



# NO LOS OLVIDAMOS

## NECESIDADES DE LOS FAMILIARES DE LAS PERSONAS DESAPARECIDAS EN COLOMBIA

**Evaluación realizada por el Comité Internacional de la Cruz Roja**  
Dirigido a las entidades estatales con incidencia en la temática de la desaparición y la atención a familiares de personas desaparecidas y al público en general.

DE **los** APARECIDOS  
el derecho a saber



CICR



CICR

cicr.org/co

f ICRCespanol

@CICR\_co

## DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN

Coordinadora del Departamento de Protección:  
Delphine Van Solinge

Delegación Bogotá:  
Nathalie Antolin Tobos, María Magdalena Osorio,  
Ángel Medina Bejarano, Udo Krenzer,  
Deborah Schibler, Juan Manuel Bravo

Subdelegación Medellín:  
Juan Felipe Berrío, Fáber Zapata, Jorge Eliécer Araújo

Subdelegación Cali:  
Roberto Carlos Parra

Oficina Pasto:  
Óscar Iván Ordóñez

Oficina San José del Guaviare:  
Cecilia Mejía

Oficina Puerto Asís:  
Rubén Darío Pinzón

Producción:  
Departamento de Comunicación CICR - Colombia

Coordinadora editorial:  
Rebeca Lucía Galindo

Asesor de producción:  
Mariano Redondo

Diseño: Bibiana Alturo M.  
Taller Creativo de Aleida Sánchez B. Ltda.  
www.tallercreativoaleida.com.co

Infografías:  
Joaquín Camargo

Corrección de estilo:  
Margarita Polo, Centro de Apoyo en Comunicaciones, CICR  
Buenos Aires, Argentina

Impreso en Bogotá, Colombia, marzo de 2016, por **Espacio Creativo**

© CICR, marzo de 2016

© Foto de portada: Chocó, 2014. Juan Arredondo/Getty/CICR

## AGRADECIMIENTOS

A todos los familiares de personas desaparecidas que confiaron en nosotros y nos permitieron comprender más sobre esta compleja problemática.

A los servidores públicos que aportaron sus comprensiones sobre el fenómeno de la desaparición de personas.

A los miembros de redes de apoyo que nos compartieron su conocimiento y experiencia.

A los consultores externos Adder Samayoa Barrientos y Ana María Ramírez López que contribuyeron en las diferentes fases del proyecto.

Y a todos los colegas de la delegación del CICR en Colombia y de la Cruz Roja Colombiana que hicieron posible este proyecto.

***“Lo que más pido es que nos ayuden a encontrarlos porque todos estos años que han pasado han sido una tortura y un tormento muy grande para nosotros [...] otra Navidad en esta angustia, dolor... las niñas esperan todos los días que aparezca. Lo que más imploro es que nos ayuden a esclarecer, que nos digan qué es lo que hicieron, dónde están. Por lo menos que nos los entreguen para saber a qué atenernos, esto es lo más duro”.***<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Entrevista a Camila, familiar de personas desaparecidas, Guaviare, diciembre de 2013. Por razones de seguridad y confidencialidad, los nombres de las personas entrevistadas en este documento han sido cambiados.

# LISTA DE ACRÓNIMOS

<b>APS:</b>	Acompañamiento psicosocial
<b>CANI:</b>	Conflicto armado no internacional
<b>CICR:</b>	Comité Internacional de la Cruz Roja
<b>CRC:</b>	Cruz Roja Colombiana
<b>CTI:</b>	Cuerpo Técnico de Investigación, de la Fiscalía General de la Nación
<b>DD.HH:</b>	Derechos humanos
<b>DIH:</b>	Derecho internacional humanitario
<b>DIJIN:</b>	Dirección de Investigación Criminal e Interpol, de la Policía Nacional
<b>EPS:</b>	Entidad Promotora de Salud
<b>ERE:</b>	Estrategia de Recuperación Emocional, de la UARIV
<b>FGN:</b>	Fiscalía General de la Nación
<b>FPD:</b>	Familiar de persona desaparecida
<b>INMLCF:</b>	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
<b>MBU:</b>	Mecanismo de Búsqueda Urgente
<b>PAPSIVI:</b>	Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, del Ministerio de Salud y Protección Social
<b>RND:</b>	Registro Nacional de Desaparecidos
<b>RUV:</b>	Registro Único de Víctimas
<b>SIJIN:</b>	Seccional de Investigación Criminal, de la Policía Nacional
<b>SIRDEC:</b>	Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres, plataforma del RND
<b>UAO:</b>	Unidad de Atención y Orientación al desplazado
<b>UARIV:</b>	Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación Integral a Víctimas

# TABLA DE CONTENIDO

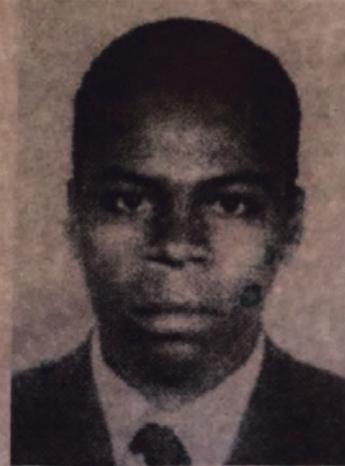
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>CONTEXTO</b>	
<b>Claves para entender la desaparición</b>	<b>8</b>
Qué es una víctima de desaparición	8
La incertidumbre, principal consecuencia humanitaria	9
<b>RESULTADOS</b>	
<b>Saber qué pasó, lo que piden los familiares</b>	<b>12</b>
Efectos a nivel individual y familiar de la desaparición	12
Necesidades de los familiares de personas desaparecidas	14
Problemas que enfrentan los familiares de personas desaparecidas en relación con las instituciones	27
<b>Invitación a las autoridades</b>	<b>30</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	
<b>Cómo se realizó esta evaluación</b>	<b>32</b>
Procedimiento	33
Lugares	34
Participantes	34
Caracterización de la situación de los participantes y de sus seres queridos desaparecidos	36
<b>CONCLUSIONES</b>	
<b>Voluntad política a largo plazo, una necesidad</b>	<b>37</b>

ALVARO HERNANDEZ ZAMBRANO  
DIRECTOR SECCIONAL NARIÑO

"Servicio Forense Efectivo"  
Calle 22 No. 7 - 93 Hospital Universitario Departamental  
gsnariño@medicinalegal.gov.co Teléfonos: 7210102 - 7202935  
San Juan de Pasto - Colombia  
www.medicinalegal.gov.co

16 CONGRESO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES  
"Diversas ciencias, un solo conocimiento forense"  
Bogotá del 15 al 17 de agosto de 2012  
www.congresoforensecolombia2012.com/

## DESPARECIDO



### JOSE ALVARO ORDOÑEZ COBO

EDAD: 25 AÑOS AL MOMENTO DE LA DESAPARICION  
DESAPARECIO: EL DÍA 20 DE AGOSTO DEL 2001 EN LA LOCALIDAD DE  
MIGUEL NUPI, JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE  
ROBERTO PAYAN DEPARTAMENTO DE NARIÑO, DONDE  
LABORABA COMO MOTORISTA.  
INFORMES: FISCALÍA GENERAL DE LA NACION - C.T.I. - TUMACO

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN - CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN  
Calle Mosquera Edificio Fiscalía 4º Piso Tel. 7277738 - San Andrés de Tumaco - Nariño  
em@it: ctioctumpas@fiscalia.gov.co - www.fiscalia.gov.co

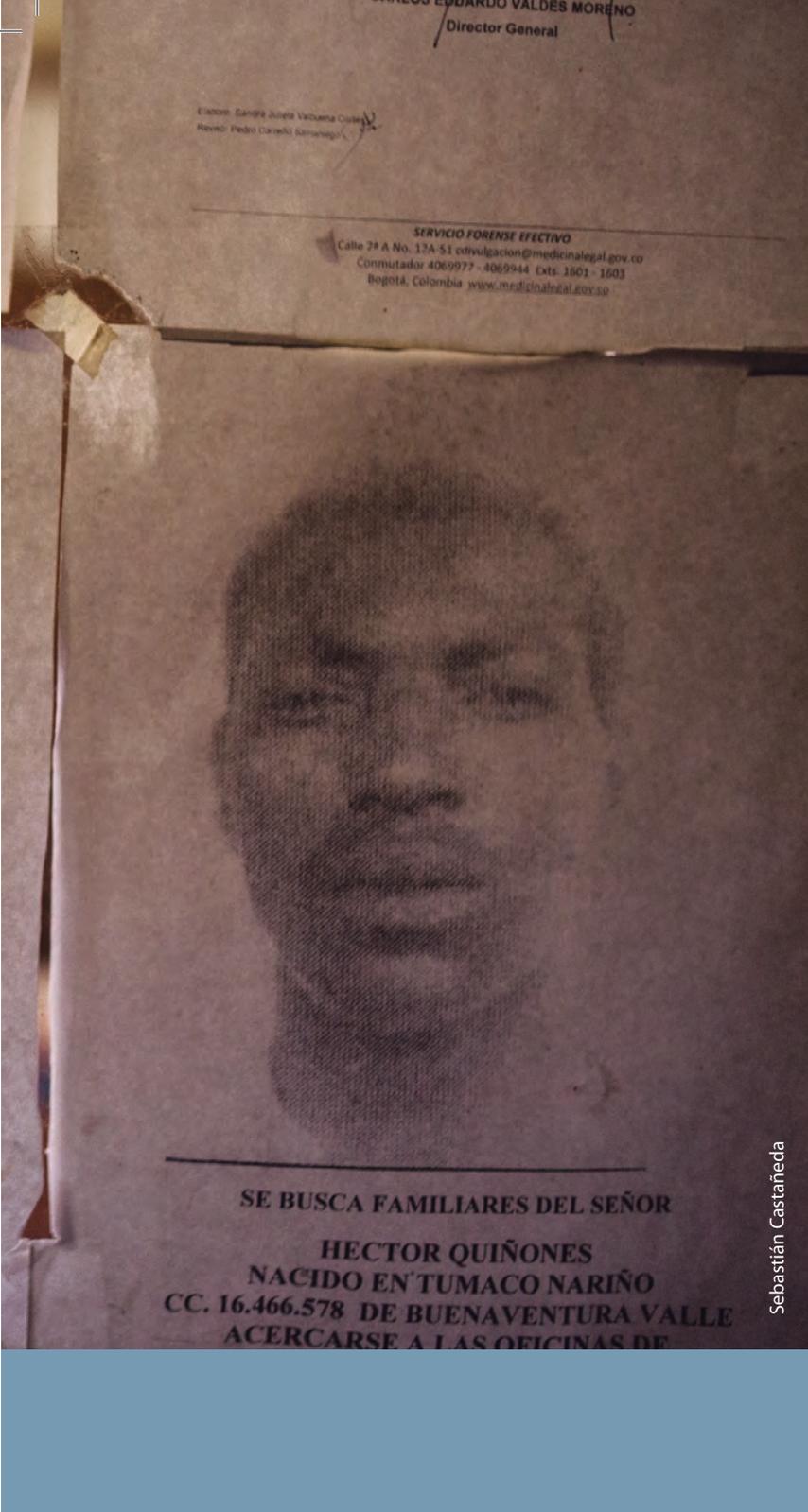
# La desaparición es una prioridad

## INTRODUCCIÓN

Detrás de cada persona que desaparece en Colombia queda una familia que sufre las consecuencias de esa ausencia que duele y frustra. Todos los días esperan en silencio saber qué pasó con sus seres queridos y todos los días se encuentran con lo mismo: la incertidumbre.

Prácticas para borrar todo rastro, múltiples victimarios, y más de cinco décadas de conflicto armado interno hacen de esta problemática una situación compleja de entender, abordar y esclarecer. Hoy son miles las personas que han sido víctimas de desaparición en el país.

Para el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), la acción en favor de personas afectadas por la desaparición es una prioridad humanitaria. Por eso, entre 2013 y 2014, la organización llevó a cabo este estudio sobre las necesidades de los familiares de personas desaparecidas.



Sebastián Castañeda

La evaluación se realizó en siete lugares afectados por el fenómeno de la desaparición: Valle del Cauca (énfasis en Buenaventura), Antioquia, Meta, Nariño, Putumayo, Guaviare y Bogotá. En total, 235 personas, entre familiares de personas desaparecidas, miembros de redes de apoyo y funcionarios públicos, expresaron sus puntos de vista sobre las necesidades e impactos que genera la ausencia de seres queridos; los problemas que han encontrado en su búsqueda y en la solicitud de apoyo; los recursos que han desarrollado o encontrado para salir adelante.

Este documento refleja el punto de vista de las personas entrevistadas. Su principal objetivo es presentar a las autoridades estatales que trabajan en la problemática de la desaparición y a la sociedad en general las múltiples circunstancias a las cuales se ven enfrentados los familiares de las personas desaparecidas en el país. Desde sus propias voces, se aspira a sensibilizar y generar empatía frente a la situación que enfrentan estas familias, e incluso, con un poco de optimismo, generar comportamientos de solidaridad y apoyo por parte de la sociedad, para la transformación de la incertidumbre respecto al paradero de las casi 79.000<sup>2</sup> personas que están desaparecidas.

Esta evaluación presenta, para comenzar, un panorama general de la problemática en Colombia, según información recolectada y analizada por el CICR. Continúa con las necesidades que la desaparición de uno o varios de sus seres queridos generan en las familias, los principales problemas que encuentran en su búsqueda y en la solicitud de apoyo, así como los impactos que tiene este fenómeno. Cada una de las siete necesidades identificadas por esta evaluación va acompañada de recomendaciones para hacer frente a la problemática. A este capítulo le sigue una aclaración sobre la metodología empleada para llevar a cabo la evaluación y, por último, se formulan conclusiones basadas en los resultados de la evaluación.

Como se verá en las siguientes páginas, para las familias hay siete temas prioritarios: saber qué pasó, que les entreguen los restos de sus seres queridos, superar las dificultades económicas, estar protegidos mientras indagan por la suerte de su familiar, recibir un trato digno de las autoridades, contar con apoyo psicosocial y dignificar la memoria de la persona desaparecida.

Así como los familiares nunca olvidan a los que hoy están ausentes, en el CICR no olvidamos que hay dolor entre los que esperan noticias de sus seres queridos. De la misma forma, invitamos a los lectores de este documento a que no olviden que aliviar el sufrimiento de estas víctimas necesita de medidas urgentes y concertadas.

