



**Centro Nacional de Consultoría.com**



**Evaluación de resultados de la asistencia prestada por las Unidades  
Móviles del ICBF a la población damnificada por la ola invernal**

**INFORME FINAL AJUSTADO**

**Centro Nacional de Consultoría**

**Diciembre de 2011**



|  |    |
|--|----|
| I. INTRODUCCIÓN.....   | 3  |
| 1) ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....  | 3  |
| 2) OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN .....   | 4  |
| 3) DISEÑO METODOLÓGICO .....   | 5  |
| 3.1. Recolección de información .....  | 5  |
| 3.2. Enfoque conceptual.....   | 7  |
| II. CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO Y PRESENTACIÓN DE LOS PROCESOS REGULARES DE LAS UM..... | 9  |
| 1) LAS UNIDADES MÓVILES DEL ICBF.....  | 9  |
| III. VALORACIÓN DE ASPECTOS OPERATIVOS DE LA EVALUACIÓN .....                            | 15 |
| 1) Recursos .....  | 17 |
| 2) Permanencia en la zona y seguimiento de los casos .....                               | 20 |
| 3) Mecanismos de restitución de derechos.....  | 25 |
| 4) Calidad de los servicios: acompañamiento, profesionalismo y oportunidad.....          | 27 |
| IV. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE ATENCIÓN DE LAS UM.....                             | 32 |
| 1) Acompañamiento psico-social a las familias .....                                      | 37 |
| 2) Atención alimentaria y nutricional .....  | 42 |
| 3) Focalización de la atención.....  | 46 |
| 4) Articulación y coordinación interinstitucional .....                                  | 49 |
| 5) Apoyo a la organización comunitaria.....  | 52 |
| 6) Atención con integridad y compromiso .....  | 54 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....   | 57 |
| 2) CONCLUSIONES .....  | 60 |
| i) Valoración de aspectos operativos de la evaluación .....                              | 60 |
| ii) Valoración de las dimensiones de atención de las UM .....                            | 63 |
| 3) RECOMENDACIONES.....  | 68 |
| ANEXO I: CONTEXTO Y DIFERENCIAS POR MUNICIPIO: Estudios de caso .....                    | 71 |
| 1) ÚTICA.....  | 71 |
| 2) SABANALARGA .....   | 73 |
| 3) PLATO .....   | 76 |
| 4) TURBO .....   | 79 |
| 5) SAN BENITO ABAD .....   | 83 |
| 6) ARJONA.....   | 86 |

## I. INTRODUCCIÓN

### 1) ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Desde mitad de año 2010, Colombia enfrenta la peor emergencia invernal registrada en el país en los últimos 30 años. La intensidad de las lluvias ha impactado una superficie importante del territorio nacional, al 9 de abril de 2011 la Dirección de Gestión de Riesgo del Ministerio del Interior y de Justicia contabilizaba 2.791.536 personas afectadas pertenecientes a 664.753 familias.

Adicionalmente con corte al 7 de marzo de 2011, la ola invernal registra afectación de la prestación de los servicios regulares del ICBF, 4.868 (6.1%) Hogares Comunitarios afectados, marginando la atención de 69.404 (5.7%) niños y niñas. Así mismo 5.080 (31%) puntos de atención del Programa Desayunos Infantiles con Amor-DIA, que atienden un total de 476.944 niños y niñas. De las 2.277 instituciones educativas damnificadas, en 1.632 opera el Programa de Alimentación Escolar.

El total de niños, niñas y adolescentes afectados por la prestación del servicio son 277.214 (16,2% del total de beneficiarios) pertenecientes a los niveles preescolar, primaria y secundaria y media en 276 municipios de 23 Departamentos; por su parte, 20 comedores que atienden 1.622 adultos mayores beneficiarios del programa PNAM resultaron afectados. Paralelamente a lo anterior, 2 Centros Zonales que vinculan a 45 funcionarios registraron daños en la infraestructura.

Considerando la magnitud de la afectación, el 18 de Noviembre de 2010 el gobierno Colombiano declaró el estado de calamidad pública y el 8 de Diciembre decretó la emergencia Económica, Social y Ecológica. Adicionalmente dentro de las estrategias para responder a la crisis invernal, se formuló el programa Colombia Humanitaria, como mecanismo de coordinación de las diferentes entidades que participan en las acciones de emergencia y los procesos de reconstrucción en las áreas afectadas.

El impacto humanitario de la ola invernal ha sido de grandes dimensiones, generando el desplazamiento de la población por la vulnerabilidad de sus lugares de residencia y por ende el abandono de sus actividades económicas habituales. Lo anterior ha implicado la vulneración de varios derechos constitucionales de esta población y el Estado reconoce que los esfuerzos para garantizar estos derechos comprometen la intervención de varias entidades que permitan la adopción de un conjunto complejo y coordinado de acciones, a la vez que exige un esfuerzo presupuestal importante para el Estado en su conjunto.

La modalidad de atención de Unidades Móviles del ICBF, se ha consolidado como la estrategia fundamental para la atención de las víctimas del invierno, toda vez que estas víctimas se han constituido en población desplazada, y la necesidad imperativa de restituir sus derechos vulnerados, especialmente los de los niños y niñas afectados.



Esta modalidad de atención consiste en un equipo de profesionales de las áreas social, de psicología y nutrición que brindan atención en situación de emergencia a los niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, madres lactantes y su grupo familiar, familias indígenas, familias afrodescendientes y adultos mayores en situación de desplazamiento, víctimas de desastres. La intervención de las Unidades Móviles ocurre en los lugares afectados por las emergencias y su objetivo es contribuir a la garantía y restitución de los derechos, mediante el desarrollo de acciones integrales y diferenciales de acompañamiento orientadas a:

- Prestar asistencia alimentaria de emergencia y acompañamiento nutricional
- Apoyar los procesos de organización y participación comunitaria
- Promover las acciones que atenúen las consecuencias traumáticas de los eventos vividos y prevenir los riesgos asociados al desplazamiento
- Promover y gestionar la articulación intersectorial para la atención

El potencial de las Unidades Móviles para mejorar la situación de la población en desplazamiento, ha motivado el fortalecimiento de este modelo de intervención mediante la firma de un convenio de cooperación entre el Bienestar Familiar y la OIM por más de \$24 mil millones, que beneficiará en primera instancia a niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o en periodo de lactancia en situación de desplazamiento o afectadas por desastre Natural.

Dada la gravedad de la afectación producida por este período invernal en el país y considerando los grandes esfuerzos realizados por la OIM y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para brindar atención integral a la población a través de las Unidades Móviles, el ICBF contrató al Centro Nacional de Consultoría para desarrollar una evaluación que le permitiera conocer los resultados principales de esa modalidad de atención. El presente documento contiene los resultados de la evaluación

## 2) OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El objetivo del presente estudio **es evaluar los resultados de la acción de la modalidad de atención de Unidades Móviles, su capacidad de respuesta para atender los damnificados del invierno y su efectividad para contribuir a la restitución de los derechos vulnerados a niños, niñas y adolescentes.**



### 3) DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Recolección de información

La evaluación incluyó municipios ubicados en seis departamentos seleccionados y concertados con la coordinación de las Unidades Móviles, la Subdirección de Evaluación del ICBF y OIM. Los Departamentos inicialmente seleccionados fueron Atlántico, Bolívar, Magdalena, Sucre, Antioquia y Chocó; sin embargo dado el grado de afectación padeció Cundinamarca, en reunión del 5 de Mayo de 2011 se acordó incluir este departamento en reemplazo de Chocó (Veracta 001). En estos departamentos el invierno ha generado una movilización importante de las unidades móviles para atender a la población damnificada.

Según cifras del Censo de damnificados, del total de personas afectadas en el país (2,791,536)<sup>1</sup> el 40% se ubica en los departamentos seleccionados para adelantar la evaluación de la modalidad de atención de Unidades Móviles

Con el fin de responder de manera amplia a responder las preguntas propias de este estudio, el CNC ha propuesto la combinación de métodos cualitativos, que complementados a los métodos cuantitativos, permitan una comprensión holística de las variables de estudio.

El **componente cuantitativo** del estudio se desarrolló mediante 699 encuestas realizadas en 23 municipios distribuidos en los departamentos incluidos en el informe metodológico, tomando en consideración las sugerencias realizadas por el equipo técnico del ICBF. Así mismo, la selección final de los municipios tuvo en cuenta el grado de afectación de los municipios en cada uno de los departamentos.

La muestra final se presenta a continuación

---

<sup>1</sup> Reporte Diario Ola Invernal, Ministerio del Interior y de Justicia –DGR 05 de Abril de 2011



|                                | % | Departamento |           |         |           |       |           |                          |
|--------------------------------|---|--------------|-----------|---------|-----------|-------|-----------|--------------------------|
|                                |   | TOTAL        | Atlántico | Bolívar | Antioquia | Sucre | Magdalena | Cundinamarca<br>- Boyacá |
| <i>Base: Total Encuestados</i> |   | 699          | 117       | 117     | 119       | 118   | 117       | 111                      |
| <b>ANTIOQUIA</b>               |   | 17           | -         | -       | 100       | -     | -         | -                        |
| Bello                          |   | 2            | -         | -       | 10        | -     | -         | -                        |
| Caucasia                       |   | 4            | -         | -       | 26        | -     | -         | -                        |
| Necoclí                        |   | 6            | -         | -       | 38        | -     | -         | -                        |
| Turbo                          |   | 4            | -         | -       | 26        | -     | -         | -                        |
| <b>ATLÁNTICO</b>               |   | 17           | 100       | -       | -         | -     | -         | -                        |
| Campo de La Cruz               |   | 3            | 17        | -       | -         | -     | -         | -                        |
| Manatí                         |   | 8            | 45        | -       | -         | -     | -         | -                        |
| Ponedera                       |   | 3            | 17        | -       | -         | -     | -         | -                        |
| Sabanalarga                    |   | 3            | 21        | -       | -         | -     | -         | -                        |
| <b>BOLÍVAR</b>                 |   | 17           | -         | 100     | -         | -     | -         | -                        |
| Arjona                         |   | 4            | -         | 23      | -         | -     | -         | -                        |
| El Carmen de Bolívar           |   | 3            | -         | 17      | -         | -     | -         | -                        |
| Mompós                         |   | 5            | -         | 28      | -         | -     | -         | -                        |
| San Estanislao                 |   | 5            | -         | 32      | -         | -     | -         | -                        |
| <b>CUNDINAMARCA</b>            |   | 12           | -         | -       | -         | -     | -         | 76                       |
| San Antonio de Tequendama      |   | 3            | -         | -       | -         | -     | -         | 19                       |
| Ubaté                          |   | 1            | -         | -       | -         | -     | -         | 8                        |
| Útica                          |   | 4            | -         | -       | -         | -     | -         | 23                       |
| Viota                          |   | 4            | -         | -       | -         | -     | -         | 26                       |
| <b>MAGDALENA</b>               |   | 17           | -         | -       | -         | -     | 100       | -                        |
| Plato                          |   | 8            | -         | -       | -         | -     | 49        | -                        |
| Tenerife                       |   | 9            | -         | -       | -         | -     | 51        | -                        |
| <b>SUCRE</b>                   |   | 17           | -         | -       | -         | 100   | -         | -                        |
| Majagual                       |   | 5            | -         | -       | -         | 30    | -         | -                        |
| San Benito Abad                |   | 4            | -         | -       | -         | 25    | -         | -                        |
| San Marcos                     |   | 3            | -         | -       | -         | 16    | -         | -                        |
| Sucre                          |   | 5            | -         | -       | -         | 30    | -         | -                        |
| <b>BOYACA</b>                  |   | 4            | -         | -       | -         | -     | -         | 24                       |
| Jericó                         |   | 4            | -         | -       | -         | -     | -         | 24                       |

En su mayoría, los municipios que fueron estudiados presentaron las inundaciones más fuertes entre Julio y diciembre de 2010 y se presentaron algunas otras en el primer semestre del año 2011. El trabajo de campo se realizó entre los meses de agosto y septiembre de 2011.

El **componente cualitativo** de la evaluación se adelantó en seis municipios seleccionados de la muestra elaborada por el Centro Nacional de Consultoría para el componente cuantitativo de la evaluación: Útica (Cundinamarca), Sabanalarga (Atlántico), Plato (Magdalena), Turbo (Antioquia), San Benito Abad (Sucre) y Arjona (Bolívar). La selección de municipios se realizó en interlocución con los coordinadores regionales del ICBF de los departamentos mencionados o con profesionales de apoyo encargados, dando prioridad a aquellos municipios que hubieran sufrido mayor afectación y que tuvieran población en alojamientos temporales o cambuches en el momento de la recolección de la información.

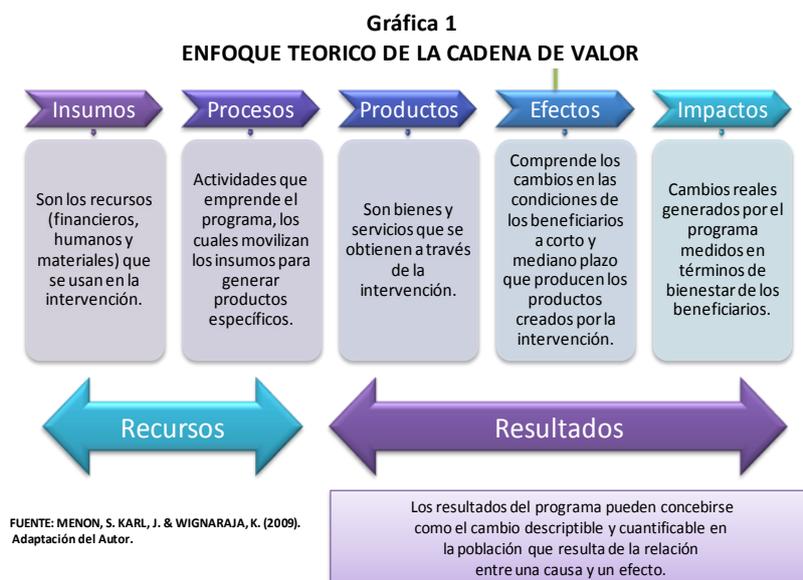
Las técnicas de investigación utilizadas fueron entrevistas en profundidad con damnificados atendidos por las UM y con funcionarios de la administración municipal que estuvieran

vinculados al CLOPAD (Comité local para la prevención y atención de desastres). Con los miembros de las Unidades Móviles que operan en cada municipio, se realizaron entrevistas grupales.

Para cada municipio en el que se llevó a cabo el componente cualitativo de la evaluación, se desarrolló un **estudio de caso** en el que se recogían sus características y dinámicas particulares en lo que respecta a las condiciones del municipio en el marco de la ola invernal (ubicación y facilidad de acceso, características de la emergencia y damnificados) y, a la atención de la emergencia tanto por parte de las UM como por parte de otras instituciones. Las visitas a los municipios para adelantar las entrevistas se llevaron a cabo entre los días 5 y 26 de agosto del año 2011.

### 3.2. Enfoque conceptual

El diseño de la presente evaluación se realizó sobre la base del marco conceptual de la cadena de valor de las intervenciones de política pública:



El alcance de la consultoría no comprende la construcción de todos los eslabones de la cadena de valor de las Unidades Móviles. La presente evaluación de resultados abordó fundamentalmente los eslabones de la cadena que se refieren a **productos** y **efectos**, es decir, los bienes y servicios ofrecidos y los cambios observados en la población damnificada que atendieron.

Con esa base, se seleccionaron las dimensiones prioritarias en la modalidad de atención de las Unidades Móviles, a través de las cuales se estructuró el diseño de los instrumentos de recolección de información cuantitativa y cualitativa.

Las dimensiones son: 1) Atención psico-social a las familias, 2) Atención alimentaria y nutricional, 3) Articulación y coordinación interinstitucional, 4) Focalización de la atención, 5) Apoyo a la organización comunitaria y 6) Atención con integridad y compromiso.



Adicionalmente, para incluir en la evaluación algunos elementos referentes a los insumos y procesos de la atención de las Unidades Móviles que inciden sobre los resultados obtenidos, se valoraron los **procesos seguidos por las UM** para llevar a cabo sus actividades. El componente cualitativo fue especialmente relevante para esta sección de la evaluación, ya que permitió reconstruir el proceso de atención de las Unidades e identificar en qué momento del proceso de intervención se encuentran los mayores obstáculos para prestar un servicio óptimo.

En ese mismo sentido se valoraron **aspectos operativos de las Unidades Móviles**, que son determinantes para la calidad de los productos obtenidos. Los aspectos evaluados fueron: 1) Mecanismos para la restitución de derechos; 2) Recursos; 3) Permanencia en la zona y seguimiento de casos; 4) calidad de los servicios (acompañamiento, profesionalismo y oportunidad en la llegada). La indagación acerca de los aspectos operativos de las Unidades se realizó mediante la información recolectada mediante los componentes cuantitativo y cualitativo. Sin embargo, la valoración de los recursos con los que cuentan las Unidades también se adelantó principalmente a través del componente cualitativo de la evaluación.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación. El presente documento inicia con la caracterización del contexto en el que se realiza la atención y la presentación de los procesos regulares de las UM. Posteriormente se presenta la valoración de los aspectos operativos seleccionados para la evaluación. Posteriormente, se presentan los resultados obtenidos acerca de las seis dimensiones de la atención que fueron mencionadas previamente, que son indicativos de los productos y efectos obtenidos mediante la intervención de las Unidades. El cuerpo del documento cierra con la presentación de conclusiones y recomendaciones y, finalmente a modo de anexo, se exponen los estudios de caso que fueron elaborados para cada municipio en el que se implementó el componente cualitativo de la evaluación.



## II. CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO Y PRESENTACIÓN DE LOS PROCESOS REGULARES DE LAS UM

### 1) LAS UNIDADES MÓVILES DEL ICBF

En la actualidad el ICBF dispone de 93 unidades móviles que atienden a los 32 departamentos del país, cada una conformada por un psicólogo, un nutricionista, un trabajador social y un profesional en el área de ciencias humanas ó pedagogía.

De acuerdo con los lineamientos del Bienestar Familiar, la estrategia fundamental de las Unidades consiste en:

1. Desplazamiento de los profesionales al lugar donde se encuentra la población afectada por las situaciones mencionadas, para desarrollar acciones integrales durante la fase de emergencia que atenúen las consecuencias del evento.
2. Atención psicosocial con énfasis en intervención en crisis para mitigar las consecuencias del evento y mejorar la integridad emocional de las personas afectadas por el desplazamiento. El apoyo psicosocial tiene el propósito de reducir los impactos físicos y emocionales de los eventos traumáticos.
3. Apoyo alimentario y nutricional para la entrega de paquetes alimentarios, que contienen bienestarina y otros alimentos canalizados a través del Programa Mundial de Alimentos y otras instituciones, sobre todo las oficiales de orden municipal.
4. Las acciones se adelantan con la participación de la comunidad y se orientan al trabajo colectivo para la reconstrucción del tejido social.
5. Adicionalmente mediante la acción de las Unidades Móviles se identifican potenciales beneficiarios de los programas regulares del ICBF para su incorporación.

En ese marco, es importante destacar que la modalidad de atención de Unidades Móviles es una estrategia de acompañamiento integral para la restitución de derechos, pero **no** está constituida como organismo de socorro que debe hacer presencia prácticamente en el momento mismo de la emergencia. En los episodios de emergencia y urgencia, la población damnificada se encuentra en una situación de inestabilidad emocional y física muy fuerte en la que la principal preocupación es salvar la vida propia, la de los seres queridos y la garantía de alguna forma de refugio y alimentación.

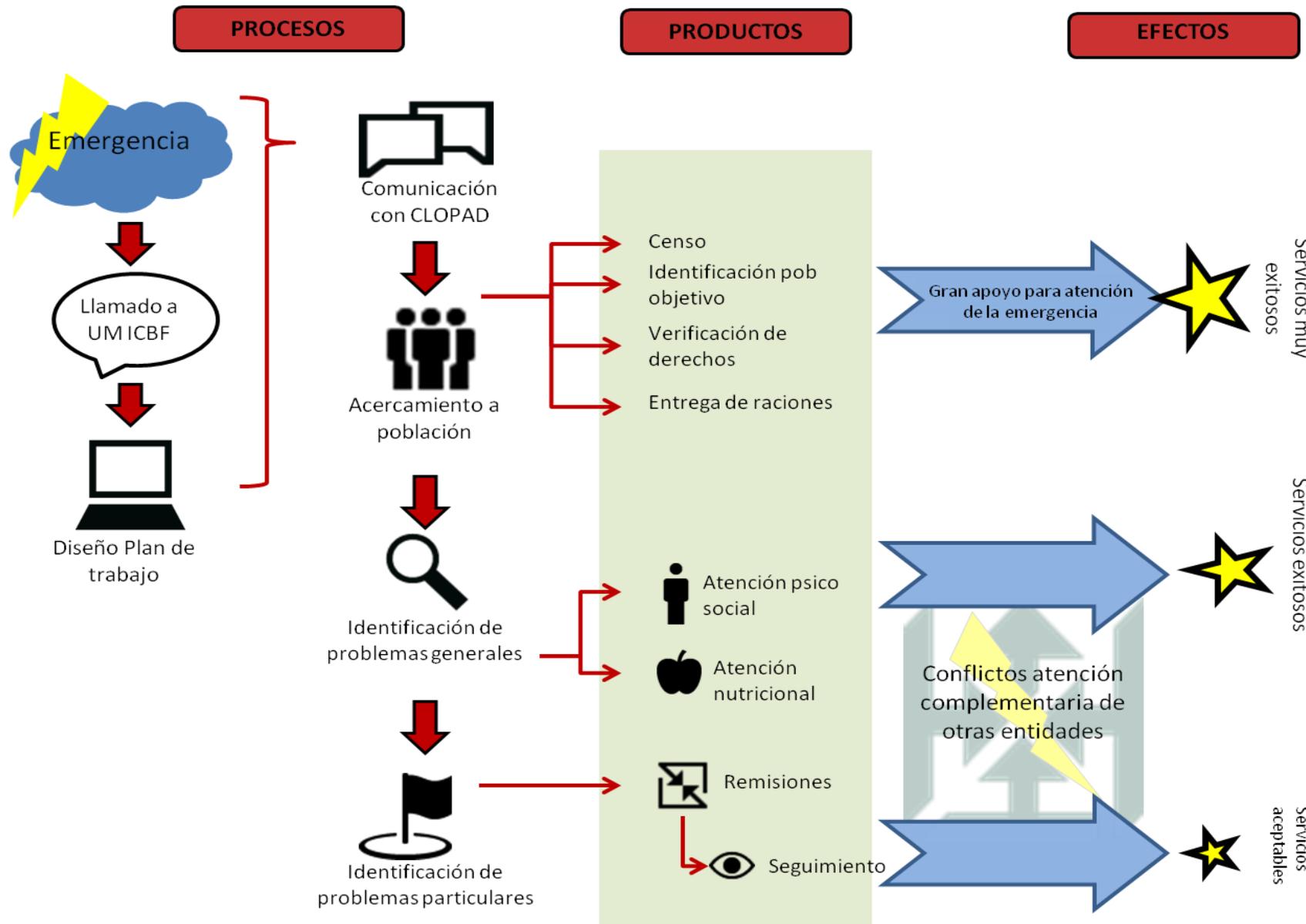
De ese modo, es ideal que los profesionales de las UM hagan presencia en las zonas afectadas entre 48 y 72 horas después de ocurrida la emergencia, de modo que puedan adelantar tareas de identificación de casos de derechos en riesgo o vulneración de derechos y atención de la crisis producida por la emergencia mediante actividades de acompañamiento psicosocial, nutricional y lúdico.



A continuación se presenta el proceso de atención de Unidades para la atención de la emergencia según fue posible identificar a través del desarrollo cualitativo de la evaluación. En el gráfico 1, se resume el proceso y se presentan los productos y efectos obtenidos de ellos.



Gráfico 1. Presentación general de las operaciones de las UM





En el desempeño de su trabajo, las UM siguen un proceso operativo sistemático que permite organización del trabajo y la articulación institucional en la gestión de los casos. Ese proceso va



desde el aviso que la regional hace las UM sobre la necesidad de atender una población afectada, hasta la remisión y seguimiento de casos identificados de derechos en riesgo o de vulneración de derechos.

Los pasos seguidos por la UM para realizar una atención integral focalizada en niños, niñas, adolescentes, madres gestantes y lactantes, se pueden caracterizar como se presenta a continuación. Se ampliará la

descripción y análisis de las estrategias de intervención en la tercera sección del presente documento, correspondiente con la valoración de las dimensiones de la atención:

1) Se realiza un trabajo programático donde se diseña el POAT (Plan de trabajo a realizar), bien sea en una comisión ordinaria donde este trabajo se desarrolla en la regional para luego seguir un calendario de comisión en varios municipios, o en una comisión extraordinaria que surge cuando se presenta una emergencia, situación en la que el plan debe realizarse de urgencia. Los llamados de emergencia pueden provenir de la Regional, del Centro Zonal, de la administración local, o de las madres comunitarias.



2) En el momento en que las UM llegan al municipio afectado, entran en comunicación con el Crepad (Comité Regional para la Atención y Prevención de Desastres) y el Clopad (Comité Local para la Atención y Prevención de Desastres) para buscar articulación con las instituciones locales.

3) Las UM se dirigen a la zona donde se ubican las familias damnificadas y comienzan su atención: Realizan y/o apoyan la elaboración del censo de damnificados e identifican la población objetivo de la intervención. Posteriormente visitan una a una las familias de la zona para realizar verificación de derechos y comenzar atención psicosocial de superación del trauma y la depresión. Para la verificación de derechos de la población objetivo, hacen uso de un Registro único de Beneficiarios (RUB), que es un formato que también usan otras instituciones para el mismo fin. En la verificación de derechos general que se hace inicialmente, se observa la condición alimentaria y nutricional de los niños, se identifica si los menores están registrados y tienen documentos de identidad, si están recibiendo educación, si están afiliados a EPS y al SISBEN, si tienen un vínculo familiar estable, verifican las condiciones de las madres gestantes y lactantes.

Se realizan entregas de las raciones alimentarias correspondientes a las necesidades alimentarias de cada grupo prioritario, a familias con menores de un año, familias con menores



entre los 12 meses y los 5 años, mujeres embarazadas o lactantes. De la realización de este trabajo, se identifican aquellos casos que requieren de atención especial. Los casos que son competencia de las Unidades reciben acompañamiento inmediato y/o se realiza la respectiva remisión.

4) Paralelamente con el trabajo especial en los casos donde se ha presentado vulneración de derechos, en la valoración general que realizan las UM de la comunidad damnificada a través de las visitas, los profesionales identifican las principales problemáticas que se están presentando en el albergue, en los cambuches o en la zona afectada. Aunque la evaluación evidenció que las UM llegan a la zona con un plan de trabajo diseñado, estas ajustan las estrategias de atención de acuerdo con las necesidades de la población. Se observa versatilidad y destreza en la atención de las Unidades en contextos diferentes y una gran capacidad de adaptar sus estrategias para cada momento: durante una emergencia, en familias que se rehúsan a dejar sus hogares y deben ser atendidas en medio de la inundación, en alojamientos temporales que reúnen a muchas familias en difíciles condiciones de habitabilidad, entre otras.



