REFUGIO SEGURO

Albergar a personas desplazadas por violencia basada en género

CASO DE ESTUDIO: COLOMBIA

MAYO DE 2013

CENTRO DE DERECHOS HUMANOS | PROGRAMA DE VIOLENCIA SEXUAL

Universidad de California, Berkeley, Facultad de Derecho

HUMAN RIGHTS CENTER BerkeleyLaw UNIVERSITY OF CALIFORNIA

UNHCR The UN Refugee Agency

Este estudio de cuatro países fue realizado como parte del Programa de Violencia Sexual del Centro de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Universidad de California, Berkeley. El ensayo fue escrito por Sara Feldman.

El Centro de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Universidad de California, Berkeley, realiza investigaciones sobre crímenes de guerra y otras violaciones graves de las leyes humanitarias internacionales y los derechos humanos. Al usar métodos basados en evidencia y tecnologías innovadoras, apoyamos los esfuerzos por hacer rendir cuentas a los criminales y por proteger a la población vulnerable. También entrenamos a estudiantes y abogados en la documentación de las violaciones de derechos humanos y a convertir esta información en acciones concretas. Se puede encontrar más información sobre nuestros proyectos en: http://hrc.berkeley.edu.

El Programa de Violencia Sexual busca mejorar la protección y el apoyo a sobrevivientes de conflictos relacionados con violencia de género; para ello propicia encuentros con diseñadores de políticas y otros profesionales similares que acuden con recomendaciones sobre responsabilidad y mecanismos de protección basados en evidencia. Este estudio de cuatro países tiene como propósito iniciar la discusión sobre los tipos de amparo temporal disponibles para individuos que huyen de violencia por motivos de género en escenarios de desplazamiento tales como campos de refugiados o comunidades desplazadas internamente. Los cuatro países analizados son Colombia, Haití, Kenia y Tailandia. Todos los trabajos de campo fueron realizados en 2012.

Este informe ha sido posible gracias a subvenciones concedidas por la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos, así como por el Programa Internacional de Mujeres de la Fundación Sociedad Abierta y por la Fundación John D. y Catherine T. McArthur. La información aquí brindada y las opiniones expresadas no necesariamente reflejan los puntos de vista de estas agencias patrocinadoras.

Otros informes en esta serie son:

Refugio Seguro: Albergar a personas desplazadas por violencia basada en género. Caso de estudio: Kenia, Centro de Derechos Humanos, Universidad de California, Berkeley, en conjunto con el Alto Comisionado para Refugiados de las Naciones Unidas, Ginebra, 2013.

Refugio Seguro: Albergar a personas desplazadas por violencia basada en género. Caso de estudio: Haití, Centro de Derechos Humanos, Universidad de California, Berkeley, 2013.

Refugio Seguro: Albergar a personas desplazadas por violencia basada en género. Caso de estudio: Tailandia, Centro de Derechos Humanos, Universidad de California, Berkeley, 2013.

Refugio Seguro: Albergar a personas desplazadas por violencia basada en género. Una evaluación comparativa, Centro de Derechos Humanos, Universidad de California, Berkeley, en conjunto con el Alto Comisionado para Refugiados de las Naciones Unidas, Ginebra, 2013.

REFUGIO SEGURO

Albergar a personas desplazadas por violencia basada en género

CASO DE ESTUDIO: COLOMBIA

Sara Feldman
Julie Freccero
Kim Thuy Seelinger

CENTRO DE DERECHOS HUMANOS
PROGRAMA DE VIOLENCIA SEXUAL

Mayo de 2013

HUMAN RIGHTS CENTER
BerkeleyLaw
UNIVERSITY OF CALIFORNIA

UNHCR
The UN Refugee Agency

ÍNDICE

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS / 1

SUMARIO / 5

I. INTRODUCCIÓN / 17

Antecedentes / 17

Revisión bibliográfica / 18

Métodos / 19

Limitaciones / 21

II. CONTEXTO NACIONAL / 23

Patrones de desplazamiento / 25

Actores clave en la respuesta al desplazamiento / 27

III. VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO EN COLOMBIA / 29

Conflicto, desplazamiento y violencia basada en género / 30

Leyes y políticas sobre violencia basada en género / 31

Actores clave en la respuesta a la violencia por motivos basada de género / 31

IV. HALLAZGOS / 35

Tipos de refugios y su contexto en Colombia / 35

Contexto de las locaciones de los refugios en Colombia / 36

Perfiles de los programas de refugio / 42

Retos y estrategias / 58

Seguridad de los residentes / 59

Seguridad de los trabajadores / 62

Opciones de refugio / 63

Impacto emocional del trabajo en refugios para los trabajadores / 64

Necesidades insatisfechas de los residentes / 65

Planes de transición / 66

Limitaciones de fondos y recursos / 69

Compromiso y concientización de la comunidad / 70

Coordinación entre los refugios y entidades estatales / 70

Sistemas de alojamiento comunitario y sus réplicas / 71

La cultura del silencio / 73

Protección de grupos marginados de víctimas / 73

V. CONCLUSIÓN: OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES / 75

NOTAS / 83

AGRADECIMIENTOS / 89

APÉNDICE / 90

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

AFRODES	Asociación Nacional de Afrocolombianos Desplazados
CINEP	Centro de Investigación y Educación Popular
CODHES	Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento Forzado
COHRE	Centro por el Derecho de Vivienda y contra los Desalojos
DPS	Departamento de Prosperidad Social
VD	Violencia doméstica
ELN	Ejército de Liberación Nacional
FARC-EP	Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia-Ejército del Pueblo
CICR	Comité Internacional de la Cruz Roja
IDP	Desplazados internos
ILSA	Instituto Latinoamericano por una Sociedad Alternativa
INMLCF	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
LGBT	Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales
MSF	Médicos sin Fronteras
ONG	Organización no Gubernamental
OACNUDH	Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos
RUPD	Registro Único de la Población Desplazada
VBG	Violencia basada en género
SJR	Servicios Jesuitas a Refugiados
SNAIPD	Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada
UAO	Unidad de Atención y Orientación a la Población Desplazada, Departamento de Prosperidad Social
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
FPNU	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UN HABITAT	Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
UNICEF	Fondo de Naciones Unidas para la Infancia
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
PMA	Programa Mundial de Alimentos

Comentario sobre la terminología usada en estos informes:

El Centro de Derechos Humanos ha hecho el máximo esfuerzo por conciliar sensibilidad, claridad y eficacia en el uso del vocabulario.

Estos informes expresan el cuidado sobre la protección de varios grupos de individuos desplazados a la fuerza en Colombia, Haití, Kenia y Tailandia. En dichos países encontramos las siguientes categorías de personas desplazadas:

- **Refugiado**, definido en la *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados* de 1951 como una persona que "debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país". En resumen, un refugiado es una persona en un país extranjero que no puede regresar a su país natal por miedo a ser perseguido a causa de ciertas características de identidad o credo.
- **Desplazados internos**, definidos en los *Principios rectores de los Desplazamientos Internos* (2004) como "las personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida". En resumen, el movimiento es (1) coercitivo o involuntario, y (2) dentro de fronteras nacionales. No se considera un estatus legal formal, en el mismo sentido en que el estatus de refugiado.
- **Otros migrantes forzados**, definidos según el contexto legal en el informe del caso de estudio correspondiente.

Nos referimos a "violencia sexual o basada en género" (VSBG) en lugar de usar el término "violencia basada en género" (GBV). Primero, extrajimos de la Organización Mundial de la Salud la definición de género neutro de violencia sexual: "Cualquier acto sexual, intento de lograr un acto sexual, comentarios sexuales indeseados, insinuaciones o actos de tráfico de la sexualidad de una persona mediante el uso de coerción, amenazas de abuso o fuerza física, por cualquier persona, más allá de su relación con el sobreviviente, en cualquier lugar, incluido pero no limitado al trabajo y el hogar".[1]

El término más amplio de "violencia sexual y basada en género" incluye la definición de violencia por motivos de género que aparece en la Recomendación No. 19 redactada por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer: "[V]iolencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada. Incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad". Sin embargo, entendemos que los hombres y los niños también pueden ser sometidos a abuso a causa de su género.

No obstante, en la versión al español de este informe usaremos *violencia basada en género* (VBG), el término usado comúnmente por profesionales y académicos en Colombia, para garantizar la comprensión y la utilidad de este informe.

Siempre que el texto lo permite, usamos las frases completas en lugar de acrónimos para atraer la atención y poner énfasis en la violencia que, la mayoría de las veces, es invisibilizada.

Por motivos similares, a menudo deletreamos "desplazados internos" en lugar de IDP para llamar la atención sobre el hecho de que estamos hablando de seres humanos y no de organizaciones.

Al referirnos a individuos que han buscado refugio ante tal violencia, los nombramos "sobrevivientes", "buscadores de refugio" o "residentes de refugios" con preferencia al término "víctimas" porque de esta forma resaltamos los aspectos de sus experiencias enfocados en seguir adelante.

A la luz del hecho de que la mayoría de los casos tratados por los programas de refugios analizados involucraron a un sobreviviente o buscador de refugio femenino, hemos decidido usar pronombres femeninos al referirnos en general o hipotéticamente a sobrevivientes o residentes de los refugios.

Con el respeto debido hacia miembros de minorías sexuales tales como gays, lesbianas, bisexuales e individuos transgénero o intersexuales, hemos optado por usar el acrónimo LGBT, más simple y familiar, en lugar de LGBTQI o LGBTI, con ello no pretendemos ser irrespetuosos hacia individuos que se identifican como queer o intersexuales. Esperamos que las personas queer e intersexuales se beneficien de cualquier forma de incremento de la concientización sobre las necesidades de refugio seguro de las minorías sexuales en general.

Por último, al usar "refugio" no necesariamente nos referimos a una única estructura física o un modelo de casa segura. El término tiene una connotación conceptual: en el contexto de este estudio se refiere a cualquier espacio físico o red de locaciones que, de manera exclusiva o incidental, brinde seguridad temporal a individuos. Entre estos, nos enfocamos en aquellos que están disponibles para individuos que huyen de violencia por motivos de género, en especial, aquellas personas que han sido desplazadas dentro de su propio país.

SUMARIO

Después de casi cincuenta años de conflicto, Colombia continúa siendo azotada por la guerra y sus devastadoras consecuencias humanitarias. Con orígenes en problemas de gobernación, competencia por la tierra y los recursos, el narcotráfico y reclamos políticos históricos, el conflicto armado colombiano ha cambiado y evolucionado en años recientes, pero no ha terminado. Entre 3 800 000[2] y 5 400 000[3] de colombianos han sido desplazados de sus hogares debido a la violencia, y otros 500 000 han buscado refugio en países vecinos.[4]

Con la violencia generalizada y la inseguridad como telón de fondo, no es sorpresa que ambas la violencia doméstica (VD) y la violencia basada en género (VBG) constituyan problemas importantes en el contexto del conflicto en Colombia. Ambos fenómenos son ocultos en gran medida y la población sobreviviente no recibe toda la atención que necesita. Aunque existen opciones limitadas de refugio seguro disponibles para individuos que han sufrido violencia doméstica o para aquellos que han sido desplazados por el conflicto, la mayoría de las sobrevivientes de conflictos relacionados con violencia basada en género no tienen hacia dónde acudir.

En una era de atención creciente a la violencia relacionada con el conflicto, es ahora que comenzamos a entender el arco del daño sexual y por motivos de género que hombres, mujeres y niños pueden sufrir durante los momentos del conflicto armado, la huida y la reubicación temporal en asilos o campamentos de desplazados internos. Actos de violencia tales como violación, violación en pandilla, tortura sexual y esclavitud pueden ocurrir durante períodos de conflicto armado y ser perpetrados por distintos actores y por distintas razones. Aquellos que huyen del conflicto pueden ser sometidos a violación, explotación sexual o trata humana, incluso en el momento de buscar transporte, cruzar fronteras y encontrar asilo. En realidad, incluso después de huir – ya sea en refugios o campamentos de desplazados internos o en centros urbanos – siguen siendo vulnerables a sufrir daño, quizás debido a la falta de redes de protección, estatus migratorio o recursos básicos. De hecho, se cree que el desplazamiento acrecienta la vulnerabilidad debido a condiciones nuevas y agravantes como la ruptura de la familia y los lazos comunitarios, el colapso de los roles de género, el acceso limitado a los recursos, la precaria seguridad y las viviendas insuficientes.

Cuando un refugiado o una persona desplazada sufre violencia basada en género, sus necesidades pueden ser especialmente urgentes y complejas. Pueden experimentar niveles combinados de sufrimiento físico y psicológico como resultado de los daños individuales y colectivos que sufrieron. Desgraciadamente, las opciones de servicio multisectorial a menudo son escasas en las locaciones de desplazamiento forzado.

Es importante comprender mejor las opciones inmediatas de refugio físico que existen en estos contextos. Además de brindar protección física inmediata, los programas que proveen refugio a

personas desplazadas que huyen de la violencia por motivos de género, podrían ayudar a facilitar el acceso a otros servicios críticos en locaciones con recursos limitados.

En cualquier caso, la información obtenida en la investigación sobre los programas de refugio en estos contextos es extremadamente limitada. La información evidencial sobre los modelos de refugio, las necesidades de clientes y personal, los retos y las estrategias del servicio, son necesarias con urgencia para rendir cuentas de las políticas, los programas y la orientación de la implementación ante las entidades internacionales, nacionales y locales que diseñan o supervisan estos programas de protección.

Propósito y finalidad de la investigación

Como parte de su Programa de Violencia Sexual, el Centro de Derechos Humanos condujo en 2012 un estudio exploratorio de un año para analizar y mejorar la comprensión de las opciones de refugio temporal inmediato para refugiados, desplazados internos y otros migrantes que huyen de violencia basada en género en países afectados por conflictos o desastres naturales. Definimos "refugio" de manera flexible. Por ejemplo, podría ser una casa refugio tradicional, una red de hogares de miembros de la comunidad u otro espacio dirigido por una organización base.

Nuestro propósito fue obtener evidencia basada en la investigación que permita informar a patrocinadores, a diseñadores de políticas y a actores internacionales y locales sobre los distintos tipos de modelos relevantes, retos prioritarios y prácticas prometedoras.[5] El estudio se basó en cuatro objetivos clave:

1. Identificar y describir modelos de refugios disponibles para refugiados, desplazados internos y migrantes que huyen de violencia basada en género.
2. Identificar desafíos únicos experimentados por el equipo y los residentes en estas locaciones.
3. Explorar estrategias para hacer frente a estos desafíos.
4. Explorar necesidades de protección y opciones para grupos de víctimas particularmente marginados, tales como sobrevivientes masculinos, minorías sexuales, trabajadores sexuales o personas con discapacidades.

Nuestros objetivos y propósito fueron los mismos en cada una de las investigaciones realizadas en Colombia, Haití, Kenia y Tailandia. Nuestra investigación se enfocó principalmente en programas que prestaron servicios a comunidades de refugiados, migrantes y desplazados internos (IDP), incluidos aquellos que funcionan en campamentos. También incluyó el estudio de refugios tradicionales para identificar opciones e innovaciones en la protección en escenarios urbanos.

Los resultados del estudio incluyen informes específicos sobre los cuatro países y una evaluación comparativa que contiene consideraciones sugerentes para el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y otros grupos de interés involucrados en la protección de estas poblaciones.

