia el Final: Buenas prácticas en la realización de los derechos al agua y al saneamiento*. Retrieved from http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Water/BookonGoodPractices_sp.pdf
- Díaz Meza, C. J. (2007). Narrativas docentes y experiencias escolares significativas : relatando el sentido de ser maestro. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 5(2), 55–65.
- Durán, R. et al. (2015). Adopción de buenas prácticas en la educación virtual en la educación superior. *Aula Abierta*, 43, 77–86.
- Naciones Unidas. (2005). *Consejo Económico y Social* (Vol. E/CN.4/200).

- Naciones Unidas. (2013). *Good practices at FAO : Experience capitalization for continuous learning*, 13(September), 1–12.
- OIM. (2012). *Reparación colectiva : Del daño a la reparación colectiva. La experiencia de 7 casos emblemáticos*. Bogotá DC.
- OIM; UARIV. (2015). *Acciones operativas de Enfoque Diferencial y de Género en los procesos de atención, asistencia y reparación de la Ruta Integral de la Unidad para las Víctimas . Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en la Unidad para las Víctimas*.
- Oliver-Mora, M. & L. Í.-R. (2013). DE LAS BUENAS PRÁCTICAS A LAS EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS. In *Comunicación presentada en el I Congreso Internacional de Psicología Social Crítica, celebrado del 6 al 8 de febrero de 2013 en la Universidad Autónoma de Barcelona*. (pp. 1–8).
- OMS. (2007). *Ciudades Globales Amigables con los Mayores : Una Guía*.
- PNUD. (2005). *Guía para la construcción de una base de conocimiento empírico. Panamá, Proyecto Regional Feria de Conocimiento de Gobernabilidad Local en América Latina*. PNUD.
- PNUD. (2011). *Buenas prácticas de transparencia en la gestión contractual*. Bogotá.
- PNUD México. (2007). *Buenas Prácticas en la Protección de Programas Sociales*. México: PNUD.
- Procuraduría General de la Nación. (2008). BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS: PARTE FUNDAMENTAL DEL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Bogotá.
- UARIV. (n.d.-a). Enfoque diferencial. In UARIV (Ed.), *Participaz... la ruta de los derechos*.
- UARIV. (n.d.-b). GUIAS PARA LA ATENCION INTEGRAL A LAS PERSONAS MAYORES ESQUEMA NO PRESENCIAL EN LA RUTA INTEGRAL – COMUNICACIÓN.
- UARIV. (n.d.-c). *Modelo de Operación con Enfoque Diferencial y de Género en la Unidad para las Víctimas*.
- UARIV. (2015a). *Aproximación conceptual sobre el envejecimiento y la vejez*.
- UARIV. (2015b). *Manual Integrado de Conceptos, Codificación y Recolección de datos*.
- UARIV. (2015c). *PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO A LAS PERSONAS MAYORES PARA EL ACCESO A LA RUTA DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS*.
- UARIV. (2015d). *SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS PLANES DE CONTINGENCIA, HERRAMIENTAS PARA LA PREVENCIÓN URGENTE*. Bogotá.

UARIV; OIM. (2015). *ABC Modelo Operativo EDG UARIV*.

Uprimny, Rodrigo; Díaz, Catalina; Sánchez, N. (2009). *Recordar y Reparar, Reparar en Colombia: los dilemas en contexto de conflicto, pobreza y exclusión*.

RESUMEN EJECUTIVO

ALGUNAS BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS IDENTIFICADAS EN PROCESOS DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS MAYORES

1. ¿QUÉ SON BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS DESDE UNA PERSPECTIVA DE DERECHOS HUMANOS?