La mayor parte de las estrategias está conformada por charlas con adultos y adolescentes y, actividades lúdicas con los niños. El diseño de las actividades lúdicas pretende promover mensajes sobre nutrición adecuada, prevención de abuso sexual, convivencia e higiene, al tiempo que se hace recreación. En ocasiones, las estrategias lúdicas involucran también a los adultos. La descripción y análisis de estas estrategias se amplía en el capítulo sobre valoración de las dimensiones de la atención.

5) Cuando se presentan casos que rebasan las capacidades de las UM son remitidos a las instituciones competentes. Esta remisión se realiza dependiendo del tipo de afectación identificada. Las instituciones que más reciben remisiones son la Comisaría de Familia, el Centro Zonal o la Regional del ICBF. Actualmente se remite también a las Defensorías Móviles. En cuanto a las entidades locales, hay un importante número de casos remitidos a las Secretarías Municipales de Salud y Educación.

6) Con frecuencia, las UM deben desplazarse a otras zonas una vez han hecho las remisiones. En las situaciones en las que los casos remitidos deben ser atendidos por el ICBF, las UM se aseguran de que el caso sea recibido y asignado a un funcionario encargado. Cuando los casos deben ser atendidos por las Secretarías de salud o educación del municipio, las UM gestionan que las remisiones sean atendidas antes de finalizar su comisión, pues con frecuencia se encontró que las instituciones locales hacen caso omiso a las remisiones y en consecuencia es más difícil hacerles seguimiento posterior. Para aquellos casos en que las UM finalizan su comisión y las entidades locales no han atendido casos remitidos, los profesionales realizan un memorando al Centro Zonal para que este pueda hacer un seguimiento al caso. Las UM con



frecuencia deben acudir a la Defensoría del municipio para que las instituciones atiendan casos críticos para la restitución de derechos.

### Observaciones

- Seguimiento de casos: En estas últimas etapas del proceso de atención se presenta una de las principales dificultades para las actividades de las Unidades Móviles, pues es en donde el alcance de las Unidades tiene un límite al depender de la respuesta de las instituciones locales responsables de las problemáticas identificadas.

*“... a veces tú no cuentas con el apoyo completo de las entidades que rodean a la familia, muchas veces de pronto se te cierran las puertas por el lado de la salud, si todos estuviéramos articulados, si todos habláramos lo mismo, fuera la atención mucho mejor, a veces no encuentras el mismo apoyo en todos los entes municipales, en todas las administraciones ...”* (Profesional UM Sucre, San Benito Abad)

En la gestión y seguimiento de casos en donde se presenta vulneración de derechos, no se observó la utilización de un protocolo claramente establecido y estandarizado entre todos los equipos de profesionales.

Adicionalmente, se encontró que con frecuencia los profesionales pierden contacto con los procesos que han quedado en manos de otros actores una vez efectuada la remisión a la entidad competente, debido al desplazamiento constante de las Unidades y a la falta de un mecanismo más sólido para realizar los seguimientos. Cuando los casos se encuentran en la etapa en que son responsabilidad de otras entidades, el seguimiento es más esporádico e informal. Sucede lo mismo con los casos que son tratados en el lugar en el que habitan los damnificados y que son competencia de las Unidades. La forma en que se realizan no está fundamentada en un protocolo de seguimiento claro y de otra parte, que se realicen seguimientos dependen de que el equipo de trabajo tenga la disponibilidad de tiempo para regresar a la zona.

- Rotación de personal: Es frecuente la rotación de profesionales integrantes de las UM. Para muchos de ellos es positivo ya que oxigena el equipo de trabajo y permite dar nuevos enfoques al trabajo así como descubrir nuevas estrategias de intervención. Así mismo, en algunas zonas afectadas llegan Unidades distintas en diferentes momentos de la emergencia, para respaldar a los equipos que han debido atender nuevas crisis.

Sin embargo tampoco se observa estandarización en los procesos de rotación, ni en los criterios con los cuales se realizan, ni para hacer empalme con el trabajo adelantado por otras Unidades.



### III. VALORACIÓN DE ASPECTOS OPERATIVOS DE LA EVALUACIÓN

Para conocer los resultados de capacidad de respuesta de las Unidades Móviles (**UM**) del ICBF y su efectividad para contribuir a la restitución de derechos en el contexto de la ola invernal del año 2010, es necesario conocer cómo ha sido el funcionamiento de sus aspectos operativos que son la base para ofrecer la atención necesaria a la población damnificada.

El cuadro que se presenta a continuación sintetiza los resultados obtenidos a este acerca de los aspectos operativos de las UM que fueron evaluadas.



|   | ASPECTOS OPERATIVOS   |  | OBSERVACIONES  |
|---|---|--|--|
| DEPENDEN PRINCIPALMENTE DE OTROS ACTORES                                  | <b>1) Mecanismo para la restitución de derechos: Seguimiento de conducto regular y versatilidad</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las UM del ICBF se han valido de diferentes estrategias. La entrega de raciones de emergencia es la más reconocida (78%), seguida de la atención nutricional (52%), luego la atención psicosocial y las actividades lúdicas y pedagógicas (45% y 43% respectivamente)</li> <li>✓ 99% de los encuestados afirman que efectivamente han recibido alguna ayuda de parte del ICBF. Adicionalmente, el 30% de los damnificados encuestados señalo que la primera ayuda que recibieron provino del ICBF.</li> <li>✓ El acercamiento a la comunidad es una estrategia importante y efectiva para dar mayor trascendencia a los procesos de acompañamiento a la comunidad</li> <li>✓ Las UM usan diferentes mecanismos para hacer seguimiento a los casos que han sido remitidos, tales como memorandos, llamadas telefónicas, uso de personería. Sin embargo los mecanismos son poco formales y poco estandarizados, lo cual limita la efectividad.</li> </ul> |
|   | 2) Recursos   | <b>Propios, no problemáticos</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En general se cuentan con la dotación material y financiera que los profesionales de las UM necesitan para realizar un trabajo adecuado</li> <li>✓ Ha mejorado progresivamente la dotación</li> <li>✓ Disponibilidad de recursos motivan el trabajo de los profesionales</li> </ul>   |
|   |   | <b>Limitaciones en recursos</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El mejoramiento de las dotaciones no ha sido homogéneo y podría mejorarse con más material didáctico</li> <li>✓ El transporte para la distribución de raciones puede ser un obstáculo</li> <li>✓ El recurso humano es insuficiente para cubrir los municipios afectados</li> <li>✓ El tiempo de las comisiones no es suficiente para hacer seguimientos rigurosos</li> </ul>  |
| <b>3) Valoración de permanencia en la zona y seguimiento de los casos</b> |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La permanencia en la zona depende de la ocurrencia de nuevas emergencias o de la cantidad de poblaciones que las UM deben cubrir</li> <li>✓ Con frecuencia la permanencia es inferior a lo deseable para hacer un seguimiento efectivo. 26% de los damnificados encuestados afirman que el ICBF continúa haciendo presencia en su área de afectación a través de los equipos de Unidades Móviles.</li> <li>✓ El seguimiento de los casos muchas veces se realiza a través del monitoreo a las instituciones a las que se remiten los casos. Pocas veces es posible hacer seguimientos volviendo a visitar a las familias, pero las UM intentan hacerlo.</li> <li>✓ Un 54% de los damnificados afirmaron que recibieron atención psicosocial de parte de las UM diaria, semanal, o quincenalmente.</li> <li>✓ La entrega de raciones alimentarias no fue frecuente (35% afirma que solo recibieron una ración y 25% afirma que recibieron 2) y tampoco lo fue la información nutricional ofrecida (43% recibieron información solo una vez)</li> </ul> |  |
| DEPENDEN PRINCIPALMENTE DE LA UM  | 4) Calidad de los servicios   | <b>Acompañamiento, cercanía, confianza</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se destaca apoyo psico-social. Da a los damnificados un sentimiento de acompañamiento permanente más allá de las ayudas materiales</li> <li>✓ Presencia permanente incluso en zonas remotas, en las que UM son prácticamente las únicas en llegar</li> <li>✓ Generación de vínculos de cercanía y confianza entre damnificados y profesionales de las UM</li> <li>✓ Las calificaciones ‘bueno’ y ‘muy bueno’ (top two boxes) superan el 60% para las dimensiones evaluadas y alcanzan el 90% en la valoración de la actitud de los profesionales y el 93% en su amabilidad</li> </ul>   |
|   |   | <b>Profesionalismo</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionales demuestran amplio conocimiento de las comunidades y de las problemáticas</li> <li>✓ Habilidad en la atención de situaciones difíciles, especialmente en la atención de niños y dificultades de convivencia</li> </ul>   |
|   |   | <b>Oportunidad en la llegada</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En muchos casos las UM llegan inmediatamente ocurre la emergencia. En varias ocasiones han servido como organismos de socorro.</li> <li>✓ Para los profesionales de las Unidades una llegada oportuna es entre 2 y 5 días después de la emergencia pues las características de sus actividades no son de rescate sino de recuperación en el desplazamiento. Sin embargo, 21% de los encuestados afirmaron que la llegada del ICBF tardó de 1 a 5 días, 35 % de ellos señala que tardaron de 11 a 30 días y 29% afirma que tardaron más de un mes. El promedio de días que tardaron el ICBF fueron 36.1 días, lo cual indica la necesidad de reevaluar la rapidez de reacción de las UM</li> </ul>   |

## 1) Recursos

Los recursos disponibles para que las UM puedan brindar la atención esperada a los damnificados, incluye todos aquellos insumos necesarios para que las actividades puedan llevarse a cabo, lo cual va desde los recursos financieros, hasta los recursos humanos y de tiempo.

La valoración de este aspecto tiene una apreciación intermedia pues, aunque en general se cuentan con recursos materiales suficientes en recursos humanos se encuentran limitaciones.

### a. Lo positivo

En general, la buena percepción de los damnificados sobre la atención recibida por parte de las UM es un indicativo de que los profesionales cuentan con recursos necesarios para llevar a cabo un trabajo adecuado: el 99% de los encuestados afirman que efectivamente han recibido alguna ayuda de parte del ICBF y las calificaciones ‘bueno’ y ‘muy bueno’ superan el 60% para las dimensiones evaluadas sobre los servicios ofrecidos por las Unidades.

Igualmente, los funcionarios de las UM perciben que cuentan con los recursos básicos para realizar sus actividades en óptimas condiciones. Este hecho incentiva el trabajo de los profesionales de apoyo, pues sienten que gracias a eso, tienen las posibilidades de realizar sus actividades con en su máximo desempeño

*“...desde la regional, desde la sede nacional, la OIM, dicen, aquí está todo, ustedes tienen todas las herramientas para trabajar, y eso a nosotros nos hace sentir bien, porque tú cuentas con todo, tengo el carro, tengo mi hospedaje, cuentas con todas las herramientas, herramientas a nivel académico, te capacitan, tú cuentas con todos los recursos necesarios para poder asistir a esas personas” (Profesional UM Sucre, San Benito Abad).*

Identifican que recientemente se ha incrementado el apoyo que las UM reciben en cuanto a dotación de materiales para las actividades, equipos de comunicación y computadores para realizar los informes correspondientes, el transporte que requieren para llegar a las zonas que necesitan.

Esta dotación incide positivamente en el desempeño y en los resultados de la atención de las UM pues les permite llegar oportunamente a los lugares de emergencia, apoyar la remisión y gestión de casos, realizar las actividades de atención psico-social y acompañamiento.

*“...nosotros no podemos decir, no vamos a llegar al sitio más distante porque no tenemos dinero, no, debemos llegar, si hay que coger helicóptero, cógelo, pero tienes que llegar, esa es una pieza fundamental...” (Profesional UM Sucre, San Benito Abad).*



## b. Para trabajar

Sin embargo, se presentan dificultades en dos sentidos: 1) hay zonas en las que las Unidades aún no cuentan con dotación completa y 2) el recurso humano y de tiempo no es suficiente.

1) Sobre el primer punto, se observó que el proceso de mejoramiento en la dotación de recursos no se ha dado en forma homogénea ya que hay algunas UM que aún tienen dificultades con alguna dotación básica de materiales como cámaras fotográficas e internet, aún cuando afirmen que en general tienen una buena disponibilidad de recursos.

*“A nivel financiero no tenemos problemas con eso. A nivel logístico hemos estado luchando, porque nosotros somos tres unidades, solamente hay una cámara, evidencias muy pocas de lo que nosotros hacemos, estuvimos hasta hace poquito luchando por el internet”*  
(Profesional UM Bolívar, Arjona)

*“... la dificultad que tenemos en este momento en el equipo es la dificultad técnica, no tenemos un computador, la sede nacional nos envió unos módems y unos teléfonos, pero nos faltan los computadores, muchas veces para tener información se nos ha dificultado es lo técnico”* (Profesional UM Atlántico, Sabanalarga)

Igualmente, se podría mejorar la calidad de las actividades a través de la adquisición de algunos materiales especializados para abordar temáticas como las que constituyen el núcleo de atención de las UM

*“En materiales, yo como psicóloga trabajo mucho con adolescentes, y una manera de llegar a los adolescentes es haciendo cosas prácticas, y sé que el juego que fue entregado a madres comunitarias..., y es para trabajar derechos sexuales y reproductivos, que me parece genial, me parece importante que lo tuviéramos, existe una batería de prueba para evidenciar lo que es violencia intrafamiliar, abuso de niños, es muy buena... a pesar de haberlo solicitado no ha llegado.”* (Profesional UM Bolívar, Arjona)

De otra parte, en ocasiones la atención alimentaria de las UM a través de la entrega de raciones en ocasiones resulta obstaculizada porque las Unidades no cuentan con recursos propios para transportarlas a las zonas que lo necesitan.

*“...la experiencia que tuvieron las compañeras es que siempre se hizo difícil la entrega por el transporte, ese es el problemita más que todo que hemos encontrado en diferentes municipios, el transporte, porque el transporte tiene que ser diario, porque la entrega se hace diario, y como son a diferentes veredas, entonces, en varios municipios hemos tenido esa limitación para hacer el trabajo”* (Profesional UM Urabá antioqueño, Turbo)



2) En cuanto a la limitación del tiempo disponible en zona y el recurso humano, se identificó una dificultad mayor y una observación sobre la composición del equipo de las Unidades Móviles.

La dificultad mayor es la escasez de tiempo para dar continuidad a los procesos de acompañamiento y gestión que han sido iniciados.

Es insuficiente el número de unidades móviles existentes por Departamento. La generalidad es que cada UM compuesta de cuatro personas, deba cubrir una cantidad considerable de municipios y/o corregimientos, muchos de ellos de difícil acceso.

*“..el tiempo que tenemos para trabajar con la comunidad, cuando hay emergencias me parece muy poco ... Lo otro es que tenemos muy poquitas unidades para un departamento tan extenso, para la emergencia éramos solamente tres unidades para 46 municipios que tiene Bolívar...”* (Profesional UM Bolívar, Arjona)

*“Decirte que somos suficientes no sería justo, porque no es real...porque municipios de afectación tenemos dos municipios, y si nos damos cuenta el casco urbano de San Benito, es el que se afecta en tres barrios, pero la zona rural de este municipio se afecta en casi toda su totalidad 90%; cuatro personas que somos asignadas a un municipio no damos abasto..., para cubrir una atención presencial, una atención directa donde las personas... que tú les puedas hacer un seguimiento permanente...”* (Profesional UM Sucre, San Benito Abad)

Tal cosa les obliga a reducir el tiempo de la intervención y el seguimiento en cada uno de los municipios, lo cual es contraproducente para la efectividad de su gestión.

*“...se requiere más personal donde a uno le pueda dar tiempo de regresar a las comunidades, de seguir permanentemente con ellas, que un mes tú pudieras regresar nuevamente allí, pero hay meses que llegamos a la zona, hacemos unas actividades fenomenales, la gente queda muy contenta y, ¿cuándo vienen?, el mes siguiente tienes que pasar a otra zona, cuando uno regresa el proceso otra vez empieza...”* (Profesional UM Sucre, San Benito Abad)

Precisamente, la permanencia y seguimiento de casos, es uno de los aspectos en los que se identificaron mayores obstáculos que acotan los resultados del trabajo de las UM.

De otra parte, la observación sobre las características de los equipos de las Unidades radica en que, si bien el tamaño de las Unidades e interdisciplinariedad de los equipos son apropiados para ofrecer una atención integral, en ocasiones hace falta el apoyo de algunos otros profesionales. En concreto, se hizo referencia a personeros y profesional médico.

Para el primer caso, la necesidad de un apoyo más cercano de las ‘Personerías Móviles’ se fundamenta en que se presentan muchos casos en los que es necesaria la asesoría de personas capacitadas en adelantar procesos jurídicos y de veeduría en función de la garantía y restitución de derechos y, al no estar disponibles en la zona, las UM deben abandonar la atención en el

municipio para hacer remitir el caso en la cabecera municipal. Esto perjudica los procesos que se adelantan con los otros casos y retrasa los resultados.

En cuanto a la necesidad de apoyo médico, fue posible identificar que si bien la atención en salud no es competencia directa de las UM, para hacer una adecuada restitución de derechos es necesario una valoración integral y la intervención médica que sea necesaria. Las UM en ocasiones organizan brigadas médicas, pero la mayoría de los casos la atención en salud está a cargo de la administración local y no siempre responde adecuadamente a los requerimientos de la UM.

*“Desde mi ámbito yo pensaría que nos faltan profesionales de salud, por ejemplo, un médico, un médico que se rotaría, porque es que hay casos que de pronto yo no manejo, o ella como trabajadora social no maneja, pero sería bueno brindar una asistencia médica en determinado momento en el alojamiento”* (Profesional UM Atlántico, Sabanalarga)

## 2) Permanencia en la zona y seguimiento de los casos

### a. Permanencia



La permanencia de las UM en los municipios donde hacen atención, es un aspecto de la operación de las Unidades que es determinado por la coordinación de la oficina regional. De acuerdo con las emergencias que se presenten y la magnitud que éstas tengan, las UM se desplazan de un municipio a otro.

Como se señaló en la sección anterior acerca de la disponibilidad de recursos, con mucha frecuencia las UM no cuentan con el suficiente tiempo para realizar seguimiento sistemático a los casos de derechos en riesgo o de vulneración que son identificados en las

comunidades. Aún cuando la gestión de casos y su seguimiento es un componente básico del trabajo de las UM, la necesidad de cumplir con la atención de varias comunidades en los 12 días de comisión con frecuencia impide que el seguimiento a los casos de atención que han gestionado, sea efectiva.

*“Un seguimiento particularmente debería ser visitar nuevamente la familia que presenta el problema o la vulneración del derecho, y hacerle seguimiento para saber si se sigue presentando la situación, pero qué sucede con nosotras, nosotras somos cuatro profesionales que estamos asignadas a varios municipios, principalmente este es el municipio que tenemos ahora, un municipio que es bastante grande, imagínate que tengamos dos ...”* (Profesional UM Sucre, San Benito Abad)



Tanto las autoridades locales, como los beneficiarios de las unidades y los mismos profesionales de apoyo de las unidades, hacen referencia a las limitaciones de la permanencia de las UM en las zonas de atención, a pesar de que tienen una buena valoración de la atención.

*“...dentro de todo hay falencias, entonces, yo diría que sería bueno que ellas permanecieran más tiempo, que tengan más permanencia en la cabecera, en los municipios...”* (Osvaldo León Rodríguez, Director CLOPAD, San Benito Abad, Sucre)

Efectivamente, tan solo un 26% de los damnificados encuestados afirman que el ICBF continúa haciendo presencia en su área de afectación a través de los equipos de Unidades Móviles. Un 20% más afirma que sí hay presencia del ICBF, pero no están seguros si son Unidades Móviles u otros equipos de trabajo del Instituto. También es un porcentaje importante de población (30%) el que afirma que ya no está recibiendo apoyo del ICBF.

**28. A la fecha actual, ¿aún reconoce la presencia del ICBF para asistir a los damnificados de la emergencia?**

%



Base: Total Encuestados 699

Al analizar el tema de la permanencia de las UM en las zonas afectadas en relación con las limitaciones en recursos humanos, es necesario tener en cuenta que el retiro del ICBF de las zonas afectadas en la primera ola invernal, se dio principalmente en los meses de diciembre de 2010, enero de 2011 y mayo de 2011.

En una aproximación por departamentos, se observó que en los meses que se realizó el trabajo de campo, la cobertura de las Unidades Móviles ya era limitada. Atlántico y Bolívar son los departamentos en los que los damnificados más reconocieron la presencia al momento de la encuesta, de las UM (60% y 50% respectivamente). En donde menos se reconoce ese tipo de atención del ICBF, es en Antioquia (2%) y Sucre (8%). Sin embargo, a la exploración cualitativa es posible señalar que las Unidades de esos dos departamentos cuentan con trabajo intensivo y con vínculos cercanos con los damnificados que residen en alojamientos temporales.

*“Con el ICBF sí se ha recibido mucho apoyo, porque el ICBF está muy pendiente cuando, pongamos que acá hay muchas mamás que le dan bienestarina a los niños en las coladas, el alimento que le dan en los teteros, están pendientes...También nos colaboran con juegos,*

*aquí vienen, dan charlas, juegan con la gente, con los adolescentes, con los niños, con todos”*  
(Damnificada, Líder comunitaria Turbo, Antioquia).

*“La visita de las muchachas ha sido importante, porque han dado charlas con la familia, con los niños, eso ha ayudado mucho, porque esta situación acá en esta carretera no es fácil...las visitas de ellas acá han sido muy buenas, porque nos ha ayudado más a la relación con la familia...en esta vez...ellas han pasado todo el día acá, han comido acá en la casa, han visto todas las situaciones, se han relacionado mucho con la familia de acá, con los niños, con los adultos”* (Damnificado, Líder comunitario, San Benito Abad, Sucre).

#### b. Frecuencia de la atención

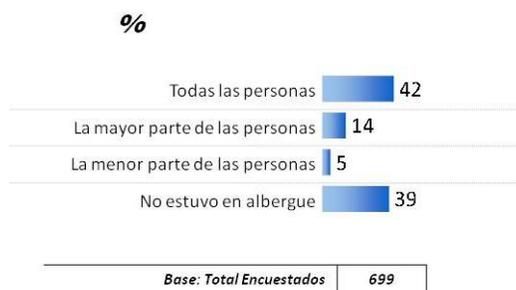
A pesar de la necesidad de trasladar las UM para atender nuevas emergencias y en consecuencia la imposibilidad de permanecer períodos mas prolongados en las comunidades afectadas, las UM realizan un intenso trabajo de visitas a albergues, cambuches, y viviendas durante el tiempo de comisión en cada lugar.

*“...el ICBF estuvo muy pendiente, ahí sí tengo que agradecerle que estuvieron con las charlas psicológicas, muy pendientes de los niños, ahí sí tuvimos un poco de acompañamiento, que hasta la presente todavía lo tenemos, un acompañamiento...”* (Capitán cabildo Indígena, Corregimiento de Gambote, municipio Arjona, Bolívar)

Sin embargo los damnificados consideran que preferirían tener un acompañamiento más constante en cuanto al acompañamiento psicosocial. En la dimensión de acompañamiento nutricional se presentó menor continuidad, especialmente en la entrega de raciones .

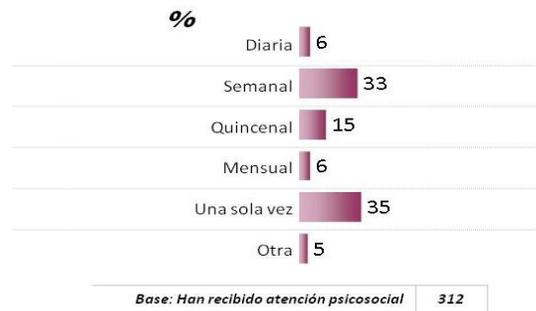
En general se observa una buena valoración en cuanto a cobertura de los servicios, ya que en total hay un 56% de encuestados que afirman que las Unidades han llegado a la mayoría de la población (42% considera que ha llegado a todas las personas y 14% que ha llegado a la mayoría). El 39% de los encuestados no estuvo en albergue durante la emergencia sino que permanecieron en sus hogares u hogares de familiares o amigos.

63. Según su percepción, en el albergue la atención de las unidades móviles ha llegado a:



En otro sentido, 54% de los damnificados afirmaron que recibieron acompañamiento psicosocial de parte de las UM diaria, semanal, o quincenalmente. 6% afirmó que la atención es mensual y 35% de los damnificados encuestados recibieron atención del ICBF una sola vez.

**32. ¿Con qué frecuencia ha recibido el hogar o alguno(s) de sus miembros, la atención psicosocial por parte del ICBF?**

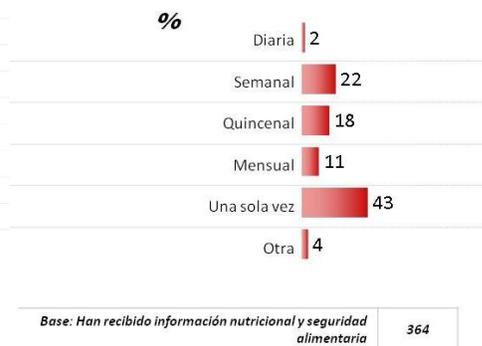


*“Yo pienso que si sus visitas fueran como más frecuentes, sería mejor, nos sentiríamos más relacionados, los niños más contentos, porque sus visitas son bien recibidas, la gente está muy contenta con ellas”* (Damnificado, líder comunitario zona Las Pozas, San Benito Abad, Sucre)

Según expresaron los damnificados encuestados, la entrega de raciones alimentarias no fue frecuente y tampoco lo fue la información nutricional ofrecida.



**43. ¿Con qué frecuencia ha recibido el hogar o alguno(s) de sus miembros, información nutricional y seguridad alimentaria por parte del ICBF?**



Así mismo, en promedio, los damnificados han participado en cinco actividades educativas, culturales y recreativas ofrecidas por las UM del ICBF.

37. Aproximadamente, ¿en cuántas actividades educativas, culturales y recreativas ofrecidas por el ICBF han participado los miembros de su hogar?



Es importante considerar que muchos de los damnificados que habitan en alojamientos temporales llevan entre 4 meses y un año en condición de desplazamiento por el desastre invernal. Para ese período de tiempo, cinco actividades en promedio parecen dar muestra de una atención de limitada intensidad.

Sin embargo, en la medida en que gran parte de los damnificados afirma recibir atención de las UM diaria, mensual o quincenalmente, el reducido número de actividades educativas, culturales y recreativas puede tener un complemento en otro tipo de actividades como charlas grupales, acompañamiento individual y atención nutricional. Esto se suma con la existencia de otra serie de actividades complementarias tales como verificación de derechos, charlas educativas, atención nutricional. Del mismo modo, es posible considerar si la poca participación en actividades educativas, culturales y recreativas es consecuencia de la escasez de tiempo con que cuentan las UM, pues, como se mencionó en la sección sobre disponibilidad de recursos, las Unidades con frecuencia se ven obligadas a abandonar procesos de acompañamiento y seguimiento cuando deben desplazarse para atender nuevas emergencias.

Es una nueva evidencia de que el recurso de tiempo constituye una debilidad en el trabajo de las Unidades, hecho que conduce a revisar si es necesario ampliar los recursos humanos disponibles para esta modalidad de atención.