Métodos

El Centro de Derechos Humanos hizo una revisión de la literatura académica y escrita por organizaciones no gubernamentales (ONG) sobre los servicios de refugio en Colombia y sobre la respuesta a la violencia basada en género, tanto en general como la referida específicamente a los desplazados internos. Esta revisión proporcionó información sobre el contexto de la violencia de género en Colombia, los actores clave y los mecanismos de protección disponibles.

El trabajo de campo fue realizado durante cinco semanas entre abril y mayo de 2012. Se realizaron entrevistas cualitativas, detalladas y semiestructuradas, a diez trabajadores y siete residentes de un total de ocho refugios ubicados en las ciudades de Bogotá, Medellín y Pasto. Las entrevistas fueron grabadas como archivos de audio y los documentos fueron traducidos, transcritos y cifrados con un programa de análisis cualitativo de la información (Dedoose©).

Los investigadores del Centro de Derechos Humanos también realizaron 28 entrevistas a informantes clave entre representantes del gobierno, agencias de las Naciones Unidas, ONG y organizaciones de base religiosa, involucradas en brindar protección y servicios de apoyo a desplazados internos en Colombia. Las entrevistas a informantes clave tuvieron como propósito brindar información contextual complementaria.

Entre las limitaciones más significativas del estudio están el tamaño limitado de la muestra, un método de reclutamiento que basó la participación de residentes y miembros del equipo en la selección por parte de los directores de los refugios, y familiarización y conocimiento limitados del contexto de la investigación por parte de algunos analistas de la información.

La aprobación ética fue proporcionada por el Comité para la Protección de Sujetos Humanos de la Universidad de California en Berkeley y el Comité de Ética en Investigación de Profamilia en Bogotá, Colombia.

Hallazgos

Tipos de refugios

Los investigadores del Centro de Derechos Humanos analizaron ocho programas de refugio disponibles para individuos desplazados que huyen de violencia basada en género en tres locaciones: Bogotá, Medellín y Pasto. Los refugios comprendidos en este estudio fueron diseñados para prestar servicios a una de tres poblaciones diferentes: sobrevivientes de violencia doméstica, la población desplazada general y la población desplazada bajo alto riesgo de seguridad, en particular. Los programas de refugio para violencia doméstica visitados son financiados y dirigidos por las oficinas de las Alcaldías de Bogotá y Medellín. Los refugios que atienden a la población de desplazados internos son financiados por entidades gubernamentales, organizaciones de base religiosa y benefactores internacionales. Los refugios para desplazados son dirigidos por organizaciones de base religiosa y ONG.

En Bogotá, los sitios de refugios incluyeron cuatro "casas refugio tradicionales": una para sobrevivientes de violencia doméstica, dos para la población IDP en general y una para población IDP en alto riesgo. Los investigadores también visitaron un programa "híbrido" generador de ingresos que ofrece alojamiento en hoteles o apartamentos a mujeres desplazadas indígenas. En Medellín, los refugios

incluyeron un "sistema de alojamiento comunitario", en el cual las mujeres del área de Medellín alojan a sobrevivientes de violencia doméstica en sus casas, y una casa refugio tradicional que acoge a población IDP en alto riesgo. En Pasto, los investigadores del Centro de Derechos Humanos visitaron una casa refugio tradicional que atiende a la población IDP general.

La duración de la estancia en estos programas fluctúa entre tres días y cuatro meses. Los programas de refugio ofrecen una variedad de servicios, ya sea al llegar al lugar o por referencias; estos incluyen apoyo psicosocial, asistencia legal, atención médica, entrenamiento vocacional y asistencia con el empleo. El espectro de los servicios varía considerablemente de un sitio a otro.

Retos y estrategias

En los programas de refugio analizados en este informe, los miembros del equipo mostraron alto grado de profesionalismo y compromiso en el apoyo a los residentes. Los trabajadores toman la iniciativa de involucrarse en la gestión de políticas, de proporcionar actividades para el sustento y de hacer seguimiento con los clientes, aun cuando a menudo estas actividades están más allá del alcance de los presupuestos del programa e implican horas extra de trabajo. A ello se suma que las residentes de refugios de violencia doméstica reportaron experiencias positivas en general al haber recibido apoyo social y una recién descubierta sensación de empoderamiento y autoestima.

Los trabajadores y las residentes en Colombia identificaron los distintos retos que enfrentaron así como las estrategias que usaron para abordar algunas de estas dificultades.

1. *Seguridad de las residentes*

   Las residentes tanto de los refugios diseñados para sobrevivientes de violencia doméstica como de los concebidos para individuos desplazados por el conflicto expresaron preocupación por la seguridad. Los refugios IDP, abiertos a la población desplazada en general, son percibidos como los menos seguros. Las residentes se sienten amenazadas al saber que sus perseguidores pueden encontrarse entre la población del refugio y que, además, los refugios pueden ser fácilmente localizados por actores armados. Las residentes tanto de refugios para sobrevivientes en alto riesgo como para población IDP en general identificaron la necesidad de un criterio restrictivo de elegibilidad que garantice su seguridad.

   Los refugios de violencia doméstica fueron considerados más seguros, puesto que han establecido protocolos de seguridad bien desarrollados y su ubicación es confidencial. Las residentes de refugios de violencia doméstica reportaron experiencias positivas en general. También manifestaron tener sensación de seguridad como resultado del apoyo social que reciben del refugio.

   Los residentes de refugios de desplazados en alto riesgo informaron que los estrictos protocolos de seguridad los hacía sentir prisioneros. Sin embargo, para las víctimas en alto riesgo de actores paramilitares o estatales, tener acceso a opciones de alojamiento no gubernamentales y gubernamentales fue algo esencial.

   Muchas residentes declararon no sentirse cómodos al buscar ayuda en la policía, debido a la desconfianza generalizada hacia las instituciones gubernamentales. Algunas residentes IDP

expresaron preocupación sobre la inseguridad de los barrios en los que se ubican los refugios. Otras, principalmente residentes de refugios para población IDP en general, consideraron el comportamiento de otros residentes, tales como uso de drogas y abuso infantil, como una fuente de estrés, aunque dijeron que los conflictos son esporádicos. Las residentes IDP estaban muy preocupadas respecto a las vías de mantener su seguridad personal una vez que abandonan el refugio. Algunas reportaron no sentirse seguras en ningún lugar del país.

2. *Seguridad de los trabajadores*

   Un obstáculo importante al brindar refugio seguro a sobrevivientes de violencia basada en género es la dificultad de albergar víctimas, de manera segura y confidencial, en medio de un conflicto en curso. Los trabajadores de refugios de violencia doméstica enfrentan el riesgo de ser agredidos por los agresores y por grupos armados con los cuales estos puedan estar vinculados. Los miembros del equipo también se arriesgan cuando ayudan a mujeres que viven en áreas controladas por grupos armados o cuando trabajan en refugios ubicados en esas áreas. Los trabajadores de refugios IDP en particular declararon que a menudo no se sienten seguros debido a que pueden presentarse actores armados en busca de residentes o pueden incluso estar escondidos entre la población general.

   Muchos trabajadores de refugios manifestaron que han aprendido a vivir bajo riesgo inminente y a imponer la normalidad en condiciones estresantes. Algunas familias anfitrionas integrantes del sistema de alojamiento comunitario expresaron miedo y preocupación sobre su propia seguridad debido a que alojan a personas en situaciones inestables y con seguridad mínima.

   Entre las estrategias más significativas en cuanto a generar una sensación de seguridad entre ambos, residentes y trabajadores, se incluyen guardias de seguridad las 24 horas, restricciones a las visitas, reglas para las salidas de las residentes y criterios restrictivos de admisión. Además, algunas organizaciones que ayudan a los desplazados dedican una parte de su presupuesto a brindar refugio a desplazados internos en hoteles o apartamentos, lo que puede constituir una alternativa de mayor seguridad para los refugios IDP en general.

3. *Alternativas de refugio*

   Informantes clave y proveedores de servicios reportaron que las opciones de refugio temporal de emergencia para ambos población desplazada e individuos que huyen de la violencia de género, son extremadamente limitadas en Colombia. La escasez de oportunidades de refugio formal ha obligado a muchos de estos individuos con necesidad inmediata de protección física a buscar otras alternativas. La mayoría de las víctimas de desplazamientos, incluidas aquellas que huyen de violencia de género, se apoyan en redes familiares y a menudo se mudan a otra región del país para buscar refugio y seguridad. Los pocos refugios que existen diseñados para personas desplazadas, son en su mayoría lugares no seguros ni apropiados para aquellos que huyen de violencia basada en género. Los refugios de IDP general no cuentan con una seguridad adecuada en el lugar para proteger a individuos que escapan de la violencia basada en género. Es más, los individuos que no pueden inscribirse como IDP, tales como aquellos que

escapan de acciones de las fuerzas armadas o paramilitares colombianas, no son elegibles en los refugios financiados por el gobierno.

Además, el Centro de Derechos Humanos no encontró refugios en áreas rurales para aquellos que huyen de violencia doméstica. Pocas personas desplazadas acceden a refugios de violencia doméstica en zonas urbanas, los cuales están diseñados para brindar servicios solo a mujeres que hayan hecho una denuncia oficial de sus agresores.

4. *Impacto emocional del trabajo en refugios para los trabajadores*
Casi todos los trabajadores de los refugios manifestaron que la carga emocional y los traumas resultantes que sufrieron en su trabajo diario, a veces hizo difícil mantener una perspectiva optimista y la fortaleza necesaria para brindar apoyo emocional a las residentes. Los proveedores identificaron el apoyo psicosocial para los miembros del equipo y los trabajadores ocasionales como una necesidad imperiosa que los ayudaría a brindar mejores servicios.

5. *Necesidades insatisfechas de las residentes*
Se identificaron varias necesidades insatisfechas de las residentes, entre ellas: acceso limitado a la atención médica, falta de acceso a la educación infantil en refugios de violencia doméstica y de población IDP en alto riesgo, limitadas opciones de vivienda y empleo al dejar el refugio y escasez de efectos personales. Los trabajadores y los residentes también indicaron que las residentes se beneficiarían de tener mayor acceso a apoyo psicosocial durante y después de su estancia en el refugio, así como de contar con servicios de cuidado infantil, lo que les permitiría trabajar mientras están el refugio.

6. *Planes de transición*
Tanto los trabajadores como las residentes manifestaron la necesidad de un período más largo de los servicios de suministro y seguimiento. Los trabajadores también apuntaron que un reto importante para dar seguimiento es el traslado frecuente de estos individuos de una vivienda a otra y de un pueblo a otro. Las residentes tanto de refugios de alto riesgo como de población IDP en general afirmaron que, al salir del refugio, no tenían ninguna opción que les garantizara seguir seguras y mantenerse a sí mismas. Trabajadores y residentes de los distintos tipos de refugios dijeron que los retos más urgentes eran la falta de protección y la falta de opciones de sustento de las residentes al dejar el refugio, lo cual las pone en riesgo de volver a situaciones peligrosas. Las sobrevivientes de violencia doméstica a menudo vuelven con sus agresores mientras que la mayoría de los IDP encuentran precarios acuerdos de vivienda en las afueras de grandes ciudades, en vecindarios donde pueden volver a ser víctimas de actores armados.

Algunas residentes, particularmente aquellas en refugios de alto riesgo, dijeron que no les gustó la sensación de dependencia que sintieron mientras residían en un refugio y que les gustaría recibir mayor asistencia para acceder a entrenamiento vocacional y empleo. Algunos trabajadores sienten que permitir una estancia en el refugio mayor que unas pocas semanas o meses podría generar dependencia y dificultar que las residentes se volvieran autosuficientes. Tanto trabajadores como residentes identificaron la necesidad de poner mayor atención

en actividades de sustento y de generación de ingresos como formas de facilitar el proceso de transición.

La mayoría de los refugios brindan algún tipo de apoyo económico a residentes a su salida del refugio, ya sea el pago de un mes de renta o dinero para viajar a reunirse con familiares. Todos excepto uno de los programas visitados ofrecen servicios de seguimiento que varían entre una visita a la casa hasta años de seguimiento intensivo. Las residentes de refugios de violencia doméstica reportaron estar satisfechas con el proceso de transición, el cual incluyó asistencia personal en la mudanza y una inspección de la vivienda por motivos de seguridad.

7. *Limitaciones de fondos y recursos*

Las limitaciones de fondos son un obstáculo importante para la adecuada provisión de refugio seguro a sobrevivientes de violencia basada en género en Colombia. A pesar de nuevas leyes que amparan protecciones y el derecho a recibir servicios de las sobrevivientes femeninas de violencia basada en género que hayan denunciado a sus agresores y más general, de los desplazados internos registrados como tal, los resultados concretos están aún por ser comprobados en la mayor parte del país. A ello se suma que muchas agencias de ayuda internacional y ONG han reducido su apoyo, puesto que el gobierno de Colombia propaga la idea de que el conflicto está aflojando. Además, cuando cambian las administraciones del gobierno los contratos con los programas de refugio son a menudo temporalmente suspendidos.

Los proveedores entrevistados consideraron el financiamiento inadecuado como un reto universal cuyas consecuencias para los trabajadores resultan en agotamiento, frustración, y una sensación persistente de ser incapaces de encarar ciertas necesidades urgentes de los residentes. Los trabajadores sugirieron diversificar las fuentes de financiación y emplear más miembros del equipo en la recaudación de fondos como estrategias clave.

8. *Compromiso y conciencia de la comunidad*

El bajo nivel de conciencia entre el público general y los funcionarios del gobierno respecto a los programas de refugio para personas IDP que huyen de violencia basada en género, inhibe a muchas sobrevivientes de acceder a los servicios. Si bien todos los distritos están obligados a tener una Ruta de Atención para individuos que huyen de violencia basada en género, estos recursos raras veces son funcionales y las sobrevivientes apenas conocen a dónde acudir para recibir ayuda, en especial en zonas rurales y pueblos pequeños. Además, la mayoría de los IDP y de las sobrevivientes de violencia basada en género no saben que por ley tienen derecho a recibir cierta protección y servicios. El conocimiento limitado de ambos grupos de sus derechos legales y de los refugios disponibles hace que los programas no llenen sus capacidades. Esta situación genera la percepción entre los funcionarios del gobierno de que la demanda de refugio es baja.

Además, la necesidad de garantizar confidencialidad y seguridad inhibe a muchos refugios de desarrollar importantes compromisos y consultas con la comunidad. Los proveedores de refugio hablaron de una tensión inherente entre la confidencialidad y el apoyo comunitario y de la lucha por encontrar el equilibrio justo entre ambos.

9. *Coordinación entre los refugios y las entidades estatales*

La escasa coordinación entre entidades gubernamentales y proveedores de servicio crea retos adicionales a la provisión de refugios. A menudo los refugios no están llenos ni cerca de estarlo debido a la lenta y a veces confusa gestión de las entidades gubernamentales que atienden a desplazados y sobrevivientes de violencia doméstica. Trabajadores de refugios de IDP en alto riesgo anotaron que puede tomar más de un año decidir si una familia bajo alto riesgo será admitida en un programa formal de protección estatal. Cierto número de los refugios analizados no estaban funcionando en el momento del trabajo de campo, ya fuera porque las autoridades locales aún no habían renovado el contrato vencido o porque un cambio en la administración gubernamental local había dejado en duda la continuidad de ciertos programas. Este tipo de brechas resulta en la suspensión frecuente de servicios críticos.