---

La desaparición, en 13 palabras clave:  
*incertidumbre dolor ausencia*  
*desaparición acompañamiento*  
*invisibilización silencio Zozobra desatención*  
*desconfianza miedo riesgo subregistro*

---

<sup>2</sup> No existe un cálculo certero sobre la cantidad de víctimas directas de desaparición que ha dejado el conflicto armado en Colombia en las últimas cinco décadas. Según el Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres (SIRDEC) hay 78.992 personas que desaparecieron por dentro y por fuera del conflicto armado (registros entre 1938 y el 14 de enero de 2016).



Edgar Alfonso/CICR

# Claves para entender la desaparición

## CONTEXTO

### Qué es una víctima de desaparición

Para el CICR, son víctimas de desaparición las personas de las que sus familiares no tienen noticias y/o han sido dadas por desaparecidas sobre la base de información fidedigna, a causa de un conflicto armado, de otras situaciones de violencia, desastres naturales u otras crisis humanitaria

Por ello, son múltiples las formas posibles de desaparición de una persona. Puede tratarse de una desaparición forzada, en la cual el autor tiene la intencionalidad de sustraer a la persona de la protección jurídica y negar su paradero, por ejemplo a través de detenciones arbitrarias o secretas; homicidios o masacres seguidos de ocultamiento de cadáveres; o retenciones en las cuales se carece de información respecto del paradero de la persona presuntamente retenida.

Puede tratarse también de la no recuperación del cuerpo de un civil o un combatiente muertos a raíz de acciones armadas; la presunción de reclutamiento por grupos armados sin certeza de ello; las personas en situación de desplazamiento forzado o de migración irregular que han perdido contacto con sus familiares, o en situaciones de inundaciones o terremotos que afectan a cientos de personas.

Estas formas de desaparición tienen en común las consecuencias humanitarias que produce en los familiares, las comunidades y los allegados la ausencia de la persona y la incertidumbre de desconocer la suerte que corrió y su paradero. Por ello, el CICR promueve una definición inclusiva de persona desaparecida, para que se dé respuesta a las necesidades de los familiares, sin discriminación en cuanto a la causa de la desaparición.

## La incertidumbre, principal consecuencia humanitaria

El conflicto armado y las demás situaciones de violencia armada generan graves consecuencias humanitarias para la población civil y para los actores involucrados. Entre estas, se cuenta la desaparición de personas.

La principal consecuencia humanitaria de esta problemática, según lo que el CICR ha podido observar es la incertidumbre que genera el hecho de desconocer qué pasó con sus seres queridos, no saber cuál fue la suerte que corrieron, ni cuál es su paradero actual. De ahí se deriva el lema que acompaña el accionar del CICR desde 2003, año en que se fijaron los respectivos lineamientos internos<sup>3</sup>: el derecho a saber que tienen los familiares.

Las familias que se enfrentan a la desaparición de uno o varios de sus miembros viven en un **limbo emocional, por no saber** si se encuentra vivo o muerto. Incluso, ante la sospecha de su muerte, se instala la incertidumbre, lo que les impide hacer el duelo y continuar o rehacer su vida. De ahí que el fenómeno de la desaparición tenga un impacto mayor, en cuanto a su resolución, al de otros fenómenos dolorosos de pérdida característicos de los conflictos armados.

<sup>3</sup> Una conferencia sobre desaparición realizada en Ginebra en mayo de 2003 definió el accionar en la materia alrededor de cinco líneas generales: prevención de la desaparición, esclarecimiento, gestión de la información relativa a personas dadas por desaparecidas y a restos humanos no identificados, gestión de restos humanos y apoyo a familiares.

En ese sentido, autoras como Pauline Boss<sup>4</sup> y Donna Carnes aseguran que lo que viven estos familiares son “pérdidas ambiguas”, pérdidas rodeadas de duda, que deterioran las relaciones y aumentan el conflicto familiar.

Además de la incertidumbre que genera la ausencia, la desaparición de una persona tiene consecuencias **de índole económica** (por la ausencia de quienes eran proveedores económicos del hogar, o por los costos –económicos y en tiempo– que implican las acciones de búsqueda de un familiar desaparecido), **jurídica/administrativa** (por la duda respecto de si quien se encuentra desaparecido está vivo, muerto o jurídicamente desaparecido y los efectos civiles que esto acarrea para sus familiares) y de **orden psicológico y psicosocial** (por los impactos emocionales y físicos, así como sociales –por ejemplo, la estigmatización y exclusión de la comunidad–, que conlleva esa ausencia).

Al dolor que sienten los familiares por la incertidumbre respecto de la suerte que corrieron sus seres queridos y de su paradero, se suma la desatención de la problemática a nivel institucional, dada la insuficiencia de respuestas sobre estas y otras dudas y en relación al apoyo y acompañamiento que se les debe brindar.

En particular, los familiares de quienes fueron desaparecidos o cuyos restos siguen desaparecidos por grupos armados que continúan operando en sus regiones, viven una situación más angustiante, ya que estos presionan a los familiares al desplazamiento, lo que agrava su condición, o imponen el silencio, por miedo a las represalias.

<sup>4</sup> En 1999, la investigadora Pauline Boss publicó el libro 'La pérdida ambigua: cómo aprender a vivir con un duelo no terminado'. Sus textos se han convertido en una referencia importante para entender esta problemática.

Daniel Reina/Revista Semana



El desplazamiento les genera nuevas zozobras, no solo por los riesgos que corren, sino por la precariedad en que terminan viviendo, a la espera de ayudas estatales que son insuficientes para rehacer sus vidas o, en algunos casos, inaccesibles. De hecho, muchas desapariciones están ocultas tras solicitudes de apoyo al aparato estatal en las que solo se refleja el desplazamiento forzado.

El silencio, a su vez, conlleva el subregistro de estos hechos que se traduce en la invisibilización del fenómeno y, por ende, la ausencia de una respuesta cabal desde las instituciones. Los familiares de personas desaparecidas no reportan estos hechos sistemáticamente por temor a represalias por parte de los grupos armados aún presentes, así como por la desconfianza hacia las entidades estatales, que resultan deslegitimadas.

---

*Cada desaparición genera vacíos, necesidades, vulnerabilidades, preguntas y riesgos, y conlleva un mensaje de inseguridad, fragilidad, ausencia de garantías de vida.*

---

Este miedo no solo se traduce en el silenciamiento de la problemática y en un bajo registro de casos; también afecta los procesos organizativos y colectivos en la medida en que las personas temen reunirse y hablar del tema. Lo que explica la relativa poca existencia de organizaciones de familiares de personas desaparecidas sobre todo en las regiones apartadas de las ciudades capitales, lo cual a su vez profundiza la invisibilización de la problemática y, con ello, la desatención de las autoridades hacia el fenómeno y un incremento de la probabilidad de repetición de ese tipo de hechos.

En las regiones en las que hay movimiento asociativo de estos familiares (como Medellín y Buenaventura), su participación en espacios de toma de decisión, de construcción de política pública y de diálogo y coordinación interinstitucional es escasa o inexistente.

La multiplicidad de cifras evidencia otra de las graves problemáticas que se enfrentan al intentar abordar la problemática de la desaparición en el país.

Por un lado, a pesar del subregistro mencionado debido al bajo nivel de denuncia, las cifras oficiales, dadas por el Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres –SIRDEC–, plataforma del Registro Nacional de Desaparecidos –RND–, a corte del 14 de enero de 2015, son del orden de 111.217 personas que han sido reportadas como desaparecidas desde 1938 en Colombia. Del total de personas reportadas, 78.992 continúan desaparecidas

Por su parte, la Fiscalía General de la Nación –FGN– asegura realizar investigaciones para más de 85.000 denuncias interpuestas por desaparición forzada de personas.<sup>5</sup> A su vez,

Edgar Alfonso/CICR



<sup>5</sup> Fuente: Sistema de Información Judicial de la Fiscalía –SIJUF, (Ley 600 de 2000) y Sistema Penal Oral Acusatorio –SPOA (Ley 906 de 2004), de 1999 a junio de 2014.

el Registro Único de Víctimas<sup>6</sup> –RUV– cuenta como víctimas de desaparición forzada tanto a la persona desaparecida como a sus familiares. Por ese motivo reporta, al 1 de febrero de 2016, 161.418 presuntas víctimas de desaparición forzada (45.799 son víctimas directas y 115.619 son familiares).

Si bien se cuenta con bases de datos estandarizadas que registran la información en varias entidades, los criterios de inscripción no son los mismos, y la información registrada es diversa. Ello complejiza aún más la verificación de esta cifra con la realidad de la problemática y, por ende, la respuesta que desde el Estado se ofrece a las víctimas. Esto evidencia un regular manejo en los datos que se recogen y sistematizan.

Los patrones de los casos de desaparición de personas varían en función del tipo de desaparición, del autor y de la época, por lo que resulta difícil establecer generalidades. Lo único cierto es que, entre la vigencia del conflicto armado y la persistencia de otras situaciones de violencia, la desaparición de personas es una práctica que aún hoy en día persiste. Solo en 2013, año en que se empezó esta evaluación, el RND registró 7.464 nuevas desapariciones ocurridas en ese mismo año, de las cuales solo 3.393 personas aparecieron, durante ese año, vivas o muertas. Por su parte, el CICR, en ese mismo año, registró 183 casos de desaparición de los cuales 82 ocurrieron ese mismo año. En 2014 el panorama fue igualmente desalentador, ya que según el RND fueron 9.816 las personas reportadas como desaparecidas, de las cuales 7.176 desaparecieron ese mismo año, de estas 3.028 aparecieron vivas y 177 muertas.

Cada desaparición genera vacíos, necesidades, vulnerabilidades, preguntas y riesgos, y conlleva un mensaje de inseguridad, fragilidad, ausencia de garantías de vida. Las consecuencias se presentan entonces a diferentes niveles: individual, familiar, comunitario y social, y afectan diversos ámbitos vitales (emocional<sup>7</sup>, corporal<sup>8</sup>, comportamental<sup>9</sup>, cognitivo<sup>10</sup>, relacional<sup>11</sup> y espiritual<sup>12</sup>).

6 Entre enero de 1985 y el 1 de febrero de 2016 se registraba un universo total de 7.902.807 víctimas de hechos ocurridos por y con ocasión del conflicto armado en Colombia, según la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas (UARIV). El Registro Único de Víctimas fue creado mediante la Ley 1448 de 2011.

7 Emociones generadas tras la desaparición del familiar y las transformaciones vividas en este ámbito.

8 Salud física y corporal y cómo se vio transformada tras la desaparición.

9 Comportamientos hacia los otros y hacia sí mismo, generados tras la desaparición y cómo se vieron transformados por el hecho violento.

10 Procesos mentales –memoria, percepción, aprendizaje, razonamiento– que se ven transformados por la desaparición.

11 Relaciones interpersonales y sociales que se ven transformadas tras la desaparición.

12 Comprensiones religiosas y relacionadas con lo místico, y cómo se ven transformadas tras la desaparición.

## Tratados internacionales y desaparición

Desde el punto de vista jurídico, tanto la comunidad internacional como el Estado han procurado ofrecer respuestas a las víctimas de desaparición y a sus familiares.

Los tratados internacionales han desarrollado disposiciones para prevenir las desapariciones o, llegado el caso, para atender las consecuencias de la desaparición y las necesidades de los familiares. El derecho internacional humanitario (DIH) (v.gr. Convenios de Ginebra de 1949, Protocolos adicionales de 1977 a los Convenios de Ginebra, normas del Estudio de DIH Consuetudinario); el derecho internacional de los derechos humanos (DIDH) (v.gr. Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas y la Convención Interamericana sobre desaparición forzada de personas) y el derecho penal internacional (v.gr. Estatuto de la Corte Penal Internacional) han elevado la preocupación en torno a la desaparición de personas al conjunto de la comunidad internacional.

Colombia ha ratificado los tratados referidos y ha desarrollado un marco jurídico en varios ámbitos relativos a esta problemática. Su columna vertebral (a nivel normativo) está formada por la Ley 589 de 2000, la Ley 971 de 2005, la Ley 1408 de 2010, la Ley 1448 de 2011, la Ley 1531 de 2012 y el Decreto 303 de 2015, entre otras disposiciones jurídicas y reglamentarias.



## Saber qué pasó, lo que piden los familiares

### RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales efectos que las personas entrevistadas dijeron tener a raíz de la desaparición de sus seres queridos. Luego se enuncian las necesidades que esta situación les ha generado. Se presentan seguidamente algunas recomendaciones sugeridas por el CICR para responder a las necesidades identificadas. Luego, se describen las situaciones problemáticas que se han encontrado en las instituciones responsables de su atención integral, como en la búsqueda de sus seres queridos y la solicitud de apoyo.

### Efectos nivel individual y familiar de la desaparición

La mayoría refiere que los **principales impactos y cambios** que se generaron en su familia a raíz de la desaparición de sus seres queridos **son de índole psicológica y psicosocial**<sup>13</sup>. No obstante, son múltiples los impactos que este fenómeno conlleva, tal es el caso de lo económico o las múltiples problemáticas que implica la búsqueda de respuestas dentro del sistema institucional.

<sup>13</sup> El objetivo de diferenciar entre los términos 'psicológico' y 'psicosocial' es aclarar que todas las víctimas sufren efectos emocionales, cognitivos y comportamentales frente a los cuales son oportunas intervenciones de orden psicosocial orientadas a la activación de los recursos individuales, familiares y comunitarios. Lo psicológico hace referencia a aquellas situaciones en las que las personas victimizadas han manifestado reacciones emocionales y cognitivas que limitan su desempeño cotidiano en diferentes ámbitos (personal, relacional, laboral, familiar, etc.).

Entre lo psicológico, el principal impacto referido es de **tipo emocional**, aunque también se han visto afectados en lo **cognitivo**, con pensamientos intrusivos y preguntas constantes, o a nivel **comportamental**, por las dependencias de sustancias psicoactivas (alcoholismo) que refirieron algunos participantes.

A nivel psicosocial, el principal impacto se encuentra a nivel **relacional**, por la división familiar y la alteración de los roles debido a esa ausencia (lo cual también se traduce en un impacto económico). También se ve reflejado a nivel **físico**, mediante somatizaciones del dolor que causa la incertidumbre y ausencia (enfermedades de diversa índole). (ver Gráfica 1).