*“...por parte de nosotras es difícil hacer los seguimientos, nosotros confiamos en el conducto que Comisaría de Familia, Centro Zonal... a la Comisaría de Familia yo le hago seguimiento... eso es lo que normalmente hace la Unidad. Lo que no podemos hacer*



*frecuentemente es volver a la familia, más sin embargo cuando se regresa al hogar también se visita a la familia” (Profesional UM Sucre, San Benito Abad).*

A pesar de las dificultades de tiempo para realizar el seguimiento de casos, la intervención de las UM se ha llevado a cabo procurando realizar el mejor acompañamiento posible, monitoreando la evolución de los casos y la atención de las instituciones, trabajando muy de cerca con las comunidades, buscando acompañamiento del Centro Zonal y del CLOPAD.

*“Ellas estuvieron acá desde el mes de junio de este año, habían venido otras visitas, pero las que están ahorita están como desde el mes de junio...habían estado, pero nunca igual como ésta vez, en esta vez llevaron a cabo, por lo menos ellas han pasado todo el día acá... la visita de ellas ha sido muy frecuente, y esas visitas han tenido buen resultado” (Damnificado, líder comunitario zona Las Pozas, San Benito Abad, Sucre).*

*“... nosotras estamos constantemente en esos alojamientos... desde el primer momento que llegamos aquí nos colocamos en contacto con las familias, visitamos las familias todos los días, todos los días estamos en la misión, pero esos casos que son especiales les atendemos el mayor tiempo.” (Profesional UM Urabá antioqueño, Turbo).*

Así mismo, es importante considerar que aunque en general la calidad y frecuencia de los servicios ofrecidos por las Unidades son valorados positivamente. De 699 damnificados encuestados, 312 han recibido acompañamiento psicosocial y 364 han recibido acompañamiento alimentaria y nutricional. En el componente cualitativo realizado en alojamientos temporales se identificó que damnificados y autoridades locales destacan la continuidad de la atención de las Unidades.

### **3) Mecanismos de restitución de derechos**

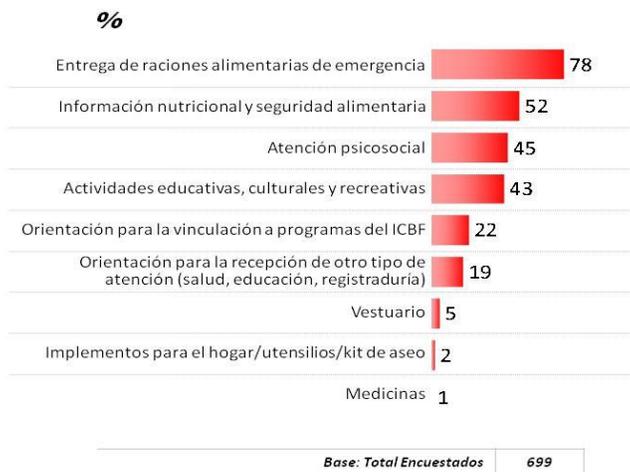
Las UM se han valido de diversas estrategias para contribuir con la restitución de derechos de los damnificados.

La principal ayuda que ha recibido esta población de parte las Unidades ha sido la atención nutricional: la entrega de raciones de emergencia fue la más mencionada por los damnificados (78%) y en segundo lugar, la información alimentaria y nutricional (52%).

La atención psicosocial y las actividades lúdicas y pedagógicas también se identifican como servicios importantes y fueron mencionadas por el 45% y 43% de los damnificados, respectivamente.

Sin embargo, en el componente cualitativo los damnificados y las autoridades locales hacen más énfasis en la importancia del acompañamiento realizado por las Unidades a través de las charlas educativas y psicológicas.

27. El tipo de ayuda que ha recibido del ICBF es:



Es importante destacar que el 99% de los encuestados afirman que efectivamente han recibido alguna ayuda de parte del ICBF. Adicionalmente, el 30% de ellos señaló que la primera ayuda que recibieron provino del ICBF.

24. Esta primera ayuda que recibió fue por parte de:



Una vez ofrecida la atención en emergencia, cuando se han identificado casos de derechos en riesgo o de vulneración de derechos que es necesario remitir a otras entidades competentes, las Unidades utilizan la gestión y seguimiento de casos para garantizar que en lo posible la restitución de derechos sea efectiva.

*“...pero también tenemos una función que es la de gestión de casos, porque de nada nos serviría hacer la parte psicosocial si dejamos a las personas con las mismas preocupaciones, de nada me vale ir y decirle, tranquilícese, los niveles de ansiedad se bajan de esta manera y nosotros nos vamos...”* (Profesional UM Arjona, Bolívar).

Algunos de los instrumentos que utilizan para este fin son el seguimiento telefónico al Centro Zonal del ICBF, las remisiones escritas acompañadas de memorandos, la búsqueda de apoyo por parte de las defensorías y personerías y también, aunque con menos frecuencia a causa de las limitaciones de tiempo, repiten las visitas a las familias en comisiones posteriores.

#### **4) Calidad de los servicios: acompañamiento, profesionalismo y oportunidad**

##### a. Acompañamiento, cercanía y confianza

La principal razón por la que es bien valorada la calidad del acompañamiento realizado por las Unidades Móviles, de las instituciones que han atendido la ola invernal, son la única con la cual la comunidad ha generado **vínculos de cercanía y confianza**.

*“Yo cuando tengo oportunidad yo me le acerco a la doctora Adriana, a la psicóloga, le comento mis cosas y ella me conversa, eso me sirve mucho, pongamos a mí como líder hay momentos en que uno se siente tan estresado, porque todos los problemas vienen es donde uno, entonces, eso le estresa mucho a uno, y yo en ellas he encontrado un apoyo.”* (Líder comunitaria, damnificada Turbo, Antioquia).

Estos vínculos de cercanía han sido posibles gracias a que las Unidades han sido prácticamente la única entidad preocupada por hacer sistemáticamente un acompañamiento para la superación de traumas psicológicos y la restitución del tejido comunitario<sup>2</sup>. En ese marco, las estrategias para el acompañamiento se han fundamentado en el mayor acercamiento posible a la comunidad. A pesar de las limitaciones ya señaladas para realizar un seguimiento óptimo a los casos, como se señaló en el apartado sobre frecuencia de la atención, es posible observar que las Unidades Móviles han hecho presencia en las zonas afectadas con alguna regularidad, lo cual fue destacado especialmente en el componente cualitativo de la evaluación.

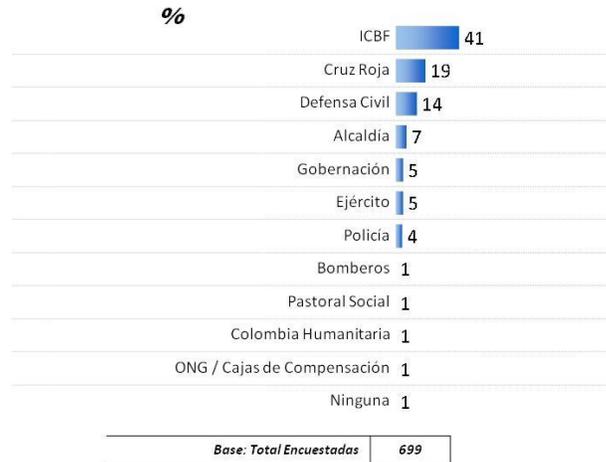
Así mismo, de once instituciones que fueron mencionadas a los damnificados, el ICBF es la que más les genera confianza y la que ellos identifican como la institución que más les ha apoyado para enfrentar la emergencia.

---

<sup>2</sup> El trabajo de organizaciones como Plan internacional se destacó en municipios como Arjona, Bolívar.



71. De las siguientes instituciones indique cuál le ofrece más confianza y apoyo para enfrentar la emergencia



Las autoridades locales consideran que la población demuestra **reconocimiento y respeto** hacia las UM, los damnificados sienten una amplia gratitud por la atención recibida y confianza hacia los profesionales para comunicarles sobre problemáticas de su competencia. Así mismo, los profesionales sienten **calidez y gratitud** de parte de la población atendida y expresan que han observado cambios positivos en sus actitudes relacionadas con maltrato, violencia, abuso, higiene y nutrición.

*“...el reconocimiento de la gente, el encontrarse con la gente y darte las gracias, todo eso ha hecho que a uno no le importen las jornadas largas que tuvimos, el desgaste físico, el dejar nuestras familias a un lado, no ha importado, sino el reconocimiento de la gente, el ver que un niño se ha recuperado, cuando lo encontramos mal nutrido y nosotros lo apadrinamos, y ese niño se recupera es una satisfacción grande para nosotros”* (Profesional UM Atlántico, Sabanalarga).



Así mismo, a pesar de las limitaciones de tiempo, el ICBF se destaca por ser la entidad con presencia mas **prolongada** y dar **continuidad** a los procesos de acompañamiento psicosocial y nutricional que tienen a su cargo.

*“Vienen con frecuencia... ahorita están viniendo cada ocho días, cada quince días, ellos no dejan de visitarnos, desde entonces están visitándonos, mandan comunicados, vienen a ver las embarazadas, a los niños menores de siete años, les dan alimento”* (Damnificada, Líder comunitaria, Arjona, Bolívar).



Adicionalmente, las UM visitan la mayor parte de poblados de su zona de competencia que han sido afectados por la ola invernal, independientemente de que las poblaciones se encuentren en **zonas remotas, aisladas o de difícil acceso**.



En zonas de difícil acceso, las UM han sido de las pocas entidades en hacer presencia para atender una emergencia o para hacer acompañamiento relativamente constante.

*“...de pronto hay la necesidad de ir a Urabá o a otro sitio porque hay una emergencia de un desplazamiento, lo que sea, hay que coger el bus y nos regresamos porque hay que atender, y siempre nos*

*llevamos la sorpresa que somos los primeros en llegar, y a veces no llega más nadie”*  
(Profesional UM Urabá antioqueño).

#### b. Profesionalismo en la atención

Igualmente, las autoridades locales resaltan que los funcionarios de las Unidades tienen un amplio conocimiento de la población que atienden: saben cómo se compone la comunidad, cuántas familias hay, cuántas de esas personas son menores de 6 años, cuántos adolescentes, cuántas madres gestantes y madres lactantes.

Del mismo modo, vale la pena destacar que la atención de las UM se caracteriza por un alto grado de profesionalismo en el conocimiento de los temas y las problemáticas que se presentan en población desplazada y que ha sufrido traumas como los sufridos por la ola invernal. Tal cosa les permite poder manejar efectivamente a niños en situación de depresión, con miedo y traumas, permite orientar a las autoridades locales por ejemplo para que en la construcción de albergues se minimicen los riesgos de abuso sexual y de enfermedades. Así mismo, hace posible que identifiquen las principales problemáticas que se generan en cada población afectada para responder con las estrategias más apropiadas.

*“por decir algo a nivel de Cruz Roja o de otra ONG que nos quiera ayudar, ya nos traen son cosas materiales, no es igual atender un niño que atender una persona adulta y decirle que les vamos a entregar un kit de herramienta, pero atender un niño y más en una situación de esas donde el niño llora y uno no sabe por qué está llorando, eso es muy difícil”* (Osvaldo León Rodríguez, Director CLOPAD, San Benito Abad, Sucre)

Efectivamente, las calificaciones positivas (calificaciones de ‘muy bueno’ y ‘bueno’) sobre la actitud de los profesionales de las UM en la atención de la población y sobre su capacidad para dar respuestas a las inquietudes de la población, superan el 80%.

### c. Oportunidad en la Llegada

En términos generales, las Unidades Móviles hacen presencia en las zonas de desastre en el momento oportuno.

Es importante destacar que esta modalidad de atención no está diseñada para operar como organismo de socorro. De ese modo, de acuerdo con los profesionales entrevistados, es ideal llegar 72 horas después de ocurrido el desastre.

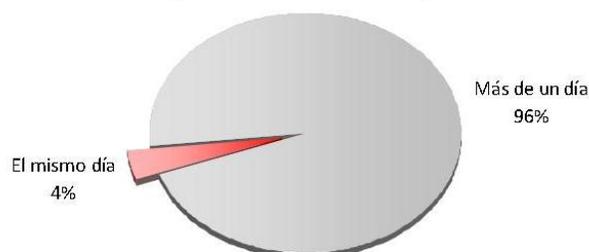
Según los profesionales de las UM, aunque se complacen de poder dar el máximo apoyo a la población damnificada desde el primer momento, consideran que la **llegada oportuna** de las Unidades no necesariamente se presenta la emergencia pues, en esos momentos las personas no les interesa recibir ningún tipo de capacitación. Su principal preocupación en ese momento es recibir alimentación y garantizar un lugar de resguardo para su familia. En la medida en que su atención prioritaria es el acompañamiento psicosocial, nutricional y restitución de derechos, es necesario que la situación de emergencia esté relativamente estabilizada.

*“...a veces nosotros decimos, pero qué vamos a hacer donde la gente tiene el agua ahí mismo, si nosotros no somos organismo de socorro, nosotros tenemos que estar en la etapa de emergencia, es decir, 72 horas después que pase la urgencia...porque nosotros no tenemos los medios, no nos han formado para ser rescatistas”* (Profesional UM Magdalena, Plato).

*“...siempre llegamos de cuatro a cinco días después que se haya manifestado la crisis o el evento como tal, pero siento que es el momento indicado, porque ahí ya sabemos quiénes los apoyaron, quiénes llegaron...de pronto no llegamos en el momento de la crisis misma, pero siento que sí llegamos en el momento que se hace un enganche tal que las comunidades terminan llamándonos, mire seño nos pasa esto y esto, para que usted nos diga qué podemos hacer, con quién hablamos”* (Profesional UM Arjona, Bolívar)

De ese modo, en el 96% de los casos los damnificados afirmaron que las UM tardaron más de un día en llegar al lugar de la emergencia. 21% de los encuestados afirmaron que la llegada del ICBF tardó de 1 a 5 días, 35 % de ellos señala que tardaron de 11 a 30 días y 29% afirma que tardaron más de un mes.

¿Cuánto tiempo tardó el ICBF en hacer presencia?





En un 35% de las UM tardaron de 11 a 30 días en llegar y un 29% de los casos, tardaron más de un mes en hacer presencia en las zonas afectadas.

En este punto, es pertinente señalar la posible relación existente entre la demora en la llegada y la limitación en los recursos humanos para cubrir todas las zonas afectadas por la emergencia invernal, que ya ha sido mencionada.

A pesar de lo anterior, las Unidades también han estado presentes desde los primeros momentos de la emergencia y han brindado gran ayuda para la realización de censos de damnificados, aún cuando no sea esa la tendencia en todas las zonas afectadas que fueron estudiadas.

*“El ICBF empezó a llegar como el 17, eso fue inmediatamente la atención de ellos para con nosotros.”* (Damnificada, líder comunitaria, Turbo, Antioquia).

Cundinamarca-Boyacá fue la zona donde la atención del ICBF fue más inmediata, con un 31% de casos donde la atención entre 1 y 4 días después de la emergencia, seguido de Antioquia con un 25% de casos. Sucre y Magdalena fueron las zonas donde la atención fue más lenta, respectivamente con 2 y 8% de casos que afirman que la atención se realizó de 1 a 4 días después.



#### **IV. VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE ATENCIÓN DE LAS UM**

El cuadro que se presenta a continuación resume la valoración sobre las dimensiones de la atención de las Unidades Móviles que estructuraron la evaluación.

Posteriormente, se presentan con amplitud los hallazgos y el análisis sobre cada una de las dimensiones de la evaluación.



| DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN                             | ESTRATEGIAS  | VALORACIÓN  |
|--|--|---|
| <p><b>1) Atención psico- social a las familias</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención de temáticas como violencia intrafamiliar, abuso sexual, maltrato infantil, conflictos en la comunidad, depresión, autoestima y duelo.</li> <li>✓ Es el tercer tipo de atención más reconocido después de la entrega de raciones y la atención alimentaria. Sin embargo es el más significativo emocionalmente</li> <li>✓ Estrategias implementadas se orientan según la situación de la población afectada, el tipo de atención que ya ha recibido y las problemáticas específicas identificadas</li> <li>✓ Atención a través de visitas permanentes a las familias a lo largo de la duración de la comisión, talleres, charlas, lúdicas, atención personalizada en casos que lo requieren y seguimiento posterior. Las charlas pedagógicas constituyen la estrategia principal de atención en el componente psicosocial (82%)</li> <li>✓ Un 24% de los encuestados afirma que las UM que atienden su alojamiento han hecho referencia a la estrategia de Retorno a la alegría</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es una atención fundamental porque pocas instituciones se enfocan en ese plano de forma continua, porque previene la agudización de conflictos y porque la atención permanente permite aliviar sensación de abandono de los damnificados</li> <li>✓ La atención psicosocial ha sido un gran apoyo para la restitución del tejido social a través del mejoramiento en las relaciones familiares (31%), acompañamiento para enfrentar la emergencia (21%) y para disminuir los niveles de estrés y ansiedad producidos por la emergencia (17%) que pueden desembocar en reacciones agresivas. También</li> <li>✓ Efectividad de atención psicosocial resulta afectada por las angustias se mantienen en los damnificados a causa de problemas sin resolver que son competencia de otras instituciones</li> <li>✓ Retorno a la Alegría es una estrategia interesante pero ha tenido un alcance limitado: no ha evolucionado en forma homogénea en los municipios debido a la dependencia en los recursos locales, deja por fuera zonas alejadas que sufren de mayor afectación y aislamiento. Sin embargo de los damnificados que la conocen 90% consideran que las actividades de la estrategia son ‘muy buenas’ o ‘buenas’</li> </ul> |
| <p><b>2) Atención alimentaria y nutricional</b></p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Censo de damnificados e identificación de población objetivo</li> <li>✓ Entrega de raciones alimentarias a menores de 6 años, madres gestantes y lactantes. El 72% de los damnificados afirmaron haber recibido de 1 a 3 raciones alimentarias de emergencia</li> <li>✓ Verificación de derechos que incluye control de peso y talla (72% de damnificado lo reconoce)</li> <li>✓ La atención alimentaria y nutricional se dirigió en general a todos los miembros del hogar (55%). El 22% de las actividades se dirigieron a algunos miembros del hogar y 23% a un solo miembro del hogar.</li> <li>✓ Un 42% de los damnificados afirman que recibieron atención alimentaria y nutricional diaria, semanal o quincenalmente. 11%, afirma que fue mensual. Un 43% afirma que la atención nutricional de dio una sola vez</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es el tipo de atención más conocida. 72% de damnificados reconocen la entrega de raciones y 52% reconocen la información y atención nutricional. Sin embargo los damnificados no mencionan la información alimentaria como uno de los aspectos que más valoran de las UM</li> <li>✓ Para los damnificados y las autoridades la entrega de raciones ha sido de gran apoyo, especialmente porque es constante. Los damnificados realizan una valoración positiva acerca de la atención alimentaria y nutricional ofrecida por las UM del ICBF a través de la entrega de raciones. El 57% de los encuestados la califican como ‘buena’ y el 21% como ‘muy buena’. Solo un 7% califica el servicio como ‘malo o muy malo’.</li> <li>✓ Profesionales de UM señalan casos de recuperación nutricional. El principal beneficio que han obtenido los damnificados de la información nutricional y alimentaria, ha sido el conocimiento sobre prácticas para la manipulación adecuada y limpia de los alimentos (46%). También ha sido relevante el aprendizaje sobre prácticas de alimentación para niños y gestantes (23%) y sobre normas de higiene en general.</li> </ul>   |



| DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN                                      | ESTRATEGIAS   | VALORACIÓN  |
|---|---|---|
| <p><b>3) Focalización de la atención</b></p>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Damnificados y autoridades tienen claridad en que el trabajo de las UM son menores de 6 años, adolescentes, madres gestantes y lactantes</li> <li>✓ El censo de damnificados, de las primeras tareas de las UM en la zona, permite identificar la composición de la población afectada y de ahí, cuánta población objetivo de debe atender</li> <li>✓ Verificación de derechos y atención especializada a casos de vulneración. Las UM llevan a cabo la focalización mediante la concentración de atención psicosocial (17%) y nutricional (23%) en un solo miembro del hogar o en algunos de ellos. La focalización de la atención también se lleva a cabo remitiendo las personas a instituciones especializadas, lo cual ocurrió para un 25% de casos de atención psicosocial y para un 18% de atención nutricional.</li> <li>✓ Atención especial a personas con ‘doble vulnerabilidad’ (ej: que también han sido desplazados por violencia) y a indígenas</li> <li>✓ El 65% de los damnificados en cuyo hogar hay una mujer lactante afirma que <b>ella no recibe una ración alimentaria diferente</b> a la del resto de la familia</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autoridades y damnificados destacan la importancia de la atención focalizada en menores de 6 años, adolescentes, madres gestantes y lactantes: son población más vulnerable y pocas instituciones están capacitadas para ofrecer atención especializada</li> <li>✓ Se destaca el diseño de actividades y trabajo de temáticas especializadas para damnificados de diferentes grupos de edad.</li> <li>✓ La focalización de la atención ha generado tensiones en dos sentidos: se repite la crítica sobre inconformidades generadas porque población seriamente afectada que no cumple los parámetros de población prioritaria de las UM no reciben atención alimentaria</li> <li>✓ Focalización en atención a indígenas afectados ha generado tensiones entre comunidad indígena y damnificados no indígenas que habitan en el mismo corregimiento.</li> <li>✓ Conscientes de la necesidad de dar un manejo integral a las problemáticas identificadas, con frecuencia las UM dirigieron también integraron a todos los miembros del hogar a las actividades.</li> <li>✓ Es necesario revisar la focalización de la atención en mujeres embarazadas, según se presentó en los hallazgos sobre atención nutricional.</li> </ul> |
| <p><b>4) Articulación y coordinación interinstitucional</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La articulación con las instituciones locales es un componente clave del trabajo de las UM. Las UM buscan articulación institucional en dos momentos de su atención. En primer lugar, <b>cuando llegan a la zona afectada</b> (CREPAD y CLOPAD) y en el momento de <b>realizar la remisión y seguimientos</b> de los casos donde se ha identificado vulneración de derechos. UM hacen uso de recursos jurídicos y apelan al apoyo de las Defensorías Móviles y de la Personería Municipal para presionar los procesos de atención cuando es necesario.</li> <li>✓ El 7% de los encuestados afirma que ha recibido el apoyo del ICBF para vincular al sistema educativo a algún menor que no estaba asistiendo</li> <li>✓ Un 15% de los encuestados afirma que recibió apoyo de parte de las UM para acceder a un servicio de salud y para servicios de comisaría de familia, defensoría del pueblo y defensoría de la familia, las respuestas afirmativas no superan el 2%. Lo mismo sucede con el apoyo para contactarse con entidades como la alcaldía, la gobernación, hospitales. Solo en un 3% de los casos se recibió ese tipo de apoyo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En general, administraciones y profesionales de las UM describen la atención de la población damnificada como un trabajo conjunto</li> <li>✓ La colaboración de otras instituciones generalmente es un obstáculo para el adelantar sus actividades con la mayor efectividad posible.</li> <li>✓ Los sectores de salud y educación son los más problemáticos.</li> <li>✓ Esta situación varía de un municipio a otro, pero en general las dificultades se derivan de una deficiencia generalizada en el funcionamiento de los sistemas de atención municipales</li> </ul>   |



**Centro Nacional de Consultoría.com**





| DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN                            | ESTRATEGIAS   | VALORACIÓN   |
|---|---|--|
| <p><b>5) Apoyo a la organización comunitaria</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La existencia de organización comunitaria es un apoyo clave para el trabajo de las UM: apoyan la organización de la entrega de ayudas, la convocatoria para las actividades, permite localizar y vigilar vulneración de derechos</li> <li>✓ Buscan construir la máxima confianza y articulación con las comunidades</li> <li>✓ Tres tipos de acercamiento a la comunidad: 1) la organización comunitaria es iniciativa de las UM del ICBF; 2) las Unidades entran en contacto con una organización recientemente creada a raíz de la ola invernal; 3) las UM llegan a trabajar con una comunidad con organización previa. Este tercer tipo de acercamiento a la comunidad es el que presta un apoyo más efectivo a las UM.</li> <li>✓ La atención psicosocial es la que más ha aportado para construir y/o fortalecer la organización comunitaria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A través del énfasis que las Unidades hacen en la convivencia y la vigilancia de los derechos se ha realizado una importante restitución del tejido social que ha sido reconocida por damnificados y por autoridades locales.</li> <li>✓ Promoción de liderazgos orientados a la atención de la emergencia, resultan siendo coyunturales con limitado alcance posterior.</li> <li>✓ Los liderazgos no han sido canalizados hacia un acercamiento con la administración local y una apropiación del conocimiento y las prácticas sobre la garantía de derechos que permita soluciones de más largo plazo. Este podría ser un punto que potencialice la incidencia del trabajo de las UM en proceso de más largo aliento.</li> <li>✓ Un 42% de los encuestados afirma que el mayor beneficio que han obtenido de esas actividades está relacionado con un mayor acercamiento y mejores relaciones con la comunidad (Espacios de integración con otras personas 24% y Mejorar la convivencia con la comunidad 18%).</li> </ul> |
| <p><b>6) Atención con integridad y compromiso</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionales dispuestos a acatar llamados de urgencia independientemente de la necesidad de desplazamiento inmediato a sitios remotos, aún en días de descanso.</li> <li>✓ Profesionales apasionados con su trabajo.</li> <li>✓ Profesionales proactivos en la mayoría de los casos</li> <li>✓ El 56% de los damnificados encuestados considera que la atención de las UM ha llagado a 'todas las personas' o a 'la mayor parte de las personas'</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UM son catalizadoras para lograr atención institucional cuando los casos rebasan su competencia. Damnificados reconocen que el apoyo de las Unidades aumenta sus posibilidades de recibir atención</li> <li>✓ Pasión y entrega al trabajo, a pesar de jornadas extendidas, sacrificios familiares, desplazamientos desgastantes. Satisfacción con los resultados de su trabajo.</li> <li>✓ De once instituciones que fueron mencionadas a los damnificados, el ICBF es la que más les genera confianza y la que ellos identifican como la institución que más les ha apoyado para enfrentar la emergencia, por encima de entidades como la Cruz Roja, el Ejército Nacional, la Defensa Civil y entidades locales.</li> </ul>  |



## 1) Acompañamiento psico-social a las familias

### a. Estrategias

El acompañamiento psicosocial es de una importancia crítica en el proceso de acompañamiento en crisis y restitución de derechos de los damnificados.

Por un lado, es la tercera labor más reconocida por los damnificados. Un 45% de ellos señala haber recibido este tipo de atención y un 43% menciona haber participado en actividades educativas, culturales y recreativas, las cuales también integran el acompañamiento psicosocial.

Por otro lado, en el componente cualitativo se destacó como uno de los servicios más valorados por los damnificados y por las autoridades locales, en la medida en que son la única entidad que alivia un poco la sensación de abandono que experimentan los damnificados. Esto gracias a que las Unidades están especializadas en este tipo de acompañamiento y concentrada en ofrecerlo sistemáticamente.

Todas las actividades para brindar este tipo de atención están articuladas con un objetivo central y con una agenda de actividades, a través del plan de trabajo diseñado inicialmente. Sin embargo, los profesionales de las Unidades demuestran versatilidad al lograr adaptar las estrategias a la situación de la población afectada, al tipo de atención que ya ha recibido y las problemáticas específicas identificadas.