Hay poca o ninguna coordinación entre refugios que atienden a IDP y aquellos que atienden a sobrevivientes de violencia doméstica. Estas son consideradas como necesidades distintas de protección y los individuos desplazados sobrevivientes que huyen de violencia basada en género sufren una falta de servicios y atención.

El nivel de coordinación entre organizaciones que brindan refugio fue considerado bajo; no obstante, los trabajadores de refugios que se involucran en algún tipo de coordinación, encontraron que los ayudó a brindar un mayor número de servicios a sus residentes a través de referencias y abogando con mayor efectividad para asegurar que las necesidades de las sobrevivientes siguieran siendo prioridad.

10. *Sistemas de alojamiento comunitario y sus réplicas*

Trabajadores y familias anfitrionas del programa de refugio de alojamiento comunitario enumeraron varias maneras en las que el modelo promueve la sanación e incrementa la seguridad de sobrevivientes de violencia doméstica. Este programa modelo brinda atención individual a los sobrevivientes y la comodidad de un hogar, a la vez que crea una red de defensores de las sobrevivientes en la comunidad. Sin embargo, algunas familias anfitrionas manifestaron preocupaciones ante el hecho de que albergar sobrevivientes pone la seguridad de la propia familia anfitriona en riesgo y puede tener un impacto negativo en las dinámicas familiares.

11. *La cultura del silencio*

Lidiar con una cultura del silencio en torno a la violencia doméstica y la violencia sexual relacionada con el conflicto que se extiende desde la familia hasta el nivel municipal, es un reto básico en la provisión de refugios para sobrevivientes. Este problema multifacético inhibe a las sobrevivientes de reportarse y buscar protección. Si bien ha habido algún progreso en años recientes, las normas culturales que culpan a la víctima persisten. La violencia sexual relacionada con el conflicto es una fuente de vergüenza y se considera tabú. La violencia doméstica a menudo es considerada tanto por hombres como por mujeres como una parte tolerable de la relación y se sabe que las autoridades responsables por recibir las acusaciones han dicho a las mujeres que regresen a sus casas y se arreglen con su pareja. Por estas razones, y debido a la escasa conciencia sobre los servicios de refugio, muchas mujeres tienen miedo de denunciar formalmente a sus agresores, requisito para ingresar en refugios de violencia doméstica.

Opciones de protección para miembros de grupos marginados

Los refugios financiados por el gobierno no cuentan con servicios especializados para personas indígenas, afrocolombianos, la comunidad LGBT y personas con discapacidades o necesidades severas de salud mental. Aunque los investigadores del Centro de Derechos Humanos encontraron algunos refugios creados por la comunidad indígena para alojar a personas desplazadas entre su propio grupo, los otros grupos ya mencionados generalmente no tienen opciones de protección, si no pueden ser atendidos por los refugios convencionales.

En Colombia, la violencia basada en género es casi siempre entendida como violencia doméstica contra mujeres. Además de esto, muchos refugios para desplazados no aceptan a hombres sin familias debido a la preocupación ante un potencial vínculo con un grupo armado. Como resultado, los hombres que sufrieron violencia basada en género o aquellos que simplemente han sido desplazados por el conflicto tienen pocas opciones de refugio.

Conclusión: observaciones y recomendaciones

Basado en los resultados del estudio, el Centro de Derechos Humanos ofrece las siguientes recomendaciones para mejorar los servicios de refugio para personas desplazadas internas que también son sobrevivientes de violencia basada en género en Colombia.

Recomendación para el gobierno colombiano, proveedores de refugio y benefactores

1. *Proveer protección especializada para personas desplazadas que huyen de violencia basada en género mediante la adaptación de programas de refugio existente a las necesidades de esta población*. Actualmente, los refugios de violencia doméstica y los refugios para IDP no ofrecen protección accesible y adecuada para sobrevivientes desplazados de violencia basada en género. Los criterios de elegibilidad de refugios de violencia doméstica deberían ser ajustados para incrementar el acceso de aquellos IDP que no deseen denunciar a sus agresores. La Unidad de Atención y Orientación a la Población Desplazada del Departamento de Prosperidad Social (UAO) debería colaborar con los proveedores de refugio para violencia doméstica con el fin de garantizar las referencias apropiadas de IDP que huyen de violencia basada en género. Además, los refugios de IDP en general deberían perfeccionar la seguridad de los residentes y mejorar los procedimientos de selección en ambos, la UAO y los refugios individuales, para prevenir el ingreso de agresores. Los servicios para sobrevivientes de violencia basada en género deberían poder estar disponibles en refugios IDP, lo mismo en el lugar que por remisión.
2. *Incrementar las opciones de refugio para personas desplazadas que huyen de violencia basada en género mediante el establecimiento de refugios adicionales, especialmente fuera de zonas urbanas, e incrementar la conciencia dentro de la población de los servicios de refugio disponibles.*
   Tanto para desplazados como para víctimas de violencia doméstica, las opciones de refugio son muy escasas y están casi todas circunscritas a zonas urbanas. Los recursos deberían ser invertidos en ampliar la red de refugios en Colombia, con particular atención en desarrollar refugios que brinden a sus residentes confidencialidad y seguridad. Es esencial invertir tiempo

y recursos en actividades que incrementen tanto la conciencia sobre los refugios disponibles como el acceso a estos.

3. *Incrementar las opciones de refugio para grupos marginados de víctimas mediante la conducción de evaluaciones de las necesidades de protección y el desarrollo de servicios apropiados.*
   En Colombia se necesitan servicios diseñados según las necesidades de poblaciones desplazadas vulnerables específicas. Las poblaciones indígenas, afrocolombianas, la comunidad LGBT y personas con discapacidades o necesidades severas de salud mental se encuentran desatendidas. La evaluación de las necesidades de protección y las preferencias de los servicios de estos grupos deberían ser conducidos con el fin de desarrollar servicios apropiados. Los abordajes podrían incluir el desarrollo de servicios especializados de refugios o la adaptación de refugios de violencia doméstica y refugios IDP existentes, de manera que satisfagan mejor las necesidades de estos grupos.

Recomendación al gobierno colombiano y a los proveedores de refugio

1. *Mejorar la coordinación entre las entidades estatales y los proveedores de servicios.*
   La limitada coordinación entre entidades gubernamentales y proveedores de servicios compromete la provisión de servicios de refugio en Colombia. Una parte de los refugios analizados no estaban funcionando en el momento del trabajo de campo, ya fuera porque las autoridades locales aún no habían renovado un contrato vencido o porque un cambio en la administración gubernamental local dejó en duda la continuidad de ciertos programas. Mejorar la coordinación entre entidades gubernamentales y proveedores de servicios mejoraría la continuidad y la calidad de los servicios.

Recomendaciones a los proveedores de refugio (gobierno y sociedad civil)

1. *Explorar la expansión del uso de sistemas comunitarios de alojamiento.*
   El modelo de alojamiento comunitario que los investigadores del Centro de Derechos Humanos encontraron en Medellín parece ser una manera prometedora de albergar y apoyar a mujeres que huyen de la violencia doméstica. Para algunas sobrevivientes la estructura tradicional es más apropiada, así que ambos modelos deberían ser parte de una continuidad de opciones de refugio en una comunidad dada. El sistema de alojamiento comunitario debería ser estudiado con mayor profundidad en Colombia, con la mira puesta en su posible reproducción en otros lugares del país, incluidas las áreas rurales.

2. *Brindar mayor seguridad en los refugios IDP.*
   Dada la naturaleza en curso del conflicto en Colombia, los refugios para población desplazada deberían contar con un nivel más alto de seguridad. Los residentes de refugios generales para IDP declararon sentirse inseguros debido a la posible presencia de actores armados en el refugio o sus alrededores. Por ello, un modelo de refugio parecido a aquellos que atienden a víctimas de violencia doméstica, con un desarrollado protocolo de seguridad y locaciones

confidenciales, pareciera ser también más apropiado para las poblaciones desplazadas en Colombia.

3. *Proporcionar apoyo psicosocial a los trabajadores del refugio.*
   Los trabajadores lidian no solo con los severos traumas sufridos por las residentes, sino que a menudo trabajan bajo condiciones inseguras. Esta situación puede resultar en el agotamiento y la retraumatización de los trabajadores, algunos de los cuales son ellos mismos sobrevivientes de violencia o amenazas. Brindar apoyo psicosocial marcaría un gran cambio que permitiría a estos proveedores de servicio continuar exitosamente su importante labor con seguridad.

4. *Incrementar la atención en actividades de sustento.*
   Al salir del refugio, muchas sobrevivientes no tienen la habilidad de mantenerse a sí mismas y a sus familias. Por esta causa muchas regresan a relaciones, vecindarios o zonas del país inseguras. Trabajadores y residentes recomiendan brindar actividades de sustento tales como programas de generación de ingresos a los residentes de refugios, de manera que puedan entrar más fácilmente al mercado de trabajo con éxito y ser autosuficientes una vez que dejan el refugio.

5. *Invertir tiempo y recursos en servicios apropiados de seguimiento para residentes.*
   La mayoría de los refugios estudiados por el Centro de Derechos Humanos brinda algún servicio de seguimiento a las residentes una vez que dejan el refugio. En cualquier caso, suele pasar que no alcanzan los fondos ni los trabajadores para brindar a las sobrevivientes la atención que necesitan. Tal apoyo podría tanto ayudar a antiguas residentes a acceder a servicios necesarios como mantenerlas seguras ante futuras amenazas.

6. *Explorar el uso de entidades de propósitos alternativos y acuerdos de vivienda independientes.*
   Algunas organizaciones cuyo objetivo es ofrecer otros servicios de apoyo para personas desplazadas, ocasionalmente brindan refugio a los desplazados en apartamentos u hoteles. Este tipo de entidad de propósitos alternativos que aloja clientes in situ o en arreglos de vivienda independiente, ofrecen opciones confidenciales para sobrevivientes desplazados, pero la mayoría necesita implementar protocolos de seguridad y remisión adecuados. Brindar apoyo a estas organizaciones, de manera que puedan ampliarse y mejorar sus servicios de refugio, incrementaría las opciones de protección para esta población.

Recomendaciones para actores clave involucrados en la respuesta al desplazamiento y la violencia basada en género (incluidos el gobierno colombiano, la ACNUR y la sociedad civil)

1. *Sensibilizar y entrenar, dentro del gobierno, a socorristas inmediatos en asuntos de violencia basada en género, y asegurarse de que cuentan con información actualizada sobre las opciones de refugio disponibles.*
   Las referencias para refugios son limitadas debido a la falta de conocimiento sobre las opciones de refugio entre el personal del gobierno y debido a las actitudes sexistas y discriminatorias de algunos funcionarios. Con el fin de resolver este problema, es necesario poner mayor énfasis

en el entrenamiento y la educación del equipo de la UAO, la-Fiscalía, la Defensoría del Pueblo, las Comisarías de Familia, la Personería y otros puntos de contacto inicial involucrados en servir y proteger a IDP y sobrevivientes de violencia doméstica.

2. *Brindar información y participación a los individuos desplazados que huyen de violencia basada en género sobre sus derechos legales y las opciones de refugio.*
   La falta de conocimiento generalizada sobre los derechos legales y las opciones de refugio para sobrevivientes de violencia basada en género y desplazamiento, inhiben la utilización de los servicios. Esta situación hace que muchos funcionarios gubernamentales tengan la percepción de que la demanda de refugio es baja. Proveedores de refugio y otros actores clave en la respuesta al desplazamiento y a la violencia basada en género, deberían brindar información, así como promover la participación de las comunidades IDP en cuanto a sus derechos legales y los refugios disponibles para de esta forma aumentar el acceso y la utilización de los servicios de refugio.

3. *Mejorar la colaboración y la coordinación entre redes de refugios y actores clave involucrados en la respuesta a la violencia basada en género y al desplazamiento.*
   La coordinación entre refugios, entidades gubernamentales y proveedores de servicios involucrados en brindar protección a personas desplazadas internas e individuos que huyen de violencia basada en género, es extremadamente limitada. Crear un puente entre ambos sistemas e incluir actores clave en el diálogo es un paso importante hacia garantizar referencias adecuadas y el desarrollo de servicios apropiados para apoyar a esta población. El Departamento de Prosperidad Social o el Clúster de Protección de las Naciones Unidas podrían ser un potencial órgano de coordinación para facilitar este diálogo.

I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Los individuos que huyen de violencia basada en género a menudo tienen pocas opciones de protección. Estas opciones pueden ser aún más limitadas en escenarios humanitarios. Al mismo tiempo, se cree que el desplazamiento acrecienta la vulnerabilidad al exacerbar condiciones existentes y crear otras nuevas que perpetúan la violencia basada en género.

La vulnerabilidad de las mujeres incrementa dramáticamente en los campos de refugiados, donde la ruptura de la familia y los vínculos comunitarios, el acceso limitado a recursos, las insuficientes medidas de seguridad y las viviendas inadecuadas las colocan bajo riesgo intensificado.[6] La literatura también sugiere que, en particular, la violencia doméstica aumenta en contextos de desplazamiento.[7] Al respecto se ha teorizado que las presiones psicológicas de hombres incapacitados de asumir sus tradicionales roles sociales, económicos y culturales pueden resultar en un comportamiento agresivo contra mujeres y niños.[8] Se cree que las mujeres y niñas que se vuelven migrantes forzadas experimentan un nivel de violencia basada en género desproporcionado en comparación con el experimentado por hombres y niños.[9]

Cuando los individuos son desplazados debido a conflictos o desastres naturales, las necesidades de aquellos que además sufren de violencia basada en género son probablemente urgentes y complejas. Entre diversos grupos de refugiados e IDP se han registrado elevados índices de angustia, tales como trastorno por estrés postraumático (TEPT) y depresión.[10] Las sobrevivientes de violencia basada en género se encuentran bajo riesgo de sufrir un espectro de consecuencias físicas, psicológicas y sociales que incluyen ITS, sida, embarazos no deseados, abortos inseguros, traumas del sistema reproductor, TEPT, depresión, estigma social y rechazo por parte de la familia o comunidad; sin embargo, rara vez existe siquiera un nivel mínimo de servicios.[11] Dado que los desplazados sobrevivientes de violencia basada en género a menudo han sufrido múltiples eventos traumáticos, están expuestos a un riesgo mayor de consecuencias psicosociales adversas.[12]

Los programas que brindan refugio temporal de emergencia a individuos con vulnerabilidades complejas, tales como refugiados, desplazados internos o migrantes forzados que han sido sometidos a violencia basada en género, podrían también trabajar para incrementar el acceso a servicios de apoyo. Como tal, estos programas podrían facilitar enfoques multisectoriales que encaren sus necesidades específicas. Pero, a pesar de la enorme vulnerabilidad a ser dañados de esta población y de su importante necesidad de apoyo, se conoce sorprendentemente poco sobre los refugios de emergencia disponibles para sobrevivientes en campamentos de refugiados u otras locaciones de desplazamientos internacionales o en Colombia específicamente.