Entre los impactos emocionales, los entrevistados con frecuencia dijeron sufrir **“dolor”** y **“sufrimiento”** por la ausencia de sus seres queridos y, en particular, por la **incertidumbre que les genera el no saber si están vivos o muertos**; también sienten **“culpa” por no haber podido evitar su desaparición**.

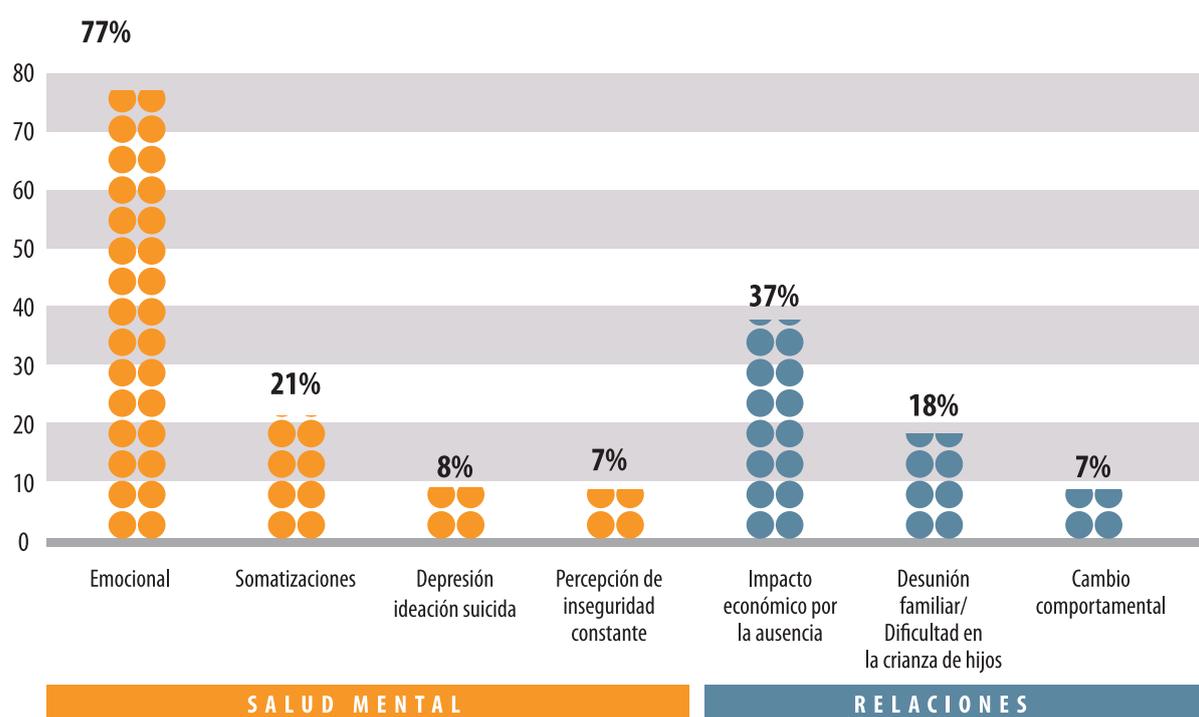
A nivel cognitivo, se trata de **pensamientos recurrentes sobre sus seres queridos** y sobre la suerte que pudieron correr o sobre su paradero actual, así como la percepción de inseguridad y prevención constantes debido a las circunstancias en que vivenciaron la desaparición de sus seres queridos o a las ulteriores amenazas recibidas.

Más allá del nivel individual, el rol de los diversos integrantes de la familia se altera, situación que fue sistemáticamente referida.

No obstante, **el vacío económico e incluso la inseguridad alimentaria** que genera la desaparición del familiar sí fue mencionado como una de las **principales preocupaciones** que enfrentan actualmente las familias. Pese a la estrategia de cambiar los roles dentro de la familia y a que algunos integrantes asumen la tarea de obtener recursos económicos, no se logra alcanzar el mismo nivel de ingresos que generaba el familiar desaparecido. Asimismo, el vacío económico es el resultado de las múltiples y permanentes acciones administrativas y/o de hecho que deben realizar los familiares para la búsqueda de su familiar.

Por otro lado, se presentan de manera reiterada los interrogantes sobre cómo afrontar la crianza de los hijos ante la ausencia del padre, por lo general. Surgen entonces expresiones como **“tener que ser padre y madre a la vez”** y el miedo a que los hijos crezcan con rabia y sentimientos de venganza hacia los responsables.

**Gráfica 1. Principales impactos o cambios referidos por los participantes a raíz de la desaparición de sus seres queridos**



## Necesidades de los familiares de personas desaparecidas

Los familiares que participaron en este proceso expresaron los sentimientos y los dolores propios, así como el de los demás integrantes de la familia. Hicieron referencia a las situaciones y los problemas que encuentran en su relación con la comunidad y con las instituciones.

*Saber lo que pasó con su ser querido constituye una forma de reparación.*

De forma general, la Gráfica 2 muestra los aspectos que los entrevistados refieren como "más importantes" para ellos en estos momentos.

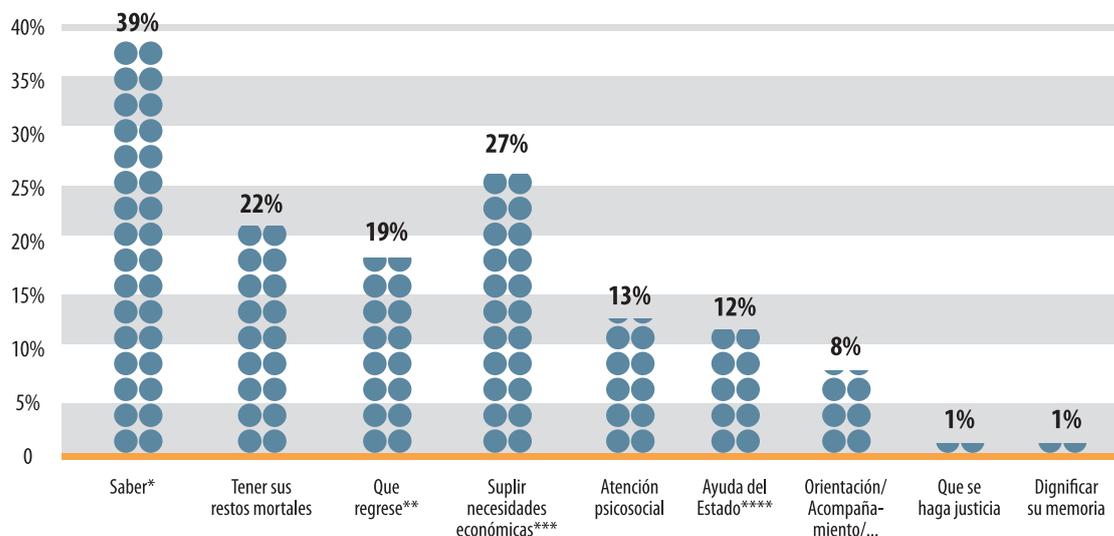
La necesidad más urgente, de acuerdo con un 39% de los entrevistados, es saber qué pasó con sus seres queridos, seguido por necesidades en el ámbito económico (27%).

Un 22% de los entrevistados cree que su ser querido está muerto y pide la entrega de sus restos (para darle sepultura digna y continuar con su proceso de duelo), mientras que 19% están convencidos de que su familiar está vivo y pide que sea encontrado y pueda regresar a su hogar. Además, el 13% menciona una alta necesidad de recibir atención psicosocial especializada a nivel individual, familiar y comunitario. Un 20%, -agrupados en ayuda del Estado (12%) y orientación-acompañamiento y trato digno (8%)-, refieren la necesidad de contar con medidas de atención, orientación y reparación integral de manera digna por parte de las entidades del Estado responsables

En menores proporciones, gozar de condiciones mínimas de seguridad y no repetición de los hechos violentos, dignificar la memoria de sus seres queridos y obtener justicia son también necesidades referenciadas por los familiares entrevistados.

Un aspecto para resaltar es que las necesidades referidas por las familias tienen una estrecha conexión entre sí; varias de ellas apuntan al resarcimiento de un derecho específico o abarcan los múltiples aspectos de un mismo problema.

**Gráfica 1. Lo más importante para los familiares que fueron entrevistados**



- \* Incluye: saber si están vivos o muertos (y que los busquen), saber qué pasó, saber la verdad, saber por qué lo hicieron.
- \*\* Porque 15 núcleos familiares los presumen vivos y cinco quieren que vuelvan, vivos o muertos.
- \*\*\* Incluye: tener solvencia económica, empleo, vivienda.
- \*\*\*\* Incluye: salud efectiva y oportuna, educación, reparación integral, seguridad y protección, mejoramiento de vivienda.

A continuación, una descripción en profundidad de cada una de las necesidades referidas por los propios familiares.



## 1. Saber qué pasó con sus seres queridos y que los busquen

*“Lo más importante para nosotras es saber cuál es la situación real de ellos, es lo que yo más pido [...] el derecho a la verdad, que no nos violen ese derecho y que nos digan qué pasó con ellos, dónde están”.<sup>14</sup>*

Si bien la desaparición de personas genera en sus familiares diversas necesidades, la principal es la de **saber qué pasó** con su familiar y **por qué lo desaparecieron**. Querer saber significa tener una explicación que dé sentido a este hecho y que los busquen para saber si está vivo o muerto y poder así apaciguar la ansiedad que suscita esa incertidumbre constante.

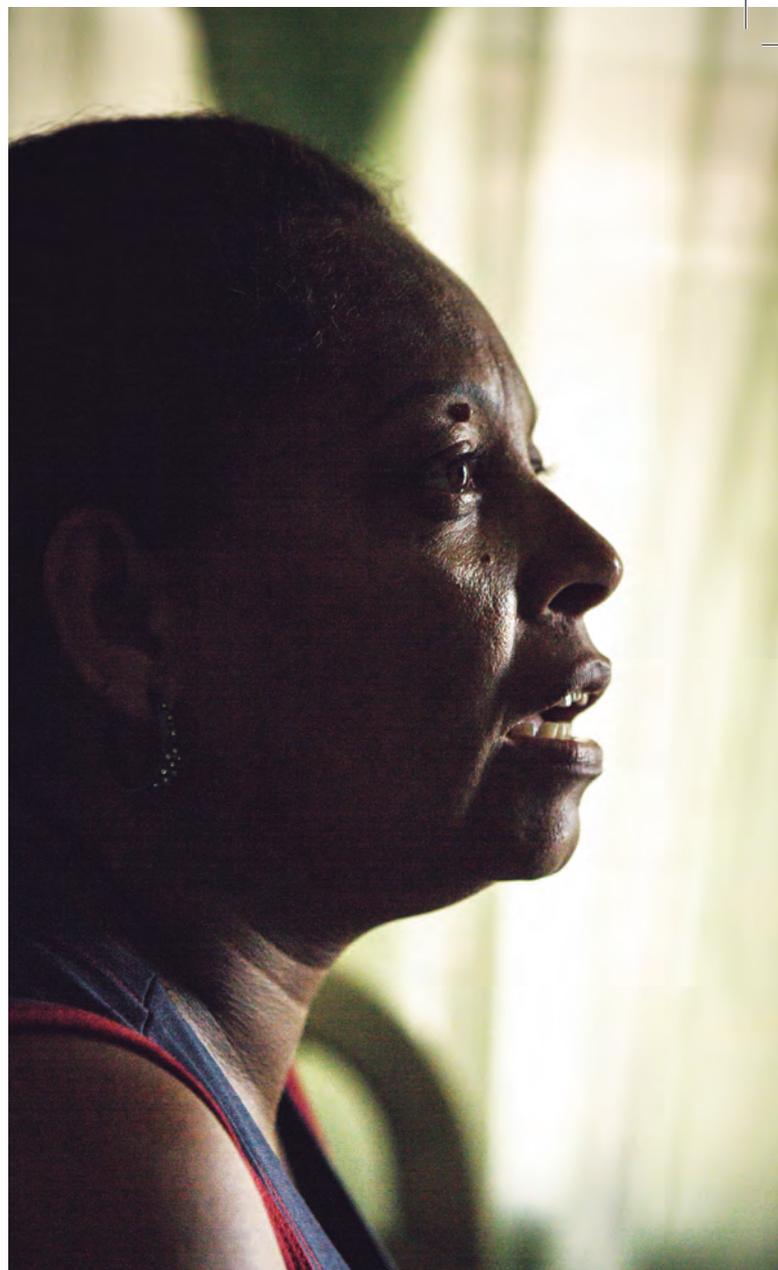
De acuerdo con los resultados, conocer el paradero de su ser querido se convierte en la principal necesidad. Cómo desapareció y por qué son inquietudes que irrumpen la cotidianidad y el diario vivir de estas personas. Si bien la sensación de pérdida impulsa la búsqueda, la persistencia del conflicto armado que atraviesa el país no siempre les permite iniciar el proceso de búsqueda de manera activa e inmediata.

Esta necesidad de saber responde a la voluntad de **acabar con la incertidumbre** que provoca desconcierto e inseguridad y emociones como rabia, tristeza, miedo, impotencia y dolor, y altera la salud mental. Esa incertidumbre **desgasta física y mentalmente**, dado los incesantes pensamientos rumiantes/permanentes para entender lo sucedido.

Saber les permitiría **continuar con su proceso de duelo** –suspendido por la incertidumbre–, de **dignificación de sus seres queridos**, darle una explicación a la desaparición de su familiar. En ese sentido, para los familiares, saber lo que pasó con su ser querido **constituye una forma de reparación**.

Algunas familias **guardan la esperanza de que esté vivo**, incluso a pesar de largos periodos de tiempo transcurrido sin ninguna información del paradero de su ser querido.

En medio de la incesante búsqueda que emprenden, han encontrado indicios y han tenido contacto con personas



Juan Arredondo/CICR

que afirman haberlos visto. Algunos de ellos llegan hasta el punto de arriesgar su propia seguridad al enfrentarse a los actores armados directamente, o entregando sumas de dinero a particulares por la información entregada. Al querer saber lo que sucedió, las familias guardan la esperanza de volver a ver a sus seres queridos, pese a la falta de precisión en la información que les brindan los indicios identificados.

No obstante, otras familias presumen que están muertos porque no pueden movilizar los recursos y la fuerza necesarios para su búsqueda, y cargan el peso del sufrimiento de la pérdida sin la certeza del fallecimiento.