En las entrevistas grupales con los miembros de las Unidades Móviles se encontró que, la base de la atención psicosocial de las UM es lograr el mayor acercamiento posible a la comunidad. Es así como es posible construir vínculos de confianza a través de los cuales los profesionales identifican los temas críticos que pueden permanecer invisibles a la mirada de otras instituciones que no se adentran en la comunidad. Temáticas como violencia intrafamiliar, abuso sexual, maltrato infantil, conflictos en la comunidad, depresión, autoestima y duelo, son trabajadas a través de visitas permanentes a las familias a lo largo de la duración de la comisión, talleres, charlas, lúdicas, atención personalizada en casos que lo requieren y seguimiento posterior.



Cabe destacar la descripción que hace una UM acerca de las estrategias y procedimientos utilizados para atender un caso de abuso sexual en la población damnificada.

*“...en el caso que tengamos un caso de abuso sexual, nosotros lo que hacemos es, primero que todo es hacer la verificación y diagnóstico, verificación en qué, el niño o la*



*niña o el adolescente está presentando esta conducta, si fue víctima de abuso, primero hacemos una verificación de derechos... luego nosotros lo que hacemos es un diagnóstico familiar, por qué se presenta la situación, quién ha sido la persona que ha abusado... en cuanto a la valoración psicológica que yo le hago a esa adolescente o a esa niña, empiezo a intervenir en la parte psicológica para ver de qué manera sucedió, cómo fueron los hechos, hasta qué grado de afectación está esa persona. Y ya la parte social trabajar con la familia en caso que se encuentren algunos derechos vulnerados, si el niño no está registrado, direccionarlo, orientar a los padres... esa viene siendo la parte social.”*  
(Profesional UM Urabá antioqueño)

El acompañamiento psicosocial a las familias de damnificados parece concentrarse en charlas grupales. Esto fue corroborado al contrastar los componentes cuantitativo y cualitativo de la evaluación.

El 82% de los damnificados encuestados afirma que la atención psicosocial consistió en charlas grupales. 19% señala que se trató de charlas individuales y un 12% más agrega que se trató de talleres dinámicos. En general, cada jornada de atención psicosocial de las UM dura entre 30 minutos (29%) y una hora (28%). El 22% de damnificados afirma que la atención duró más de una hora y el 12% afirma que duró menos de media hora.

#### b. Valoración

La atención psicosocial ofrecida por las UM ha arrojado resultados positivos. Ha sido un gran apoyo para la restitución del tejido social a través del mejoramiento en las relaciones familiares (31%), acompañamiento para enfrentar la emergencia (21%) y para disminuir los niveles de estrés y ansiedad producidos por la emergencia (17%) que pueden desembocar en reacciones agresivas.

#### 34. El principal beneficio que ha recibido su hogar o alguno(s) de sus miembros por la atención psicosocial prestada por la unidad móvil del ICBF es:

%



Para las autoridades la atención psicosocial que brindan los profesionales de las Unidades es de importancia crítica, en la medida en que **muy pocas instituciones atienden de forma**



**continúa ese plano de las dificultades que afrontan los damnificados.** Además, la atención psicosocial es fundamental teniendo que esas difíciles condiciones de vida bien sea en albergues, cambuches o viviendas en mal estado, puede generar conflictos de convivencia que se traducen en una agudización de la crisis.

*“La diferencia del ICBF es que ellos se encargan de lo social en los humanos, mientras que Colombia Humanitaria es aportes, la Defensa Civil es para sacar gente del riesgo, el ICBF va es a ver a los niños, a los lactantes, a las mujeres en estado de embarazo, ellos van es a lo humano, a lo social”* (Lacides Rojas Hermosilla, Funcionario de control interno, Alcaldía Municipal de Arjona, Bolívar)

*“Cuando el ICBF hace los recorridos, los seguimientos a las familias... a veces uno se da cuenta de las cosas que están pasando en los albergues, que uno no las percibía, así uno esté yendo a los albergues...Cosas directamente del albergue como son las discusiones que hay entre los líderes, como problemáticas entre los líderes, uno acá no se da cuenta, y ellos se dan cuenta, allá está pasando esto, esto y esto, hay que tener cuidado con esto”* (Roman Robledo, Secretario de Planeación, Cabeza del CLOPAD, Alcaldía Municipal de Turbo)

Así mismo este apoyo psicosocial ha permitido que los damnificados **alivien un poco su sensación de abandono** y sienten un acompañamiento permanente de parte de un equipo profesional que está a su disposición. Los damnificados reconocen que el apoyo de las UM les ha permitido solucionar conflictos de convivencia y relaciones familiares y les han ayudado a manejar las angustias que les genera la situación crítica en la que viven actualmente

*“Ayudaron bastante, fue constructivo para los niños y para nosotros, porque los niños al jugar con ellos, les hablaban, nos hablaban a los adultos, porque llegamos un momento en que nosotros no nos podíamos mirar uno con otro, pero por lo que habíamos vivido, por cualquier cosa estallábamos...nos echábamos la culpa los unos a los otros...entonces, con los psicólogos que trajeron empezamos a recapacitar que nadie era culpable de lo que nos había sucedido...”* (Damnificada, Líder comunitaria, Corregimiento de Gambote, municipio Arjona, Bolívar)

Las charlas a través de las cuales se realiza acompañamiento psicosocial, son valoradas positivamente por los damnificados.

*“...ellos son los que más vienen, nos dan charlas, cuando las personas tienen problemas con la familia nos ayudan, nos han ayudado a nosotros a no maltratar a los hijos”* (Damnificada, líder comunitaria, Sabanalarga, Atlántico).

*“La visita de las muchachas ha sido importante, porque han dado charlas con la familia, con los niños, eso ha ayudado mucho, porque esta situación acá en esta carretera no es fácil, la gente está toda junta, a veces hay choques, hay peleas...”* (Damnificado, líder comunitario, San Benito Abad, Sucre).



Los profesionales de las Unidades, señalan que la población damnificada, además de expresar abiertamente gratitud hacia su trabajo, ha adquirido mayor conocimiento y conciencia acerca de temas que ellos trabajan con la comunidad. Adicionalmente, es la comunidad misma la que colabora con las UM en para vigilar que no ocurran casos de vulneración de derechos o para denunciarlos en caso de que sucedan.

*“Las charlas que el Bienestar nos ha dado han servido mucho, a mí me ha tocado en momentos acusar a ciertas madres que trataban mal los niños, decirles con nombre propio ante el Bienestar, es que fulana de tal le pega al niño de esta manera; y eso ha hecho cambiar mucho a las madres, ...porque ya esas mamás que trataban mal a esos niños, que yo las he acusado delante del Bienestar, ya no tratan esos niños así”*  
(Damnificada, Líder comunitaria, Turbo)

Sin embargo, dado que el 82% de los damnificados que recibió atención psicosocial afirma que esta fue a través de charlas, sería interesante poder diversificar las estrategias de intervención psicosocial, por ejemplo considerando la observación de una profesional de la UM de Bolívar que atiende en Arjona acerca de unos juegos de mesa pedagógicos que considera relevantes para su campo de atención.

*“En cuanto a mi área, hay un juego que es muy bueno para trabajar con adolescentes, es como un parque gigante donde usted pregunta, donde está toda la parte de valores, llama mucho la atención, porque trabajan en equipo, a pesar de haberlo solicitado no ha llegado”*  
(Profesional UM Bolívar, Arjona)

Así mismo, es necesario revisar la periodicidad con la que se llevan a cabo las actividades de atención psicosocial, ya que, como se mencionó en la de valoración de aspectos operativos, en el apartado sobre frecuencia de la atención, 35% de los damnificados encuestados recibieron atención psicosocial del ICBF una sola vez.

De otra parte, cuando los damnificados no reciben atención integral por parte de otras instituciones para hacer más aceptables sus condiciones de vida en medio de la emergencia, se genera un fuerte obstáculo a los resultados positivos de la atención psicosocial. Por ejemplo, temas críticos como la alimentación cotidiana, la salud y la vivienda continúan sin solución.

*“Yo pienso que el ICBF ha hecho un trabajo ...pero aquí lo que ha faltado ha sido el apoyo de las instituciones, porque yo creo que el ICBF llega y nos dice, hay que tener el cuidado con los niños, hay que tener charlas de convivencia, hay que tener todo esto, pero fíjese usted, esto necesita también ser amarrado con las instituciones... no solamente las charlas, o sea, cuando uno recibe una charla de convivencia para vivir conjuntamente, cuando carece la seguridad alimentaria todos los días en el hogar, esa convivencia se rompe, por mucha convivencia que uno tenga en la familia, al no tener los alimentos, al no tener las cosas necesarias para sobrevivir, esas charlas se rompen un poco, entonces”* (Capitán cabildo Indígena, Corregimiento de Gambote, municipio Arjona, Bolívar)

*i) Retorno a la Alegría*

Una de las estrategias que se está implementando recientemente es Retorno a la Alegría, que es una herramienta de Unicef estrategia de recuperación psico-afectiva de niños, niñas y adolescentes, que están en situación de emergencia o desastres, que ha sido aplicada en otros países y llega a Colombia en alianza del ICBF con Unicef.

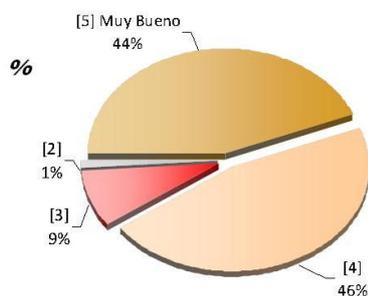
El proceso de implementación de la estrategia a través de las UM ha tenido una evolución muy variable, dependiendo de las características de cada municipio. Factores como la magnitud del desastre, el momento en el que ocurre, las características del municipio en cuanto a la dispersión de la población, la disponibilidad de recursos financieros y el interés de la administración local por apoyar el proceso, inciden sobre el ritmo en que avance la implementación de la estrategia.

Fue posible observar que al momento de la evaluación, el **alcance de Retorno a la Alegría había sido limitado**. El desarrollo de la estrategia se encontraba en sus etapas iniciales de capacitación a profesionales de las Unidades o a adolescentes multiplicadores (que en la estrategia se denominan ‘terapeutas lúdicos’).

Adicionalmente, en varias de las entrevistas con profesionales de las Unidades se evidenció que hay una fuerte limitación de recursos para la implementación de la estrategia. Con frecuencia se concentra en el casco urbano y la disponibilidad presupuestal de los municipios determina en gran parte que la estrategia pueda comenzar a implementarse así como su cobertura.

Un 24% de los encuestados afirma que las UM que atienden su alojamiento han hecho referencia a la estrategia de Retorno a la alegría pero en la exploración cualitativa, ningún damnificado hizo referencia directa a ella. Aún así, los damnificados que conocen Retorno a la alegría tienen una valoración positiva de ella. 90% de los encuestados consideran que las actividades de la estrategia son ‘muy buenas’ o ‘buenas’.

73. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, ¿Cómo le parecieron estas actividades?



|                                    |      |
|------------------------------------|------|
| Top Two Boxes: [5] Muy Bueno + [4] | 90   |
| Promedio [1-5]                     | 4,33 |

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Base: Califican | 167 |
|-----------------|-----|



## 2) Atención alimentaria y nutricional

### a. Estrategias

Como se presentó anteriormente, la entrega de **raciones alimentarias** (78%) y, la **información alimentaria y nutricional** (52%) son las dos estrategias de intervención de las Unidades que más reconocen los damnificados. A través del componente cualitativo del estudio también fue posible identificar que la entrega de raciones constituye la principal estrategia de atención nutricional.

*“Con el ICBF sí se ha recibido mucho apoyo, porque el ICBF está muy pendiente cuando, pongamos que acá hay muchas mamás que le dan bienestarina a los niños en las coladas, el alimento que le dan en los teteros, están pendientes, cuando se acaba yo las llamo a cualquiera de ellas, las llamo y les digo que necesito bienestarina,”* (Damnificada, Líder comunitaria, Turbo, Antioquia)

Una vez realizado el censo de población damnificada e identificada la población objetivo, las UM hacen entrega de las raciones alimentarias respectivas. Posteriormente, a través de la verificación de derechos que se adelanta tan pronto las UM llegan a las zonas afectadas, son identificados los casos de menores y madres con problemas de nutrición.

*“..nosotros llegamos, yo tengo que evaluar todos los niños, cuando el niño está en una desnutrición muy marcada lo remitimos al centro de recuperación nutricional, allá el niño se recupera y luego como nosotros continuamos yendo a cada una de las casas, entonces, lo que hago es seguimiento a ese niño, y cuando el niño ya está bien recuperado y tiene la edad suficiente para estar en la guardería del Bienestar, lo metemos en la guardería más cerca que haya por ahí...lo que hacemos es hablar con la madre comunitaria, y a ese niño se le da doble ración de bienestarina, y de esa manera se le va aumentando el peso. Y a las madres se les dictan charlas sobre higiene de los alimentos, sobre manipulación de los alimentos, sobre la higiene corporal.”* (Profesional UM Urabá antioqueño)

En cuanto a la **identificación de casos de vulneración de derechos** o casos que requieren atención especial, un 21% de damnificados afirmó que las UM del ICBF diagnosticaron problemas de nutrición de los cuales el 95% era de bajo peso y en el 4% de los casos se trata de desnutrición severa. Atlántico fue el departamento en que más se encontraron problemas de nutrición (35%).



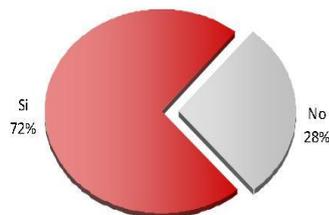
¿Qué problema(s) de nutrición le(s) encontraron?



En la prestación de la atención nutricional, en 18% de los casos las UM recomendaron a la población asistir a una institución que ofrezca atención nutricional permanente. Este porcentaje, probablemente corresponde con las remisiones realizadas cuando la gravedad del caso rebasa el alcance y la competencia de las UM, lo cual es una de las gestiones más importantes de los profesionales de las Unidades. El 82% de los casos en los que no se realiza esa remisión, pueden representar el acompañamiento general que las Unidades hacen a la población sin la identificación de casos que exijan atención especial. Esto coincide además con el bajo número de personas con problemas nutricionales encontrados (21%).

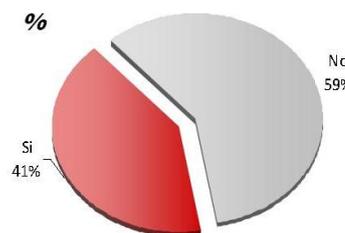
Aunque los profesionales de la Unidad Móvil también verifican las condiciones generales de salud, al parecer, la atención nutricional se enfoca fundamentalmente en el peso y talla de los damnificados.

¿Algún miembro de las unidades móviles del ICBF ha pesado o tallado a alguno de los miembros de su hogar?



Base: Han recibido información nutricional y seguridad alimentaria 364

52. Además del peso y la talla, ¿le preguntaron sobre alguna otra condición de salud?



Base: Han recibido información nutricional y seguridad alimentaria 364

Es importante tener en cuenta, sin embargo, que la información sobre salud es una actividad complementaria que no es competencia de las Unidades, pero que los profesionales en ocasiones involucran en sus actividades para ofrecer un servicio más completo a los damnificados.

## b. Valoración

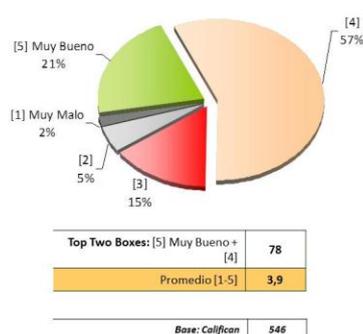
Es importante destacar que el principal beneficio que han obtenido los damnificados de la información nutricional y alimentaria, ha sido el conocimiento sobre prácticas para la manipulación adecuada y limpia de los alimentos (46%). También ha sido relevante el aprendizaje sobre prácticas de alimentación para niños y gestantes (23%) y sobre normas de higiene en general.

A pesar de la importancia en de los resultados de este tipo de atención, los profesionales de las Unidades identificaban una gran limitación en la incidencia de sus actividades en materia de nutrición y seguridad alimentaria como consecuencia de las difíciles condiciones de vida que afrontan los damnificados en los alojamientos temporales.

*“...yo voy a un cambuche, y yo como nutricionista les digo que hay que hervir el agua, y veo que tienen un fogón de leña ahí, o a veces van y cocinan en otra casa porque no tienen fogón de leña, o sea, lo que te quiero decir es que las condiciones de higiene no son las mejores ni van a ser, hasta que ellos retornen a su hábitat, de pronto en su casita de un mejor material van a manejar una mejor higiene, y yo tampoco puedo irrumpir, ellos están en esas condiciones, y yo decirles, ustedes tienen que ta, ta, ta, porque ellos se van a sentir incómodos, ellos saben que están en una situación que no es la mejor”* (Profesional UM Plato, Magdalena).

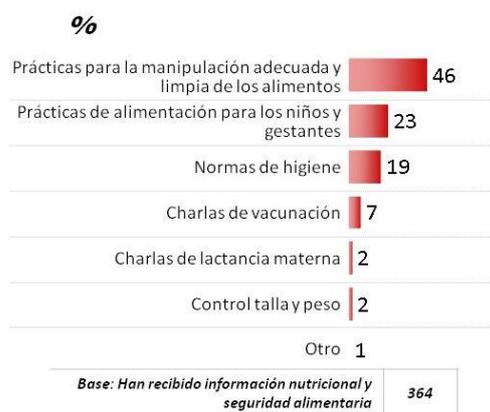
Así mismo, los damnificados realizan una valoración positiva acerca de la atención alimentaria y nutricional ofrecida por las UM del ICBF a través de la entrega de raciones. El 57% de los encuestados la califican como ‘buena’ y el 21% como ‘muy buena’. Solo un 7% califica el servicio como ‘malo o muy malo’.

60. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, ¿cómo califica su satisfacción con la ración alimentaria entregada por el ICBF?



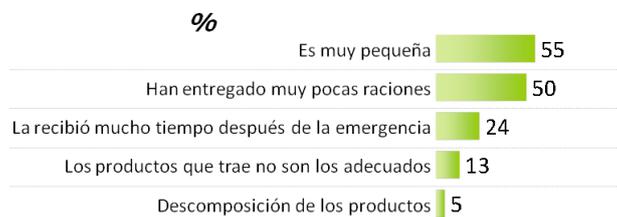
Quienes no se encuentran satisfechos con las raciones alimentarias, señalan que éstas son muy pequeñas (55%) o que se les han entregado muy pocas raciones (50%).

51. El principal beneficio que ha recibido su hogar o alguno(s) de sus miembros por la información nutricional y seguridad alimentaria recibida es:





61. ¿Por qué no se encuentra satisfecho con la ración alimentaria entregada por el ICBF?



|   |    |
|---|----|
| Base: Califican MUY MALO / MALO la satisfacción con la ración alimentaria | 38 |
|---|----|

Es importante señalar que el 72% de los damnificados afirmaron haber recibido de 1 a 3 raciones alimentarias de emergencia, lo cual es valorado negativamente por los damnificados. Sin embargo, es necesario señalar que la entrega de raciones de emergencia por parte de las UM del ICBF se realiza solo una vez. De ahí, resulta necesaria la articulación entre las UM del ICBF y las otras entidades responsables de la entrega de alimentos, para poder garantizar una condición nutricional aceptable entre los damnificados.

La zona de Cundinamarca-Boyacá es donde menos se han recibido raciones alimentarias (26 encuestados afirman haberla recibido).

Sin embargo, la valoración negativa de la frecuencia de entrega de raciones de emergencia puede estar asociada a que en general la escasez de alimentos es una de las principales dificultades que afrontan los damnificados, más aún teniendo en cuenta que con frecuencia el acceso a alimentación depende de las donaciones recibidas.

*“...acá uno depende es de la comida que le dan, por eso Colombia Humanitaria nos trae la comida, nos la trajeron el 6 de agosto, me imagino que para las primeras semanas de septiembre nos deben de volver a traer, porque si a nosotros se nos acaba esa comida, inmediatamente yo tengo que acudir al Bienestar, ayúdeme, no tenemos comida”* (Lider comunitaria, Turbo, Antioquia).

*“La mayor dificultad es la alimentación, y la demora de las ayudas, porque muchas de las familias generalmente de las zonas más afectadas son las zonas rurales donde la mayoría son agricultores, y es muy difícil los ingresos lo que dificulta las necesidades básicas”* (Profesional UM Arjona, Bolívar).

De ese modo, las raciones de emergencia provistas por las UM pueden no ser consideradas suficientes. Sin embargo, el 78% de los damnificados afirma haber recibido raciones de emergencia y el 52 % de ellos señala haber recibido información nutricional y seguridad alimentaria.

Así mismo, los damnificados entrevistados en el componente cualitativo de la evaluación destacan el acompañamiento nutricional permanente a los menores de edad.

*“Vienen con frecuencia... ahorita están viniendo cada ocho días, cada quince días, ellos no dejan de visitarnos, desde entonces están visitándonos, mandan comunicados, vienen a ver las embarazadas, a los niños menores de siete años, les dan alimento”* (Damnificada, Líder comunitaria, Corregimiento de Gambote, municipio Arjona, Bolívar)

Desagregando por zonas, los departamentos que tienen una mejor valoración de las entregas de raciones alimentarias son Sucre con 90% de calificaciones ‘bueno’ y ‘muy bueno’, seguido de Antioquia con 84% de calificaciones positivas y Atlántico con un 83%. Cundinamarca-Boyacá califica el servicio como ‘bueno- muy bueno’ en un 77% de las oportunidades, Magdalena en un 70% y Bolívar en un 57% de los casos. Sucre es el departamento donde la atención nutricional y alimentaria es menos reconocida (el 52% de damnificados niega haber recibido este tipo de ayuda) y en Antioquia y Sucre se presenta la más alta focalización en algunos o solo un miembro del hogar (100%). Antioquia es el departamento en el que más damnificados afirmaron haber recibido atención nutricional de las UM solo una vez (89%).

El consumo de agua en condiciones inadecuadas para el consumo humano es otro de los grandes problemas nutricionales que se generan a raíz de la emergencia invernal.

Aunque en general la provisión de agua potable es competencia de la administración municipal, 56% de los damnificados encuestados afirman que efectivamente ha mejorado la

#### *La atención psicosocial brindada por el ICBF...*



disponibilidad de agua potable luego de la atención recibida del ICBF. Sin embargo en un 33% de los casos los problemas de agua potable no han podido ser aliviados, lo cual, en gran parte es resultado de deficiencias en la atención que las autoridades locales. Esto último se evidencia en el componente cualitativo de la evaluación, en donde reiteradamente damnificados y profesionales

de las UM llamaban la atención acerca de cómo las deficiencias en gran parte de la atención que corresponde a la administración local terminan limitado los resultados de la atención de las Unidades, tanto en el componente nutricional como en el psico-social.

### **3) Focalización de la atención**

#### a. Estrategias

La priorización de ciertos grupos poblacionales de alta vulnerabilidad, menores de 6 años, adolescentes y mujeres gestantes y lactantes, es un punto de partida central para el trabajo efectivo de las UM del ICBF. Tanto los profesionales de las UM como los damnificados y las autoridades locales reconocen que esa focalización es el objetivo central de las Unidades y la consideran positiva.

A pesar de que la focalización de la atención es una de las prioridades de las UM, los equipos de trabajo de las Unidades son conscientes de que una atención psicosocial adecuada y con trascendencia debe incluir a la mayor cantidad de personas posible del entorno de la población

objetivo: esto es, los miembros del hogar y de la comunidad con la que cohabitan, en el caso de alojamientos temporales que concentran una gran cantidad de hogares.

**36. Las actividades educativas, culturales y recreativas ofrecidas por el ICBF fueron para:**



**42. La información nutricional y seguridad alimentaria brindada por el ICBF fue para:**



Otra forma de focalización se presentaba en zonas donde también hay población indígena damnificada como es el caso del corregimiento de Gambote en el municipio de Arjona. Allí las UM se han encargado de ofrecer atención diferencial a su población que hace parte de la comunidad. Esta labor es destacada por el capitán del Cabildo indígena de la Zona.

**b. Valoración**

En el 82% de los casos, los problemas nutricionales fueron identificados en menores de 6 años, hecho que confirma la relevancia de la focalización de la atención que realizan las UM.

Sin embargo, la focalización de la atención alimentaria en ocasiones puede convertirse en una debilidad. Esto pues, por un lado, se han desencadenado conflictos entre las familias que no reciben raciones de emergencia al no estar compuestas por población que esté incluida dentro de la población prioritaria del ICBF. Por otro lado, los profesionales de las Unidades en repetidas ocasiones señalaban que sentían impotencia al encontrar hogares por ejemplo con niños de 6 años o personas de la tercera edad en situaciones alimentarias críticas, pero que no podían entregarles raciones pues no cumplían con los requerimientos. Esto, considerando que según el reglamento de las UM, la entrega de raciones de emergencia es solamente para el



miembro del hogar que es parte de la población objetivo del ICBF, menores de 6 años, madres gestantes y lactantes

*“las raciones de emergencia tienen unos criterios establecidos, o sea un grado de edad,...pero resulta que esa es una frustración que sentimos como equipo, a veces llegamos donde una familia donde no hay esos criterios de selección, y uno basándose en los estándares que maneja el ICBF uno no le entrega a esa familia, porque ahí no hay una embarazada, no hay una lactante o no hay un niño hasta cinco años y once meses, pero resulta que es una familia que se damnificó, que perdió todo, y que está en unas condiciones de vulnerabilidad que sí necesitan una ración...Entonces, qué pretenderíamos nosotros ahí, que hubiera un solo tipo de ayuda, nosotros a veces ‘seño, pero es que yo tengo un señor de 70 años que necesita y yo no tengo cómo’.” (Profesional UM Magdalena, Plato)*

De otra parte, se han presentado dificultades a raíz de la atención focalizada en la población indígena ubicada en el corregimiento de Gambote, municipio de Arjona, Bolívar que fue damnificada por el desbordamiento del Canal del Dique. En esa zona también habita población no indígena que igualmente sufrió afectaciones graves a causa de las inundaciones. Los conflictos surgieron cuando en una ocasión las UM entregaron raciones alimentarias a mujeres embarazadas de la comunidad indígena que habitan en la zona de Gambote conocida como “el Barrio chino”, pero no entregaron raciones a la comunidad no indígena. La comunidad quedó fuertemente inconforme con este tipo de atención e hicieron un llamado de atención para que una situación así no se repitiera ya que no lo consideran justo y creen que puede generar conflictos al interior de la comunidad.