Revisión bibliográfica

Un análisis de la revisión por pares y de la literatura no convencional identificó una muy limitada información generada en la investigación o guía sobre la provisión de refugio seguro temporal para la violencia basada en género en Colombia. No se encontraron artículos de arbitraje. Dos informes redactados por organizaciones no gubernamentales internacionales brindaron breves impresiones sobre los programas de violencia basada en género dentro del contexto del conflicto armado colombiano. Amnistía Internacional enumeró los programas estatales de protección física disponible para algunos sobrevivientes de violencia relacionada con el conflicto o basada en género, los cuales no incluyen refugios seguros.[13] Un informe del Consorcio para la Respuesta en Salud Reproductiva en el Conflicto (RHRC, por sus siglas en inglés) subrayó la insuficiencia de programas gubernamentales enfocados en la violencia basada en género y los retos que afrontan las organizaciones no gubernamentales para satisfacer algunas de estas necesidades.[14] Un tercer estudio, conducido por el Centro por el Derecho a la Vivienda y contra los Desalojos, analizó los refugios tradicionales para sobrevivientes de violencia doméstica en Colombia (Bogotá), Argentina y Brasil contra el telón de fondo de los derechos de vivienda de las mujeres en esas naciones.[15] Todos estos informes resaltaron la incompetencia de refugios y programas de protección física para sobrevivientes. No obstante, está ausente de la literatura una discusión sobre la provisión de refugio seguro para desplazados internos y otras personas –incluidos los programas modelo–, los retos que enfrentan los refugios y las estrategias concebidas para satisfacer las necesidades de los sobrevivientes. Esta brecha constituye un espacio para indagar más profundamente.

Objetivos del estudio

Este informe sobre opciones de refugio temporal para desplazados internos que huyen de violencia basada en género en Colombia forma parte de un estudio sobre cuatro países emprendido por el Centro de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Universidad de California, Berkeley. Es parte del Programa de Violencia Sexual del Centro de Derechos Humanos. El estudio apuntó a mejorar la comprensión de los tipos de modelos de refugios temporales que atienden a individuos desplazados, tales como refugiados, migrantes, y personas desplazadas internas que buscan protección de la violencia basada en género, así como a identificar retos y prácticas prometedoras. Específicamente, exploró las siguientes preguntas clave:

1. ¿Cuáles son algunos de los modelos de protección física temporal que atienden a individuos desplazados violentamente (tales como refugiados, migrantes o desplazados internos) y que huyen de violencia basada en género?
2. ¿Cuáles son los retos específicos asociados a la provisión de refugio temporal en contextos de desplazamientos?
3. ¿Qué estrategias están surgiendo como respuesta a estos retos?
4. ¿Cuáles son las opciones de protección y los desafíos para sobrevivientes de violencia basada en género particularmente marginados en las locaciones de desplazamiento forzado?

Basados en una investigación formativa sobre modelos de refugio y en el trabajo de campo en dos casos de estudios previos en Kenia y Haití, los investigadores del Centro de Derechos Humanos desarrollaron un marco conceptual que puede servir tanto como un listado especulativo como para permitir la comparación entre los estudios de caso.

Los seis tipos de programas de refugio que el Centro de Derechos Humanos conceptualizó son:

1. *Casas seguras tradicionales*: Los sobrevivientes viven juntos en una estructura común, en la que los trabajadores supervisan las actividades de hospedaje.
2. *Acuerdos de vivienda independientes*: Los trabajadores organizan el alojamiento de los sobrevivientes en hospedajes independientes (por ejemplo, apartamentos independientes o habitaciones de hotel) que no fueron concebidos especialmente para propósitos de refugio seguro.
3. *Sistemas de alojamiento comunitario*: Las sobrevivientes viven temporalmente en casas de miembros selectos de la comunidad.
4. Áreas protegidas: Los sobrevivientes viven en sus propias casas en una subsección protegida y cercada de un campamento de refugiados o de desplazados internos.
5. *Entidades de propósitos alternativos*: Los sobrevivientes se quedan en una locación diseñada para brindar servicios no relacionados con refugio seguro (por ejemplo, una estación de policía, una clínica de hospital o una iglesia).
6. *Modelos híbridos*: Programas que combinan algunos de los elementos de los modelos arriba mencionados.

Este informe presenta los hallazgos del Centro de Derechos Humanos sobre los tipos de refugio temporal disponibles para desplazados que huyen de violencia basada en género en Colombia. Incluye reseñas tanto de los refugios diseñados para atender a personas desplazadas internas como de aquellos diseñados para atender a individuos que huyen de violencia basada en género. Por último, este informe ofrece recomendaciones basadas en observaciones preliminares de programas de provisión de refugio en Colombia.

Las otras locaciones de casos de estudio en las cuales se condujo una investigación como parte de este estudio fueron Haití, Kenia y Tailandia.

Métodos

Diseño

La autorización ética para este estudio fue otorgada por ambos, el Comité para la Protección de Sujetos Humanos de la Universidad de California, Berkeley, y el Comité de Investigación Ética de Profamilia, una organización sin fines de lucro que se especializa en salud sexual y reproductiva y ofrece servicios médicos y educación en América Latina.

Durante la preparación para el trabajo de campo, los investigadores del Centro de Derechos Humanos revisaron la literatura académica y de ONG sobre los refugios seguros en Colombia y, más ampliamente, sobre la respuesta ante la violencia basada en género. Esto permitió a los investigadores tener una comprensión del contexto de este tipo de violencia en Colombia, los actores clave y los

mecanismos existentes de protección disponibles para los IDP y la población general. Esta reseña también informó sobre la selección de los emplazamientos de refugios.

Los investigadores del Centro de Derechos Humanos condujeron detalladas entrevistas semi estructuradas con dos grupos de sujetos: trabajadores y residentes de refugios de refugios en Bogotá, Medellín y Pasto (una ciudad en la frontera entre Colombia y Ecuador) que atienden a víctimas de violencia doméstica y a personas que son desplazadas por el conflicto armado colombiano. Las entrevistas semi estructuradas fueron guiadas por cuestionarios estandarizados y realizadas directamente en español. Temas clave explorados incluyeron: servicios de refugio, seguridad, transiciones, reglas y procedimientos en los refugios, servicios para poblaciones marginadas, percepción de la comunidad, retos individuales experimentados y consejos o enseñanzas aprendidas.

Selección de las ubicaciones y muestra

Si bien ambas, la violencia doméstica y la violencia basada en género son predominantes en el contexto del conflicto armado en toda Colombia, los investigadores del Centro de Derechos Humanos conscientemente seleccionaron para ser incluidos en el estudio programas de refugio en Bogotá, Medellín y Pasto por varias razones. Bogotá y Medellín, por ser las ciudades más grandes de Colombia, tienen una población importante de desplazados internos y una infraestructura mayor para atender a esa población en comparación con otras ciudades. Además, ofrecen más servicios y ayuda de protección para víctimas de violencia doméstica que en otras áreas de Colombia. Pasto está ubicada cerca de la frontera y es la capital de un estado con altos niveles de violencia relacionada con el conflicto. Fue seleccionada para obtener información sobre la provisión de servicios y la protección en un área con conflicto en curso más rural.

Para analizar las opciones de refugio disponibles para desplazados sobrevivientes de violencia basada en género, los investigadores del Centro de Derechos Humanos estudiaron tres categorías generales de refugios: refugios de violencia doméstica, refugios que atienden a desplazados internamente por el conflicto y refugios con extremadas medidas de seguridad que atienden particularmente a aquellos desplazados internos que se encuentran bajo alto riesgo de seguridad. Solo fueron incluidos aquellos refugios que atienden a adultos sobrevivientes de violencia basada en género o de desplazamiento.

En el transcurso de cinco semanas durante mayo y junio de 2012, los investigadores realizaron entrevistas en ocho locaciones de refugios. Fueron entrevistados diez trabajadores, incluidos administradores, directores de refugios y proveedores directos de servicios de los refugios. Todos los trabajadores entrevistados fueron mujeres. Además, se entrevistaron un total de siete residentes. Las residentes eran mujeres en las edades entre veintiocho y cincuenta años. Las razones por las que buscaron refugio incluyeron violencia doméstica y violencia sexual relacionada con el conflicto.

Los investigadores del Centro de Derechos Humanos se pusieron en contacto con los administradores de los refugios o miembros del equipo, quienes localizaron a las residentes y les explicaron la naturaleza del estudio. En ese punto, algunas de las residentes se ofrecieron como voluntarias para participar y fueron entrevistadas. Todas las participantes eran mayores de dieciocho años. Los

investigadores obtuvieron consentimiento instruido verbal de todas las participantes en el estudio. Todas las entrevistas fueron grabadas como ficheros de audio, transcritas y traducidas al inglés para su análisis.

Los investigadores del Centro de Derechos Humanos también condujeron veintiocho entrevistas con informantes clave. Varios gestores locales fueron entrevistados informalmente para ganar un mayor entendimiento de las leyes, los mecanismos de referencia y los contextos político y social, de forma tal que se pudieran identificar los temas prioritarios e incluirlos en las entrevistas con residentes y trabajadores. Entre los informantes clave se incluyeron funcionarios gubernamentales de oficinas importantes, representantes de organizaciones no gubernamentales y trabajadores de tanques pensantes clave de Bogotá, Medellín y Pasto. Los investigadores del Centro de Derechos Humanos también se reunieron con representantes de la ACNUR y de la oficina del servicio social de la Iglesia católica colombiana, Pastoral Social, en varias oficinas en el terreno. Para una lista completa de las organizaciones, consultar el Apéndice.

Análisis de la información

Un equipo de seis investigadores con sede en UC Berkeley codificó las transcripciones mediante Dedoose©, un programa de codificación cualitativa. Dos de estos investigadores también condujeron las entrevistas. El equipo realizó cifrados temáticos de las transcripciones, los cuales incluyeron una serie de códigos deductivos, creados para reflejar preguntas clave en las entrevistas. Además, los investigadores emplearon un enfoque inductivo para identificar patrones en la experiencia encuestada. Algunas transcripciones seleccionadas fueron doblemente cifradas para corroborar la fiabilidad de la codificación entre los investigadores.

Limitaciones

No hay refugios diseñados específicamente para atender a sobrevivientes de violencia basada en género en el contexto del conflicto armado en Colombia, situación que hizo difícil obtener información sobre los retos y las estrategias en el abordaje de las necesidades de poblaciones específicas. Por estas razones, fueron analizados tanto refugios de violencia doméstica como de desplazamiento, con el fin de obtener información sobre individuos desplazados por el conflicto y que huyen de violencia basada en género. Muchos proveedores de refugio y sobrevivientes estaban reacios a discutir la violencia basada en género en el contexto del conflicto o vieron el fenómeno como secundario ante el hecho del desplazamiento de los sobrevivientes.

Además, debido a limitaciones de tiempo y recursos, los investigadores del Centro de Derechos Humanos solo pudieron visitar ocho refugios en las tres locaciones arriba mencionadas: Bogotá, Medellín y Pasto. Los refugios incluidos en este estudio no pretenden constituir una lista completa de los refugios disponibles en Colombia pero fueron seleccionados para reflejar un espectro de refugios disponibles para desplazados sobrevivientes de violencia basada en género.

El reclutamiento de los participantes del estudio dirigido por los directores de los refugios puede ser la limitación más significativa de este estudio, pues no todos los trabajadores y los residentes

tuvieron la oportunidad de participar. No obstante, debido a que muchos residentes habían sufrido traumas recientes, los investigadores del Centro de Derechos Humanos priorizaron el bienestar de los participantes y por tanto confiaron en los trabajadores del refugio en la selección de residentes emocionalmente capaces de compartir sus experiencias.

La codificación de información cualitativa fue realizada por seis investigadores del Centro de Derechos Humanos, cuatro de los cuales no estuvieron involucrados en el proceso de las entrevistas y, por tanto, no tenían conocimiento íntimo de la información y el contexto previamente a su participación en el proceso de codificar. Sin embargo, estos investigadores fueron entrenados meticulosamente y estaban familiarizados con los objetivos del estudio y las guías para entrevistar. Además, transcripciones seleccionadas fueron cifradas doblemente para garantizar la consistencia de la aplicación del código.

II. CONTEXTO NACIONAL

La guerra que se ha propagado entre las fuerzas de seguridad, la guerrilla, los paramilitares y los narcotraficantes colombianos por más de cuarenta y cinco años ha costado la vida de un estimado entre 50 000 y 200 000 personas y ha desplazado a millones. Según ACNUR, en una población de 45 000 000 de personas, actualmente hay más de 3 800 000 registradas oficialmente como desplazados internos (IDP) en Colombia,[16] mientras que otros 500 000 colombianos buscan refugio en países vecinos.[17] No obstante, los IDP oficialmente registrados solo abarcan una fracción del total de desplazados en Colombia, debido a restricciones de elegibilidad, a la falta de información y a otros obstáculos para registrarse. Algunos estimados del número de desplazados son significativamente más altos; por ejemplo, la consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento Forzado (CODHES) sugiere que el número podría ser tan alto como 5 400 000.[18] Más allá de cualquier número, esta es la crisis de desplazamiento más grande en el hemisferio occidental; de hecho, los colombianos constituyen la séptima población de refugiados más grande del mundo.[19] Para ir más lejos, un estudio de 2010 conducido a lo largo de 407 barrios colombianos con presencia de actores del conflicto, sacó a relucir que, entre 2001 y 2009, 489 687 mujeres declararon ser víctimas de violencia sexual. Unas 74 698 de ellas sostuvo que las guerrillas y los paramilitares fueron responsables de esa violencia y 21 036 acusaron como responsables a miembros de las fuerzas de seguridad.[20] En cualquier caso, es difícil entender a plenitud la magnitud de este problema, puesto que la información es pobre, el crimen es altamente invisibilizado y el nivel de impunidad es alto.[21]

El conflicto en Colombia tiene sus raíces entre 1940 y 1950, el período conocido como "La Violencia", de violento conflicto político entre los partidos Liberal y Conservador. La violencia se propagó rápidamente a las zonas rurales de Colombia, donde campesinos tanto de derecha como de izquierda se organizaron en grupos de milicias. La guerra civil terminó eventualmente en 1958 con una coalición gubernamental, pero no sin que antes perdieran sus vidas aproximadamente entre 200 000 y 400 000 personas.[22]

Durante la guerra civil, grupos armados asociados con los partidos Comunista y Liberal fueron conducidos al campo y constituyeron las bases para las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia, también conocidas como FARC-EP, o FARC simplemente, organización izquierdista que aún desempeña un importante papel en el conflicto colombiano.[23] Establecida en 1966, las FARC siguen siendo hoy día la insurgencia guerrillera más grande de Colombia, con un total de entre 7 000 y 11 000 miembros activos, hasta 2011.[24] Además, en 1963 fue fundado el Ejército de Liberación Nacional (ELN), otra organización guerrillera izquierdista, con el objetivo de provocar una revolución comunista en Colombia.[25] Ambos, las FARC y el ELN, afirman representar a los pobres del campo contra las clases ricas de Colombia y se oponen a la privatización de recursos naturales, la influencia estadounidense en

Este "cuarto de la memoria" en un refugio IDP sirve para homenajear a los familiares de los residentes que han sido asesinados o han desaparecidos a consecuencia de la violencia relacionada con el conflicto.