De esto se desprende que saber, a costa de su salud mental y física, e incluso de su propia seguridad, o por encima de cualquier necesidad económica, es la principal intención de estas familias que buscan a sus seres queridos con o sin el apoyo del Estado colombiano. Lo que evidencia que, **pese al tiempo transcurrido, los efectos en las familias**, producto de la incertidumbre, siguen estando presentes.

<sup>14</sup> Entrevista a Carolina, familiar de personas desaparecidas, Guaviare, diciembre 2013.

## RECOMENDACIONES DEL CICR para responder a la necesidad de saber de los familiares

1

Aumentar el empeño en el desarrollo de los procesos y planes de búsqueda que se tienen diseñados para tal fin, dentro de las instituciones correspondientes.

2

Aplicar oportuna y eficazmente todos los mecanismos y procedimientos existentes para prevenir la desaparición de personas y de restos humanos.

3

Registrar y actualizar, de forma permanente y sistemática, la información sobre las personas desaparecidas, sea en el SIRDEC o en el sistema de información institucional destinado para este propósito, con el fin de proveer información sobre las acciones emprendidas, de manera veraz y oportuna, a otras autoridades o a los familiares.

4

Permitir la participación activa e informada de los familiares de personas desaparecidas y sus representantes a lo largo de los procesos investigativos.<sup>15</sup> Asimismo, cuando las condiciones de seguridad lo permitan y sea la voluntad de la familia, permitirles su participación en las diligencias de exhumación de los cuerpos que se presuman puedan ser de sus seres queridos.<sup>16</sup>

5

Elaborar mapas que permitan la ubicación de sitios de entierro clandestinos de personas desaparecidas<sup>17</sup>, tomando como aliados estratégicos a las organizaciones no gubernamentales, organizaciones de víctimas y familiares de personas desaparecidas que detentan esa información. Adicionalmente, garantizar la protección de esos sitios.

15 De conformidad con lo estipulado en la Ley 1408 de 2010, "por la cual se rinde homenaje a las víctimas del delito de desaparición forzada y se dictan medidas para su localización e identificación", Art. 10, par. 1º: "Todas las autoridades relevantes y las Instituciones encargadas de localizar e identificar a las personas desaparecidas en el territorio nacional, se encuentran obligadas a proporcionar a las víctimas la información disponible, y a brindar toda la ayuda necesaria para mejorar el proceso de localización e identificación de los casos de desaparición forzada".

16 Conforme a lo estipulado en la Ley 1408 de 2010, Art. 7, Par 2º: "Salvo la existencia de condiciones previamente establecidas, e informadas durante el proceso, que hagan prever riesgos para la integridad de las familias, las autoridades permitirán a las víctimas su participación en las diligencias de exhumación en las que presumiblemente se halle a su familiar desaparecido, si así lo deciden"; así como en el artículo 21 del decreto 303 de 2015 que la reglamenta.

17 Conforme a lo estipulado en la Ley 1408 de 2010.

6

Brindar una adecuada orientación a los familiares en lo relativo a sus derechos y cómo acceder a ellos, en materia de búsqueda, recuperación, análisis, identificación y entrega digna de sus seres queridos<sup>18</sup>.

7

Generar espacios de coordinación entre las instituciones que administran registros de personas desaparecidas, para que ajusten y unifiquen las cifras que sobre la problemática en el país.

### Para ello, es necesario:

- ✓ Contar con un proceso de formación permanente sobre los mecanismos y rutas existentes en materia de búsqueda, identificación y entrega digna dirigido a sus funcionarios.
- ✓ Difundir de manera sistemática entre los funcionarios públicos que, para iniciar la búsqueda de una persona desaparecida no es necesaria la espera de 24, 36 o 72 horas. La búsqueda debe ser inmediata.
- ✓ Fortalecer los espacios de coordinación y canales de comunicación entre las instituciones responsables, definiendo de manera clara los roles y las responsabilidades que asume cada una de ellas, de modo que las acciones que emprendan sean articuladas, efectivas y eficientes.
- ✓ Asegurar que los funcionarios cuenten con los elementos necesarios que se requieren para el desarrollo de los procesos de búsqueda (computadores, conexión a Internet, acceso a bases de datos, tiempo ajustado para el desarrollo de las tareas, entre otras).
- ✓ Brindar elementos de comprensión a los funcionarios respecto al derecho a saber que tienen los familiares de personas desaparecidas, independientemente del tiempo transcurrido desde el hecho.
- ✓ Organizar jornadas de formación/información permanentes y periódicas, dirigidas a familiares de personas desaparecidas, respecto a los derechos que los cobijan y las rutas para acceder a los mismos, de forma clara y didáctica.

18 Según lo dispuesto en la Ley 589 de 2000 y en los respectivos procedimientos que derivados de ella, como el Plan Nacional de Búsqueda; en la Ley 1408 de 2010 y en el Protocolo Interinstitucional para la entrega digna de cadáveres de personas desaparecidas (2014).



## 2. Que les restituyan los restos humanos, para realizar ritos funerarios

*“Que se encuentren así sean los restos para llevarlos al campo santo. Si aparecen los restos, así sea con lágrimas yo lo llevo con mucho gusto a la funeraria... así sean los huesitos”<sup>19</sup>*

Las dinámicas del conflicto armado hacen que a la desaparición de personas se asocie la comisión de **asesinatos selectivos** y el ocultamiento de los cuerpos, para lograr la eliminación del enemigo o la aplicación de represalias por cruce de fronteras invisibles y otros. Además, a la desaparición se suman otras violaciones, como la tortura y las ejecuciones sumarias. Esto hace que muchos familiares lleguen a presumir muerto a sus seres queridos desaparecidos. Es una decisión que asumió el **64% de los participantes de esta evaluación**, contra un 23% que cree que están vivos.

Además, a raíz de las averiguaciones e investigaciones que han hecho en la comunidad o incluso con los presuntos responsables, los familiares concluyen que su familiar se encuentra muerto. Para algunas de las familias entrevistadas llegar a la conclusión de que su familiar está muerto, sin contar con la evidencia de sus restos, es en sí mismo un mecanismo de resiliencia necesario para contrarrestar la **incertidumbre** que genera el hecho de no saber y así poder continuar con el curso de sus vidas lejos de una espera incesante. A pesar de ello, la angustia y el sufrimiento causado por la continua incertidumbre respecto del paradero de sus restos no cesa.

En algunos contextos, como el de Buenaventura, es más factible que presuman muertos a sus seres queridos desaparecidos, dada la situación de violencia generalizada en la actualidad. Es el caso para el **75%** de las personas que se entrevistaron en esa región. Fácilmente asocian la desaparición de personas con el **homicidio y el ocultamiento de los restos humanos** porque es lo que cotidianamente escuchan y ven en su contexto.

Cuando presuman la muerte de sus seres queridos, surge una fuerte **necesidad de que les entreguen los restos humanos para poderlos enterrar dignamente**.



Daniel Reina/Revista Semana

*Los rituales espirituales y religiosos posibilitan el respeto y cuidado por sí mismo y por el otro.*

Resulta complejo también cuando los saben muertos pero no les han podido hacer los ritos funerarios característicos de su cultura debido a que sus cuerpos yacen perdidos en cementerios.<sup>20</sup> Se generan así sensaciones de injusticia hacia el Estado que no es garante de sus derechos.

Los rituales religiosos están cargados de la cultura e historia de los pueblos. Por ello, para las familias es de suma importancia hacer el cierre y el duelo, ver a quiénes entierran y a quiénes lloran. **Los rituales espirituales y religiosos** permiten, por otro lado, dignificar el nombre de los familiares y facilitar la conexión con la muerte, la pérdida y el dolor.

Ese acto lo conciben como una **forma de reparación**, en tanto les permite salir de la incertidumbre sobre el paradero de su ser querido.

<sup>19</sup> Entrevista a Patricia, madre de una persona desaparecida, Antioquia, noviembre de 2013.

<sup>20</sup> La situación de los cementerios en Colombia es altamente compleja, dado que su administración y su reglamentación no se han realizado de manera sistemática y efectiva por el Estado. El número de cuerpos no identificados en los cementerios del país es incierto, y la gestión difiere de un cementerio a otro. Esta situación dificulta la localización y la identificación de los restos humanos. Según registros del SIRDEC, en los cementerios y depósitos de cadáveres del país hay por lo menos 23.000 restos humanos que no han sido identificados.

## RECOMENDACIONES DEL CICR para responder a la necesidad de los familiares de que les restituyan los restos humanos de sus seres desaparecidos

1

Respetar en todo momento la dignidad, el honor y la reputación de la persona fallecida, así como la privacidad de los familiares durante la entrega, incluso si solo se cuenta con pocos restos humanos.

2

Considerar en todo momento las creencias espirituales y religiosas de los familiares de la persona fallecida.

3

Hacer lo posible para entregar los restos humanos de la manera más rápida a los familiares, una vez estos hayan sido identificados por las autoridades.

4

Facilitar y apoyar a los familiares mediante programas adecuados para el momento en el cual se realicen los ritos funerarios y el entierro digno de su familiar, correspondiente a la cultura de cada familia.

5

Concertar con los familiares los detalles y el lugar de la entrega de los restos humanos de sus seres queridos, dando preferencia a entregas individuales y evitar las entregas de varios cuerpos, así como las entregas simbólicas (con la excepción de que lo pidan explícitamente los familiares).

6

Disponer de personal experto forense durante el proceso de entrega digna que pueda explicar a los familiares sobre el proceso de exhumación e identificación resolver las dudas que los familiares puedan tener sobre la causa y la manera de muerte, así como del proceso de identificación.

### Para ello, es necesario:

- ✓ Formar y sensibilizar a todos los funcionarios públicos sobre las necesidades de los familiares de personas desaparecidas, en particular considerando la posición vulnerable de niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Determinar, por parte de la autoridad responsable, una persona única que mantenga contacto con los familiares y les informe de manera periódica sobre el avance de su proceso.
- ✓ Disponer de espacios adecuados –según las necesidades, arraigo cultural y deseos de los familiares– para poder entregar los restos humanos en una ceremonia que respete la dignidad y privacidad de la persona fallecida y su familia y donde los familiares se sientan cómodos.
- ✓ Contar con el presupuesto necesario para poder realizar los actos de entrega lo más cerca posible de la ubicación de los familiares, en aras de no forzar a los familiares a desplazarse para asistir a la entrega.
- ✓ Aclarar los roles y las responsabilidades financieras que tiene cada institución para apoyar a los familiares de personas desaparecidas en los costos funerarios y, de ser necesario, aumentar tal asistencia.<sup>21</sup>
- ✓ Enmarcar las investigaciones forenses de búsqueda, recuperación, análisis, gestión e identificación de restos humanos de víctimas del conflicto armado dentro los más altos estándares de práctica forense y respetando las recomendaciones del *Consenso mundial de principios y normas mínimas sobre trabajo psicosocial en procesos de búsquedas e investigaciones forenses para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales*, adoptado en Bogotá en 2010.



María Cristina Rivera/CICR.

21 Conforme a lo previsto en la Ley 1448 de 2011. Artículo 50: "(...) las entidades territoriales, pagarán con cargo a sus presupuestos y sin intermediarios, a las víctimas a que se refiere la presente ley, los gastos funerarios de las mismas, siempre y cuando no cuenten con recursos para sufragarlos". Así como en el artículo 101 de dicho Decreto "Responsabilidad de las entidades territoriales. Las entidades territoriales, en el marco de sus competencias y de acuerdo con su situación fiscal, analizarán técnicamente en cada vigencia fiscal la cantidad de recursos necesarios para cumplir con la asistencia funeraria a favor de las víctimas. El cumplimiento de esta obligación deberá ser demostrado por las entidades territoriales ante el Comité Territorial de Justicia Transicional del cual hagan parte". Y de conformidad con lo estipulado en la circular externa 11 de 2014 de la UARIV.



Wbeimar Cardona/CICR



### 3. Medios de subsistencia: trabajo, estudio, vivienda digna y apoyo económico

*"Desde que pasó esto con mi hija, no he podido trabajar porque cada 3, 8 o 15 días me llegaba cualquier razón de allá y yo me iba. Entonces en los trabajos del campo que estaba haciendo, coger café, regar abono, sembrar cañas, uno queda mal y uno va perdiendo el trabajo. Yo perdí los trabajos, ya no tenía plata".<sup>22</sup>*

El **72,4%** de las familias entrevistadas señala que su ser querido desaparecido era el **principal proveedor económico** o **aportaba significativamente al hogar**.

Para muchas familias, la desaparición de su ser querido detiene su normal transcurrir en la vida: proyectos, sentires, anhelos, costumbres y rituales. No obstante, las obligaciones cotidianas continúan y sobrevivir se convierte en todo un reto.

Esto muestra cómo la problemática de la desaparición trae consigo la **reassignación de roles familiares**. Por lo que se observó, es frecuente que las mujeres, tras la desaparición de sus esposos o hijos, tengan que lidiar con el sustento del hogar asumiendo **trabajos u oficios tradicionalmente asociados al hombre** o **desempeñando trabajos informales**. Lo anterior arroja un panorama complejo para una persona, que afectada psicossocialmente por el dolor y sufrimiento generado por la desaparición, debe, no obstante, convertirse en cabeza de hogar y, por lo general, **sacar adelante a varios hijos**.

Efectivamente, una de las características principales de la situación económica de los participantes en esta evaluación es **la falta de ingresos económicos en general** y, en particular, de ingresos formales. Ninguno de los entrevistados contaba con un empleo formal que le diera un ingreso estable.<sup>23</sup>

Por ello, una de las principales necesidades es **subsistir, alimentarse, sostener un hogar**. Para lo cual es menester tener una fuente segura de ingresos, un empleo estable que les posibilite sobrevivir y cuidar de su familia.



Wbeimar Cardona/CICR



Wbeimar Cardona/CICR

<sup>22</sup> Entrevista a Esmeralda, madre de menor desaparecida, Nariño, octubre de 2013.

<sup>23</sup> La evaluación realizada se centró en conocer las necesidades actuales de las familias de personas desaparecidas y la relación que estas le adjudican con el hecho de la desaparición de su familiar.