*“Cuando hacen las entregas de los alimentos, le dan a las embarazadas, por lo menos a las embarazadas del barrio Chino, y no le dan a las embarazadas de acá...para el asunto de embarazadas y mujeres lactando, denle a todas, porque entonces dicen que nada más es para las del grupo indígena, y para las de acá no, entonces, cuando vayan a hacer esas entregas, que sean iguales, para que esto no traiga un conflicto entre el barrio Chino y el Gambote, yo digo, todos en el suelo o todos en la cama...” (Líder comunitaria, corregimiento de Gambote, municipio de Arjona, Bolívar).*

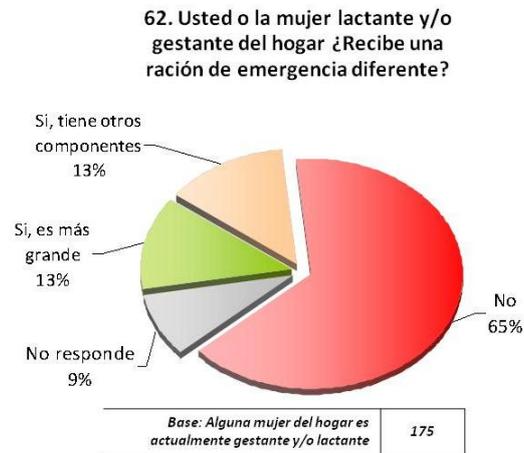
En otro sentido, recientemente la entrega de ayudas alimentarias se ha centralizado en Colombia Humanitaria, lo cual ha ido en detrimento de la efectividad de las UM para hacer restitución de derechos en ese sentido.

*“Y ahora tenemos una dificultad, es que nosotros antes hacíamos censo, y nosotros gestionábamos a través de nuestra entidad lo que eran los alimentos, ya no tenemos esa facilidad, porque se pasaron a Colombia Humanitaria, no sé qué ha pasado... Cuando nosotros hacemos nuestro censo, son cien familias damnificadas, tantos niños, tantos mayores, necesitamos tantas raciones, y las hemos enviado directamente al municipio la cantidad de raciones.” (Profesional UM Bolívar, Arjona)*

Sin embargo también se observó que un 65% de los damnificados en cuyo hogar hay una mujer lactante afirma que ella no recibe una ración alimentaria diferente a la del resto de la



familia o a la que reciben otros damnificados, a pesar de que ellas están incluidas en la población objetivo de las unidades.



Aún así, en el componente cualitativo de la evaluación los profesionales de las UM hacían énfasis en las diferentes características de las raciones de emergencia, según el tipo de población a la que están destinadas.

*“...en cuanto a la alimentación, manejamos raciones alimentarias para madres lactantes, gestantes y niños de cero a seis años. Esa sería solamente la entrega de alimentos...”*(Profesional UM Urabá antioqueño).

#### 4) Articulación y coordinación interinstitucional

Como se como se ha presentado anteriormente, en la atención orientada a mitigar mitigación de la vulneración de derechos derivada de la afectación por la ola invernal, la articulación con las instituciones locales es un componente clave del trabajo de las UM.

Los profesionales de las Unidades tienen claridad en que esta articulación es un es prioritaria especialmente para la gestión y seguimiento de casos y, por tanto, se caracterizan por ser insistentes y hábiles en el manejo institucional.

Aunque en las etapas iniciales de la atención (llegada a la zona, información sobre la emergencia, articulación con CLOPAD) la articulación ha sido efectiva para que las Unidades puedan realizar la atención oportuna y pertinente, en las etapas finales (que incluyen remisión de caso a entidades competentes y seguimiento de casos) la articulación ha sido más bien limitada.

##### a. Estrategias

Las UM buscan articulación institucional en dos momentos de su atención. En primer lugar, **cuando llegan a la zona afectada**, las Unidades buscan comunicación inmediata con los comités de emergencia departamental y municipal (CREPAD y CLOPAD respectivamente), los cuales están compuestos por el alcalde, las Secretarías de Planeación y de Gobierno, el cuerpo de bomberos, la Defensa Civil, un representante del sector de educación y no del sector salud,

una unidad de la policía y en algunos casos un representante del ejército. En ese momento se ponen al tanto de las actividades adelantadas por las entidades y dan a conocer las suyas.

En segundo lugar, las UM buscan apoyo interinstitucional en el momento de **realizar la remisión y seguimientos** de los casos donde se ha identificado vulneración de derechos o derechos en riesgo. En ese momento, trabajan más de cerca con las Comisarías de Familia y las secretarías de salud y educación. Cuando el apoyo institucional se retrasa más allá de lo aceptable, las UM hacen uso de recursos jurídicos y apelan al apoyo de las Defensorías Móviles y de la Personería Municipal para presionar los procesos de atención

Esta articulación requerida para ofrecer apoyo integral en a la población damnificada no necesariamente es liderada por las UM. En muchos casos, las administraciones municipales ya llevan adelantado un trabajo de atención coligada con las instituciones y las Unidades llegan a unirse a ese trabajo conjunto. En otras ocasiones, las UM han apoyado la conformación de los comités locales. Con mucha frecuencia, sin embargo, las UM hacen convocatorias permanentes a los miembros del CLOPAD para informar de situaciones que requieren atención colectiva y para gestionar procesos.

#### b. Valoración

En general, administraciones y profesionales de las UM describen la atención de la población damnificada como un trabajo conjunto donde se requiere que todos los actores involucrados “hablen el mismo lenguaje” (Osvaldo León Rodríguez, Director CLOPAD, San Benito Abad, Sucre).

Sin embargo, con mucha frecuencia, se presentan obstáculos en la atención de los casos, que rebasan el alcance de la acción de las Unidades.

En el componente cualitativo fue posible observar que la poca colaboración de otras instituciones generalmente es un obstáculo para el adelantar sus actividades con la mayor efectividad posible y que los sectores de salud y educación son los más problemáticos. En efecto, solo el 7% de los encuestados afirma gracias a la ayuda de las UM del ICBF se ha logrado vincular al sistema educativo a algún menor que no estaba asistiendo.

El caso de Sabanalarga, Atlántico, sirve para ilustrar esta afirmación.

Allí los menores del albergue más cercano al caso urbano deben asistir a una escuela localizada a varios kilómetros y, recientemente, han tenido que dejar de asistir a clases debido a que la secretaría de educación municipal suspendió el servicio de transporte que ofrecía anteriormente para que los menores pudieran desplazarse hasta la institución educativa. Las madres de los niños tendrían que contratar moto-taxi para llevarlos y muchas veces no cuentan con el dinero suficiente para hacerlo. Este ejemplo contrasta con situaciones como las de San Benito Abad, Sucre, o Arjona, Bolívar, en donde la administración local ha intentado al máximo garantizar que los niños damnificados no deban abandonar sus estudios: en San Benito Abad la administración envía maestros diariamente hasta la zona en donde se encuentra la población alojada en cambuches y en Arjona, la secretaría de educación pone

algunas embarcaciones a disposición de los niños que viven en la orilla del Canal del Dique para que puedan cruzar el canal y asistir a clases en el colegio ubicado en la orilla opuesta.

Así mismo, la articulación interinstitucional liderada por las UM para que los damnificados puedan acceder a servicios de salud, comisaría de familia, defensoría del pueblo y defensoría de la familia, presenta resultados limitados. Solamente un 15% de los encuestados afirma que gracias a las UM pudieron acceder a un servicio de salud y, en los otros casos, las respuestas afirmativas no superan el 2%. Lo mismo sucede con el apoyo para contactarse con entidades como la alcaldía, la gobernación, hospitales.

Las siguientes son las entidades con las cuales las UM han logrado mayor éxito para el acompañamiento y gestión de las necesidades de los damnificados.



No obstante, en el componente cualitativo del estudio tanto profesionales de las UM como damnificados destacaban la importancia del acompañamiento que las Unidades han ofrecido a los damnificados para que sus necesidades sean atendidas por diferentes instituciones. Incluso, los damnificados piden a los profesionales de las Unidades que les acompañen a hacer sus trámites pues saben que gracias a ese apoyo pueden ser mejor recibidos en las instituciones.

*“Ellos lo entienden, me dicen, ‘seño, pero yo sé que si usted va conmigo, ellos me escuchan, solo que me escuchan’, bueno, vamos, pero tú hablas; puede que no se les den las cosas, pero ellos sienten que nosotros estuvimos allí apoyándolos...”* (Profesional, UM Bolívar, Arjona).

Así, la efectividad de la remisión de casos que de las UM a las instituciones competentes depende en gran parte del apoyo general de la administración local, el cual es variable en cada municipio y en cada departamento.

Este es un obstáculo para el alcance de las actividades de las Unidades, que está fuera del alcance de los profesionales y que, además, es una dificultad que más allá de ser coyuntural, se



deriva de una deficiencia generalizada en el funcionamiento de los sistemas de atención municipales.

*“...no es algo que se presente en la ola invernal o la atención, es como un déficit que tenemos en el sistema, (...), por lo menos cuando se nos presenta una situación con educación, que hay un puente caído, que se requiere una chalupa para transportar a los niños, son banderas que debería liderar Secretaría de Educación, pero casi siempre esas banderas se la seden a otro, a otro, y que esto depende es del ente territorial, entonces, como que hay mucha dilatación en el tema, y siempre los más afectados son los niños” (Profesional de apoyo, UM Sucre, San Benito Abad).*

Por tanto, es necesario indagar qué proporción de la responsabilidad por esta falencia en la atención por parte de otras entidades le corresponde a las UM y qué tanto es competencia de las instituciones locales.

## 5) Apoyo a la organización comunitaria

La existencia de organización comunitaria es un apoyo clave para el trabajo de las UM pues, por un lado los liderazgos de la comunidad apoyan la organización de la entrega de ayudas y la convocatoria para las actividades y, por otro lado, permite localizar complejas problemáticas que se desarrollan al interior de las familias o entre familias y que en muchos casos puede permanecer oculta.

En general, se observó que gracias a la prioridad del aspecto psicosocial en sus actividades y a la regularidad de las visitas, la atención de las Unidades Móviles ha arrojado resultados positivos en la restitución del tejido social y la organización comunitaria.

### a. Estrategias

Es una generalidad que las UM busquen construir confianza y articulación con las comunidades, pues esto les facilita el desempeño de su trabajo. El acercamiento de las UM a la organización comunitaria puede darse en tres formas.

En primer lugar, hay casos en los que las UM han llegado a la zona del desastre casi inmediatamente después de su ocurrencia, con lo cual los profesionales de las Unidades han pedido a las personas que identifiquen líderes que puedan ayudar a coordinar la reconstrucción de las casas, las entregas de raciones, entre otras. En estos casos, **la organización comunitaria es iniciativa de las UM del ICBF.**

En segundo lugar, se presentan situaciones en las que las UM entran al lugar de la afectación algunos días después de ocurrida la emergencia y los damnificados han encontrado la necesidad de organizarse para poder controlar los censos, la entrega de alimentos y la comunicación con las autoridades locales. Cuando las UM hacen su entrada identifican a estos líderes y comienzan a apoyarse en ellos para desempeñar su trabajo. En este tipo de

organización, las Unidades entran en contacto con una organización recientemente creada a raíz de la ola invernal.

En tercer lugar existe otra modalidad de organización comunitaria que se da con menos frecuencia. Consiste en que previamente a la ocurrencia de la emergencia, ya hay personas reconocidas como líderes por la comunidad y que, cuando sucede el desastre, asumen ese liderazgo a favor de su comunidad. En estos casos, **el las UM llegan a trabajar con una comunidad con organización previa**, que muchas veces hace más efectivas sus tareas de reacción oportuna en la emergencia, de identificación de vulneración de derechos, derechos en riesgo y seguimiento de los casos. Las madres comunitarias del Bienestar Familiar han jugado un papel importante en este tipo de organización. Otro tipo de líderes de en esta forma organizativa, son personas como parteras y líderes indígenas.

### b. Valoración

Para comenzar, es importante destacar que la atención de las Unidades efectivamente se ha traducido en un mejoramiento en la calidad de las relaciones cotidianas de los damnificados y en un desencomamiento en los conflictos surgidos o agravados por las dificultades que deben afrontar en medio de la crisis.

Las actividades educativas, culturales y recreativas ofrecidas por las UM han resultado especialmente relevantes para la restitución del tejido social y la promoción de la construcción de vínculos comunitarios.

Un 42% de los encuestados afirma que el mayor beneficio que han obtenido de esas actividades está relacionado con un mayor acercamiento y mejores relaciones con la comunidad (Espacios de integración con otras personas 24% y Mejorar la convivencia con la comunidad 18%).

Sin embargo, es pertinente señalar que el vínculo de cercanía y confianza construido entre la comunidad y los profesionales de las UM podría impulsar procesos organizativos de mayor trascendencia en la comunidad.

Cuando las UM y otras entidades responsables de atender la ola invernal promueven el surgimiento de **liderazgos orientados a la atención de la emergencia**, es frecuente que se formen liderazgos **coyunturales** cuyo **alcance posterior es limitado**. Por ejemplo, aún cuando en todos los municipios había identificados líderes que apoyaban el trabajo inicial de la emergencia, ya unos meses después de la crisis sus tareas se han reducido principalmente a convocar a la población para participar en las actividades que las UM adelantan y a identificar casos de vulneración de derechos o de derechos en riesgo.

40. El principal beneficio que ha recibido su hogar o alguno(s) de sus miembros por las actividades educativas, culturales y recreativas es:



Base: Han participado en actividades educativas, culturales y recreativas 298



Aunque estas son funciones importantes y que han sido clave para el trabajo de las Unidades, estos liderazgos no han sido canalizados hacia un acercamiento con la administración local y una apropiación del conocimiento y las prácticas sobre la garantía de derechos, que permita soluciones de más largo plazo.

En todos los municipios donde había albergues temporales, las personas querían reubicarse o poder reparar sus viviendas con la ayuda de la administración municipal. Y en todos los municipios con alojamientos temporales, albergues o cambuches, las condiciones de sanidad, alimentación y servicios básicos eran deficientes. Aunque los damnificados entrevistaron afirmaron haber pasado algunas peticiones a la administración para atender sus problemas más críticos, la comunicación con la administración no estaba fundamentada en un trabajo comunitario con objetivos comunes que pudiera ejercer una presión más sólida hacia la atención institucional. Y en los casos en los que la organización comunitaria es más sólida, las UM no han aprovechado esa fortaleza para encauzar la organización hacia la búsqueda de soluciones más sostenibles.

Este es un punto en el que se podría potencializar el trabajo de las UM, teniendo en cuenta además, que la totalidad de los profesionales gozan de confianza y cercanía con las comunidades.

De ese modo, la organización comunitaria que las UM promueve es más en función de la atención a de la emergencia y puede llegar a ser coyuntural. Aún así, a través del énfasis que las Unidades hacen en la convivencia, en el no uso de la violencia para solucionar dificultades al interior y entre familias, se ha realizado una importante restitución del tejido social que ha sido reconocida por damnificados y por autoridades locales. Igualmente, en todos los casos, las UM siempre adelantan su trabajo apoyados sobre una relación muy cercana con la comunidad.

## 6) Atención con integridad y compromiso

Un factor más que caracteriza la calidad de la atención de las Unidades, es que buscan al máximo contribuir para la solución de situaciones problemáticas, aún cuando se trate de temas que rebasen su competencia.

En ese tipo de eventos, las UM han servido como agente catalizador para que las instituciones atiendan los casos de la población y han logrado que los beneficiarios reciban la atención de parte de la entidad competente para resolver su situación. En efecto, los damnificados reconocen en las UM un apoyo para gestionar sus propias dificultades y las de la comunidad.



De ahí que las calificaciones 'bueno' y 'muy bueno' (top two boxes) superen el 60% para las dimensiones evaluadas y alcancen el 90% en la valoración de la actitud de los profesionales y el 93% en su amabilidad.



70. Para cada uno de los siguientes aspectos, califique la acción del ICBF para atender la emergencia:

% TTB - [5] Muy Bueno + [4] Bueno



Base: Total Encuestados 699

En adición a pesar de las limitaciones en el tiempo y en el recurso humano que ya han sido mencionadas, se evidencia un esfuerzo individual y colectivo de los profesionales para brindar atención en la mayor cantidad de zonas en emergencia que les sea posible.

Dadas las características del trabajo de las UM donde es necesario desplazarse repentinamente a diversos municipios y que se compone de comisiones de varias semanas, los profesionales de apoyo deben estar dispuestos a acatar los llamados de urgencia. Eso implica sacrificios familiares y de su tiempo libre, que han sido asumidos por los funcionarios con compromiso hacia la comunidad. Adicionalmente, los profesionales en general sienten pasión por su trabajo, por el trabajo con la comunidad, por colaborar para que las poblaciones a las que llegan puedan superar situaciones difíciles. Los damnificados y las autoridades locales, destacaron el compromiso que observan de parte de los miembros de las Unidades. Sin embargo, las exigencias del trabajo como profesional de apoyo de las UM, en ocasiones han generado que los profesionales abandonen las unidades.

*“..nunca decimos que no, somos conscientes que es un trabajo de comunidad y que debemos estar disponibles en la zona, y de pronto hasta en los días que estamos en Medellín, llegamos hoy, descansamos dos días, tres días y de pronto, hay la necesidad de ir a Urabá o a otro sitio porque hay una emergencia de un desplazamiento, lo que sea, hay que coger el bus y nos regresamos porque hay que atender.”* (Profesional de apoyo, UM Urabá antioqueño, Turbo)

Gracias a lo anterior, el 56% de los damnificados encuestados considera que la atención de las UM ha llegado a ‘todas las personas’ o a ‘la mayor parte de las personas’.

En adición se observó que los profesionales integrantes de las Unidades están fuertemente comprometidos con su trabajo y disfrutan de los logros que consiguen con su trabajo en la comunidad.



*“... es rico de todas maneras trabajar con las comunidades y en términos generales las comunidades son agradecidas... y que uno sí pone el granito de arena, porque fíjate tú que ya te conocen por tu labor, equipo de Unidad Móvil; entonces, pienso que a pesar de esas limitantes, nosotros pa'lante y somos unos verracos y expertos en esta labor” (Profesional de apoyo, UM Cundinamarca, Útica).*

Como se presentó en el apartado sobre ‘acompañamiento, cercanía y confianza’, para el 41% de los damnificados encuestados el ICBF es la institución que más confianza y apoyo les ofrece en la atención de la emergencia invernal. Esto ubica la valoración de las Unidades Móviles por encima de entidades como la Cruz roja Colombiana (19%), la Defensa Civil (14%), Colombia Humanitaria (1%) y muy por encima también de las instituciones locales involucradas con la atención de la afectación por el invierno.

A pesar de que en general es favorable la valoración de la calidad de la atención de las Unidades derivada del compromiso con el que realizan su trabajo, se observó que ésta puede variar en el momento en que se hacen rotaciones entre los profesionales de diferentes UM. Hubo casos en que los damnificados y autoridades locales recordaban muy bien y con gratitud profesionales que integraban anteriormente la UM que atiende su municipio, pero observaban que con la rotación de personal la comunicación con la Unidad había disminuido, al igual que la frecuencia y la calidad de las actividades.

Es importante que se diseñe un mecanismo para garantizar la continuidad de las actividades a pesar de la rotación de personal. Esta necesidad de garantizar la continuidad de las actividades con la misma calidad y pertinencia a pesar de la rotación de los profesionales de las Unidades, también se evidenció en el apartado sobre ‘permanencia en la zona y seguimiento de los casos’.



## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### a. Sobre el trabajo de las UM del ICBF

- En su mayoría, aunque los damnificados en general valoran el apoyo que han recibido de las UM, no las reconocen como tales sino como el ICBF en general
- La atención diferencial a indígenas ha generado conflictos e inconformidad de parte de la población no indígena
- Las características del municipio como la situación de política y corrupción, el funcionamiento del sistema de salud y de educación, la disciplina de la administración en el funcionamiento del CLOPAD, el interés y compromiso de las autoridades locales con los damnificados de la ola invernal, son factores determinantes que inciden sobre la facilidad con la que las UM puedan ofrecer sus servicios con efectividad y sobre el alcance que pueda tener su trabajo
- Hay una gran credibilidad y confianza de comunidad e instituciones hacia UM. Esto se da gracias a legitimidad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en tanto institución y porque ayudan a gestionar soluciones aún cuando no sean de su competencia.

### b. Damnificados

- El alojamiento de damnificados en albergues y alojamientos temporales, si bien al tener a la población reunida hace más rápida la atención de las UM y facilita la convocatoria de la población para las actividades, agudiza las problemáticas. Principalmente: se generan conflictos de convivencia por la cantidad de personas conviviendo en un espacio tan reducido, aumenta el riesgo de abuso sexual, hace más críticas las condiciones de sanidad e higiene.
- La mayoría de los niños con los que pude conversar se sienten bien en los albergues, incluso mejor que en sus casas. Esto pues por un lado, temen que en sus casas puedan inundarse en cualquier momento. Además sienten que en los albergues han conocido más niños, tienen más amigos y pueden jugar. También, dicen que sí les gusta que los visiten las UM y los asocian con juegos y aprendizaje.
- En promedio 125.63 personas dormían o duermen en los albergues donde habitan o habitaban los damnificados. Bolívar y Antioquia fueron los departamentos en donde más damnificados se alojaron en alberges, 212.66 y 165.76 personas, respectivamente.
- En promedio 6 personas dormían en los espacios adecuados en los albergues para cada familia. En Antioquia y Sucre el promedio era superior, siendo 8 y 9 personas respectivamente.
- 20% de los damnificados encuestados continúan habitando en el albergue y 57% retornaron a la vivienda habitual del hogar.
- En el hogar del entrevistado hay en promedio 1.38 niños y 1.39 niñas menores de 14 años
- 58% de los damnificados son beneficiarios de algún programa del ICBF. Los programas con más beneficiarios son Desayunos infantiles y Restaurante escolar



- El desempleo es uno de los factores más problemático para los damnificados y es uno que además repercute sobre las posibilidades de acceder a bienes como alimentos. Esto último fue señalado como otra de las principales preocupaciones de los damnificados.

Adicionalmente, es una problemática sobre la que es muy limitada la incidencia de las Unidades Móviles. Solo en un 9% de los casos los damnificados consideran que el trabajo de las UM les ha ayudado bastante a conseguir empleo. Muchos de ellos son campesinos y las inundaciones dañan los cultivos en los que trabajaban y en las zonas donde la inundación persiste, no hay fuentes de trabajo. En otros casos en los que las personas han sido trasladadas a albergues temporales ubicados lejos de donde vivían anteriormente, los damnificados pierden contactos de trabajos y en otras ocasiones, son campesinos trasladados a zonas más urbanas donde no tienen habilidades para conseguir trabajos

En efecto, el componente cualitativo de la evaluación fue posible identificar la falta de empleo como una de las principales dificultades que afrontan los damnificados pues se traduce en escasez de recursos para la alimentación, la educación, el retorno a la vivienda y para la atención de la salud. Por ejemplo, el desempleo hace a los damnificados dependientes de los mercados que reciben en donación y en consecuencia, llevan varios meses viviendo con una alimentación deficiente tanto en abundancia como en calidad. En otro aspecto, cuando secretaría de educación local de Sabanalarga deja de ofrecer servicio de transporte para trasladar a los niños alojados en el albergue hasta la escuela, estos menores dejan de asistir a clases pues sus madres no tienen recursos para conseguir otro medio de transporte.

- La pérdida de la vivienda y enseres es otro de los temas más crítico. En muchos casos las viviendas quedan destruidas o semi-destruidas y las personas no tienen los recursos para repararlas. Se presentan otros casos en los que hay personas que se quedan en las zonas afectadas y roban los materiales de las casas de los damnificados que han abandonado sus viviendas huyendo de la inundación. Otra situación que dificulta el tema de la vivienda, es que muchas personas vivían en arriendo y los dueños de los inmuebles por alguna razón dejan de ofrecer arriendos, dejando a esos damnificados sin otras alternativas.

- En cuanto a las condiciones de vida de los damnificados, los resultados del informe cuantitativo ponen en evidencia que las dificultades afrontadas los damnificados al verse desplazados de sus hogares por la emergencia invernal, los traumas psicológicos y los problemas de salud, son una problemática que se agudiza con las regulares o deficientes condiciones de habitabilidad de los alojamientos temporales o las viviendas en las que residen.

Los aspectos peor calificados en las condiciones de vida de los damnificados, son las relacionadas con aseo e higiene y la ubicación de la vivienda.



Califique de 1 a 5 donde 1 es Muy Malo y 5 Muy bueno los siguientes aspectos del lugar que habita el hogar. En caso de no poder calificar el ítem marque 9

% **TTB** - [5] Muy Bueno + [4]



Base: Total Encuestadas 699

En el componente cualitativo de la evaluación, se puso en evidencia el carácter crítico de las condiciones de habitabilidad de los damnificados que residen en alojamientos temporales, sean albergues o cambuches. En la mayoría de los casos los servicios básicos eran deficientes, especialmente el de acueducto y alcantarillado para manejo de residuos, las condiciones de sanidad e higiene y el acceso a alimentación y salud.

Antioquia es el departamento en el cual están las condiciones de vida de los damnificados, incluidas en el gráfico anterior, son calificadas más negativamente. Las calificaciones positivas no alcanzan el 30% sino en el aspecto de suministro de agua potable y en todo caso es una calificación baja.

- Una generalidad de los municipios que fueron estudiados, es que los damnificados habitan en zonas donde se las inundaciones son una regularidad y no son excepcionales de la ola invernal. Aunque las personas están acostumbradas a sobrevivir a las inundaciones, la magnitud de la reciente temporada de lluvias evidenció la insostenibilidad de esa dinámica. Es urgente la búsqueda de soluciones más definitivas que vayan más allá de la atención de emergencia, pues son situaciones reiterativas. Es de destacar la reubicación del Corregimiento de Doña Ana, pero probablemente la reubicación no pueda ser la solución en todos los casos.

- En general los damnificados manifiestan una completa incertidumbre sobre su futuro cercano y muchos afirman que los harán desalojar los alberges al cabo de algunos meses.



## 2) CONCLUSIONES

### i) Valoración de aspectos operativos de la evaluación

Recursos: En general, los recursos financieros y dotaciones con los que cuentan los profesionales de las UM son suficientes para realizar un trabajo adecuado.

Sin embargo, el mejoramiento de dotaciones no ha sido homogéneo. Hay casos en los que es necesario revisar la oportunidad del acceso a los recursos ya que, por ejemplo, las cámaras de fotos o el internet han llegado varias semanas después de la solicitud de las unidades, lo cual implica que ha habido muchos procesos de atención que ya han sido adelantado con recursos insuficientes.

En otro sentido, se evidenció una fuerte escasez en recursos de tiempo para que las Unidades lleven a cabo la atención integral completa. Eso se debe debido al desplazamiento constante al que las Unidades deben responder para atender nuevas emergencias, la amplitud del territorio que corresponde a una UM y la dificultad de acceso a las poblaciones.

Lo anterior conduce a pensar en la escasez de recursos humanos en tanto número insuficiente de UM. Un mayor número de profesionales al servicio de las Unidades permitiría que las que ya han iniciado procesos de atención pudieran hacer acompañamiento más sistemático y hasta etapas más avanzadas de la restitución de derechos.

También se evidenció la necesidad de mayor articulación de las Personerías Móviles y las Unidades Móviles, pues se presentan casos en que cuando la atención se lleva a cabo en zonas rurales dispersas en donde no se cuenta con el acceso fácil a este tipo de entidades, las Unidades deben abandonar la zona para realizar remisión y gestión de los casos. De ese modo, se entorpecen otros procesos de atención tanto en la población rural dispersa como en las otras zonas que esa Unidad debe atender en el tiempo de la comisión.