Colombia, las corporaciones multinacionales y la violencia de derecha. Sin embargo, se considera que a lo largo del tiempo ambas han evolucionado de ser organizaciones ideológicas a grupos enfocados en la auto perpetuación y el control del territorio y la población.[26]

En respuesta a la violencia de la guerrilla, dueños de tierra y hombres de negocio organizaron "grupos de defensa propia" con el fin de defenderse a sí mismos y sus propiedades. A lo largo del tiempo, estos grupos unieron fuerzas con los escuadrones de la muerte creados por carteles en las décadas de 1970 y 1980 para formar grupos paramilitares de derecha. Se cree que las fuerzas de seguridad colombiana no solo han tolerado la violencia perpetrada por estos grupos paramilitares, sino que a menudo han colaborado abiertamente con ellos para combatir grupos guerrilleros como las FARC y el ELN.[27] Los grupos paramilitares, considerados responsables de una parte mayor de los abusos de los derechos humanos que cualquier otro grupo involucrado en el conflicto, han perpetuado numerosos abusos

contra el pueblo colombiano incluidas masacres, asesinatos, torturas, desplazamientos forzados y secuestros.[28] Aunque los grupos de defensa propia fueron ilegalizados en 1989, no fueron disueltos y en lugar de eso continuaron creciendo a lo largo de las décadas de 1990 y el 2000. Hoy conforman aproximadamente entre 10 000 y 20 000 activos paramilitares.[29]

En el corazón del conflicto colombiano está la incapacidad del gobierno central de gobernar plenamente todo el país. La corrupción política, el precario estado de la democracia en Colombia y la inequidad social y económica también contribuyen a la inestabilidad y la inseguridad. Las disputas sobre la posesión y el uso de las tierras más productivas de Colombia avivan el conflicto en curso, a lo largo de la guerra los distintos grupos involucrados en el conflicto han confiscado ilegalmente unas 8 000 000 de hectáreas de tierra, la mayor parte de los indígenas y los afrodescendientes.[30] Los grupos de milicias izquierdistas y los paramilitares del ala derecha siguen aterrorizando al país, desplazando civiles por la fuerza y cometiendo abusos contra las derechos humanos tales como matanzas masivas, tortura, secuestro, toma de rehenes, uso de niños soldados, ajustes de cuenta extrajudiciales y maltrato de los combatientes prisioneros.[31]

Hay dos tipos de desplazamiento en Colombia: individual y masivo. El desplazamiento individual, también conocido como desplazamiento "gota a gota" ocurre cuando una familia o un individuo huyen a causa de una amenaza hecha por un grupo armado o porque temen que la violencia sea inminente. Muchas familias pueden abandonar un área en el mismo marco temporal porque han recibido amenazas similares, pero se van individualmente debido a una amenaza, un incidente o por temor. Esta es la forma más común de desplazamiento en Colombia hoy. El desplazamiento masivo, por otra parte, ocurre después de una masacre o un bombardeo, o justo antes, cuando el evento es inminente. En estos casos, toda la población de cierta aldea o comunidad rural puede huir junta. Esta situación ocurre principalmente entre comunidades indígenas y afrocolombianas, las cuales suelen ser tan unidas entre ellas mismas que consideran colectivas las amenazas y huyen juntas de la violencia.[32]

Cuando el presidente Juan Manuel Santos asumió el poder, en 2010, su gabinete prometió encarar los abusos de los derechos humanos, que son la marca distintiva de este conflicto. Sin embargo, los grupos armados continúan aterrorizando a las poblaciones civiles. La población desplazada interna en Colombia sigue empobrecida, privada de derechos y temerosa de la violencia, tanto en las ciudades como en las áreas donde transcurre el desplazamiento. Está por ver si las reformas del gobierno se traducirán en mejoras concretas en las vidas de los desplazados de Colombia que desesperadamente necesitan protección, acceso a servicios básicos y justicia.

Patrones de desplazamiento

El patrón principal de desplazamiento en Colombia va de rural a urbano, debido a que las zonas rurales siguen siendo las más afectadas por la violencia relacionada con el conflicto. Información proveniente del Departamento Nacional de Planificación muestra que durante el período 1998-2008, el 92 % de la población desplazada migró desde áreas rurales, predominantemente desde el norte y el oeste del país.[33] Los departamentos de la costa del Pacífico, Antioquia, Nariño, Cauca, Valle del Cauca y Córdoba, generaron la mayor cantidad de IDP en 2011.[34] La mayoría huyó a centros urbanos, donde viven en

arrabales informales. Otros se quedaron en áreas rurales dentro de su provincia o en una provincia vecina. Las diez ciudades colombianas con mayor afluencia de IDP (ambos, registrados y sin registrar) en 2009 eran Bogotá (244 184), Santa Marta (141 520), Medellín (135 391), Sincelejo (83 098), Buenaventura (65 270), Cali (61 784), Villavicencio (61 416), Valledupar (60 975), Cartagena (58 601) y Florencia (57 168).[35]

Según un informe de ACNUR, en 2010, Bogotá, una ciudad de 7 000 000 de personas, albergó a la mayor población desplazada del país con aproximadamente 270 000 IDP. El suburbio bogotano de Soacha (población: 450 000) está entre las comunidades que más reciben IDP en el país y aloja el 65 % de los IDP provenientes del área de Bogotá.[36]

Los IDP en Colombia normalmente enfrentan una pobreza asfixiante, lo mismo en las ciudades que en el campo. Tienen pocas posibilidades de trabajo, educación o vivienda decente y, como personas desplazadas, a menudo sufren discriminación. En todo el país, el 98.6 % de los desplazados vive por debajo de la línea de pobreza y el 82.6 % es reconocido oficialmente por vivir en extrema pobreza. Estos valores contrastan marcadamente con los índices para la población no desplazada, de la cual el 29.1 % vive en la pobreza y el 8.7 % vive en extrema pobreza.[37]

Los IDP también enfrentan dificultades para acceder a la atención médica, especialmente en áreas rurales. Las legislaciones nacionales dan derecho a los IDP registrados a acceso ilimitado a atención médica y medicinas gratuitos.[38] En la práctica, sin embargo, los hospitales a menudo se niegan a tratar a IDP: muchos IDP carecen de la identificación necesaria para recibir la atención médica[39] y los rembolsos son tan impredecibles que, según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), alrededor de la mitad de los desplazados internos no busca asistencia médica porque carecen de los fondos para hacerlo.[40]

Las poblaciones afrocolombianas e indígenas han sido afectadas desproporcionadamente por el desplazamiento forzado. Mientras que los afrocolombianos representan solamente el 7 % del total de la población, conforman el 23 % de la población desplazada; de manera similar, solo el 3 % de la población colombiana se dice indígena, pero constituyen el 6 % del total de los desplazados. Tanto los afrocolombianos como los indígenas viven normalmente en las áreas rurales. A menudo sus territorios son el origen del conflicto puesto que varios grupos armados compiten por usar sus tierras para la minería, el control de las rutas del narcotráfico u otros propósitos.[41] El desplazamiento es particularmente devastador para estas comunidades: la tierra es fundamental para su herencia cultural y dependen de esta para su supervivencia.[42] En una resolución de 2009, la Corte Constitucional de Colombia alertó que, al menos treinta y cuatro grupos indígenas, "están en peligro de exterminación cultural o física debido al conflicto armado interno".[43] Decretos judiciales posteriores declararon que la falta de protección gubernamental para desplazados indígenas y afrocolombianos era inconstitucional y ordenaron al gobierno implementar programas que garantizaran los derechos de estos dos grupos. Sin embargo, tales programas han tenido un éxito limitado.

Actores clave en la respuesta al desplazamiento

Los actores principales que ofrecen ayuda a los desplazados en Colombia caen en tres categorías: el gobierno colombiano, distintas agencias de las Naciones Unidas y organizaciones de la sociedad civil. Aunque estas agencias y organizaciones no brindan servicios diseñados específicamente para sobrevivientes de violencia basada en género, ofrecen comida, educación, atención médica, protección y otros servicios básicos para IDP, entre los cuales hay cierta cantidad que huye de violencia basada en género.

En un refugio general para desplazados internos, cuelga un cartel en el atrio que reza: "Para el migrante, su patria es la tierra que le da pan".

Gobierno colombiano

El Departamento de Prosperidad Social (DPS), antiguamente conocido como Acción Social, coordina la ayuda a IDP a través del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada (SNAIDP), el cual es responsable de implementar el Plan Nacional para la Atención a la Población Desplazada.[44] Mientras que DPS supervisa la coordinación general, los municipios, los gobiernos de cada departamento y los distritos son los responsables de implementar el Plan Nacional.[45] Pero estas entidades a menudo carecen de los fondos y la voluntad política necesaria para brindar su apoyo, y falta la coordinación entre los órganos nacional y local.[46] Otra entidad gubernamental clave es el Registro Único de la Población Desplazada (RUPD), la agencia responsable de registrar y calificar a los IDP para su asistencia.

Los desplazados que se registran como IDP a través de RUPD[47] tienen derecho a recibir ayuda (incluida comida, cuidado psicosocial, renta y necesidades domésticas básicas) durante una fase de emergencia de tres meses, después de la cual tienen derecho a asistencia en educación, cuidado médico y entrenamiento para el sustento.[48] Sin embargo, según un informante clave de la Unidad de Atención y Orientación a la Población Desplazada (UAO), puede tomar hasta un año para que las personas desplazadas reciban la confirmación de su estatus como tal, tiempo durante el cual permanecen sin los servicios y los beneficios a los que tienen derecho.

Aunque los IDP registrados tienen derechos legales a alojamiento en la forma del subsidio de tres meses de renta mencionado arriba, muy pocos refugios disponibles para IDP en Colombia se ven en la necesidad de buscar más alojamiento. A ello se suma que los IDP que no están registrados a través de la UAO no son elegibles para acceder al subsidio de la renta.

La población registrada oficialmente representa solo una fracción del total de personas desplazadas en Colombia. La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), por ejemplo, estima que el 60 % de los desplazados internos en Colombia no está registrado — y por tanto no recibe asistencia del gobierno — debido a falta de información sobre los servicios disponibles o el proceso de registración, miedo de presentarse ante la policía o fallas al proporcionar identificación emitida por el gobierno en el momento del registro, de la cual carecen muchos residentes de zonas rurales.[49] Un estudio solicitado por la Corte Constitucional también reveló que más de la mitad de la población desplazada no está registrada debido al alto índice de rechazo, en parte porque aquellos que declaran haber sido desplazados por actores estatales no son incluidos en el registro.[50] Es más, las personas que fueron desplazadas por razones no relacionadas directamente con el conflicto, como desastres naturales o fumigación aérea relacionada con la droga, no son elegibles. Este cálculo inferior tiene como consecuencias la falta de recursos generales disponibles para IDP y por ello una población inmensa permanece desatendida.[51]

Agencias de las Naciones Unidas

El papel fundamental del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en Colombia es asesorar y dar apoyo al gobierno en sus esfuerzos por mejorar la protección y los servicios para la población desplazada.[52] La principal representación de ACNUR en Colombia se encuentra en Bogotá, aunque hay sucursales en Pasto, Medellín y Bucaramanga, y oficinas regionales en Barranquilla, Apartadó, Arauca, Cúcuta, Quibdó, Altas de Cazuca, Villavicencio y Mocoa. También ha sido establecido un grupo temático en cuanto a la protección, de las Naciones Unidas.[53]

Sociedad civil

Distintas ONG nacionales e internacionales apoyan a desplazados internos más allá de su estatus de registro, con comida de emergencia, cuidado médico y servicios psicosociales. Además, varias organizaciones nacionales dirigen estudios, investigaciones, reportes y actividades legislativas sobre problemas de derechos humanos y las condiciones de los desplazados. Organizaciones religiosas, en especial la Iglesia católica, también tienen un papel activo e influyente en la protección y el servicio a los desplazados en Colombia.

Por largo tiempo organizaciones de la sociedad civil han estado activas en Colombia en nombre de los derechos de los IDP, y su presencia está creciendo, en especial en las áreas rurales. No obstante, existe cierta tensión entre estas organizaciones y ambos, el gobierno colombiano y los grupos armados. Los defensores de los derechos humanos, por ejemplo, a menudo son acusados por el gobierno y por los paramilitares de ser simpatizantes de la guerrilla y son atacados sistemáticamente por actores armados del ala derecha.

Mientras que ninguna de las organizaciones de IDP con las cuales se entrevistaron los investigadores del Centro de Derechos Humanos se encarga específicamente de servir a aquellos que han sufrido violencia basada en género en el contexto del conflicto armado, muchos trabajadores comprendieron la importancia de estos temas superpuestos y manifestaron sus deseos de hacer más por esta población.

III. VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO EN COLOMBIA

La violencia relacionada con el conflicto es ampliamente propagada en Colombia y transcurre en el trasfondo cultural de discriminación de género, estereotipos y normas sociales que a menudo condonan la violencia contra las mujeres.

Según el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en Colombia, 125 mujeres fueron asesinadas por sus esposos o compañeros y, solo en 2010,[54] se reportaron cerca de 51 200 casos de violencia doméstica. Otras fuentes reportan una incidencia aún más alta de violencia doméstica. Por ejemplo, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INMLCF) encontró 77 545 casos de violencia doméstica en Colombia en 2010, aunque se cree que las cifras reales son mucho más altas.[55] La violencia doméstica ocurre en toda la sociedad, pero las mujeres desplazadas y aquellas que viven en zonas de conflicto, en particular, están en alto riesgo.

Hay otros grupos que también se encuentran en particular riesgo de violencia basada en género. Entre ellos están las mujeres indígenas, a menudo señaladas de sufrir violencia sexual por grupos armados, consecuencia relacionada con las múltiples formas de discriminación a que se enfrentan debido a su género, raza, etnicidad y estatus socioeconómico.[56] Aquellas que deciden reportar tales crímenes de violencia basada en género pueden enfrentarse a varios retos, incluidos: barrera idiomática, carencia de servicios culturalmente apropiados, necesidad de viajar largas distancia y atravesar áreas no seguras para reportar el crimen y procedimientos médico-legales ajenos a su cultura, como pueden ser los exámenes ginecológicos.[57] Las mujeres afrocolombianas también son sujeto de múltiples formas de discriminación y, con frecuencia, sufren experiencias traumáticas de violencia física y sexual en el transcurso del desplazamiento. No obstante, solo unas pocas de ellas han denunciado los incidentes por miedo a represalias y por la falta de conocimiento sobre el procedimiento para la denuncia.[58]

En la sociedad colombiana las lesbianas, los gay, los bisexuales y los individuos transgénero, atraen la agresión a causa de sus elecciones de estilo de vida. Los individuos LGBT colombianos, por ejemplo, han sido blanco de matanzas dirigidas durante intentos de "purgar la sociedad" por parte paramilitares y grupos de guerrilla, a causa de sus identidades sexuales y de género.[59]

En Colombia cierto número de mujeres desplazadas internas, y en ocasiones hombres, recurren al sexo de supervivencia — intercambio de sexo en circunstancias en las cuales aquellos que intercambian sexo carecen de otras opciones —[60] o al sexo transaccional — el intercambio de sexo o favores sexuales por regalos, servicios, bienes humanitarios, etcétera — [61] con el propósito de mantenerse a sí mismos y a sus familias. Según un estudio de 1999, el 72 % de aquellas personas involucradas en el trabajo sexual en Colombia eran desplazados internos.[62] La participación en estas actividades es a menudo resultado de la coerción y, de hecho, pueden haber comenzado con un acto de violencia sexual u otra forma de explotación. Las autoridades a menudo desechan alegatos de violencia sexual en estas circunstancias bajo el argumento de que la presunta víctima es un trabajador sexual.[63]

Es más, como el problema de violencia basada en género en Colombia se suele considerar que solo afecta a mujeres y niñas, los hombres y los niños pueden constituir un grupo marginado. Virtualmente, toda la investigación al respecto y los servicios para aquellos que sufren violencia basada en género están dirigidos a la mujer y existe un reconocimiento limitado de que los hombres y los niños también pueden sufrir tal violencia.