Daniel Reina/Revista Semana

*“En toda parte que usted vaya tiene que pagar [papeles y documentos]. Para mandarlos a Bogotá también le cobran 15 mil pesos. Mandé todos esos papeles y nunca más me volvieron a llamar. Ahora una abogada me dijo que le mande esos papeles lo más rápido posible, pero cuando ya los iba a enviar me dijo que para qué le mandaba esos papeles si ya no había nada que hacer”.*<sup>24</sup>

La mayoría de estos hogares no tienen fuente de ingreso alguna o devengan escasos recursos en la informalidad: el 80% en el Putumayo, el 73,3% en el Guaviare, el 70% en Buenaventura, el 60% en Medellín, el 58% en Nariño<sup>o</sup> y el 37,5% en el Meta. Los ingresos informales provienen de ocupaciones como: oficios varios, aseo doméstico, modista, vendedores-comerciantes, manicuristas, meseros, confección de artesanías y agricultura. Es con ello que **sobreviven** pero no gozan de calidad de vida, que es el reto de la reparación establecida en la ley de víctimas, cuando establece el principio de transformación entre sus lineamientos. Algunos incluso pierden esos trabajos informales debido a la incesante búsqueda de sus seres queridos, o debido a los efectos psicológicos y/o psicosociales que sufren y que les imposibilitan responder a las exigencias de un contexto laboral.

Resultado de la situación económica de la familia, **los proyectos de vida de los hijos** se ven afectados dramáticamente por la **imposibilidad de brindarles una educación completa**. Frente a esta situación, los familiares solicitan apoyo oportuno por parte de las entidades encargadas de la **educación** en el marco de una reparación integral.

Algunas de las familias han contado con **mecanismos de apoyo** creados por el Estado, por lo general se trata de algún tipo de asistencia económica transitoria o de un subsidio económico para mejoramiento de vivienda propia o compra para quienes no la tienen. Sin embargo, y después de un tiempo, estas familias se ven afectadas por no tener un **trabajo estable** que les permita satisfacer las necesidades básicas de su familia.

A esto se le debe sumar que el familiar de la persona desaparecida tiene, entre sus nuevas actividades, el proceso de **búsqueda** de su ser querido, que genera egresos económicos no previstos por la familia: transportes, papeleo, o acudir ellos mismos hasta lugares inhóspitos con la esperanza de encontrar respuestas a sus preguntas.

Por ese motivo, se presenta la disyuntiva sobre si **continuar o abandonar la búsqueda** del ser querido porque no existen recursos económicos para ello. Disyuntiva que puede tener efectos psicosociales, como **sentimiento de deslealtad** para con su ser querido, rabia o culpa.

Algunos familiares priorizan la búsqueda de su ser querido, situación que agudiza la economía y ponen en riesgo otros sustentos básicos para la familia. Esto evidencia la estrecha relación entre la necesidad de saber, buscar al ser querido y la situación económica de la familia.

Por otro lado, un aspecto identificado durante el proceso de evaluación realizado, que afecta de manera dramática la situación económica de las familias entrevistadas, fue que, resultado de la desaparición de su familiar, se vieron obligadas a abandonar su territorio y desplazarse, perdiendo no solo su arraigo, sino todas sus pertenencias y fuentes de ingresos. Dicha situación de desplazamiento forzado acarrea múltiples obstáculos que impiden la estabilización económica de las familias.

Así, la pérdida del principal proveedor, el sufrimiento emocional que dicha pérdida implica, el cambio abrupto en los roles familiares, los costos que genera la búsqueda y la situación de desplazamiento forzado dificultan las condiciones económicas de las familias, que enfrentan diversas dificultades para su estabilización a pesar del tiempo transcurrido desde la desaparición de su familiar.

<sup>24</sup> Mujer familiar de persona desaparecida, grupo focal, Putumayo, noviembre de 2013.

## RECOMENDACIONES DEL CICR para responder a la necesidad de medios de subsistencia de los familiares

1

Considerar en todo momento la evaluación de la situación socioeconómica de los familiares de una persona desaparecida y referirlos a los centros de atención/entidades adecuados para apoyarlos en dicha necesidad.

2

Ampliar la oferta institucional como los mecanismos de apoyo económico, inclusión laboral, vivienda y educación existentes para asegurar que los familiares de las personas desaparecidas tengan una fuente segura de ingresos y la seguridad económica necesaria para cuidar de su familia.

3

Sensibilizar a los funcionarios públicos respecto de la situación de pérdida ambigua que sufren los familiares de las personas desaparecidas y cómo se ven afectados los diferentes ámbitos de vida resultado de la misma.

### Para ello, es necesario:

- ✓ Evaluar desde el primer contacto con los familiares de personas desaparecidas sus necesidades en términos de medios de subsistencia de manera profesional, rápida y digna.
- ✓ Generar un adecuado ambiente de coordinación interinstitucional que permita la eficaz remisión de familiares de personas desaparecidas.
- ✓ Crear puntos de atención a víctimas y centros regionales de atención a víctimas a nivel municipal, en particular en regiones rurales.
- ✓ Elaborar herramientas de información que expliquen de manera clara, sencilla e inequívoca los derechos de los familiares y la normativa existente, procedimientos, mecanismos y procesos legales que los protegen y difundirlas de manera extensa utilizando todos los medios a disposición y solicitando el apoyo de organizaciones no gubernamentales y organizaciones de víctimas.
- ✓ Formar y fortalecer a los funcionarios públicos en todo lo que atañe a la atención integral y el trato digno a familiares de personas desaparecidas, en particular en cuanto a temas de comunicación, información y apoyo psicosocial.

- ✓ Coordinar la efectiva aplicación por parte de las entidades territoriales de las medidas dispuestas para la ayuda de urgencia a familiares de personas desaparecidas recientemente.<sup>25</sup>
- ✓ Elaborar e implementar efectivamente planes de atención y reparación integral a víctimas de desaparición, de manera consensuada con estas y en los que se ofrezcan medidas de reparación, más allá de la medida de indemnización.
- ✓ Continuar desarrollando estrategias de educación, capacitación, emprendimiento y empleo de personas víctimas del conflicto armado, en particular para mujeres, adolescentes y jóvenes familiares de personas desaparecidas, por ejemplo a través de becas, programas para población vulnerable o microcréditos.<sup>26</sup>



Wbeimar Cardona/CICR

25 Conforme a lo previsto en el Decreto 4800 de 2011, artículo 103: "Ayuda humanitaria para hechos victimizantes diferentes al desplazamiento forzado".

26 De conformidad con lo dispuesto en los artículos 93 y 96 del decreto 4800 de 2011: Art. 96. Orientación ocupacional y formación. El Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- garantiza el acceso y promueve la permanencia de la población víctima en programas de formación titulada, complementaria o de apoyo para el emprendimiento o fortalecimiento de un proyecto productivo, mediante la implementación de una estrategia de incentivos.

## 4. Protección y seguridad

*“Nos sentimos muy solos, nos falta mucho apoyo de parte de la misma sociedad. Sentimos que nos han brindado poco apoyo en la seguridad.”<sup>27</sup>*

Por las diversas características de las regiones mencionadas en este documento, el **conflicto** y la **violencia armada** continúan provocando **graves consecuencias humanitarias**. Lo que hace que sus habitantes no se sientan seguros, **principalmente en zonas rurales**, y más tras haber sido víctimas de la desaparición de un ser querido.

En departamentos como Putumayo, Guaviare y Meta, esta percepción de **desprotección y abandono** fue mayormente referida por los participantes. Consideran que la **respuesta estatal** ante el riesgo inminente que viven es **insuficiente**. Reconocen que su protección es una **responsabilidad del Estado** y sienten indignación cuando constatan que no se cumple.

Además, sugieren que esa presencia estatal se vea reflejada **no solo en mayor presencia de fuerza pública**, sino en mayor oferta de servicios y que se refuercen los valores que permiten la convivencia.

Esta **desprotección e inseguridad les hace sentir que no son importantes**. Las familias sienten que para el Estado y para la misma sociedad es indiferente el tema de la desaparición de personas. Por ello, los familiares se sienten excluidos.

## RECOMENDACIONES DEL CICR para responder a la necesidad de protección y seguridad de los familiares

1

Garantizar durante todo el proceso la seguridad de los familiares víctimas de la desaparición de sus seres queridos, así como la protección y confidencialidad de la información de ellos obtenida, tanto testimonial como física, máxime en contextos de clara presencia de actores armados.

2

Facilitar el acceso de los familiares de personas desaparecidas a todos los mecanismos institucionales destinados a la atención y la reparación integral, así como a las entidades responsables de brindar las condiciones vitales mínimas a que tienen derecho todos los ciudadanos colombianos.

### Para ello, es necesario:

- ✓ Aumentar la presencia de las entidades en el terreno para brindar atención cercana y programas adaptados a la realidad y vida cotidiana de los familiares de las personas desaparecidas.
- ✓ Tomar las medidas logísticas y administrativas para asegurar la confidencialidad de los testimonios y la adecuada gestión de muestras biológicas de referencia.
- ✓ Fortalecer, de forma coordinada con los familiares de las personas desaparecidas y sus comunidades, las estrategias de autoprotección existentes.

27 Familiar de persona desaparecida, grupo focal, Guaviare, diciembre 2013.





## 5. Apoyo psicológico y acompañamiento psicosocial

*“Necesitábamos talleres psicológicos, porque es bastante duro enfrentarse a una situación a la que uno no está acostumbrado y que de pronto toque asumir esa responsabilidad, es bastante difícil. Hay personas que aceptamos y seguimos adelante, pero hay otras que no son capaces.”<sup>28</sup>*

Una de las necesidades que se presentan tras la desaparición de un ser querido es la de hablar y expresar todo lo que esta provoca. Escenarios de pérdida ambigua<sup>29</sup>, duelo irresuelto y angustia llevan a las familias a sentir que, al ser acompañadas por un profesional, podrían sobrellevar mejor su situación. Perciben el acompañamiento psicosocial como un elemento básico que permite facilitar su mejoría.

Numerosos autores manifiestan que la paradoja de la ausencia física y presencia simbólica de la persona desaparecida en la vida de sus familiares dificulta la elaboración del proceso de duelo, entendido como “la secuencia de estados subjetivos que se siguen a la pérdida y

28 Entrevista a Camila, esposa de persona desaparecida, Buenaventura, octubre de 2013.

29 “En el ámbito del duelo y el luto, hay un tipo de pérdida en la que es muy difícil hacer un cierre, incluso para las familias sanas. Se llama pérdida ambigua, un término acuñado en los años 1970 para ilustrar un tipo singular de pérdida: cuando un ser amado desaparece ya sea física o mentalmente”....el duelo es esencialmente complejo, no por una fragilidad psíquica sino por las profundas complicaciones de una pérdida rodeada de duda”. Boss, P.; Carnes, D. en Family Process. Vol. X, No. X, 2012.

que tienden a la aceptación de ésta y a una readaptación del individuo a una realidad que ya no incluye al ser amado.”<sup>30</sup>

Por lo anterior, los familiares se sienten solos, sin apoyo alguno. Algunos aseguran que necesitan atención terapéutica y que, mediante ese tratamiento especializado, los hijos podrían procesar mejor lo sucedido.

Específicamente, los jóvenes que participaron en el proceso de evaluación refirieron que no suelen hablar de la desaparición ni de lo que esta ha implicado para sus cuidadores o madres, pues se vuelve un tema tabú en el interior de sus familias. Espacios de acompañamiento especialmente pensados para ellos no se ofrecen de manera sistemática, ni desde la sociedad organizada (como redes de apoyo auto gestionadas) ni desde las instituciones, que deben dar un tratamiento especial y diferenciado a niñas, niños y adolescentes que son víctimas o que, de alguna manera, resulten involucrados en el proceso de búsqueda de sus seres queridos e investigación sobre la desaparición.<sup>31</sup>

Dependiendo de las necesidades individuales, el acompañamiento psicosocial y la atención psicológica puede ser un proceso fundamental para la reparación que ayuda a afrontar el sufrimiento vivido. Por eso, se considera que la reparación integral no puede limitarse a la indemnización; debe incluir, de manera efectiva, el soporte psicosocial permanente que responda a las necesidades específicas, por profesionales especializados que cuenten con experiencia en la temática.

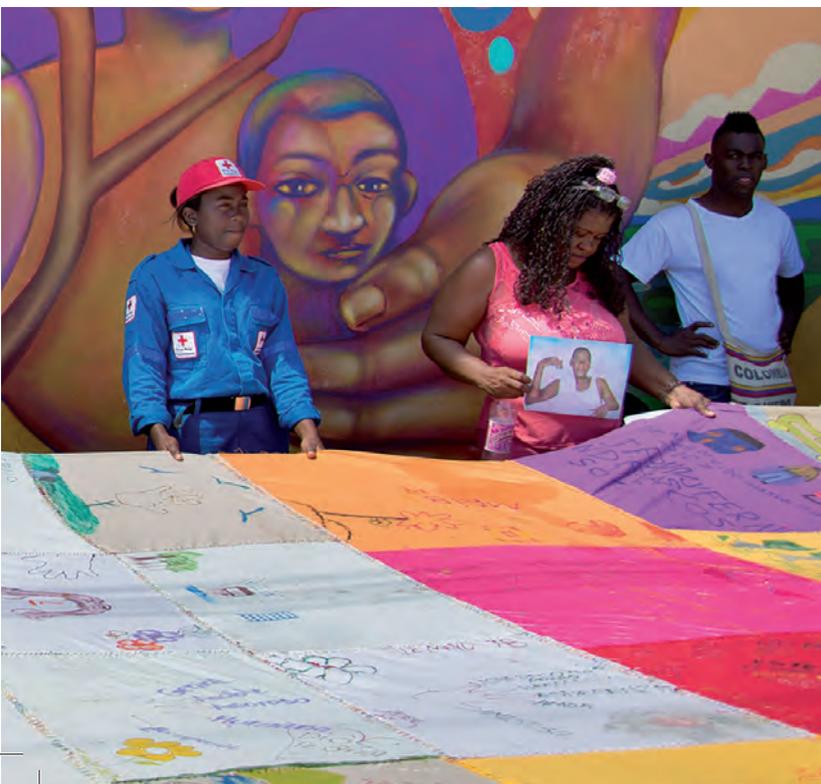
Los entrevistados manifestaron necesitar apoyo en diferentes momentos, desde el mismo instante de la desaparición hasta la preparación para la entrega de los restos humanos de sus seres queridos.