#### a. Permanencia en la zona y seguimiento de los casos

La permanencia de las Unidades Móviles en las comunidades que están siendo intervenidas y el correspondiente seguimiento de casos que han sido identificados como vulneración de derechos o derechos en riesgo, han surgido frecuentemente como debilidades de la atención de la Unidades.

Como se mencionó en relación con los recursos humanos y de tiempo, la permanencia en una zona depende de la necesidad de atender una nueva emergencia. Cuando las Unidades deben salir de la zona de urgencia con frecuencia se abandonan procesos.

Aún más debido a que la mayoría de las veces, una vez cumplido el tiempo de una comisión, las Unidades no cuentan con el tiempo suficiente para regresar a esa zona a visitar a las familias en las que habían identificado casos de vulneración de derechos, o a hacer seguimiento general de las condiciones y la evolución de los damnificados.



De otra parte, algunos profesionales consideran que el tiempo de comisión es corto para la cantidad de poblaciones que deben atender, aún más porque mucho tiempo se va en desplazamientos.

Todo lo anterior puede explicar la baja frecuencia de visitas que se encontró en el componente cuantitativo del estudio y los deseos de un mayor acompañamiento que expresaron damnificados y autoridades locales en el componente cualitativo.

Un factor que agrava las dificultades del seguimiento de casos, es que no se observó un procedimiento estandarizado para ello. Una vez remitido a la regional del ICBF, al centro zonal o a la entidad local competente, las Unidades se basan en llamadas telefónicas, memorandos que evidencien que la remisión fue hecha, apoyo en personerías o defensorías cuando los derechos no han sido restablecidos y con menor frecuencia, re-visitas a las familiar. Sin embargo, el procedimiento seguido para ello está sujeto primero al criterio y habilidad de los profesionales de las Unidades y, posteriormente, a la eficacia y compromiso de las otras entidades.

Como se profundiza en el siguiente apartado, se llama la atención sobre la necesidad de estandarizar procesos de gestión y seguimiento y, que desde el centro del ICBF se busque la forma para apoyar más este proceso en el que los profesionales deben enfrentarse a fallas profundas y antiguas en los procesos locales de atención.

En todo caso, la cobertura de las Unidades se muestra limitada al analizarla en el componente cuantitativo del estudio que contiene un muestreo representativo. Casi la mitad del total de los encuestados afirma no haber recibido atención de las UM del ICBF. Aún así, su calidad es positivamente valorada entre los damnificados que afirman haber recibido atención.

Puede señalarse que las actividades de las Unidades Móviles se concentran fundamentalmente en la población residente en alojamientos temporales y es allí donde son más reconocidas, aún cuando los profesionales afirmaban que también realizaban trabajo intensivo con los damnificados dispersos.

#### *b. Mecanismos de restitución de derechos y seguimiento*

- Conducto regular UM: En las etapas iniciales del proceso de atención el trabajo de las UM es efectivo y logran articulación institucional. En las últimas etapas del proceso de atención se presenta una de las principales dificultades para las actividades de las Unidades Móviles, pues es en donde el alcance de las Unidades tiene un límite al depender de la respuesta de las instituciones locales responsables de las problemáticas identificadas.

*“... a veces tú no cuentas con el apoyo completo de las entidades que rodean a la familia, muchas veces de pronto se te cierran las puertas por el lado de la salud, si todos estuviéramos articulados, si todos habláramos lo mismo, fuera la atención mucho mejor, a veces no encuentras el mismo apoyo en todos los entes municipales, en todas las administraciones...”* (Profesional UM Sucre, San Benito Abad).



- Gestión y Seguimiento: En la gestión y seguimiento de casos en donde se presenta vulneración de derechos, no se observó la utilización de un protocolo claramente establecido y estandarizado entre todos los equipos de profesionales. De existir, no se evidenció que todos los equipos de trabajo lo utilicen.

Adicionalmente, se encontró que con frecuencia los profesionales pierden contacto con los procesos que han quedado en manos de otros actores una vez efectuada la remisión a la entidad competente, debido al desplazamiento constante de las Unidades y a la falta de un mecanismo más sólido para realizar los seguimientos. Cuando los casos se encuentran en la etapa en que son responsabilidad de otras entidades, el seguimiento es más esporádico e informal.

Igualmente, cuando se trata de casos que son tratados en el lugar en el que habitan los damnificados y que son competencia de las Unidades, las posibilidades de hacer seguimientos a los casos identificados de vulneración de derechos o de derechos en riesgo, dependen de que el equipo de trabajo tenga la disponibilidad de tiempo para regresar a la zona. Igualmente, la forma en que se realizan no está fundamentada en un protocolo de seguimiento claro.

La no estandarización, si bien puede permitir mayor flexibilidad para adaptar las actividades a las particularidades de cada caso, al mismo tiempo limita la posibilidad de conocer en cuántos casos efectivamente se consigue la restitución de derechos, en cuales no y por qué motivos, de modo que sea posible realizar las correcciones pertinentes para aumentar la efectividad de la gestión de los casos remitidos.

- Empalme en la rotación de profesionales: Es frecuente la rotación de profesionales integrantes de las UM. Para muchos de ellos es positivo ya que oxigena el equipo de trabajo y permite dar nuevos enfoques al trabajo así como descubrir nuevas estrategias de intervención. Así mismo, en algunas zonas afectadas llegan Unidades distintas en diferentes momentos de la emergencia, para respaldar a los equipos que han debido atender nuevas crisis.

Es necesario señalar dos debilidades identificadas en este aspecto operativo de la modalidad de atención de Unidades Móviles. Por un lado, no se observó que los profesionales de las UM tuvieran claridad en los criterios bajo los cuales las rotaciones se llevan a cabo. En ocasiones las unidades llevan muchos años con el mismo equipo y a pesar de su solicitud, no han recibido la orden de rotación.

De otra parte, cuando una Unidad llega a la zona afectada tras la salida de otra, no fue posible encontrar mecanismos de empalme entre los equipos de trabajo que fueran claros ni regulados formalmente. En ocasiones la Unidad saliente elabora informes detallados con el trabajo adelantado y el trabajo prioritario por adelantar por el equipo entrante. En otros casos estos informes no son elaborados, lo cual dificulta el trabajo de la nueva Unidad que llega a la zona y hace inestable la continuidad en las actividades así como calidad de las mismas.



### c. Calidad de los servicios: acompañamiento, profesionalismo y oportunidad

Las UM del ICBF son la única entidad de las que atienden la emergencia invernal, con la que los damnificados han generado vínculos fuertes de cercanía y confianza. Este hecho ha permitido que mitigar la sensación de abandono que experimentan las comunidades que llevan varios meses viviendo en condiciones regulares o deficientes, bien sea en los alojamientos temporales o en las viviendas de origen.

En las zonas donde las Unidades Móviles han logrado realizar visitas semanales, quincenales o mensuales, se destaca que ninguna otra entidad ha realizado acompañamiento regular a los damnificados. Este hecho fortalece más la relación más la relación entre profesionales y damnificados, al tiempo que eleva confianza de la población en esta entidad. Esto ha sido un valor agregado del trabajo de las Unidades, aún más en las zonas más aisladas y de difícil acceso donde con frecuencia las UM del ICBF son la única entidad en hacer presencia.

El que las UM sean profesionales especializados en atención psicosocial y nutricional, que llegan a las zonas más distantes donde las condiciones de los damnificados son más críticas, es una gran fortaleza de esta modalidad de atención. En condiciones de emergencia las otras entidades que ofrecen servicios se ocupan más de la supervivencia inmediata y ni esas organizaciones y las autoridades locales están en capacidad de hacer acompañamiento psicosocial aún menos cuando se trata de niños. De ese modo, es una gran ventaja contar con profesionales especializados en aspectos que otras entidades no manejan y que se desplacen a donde las personas más los necesitan. De ahí que en general la atención de las Unidades obtenga calificaciones muy positivas.

La interdisciplinariedad del equipo de las UM en muchos casos es una fortaleza para ofrecer atención integral, pero puede ser una debilidad cuando es fuente de conflictos profesionales y desacuerdos.

En cuanto a la oportunidad de llegada, si bien aceptable que las Unidades tarden más de un día en hacer presencia en las zonas afectadas ya que no se trata de un equipo de socorro, es necesario revisar las razones que demoran su llegada: aunque en el componente cualitativo del estudio se encontró que los profesionales consideran que su llegada casi siempre es oportuna (3 o 4 días después) y que incluso con frecuencia les toca hacer de organismos de socorro, en el componente cuantitativo del estudio se encontró que en promedio las Unidades tardan 36 días en llegar a las zonas afectadas.

## **ii) Valoración de las dimensiones de atención de las UM**

### a. Atención psico-social a las familias

La atención psicosocial es ampliamente reconocida por los damnificados. En la medida en que permiten aliviar tensiones que podrían agravar las difíciles condiciones producidas por la afectación y el desplazamiento por las inundaciones, así como la sensación de abandono que generalmente experimentan, es especialmente significativa para ellos y para las



autoridades locales. Se destaca, además, que **muy pocas instituciones atienden de forma continua ese plano de las dificultades que afrontan los damnificados.**

La principal estrategia para realizar este tipo de atención son las charlas grupales. Aunque han tenido un resultado favorable y aún cuando existen otras estrategias lúdicas y de atención personalizada, sería positivo fortalecer la diversificación de estrategias pedagógicas y de acompañamiento psicosocial.

Gracias a la atención psicosocial, se observan cambios significativos en el conocimiento y comportamiento de los damnificados sobre los temas clave que las UM trabajan.

En cuanto al conocimiento, los damnificados afirmaron haber aprendido acerca violencia intrafamiliar y dónde acudir cuando ésta se presenta (63%), los derechos de los niños y las niñas (61%), la violencia intrafamiliar y a quién apelar cuando se presenta (60%), la violencia sexual y dónde acudir cuando se presentan casos (58%).

En lo que se refiere a cambios en el comportamiento, los damnificados, efectivamente reconocen que ha logrado aliviar tensiones entre las familias, los líderes de las comunidades están atentos de identificar y reportar casos que les competen a las Unidades. Los encuestados consideran que la atención ofrecida por las Unidades les ha ayudado considerablemente a sobrellevar la emergencia, al atender aspectos como permitirles cuidar más adecuadamente de la salud de sus hijos, lograr mejorar las relaciones con los vecinos (62%) y tener una comunidad más organizada (60%), al brindarles apoyo emocional que les permite enfrentar la adversidad (53%), fortaleciendo el trabajo en comunidad (52%) y ofreciendo una atención psicosocial tal que les permita mejorar la calidad de las relaciones al interior del hogar (51%).

El componente cualitativo del estudio permitió ver aprendizajes significativos en estos campos, a través de testimonios de damnificados, autoridades locales y profesionales de las Unidades Móviles.

Es importante tener en cuenta que se hay elementos externos que entorpecen y afectan negativamente los logros obtenidos por la atención psicosocial de las UM. Cuando los damnificados no reciben atención integral por parte de otras instituciones para hacer más aceptables sus condiciones de vida en medio de la emergencia, se genera un fuerte obstáculo a los resultados positivos de la atención psicosocial. Por ejemplo, temas críticos como la alimentación cotidiana, la salud y la vivienda continúan sin solución.

En cuanto a la estrategia Retorno a la Alegría, si bien tiene una valoración positiva tanto por los damnificados como por los profesionales, se observaron debilidades en los recursos propios de la estrategia que, al depender de la disponibilidad de recursos del municipio y de su disposición para apoyar la estrategia, ponen en juego su éxito. Además, al concentrarse en las cabeceras municipales deja por fuera una gran cantidad de población rural que con frecuencia es la que afrontó la afectación más fuerte.



### b. Atención alimentaria y nutricional

Este tipo de atención es la más reconocida por los damnificados y es valorada positivamente. Sin embargo, la atención psicosocial parece ser más significativa emocionalmente.

La entrega de raciones y la verificación de peso y talla, son las estrategias de atención nutricional más conocidas. El bajo peso es el principal problema nutricional identificado.

En este plano, también se han observado cambios importantes en el comportamiento y conocimiento que poseen los damnificados. Las prácticas para la adecuada manipulación de alimentos es la más reconocida por los damnificados y los profesionales, a su vez, destacan los casos en que han logrado que las madres noten cambios en la disposición de sus hijos a alimentarse, así como en sus condiciones físicas.

A pesar de la importancia en de los resultados de este tipo de atención, los profesionales de las Unidades identificaban una gran limitación en la incidencia de sus actividades en materia de nutrición y seguridad alimentaria como consecuencia de las difíciles condiciones de vida que afrontan los damnificados en los alojamientos temporales.

Es muy grande la magnitud de la problemática de la alimentación entre los damnificados, debido a que al tener que abandonar sus zonas de residencia en medio de la emergencia con frecuencia no logran conseguir empleo y dependen de las donaciones de mercados. Es una de las principales dificultades que los damnificados deben afrontar. Este hecho puede explicar que con alguna frecuencia la atención alimentaria de las UM sea considerada insuficiente. La cantidad de la ración y la frecuencia en que la reciben son los factores más criticados por los damnificados.

De otra parte, la entrega de mercados siempre genera conflictos en dos niveles. Por un lado, se generan rivalidades y envidias entre las personas damnificadas, tensión que se acentúa con circunstancias como la entrega focalizada de raciones del ICBF que excluyen a la población que no es calificada como objetivo de la atención de esta entidad. En un segundo nivel, se generan choques y tensiones entre los damnificados y las autoridades locales, pues los primeros consideran que el municipio es negligente e irresponsable; las segundas encuentran que los damnificados hacen trampas para conseguir más mercados y creen que ellos no quieren buscar soluciones propias a su alimentación, esperando vivir de las ayudas del municipio y de otras entidades.

### c. Focalización de la atención

La focalización es ampliamente reconocida por damnificados, autoridades locales y profesionales y es valorada positivamente dado que es una entidad que ofrece atención diferencial ya direccionada de acuerdo con las características específicas de la población desplazada y damnificada por la ola invernal, especialmente, población menor de 6 años, madres gestantes y lactantes.



Sin embargo, la focalización en la entrega de alimentos genera inconformidad entre la población de damnificados que no reciben ayudas por no cumplir con las características de población prioritaria, aún cuando también evidencien grandes carencias y necesidades. Los profesionales también manifiestan su sinsabor al tener que excluir de las ayudas a familias igualmente necesitadas e incluso con niños pequeños así tengan 6 años y medio o 7 años.

#### d. Articulación y coordinación interinstitucional

Es una de las mayores dificultades para la atención integral y efectiva de las Unidades Móviles.

Aunque en los primeros momentos de la atención, la llegada al municipio a las visitas a las familias la articulación con el CLOPAD es efectiva, a pesar de la disposición de los profesionales, llega un punto en que la Unidad ya no puede controlar la respuesta de las entidades locales que deben responder a temáticas como educación y salud. Con frecuencia los sistemas locales de salud, educación etc presentan fallas en su funcionamiento regular, que termina por entorpecer los esfuerzos de las UM por garantizar la restitución de derechos.

Esto se agrava debido a que las Unidades no usan procesos estandarizados de gestión y seguimiento y que no logran obligar a las entidades a responder a sus solicitudes.

Por lo anterior, muy pocos damnificados señalan haber recibido apoyo de las UM para recibir atención de otras instituciones e incluso los profesionales de las Unidades reconocen que aunque en ocasiones se logran solucionar casos de vulneración de derechos o de prevenir tal vulneración cuando hay derechos que se encuentran en riesgo, con frecuencia los casos no son atendidos.

#### e. Apoyo a la organización comunitaria

El acompañamiento psicosocial y nutricional sistemático basado en estrategias de acercamiento a la comunidad y de identificación de liderazgos entre los damnificados, ha permitido que el trabajo de las Unidades haya colaborado con la organización comunitaria. Estos liderazgos, a su vez, han servido de garantes para el cumplimiento de las normas mínimas de convivencia, especialmente al interior de los alojamientos temporales.

Sin embargo, la organización comunitaria que las UM promueve es más en función de la atención a de la emergencia y puede llegar a ser coyuntural. Gracias a la existencia de relaciones cercanas y sólidas entre las Unidades y los damnificados, esos liderazgos podrían ser canalizados hacia procesos organizativos más duraderos que permitan llegar a soluciones de más largo plazo para los damnificados.

Aún así, a través del énfasis que las Unidades hacen en la convivencia, en el no uso de la violencia para solucionar dificultades al interior y entre familias, se ha realizado una importante restitución del tejido social que ha sido reconocida por damnificados y por autoridades locales.

f. Atención con integridad y compromiso

Esta es una de las principales fortalezas de la modalidad de atención de las Unidades.

Damnificados y autoridades locales destacan la amabilidad y entrega de los profesionales de las Unidades en el acompañamiento y gestión de procesos que ellos adelantan.

Los profesionales, por su parte, reconocen que su trabajo exige muchos esfuerzos y sacrificios especialmente de su tiempo de descanso, pero reconocen que es necesario dadas las características de su trabajo, y lo hacen con gusto. Ellos afirman que la mayor satisfacción de su trabajo ha sido los cambios que han logrado en las comunidades a través de las actividades que ellos implementan.

A pesar de que en general es favorable la valoración de la calidad de la atención de las Unidades derivada del compromiso con el que realizan su trabajo, se observó que ésta puede variar en el momento en que se hacen rotaciones entre los profesionales de diferentes UM. Hubo casos en que los damnificados y autoridades locales recordaban muy bien y con gratitud profesionales que integraban anteriormente la UM que atiende su municipio, pero observaban que con la rotación de personal la comunicación con la Unidad había disminuido, al igual que la frecuencia y la calidad de las actividades.

En general, se observan resultados positivos de las actividades adelantadas por las UM del ICBF.

75. Teniendo en cuenta las acciones y la asistencia brindada por la unidad móvil del ICBF, dígame qué tan de acuerdo está con las siguientes frases en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo (TD) y 5 es totalmente de acuerdo (TA)

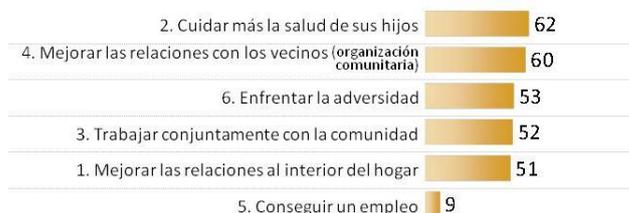
% **TTB** - [5] Totalmente de acuerdo + [4] De acuerdo



Base: Total Encuestadas 699

74. En una escala de 1 a 5, donde 1 es poco y 5 es mucho, ¿Qué tanto cree usted que la intervención y la acción de la unidad móvil del ICBF le ha ayudado

% **TTB** - [5] Mucho + [4]



Base: Total Encuestadas 699



### 3) RECOMENDACIONES

- En cuanto a los recursos, es importante comenzar por asegurar que todas las Unidades existentes cuenten con las dotaciones necesarias para realizar sus actividades.

Es necesario valorar las alternativas existentes para solucionar la problemática de la escasez de tiempo de las Unidades para hacer un seguimiento más riguroso de los procesos iniciados. De ahí, surge la posibilidad de considerar la conformación de nuevas unidades que respalden la atención de las nuevas emergencias, de modo que aquellas que ya han adelantado procesos de restitución de derechos no deban abandonarlos.

De no ser posible la creación de Unidades nuevas, se deben buscar soluciones alternativas para evitar el abandono de procesos, por ejemplo, grupos móviles vinculados a las UM que se hagan responsables de los seguimientos y las gestiones. La diferencia entre estos grupos móviles y las actuales remisiones a las Regionales, los Centros Zonales o las entidades locales, sería que se tratarían de equipos cuyo principal fin sería garantizar en lo posible la efectividad en la articulación interinstitucional para la restitución de derechos por lo que no lo dejarían en un segundo plano por atender otras urgencias.

- Frente a los mecanismos de restitución de derechos y seguimiento de casos, es necesario garantizar la existencia de protocolos más estandarizados para el desarrollo de las actividades de las UM.

Si bien los profesionales de las Unidades siguen un conducto regular a la llegada a las zonas afectadas y son rigurosas en la identificación y remisión de casos, las etapas posteriores de gestión y seguimiento de casos se desarrollan de modo más bien informal.

Por tanto, es importante buscar la forma de estandarizar lo más posible para conocer en cuántos casos efectivamente se consigue la restitución de derechos, en cuales no y por qué motivos, de modo que sea posible realizar las correcciones pertinentes para aumentar la efectividad de la gestión de los casos para la restitución de derechos.

- De otra parte y en relación con la articulación interinstitucional, dada la importancia del apoyo de las instituciones locales para el éxito de las actividades de gestión y seguimiento, es necesario desarrollar una estrategia desde el centro del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que apoye los esfuerzos que hacen los profesionales de las Unidades que las instituciones locales respondan a sus remisiones. En la medida que con frecuencia la posibilidad de articulación en las etapas finales de la atención se ve obstaculizada por deficiencias en el funcionamiento de los sistemas de atención locales o por negligencia de las autoridades, es difícil que un equipo de cuatro profesionales logre hacer que esos actores institucionales asuman sus responsabilidades en la atención de la emergencia. Es necesario procurar dar a las UM más peso en el proceso de restitución de derechos.

Para ello es clave la articulación con las Personerías Móviles, ya que son la entidad que tiene mayor competencia jurídica para obligar a las entidades locales a ofrecer los servicios que constituyen derechos fundamentales de la población damnificada.



- Sería ideal lograr aumentar la cantidad de visitas a las comunidades, por un lado para hacer seguimientos más sistemáticos a la evolución de los procesos y por el otro, para conservar la confianza y valoración que las Unidades Móviles han ganado.

- Frente a la oportunidad en la llegada, se requiere hacer una exploración más intensiva acerca de las razones por las que se encuentra que en promedio las Unidades están tardando más de un mes en hacer presencia en las zonas de emergencia y tomar los correctivos necesarios. En este punto es importante señalar que aunque el promedio de llegada es de 36 días son muy variados los tiempos de llegada. Por tanto, una alternativa es identificar las unidades que más diferencias muestran en los tiempos de llegada, comparar sus procesos de operación y tomar los correctivos necesarios para que la atención de las Unidades sea realmente oportuna.

- En cuanto a la atención psicosocial, es importante preservar la regularidad de este tipo de acompañamiento en la medida en que es emocionalmente muy significativo para los damnificados y ha generado cambios observables en su comportamiento y conocimiento sobre temáticas clave en temas de derechos. Así mismo, es necesario preservar la estrategia de lograr el mayor acercamiento posible a la población para hacer más efectivo el proceso de recuperación psicosocial. Sería interesante fortalecer la diversificación en la atención psicosocial de modo que las actividades realizadas sean siempre atractivas para las comunidades.

Se hace necesario evitar que las deficiencias en los servicios que competen a otras entidades (ej. Salud y educación) continúen aumentando las dificultades entre las familias damnificadas y terminen por entorpecer los procesos psicosociales adelantados por las Unidades, especialmente aquellos relacionados con el manejo de las tensiones para evitar violencia al interior de la comunidad. Para ello, de nuevo se evidencia la necesidad de apoyar más las gestiones que adelantan las Unidades para la articulación interinstitucional en el proceso de restitución de derechos. Las deficiencias en la prestación de servicios a nivel local con frecuencia rebasan las capacidades de los profesionales de las UM.

- En cuanto a la atención alimentaria y nutricional, surge la necesidad de fortalecer la articulación de las UM del ICBF con las entidades responsables de la donación de alimentos, de modo que sea posible garantizar la nutrición adecuada para toda la comunidad. Aún más, teniendo en cuenta que el UM solo entrega raciones de emergencia una vez.

Así mismo, para lograr mejores resultados en el cambio de prácticas e manipulación de alimentos e higiene, se requiere buscar mayor articulación con las autoridades responsables de la provisión de agua potable y saneamiento básico. De otro modo, los aprendizajes logrados a través de charlas pedagógicas resultan inoperantes en la práctica.

- Igualmente, en relación con la focalización de la atención, es necesario lograr mayor coordinación con las otras entidades responsables de ofrecer ayudas alimentarias de modo que, en el momento de la entrega de alimentos, las UM puedan entregar raciones de emergencia a su población prioritaria al tiempo que el resto de los damnificados reciban ayuda alimentaria de otras entidades. De ese modo, sería posible minimizar los roces y los



sentimientos de exclusión derivados de la entrega de raciones solamente a la población objetivo del ICBF.

- Al tiempo que es importante realizar actividades especiales con la población objetivo del ICBF o en los casos en los que se presenta vulneración de derechos, es necesario seguir incluyendo a la totalidad de los damnificados en las actividades pedagógicas y recreativas, tanto en temas psicosociales como nutricionales. Esto ya que las problemáticas que son prioritarias para las UM del ICBF (violencia intrafamiliar, abuso sexual, convivencia, maltrato intrafamiliar, prácticas alimenticias, de manipulación de alimentos e higiene) no se producen en exclusiva entre la población objetivo (menores de 6 años, madres gestantes y lactantes) sino que son parte de la cotidianidad de toda la población desplazada y su prevención depende de una atención holística.

- En cuanto al apoyo a la organización comunitaria, se observa que las UM podrían dar un mejor provecho a las relaciones de confianza que han construido con los damnificados y a los procesos organizativos que han sido adelantados para apoyar las actividades de las Unidades.

Considerando que el mayor obstáculo para la restitución de derechos es la deficiente respuesta de las autoridades locales, las Unidades, gracias a la legitimidad de la que gozan, podrían fortalecer los procesos organizativos para que los damnificados se apropien del conocimiento y ejercicio de sus derechos ciudadanos y desde ahí entren en comunicación con las autoridades locales. Las UM podrían promover liderazgos sólidos que permitan a la comunidad exigir sus derechos con mayor propiedad a sus autoridades locales y lograr soluciones de más largo plazo. Es importante que los liderazgos y procesos organizativos que ya han sido adelantados trasciendan la coyuntura de los primeros momentos de la emergencia invernal pues son un gran insumo para el restablecimiento de derechos de la comunidad.

- A pesar de que es alto el nivel de compromiso de los profesionales con su trabajo en la atención de la emergencia invernal, es importante que se diseñe un mecanismo para garantizar la continuidad de las actividades a pesar de la rotación de personal y evitar que disminuya la calidad de la atención, por ejemplo, cuando ingresa un profesional menos carismático. Esta necesidad de garantizar la continuidad de las actividades con la misma calidad y pertinencia a pesar de la rotación de los profesionales de las Unidades, también se evidenció en el apartado sobre 'permanencia en la zona y seguimiento de los casos'.



## ANEXO I: CONTEXTO Y DIFERENCIAS POR MUNICIPIO: Estudios de caso

El reciente período de lluvias denominado ‘Ola Invernal’ afectó en una forma muy severa la totalidad del territorio nacional. En casi todos los casos el momento más crítico del invierno fue al final del año 2010, pero ha habido variaciones en las dinámicas de la ola invernal en los diferentes municipios. Igualmente, aunque ya se presentó una valoración general de la operación de las Unidades Móviles del ICBF para la atención del período de invierno, es pertinente presentar algunas particularidades de la situación en cada uno de los municipios en los que se realizó el trabajo de campo cualitativo, que de una u otra forma inciden tanto sobre la magnitud de la emergencia como sobre el proceso de atención a los damnificados.