Debido a una cultura de la impunidad de larga duración en Colombia y a la falta de fe en el sistema judicial, los crímenes de violencia sexual raras veces son denunciados, en especial si los perpetradores fueron grupos armados. Un informe del PNUD del año 2000 reveló que, aunque entre el 60 % y el 70 % de las mujeres colombianas supuestamente fueron víctimas de alguna forma de violencia, relacionada o no con el conflicto, solo el 9 % hizo la denuncia.[64] Las sobrevivientes de violencia sexual temen hacer la denuncia debido a la falta de confidencialidad, pues algunas instituciones que se encargan de sus demandas tienen vínculos con grupos armados, especialmente en las zonas de conflicto. Además, la violación y otras formas de violencia sexual son consideradas como una violación del honor y constituyen una vergüenza para la víctima, su familia y su comunidad, de manera que el hecho de que la víctima denuncie tal crimen puede ser en sí mismo una transgresión.[65]

Acceder a la atención médica es un reto para las víctimas de violencia sexual. Además del estigma, el cual inhibe a muchas mujeres de buscar atención, muchas residentes de zonas rurales no tienen hospitales ni clínicas cercanos.[66] Aunque los sobrevivientes de violencia sexual tienen derecho a asistencia médica por las leyes colombianas, la falta de conocimiento sobre los protocolos y los procedimientos hace más difícil obtener la atención adecuada, incluso cuando está disponible.[67] Cuando los sobrevivientes logran acceder a la atención, a menudo se enfrentan con profesionales médicos no educados en temas de violencia sexual, los cuales las culpan de sus problemas. Para agravar la situación, según CODHES, las demoras extendidas son comunes cuando se realizan pruebas médicas necesarias después de haber sido reportado un incidente de violencia sexual.[68]

Conflicto, desplazamiento y violencia basada en género

En zonas de conflicto, la violación y otras formas de violencia sexual son usadas regularmente como tácticas de guerra por todos los actores armados del conflicto colombiano, la mayoría de los cuales actúa con impunidad. Las fuerzas militares estatales, los paramilitares y las fuerzas de la guerrilla emplean esta estrategia como forma de intimidación, como un medio de venganza o castigo y como un medio de ejercer el control sobre un territorio. Las mujeres consideradas aliadas de uno de los partidos en disputa, a menudo son atacadas por el otro partido como forma de enviar un mensaje, tanto al grupo armado como a los civiles. Los paramilitares y las fuerzas guerrilleras también cometen violencia sexual contra mujeres miembro de sus propios grupos, y las mujeres combatientes suelen ser forzadas a someterse a aborto cuando el embarazo es descubierto.

Además, se cree que los niveles de violencia familiar pueden ser considerablemente más altos entre las comunidades desplazadas que en el resto de la sociedad colombiana, debido al estrés social y económico que generan el desplazamiento y la pobreza.[69] Por ejemplo, suele ser más difícil para un hombre desplazado encontrar trabajo en el sector informal de lo que resulta para su esposa, ello causa un cambio en los roles de género que a menudo conduce a la violencia.[70]

Según el Ministerio de Protección Social colombiano, en 2003 el 41 % de todas las mujeres colombianas había sido víctima de violencia física, mientras que el 52 % de las mujeres desplazadas internas había sufrido lo mismo. La Oficina de Estados Unidos en Colombia, una organización de defensa sin fines de lucro, descubrió que el 20 % de todas las mujeres colombianas había sufrido violencia doméstica, mientras que un desproporcionado 52 % de las mujeres desplazadas internas había sufrido el mismo tipo de violencia.[71] No obstante estas diferencias vinculadas al desplazamiento, la creciente urbanización del conflicto en años recientes ha hecho más difícil la clara distinción entre violencia basada en género relacionada con el conflicto y no relacionada con él. Con la proliferación de alas de grupos armados en ciudades como Bogotá y Medellín, los actores armados apuntan a mujeres residentes para cometer violaciones de iniciación y como un medio de desplazar a las familias de estas mujeres de sus hogares o vecindarios con el fin de ganar control sobre el territorio.

Aunque las sobrevivientes a menudo consideran la violencia sexual como una extensión de otras formas de violencia relacionada con el conflicto, sí parece influir en las decisiones de huir de muchas mujeres. Según la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, en 2005 el 36 % de las mujeres desplazadas fueron forzadas a tener relaciones sexuales con extraños previo al desplazamiento.

Leyes y políticas para la violencia basada en género

En Colombia existen infinidad de leyes y sistemas para proteger y atender a sobrevivientes de violencia basada en género, especialmente aquellos desplazados por el conflicto. (Ver la siguiente tabla para un breve resumen de las leyes y las políticas más significativas). No obstante, la falta de coordinación y voluntad política y una confusa red de entidades responsables hacen difícil que un sobreviviente denuncie un crimen de violencia basada en género y que reciba protección y asistencia. Y, como se mencionó anteriormente, muchas mujeres colombianas son renuentes a denunciar incidentes de violencia basada en género debido a la vergüenza, los estigmas, la falta de confidencialidad del proceso de denuncia y la preocupación de que sus agresores tengan una relación formal o informal con las autoridades encargadas de recibir estas denuncias. (Ver la pagina 32.)

Actores clave en la respuesta a la violencia basada en género

Si bien los esfuerzos por incrementar la coordinación entre las entidades que atienden a desplazados internos y víctimas de violencia basada en género están en aumento, sigue existiendo una marcada desconexión entre ambos sistemas.

Gobierno

Las demandas oficiales contra agresores de violencia basada en género inician la protección formal y el proceso de condena y son archivados en la Fiscalía, la Defensoría del Pueblo y las Comisarías de Familia. Algunos sobrevivientes de violencia sexual relacionada con el conflicto son elegibles para programas de protección física de Colombia destinados a atender a víctimas del conflicto, testigos y otros

LEYES Y POLÍTICAS COLOMBIANAS REFERIDAS A LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y AL DESPLAZAMIENTO

Leyes internacionales

Colombia ha confirmado las siguientes:

- Pacto Internacional de Derechos y Principios Políticos (ICCPR, por sus siglas en inglés) y dos Protocolos Opcionales.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belén do Pará).

Leyes domésticas

- Artículo 93 de la Constitución de 1991: Los tratados internacionales de derechos humanos tienen el estatus de leyes constitucionales y, por consiguiente, tienen prioridad ante la ley nacional.
- Artículo 43 de la Constitución: Las mujeres y los hombres tienen igualdad de derechos y oportunidades ante la ley y las mujeres no deberán ser sujetas a discriminación.
- Ley de Justicia y Paz (975), de 2005: Apunta a ofrecer justicia y desagravio a las víctimas del conflicto armado, incluidas las víctimas de crímenes sexuales.
- Ley contra la Violencia hacia las Mujeres (1257), de 2008: Normas establecidas para la prevención y la condena de la violencia y la discriminación contra las mujeres. Esta ley condujo a la creación de refugios seguros.
- Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (1448), de 2011: Diseñada para devolver tierras perdidas y robadas a aquellos desplazados por el conflicto y para desagraviar a víctimas de las violaciones de los derechos humanos en el contexto del conflicto. La ley ha sido criticada por poner el foco de atención en la restitución de tierras por encima de las necesidades inmediatas de protección de las víctimas del conflicto en curso.[72] Según informantes clave, los nombres de muchas mujeres no están incluidos en los títulos de propiedad de sus tierras, así que no tienen esperanzas de que les sean devueltas sus tierras si sus maridos fueran asesinados o desaparecidos durante el conflicto.

Fallos de la corte constitucional

- Decisión T-025: Declaró la brecha entre los derechos garantizados a IDP y la capacidad del gobierno de mantener estos derechos como "situación inconstitucional". El fallo describió una necesidad básica para los derechos de IDP y dirigió órdenes del tribunal que explicaron en detalle programas y políticas para llenar estas brechas.[73]
- Decretos de seguimiento:
  - Auto 092 (2008): Reconoció la violencia sexual como una práctica habitual y sistemática en el conflicto armado. Recordó a las autoridades colombianas su obligación constitucional de intentar prevenir el desplazamiento desproporcionado de mujeres y de trabajar para asegurarse de que las mujeres desplazadas tengan garantizados todos sus derechos.[74] Ordenó al gobierno implementar programas específicos diseñados para proteger a las mujeres desplazadas por el conflicto e hizo un llamado a la Fiscalía General a hacer progresos en la investigación de casos de violencia sexual.[75]
  - Auto 237 (2008): Declaró que el gobierno de Colombia no ha cumplido los mandatos establecidos en el Auto 092.
- Sentencia T-045 (2010): dirigida por el Ministerio de Protección Social para garantizar las políticas de salud y los servicios satisfagan las necesidades de víctimas del conflicto y brindar programas específicos para víctimas femeninas.[76]

individuos, por medio de sistemas de comunicación, guardaespaldas, vehículos blindados y patrullas policiales. Específicamente, dichos programas se constituyen de la siguiente manera:

1. La Fiscalía coordina el programa de protección para víctimas y testigos.
2. El Programa de Protección de la Ley 975 está diseñado para víctimas y testigos involucrados en el Proceso de Justicia y Paz, como parte de un esfuerzo de desmovilización que apuntó a brindar justicia y desagravios a víctimas del conflicto armado.
3. El Ministerio del Interior encabeza un programa de protección para defensores de los derechos humanos, líderes comunitarios, sindicatos y periodistas. Este programa está disponible para víctimas de violencia basada en género, si es que caen dentro de una de estas categorías.

Hasta la fecha, estos programas han tenido un éxito limitado en cuanto a la protección de víctimas y víctimas potenciales de violencia basada en género. Ciertos retos, entre ellos criterios estrictos de elegibilidad, limitan el número de beneficiados y socavan significativamente los potenciales beneficios para sobrevivientes. Para clasificar para protección, la víctima debe haber reportado formalmente el crimen con anterioridad y demostrar que él o ella está cooperando con la investigación al proveer información que ayude a identificar y localizar al agresor.[77] Si bien en 2010 el gobierno intentó introducir un enfoque de género en estos programas,[78] el énfasis sigue estando en proteger a sindicatos y otros organizadores y, en su mayoría, no están diseñados para satisfacer las necesidades de protección de las mujeres. Las activistas femeninas y los testigos también tienen menos posibilidades de ser considerados en riesgo, lo que enfatiza la falta de comprensión y sensibilidad del gobierno hacia los derechos y las necesidades de protección de sobrevivientes de violencia basada en género.[79] La utilidad de estos programas está muy limitada debido a demoras temporales, a la falta de entrenamiento en cuestiones de género de los funcionarios y a la duración temporal (tres meses) de las medidas de protección.[80]

Después de ser decretada la Ley contra la Violencia hacia la Mujer (1257), de 2008, los municipios comenzaron a establecer las Rutas de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, más conocidas como Rutas de Atención. Entre los elementos a destacar de estas Rutas de Atención se encuentran una línea directa de emergencia y la descripción de los pasos que organizaciones tales como ONG, la policía y los hospitales, pueden tomar para garantizar el cuidado y la protección de víctimas.[81] Desgraciadamente, las rutas solo funcionan en unos pocos lugares y la conciencia general sobre los procedimientos es limitada, incluso en las áreas donde estas funcionan.[82] Según las regulaciones que acompañan la Ley contra la Violencia hacia la Mujer (1257), de 2008, una víctima femenina de violencia doméstica tiene derecho a refugio, comida y transporte si el hecho de permanecer en su hogar compromete su seguridad. El gobierno colombiano está haciendo un intento de cumplir su obligación al abrir refugios para sobrevivientes. Sin embargo, el número de refugios sigue siendo bajo y las mujeres enfrentan varios obstáculos para entrar en estos refugios.

El gobierno del presidente Santos ha ido más lejos que sus predecesores en el abordaje de la violencia basada en género y otras violaciones de los derechos humanos relacionadas con el conflicto armado. Aun así, la respuesta general del gobierno sigue siendo inadecuada y sus recientes cambios de políticas deben aún ceder ante mejoras palpables concretas. En 2011, por ejemplo, Amnistía Internacional

criticó a las instituciones estatales de fallar "en cada punto del camino" de los sobrevivientes de violencia basada en género relacionada con el conflicto, especialmente las "mujeres y niñas de comunidades indígenas, afrodescendientes y campesinas; mujeres desplazadas a la fuerza y mujeres que viven en la pobreza".[83]

Agencias de Naciones Unidas

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (FPNU) desempeñan un papel central en el tratamiento de la violencia basada en género en Colombia. La función manifiesta de ACNUR es apoyar al gobierno en la protección y servicio de IDP (como se mencionó anteriormente) y asegurar que la respuesta a la violencia basada en género sea una prioridad. ACNUR apoya la implementación de las Rutas de Atención, perfecciona la colección de información estadística en casos de violencia sexual, facilita el acceso de las víctimas al sistema judicial e incrementa la conciencia sobre la violencia basada en género. El Fondo de Población cooperó con la oficina de estadísticas del gobierno para establecer un sistema estándar nacional de obtención de información sobre violencia basada en género.[84] También ha realizado campañas de educación pública y entrenamiento de oficiales del gobierno en problemas relacionados con violencia basada en género.[85]

Sociedad civil

Las organizaciones de mujeres colombianas con interés en la violencia basada en género están bien organizadas y han tenido éxitos recientes con la defensa de la aprobación del Auto 092, el decreto de la Corte Constitucional sobre la violencia basada en género, y las siguientes acciones de seguimiento de dicha decisión innovadora. Sin embargo, los grupos de mujeres a menudo son estigmatizados como radicales y anti masculinos y enfrentan barreras importantes para hacer efectivo el cambio. Puesto que los activistas por los derechos de la mujer enfrentan directamente la cultura del silencio existente alrededor de la violencia basada en género, son ellos mismos, cada vez más, blancos de la violencia e intimidación de actores armados, en especial de grupos paramilitares, los cuales consideran su activismo como una amenaza y han respondido a este con el uso de violencia sexual.

La Iglesia católica, como ya se mencionó, desempeña un papel importante en la protección y el servicio de la población desplazada en Colombia, entre la que se incluyen a las víctimas de violencia sexual. La rama del servicio social de la Iglesia católica, Pastoral Social, asiste a IDP de varias maneras entre las cuales se cuentan la provisión de refugio, ayuda con el registro, asistencia de emergencia en sus centros de recepción y acompañamiento de las comunidades en riesgo de desplazamiento y en el proceso de regreso. No obstante, debido a que la Iglesia promueve roles de género "tradicionales" y se opone al acceso de las mujeres a métodos anticonceptivos y al aborto, algunas sobrevivientes de violencia basada en género no quieren acudir a ella cuando necesitan asistencia.