Cabe resaltar que, ante la ausencia de programas estructurados que ofrezcan atención psicosocial a lo largo y ancho del territorio nacional, las mismas familias han hallado sus propios mecanismos para afrontar las necesidades de este orden, evidenciando la capacidad de sobreponerse a pesar del dolor y la incertidumbre que enfrentan todos los días.

30 Becker, David. et.al. (1987) “Muerte y Duelo”. En Trauma, duelo y reparación. Una experiencia de trabajo psicosocial en Chile. Chile: FASIC.

31 En relación con esto, el Protocolo II adicional a los Convenios de Ginebra, de 1977, recoge normas específicas sobre la protección de los niños y niñas. En su artículo 4, en desarrollo del principio general de trato humano, se estableció el principio de asistencia y protección debidas a niños y niñas.

Juan Sebastián Uribe/CICR





## RECOMENDACIONES DEL CICR para responder a la necesidad de atención psicológica y psicosocial de los familiares

### 1

Facilitar el acceso a las rutas y las medidas de rehabilitación<sup>32</sup> y de satisfacción, tales como la atención psicosocial en modalidades individual, familiar y colectiva en procesos oportunos y suficientes (en tiempo, cantidad, calidad y pertinencia cultural) que permitan la superación de los impactos psicosociales de la desaparición de sus seres queridos. En particular, prever oportuna y eficazmente procesos de acompañamiento psicosocial a niños, niñas, adolescentes y jóvenes familiares de personas desaparecidas, basados en estrategias con enfoque diferencial, que tengan en cuenta sus propias necesidades y sentires.

### 2

Concertar con los familiares cómo quieren que se haga la entrega de los restos humanos de sus seres queridos a fin de hacer de dicha diligencia judicial un acto reparador y sanador. Asimismo, prever espacios para la participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, cuando manifiesten su interés por participar de estos procesos.

#### Para ello, es necesario:

- ✓ Contar con procesos de formación permanente sobre perspectiva psicosocial, historia del conflicto armado en Colombia, rutas y mecanismos existentes de APS y reparación integral, dirigido a sus funcionarios.

- ✓ Ampliar la oferta de atención y diseñar estrategias y mecanismos para la atención en zonas rurales fuera de las cabeceras.
- ✓ Construir espacios de articulación entre las organizaciones especializadas en acompañamiento psicosocial e instituciones responsables, para el fortalecimiento de la perspectiva psicosocial y la atención que de ella deriva.



## 6. Trato digno

*“Quisiera que, cuando uno vaya a las entidades, que le expliquen a uno la situación del caso y que nos atiendan como es debido. No son todos, pero hay personas y entidades que lo tratan mal a uno, no dan la respuesta como es debido... Que a todas las personas que nombren para trabajar en una de esas instituciones se le enseñe de leyes, de cultura, de moral, respeto y dignidad. Todos merecemos un buen trato, sea rico, pobre, negro, blanco; todos somos iguales y merecemos respeto”.*<sup>33</sup>

Frente a los contactos con las instituciones estatales, los familiares reclaman recibir más y mejor atención, que sean escuchados en sus demandas, que sean atendidos digna y amablemente y que obtengan respuestas a sus preguntas e inquietudes, así como orientación clara y precisa sobre los derechos que les asisten y sobre los procedimientos y mecanismos existentes.

En ese sentido, refieren que el reto de muchas instituciones radica en sensibilizar a sus servidores públicos así como en formarlos para brindar atención sin generar más daño, orientados por una sensibilidad social.

Esta formación que debe ser brindada a todos los miembros que componen la institución ya que en varias ocasiones, como lo refieren algunos familiares, son los porteros u otros trabajadores quienes tienen la primera y a veces única interacción con los familiares. Para los familiares, ser atendidos con respeto y dignidad es reconocer el sufrimiento causado por la desaparición del ser querido.

<sup>32</sup> De conformidad con lo previsto por la Ley 1448 de 2011, artículo 136: “(...) 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”.

<sup>33</sup> Mujer familiar de persona desaparecida, participante grupo focal, Buenaventura, junio 2013.

Asimismo, es importante que los funcionarios y sus instituciones comprendan que los procesos de acompañamiento que requieren los familiares de personas desaparecidas no se cierran o limitan por el transcurrir del tiempo, sino por el fin de la incertidumbre respecto al paradero de su familiar. Esto implica reflexiones al interior de los equipos que atienden a los familiares sobre el manejo de esta incesante incertidumbre, para ofrecer respuestas acordes al momento específico del proceso personal de cada persona o familia.

## RECOMENDACIONES DEL CICR para responder a la necesidad de los familiares de ser tratados de manera digna por parte de las instituciones estatales

1

Sensibilizar a los servidores públicos en las consecuencias humanitarias que la desaparición tiene sobre sus familiares, mediante el logro de comprensiones sobre los impactos psicosociales que se generan.

2

Garantizar condiciones laborales adecuadas a los funcionarios que se encargan de la atención, específicamente en materia de suficiencia de recursos humanos, técnicos y logísticos para adelantar cabalmente estas labores. Esto evita el desgaste generado por las funciones que desempeñan.<sup>34</sup>

### Para ello, es necesario:

- ✓ Brindar a sus funcionarios los elementos que se requieren para una adecuada atención (entre ellos: espacios apropiados –privados, dotados de pañuelos y agua– tiempo ajustado para el desarrollo de la atención, jornadas periódicas de cuidado emocional para los equipos y condiciones laborales dignas).
- ✓ Ofrecer una atención diferencial a cada una de las poblaciones que componen las familias de las personas desaparecidas, así como desarrollar estrategias de tipo colectivo.

<sup>34</sup> Según lo previsto en la norma 10 del Consenso Mundial (Bogotá, 2010): “Autocuidado de personas y equipos que intervienen” que se refiere a la atención integral, física y psicológica a quienes desarrollen acciones en procesos técnicos, legales y psicosociales relacionados con la búsqueda de víctimas de desapariciones forzadas y ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales.



## 7. Dignificar la memoria de los seres queridos

*“Sí, lo mataron pero se hizo justicia, se logró aclarar que mi papá no era lo que ellos decían; entonces eso sí me alivia”<sup>35</sup>*

Apostar por una reparación integral, como prevé la Ley 1448 de 2011, implica que procesos de construcción/reconstrucción de una memoria histórica y colectiva se afiancen en lo local. Esto permite nuevas interpretaciones de lo sucedido, reconocer que **no deben volver a ocurrir, dignificar el nombre del ser ausente y fortalecer lazos con redes de apoyo.**

Recordar a ese ser, traerlo a la palabra, permite aliviar las cargas producto de los rumores generados en la comunidad o incluso por los mismos funcionarios públicos, que muchas veces tildan a las personas desaparecidas de “guerrilleros”, “colaboradores de la guerrilla” o “paracos”, ahondando el sufrimiento e incertidumbre en los familiares. En otros contextos, son las mismas comunidades que rodean a los familiares de las personas desaparecidas las que ejercen esta estigmatización, por medio de argumentos tales como “si lo desaparecieron fue por algo...” Esta realidad muestra la importancia de transformar estas concepciones. Asimismo, los familiares de combatientes experimentan el temor a ser juzgados por la pertenencia de su familiar al grupo armado.

Restaurar el **buen nombre** de quienes están ausentes constituye una forma de **reparar el daño** causado por la **estigmatización de sus seres queridos** desaparecidos. Permite **honrar su memoria**, devolviéndoles la dignidad arrebatada. Por ello, exigen al Estado la puesta en marcha de iniciativas tendientes a la **recuperación de memoria colectiva** y que permitan a la vez el restablecimiento del buen nombre de sus seres queridos.

Daniel Reina/Revista Semana



<sup>35</sup> Entrevista a Mery, esposa de persona ejecutada extrajudicialmente y desaparecida, Bogotá, diciembre de 2013.

## RECOMENDACIONES DEL CICR para responder a la necesidad de los familiares de dignificar la memoria de sus seres desaparecidos

1

Promover el acercamiento de los familiares a las iniciativas de memoria y reparación simbólica que existen en el país.

2

Poner en marcha medidas simbólicas de reparación que promuevan la construcción de una memoria histórica y pública sobre la desaparición de personas y que insten a preservar la honra y dignidad de quienes fueran así desaparecidos,<sup>36</sup> a su vez, estas medidas deben fortalecer procesos privados de conmemoración de estas personas sin someter a sus familiares a ejercicios impuestos de recordación o de rendición de testimonio de los hechos violentos.

3

Fortalecer las actividades de recuperación del tejido social que realizan las comunidades sin poner en riesgo su vida e integridad.

4

Diseñar e implementar cátedras en las escuelas y colegios que aborden problemáticas relacionadas con el conflicto armado para reconocer que las personas que han sido víctimas requieren de la solidaridad de la sociedad y no deber ser estigmatizadas. Además, generar espacio reflexivos que permitan comprender las voces de los niños, niñas y jóvenes.

### Para ello, es necesario:

- ✓ Aumentar la cobertura de los equipos del Centro Nacional de Memoria Histórica a todo el territorio nacional.
- ✓ Realizar jornadas de formación respecto a actos de memoria con FPD a nivel regional en donde tengan acceso personas del sector rural.
- ✓ Realizar estrategias mediáticas de carácter masivo dirigidas a la población civil colombiana, en las que se aborde la situación de la desaparición en el país, causas, actores y consecuencias de la misma.
- ✓ Apoyar iniciativas de memoria que realicen o estén interesados en realizar los FPD.
- ✓ Facilitar la construcción o apoyo de colectivos de familiares de personas desaparecidas, para su consolidación y fortalecimiento.
- ✓ Mejorar los contenidos sobre el conflicto armado y la problemática de la desaparición en los currículos escolares.



Andrés Cortés/CICR

<sup>36</sup> Así como santuarios de la memoria, conforme a lo estipulado por la Ley 1408 de 2010.

## Problemas que enfrentan los familiares de personas desaparecidas en relación con las instituciones

Se presentan a continuación los problemas que encuentran los familiares en el proceso de búsqueda de su ser querido y en el proceso de resarcimiento de los daños causados por ese hecho, en relación con las instituciones.

De forma general, estas son algunas de las problemáticas que reportaron los participantes de la evaluación (familiares, funcionarios públicos y/o actores claves del proceso), enriquecidas por lo observado por parte del CICRI.

Estas problemáticas se relacionan, por un lado, con la ausencia de respuestas (por su poca efectividad o por desconocimiento de los procedimientos) y, por otro, con la forma en que se relacionan los servidores públicos con los familiares de personas desaparecidas.

### • Insuficiencia en la respuesta estatal

La **ausencia de respuestas** a sus preguntas e inquietudes es una de las mayores dificultades que han encontrado. La atención que reciben cuando acuden a las instituciones encargadas de atender esta problemática no es la que esperan, lo que les genera angustia y dolores emocionales adicionales.

A pesar de que la problemática alcanza proporciones que demandan una respuesta contundente e inmediata, existen varias limitaciones para que esta sea oportuna y efectiva. Algunas de ellas son: limitado acceso a los sitios de mayor convulsión, por la vigencia del conflicto armado, insuficiencia de recursos humanos, logísticos y técnicos, en particular en zonas apartadas de los centros urbanos, donde la problemática es más aguda, e invisibilización del fenómeno. Esto implica que la respuesta a las familias sea limitada, a pesar del amplio desarrollo legal que existe en el país en torno al tema de la desaparición.

El 80% de los funcionarios entrevistados refiere la necesidad de contar con mayores recursos humanos para desarrollar su trabajo de manera oportuna, en especial en los departamentos más alejados de Bogotá.



Daniel Reina/Revista Semana

*“El año pasado tenía secretaria porque la Alcaldía apoyaba con eso, pero este año no, solamente estoy yo”<sup>37</sup>*

Además, se evidencia el desconocimiento, por parte de las autoridades, de sus obligaciones y de los mecanismos, procedimientos y sistemas de información. En consecuencia, los familiares de personas desaparecidas no reciben mayores respuestas, orientación ni mucho menos acompañamiento psicosocial. No se gestionan adecuadamente las denuncias; (solo recientemente se han activado de forma sistemática mecanismos de búsqueda urgente para evitar las desapariciones), no se ingresan sistemáticamente al Registro Nacional de Desaparecidos todos los casos reportados, no se demarcan de forma segura los sitios de inhumación de cadáveres no identificados y no se realiza sistemáticamente toma de necrodactilias. Asimismo, no se le explica a los familiares cuáles son sus derechos ni las rutas de atención. Por ende, los resultados no se logran con la celeridad que esperan los familiares.

Muchas de las dificultades se presentan a la hora de iniciar el proceso de búsqueda, que se vuelve casi inútil cuando las instituciones **no cuentan con suficientes recursos humanos o con la formación o capacitación** para hacerlo conforme a lo estipulado en el marco jurídico. Los largos tiempos de espera, la falta de asesorías y la poca asignación de investigadores para la búsqueda de sus familiares no permite agilidad en el proceso. Estos factores también limitan las respuestas que son brindadas a los familiares.

37 Entrevista a funcionario de Ministerio Público, Guaviare, mayo de 2013.

En lo que respecta a la atención psicosocial, refieren que es insuficiente y de difícil acceso –sobre todo en zonas rurales-, y que desconocen la oferta que brinda el Estado. Por otro lado, manifiestan que el acceso a este tipo de atención a través del sistema general de salud es complicado dificultades que pasan por la inclusión en el sistema de salud, pasando por la demora en la asignación de citas, así como los requerimientos y trámites necesarios para acceder a una atención por especialista-. Se destaca la percepción de que los profesionales de salud mental que ofrecen la atención no cuentan con las herramientas ni capacidades idóneas para brindar apoyo, escucha y reparación a las víctimas del conflicto.

- **En relación con la atención y el trato que reciben de parte de servidores públicos**

Los familiares señalan que muchos de los funcionarios no son sensibles ante su situación, lo que rompe con todo tipo de comunicación asertiva entre la institución y el familiar.

Enumeran dificultades como demoras extensas, ser enviados de un lado a otro para realizar trámites, falta de información y poca sensibilidad ante el sufrimiento y dolor que conlleva una desaparición así como un trato hostil y grosero.