Una buena práctica se define en términos generales, como un modo de realizar un trabajo que produce un buen resultado y que es reconocido por ser innovador, replicable, evaluado y porque es transformador (Durán, 2015). Este concepto surge en el contexto empresarial de la segunda mitad del siglo XX y hacía referencia a la identificación de experiencias al interior de una empresa que habían supuesto grandes mejoras con la intención de replicarlas en otras empresas. (Oliver-Mora, 2013)

No obstante, su origen, el concepto de buenas prácticas ha sido replicado también en cuestiones relativas a la gestión pública. En este contexto, se considera que las buenas prácticas tienen un propósito pedagógico que consiste en aprender de los casos de éxito con la finalidad de que puedan servir como referente de acciones futuras de la misma entidad pública o de otras (PNUD México, 2007). Las buenas prácticas comprenden los programas, proyectos o políticas públicas, privadas o sociales que cuentan con las siguientes características: logran cumplir eficazmente las metas planteadas; cuentan con sistemas de registro, monitoreo y evaluación de resultados; son sostenibles y replicables en el tiempo; pueden aplicarse en otros contextos; tienen alta incidencia pública y social y son innovadoras. (PNUD, 2005; PNUD México, 2007).

De hecho, también se han esbozado algunos criterios para identificar buenas prácticas, los cuales, si bien no son exhaustivos, son ilustrativos y se relacionan con las características anteriormente expuestas:

7. Innovación: se relaciona con la solución de un problema específico mediante la introducción o mejora de elementos en un sistema con la finalidad de mejorar un proceso (PNUD, 2011).
8. Factibilidad: permite determinar si una iniciativa tendrá posibilidades de éxito en su implementación, dado que en su diseño se ha tenido en cuenta

“el contexto organizacional, técnico, económico, ambiental, cultural y socio-político en el cual se ha de llevar a cabo” (PNUD, 2011)

9. **Replicabilidad:** es la capacidad de que los elementos esenciales de una experiencia puedan repetirse con éxito en un contexto diferente al de su creación (PNUD, 2011).
10. **Planificación:** hace referencia al establecimiento de un “conjunto de pasos ordenados racionalmente y relacionados entre sí, para conseguir los resultados deseados en un ámbito de intervención del gobierno local” (PNUD, 2011).
11. **Sostenibilidad:** Se relaciona con que la práctica pueda mantenerse en el tiempo, lo que en últimas conduce a que existan los recursos necesarios para su aplicación rutinaria (PNUD, 2011).
12. **Impacto positivo:** se relaciona con la efectividad de la experiencia, la cual puede entenderse como la consecución de los objetivos establecidos. Lo anterior, conlleva a su vez la existencia de un impacto, es decir, de un cambio observable, el cual debe ser valorado positivamente en el ámbito sobre el cual se ha centrado la actuación llevada a cabo (PNUD, 2011).

Las buenas prácticas se relacionan con otros conceptos como las lecciones aprendidas y las mejores prácticas. En primer lugar, existe una estrecha relación entre los conceptos de buenas prácticas y de lecciones aprendidas, pues éstas son la esencia de aquéllas (PNUD México, 2007). Efectivamente, las lecciones aprendidas se refieren a “las conclusiones, evaluaciones y diagnósticos a los que se llega una vez ha sido ejecutado un programa, proyecto o política, las cuales deben además servir como insumos y ejemplos para otras experiencias y la ejecución de nuevas *buenas prácticas*” (Procuraduría General de la Nación, 2008, p. 4). En este sentido buenas prácticas son aquellas acciones, actividades, planes o programa que al tener un resultado positivo en materia de protección y garantía de derechos humanos, merecen ser replicadas, mientras que, por su parte, las lecciones aprendidas son aquellas conclusiones o resultados de la aplicación de las buenas prácticas.

Adicionalmente, es preciso destacar el concepto de mejores prácticas el cual en ocasiones es utilizado como sinónimo de buenas prácticas, no obstante, son conceptos diferentes. Efectivamente, las “mejores prácticas” se definen como los mejores ejemplos de ciertas prácticas cuyos métodos, herramientas o enfoques han demostrado ser los mejores en una situación específica (Naciones Unidas, 2013). Sin embargo, se aconseja que se emplee la expresión “buenas” en lugar de “mejores” prácticas, dado que éste concepto pareciera ser cerrado, sin lugar a mejoras o desarrollos posteriores (Naciones Unidas, 2013).