IV. HALLAZGOS

Los siguientes hallazgos de la investigación concernientes a la provisión de refugio seguro para desplazados sobrevivientes de violencia basada en género en Colombia son resultado de las entrevistas con trabajadores y residentes de los refugios e informantes clave.

Tipos de refugios y su contexto en Colombia

Los investigadores del Centro de Derechos Humanos apuntaron a identificar cualquier forma de refugio temporal inmediato disponible para personas desplazadas internas en Bogotá, Medellín y Pasto.

En Colombia, los investigadores del Centro de Derechos Humanos visitaron seis casas refugio tradicionales, un sistema de alojamiento comunitario y un programa híbrido (entidad con propósito alternativo y acuerdos de vivienda) que acoge en apartamentos u hoteles a algunas mujeres indígenas bajo alto riesgo, las cuales participan en actividades de generación de ingresos.

Importantes activistas describieron estas y otras opciones de refugio para desplazados sobrevivientes de violencia basada en género clasificables dentro de dos categorías: refugios que atienden a mujeres que huyen de violencia doméstica y refugios que atienen a IDP. Señalaron una separación general entre los sistemas de refugio que sirven a estas dos poblaciones, así como poca coordinación entre actores clave. En el grupo de refugios para IDP, los investigadores del Centro de Derechos Humanos encontraron un subgrupo de refugios con medidas reforzadas de seguridad para miembros de la población IDP bajo alto riesgo de sufrir violencia. A lo largo de este informe los investigadores del Centro de Derechos Humanos usan las siguientes tres categorías para reflejar estas diferencias y facilitar la discusión sobre refugios seguros en el contexto colombiano: refugios de violencia doméstica, refugios para población IDP general y refugios para IDP en alto riesgo.

A las locaciones de refugios incluidas en este estudio se les asignaron identificadores basados en las categorías arriba mencionadas, las cuales incluyen VD (violencia doméstica), IDP (refugios generales para desplazados internos) e IDP-AR (refugios para IDP en alto riesgo) y, como tal, son referidas en este informe con el fin de proteger la confidencialidad de ambos, los programas de refugio y las participantes del estudio.

Durante el trabajo de campo en Colombia, entre mayo y junio de 2012, los investigadores del Centro de Derechos Humanos visitaron los siguientes refugios:

Identificador	*Ubicación*	*Tipo*
VD-1	Bogotá	Casa refugio tradicional
IDP-AR 1	Bogotá	Casa refugio tradicional
IDP-1	Bogotá	Casa refugio tradicional
IDP-2	Bogotá	Casa refugio tradicional
IDP-3	Bogotá	Híbrido: entidad de propósito alternativo + acuerdos de vivienda independiente (programa de generación de ingresos que da refugio en cuartos de hoteles a algunos participantes de alto riesgo)
VD-2	Medellín	Sistema de alojamiento comunitario
IDP-AR 2	Medellín	Casa refugio tradicional
IDP-4	Pasto	Casa refugio tradicional

*VD: violencia doméstica, IDP: desplazados internos (general), IDP-AR: desplazados internos en alto riesgo.

Contexto de las locaciones de los refugios en Colombia

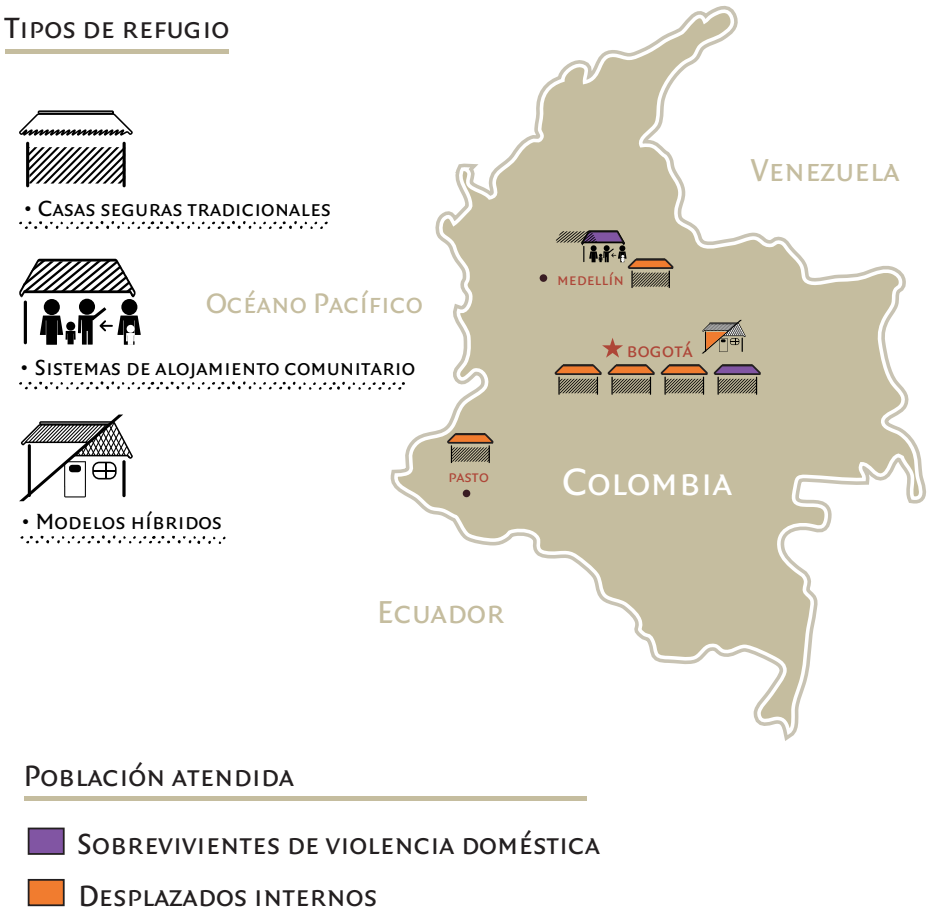
Con el fin de entender mejor los refugios y los retos que enfrentan trabajadores y residentes de los refugios, es de utilidad analizar más detalladamente los contextos—Bogotá, Pasto y Medellín—en los cuales se ubican. Estas ciudades y los refugios visitados en cada una son descritos a continuación.

1. Bogotá

Bogotá, capital de Colombia y su ciudad más grande (población: 8 626 000 de personas),[86] étnicamente diversa, tiene una importante población de personas indígenas y afrocolombianas junto a la población mayoritariamente mestiza. El área de Bogotá aloja la población total más grande de desplazados del país — aproximadamente 270 000 viven ahí. En 2011, 11 000 de IDP llegaron a Bogotá, seguida por Medellín, que recibió 150 000 desplazados ese año.[87] La mayor concentración de personas desplazadas en Bogotá se ubica en la municipalidad de Soacha, en las afueras de la ciudad. La violencia relacionada con el conflicto es preponderante en Soacha y la presencia policial es mínima. Según un informe redactado en 2008 por el Instituto Nacional de Medicina Legal de Colombia, Bogotá reportó 16 759 casos de violencia doméstica, un caso cada media hora.[88] No obstante, debido a que el conflicto casi no está activo en la capital, es difícil determinar el predominio de la violencia relacionada con el conflicto y la violencia basada en género allí, aunque es probable que sea baja. La violencia sexual vinculada con el conflicto, generalmente no es revelada ni discutida, de manera que se hace difícil determinar cuántas personas en Bogotá la han padecido.

Como ocurre en todo el país, los sistemas que atienden a sobrevivientes de violencia doméstica y sobrevivientes de desplazamientos, están completamente separados en Bogotá. Con el fin de brindar apoyo psicosocial y alojamiento a víctimas de violencia doméstica, la Alcaldía de Bogotá dirige dos

Refugios estudiados en COLOMBIA



refugios tradicionales (como por ejemplo VD-1) y planea la apertura de uno más. La Alcaldía de Bogotá no dirige ningún refugio directamente para desplazados, pero sí tiene arreglos, con unos cuantos refugios privados, de albergar IDP registrados. Existe alguna coordinación entre los distintos refugios para desplazados: aquellos que tienen un período más corto de servicio a veces remiten a sus residentes a otro refugio en el cual es posible una estancia a mayor plazo.

Para ser admitidos en un refugio de violencia doméstica operado por el gobierno, las sobrevivientes deben primero hacer la denuncia del abuso en la Fiscalía, la Comisaría de Familias o la Defensoría. Una vez iniciado el proceso, y si la víctima sigue cooperando con la condena de su agresor, puede ser remitida a un refugio de violencia doméstica, en caso de reunir los requisitos y si lo necesita. Si retira la denuncia, la víctima debe abandonar el refugio.

Para sobrevivientes de desplazamiento, incluidos sobrevivientes de violencia basada en género, el gobierno hace remisiones y financia refugios privados operados por organizaciones religiosas

Sala de espera de un refugio diseñado para atender desplazados internos con alto riesgo de la seguridad]. Otras ONG que atienden a desplazados también brindan estipendios para alojamiento o espacio físico a víctimas del conflicto en necesidad de refugio. Por ejemplo, el Instituto Latinoamericano por una Sociedad Alternativa (ILSA) tiene un fondo de emergencia para albergar a mujeres líderes y a activistas amenazadas por actores armados, la estancia, en Bogotá, puede extenderse hasta tres meses y pueden tener consigo a sus hijos.

y organizaciones sin fines de lucro privadas. La Unidad de Atención y Orientación a la Población Desplazada (UAO) es la primera parada para personas desplazadas en Colombia y hace referencias a varios servicios, incluidos refugios. Según trabajadores de ACNUR, hay cinco UAO en Bogotá, pero no hay mucha coordinación entre ellas. Los trabajadores de UAO informaron que se entrevistan, en promedio, con unos doscientos desplazados al día y no son capaces de atenderlos a todos.

3. Medellín

Con una población de 3 000 000, de los cuales aproximadamente 250 000 son desplazados,[89] Medellín es la segunda ciudad más grande de Colombia. En años recientes, la ciudad ha recibido un número mucho mayor de desplazados que Bogotá. Las razones, según trabajadores de ACNUR en Medellín, son que esta ciudad ofrece mejores servicios, más espacio y una actitud más hospitalaria hacia los IDP. La mayoría de los IDP vive en las afueras de la ciudad, algunos en áreas donde el brazo de la ley es prácticamente inexistente. Pandillas criminales, a menudo afiliadas con grupos paramilitares, dominan

grandes franjas de territorio. En años recientes, Medellín ha visto un crecimiento significativo de desplazamiento interurbano, con personas que son desplazadas de una zona a otra de la ciudad.

Puesto que los grupos armados han ganado poder y territorio dentro de las ciudades en años recientes, el conflicto se ha ido urbanizando cada vez más. Aunque la mayoría de los desplazamientos aún ocurren en zonas rurales, este nuevo patrón ha contribuido al desplazamiento interurbano. Este fenómeno es especialmente marcado en Medellín, donde el desplazamiento interurbano aparentemente creció más de un 80 % en la primera mitad de 2011, en comparación con el desplazamiento ocurrido en igual período de 2010.[90] Además, la violencia doméstica es un problema importante en Medellín, problema que la Alcaldía de esa ciudad ha estado trabajando por solucionar durante más de diez años.

Hay un solo refugio en Medellín dedicado a mujeres que huyen de violencia basada en género, un refugio modelo comunitario (VD-2) coordinado por una ONG que ubica a sobrevivientes de violencia doméstica con familias anfitrionas. No existen refugios en Medellín, ni en el departamento de Antioquia, en las afueras de Medellín, concebidos específicamente para aquellos que han sufrido violencia basada en género en el contexto del conflicto armado, aunque los trabajadores de la Alcaldía dicen que hay mucha necesidad de estos. La Secretaría de Mujeres de la Alcaldía de Medellín trabaja en la actualidad para desarrollar un refugio específicamente para mujeres víctimas del conflicto.

Medellín cuenta con tres refugios para desplazados y es atendido por tres UAO. Uno de estos programas de refugio (IDP-AR 2), administrado por el Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado de la Alcaldía de Medellín, ofrece refugios de alta seguridad a víctimas del conflicto que se encuentran bajo riesgo extremo. Este programa de refugio aloja a las residentes en hoteles, antiguos conventos y una variedad de otros edificios que han sido convertidos, en su totalidad, para funcionar como casas refugio tradicionales. Para ser elegible para refugio, estos individuos deben tener una ruta de protección activa en proceso, lo que quiere decir que la Fiscalía o la Unidad de Protección Nacional está evaluando su demanda de protección.

3. Pasto

Pasto es la capital del departamento predominantemente rural más al suroeste del país, Nariño, el cual tiene fronteras con Ecuador y el Océano Pacífico. Pasto es un pequeño pueblo en crecimiento con una población de aproximadamente 400 000 personas, de las cuales 30 000 son desplazados.[91] Si bien el estado de Nariño constituye una zona de tránsito para personas desplazadas, la ACNUR local y trabajadores de ONG reportaron que Pasto recibe más colombianos que regresan de Ecuador que los que se marchan, debido a que las personas tienden a cruzar desde Colombia a Ecuador a lo largo de la costa del Pacífico, o tierra adentro vía el departamento de Putumayo. Aunque existe algo de desplazamiento interurbano en Pasto, el conflicto en Nariño aún sigue, por mucho, las formas tradicionales del conflicto colombiano, según las cuales la mayoría de los desplazamientos son de zona rural a urbana.

Según datos recopilados por la Defensoría del Pueblo, en 2008 Pasto reportó el mayor porcentaje de víctimas femeninas de violencia doméstica en Colombia, con un 43.3 % de mujeres que había sufrido algún tipo de forma de violencia doméstica o violencia sexual a lo largo de su vida.[92] Sin embargo, pocas personas denuncian crímenes de violencia doméstica o sexual en todo Nariño. En este

Patio delantero y entrada al refugio general para desplazados internos

departamento, especialmente en las afueras de Pasto, los fenómenos de violencia doméstica y desplazamiento se superponen con mayor frecuencia de lo que ocurre en grandes ciudades como Medellín y Bogotá, debido a que las parejas agresoras también pueden ser actores armados, lo cual hace aún más improbable que la víctima denuncie el crimen. Entre las formas de violencia sexual y basada en género observadas por trabajadores de organizaciones que trabajan con sobrevivientes se incluyen la esclavitud sexual, el control psicosocial y el trabajo forzado. Según trabajadores de Pastoral Social, los hombres de la región también son victimizados sexualmente en el curso del conflicto y son todavía más reacios a revelar el crimen que las mujeres.

En Pasto no existe ningún refugio diseñado específicamente para víctimas de violencia basada en género, aunque una ONG que todavía brinda atención exhaustiva a mujeres sobrevivientes de violencia basada en género dirigió un refugio comunitario para sobrevivientes hasta el año 2011. El proyecto del refugio, financiado por la Alcaldía, fue descontinuado cuando la administración nueva, poco compasiva, asumió el poder.

IDP-4, dirigido por una organización de base religiosa, es el único refugio formal para los desplazados en Pasto. La organización también dirige un refugio temporal en el pueblo fronterizo de Nariño, Ipiales, el cual está abierto a cualquiera que necesite refugio, aunque la mayoría allí son desplazados. La estancia común es corta, solo una o dos noches, pues muchos van en camino hacia o desde Ecuador.