*“Hay poca y mala atención de parte de las autoridades, nos hacen esperar mucho, hablan de mala manera. Uno les tiene que decir a todas las personas a qué se va, empezando por el celador”<sup>38</sup>*

Los familiares son conscientes y víctimas de la precaria oferta institucional. No obstante, mencionaron también una insuficiencia en la respuesta a nivel de la actitud que asumen ciertos servidores públicos. Dicen no sentirse escuchados ni tenidos en cuenta.

*“El problema de la UAO: los funcionarios. Cuando uno va a preguntar algo, empezando desde el portero hasta el final, son muy groseros para darle una respuesta a uno. Usted saluda y no le contestan... Eso es una cosa horrible el trato de todo funcionario en la Alcaldía, Fiscalía, Personería, todos... Aquí hasta da miedo ir a un sitio de esos y le da a uno pereza. Imagínese uno con un dolor bien grande, con dificultad, a veces hasta con hambre y ver una mala cara...”<sup>39</sup>*

Todo este tipo de actitudes deviene en falta de credibilidad en las instituciones, lo que termina incitando a los familiares a no acudir a las instituciones, no denunciar o reportar y, por consiguiente, **asumir ellos mismos la búsqueda**.

- **Desconocimiento de sus derechos y de los mecanismos existentes para reclamarlos**

El desconocimiento de los familiares frente a los trámites, ya sean relativos a la búsqueda de sus seres queridos o bien al apoyo que deben recibir por ser familiares de personas desaparecidas, es amplio.

Tampoco conocen las **funciones y alcances de las instituciones** llamadas a dar respuesta a sus necesidades.

En su gran mayoría, aseguran que han oído hablar o han acudido a instituciones como Medicina Legal, Fiscalía y Defensoría o Personería, o incluso la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas (o la “UAO”), pero no tienen claridad sobre las posibilidades de acción de cada una.

Existe gran desconocimiento de instituciones como la Comisión de Búsqueda de Personas Desaparecidas o el Centro de Memoria Histórica.



Andrés Cortés/CICR

38 Entrevista a Jaime, hermano de una persona desaparecida, Meta, agosto de 2013.

39 Mujer, familiar de persona desaparecida, grupo focal, Putumayo, noviembre de 2013.

- **Desconocimiento por parte de las instituciones o inaplicabilidad de los mecanismos existentes para la búsqueda y recuperación de personas desaparecidas**

Un problema al que se enfrentan los familiares es el **desconocimiento** que tienen algunos funcionarios sobre las **rutas y procedimientos** relativos a la búsqueda de personas desaparecidas, razón por la cual muchas familias manifestaron que no han sido orientadas de manera adecuada respecto a los procedimientos que deben realizar, cuando se han acercado a las instituciones que se ocupan del tema.

Similar situación ocurre frente al desconocimiento de los derechos que les asisten a los familiares y los mecanismos existentes para su protección. Los funcionarios desconocen estos derechos y la orientación que brindan al respecto es poco clara.

Otra circunstancia que afecta de manera directa el ejercicio de los derechos de los familiares de las personas desaparecidas es la multiplicidad de bases de datos que existen en el país para el registro de su situación. Las cifras que ofrecen el SIRDEC, el RUV y la Fiscalía no coinciden.

Por un lado, se les exige varias veces diligenciar información que les causa dolor, una práctica que es revictimizante. La información que se registra no se intercambia debidamente entre las múltiples instituciones encargadas de la situación.

- **Situaciones críticas que generan desconfianza en el Estado**

Una **orientación adecuada**, junto con la **trasmisión constante de información**, es parte del derecho a saber que los familiares exigen a las instituciones estatales implicadas en la búsqueda e investigación sobre el paradero de las víctimas de desaparición. Para ello, la **confianza es un elemento fundamental**, ya que permite que los familiares se atrevan a acercarse a las instituciones y buscar información.

No obstante, las familias desconfían de las instituciones estatales, debido, por ejemplo, a la **ausencia de resultados positivos en las investigaciones**.



Édgar Alfonso/CICR

Estas investigaciones en muchas ocasiones se componen únicamente de la información que los mismos familiares aportan, según lo referenciaban. Además, el trato indigno que las familias dicen recibir por parte de algunos de los funcionarios encargados de su atención les imposibilita generar lazos de confianza con las instituciones.

Ante la falta de información constante sobre los avances en las investigaciones, los familiares asumen que las acciones realizadas son nulas y el interés de los funcionarios por su propia situación es inexistente. Esto afecta la confianza en el Estado y sus entidades.

De acuerdo con la percepción de los familiares entrevistados, existe una diferencia en el trato que reciben los familiares de personas desaparecidas con respecto a otras víctimas como, por ejemplo, aquellas que han sufrido hechos de secuestro. Esto les lleva a considerar que el interés de los funcionarios y las instituciones por dar respuestas a su situación es menor.

Asimismo, manifiestan que el trato que reciben en las entidades corresponde a la clase social a la que pertenecen lo que evidencia situaciones de discriminación.

# Invitación a las autoridades

Las consecuencias y las necesidades que genera la desaparición de personas están estrechamente relacionadas entre sí. Su atención requiere de una visión integral del problema por parte de las instituciones estatales y de las redes de apoyo.

Además de implementar las recomendaciones sugeridas para cada necesidad manifiesta, el CICR se permite invitar:

## A la Fiscalía General de la Nación

- ✓ Registrar todos los datos disponibles de cada caso de desaparición reportada en la base de datos SIRDEC y mantener informadas regularmente a las familias de las personas desaparecidas sobre los avances en las investigaciones sobre el paradero de su ser querido y no únicamente cuando se tenga un resultado positivo.

## Al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

- ✓ Informar periódicamente a los familiares de las personas desaparecidas sobre los avances de los análisis médico-legales de los restos humanos de quien podría ser querido.

## Al Cuerpo Técnico de Investigación

- ✓ Contar, en cada seccional, con personal capacitado y sensibilizado en relación con la atención de familiares de personas desaparecidas y considerar reabrir los grupos de cuerpos de personas no identificadas y desaparecidos en todas las seccionales de la FGN.

## A la Fuerza Pública

- ✓ Clarificar con todos sus funcionarios que, para activar la búsqueda de una persona desaparecida, no es necesario esperar 24, 48 o 72 horas. La búsqueda debe ser inmediata.

## A los gobernadores y alcaldes

- ✓ Velar por que, en cada uno de los municipios a su cargo, se implemente toda la normatividad existente respecto del abordaje y la atención que debe recibir la población víctima de la desaparición de un familiar y, a tal fin, destinar recursos financieros y humanos para proveer ayuda humanitaria inmediata para los familiares de personas que han desaparecido recientemente cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad generada por el hecho.

## A la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas

- ✓ Difundir entre sus funcionarios la consideración de que la desaparición es una violación múltiple, compleja y de ejecución permanente, especialmente en la valoración del hecho victimizante; por tanto, el plazo para presentar la declaración por hechos de desaparición forzada, en el marco de la Ley 1448 de 2011, debería o bien ser contado a partir del momento en que la víctima de desaparición aparece y es identificada<sup>49</sup>, o asumirse siempre una circunstancia de fuerza mayor que pudo haber impedido la presentación de la declaración, dados los múltiples factores emocionales y de otros tipos que rodean los hechos de una desaparición.

## A la Defensoría del Pueblo

- ✓ Solicitar acceso y capacitación en el Registro Nacional de Búsqueda (SIRDEC), para que todos sus funcionarios estén en capacidad de recibir reportes de desaparecidos en sus oficinas y registrarlos en el SIRDEC. Además, velar por que en todas las oficinas de la Defensoría se continúe la toma de declaración sin importar la fecha en que se produjo el hecho.

## A la Comisión de Búsqueda de Personas Desaparecidas

- ✓ Construir indicadores de gestión para medir el nivel de impacto de sus acciones y hacer el análisis de éstos de manera regular, para ampliar su margen de incidencia ante los casos de desaparición y garantizar su búsqueda efectiva. Además, dar acceso y capacitar en el Registro Nacional de Búsqueda (SIRDEC) a todos los funcionarios de las instituciones que forman parte de la CNBPD.

## Al Centro Nacional de Memoria Histórica

- ✓ Ampliar la difusión de la labor que desempeñan en las diversas regiones del país, así como difundir las acciones específicas que realizan respecto a la temática de la desaparición en Colombia, de modo que la población víctima sea informada al respecto.

## A los personeros y personeras

- ✓ Solicitar acceso y capacitación en el Registro Nacional de Búsqueda, con el fin de poder recibir reportes de personas desaparecidas a lo largo del territorio y registrarlos en el SIRDEC. Además, garantizar que se tome la declaración sin importar la fecha en que se produjo el hecho.

## Al Ministerio de Salud

- ✓ Fortalecer y afianzar los equipos especializados encargados de la atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado, de modo que esta oferta sea de fácil acceso y brinde herramientas específicas en el tema de la desaparición y la pérdida ambigua.

## Al Ministerio de Hacienda y al Departamento Nacional de Planeación

- ✓ Asignar recursos suficientes para las instituciones encargadas de la búsqueda, recuperación, identificación y entrega digna de personas desaparecidas, de modo que puedan cumplir plenamente las labores que les son asignadas.

<sup>49</sup> Lo mismo que ocurre, de manera excepcional y especial tratándose de casos de desaparición forzada, con la prescripción en las investigaciones penales o con la caducidad de la acción de reparación directa para este tipo de casos



## Cómo se realizó esta evaluación

### METODOLOGÍA

En 2013, la delegación del CICR en Colombia diseñó y realizó una evaluación de tipo cualitativo que da cuenta de estas necesidades desde diferentes aspectos, que se presentan a continuación.

El objetivo fue conocer cuáles son las dificultades que tienen los familiares de personas desaparecidas a raíz de la desaparición de sus seres queridos, así como las necesidades que no han podido suplir, en el orden jurídico, económico, administrativo y psicosocial.



Juan Arredondo/CICR

A continuación, se ofrece una breve descripción de cada una de las fases.

- A. Diseño de la estrategia general:** se optó por intervenciones participativas en siete zonas del país y con diversas personas. Dichas intervenciones se basaron en dos tipos de metodología: (i) grupos focales<sup>40</sup> con familiares de personas desaparecidas y (ii) entrevistas en profundidad y semiestructuradas<sup>41</sup>, con familiares y con personas clave (funcionarios encargados de la atención a estos familiares, así como miembros de redes de apoyo a esta población). Para tal fin, se elaboraron los instrumentos necesarios para la recolección de información, así como formularios de consentimiento informado que autorizan al CICR a utilizar la información recolectada.
  
- B. Las intervenciones** se realizaron desde una perspectiva psicosocial y en un ámbito protegido en aras de reducir posibles acciones con daño. Para ello, se contó únicamente con la participación de familiares y personal del CICR (y, en dos regiones, la Cruz Roja Colombiana, CRC).<sup>42</sup> Los familiares también recibieron orientación acerca de los procesos de búsqueda, recuperación, identificación y entrega de restos humanos, así como en obtención de apoyo.
  
- C. Una vez recolectada la información** de las entrevistas y de los grupos focales, se procedió a su transcripción y codificación. Se sistematizaron las respuestas a cuestionarios aplicados durante los primeros grupos focales y material gráfico (cartografía social y siluetas a escala humana) elaborados durante los segundos grupos focales.
  
- D. Los resultados** fueron difundidos de manera interactiva en cada región con los familiares participantes del proceso, para contar con su validación y retroalimentación, así como con las instituciones relacionadas con la atención a esta población que fueron contactadas para la evaluación realizada.

## Procedimiento

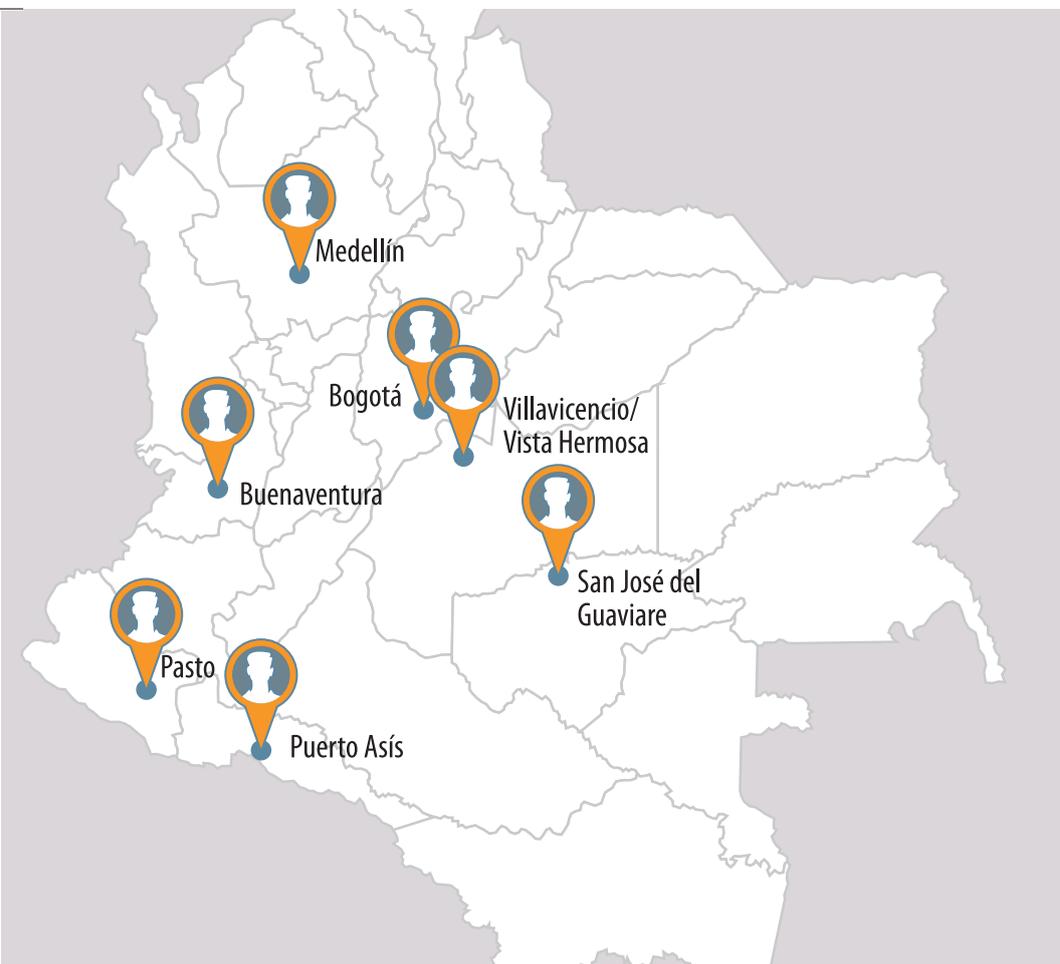
El proceso de la evaluación constó de cuatro fases.