Por su parte, las experiencias significativas se caracterizan por tener una naturaleza subjetiva. En efecto, según Causa estas prácticas se refieren al sentido y significado que cada individuo atribuye a su propia experiencia (2011). En otros términos, una experiencia significativa se refiere a la elaboración y atribución de sentido sobre algún tipo de acontecimiento o situación identificado como relevante y vital para el sujeto (Díaz Meza, 2007).

Es así que, los criterios a seguir para la identificación de experiencias significativas deben basarse en aquel sentido positivo que las personas le otorgan a las acciones, actividades, planes o programas en los que participan, por lo que se entenderán como experiencias significativas todas las acciones de la institucionalidad que las personas resaltan por generar algún tipo de bienestar en sus vidas.

Para efectos de este documento, se tomará como fundamento para entender las buenas prácticas lo expuesto por la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, que interpretó que en materia de derechos humanos, una buena práctica es “un método, programa completo o intervención específica determinada que se había aplicado con éxito en un país, adoptaba en principio un enfoque basado en los derechos humanos, y podía servir de inspiración a otros países” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2016), incluyendo además dentro de prácticas, aquellos instrumentos legislativos, políticas, estrategias, estatutos, planes nacionales, marcos normativos e institucionales, métodos de recogida de datos, indicadores, jurisprudencia, prácticas administrativas, investigaciones científicas o proyectos que se encontrasen en una etapa de aplicación, así como aquellas que aunque no estaban siendo aplicadas tienen un potencial significativo. Esta definición se relaciona directamente con los criterios de replicabilidad e impacto positivo, anteriormente planteados.

Ahora bien, cabe preguntarse cómo debe evaluarse la gestión pública en temas de derechos humanos y determinar si se está frente a una buena práctica, lección aprendida, experiencia innovadora o experiencia significativa, por lo que para lograr identificar las buenas prácticas de la política de atención, asistencia y reparación integral a víctimas con un enfoque de envejecimiento y vejez, se han identificado cinco criterios transversales aplicables a todos los derechos humanos que permiten identificar si una práctica puede ser considerada como buena o no, a saber: la no discriminación, la participación, la rendición de cuentas, efectos demostrables que potencien la realización del derecho y ser sostenibles (De Albuquerque, 2012). Dichos criterios se definen como se sigue a continuación:

6. No discriminación: los derechos humanos deben garantizarse sin discriminación alguna y debe tener cuidado especial de no desatender a quienes no pueden acceder al derecho por sí mismos, especialmente a las

personas y grupos excluidos y quienes se encuentran en situación de riesgo (De Albuquerque, 2012).

7. **Participación:** todas las actuaciones que afecten los derechos humanos deben ofrecer oportunidades de participación a los interesados, en especial, a quienes suelen estar sub representados (De Albuquerque, 2012). Para que la participación sea útil es fundamental la transparencia y el acceso a la información (De Albuquerque, 2012).
8. **Rendición de cuentas:** surge de la obligación estatal de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y, del consecuente deber de satisfacerlas frente a los ciudadanos que se encuentran bajo su control efectivo (De Albuquerque, 2012). La rendición de cuentas debe incluir mecanismos de supervisión, presentación de reclamaciones, resolución de conflictos y gestión de la transparencia (De Albuquerque, 2012).
9. **Efectos:** la práctica debe tener efectos demostrables que potencien la realización progresiva de los derechos en cuestión (De Albuquerque, 2012).
10. **Sostenibilidad:** Las prácticas deben ser sostenibles desde el punto de vista económico, medioambiental y social (De Albuquerque, 2012).

Aunado a lo anterior y en el marco de lo establecido en la ley de víctimas y restitución de tierras, es necesario que las acciones que se realicen en el contexto de la reparación integral integren una perspectiva transformadora, diferencial y de acción sin daño, para que puedan constituirse como buenas prácticas.

2. ALGUNAS BUENAS PRACTICAS Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS EN LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL.