### 1) ÚTICA

- **Condiciones del municipio**

- Ubicación y facilidad de acceso

Útica es un municipio ubicado a una hora aproximadamente del municipio de Villeta. La carretera que comunica ambos municipios en su mayoría se encuentra en condiciones deficientes. Hay medios de transporte que entran y salen del municipio con relativa frecuencia.



- Características de la emergencia

La emergencia ocurrida en Útica se produjo por el desbordamiento de una quebrada cercana que generó una gran avalancha de lodo. También hubo crecientes anteriores de esa quebrada y de otros ríos, aunque fue la avalancha lo que produjo mayores estragos. Como consecuencia de la avalancha, en la cabecera municipal el lodo subió hasta los dos metros, afectando incluso la alcaldía, la iglesia y el parque principal.

A pesar de la magnitud del desastre, afectadas el CLOPAD había hecho seguimiento del crecimiento de la quebrada con lo cual los habitantes fueron evacuados oportunamente.

Además de la avalancha y las crecientes, Útica estuvo muy afectada por los derrumbes en las vías de acceso. Pasada la avalancha, se presentaron también vendavales y crecientes que causaban mucha intranquilidad en la población.



#### - Damnificados

En Útica no hubo albergues, sino que se hizo uso de 'plan padrino' donde pobladores no damnificados o personas con casas de verano en el municipio acogieron a las personas damnificadas.

Las viviendas cercanas al lugar donde se produjo la avalancha quedaron destruidas, incluyendo el colegio del municipio. Muchas otras quedaron inundadas. En el momento en el que se hizo la visita al municipio se estaban construyendo aulas provisionales para restablecer al máximo la normalidad en la educación de los niños y adolescentes. Se habían adaptado caras con sillas y tableros como escuela.



- **Atención Ola invernal**

#### - Unidades Móviles ICBF

Casualmente, las Unidades Móviles estuvieron presentes en el momento de la avalancha en Útica, pues iban para una comisión en Caparrapí cuando ocurrió la emergencia. Las UM fueron un gran apoyo para la evacuación y la atención inmediata de la población afectada. Dada la magnitud del desastre hubo un momento en que había dos Unidades operando en el municipio. Adicionalmente, as U.M apoyaron fundamentalmente la reintegración del tejido social a través de actividades para superar el miedo que realizaron con los niños, actividades lúdicas para suavizar los traumatismos de la tragedia y la mediación de conflictos derivados de que la entrega de ayudas en la población no era homogénea.

El proceso de elección de líderes por cada barrio y cuadra fue liderado por la administración local y el ICBF para apoyar colectivamente la limpieza de las calles y casas. A juzgar por la entrevista del líder de la comunidad, aunque el ICBF sigue haciendo presencia en el municipio por medio de actividades lúdicas y programas conjuntos como con el Ministerio de Cultura, muchas personas no saben que esas actividades se están llevando a cabo. Creen que ya todas las instituciones se retiraron del municipio.

El alcalde y la secretaria de gobierno del municipio consideran que si bien fue muy importante la atención que prestaron las diferentes entidades y el ICBF en particular, esperarían que hubiera un acompañamiento más constante y de más larga duración. Pocas semanas después del desastre todas las instituciones se retiraron de la zona y la administración local reconoce que no está en capacidad de dar continuidad a todos los programas por disponibilidad de tiempo de los funcionarios o porque no están capacitados para ello, por ejemplo el de "Retorno a la Alegría del ICBF". Las personas entrevistadas de la administración municipal consideran que la etapa en la que se retiran las instituciones de la zona de la emergencia, genera una situación que ellos denominan 'nido vacío'.

Desde la perspectiva de los profesionales de la UM, las principales dificultades de las UM para una mejor atención del desastre son los conflictos generados al interior de la misma unidad. En este caso, el profesional entrevistado consideraba que se generaban celos profesionales, tensiones a la hora de definir la mejor forma de atender una situación y en la conducción de las actividades.

- Otras instituciones:

La secretaria de Gobierno considera que la atención de la emergencia producida por la avalancha, el municipio de Útica ha tenido muy buena presencia estatal. Con esto, hace referencia a la visita de diferentes autoridades departamentales y nacionales, incluido el presidente de la República, al apoyo de las fuerzas militares en la atención de la emergencia, en la limpieza y reconstrucción de las viviendas, al servicio del cuerpo de bomberos y la defensa civil, al trabajo de Invías para el arreglo de las vías de acceso al municipio, el trabajo de Colombia Humanitaria en la entrega de ayudas alimentarias, entre otros. Sin embargo manifiestan no haber recibido unos radioteléfonos que solicitaron durante la emergencia para facilitar la coordinación de actividades.

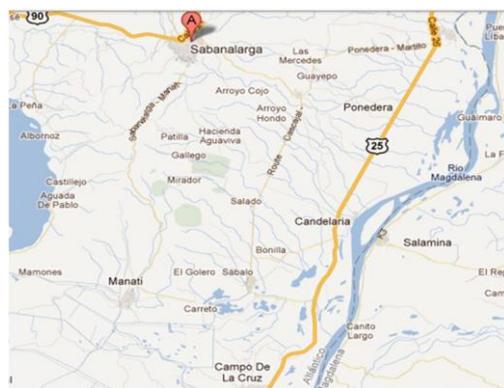
Una debilidad para atender posteriormente la reconstrucción y estabilización del municipio, fue que poco tiempo después de la emergencia muchas autoridades, entre ellas el propio presidente de la República, visitaron el municipio y prometieron la construcción de casas nuevas. Los actores institucionales de nivel nacional se retiraron y no han gestionado la construcción de las viviendas. Esas promesas que ellos denominan ‘en caliente’ han generado expectativas y frustración en la población y de ahí, presión y conflictos con la administración municipal.

## 2) SABANALARGA

- **Condiciones del municipio**

- Ubicación y facilidad de acceso

Sabanalarga es un municipio ubicado aproximadamente a 40 minutos de Barranquilla, comunicada con una carretera en excelentes condiciones y con rutas de transporte frecuentes. El albergue construido en el municipio no queda propiamente en el casco urbano, pero está localizado en un terreno muy cercano a la cabecera municipal, es fácil conseguir transporte en moto-taxi con relativa y también es posible caminar. Sin embargo, el camino que comunica el albergue con la cabecera municipal no está en las mejores condiciones y la lluvia hace transitar por ella sea difícil.



- Características de la emergencia



Es importante tener en cuenta que Sabanalarga es un municipio que no sufrió inundaciones. El municipio resultó afectado por la ola invernal a causa del gran número de damnificados de municipios cercanos que llegaron a refugiarse, principalmente provenientes de Campo de la Cruz, Candelaria y Manatí. Inicialmente los damnificados se ubicaron en varios colegios de Sabanalarga y posteriormente, se adaptó el albergue cerca de la cabecera municipal.

La emergencia en esa zona del departamento de Atlántico se inició el 30 de noviembre, con la ruptura del boquete del río Magdalena en el corregimiento de Villa Rosa y en el de la Peña. El Secretario del Interior de Sabanalarga señala que es una emergencia para la que el departamento no estaba preparado y hubo un momento en el que el municipio alojaba más de cinco mil damnificados en los 25 colegios existentes.

#### - Damnificados

Las emergencias de los municipios cercanos se presentaron al final del mes de noviembre en 2010. Muchos de los damnificados se refugiaron inicialmente en los colegios de sus municipios o los de Sabanalarga y posteriormente se trasladaron al albergue. Los damnificados que aún permanecen en Sabanalarga llevan de 4 a 8 meses habitando en el albergue.

En el albergue hay personas que vienen de municipios cercanos ubicados al sur de Sabanalarga, especialmente Campo de La Cruz y también algunos de Manatí y Candelaria. El albergue adaptado en Sabanalarga tiene capacidad para 300 familias pero según el Secretario del Interior, en este momento solo hay alojadas unas 90 familias. A pesar de la capacidad del albergue, los damnificados han debido afrontar muchas dificultades que van desde las instalaciones del albergue hasta la dificultad para recibir atención en salud.

En efecto, algunas lluvias que han presentado recientemente han dañado las condiciones del albergue: se han levantado techos, se han inundado las residencias temporales de los damnificados, se han empozado los corredores del albergue que no están pavimentados. Una mujer damnificada comentaba que iban a salir damnificados de los albergues. De otra parte, las personas afectadas provenientes de otros municipios han tenido problemas para ser atendidas en Sabanalarga para temas como salud y educación. Por ejemplo, se presentó el caso de una niña que, en una brigada de salud organizada por la UM, se le identificó una 'masita' en el estómago que podía ser peligrosa. Sin embargo, no ha recibido atención en salud porque sus padres están registrados por el Sisbén en otro municipio y no pueden registrar a su hija en Sabanalarga.



De ese modo, se presentan dificultades administrativas que obstaculizan seriamente la gestión de las UM. Además, las Unidades no han recibido apoyo suficiente ni de los municipios de



donde provienen los damnificados, ni de Sabanalarga ni del departamento, para atender esos casos de emergencia. En consecuencia, muchas de las responsabilidades de las instituciones municipales han recaído sobre las UM. Los profesionales de las unidades encuentran un fuerte vacío en la interlocución con instituciones del sector salud.

Una gran dificultad de los damnificados ha sido que muchos de ellos son campesinos o vendedores de dulces y alimentos y tuvieron que dejar sus tierras y sus herramientas. En Sabanalarga no han conseguido empleo, adicionalmente debido a que no hay mucha oferta para trabajos campesinos, por lo cual no tienen una fuente de ingresos diferente de los mercados que les donan. La administración local señala que los damnificados quieren conformarse con las ayudas que reciben y no quieren buscar más alternativas, pero los damnificados entrevistados afirmaban que no han conseguido empleo y que es lo único que quieren para poder salir del albergue.

Los líderes comunitarios surgieron por iniciativa de la gobernación y del ICBF, como estrategia de organización de la atención, pero en general no se observa una organización comunitaria fuerte y los líderes no son reconocidos por toda la comunidad.

- **Atención Ola invernal**

- Unidades Móviles ICBF

La UM de Atlántico que atiende el albergue de Sabanalarga hizo presencia en la zona desde final del mes de noviembre, momento en que sucedieron las inundaciones en los municipios cercanos. Desde ese momento han estado prestando sus servicios en el departamento y llegan a Sabana una vez los damnificados habían sido trasladados al albergue.

En general las personas reconocen el apoyo de las U.M y lo agradecen, pero al parecer la confianza y cercanía de los beneficiarios frente al ICBF depende mucho del carisma de los profesionales, pues se dio una rotación del personal y los beneficiarios sienten que las Unidades ya no están tan pendientes de sus niños. Uno de los profesionales considera que esto se debe a que algunos profesionales están especializados en tareas más técnicas y menos lúdicas y por eso tienen menos contacto con los beneficiarios.

Es necesario reconocer que tanto beneficiarios como el funcionario de la administración local afirmaron que las U.M. han dado un apoyo muy importante a la recuperación psico-social. Adicionalmente los profesionales han quedado al frente de la atención y gestión de casos de salud de emergencia que los municipios no han apoyado y han adelantado esta gestión con responsabilidad.

- Otras instituciones

El operador para la entrega de alimentos en la zona es Cofamiliar. En general se han presentado muchas dificultades con la atención alimentaria que al parecer provienen por un lado de esa entidad y por otro lado de los damnificados. Según estos últimos, hace



aproximadamente un mes y medio que no reciben alimentos. En municipios cercanos incluso se presentaron protestas de los damnificados que han sido contestadas por las autoridades a través del cuerpo antimotines. Sin embargo, las autoridades locales e incluso los profesionales de la UM afirman que los damnificados en parte fueron responsables de que se congelara la entrega de alimento, pues se registraban en listas de diferentes municipios para recibir más raciones de mercado. En general, la entrega de mercados ha sido conflictiva y también ha alimentado tensiones entre los damnificados.

Otra situación problemática ha sido la educación de los niños. Las madres entrevistadas afirman que sus hijos no pueden estudiar hace un par de meses porque secretaría de educación ya no ha vuelto a mandar vehículos para llevar niños al colegio como lo hacían inicialmente.

A pesar de que el Secretario del Interior habla de un plan de contingencia que se había adelantado en la zona antes de las inundaciones, ninguno de los beneficiarios lo menciona. Y en general, los beneficiarios no mencionan instituciones de la administración local.

El ejército y Colombia Humanitaria fueron las instituciones encargadas de la construcción de los albergues. Esta última institución también ha estado presente en la entrega de ayudas de cocina y aseo. La Cruz Roja fue la entidad que más participó de la evacuación de los damnificados.

### 3) PLATO

- **Condiciones del municipio**

- Ubicación y facilidad de acceso

Plato es un municipio de Magdalena ubicado aproximadamente a dos horas y media de Barranquilla. Está comunicado a través de una carretera en muy buenas condiciones, que también conecta a Plato con municipios como Sincelejo, Carmen de Bolívar y San Jacinto. Hay servicios de transporte de fácil acceso y con rutas frecuentes.



- Características de la emergencia

Por la ubicación del municipio y las características de la zona, Plato es un municipio que anualmente está expuesto a inundaciones derivadas de la crecienta del Río Magdalena y de algunos arroyos que atraviesan el casco urbano del municipio. Según el Secretario de Planeación del municipio, la magnitud de las crecientes ha ido incrementando anualmente por la sedimentación que se produce por los desperdicios que las minas arrojan al río y por el crecimiento del nivel del mar: *“mientras que Plato se inundaba en el 2003 a una cuota de 11 metros, hoy el río Magdalena presenta cuotas de 14 metros”* (Secretario de Planeación, Alcaldía municipal de Plato, Magdalena).



De ese modo, la inundación del año 2010 afectó prácticamente todo el casco urbano, incluyendo la alcaldía municipal, que también era usada como albergue en los momentos iniciales de la emergencia. La zona rural también produjo un gran número de afectaciones.

#### - Damnificados

De acuerdo con el Secretario de Planeación municipal, en la ola invernal de 2010-2011 hubo 6.133 familias damnificadas lo cual implica alrededor de 40 mil personas damnificadas incluyendo la zona rural y el casco urbano.

Debido a las inundaciones constantes en el municipio, los damnificados actuales no son solo de ola invernal sino que son población vulnerable constantemente. Son personas expuestas al riesgo constantemente. Sin embargo, al parecer los damnificados usualmente no encuentran ayuda de la administración y han creado sus propias estrategias para reaccionar ante las inundaciones.



Los damnificados del casco urbano se han instalado en unas viviendas de interés social que están sin terminar. Aunque inicialmente fue una solución de emergencia en el momento de la inundación, manifestaron no querer regresar a sus casas porque saben que tendrán que salir en emergencia en pocos

meses cuando vuelva a comenzar el período de lluvias. Esa situación ha generado conflictos con la administración pues según afirmaron los damnificados, los han amenazado en varias oportunidades con sacarlos usando el cuerpo antimotines. También afirman que la administración quitó los sanitarios que se habían instalado en las viviendas para que no se averiaran, razón por la que las condiciones sanitarias de los damnificados han sido muy difíciles. En el albergue tampoco cuentan con servicios básicos y deben recoger el agua para su consumo del mismo lugar donde está almacenada el agua para los caballos de la zona.

En este momento la administración, con la ayuda de la Nación y de Colombia Humanitaria, está construyendo un albergue con capacidad para 500 familias, esperando poder alojar a los damnificados que hasta el momento han ocupado otros lugares como el caso de las viviendas de interés social. Sin embargo, este hecho no genera credibilidad entre los damnificados.



- **Atención Ola invernal**

- Unidades Móviles ICBF

La UM que hace presencia en Plato ha estado en el municipio desde el año 2005 atendiendo situaciones de emergencia invernal. En varios momentos incluso han hecho de organismos de socorro.

Los profesionales de la U.M llevan varios años trabajando juntos y tal vez eso les ha permitido eficiencia en sus actividades. Sin embargo, los profesionales afirman que prefieren mayor rotación en los equipos para oxigenarlos y encontrar ideas nuevas, pero que a pesar de haberlo solicitado la rotación no se ha hecho efectiva.

La Unidad Movil ha tenido dificultades para transportar ayudas alimentarias a los corregimientos: a modo de ver de los profesionales de la U.M, esto se da por poco apoyo de la administración municipal, departamental y de otras instituciones encargadas de la atención. El secretario del municipio afirma que la dificultad del transporte se trata de una escasez de recursos propios de las UM.

Los profesionales de la Unidad manifiestan inconformidad con la necesidad de dejar abandonados los procesos cuando les dan aviso de ir a cubrir una emergencia nueva y con la imposibilidad de entregar ayudas alimentarias de forma homogénea. El malestar se presenta especialmente porque los profesionales afirman haber intentado dialogar con sus superiores y hacer las peticiones que consideran pertinentes para mejorar la calidad de su trabajo, pero no han encontrado interlocución ni respuesta.

- Otras instituciones

La UM no ha encontrado una colaboración cercana del municipio ni del departamento para garantizar que los damnificados alojados en albergues puedan habitar en las mejores condiciones posibles en medio de la calamidad y consideran que no ha habido aprendizaje institucional para atender las inundaciones anuales.

*“... siempre es lo mismo en ese sentido, es a pedir lo mismo a las instituciones, oye, necesitan agua, es lo mismo, es repetitivo, porque de pronto en un evento tú dices, bueno, el agente territorial en esta vez no pudo cumplir, pero siempre es lo mismo, ahora hay cantidad de cambuches, hay como 15 cambuches que hemos estado dándoles acompañamiento y clasificando las familias, y es lo mismo, ellos tienen que buscar el agua en la casa más cercana, esta vez no ha hecho una visita el ente territorial a esos cambuches” (Profesional, UM Plato, Magdalena)*

Como se presentó anteriormente, para la administración ha sido una gran dificultad la ubicación de las personas damnificadas pues muchos se instalan en lugares que tienen propietario y la administración hasta el momento no ha tenido la capacidad para ofrecerles un lugar para reubicarse. Según el mismo Secretario de Planeación, los albergues que se han hecho actualmente no ofrecen a los afectados unas condiciones de vida aceptables: no



están las adecuaciones de los baños en perfectas condiciones, los suministros de servicios públicos mínimos como son acueducto y alcantarillado.

Las entidades que han sido importantes para la atención de la emergencia invernal de 2010 y 2011, han sido la Defensa Civil, que según el Secretario de Planeación es la primera en intervenir y ha sido eficiente, y los miembros del CLOPAD: La Personería Municipal como defensora de los derechos de la comunidad, el ICBF, la Policía Nacional, el Ejército Nacional, Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja, la Defensa Civil, el alcalde como presidente del comité, secretario de planeación como el secretario del comité y secretario de gobierno como coordinador.

#### 4) TURBO

- **Condiciones del municipio**

##### - Ubicación y facilidad de acceso

El municipio de Turbo se encuentra aproximadamente a 25 minutos del municipio de Apartadó, el cual es conocido como la capital del Urabá antioqueño. Hay una vía de acceso terrestre en muy buenas condiciones y medios de transporte abundante y frecuente.

Llama la atención el que la alcaldía municipal esté ubicada en las afueras del casco urbano del municipio.



##### - Características de la emergencia

Turbo fue un municipio muy afectado por la ola invernal en el final del año 2010, especialmente el área rural. Las inundaciones más fuertes fueron ocasionadas por el desbordamiento de los ríos Currulao y el Guadualito en el mes de diciembre. El área urbana no fue afectada y los alojamientos temporales están ubicados más cerca de la zona rural de Turbo, en el corregimiento de Currulao.

La zona donde mayor población resultó damnificada, son una serie de veredas como Puerto Cesar Plátano, Puerto César Playas, Chiguiro, el Comulato, Monteverde y Punto Rojo que se inundan varias veces en el año, y la zona norte del municipio, Pueblo Bello, San José que se atendió por helicóptero.

Cerca de 86 veredas resultaron afectadas y muchas de ellas son consideradas de alto riesgo a causa de las frecuentes inundaciones. El mayor impacto de la ola invernal en Turbo se concentró sobre el sector agrícola, especialmente la zona bananera y de maíz, los productos



más representativos de la economía del municipio. Los daños en los cultivos afectaron tanto a las empresas multinacionales que son propietarias de grandes extensiones de cultivos, como a los campesinos que trabajan en ellos o que tienen pequeñas parcelas de pancoger.



Además de la afectación de viviendas y cultivos, la problemática en el municipio se agudizó por la llegada de una gran cantidad de damnificados del departamento del Chocó, de los municipios de Río Sucio y Carmen del Darién.

#### - Damnificados

En total, el Secretario de Planeación del municipio afirma que el censo realizado reportaba cerca de 5000 familias damnificadas por la ola invernal. En el alojamiento temporal ubicado en el corregimiento de Currulao hay albergadas 76 familias provenientes de las veredas cercanas que fueron mencionadas. Muchas de sus veredas fueron declaradas zonas de alto riesgo, por lo que no quieren retornar. Llama la atención que incluso los niños entrevistados afirman que sus viviendas están en lugares considerados ‘zonas de alto riesgo’ y afirman sentirse más seguros en el albergue. La mayoría de ellos esperan poder ser reubicados, pero no han recibido información concreta de la administración.

La mayoría de los damnificados llegaron inicialmente a las instituciones educativas y posteriormente fueron trasladados al alojamiento temporal, donde llevan viviendo aproximadamente 8 meses. Actualmente, los damnificados enfrentan una situación crítica en las condiciones de sanidad del albergue, pues el pozo séptico que les instalaron está a punto de colapsar y no han encontrado apoyo de parte de la administración. Adicionalmente, tienen dificultades para recibir atención en salud.

*“Nos toca ir al puesto de salud, si hay medicamentos nos atienden, si no, no nos atienden, este puesto de salud hay veces que va uno enfermo y tiene que comprar hasta un algodón para que le apliquen una inyección”* (Damnificada, Líder comunitaria, Turbo)

Entre los damnificados de Turbo fue posible observar una organización de la comunidad más sólida porque hay personas que eran miembros de entidades como la Junta de Acción comunal de la vereda. El liderazgo surgió cuando los damnificados aún se alojaban en las instituciones educativas y fue necesario hacer una distribución de mercados. Al momento de la visita al municipio, la líder entrevistada aún continuaba apoyando actividades de las UM y de algunas otras entidades, pero ella considera que una vez superada la etapa inicial de la crisis el liderazgo ‘se cortó’ pues las entidades traen sus propios operadores. En esa medida, la



organización comunitaria no se ha enfocada hacia la búsqueda de reubicación para la población que vive en zonas de alto riesgo, ni tampoco para la solución de problemáticas críticas como el tema del pozo séptico.

- **Atención Ola invernal**

- Unidades Móviles ICBF

Según las profesionales de la Unidad, Antioquia es el departamento que cuenta con más UM, pero que, en la época de emergencia más crítica, fue necesario traer apoyo de UM de otros departamentos. Igualmente, la UM de Turbo tuvo que apoyar las UM que operan en Sucre, Sucre. Las profesionales de la UM comenzaron a atender a los damnificados que actualmente habitan en los albergues desde el mes de diciembre, cuando aún se encontraban en las instituciones educativas. Desde entonces han ofrecido acompañamiento constante.



Aunque inicialmente las profesionales de apoyo de la UM no mencionaron mayores dificultades para ejercer sus actividades más allá de la escasez de recursos del municipio para cosas como la estrategia de Retorno a la Alegría, más tarde afirmaron que consideran que la rotación tan frecuente podría ser una debilidad ya que no consideran que sea fácil volver a comenzar constantemente el proceso de conformación del equipo de trabajo, pues deben comenzar de nuevo a conocerse y a adaptarse a las formas de trabajo.

Las profesionales de la Unidad expresan frustración por no haber podido comenzar con la estrategia de Retorno a la Alegría por falta de recursos. Consideran que por una parte es negligencia del municipio y por otra parte, opinan que el ICBF debería asumir su estrategia y no dejar que su éxito quede en manos del presupuesto del municipio. Probablemente por toda esta problemática, el programa de Retorno a la Alegría no se mencionó sino cuando yo pregunto específicamente por eso en la entrevista.

Teniendo en cuenta que en la zona del Urabá antioqueño que es competencia de la UM entrevistada se atienden 11 municipios, una de las funcionarias señaló que no es suficiente el tiempo de 12 días que tienen para hacer sus actividades (Pues de los 14 son 2 días viajando. Antes tenían 20 días). A eso agregó que en la zona de Turbo se van a abrir cuatro albergues más por lo cual el tiempo y la calidad de su atención va a ser limitada. Es importante anotar que esta observación la hiciera la profesional en un momento en que no estaban las compañeras y aprovechando que ellas no estuvieran. Sin embargo, no mencionan como problema el tamaño de la UM.

La comunicación con el centro zonal en Turbo es limitada. El trabajo de las UM se coordina directamente con la regional de ICBF en Medellín. El centro zonal prácticamente solo brinda



apoyo a la UM bajo solicitud de la coordinadora de la regional, especialmente debido a que el centro zonal atiende otros temas prioritarios de ICBF en la población del municipio

Para el Secretario de Planeación de Turbo, las UM deberían llevar hasta más adelante los casos de vulneración de derechos o de derecho en riesgo que identifican y remiten a las entidades locales y no conformarse con remitirlos. Para el caso de la atención nutricional, por ejemplo, señala que las UM deberían buscar cómo rehabilitar al menor en estado de desnutrición y en general, buscar las soluciones a los casos y no dejarlas encargadas a la alcaldía. Es pertinente analizar esta observación a la luz de hasta qué punto se trata de una situación en la que la administración busca pasar su responsabilidad a otra entidad y hasta qué punto es un síntoma de falta de iniciativa e insistencia de parte de la UM para asegurar la restitución derechos

#### - Otras instituciones

Aunque inicialmente las profesionales afirmaban poder trabajar en articulación con la administración local, posteriormente, luego de la entrevista, afirmaban que el municipio de Turbo es muy negligente con el tipo de atención que ofrece la UM y que no le da importancia o no hay el interés por apoyar económicamente el programa de Retorno a la Alegría. La administración dice que no hay presupuesto para la estrategia, pero según las profesionales de la UM se necesitan solamente alrededor de \$3,500,000 para que la estrategia pueda comenzar. A causa de esa falta de presupuesto que la estrategia no ha comenzado en Turbo y no comenzará sino hasta más o menos finales del mes de septiembre. Además, la estrategia no va a extenderse más allá de la zona urbana, aún cuando fue la zona rural la que más afectación tuvo.

Así mismo, las profesionales de la UM encuentran que el único apoyo constante que encuentran en la administración municipal es el Secretario de Planeación. Si no está el, es muy difícil encontrar articulación y comunicación con la alcaldía. A pesar de esto, la líder comunitaria entrevistada considera que el Secretario no le da la suficiente importancia a la población que está en el albergue, por ejemplo porque no ha contestado su llamado acerca de que el pozo séptico del albergue está por colapsar.

Las instituciones que estuvieron presentes en la atención de la emergencia fueron los bomberos, la Cruz Roja, el hospital, las diferentes entidades de servicios públicos (CLOPAD) y otras entidades como unas ONGs, Oxfam, Acnur, la red Juntos, la policía y el Ejército. Esta última institución fue clave para la construcción de los albergues temporales y para la atención de la zona norte en el área rural del municipio a la que fue necesario llegar en helicóptero.