- A. Diseño y planeación.**
- B. Recolección de información.**
- C. Análisis de la información, elaboración de resultados.**
- D. Difusión de los resultados y de las recomendaciones.**

40 Metodología de tipo cualitativo, en la que se exploran en profundidad las opiniones o las actitudes de una población específica reunida en grupo, respecto de un tema en particular.

41 Metodología de tipo cualitativo, en la que por medio de preguntas que se presentan de forma no estructurada a una persona, se recoge información detallada de una situación específica.

42 Como resultado de estas intervenciones el CICR produjo un video que hace referencia a este proceso.



Esta investigación-intervención se realizó de manera cualitativa, con una muestra de personas ilustrativa, más que abarcadora del universo total de víctimas. No se aspiró a contar con una muestra estadísticamente representativa del universo de personas desaparecidas en el país, porque el número sería sumamente elevado y, además, no se tiene certeza al respecto. Por otro lado, debido al trabajo que realiza el CICR a nivel mundial, algunas de las necesidades de los familiares se han identificado en múltiples contextos, por lo que el interés específico de la delegación de Colombia fue entender en profundidad, y desde la particularidad de cada contexto, la manera específica en que esas necesidades se presentan en un grupo representativo de esta población a nivel nacional.

## Lugares

Pasto, San José del Guaviare, Puerto Asís, Villavicencio, Vista Hermosa, Medellín, Buenaventura y Bogotá fueron las zonas seleccionadas para las entrevistas<sup>43</sup>. La elección se basó en el trabajo previo del CICR en dichas regiones, así como en la alta incidencia de la problemática en ellas.

En cinco de estas zonas, se realizaron dos grupos focales con adultos: Pasto, San José del Guaviare, Puerto Asís y Buenaventura. Uno de estos grupos indagó en las necesidades jurídicas, administrativas y económicas. El otro procuró comprender los impactos y las necesidades psicosociales en las familias. Además, se proporcionó orientación sobre algunos aspectos jurídicos.

La quinta zona en la cual se realizó un grupo focal fue la ciudad de Bogotá, exclusivamente con jóvenes, dado que en los otros grupos focales realizados se privilegió la voz de los adultos, procedentes de diferentes zonas del país. Se abordaron las consecuencias vividas en diferentes niveles tras la desaparición de su familiar, la atención recibida por parte de las instituciones y las redes de apoyo, así como los recursos desarrollados en diferentes niveles. Se escogió la ciudad de Bogotá para facilitar el traslado de los jóvenes desde las diversas regiones del país.

<sup>43</sup> En las cinco primeras, confluyeron personas de diferentes municipios del departamento.

## Participantes

Participaron personas que han sido víctimas de la desaparición de uno o varios seres queridos, convocadas directamente por el CICR. Asimismo, participaron integrantes de redes de apoyo e instituciones con información clave dentro del proceso de atención.

En total, fueron **235 personas las participantes del proceso**, de las cuales 36 (15,3 %) son miembros de redes de apoyo o funcionarios de instituciones responsables de la atención de los familiares, y **205 (87,2%) son familiares de personas desaparecidas**.

Fueron entrevistados en la modalidad individual o familiar **103 núcleos familiares** de personas desaparecidas (123 personas).

También fueron entrevistados **14<sup>44</sup> miembros de redes de apoyo** (organizaciones de víctimas de desaparición forzada en su mayoría), así como **22 funcionarios públicos**, para un total de **135 entrevistas**.

108 personas participaron de alguno de los nueve grupos focales que contaron, en promedio, con 15 personas<sup>45</sup>.

<sup>44</sup> Dos de ellos fueron también entrevistados como familiares de personas desaparecidas.

<sup>45</sup> En los resultados, la perspectiva de cada uno de los grupos poblacionales entrevistados se presentará de manera integrada e interconectada, en aras de enriquecer desde múltiples ángulos las situaciones que enfrentan las personas desaparecidas y sus familiares.

Se expone en la tabla 1 el número de participantes por región y por tipo de intervención<sup>46</sup>

Los 205 familiares de personas desaparecidas participantes provienen de contextos tanto rurales como urbanos; sus edades oscilan entre los 10 y los 74 años. Si bien participaron algunos hombres, hijos y hermanos de personas desaparecidas, la mayoría de los participantes fueron mujeres. Ello se debe, por un lado, a que la mayoría de quienes desaparecen son hombres y, por otro, a que ellas asumen la búsqueda de sus seres queridos, acuden a instituciones estatales y demás organismos para obtener respuestas y orientaciones. De ahí que de los 205 participantes, 174 sean mujeres (el 85%). Del total de participantes, 32 son afrodescendientes, cuatro indígenas, 23 adultos mayores, 12 menores de edad y 15 jóvenes (menores de 25 años).

En cuanto a los hechos victimizantes sufridos por las personas participantes, se halló que han sido víctimas de múltiples formas de desaparición, por todos los actores armados que participan en el conflicto armado, en hechos ocurridos entre 1985 y 2013.

Algunos participantes son líderes sociales, aunque la mayoría no participa de proceso organizativo alguno.

En lo que respecta a los miembros de redes de apoyo (conocen, apoyan o asisten a estos familiares) que participaron en entrevistas, son representantes de organizaciones de víctimas consolidadas y con representación a nivel nacional (casos de Bogotá y Medellín), a nivel local o regional (casos de Buenaventura y Putumayo) o recientemente constituidas (Nariño y Putumayo) y con representación local.

Entre las instituciones cuyos funcionarios fueron entrevistados, se cuentan: Fiscalía General de la Nación (diferentes dependencias: CTI, Fiscalías Seccionales, Fiscalías Especializadas y Nacional), Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas, Ministerio Público (Defensoría y Personería), entidades gubernamentales (como Secretarías de Salud) y miembros de la Fuerza Pública.

46 Nota: los totales varían debido a que algunas personas participaron en más de una región.

**Tabla 1. Número de entrevistas realizadas y de participantes de los grupos focales por región**

	LUGAR	Buenaventura	Putumayo	Nariño	Guaviare	Meta	Medellín	Bogotá	Totales
<b>TIPO DE PARTICIPACIÓN</b>									
Entrevistas a familiares		16	13	11	15	27	13	8	103
Número de personas participantes		19	15	11	15	33	16	14	123
Entrevistas a miembros de redes de apoyo		5	2	1	0	0	3	3	14
Entrevistas a funcionarios		4	2	4	3	3	3	3	22
Total de participantes en al menos un Grupo Focal		16	23	26	24	0	0	20	109
Total de familiares participantes		28	29	30	33	33	18	37	205
Total de familiares en al menos una actividad		35	31	35	36	36	22	40	235

## Caracterización de la situación de los participantes y de sus seres queridos desaparecidos

De los 103 núcleos de familiares de personas desaparecidas entrevistados, se reportan 127 personas desaparecidas. De ellos, 102 son hombres y 25 mujeres; 15 niños y 10 niñas menores de 18 años en el momento de la desaparición -11 de ellos tenían menos de 15 años-, y 4 adultos mayores (ver Tabla 2).

De las personas desaparecidas, 92 (el 72,4%), ocupaban el rol de único o principal proveedor económico del hogar (desempeñándose mayormente como agricultores o comerciantes), 27 no aportaban porque eran menores de edad y/o estaban terminando sus estudios.

A pesar de la presión que aún ejercen los grupos armados en las regiones de donde proceden estos familiares y del miedo a las represalias que podrían tomar contra quienes denuncien las violaciones, la mayoría de las familias entrevistadas se acercaron a reportar la desaparición ante una entidad estatal.

Los casos de 103 personas desaparecidas fueron notificados ante alguna autoridad. Sin embargo, solo existen denuncias para 99 de ellos y, de estos, solo 82 fueron incluidos en el Registro Nacional de Desaparecidos, el cual incluye también las bases de datos de cadáveres no identificados<sup>47</sup>.

De las 127 personas desaparecidas, 24 no se encuentran ni reportadas,<sup>48</sup> ni denunciadas porque sus familiares se negaron a acercarse a alguna institución estatal por temor a represalias de parte de los grupos armados.

Además de ser víctimas de la desaparición de algunos de sus seres queridos (en 22 familias desapareció más de una persona), varios de estos hogares han sufrido otras violaciones. Las más frecuentes son: desplazamiento forzado (incluso intraurbano) y homicidio. Se trata de personas, primordialmente mujeres, que deben asumir el rol de proveedoras del hogar, pasando, muchas veces, de ser amas de casa y cuidadoras de los hijos a tener que conseguir trabajos u oficios ocasionales, la mayoría de las veces informales, que no les garantizan ni el sustento

<sup>47</sup> La denuncia implica poner bajo conocimiento de las autoridades encargadas de la investigación y búsqueda de personas desaparecidas, así como del juzgamiento de los responsables de la desaparición, el caso específico para que se inicie el proceso penal correspondiente (entre ellos: Fiscalía, Policía Judicial, Cuerpo Técnico de Investigación).

<sup>48</sup> El reporte en el Registro Nacional de Desaparecidos implica incluir el caso específico en la base de datos diseñada a nivel nacional para guardar la información de las personas desaparecidas, así como de los cadáveres no identificados.

## Número de miembros desaparecidos por familia



necesario para sus familias ni las prestaciones sociales a que tienen derecho por ley.

Si bien la fecha de las desapariciones varía de una familia a otra (algunas de ellas refieren periodos de más de diez años de espera de noticias de su familiar desaparecido y otras acababan de perder el rastro de su familiar), la investigación realizada se centró en la comprensión de las necesidades que presentan ACTUALMENTE las familias, y el análisis de la transformación de dichas necesidades a lo largo del tiempo no fue priorizada, dado el interés principal de verificar su diversidad y mutua relación en la cotidianidad de éstos.

A continuación, la tabla 2 resume la situación de los familiares participantes, así como las acciones que han realizado y algunas características de sus seres queridos desaparecidos.





Revista Semana

## Voluntad política a largo plazo, una necesidad

### CONCLUSIONES

La evaluación respecto de las necesidades de los familiares de las personas desaparecidas ha sido un gran reto para la delegación del CICR en Colombia, no solo por la dimensión de la problemática en el país, sino por las particularidades que la hacen mucho más compleja de abordar y entender de forma global y sistemática.

Las lecciones aprendidas son diversas y de múltiples niveles, empezando por la cantidad de esfuerzos logísticos, humanos y técnicos que se requieren para desarrollar tan compleja labor. Las consideraciones de carácter metodológico, para reducir las acciones con daño, así como la formación de personal especializado para el abordaje de las familias, fueron retos que se enfrentaron a lo largo del proceso.

La desaparición de un ser querido tiene impactos a múltiples niveles, que varían en intensidad y frecuencia, en la vida de los familiares, así como en su círculo social de referencia.<sup>50</sup>

<sup>50</sup> Esta compleja situación lleva al CICR a considerar las acciones de seguimiento y respuesta que deben recibir estas familias entrevistadas, aportando a ello, hasta el momento, el material denominado "Carpeta de Información para Familiares de Personas Desaparecidas", así como el video "Ausencias". Material con el cual la Delegación busca ofrecer respuestas didácticas, respecto a las necesidades, derechos y rutas de acceso a los derechos que les asisten.

Si bien todos los familiares se ven afectados, la expresión de los efectos (del hecho y de los diversos problemas que encuentran tras ello) varía de una persona, de una familia y de una comunidad a otra en función de los recursos internos, el apoyo social y los elementos reparadores y mecanismos de afrontamiento que hayan desarrollado ante lo sucedido, merced de los aprendizajes logrados durante su vida. Recursos, apoyos, elementos y mecanismos que sean considerados la base y elemento constitutivo en los procesos de acompañamiento deben construirse con los familiares.

En la medida en que los hechos de desaparición trascienden el ámbito privado, permean también la comunidad y la sociedad en general. De modo que la ausencia impacta en múltiples ámbitos y niveles de relación, por lo que las respuestas que se emprendan deberán contemplar esta diversidad.

La ausencia de sus seres queridos, el desconocimiento de su paradero y de la suerte que corrieron, las amenazas y riesgos corridos por emprender su búsqueda, la limitada y parcializada respuesta estatal, entre otras situaciones propias de estas regiones, hacen de la desaparición de personas una problemática compleja que no solo sigue ocurriendo, día tras día, sino que seguirá requiriendo respuestas y voluntad política a largo plazo.

Todos estos factores forman un escenario complejo en el corto, mediano y largo plazo. Es importante la coordinación entre instituciones, tanto a nivel nacional, como a nivel regional, así como el diálogo entre ellas y los familiares de personas desaparecidas, con el fin de acertar en la respuesta a estas necesidades y la resolución de estas situaciones problemáticas.

El eje central de toda acción realizada por las instituciones debe ser las voces y las necesidades de las víctimas, así como su diálogo permanente como agentes activos y sujetos de derecho dentro de los procesos de investigación, identificación y entrega digna de los restos de a sus seres queridos.

---

*“La gente cree que, con el tiempo, eso se puede pasar, pero nunca, porque uno no puede llorar ese ser querido, uno nunca tiene un sitio donde irlo a buscar, eso ha sido para muy duro, no darle la respuesta al niño. Mi hijo sabe que hay un cementerio, que las personas que morimos vamos allá, y él siempre me dice: ‘pero ¿dónde está él, por qué no vamos a visitarlo?’”<sup>51</sup>*

---

51 Entrevista a Andrea, esposa de persona desaparecida, Bogotá, diciembre de 2013.

## Misión

**El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)**, organización imparcial, neutral e independiente, tiene la misión exclusivamente humanitaria de proteger la vida y la dignidad de las víctimas de los conflictos armados y de otras situaciones de violencia, así como de prestarles asistencia. Se esfuerza asimismo en prevenir el sufrimiento mediante la promoción y el fortalecimiento del Derecho Internacional Humanitario y de los principios humanitarios universales.

Fundado en 1863, el CICR dio origen a los Convenios de Ginebra y al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, cuyas actividades internacionales en los conflictos armados y en otras situaciones de violencia dirige y coordina.



CICR

2016.0057/003 03.2016 1.000