MOMENTO	BUENA PRACTICA Y/O EXPERIENCIA SIGNIFICATIVA	DESCRIPCIÓN
ATENCIÓN Y ASISTENCIA	Accesibilidad física y transporte	Hay un esfuerzo por lograr que los lugares sean agradables y limpios, bien iluminados y aceptables a la vista. Por regla general, se trata de estructuras amplias y de fácil circulación. Incluso se encuentran lugares con espacios verdes que posibilitan un entorno más amigable y tranquilo.
		La mayoría de puntos de atención y centros regionales visitados cuentan con condiciones aptas para el servicio digno a las personas, las instalaciones son accesibles y

		<p>cuando no lo son porque tienen más de una planta los funcionarios de los puntos realizan ajustes razonables y bajan hasta el primer piso para prestar los servicios. Para el acceso a los edificios se cuenta con rampas para facilitar el acceso.</p> <p>Se cuenta con salas de espera que cumplen una función dentro de los esquemas de priorización de los sujetos de especial protección, entre ellos las personas mayores. Se dispone de un buen número de sillas, relativamente cómodas. La priorización permite que las personas mayores se sienten y esperan en la sala interna, lo que las protege de las condiciones climáticas a las que estarían expuestas en caso de tener que hacerlo en la sala externa.</p>
		En cuanto a aceras amigables, la mayoría están en buen estado, son amplias y no tienen desniveles significativos que representen obstáculos para las personas mayores.
	Kiosco virtual	Facilita el acceso a la información y aminora el tiempo de espera.
	Trato adecuado	Amable, información concreta y accesible, se responden las preguntas y se cerciora de su comprensión. muchas de las personas llegan a los puntos de atención buscando ser escuchadas y que sus problemas sean resueltos. Las personas expresan que, reciben un trato respetuoso y amable por parte de las personas que los orientan.
	Orientación e información	Trato diferenciado hacia las personas mayores con el fin de que reciban una atención amable, respetuosa y que comprendan efectivamente el sentido de las acciones y las medidas de las que son beneficiarias.
		Lenguaje debe claro, manejan un tono de voz alto y se cercioran de que las personas entiendan la información que se les está brindando. Necesidad de tomarse más tiempo con este grupo poblacional al brindar la atención u orientación si así se considera.
		Para cerciorarse de que las personas comprenden la información y prevenir que se les olvide o existan mal interpretaciones, algunos funcionarios optan por entregarla por escrito, con los datos más relevantes.
		Escucha atenta a las personas mayores para asesorarlas, con el objetivo de no saturar con preguntas y desviar la orientación que específicamente requiere la persona mayor víctima.
		Cuando las personas son indígenas y hablan su lengua propia y en caso de que en el punto de atención no haya un traductor, los funcionarios piden ayuda de alguna persona indígena que se encuentre en espera.
		En cuanto al lenguaje oral, se evidenció un esfuerzo notable en hacerlo claro y sencillo, sin tecnicismos, lo que