## 5) SAN BENITO ABAD

- **Condiciones del municipio**

- Ubicación y facilidad de acceso

Aunque es el municipio más extenso en territorio de todos los de Sucre, sus vías de comunicación con la capital del departamento y con otros municipios están en condiciones deficientes, incluso la carretera que comunica Sincelejo con la cabecera municipal de San Benito Abad. En momentos de invierno, esa carretera es prácticamente intransitable. Adicionalmente, por la extensión del municipio y las condiciones vías de comunicación hay tramos de carretera entre una zona y otra del área rural de San Benito que pertenecen al departamento de Córdoba y se encuentran también en pésimas condiciones. Por todo lo anterior, es un municipio expuesto

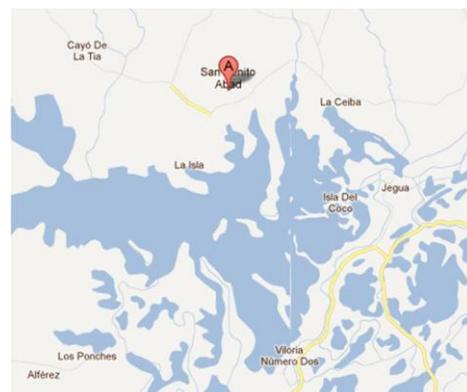


constantemente a emergencias por inundaciones al tiempo que debe afrontar un fuerte aislamiento como consecuencia a las difíciles vías de comunicación. Lo anterior sucede incluso con la cabecera municipal.

- Características de la emergencia

El municipio de San Benito Abad está en una condición de muy alta vulnerabilidad ante situaciones de ola invernal debido a diferentes elementos. En primer lugar, es un municipio situado en una zona rodeada de ciénagas, caños y riachuelos conectados y el río San Jorge; todo esto, ubica al municipio de San Benito en la región de la Mojana, que se caracteriza por una abundante red hidrográfica lo cual expone el territorio del municipio a constantes inundaciones a lo largo del año. Sin embargo, el periodo de lluvias del final del año 2010 que ha sido denominado 'Ola invernal' ocasionó inundaciones de una magnitud sin precedentes en el municipio. Las inundaciones más severas se presentaron entre agosto de 2010 y enero de 2011.

Para el caso particular de la última emergencia invernal, el agua aún no ha bajado, las carreteras están en pésimas condiciones e incluso hay varios puentes de pavimento que se cayeron por la fuerza del agua, por lo que solo se puede pasar en moto, a pie o en chalupas. Esto dificulta la llegada a zonas como las Pozas que, además, está más cerca del municipio de San Marcos que de San Benito, lo cual acentúa el aislamiento de la comunidad damnificada.





### - Damnificados

Las inundaciones han sido recurrentes y su magnitud se ha acentuado desde el año 2010. San Benito Abad tiene 19 corregimientos de los cuales 14 quedaron completamente abnegados en 2009 y en 2010 en todos se presentaron inundaciones durante el período más crítico de la ola invernal. De acuerdo con el director del CLOPAD del municipio, había alrededor de 5, 600 familias damnificadas, para un total de cerca de 20 mil personas.



Dada la recurrencia de las inundaciones, los pobladores del municipio de San Benito se están acostumbrando a vivir en medio de las inundaciones constantes, por medio de sus propias alternativas y estrategias. En general ha sido poca la atención recibida de parte del gobierno tanto departamental como nacional. Es especialmente crítica la situación de alimentación, pues los damnificados no han podido volver a cultivar sus terrenos, dicen que el pescado se está acabando, no han podido conseguir empleo para comprar alimentos y la entrega de ayudas es muy irregular.

*“Sí, ya esto viene de muchos años, desde el 2000 para acá que ha empezado ha sido así, desde el 2000 hasta el 2011 solo hemos tenido tres años que no se haya inundado, y esto nos tiene bastante preocupados, no hay nada que hacer, no hay dónde sembra r”*  
(Damnificado, San Benito Abad, Sucre).

Siendo así, la población de las pozas adaptó cambuches sobre la carretera y en otras zonas, arman y desarman tambos según como varíe el nivel del agua. Aunque los niños no han podido volver a las escuelas del casco urbano, han adaptado unas zonas en la carreta a donde llegan los maestros y realizan la jornada escolar de medio día. Dado que la inundación sigue, el agua está estancada y no tienen otras formas de acceder a agua, se han generado muchas enfermedades en niños y adultos relacionadas con virus por el agua estancada que ellos consumen, que es el agua con que se bañan y donde hacen sus necesidades. Los damnificados que se han instalado en la carretera, llevan viviendo en esas condiciones desde hace un año.

*“En este mismo municipio, pero cuando el agua sube, todos nos hemos tenido que subir para acá, todos los animales se han ido perdiendo, porque no hay dónde tenerlos, ni nada; qué otra situación, las plagas, mosquitos, todo eso por el agua estancada, como el servicio de energía no ha funcionado, entonces, no ha podido haber agua potable, ha sido agua de esa, y como esa agua no corre, entonces, eso ha sido muy difícil, esa agua produce mucha rasquiña, los niños se bañan, y como tú ves, todos esos puentes se han caído”* (Damnificado, San Benito Abad, Sucre).



- **Atención Ola invernal**

- Unidades Móviles ICBF

La inundación más fuerte que experimentó el municipio fue desde el mes de agosto de 2010 hasta febrero de 2011. A pesar de que la UM de San Benito Abad ha sido muy bien valorada tanto por las autoridades locales como por los beneficiarios, estos últimos mencionan que solo comenzaron a recibir visitas recurrentes desde Junio del año 2011. Antes de ese momento, la UM había hecho algunas visitas para entregar raciones alimenticias pero no había realizado actividades ni se habían realizado visitas personalizadas. A partir del mes de junio, las profesionales han logrado una gran cercanía con la comunidad.

*“Sí habían estado, pero nunca igual como ésta vez, en esta vez llevaron a cabo, por lo menos ellas han pasado todo el día acá, han comido acá en la casa, han visto todas las situaciones, se han relacionado mucho con la familia de acá, con los niños, con los adultos...”* (Damnificado, San Benito Abad, Sucre)

Para el caso de la atención de las UM a San Benito Abad fue particularmente importante el contacto previo que se tenía la comunidad. La esposa del líder de la zona es madre comunitaria y a través del contacto con ella comenzó la articulación con el resto de la población y fue de esa forma como esa pareja se constituyó como líder de la población de Las Pozas. A través de ellos, las profesionales de las UM convocan a las personas para las actividades y usan el cambuche que la pareja adaptó en la carretera como el espacio para desarrollar las actividades.

Para las funcionarias de la UM, la interdisciplinariedad es una fortaleza.

El director del CLOPAD del municipio considera que el municipio y las UM han trabajado de forma articulada, especialmente en materia de censo e identificación de población damnificada. Sin embargo, hace un llamado de atención diciendo que esperaría poder estar más de cerca en las visitas que realiza la Unidad en las poblaciones, conocer su agenda y poder ir con las profesionales de la unidad en algunos momentos.

- Otras instituciones

Las funcionarias de la UM identifican fuertes dificultades en la atención a los damnificados en salud y educación como sistema. Hay muchos casos en donde la gestión de las UM logra por ejemplo la inclusión de damnificados en el POS, pero no reciben atención por problemas propios del funcionamiento del sistema de salud en el municipio. Es decir, no es una dificultad que deban afrontar solamente los damnificados sino también la población en general.

En la atención que ha brindado la administración municipal se destaca la reubicación del corregimiento de Doña Ana que se está llevando a cabo.

*“son 147 casas, en el momento están construyendo, las entregan a finales del mes de septiembre (timbra un celular) ahora mismo están haciendo las construcciones con la ayuda de la Cruz Roja y del Sena, es un proyecto bandera que tenemos a nivel de*



*municipio y en el país; es el primer corregimiento en reubicarse aquí en el centro del departamento de Sucre” (Osvaldo León Rodríguez, Director CLOPAD, San Benito Abad, Sucre)*

Otras instituciones que han ofrecido atención importante han sido el Plan Mundial de Alimentos, la Cruz Roja y Colombia Humanitaria y la Defensa Civil. Las primeras tres han apoyado fundamentalmente la entrega de alimentos y la última para operaciones de Socorro y algunas otras ayudas.

Los damnificados y las profesionales de la UM consideran que la zona rural del municipio ha quedado excluida en gran parte de la atención de las entidades que han ofrecido ayuda en la zona, especialmente la que ha quedado aislada por la destrucción de los puentes y la magnitud de las inundaciones. Algunas de esas zonas recibieron apoyo en los momentos más álgidos de la emergencia pero no han vuelto a tener presencia institucional.



*“Eso ha sido lo más descuidado en este momento, por lo menos en la salud, acá tuvimos la visita del gobernador, pero fue aproximadamente hace unos cuatro meses.” (Damnificado, San Benito Abad, Sucre)*

En general, el director del CLOPAD considera que el municipio ha ido aprendiendo a manejar la emergencia y que la atención ha ido mejorando.

## 6) ARJONA

- **Condiciones del municipio**

- Ubicación y facilidad de acceso

Arjona, Bolívar, es un municipio ubicado a unos 45 minutos de Cartagena de Indias, por una carretera en buen estado y con servicio de transporte público frecuente. La población más fuertemente afectada fue la población del corregimiento de Gambote, ubicada a la orilla del Canal del Dique, a unos 20 minutos de la cabecera municipal de Arjona.



- Características de la emergencia

El municipio de Arjona resultó afectado a causa del desbordamiento del Canal del Dique. Las inundaciones más fuertes se presentaron a partir del día 13 de diciembre de 2010, aunque el



nivel del agua había ido subiendo progresivamente. La evacuación fue un proceso que tardó cerca de 15 días.

La cabecera municipal de Arjona fue receptora de población damnificada. Allí la situación de ola invernal no fue crítica. Sus zonas rurales, sin embargo, sí tuvieron situaciones de emergencia críticas, especialmente la población ubicada a la orilla del canal del Dique. Como en otros municipios, esta población está acostumbrada a adaptarse a las inundaciones constantes.

La población más afectada, ubicada en el corregimiento de Gambote, se asentó bajo un puente vehicular que cruza el Canal del Dique. Es evidente el riesgo al que se expone esta población ya que la urbanización se encuentra a pocos metros del Canal. Además, aunque para llegar a Gambote también hay buenas vías y transporte, el acceso al lugar donde se ha asentado la población de Gambote es de sumo riesgo: la población debe atravesando un puente vehicular de alta velocidad, por donde transita tráfico pesado y sin espacio para paso peatonal.



La otra vía de acceso es cruzando el Canal del Dique, que es lo que hacen los niños que van a la escuela por medio de lanchas que la secretaría de educación pone a su disposición. Sin embargo, en momentos de creciente el acceso se hace más difícil.

Hasta el momento no existen albergues construidos en el municipio. En el momento de la emergencia las instituciones educativas fueron usadas como alojamientos temporales pero, actualmente, los damnificados habitan en cambuches que construyeron ellos mismos con carpas que les dieron diferentes entidades y hay algunos otros que retornaron a sus casas.

#### - Damnificados

La atención a población damnificada en Arjona se ha dificultado por la tensión generada en la comunidad misma, entre miembros de la comunidad indígena y población no indígena, tal y como se presentó anteriormente. El ICBF y la alcaldía han tenido dificultades para entrar y atender a la población indígena por que muchas veces requieren atención diferencial y por las exigencias impuestas por el capitán del cabildo. Los conflictos en la comunidad han emergido en torno a la entrega de mercados y de otro tipo de ayudas que llegan a la zona, que inicialmente eran recibidas por el líder indígena que representaba a toda la población pero luego





comienza a representar solamente a la población indígena y las instituciones no tienen conocimiento o no reparan en esa situación, lo que excluye a una proporción de la población.

En Arjona hay una organización comunitaria más sólida que en otros municipios y un mayor uso de los líderes. Muchos de ellos surgieron coyunturalmente en torno a la ola invernal sino que son personas que tradicionalmente habían sido reconocidas en sus comunidades, por ejemplo, una mujer partera que toda la comunidad reconoce y el capitán del cabildo indígena de la zona. Las UM identifican y canalizan ese liderazgo para apoyar el trabajo que ellos desempeñan, aunque solamente en el caso de los indígenas el liderazgo y la organización comunitaria ha trascendido de la atención invernal en su momento más crítico.

- **Atención Ola invernal**

- Unidades Móviles ICBF

La UM que hace presencia en el municipio de Arjona atendió a los damnificados de la ola invernal desde diciembre de 2010, al día siguiente del momento más crítico de la emergencia. La administración local y los damnificados resaltan que el acompañamiento de la UM ha sido constante desde los primeros momentos de la emergencia.

Los profesionales de la UM de Arjona hicieron especial énfasis en que sus recursos humanos no dan abasto y hay momentos en los que deben dividirse atendiendo cada profesional una población diferente. Además, a pesar de la interdisciplinariedad del equipo, hay ocasiones en las que hace falta el apoyo de las defensorías móviles para atender ciertos casos.

En Arjona sí se identifican dificultades en la disponibilidad de ciertos recursos como cámaras de fotos. Esta dificultad no la había observado en ninguna otra UM.

Para esta UM no ha sido favorable que las ayudas nutricionales ya no las den ellos sino Colombia Humanitaria, pues consideran que tienen menos control sobre el aseguramiento de derechos alimentarios a la población objetivo del ICBF.

El líder indígena considera que el trabajo de las UM tiene un impacto limitado por la tensión que generan otros temas críticos como la escasa atención de la autoridad municipal y departamental en temas de vivienda y alimentación. Sin embargo, considera que el ICBF sí ha tenido buena atención diferencial para con su comunidad aunque se debe hacer más énfasis en tener en cuenta sus costumbres alimentarias a la hora de distribuir raciones.

Es importante destacar que la organización de la comunidad, a través de las madres comunitarias, ha sido muy importante para la vinculación del trabajo con las UM desde el primer momento.

*“Llegó como al día siguiente allá –la UM-, porque aquí hay dos muchachas que trabajan con Bienestar, y ahí empezaron ellos a visitar los niños y a hablar con las muchachas del Bienestar, las dos madres comunitarias, fue cuando ellos empezaron a hacer trabajo en la comunidad que estábamos ahí en el albergue, a hacernos charlas psicológicas,”*  
(Damnificada, Líder comunitaria, corregimiento de Gambote, Arjona, Bolívar)

- Otras instituciones

Según la observación de los funcionarios de la UM Es poco activo el CLOPAD y el CREPAD, aún cuando la autoridad local afirma que gracias al trabajo de los comités de emergencia la población fue evacuada a tiempo. Allí destacan la atención de la Cruz Roja, la Defensa Civil y los Bomberos.

La articulación interinstitucional que va más allá del alcance de las UM, por ejemplo entre el municipio, el departamento y la Nación, es débil. Esta situación ha ocasionado que la construcción de un albergue ubicado cerca de la cabecera municipal hubiera quedado suspendida por varios meses y los materiales comenzaban a dañarse. La construcción se reinició hacia finales del mes de agosto.

En este municipio en contraste con los otros que fueron estudiados, Plan Internacional es una institución igual o más reconocida que las UM del ICBF y hacia la que sienten más gratitud. Esto probablemente debido a que en algunos momentos las UM enfocaron más su atención en la población indígena de Gambote que en la no indígena, produciendo los conflictos que ya fueron mencionados. Adicionalmente, Plan Internacional ha entregado ayudas alimentarias más frecuentes y al general de la población.

A continuación se presenta un cuadro que resume el estudio de caso por municipio.



|              | CONDICIONES DEL MUNICIPIO   |   |   | ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA   |  |
|--------------|---|---|---|---|--|
|              | Ubicación y facilidad de acceso   | Características de la emergencia  | Damnificados  | UM del ICBF   | Otras Instituciones  |
| Útica        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A una hora de Villeta</li> <li>✓ Carretera en te Villeta y Útica en condiciones deficientes</li> <li>✓ Transporte relativamente frecuente</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desbordamiento de la quebrada genera avalancha de lodo</li> <li>✓ Afecta casco urbano</li> <li>✓ Veredas afectadas por deslizamientos e inundaciones</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se construyen albergues, se usa 'plan padrino'</li> <li>✓ Especial importancia de la destrucción del colegio</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UM estuvieron el día de la avalancha por casualidad. Fueron muy importantes en la atención de la emergencia.</li> <li>✓ Organización comunitaria en función de la emergencia</li> <li>✓ UM tiene problemas entre los profesionales</li> <li>✓ Admon local solicita presencia más duradera de las UM</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Admon considera que han tenido buen acompañamiento institucional</li> <li>✓ Autoridades departamentales y nacionales hicieron promesas sobre la emergencia que no han cumplido. Agudiza la tensión</li> <li>✓ El CLOPAD ha estado activo</li> </ul>   |
| Sabana-larga | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A 40 min de B/quilla</li> <li>✓ Carretera en excelentes condiciones</li> <li>✓ Transporte frecuente y accesible</li> <li>✓ Albergue construido cerca al casco urbano, de fácil acceso</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Municipio <u>receptor</u> de damnificados. <u>No</u> sufre inundaciones</li> <li>✓ Inundaciones por ruptura de boquete de Río Magdalena</li> <li>✓ Municipios de Campo de la Cruz, Candelaria y Manatí son los más afectados y de donde proviene la mayoría de damnificados.</li> <li>✓ Más de 5 mil damnificados alojados en el municipio</li> <li>✓ Inundaciones constantes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Albergue con capacidad para 300 familias, pero es usado por cerca de 90 familias.</li> <li>✓ Damnificados llevan de 4 a 8 meses en el albergue</li> <li>✓ Condiciones regulares en el albergue: se inundan las habitaciones, los corredores y se levantan los techos.</li> <li>✓ Dificultades para recibir atención en salud por no ser ciudadanos de Sabanalarga. Damnificados no tienen empleo. Muchos son campesinos. Dificultades económicas</li> <li>✓ Muchos quieren abandonar el albergue</li> <li>✓ Los niños están a gusto en el albergue.</li> <li>✓ Los líderes comunitarios surgieron por iniciativa de la gobernación y del ICBF, como estrategia de organización de la atención</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UM han prestado ayuda desde el momento de las inundaciones más severas</li> <li>✓ Cercanía de UM con beneficiarios y calidad de la atención ha variado cuando hay rotación de personal. Damnificados preferían profesionales anteriores.</li> <li>✓ UM ha quedado al frente de atención en salud o de solución de problemas administrativos para que los damnificados sean atendidos</li> <li>✓ UM a sido muy importante para el acompañamiento psicológico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Muchos conflictos con Cofamiliar, entidad encargada de distribución de mercados</li> <li>✓ Los niños han dejado de estudiar porque la secretaría de educación ya no envía transporte por ellos como hacían inicialmente, ni envía maestros al albergue.</li> <li>✓ Damnificados desconocen plan de contingencia del que hablan autoridades locales</li> <li>✓ El ejército y Colombia Humanitaria fueron las instituciones encargadas de la construcción de los albergues</li> </ul> |



|              | Ubicación y facilidad de acceso  | Características de la emergencia   | Damnificados  | UM del ICBF   | Otras Instituciones   |
|--------------|--|--|---|---|---|
| <b>Plato</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aproximadamente a 2 horas y media de Barranquilla</li> <li>✓ Carretera en muy buenas condiciones</li> <li>✓ Transporte frecuente y accesible</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Municipio expuesto a severas inundaciones anualmente por el río Magalena y arroyos que pasan por el casco urbano</li> <li>✓ Afectación urbana y rural severas</li> <li>✓ Magnitud de la inundación es creciente por sedimentación del río</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alrededor de 6100 damnificados en zona rural y urbana</li> <li>✓ Población en vulnerabilidad constante por inundaciones. Han creado estrategias propias: construcción de tambos o toma de viviendas de interés social</li> <li>✓ Damnificados alojados en construcciones de interés social en condiciones de sanidad deficientes y han tenido choques con la admon. No quieren regresar a sus veredas.</li> <li>✓ Adomn y el Minuto de Dios van a construir albergues para 500 familias, pero damnificados no confían en la admon.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UM atiende emergencia invernal desde 2005</li> <li>✓ Profesionales llevan varios años trabajando juntos: hacen un trabajo muy efectivo, pero quieren rotación</li> <li>✓ Dificultades para transportar alimentos a corregimientos. Deben pedir transporte al municipio y en ocasiones no hay disponibilidad.</li> <li>✓ Inconformidad con abandonar procesos recurrentemente por tener que atender emergencias en otros municipios y por excluir a personas de las ayudas alimenticias</li> <li>✓ Han presentado propuestas a sus superiores pero no han encontrado interlocución</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Municipio no ha estado atento de condiciones de vida en albergues, a pesar de que el evento se repite anualmente</li> <li>✓ Municipio ha tenido choques con personas que se alojan sin permiso en viviendas de interés social, pero reconoce que no tiene alternativas para ofrecer.</li> <li>✓ Especial apoyo de la Defensa Civil.</li> <li>✓ Secretario de planeación afirma que el CLOPAD ha estado muy activo</li> </ul>   |
| <b>Turbo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A 25 minutos del municipio de Apartadó, conocido como la capital del Urabá</li> <li>✓ Buenas carreteras y facilidad en transporte</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desbordamiento de ríos Currulao y Guadualito en diciembre de 2010 afectan mucho zona rural</li> <li>✓ 86 veredas afectadas, muchas son consideradas de alto riesgo por las frecuentes inundaciones</li> <li>✓ El mayor impacto sufrido en zona bananera y de maíz, productos más representativos para el municipio.</li> <li>✓ Llegada de damnificados de Chocó agudiza crisis</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inundaciones perjudican cultivos de multinacionales como terrenos de pancoger de campesinos</li> <li>✓ Cerca de 5mil damnificados. 76 familias alijadas en albergue de corregimiento de Currulao. Llevan aprox 8 meses</li> <li>✓ Damnificados no quieren regresar a sus veredas</li> <li>✓ Incluso los niños se refieren a sus veredas como 'zonas de alto riesgo'</li> <li>✓ Condiciones de sanidad críticas en el albergue a causa de pozo séptico por colapsar. Deficiente acceso a salud.</li> <li>✓ Organización comunitaria más sólida pues líderes integraban junta de acción comunal. Pero, liderazgo limitado a atención de emergencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antioquia, departamento con más UM. En el momento más crítico se necesitó apoyo de UM adicionales.</li> <li>✓ UM atiende población desde diciembre</li> <li>✓ UM expresa frustración por no haber podido iniciar Retorno a la Alegría por falta de recursos del municipio. ICBF debería garantizar recursos</li> <li>✓ Rotación constante es una debilidad pues no es fácil volver a articular el equipo de trabajo</li> <li>✓ Les preocupa la creación de más albergues porque la calidad de atención puede disminuir. Actualmente atienden casi 11 municipios.</li> <li>✓ Limitada comunicación con centro zonal.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Municipio no cuenta con presupuesto para comenzar Retorno a la Alegría. Muestra desinterés. Según la UM se requirieron solo \$3,500,000.</li> <li>✓ Estrategia Retorno a la Alegría no se va a extender a zona rural donde hay más afectación, por falta de recursos</li> <li>✓ Único apoyo en la alcaldía es Secretario de Planeación, pero los damnificados lo encuentran negligente</li> <li>✓ CLOPAD atiende emergencia</li> <li>✓ Presencia de ONGs, ACNUR y Oxfam</li> <li>✓ Policía y ejército fueron claves en construcción de alberges y poner helicópteros a disposición de la Admon.</li> </ul> |



|                        | Ubicación y facilidad de acceso  | Características de la emergencia   | Damnificados   | UM del ICBF   | Otras Instituciones   |
|------------------------|--|--|--|---|---|
| <b>San Benito Abad</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A tres horas aprox de Sincelejo</li> <li>✓ Vías de comunicación deficiente incluso con el casco urbano y aún peores para corregimientos</li> <li>✓ Transporte relativamente frecuente</li> <li>✓ Municipio situado en zona de la Mojana.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inundaciones frecuentes varias veces al año por desbordamiento de río San Jorge y arroyos. Ola invernal de ago 2010 a feb 2011</li> <li>✓ Agua no ha bajado en zonas rurales. Hay puentes caídos que dificultan el acceso. Solo hay paso a pie, en moto o fluvial.</li> <li>✓ Zona rural de San Benito está en relativo aislamiento porque es muy distante</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En la inundación reciente se afectaron todos los corregimientos y el casco urbano</li> <li>✓ Alrededor de 5600 damnificados en la inundación más reciente</li> <li>✓ Habitantes se han adaptado a inundaciones constantes: construyen tambos y cambuches sobre la carretera.</li> <li>✓ Problemas crecientes de alimentación por escasez de cultivos y de pesca. Problemas crecientes de sanidad e higiene por aguas estancadas y ausencia de servicios básicos. Enfermedades crecientes en niños y adultos.</li> <li>✓ Organización de comunidad en torno a madres comunitarias</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UM comienza atención frecuente en Junio de 2011. Antes solo habían entregado raciones. Desde ahí han tenido mucha cercanía con la población</li> <li>✓ Contacto con madres comunitarias ha sido clave</li> <li>✓ Interdisciplinariedad es una fortaleza de la UM</li> <li>✓ Director del CLOPAD esperaría poder trabajar más de cerca con UM: conocer su agenda para acompañarla en algunas visitas.</li> <li>✓ UM única entidad con presencia permanente en sector de Las Pozas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debilidades en la atención en salud y educación por deficiencias del sistema. No solo por ola invernal</li> <li>✓ Está en curso el proyecto bandera de reubicación de corregimiento de Doña Ana, con ayuda de Sena y Cruz Roja.</li> <li>✓ Se destaca apoyo de Plan Mundial de Alimentos, la Cruz Roja y Colombia Humanitaria y la Defensa Civil.</li> <li>✓ Problemas en vías de comunicación con zona rural ha disminuido la atención de otras instituciones.</li> </ul> |
| <b>Arjona</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A 45 minutos de Cartagena</li> <li>✓ Buenas vías de comunicación y transporte de fácil acceso</li> <li>✓ Corregimiento de Gambote a 20 minutos de cabecera municipal</li> <li>✓ Buenas vías y transporte accesible, pero la zona donde</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inundación por desbordamiento de Canal del Dique. Emergencia más crítica en diciembre de 2010.</li> <li>✓ Corregimiento de Gambote, a la orilla del Canal, fue el más afectado</li> <li>✓ No hay albergues construidos. Damnificados hicieron cambuches</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En Gambote habita comunidad indígena y población no indígena. Tensiones entre ambos grupos por entrega de ayudas.</li> <li>✓ Organización comunitaria más solidas en torno a líder indígena y a líderes tradicionales como una mujer partera.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UM hacen presencia desde el día siguiente del desbordamiento del Canal</li> <li>✓ UM ha tenido que dividirse y atender 1 profesional en cada población. Recurso humano no da abasto</li> <li>✓ Énfasis en necesidad de apoyo por parte de defensorías móviles.</li> <li>✓ Limitaciones en recursos materiales como cámaras</li> <li>✓ UM ha ofrecido atención diferencial efectiva a indígenas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Según UM, CLOPAD ha tenido actividad limitada</li> <li>✓ Atención deficiente de otras entidades limita impacto de trabajo psicosocial de UM</li> <li>✓ Articulación Nación-depto-municipio es débil. Generó congelamiento de construcción de albergue durante varios meses</li> <li>✓ Damnificados destacan atención de Plan Internacional, incluso por encima de la de las UM.</li> </ul>   |