		genera un intercambio de información adecuado no sólo para las personas mayores, sino para la población en general. El diálogo pausado y la comunicación ajustada se acompañan de un trato respetuoso y amable que permiten una mejor interacción. Se observa, además, un genuino interés en los funcionarios por asegurar la comprensión de lo informado. Aunque no se hacen preguntas de verificación, sí se insiste en preguntarle a la persona si tiene alguna otra duda que puedan resolver.
		Las salas de espera cumplen una importante función de socialización de las ofertas y programas a las que pueden acceder las personas mayores, quienes están próximas a la vejez y la población en general. (Salud, pensiones, ahorro).
		En todos los puntos de atención hay un lugar de información principal sobre el que se canalizan los aspectos generales de la atención y se brinda información de manera clara y sencilla, a pesar incluso de la gran concurrencia de personas.
	Priorización	Turno preferente. El procedimiento de priorización para el ingreso a las salas de espera permite que los sujetos de especial protección puedan acceder de manera más cómoda a los servicios que se ofrecen en los puntos, lo que atiende a sus particulares condiciones.
		Se distingue como una buena práctica la desarrollada en el Punto de Atención de Turbo en el que dos días a la semana son destinados exclusivamente a la atención de las personas mayores víctimas, para dar un trato más dignificante a esta población.
		Uso de la vía telefónica para la asignación de citas.
	Oferta publicada	En paredes y carteleras también se fija información importante como fechas de pago, de atención y horarios, así como de programas encaminados a la reparación integral. Por lo que esta información debería estar expuesta de manera más accesible a toda la población (letra grande).
REPARACIÓN INTEGRAL	Reparación Colectiva	Acciones enmarcadas en la satisfacción- memoria a través de la recuperación de espacios para la construcción de memoria histórica.
		Transmisión intergeneracional de conocimientos y saberes a las personas más jóvenes.
		Apoyo tecnológico, técnico, financiero y de fortalecimiento organizacional de proyectos productivos de grupos organizados por ejemplo de adultos mayores.
		Fortalecimiento del grupo de mujeres mayores de la comunidad, mediante el apoyo a los escenarios de recreación e integración comunitaria.
		En las comunidades étnicas se identificaron medidas dirigidas a la recuperación, fortalecimiento de la medicina tradicional, transmisión intergeneracional de tejido, historia y simbología, con el fin de preservar la

		cultura y los conocimientos ancestrales.
Reparación Individual		Inclusión del enfoque diferencial en la generación de lineamientos para las jornadas integrales memorias reparadoras, educación financiera, esquemas especiales de acompañamiento familiar y comunitario y encuentros intergeneracionales.
		Existencia de un grupo específico que orienta y da línea técnica con enfoque de envejecimiento y vejez.
		Protocolo de acompañamiento a las personas mayores para el acceso a la ruta de atención y reparación integral a las víctimas.
		Guías para la atención integral a las personas mayores: canal presencial en la ruta integral, comunicación y actitudinal.
		Guías para la atención integral a las personas mayores: esquema no presencial en la ruta integral, comunicación; guion de posibles requerimientos, llamada, prevención, abuso y maltrato a personas mayores; guion telefónico (Toma de conciencia en contra del abuso y maltrato a las personas mayores).
		Guía orientadora, estrategia de acogedores o anfitriones mayores en los puntos o centros de atención. Así, se busca que la persona mayor se sienta atendida adecuadamente, reivindicando su condición de sujeto de especial protección constitucional y reiterando de esta manera a los funcionarios y contratistas de la entidad su deber legal y constitucional.
		Acciones de formación sobre el enfoque diferencial a funcionarios del SNARIV.
		Espacios de participación efectiva para las personas mayores
		Programa de acompañamiento para la buena inversión de los recursos.
		Realización a domicilio del PAARI para aquellas personas mayores en las que se dificulte realizarlos telefónicamente por problemas auditivos o de salud o que se les imposibilite su traslado a un centro o punto de atención por falta de red familiar o de recursos económicos, es una medida que reconoce la vulnerabilidad de las personas mayores en ciertas circunstancias
	Construcción de Planes de Contingencia en los territorios con acompañamiento de la UARIV	

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: IDEAS CLAVES PARA TENER EN CUENTA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS CON ENFOQUE DE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ EN LA ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL

Respecto al SNARIV:

- J. Teniendo en cuenta que los principales requerimientos realizados por las personas mayores víctimas al acercarse a la institucionalidad, es la entrega de la ayuda humanitaria y de la indemnización, el acceso a vivienda propia, acceso a servicios de salud y atención psicosocial, se recomienda a la UARIV que enfatice en acciones específicas que permitan a las personas mayores conocer sus derechos y la manera de acceder a ellos. Del mismo modo que los entes territoriales, el Ministerio de Vivienda y las secretarías de salud y secretarías de educación, generen mecanismos de información adecuados para las personas mayores y se construyan planes y programas dirigidos a la priorización de las personas mayores en estos.
- K. Respecto al acceso a la educación de personas mayores, se recomienda seguir generando programas por parte del gobierno local dirigidos a la alfabetización y a la formación técnica por parte del SENA, ya que representan una experiencia significativa en los procesos de reparación.
- L. El Ministerio de Salud y las Secretarías, deben generar los lineamientos para que las EPS e IPS procuren la priorización en citas y entrega de medicamentos sin obstáculos adicionales para las personas mayores víctimas que además se trasladan desde municipios y veredas aledañas al casco urbano.
- M. Se recomienda que las instituciones con competencia en recreación y deporte acompañen con actividades recreativas la espera de orientación en los puntos de atención, práctica que debería replicarse en otros lugares debido a que esto hace menos tediosa la espera.
- N. Se recomienda que los gobiernos locales, puedan entregar un refrigerio a las personas que están esperando atención, esta práctica resulta dignificante para las víctimas en tanto algunas llegan a tempranas horas de madrugada para obtener un turno y no han tenido tiempo o dinero para desayunar.

- O. El Ministerio de Educación y Secretarías de Educación deben generar acciones específicas de educación formal básica y superior, dirigida a la población mayor de 40 años adecuadas a sus necesidades teniendo en cuenta la flexibilidad en horarios y la cercanía a sus hogares.
- P. El Ministerio del Trabajo y el SENA deben generar oferta específica para el acceso al trabajo y la generación de proyectos productivos dirigidos a la población mayor de 40 años, en la que se rescaten saberes previos y se potencie el uso de las TICs.

Respecto a la UARIV:

- H. Para la entrega de la indemnización se recomienda se prioricen efectivamente a las personas mayores desde los 60 años.
- I. Es necesario fortalecer en los puntos de atención, la formación en tecnologías de la información a las personas mayores de actuales y futuras generaciones, ya que mucha de la información relevante es entregada a las personas vía telefónica o mensaje de texto y las personas evidencian inconvenientes para su comprensión.
- J. Respecto a acciones dirigidas a personas entre 40 y 59 años de edad, no se encontró oferta específica para esta población, situación que es preocupante debido a que es la próxima población mayor y que debería considerarse una oportunidad para reparar integralmente y disminuir los obstáculos a los que se ven enfrentadas las personas mayores víctimas en la actualidad. Por lo que se recomienda que se adecúe la oferta laboral para personas mayores de 45 años y se apoyen los proyectos productivos en los que intervienen personas de diferentes edades.
- K. Se recomienda que se extienda la práctica de funcionarios atentos a las necesidades e inquietudes de personas mayores en los puntos de atención y centros regionales.

Respecto a infraestructura de puntos de atención y centros regionales

- J. Se recomienda que la UARIV como ente coordinador del SNARIV tenga un mecanismo de verificación en cuanto a infraestructura para la atención, ya que, así como hay puntos de atención que dignifican a las víctimas, otros por el contrario pueden convertirse en experiencias negativas para las mismas.

- K. Es importante que las personas cuenten con acceso a servicios de baño en los puntos de atención que se encuentren en buenas condiciones, debido a que su permanencia es larga en los puntos de atención o centros regionales.
- L. Se recomienda que en todos los puntos de atención y centros regionales se mantengan salas de espera internas que permiten a las personas mayores resguardarse del sol y la lluvia mientras son atendidos.
- M. Las piezas comunicativas deben estar en un lenguaje sencillo y accesible, de un tamaño adecuado que permita la lectura por parte de las personas mayores, más si la información es referente a fechas de pago de indemnización, oferta específica para esta población y horarios de atención.
- N. En el momento en que se brinda la orientación, los funcionarios (as) y contratistas deben cerciorarse de que las personas comprenden la información, resulta una buena práctica entregar la información de manera escrita y explicarla de manera oral.
- O. El trato amable, con un lenguaje sencillo y un tono de voz adecuado por parte de funcionarios y orientadores es fundamental.
- P. Cuando el punto de atención tiene dos plantas, ubicar los servicios dirigidos a las personas mayores, en la planta baja y en un lugar visible.