En Pasto, la ruta de protección para sobrevivientes de violencia basada en género va de la UAO a la Defensoría al Departamento de Salud, el cual se supone que ofrece servicios y apoyo a las sobrevivientes. Pero, según informantes clave, el Departamento de Salud carece de educación en este tema y no ofrece mucha asistencia.

Para víctimas del conflicto en Pasto, la UAO es el primer punto de contacto y remite a los IDP directamente a IDP-4. Esta opción solamente está disponible para los IDP registrados. Aquellas personas necesitadas de asistencia humanitaria que no son remitidos a IDP-4 son en cambio remitidas a la Cruz Roja Colombiana, representación local del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Esta ayuda consiste en hasta tres meses de cupones para alimentos y suministros domésticos. Debido a que aquellos que residen en el refugio no son elegibles para recibir ayuda de la Cruz Roja, algunos residentes escogen dejar el refugio antes para poder recibir esta ayuda.

Según los trabajadores de IDP-4, la sociedad civil en Pasto se está encogiendo debido a reducciones de fondos y a la errónea creencia entre actores internacionales de que el conflicto está amainando. Los trabajadores de IDP y de la Cruz Roja colombiana mantienen relaciones que los ayudan a brindar opciones de alojamiento a personas desplazadas después que terminan sus respectivos períodos de servicios. Algunas veces las comunidades religiosas también alojan a personas en Pasto. Hay un refugio que acoge solamente a personas indígenas, las cuales a menudo se sienten incómodas en refugios generales. No obstante, la mayoría de la población desplazada no puede sacar partido de estas oportunidades porque es muy frecuente que no estén registradas o porque los refugios están llenos, así que intentan rentar apartamentos o encontrar familiares y amigos con los cuales quedarse. Si no son capaces de pagar la renta, los IDP pueden ser desalojados y entonces se mudan a otro apartamento, el cual tampoco están en condiciones de pagar. Sin embargo, no terminan durmiendo en las calles, según trabajadores de la Cruz Roja. Lo que termina por ocurrir es que las personas los acogen, especialmente si son de la misma región o pueblo. Un trabajador de una ONG en Pasto dijo: “No puedo entender cómo hacen que funcione, pero al parecer lo logran”.

Perfiles de los programas de refugio

1. DV-1 — Refugio tradicional de violencia doméstica	
Tipo	Casa segura tradicional para mujeres sobrevivientes de violencia doméstica.
Ubicación / contexto	Barrio industrial y de clase trabajadora en Bogotá con algunos residentes IDP (no es un barrio predominantemente IDP).
Organización a cargo	Alcaldía de Bogotá
Historia	Fundado en 2011 en respuesta la aprobación de la Ley 1257 de 2008, la cual estableció normativas para aumentar la concientización, la prevención y el castigo a la violencia y la discriminación contra la mujer. Es una de dos de este tipo de casas dirigidas por la Alcaldía, se planea abrir dos más.
Mandato	Ofrecer un espacio de vivienda seguro y atención completa a mujeres víctimas de violencia doméstica, con el fin de ayudarlas a romper el ciclo de violencia y que comiencen a reconstruir sus vidas.
Fondos	Alcaldía de Bogotá.
Descripción del refugio	Quince habitaciones privadas con cuatro camas cada una, en las que las mujeres se pueden quedar con sus hijos. El refugio tiene, además, cocina, comedor, sala para ver TV, cuarto de juego para niños, sala de reuniones, área de almacenamiento, doce baños, lavandería, enfermería y las oficinas del personal.
Capacidad	La capacidad máxima es 50 personas. Al momento de la visita, el refugio estaba lleno.
Criterios de elegibilidad	Una mujer debe ser remitida por las entidades gubernamentales pertinentes (la Fiscalía o la Comisaría de Familia) y haber abierto un expediente con una orden de restricción, como constancia de que denunció formalmente a su agresor.
Daños de los que huyen	Violencia doméstica, el agresor es casi siempre la pareja masculina.
¿IDP alojados?	Sí. Pueden ser admitidos los IDP, pero el refugio no está orientado hacia esa población.
¿Niños alojados?	Sí.

Personal	Diecisiete personas, incluidas el director, dos trabajadores sociales, un psicólogo, un terapeuta ocupacional, un educador, un abogado, un ayudante de enfermera, un empleado administrativo, un chofer, dos guardias de seguridad, un cocinero, un nutricionista y un encargado de servicios generales.
Extensión de la estadía	Hasta cuatro meses, aunque ocasionalmente se hacen excepciones. La estancia promedio es poco más que cuatro meses.
Servicios — del refugio	Alojamiento, comida, apoyo psicosocial, asistencia legal, enfermería, cursos de desarrollo personal.
Servicios — por remisiones	Atención médica, atención infantil, educación, orientación vocacional.
Código de conducta — reglas	Para poder salir del refugio, los residentes deben informar a dónde van y por cuánto tiempo. En ocasiones los trabajadores verifican previamente que el destino es seguro. El uso de teléfonos celulares está permitido, pero la ubicación del refugio no puede ser revelada a nadie.
Seguridad	Guardia de seguridad las 24 horas y ubicación confidencial. Está localizado frente a una estación de policía.
Plan de transición	Al momento de la admisión, comienza un plan de transición que es seguido activamente durante el último mes de estancia de la residente. El refugio ayuda con los costos de reubicación en algunos casos y verifica que las viviendas independientes sean seguras. No incluye la mediación con el agresor, en el caso de residentes que elijan regresar con este, en esos casos el refugio notifica a la Comisaría de Familia que la sobreviviente regresó con su agresor.
Seguimiento — supervivisión	Se hacen visitas regulares de seguimiento y llamadas telefónicas a antiguas residentes hasta un año después de que se marchan de DV-1. Las residentes que regresan con sus agresores no reciben ningún tipo de seguimiento.
Notas	Si bien los criterios formales de elegibilidad establecen que una mujer debe ser víctima de violencia doméstica para ser admitida en DV-1, a veces, en casos de emergencia, se hacen excepciones por períodos cortos con víctimas de violencia basada en género en el contexto del conflicto armado.

2. IDP-AR 1 — Refugio tradicional para desplazados en alto riesgo	
Tipo	Refugio tradicional.
Ubicación / contexto	En una zona relativamente insegura de Bogotá, donde el crimen y el tráfico de drogas son considerables.
Organización a cargo	Organización legal sin fines de lucro con una junta directiva.
Historia	Fundado por la comunidad religiosa de los claretianos en 1997 como un comité de derechos humanos y establecido como ONG en 2003.
Mandato	Proveer asistencia legal, apoyo psicosocial y refugio a líderes sociales y defensores de los derechos humanos que se encuentran en alto riesgo debido a persecución política o a que son víctimas de un crimen del Estado.
Fondos	La comunidad religiosa claretiana aporta la mayor parte de los fondos, incluidos la donación en especie de la instalación del refugio y los servicios. Otras organizaciones, como Amnistía Internacional y la Embajada de Suiza, aportan fondos para proyectos específicos.
Descripción del refugio	Dos cuartos en un piso frío y oscuro con camas para cinco personas y ocho personas, respectivamente (se pueden traer más colchones para acomodar miembros adicionales de la familia). Tiene una cocina y una sala de estar común para las familias. En un piso independiente hay una guardería para niños, las oficinas del personal y un cuarto de la memoria (para homenajear a seres queridos desaparecidos).
Capacidad	Espacio para 25 personas entre las dos locaciones, incluido otro refugio que la misma organización dirige en otra parte de la ciudad. En la locación visitada pueden albergarse aproximadamente 13 personas a la misma vez.
Criterios de elegibilidad	Defensores de los derechos humanos, líderes locales, víctimas de algún crimen del Estado y de la violencia paramilitar, la comunidad claretiana y antiguos residentes.
Daños de los que huyen	Violencia relacionada con el conflicto, incluida la violencia basada en género, frecuentemente perpetrada por los paramilitares o las fuerzas armadas colombianas.
¿IDP alojados?	Sí.
¿Niños alojados?	Sí.

Personal	Cuatro miembros del personal que trabajan a tiempo completo (director del programa, trabajador social, coordinador para asuntos administrativos y representante legal), dos voluntarios a medio tiempo.
Extensión de la estadía	Oficialmente, dos semanas, pero el promedio de los residentes se queda un mes o más.
Servicios — del refugio	Alojamiento, racionamiento inicial de comida, asistencia psicosocial, asistencia legal, asistencia laboral y orientación vocacional.
Servicios — por remisiones	Atención médica, consejería psicosocial.
Código de conducta — reglas	Los residentes no pueden revelar la ubicación del refugio a nadie. La mayoría puede entrar y salir a voluntad, pero se les recomienda regresar temprano y ser muy cautelosos en los lugares que visitan. Los casos en riesgo extremo tienen que dar cuenta al personal de a dónde van y no pueden salir solos.
Seguridad	Guardia de seguridad las 24 horas, ubicación confidencial. Los trabajadores viven en el edificio, lo que constituye seguridad adicional y da una sensación de salvaguarda. El refugio nunca ha tenido una violación de la seguridad, pero no tiene relación con la policía.
Plan de transición	Antes de la partida del refugio comienza un plan de transición, en el cual el personal ayuda a los residentes a decidir a dónde o qué hacer, como por ejemplo la renta de un apartamento en Bogotá o la reubicación con familiares o amigos en otra parte del país. Los trabajadores también ayudan con los gastos de reubicación y, cuando es posible, con el primer mes de renta.
Seguimiento — supervivisión	El personal mantiene vínculos cercanos con antiguos residentes que se han quedado en Bogotá. Muchos de estos residentes también pasan por la oficina cada mes para recibir apoyo alimentario y participar en talleres de orientación vocacional.
Notas	Los residentes se encuentran bajo riesgo extremo, pero la tendencia es que se quieran quedar en el refugio por un período corto de tiempo. Rentar un apartamento en Bogotá puede ser una alternativa menos segura, pero la ubicación y el enclaustramiento del refugio son considerados inconvenientes.

3. IDP-1 — Refugio tradicional para desplazados	
Tipo	Refugio tradicional que atiende a desplazados remitidos por la entidad gubernamental colombiana UAO (Unidad de Atención y Orientación).
Ubicación / contexto	Soacha, un distrito en las afueras de Bogotá con un alto número de población desplazada.
Organización a cargo	Organización de base religiosa.
Historia	Refugio inaugurado en 2008 como respuesta al creciente número de desplazados internos en Soacha.
Mandato	Proveer alojamiento y dignidad a la población desplazada que llega a Soacha.
Fondos	Los fondos provienen, fundamentalmente, de la Alcaldía. Otros benefactores son la Iglesia (ayuda financiera inicial), otras comunidades religiosas y ACNUR.
Descripción del refugio	Oficinas y salas de reuniones en la planta baja, cuatro habitaciones, separadas para mujeres y hombres, en el primer piso. Baños separados por género, almacén para objetos de valor, área común con TV, patio exterior, cocina y lavandería.
Capacidad	Veintiocho personas. En el momento de la visita no había residentes, pues el contrato con la Alcaldía se encontraba bajo revisión para ser renovado.
Criterios de elegibilidad	Un individuo tiene que estar en el proceso de obtención del estatus como IDP, no tener otra opción de alojamiento (por ejemplo, una red social de contención) y no haber pedido refugio en IDP-1 anteriormente. Los hombres solos (sin familias) no son admitidos, aunque en el pasado se hicieron excepciones.
Daños de los que huyen	Los residentes son desplazados y por consiguiente han sido amenazados, directa o indirectamente por actores armados.
¿IDP alojados?	Sí.
¿Niños alojados?	Sí.
Personal	Diez en total: tres asistentes de la recepción, dos miembros encargados de los servicios generales y domésticos, un asistente administrativo, un psicólogo, un trabajador social, el coordinador del programa y el director.

Extensión de la estadía	Tras ser dictada la Ley de Víctimas, los desplazados pueden quedarse en el refugio 90 días. No obstante, para desalentar la dependencia, el objetivo de los trabajadores es que los residentes se queden solo 15 días, que es el promedio de estadía.
Servicios — del refugio	Alojamiento, comidas diarias, asistencia psicosocial y orientación vocacional.
Servicios — por remisiones	Atención médica, orientación vocacional.
Código de conducta — reglas	Los residentes no pueden tomar drogas o alcohol, deben participar en todas las comidas y no pueden pasar la noche fuera del refugio. Se ha impuesto un toque de queda nocturno a las 6 p.m. debido a lo inseguro de la zona. Las visitas son muy restringidas.
Seguridad	No hay guardia de seguridad; los asistentes de la recepción actúan como guardias. El refugio está ubicado a pocas cuadras de dos estaciones policiales. El personal mantiene vínculo estrecho con la policía y educa a los residentes sobre cómo mantenerse a salvo. Hubo una violación de la seguridad que involucró a un paramilitar licenciado, pero nadie resultó herido.
Plan de transición	No hay un plan de salida formal, pero el personal ayuda los residentes a encontrar contratos de viviendas y cubre algunos costos de reubicación, de ser necesario. El principal es la autonomía del individuo para trazar su propio plan.
Seguimiento — supervivisión	Visitas regulares de seguimiento a las familias que se quedan en Soacha y monitoreo con aquellos que se mudaron más lejos.
Notas	Los términos propuestos por la Alcaldía en las actuales negociaciones dejarían al refugio financieramente insostenible. No queda claro si el refugio seguirá siendo capaz de atender a la población desplazada.

4. IDP-2 — Refugio tradicional para desplazados	
Tipo	Refugio tradicional temporal que atiende a la población IDP en Bogotá, a migrantes económicos y refugiados.
Ubicación / contexto	Barrio industrial en Bogotá
Organización a cargo	Organización de base religiosa
Historia	Comenzó como un albergue temporal para aquellos que venían a Bogotá por un tratamiento médico y no tenían un lugar para quedarse. Con el crecimiento del número de desplazados que llegaban a la ciudad, el refugio evolucionó hasta convertirse en un refugio para desplazados en 1997 o 1998. En 2002 el programa se amplió para incluir orientación vocacional y talleres sobre desarrollo de las capacidades.
Mandato	Ofrecer refugio temporal a aquellos que no pueden encontrar refugio en ningún otro lugar y ayudarles a orientarse a su llegada a la ciudad.
Fondos	Los fondos provienen, principalmente, de la Arquidiócesis Católica de Bogotá, con apoyo adicional de Caritas Internationalis, de Suiza, de la Conferencia Episcopal, de Caritas Internationalis, de Suecia, y del Fondo de Desarrollo Panamericano (PUPAC).
Descripción del refugio	La planta baja tiene cocina, comedor, sala para TV, oficinas del personal y salas de reuniones. El primer piso tiene las habitaciones compartidas separadas por género, baños, duchas, un salón de juegos para niños y lavandería.
Capacidad	Capacidad para 60 personas pero en el momento de la visita solo tenía alojadas 11, ninguna de las cuales era desplazada. Tratan de recibir menos de 60 personas con el fin de asegurar que los escasos recursos alcancen para todo el año.
Criterios de elegibilidad	El individuo debe ser remitido por la Personería, la UAO o una parroquia católica. No admiten hombres cuando llegan solos, antes lo hacían, pero tuvieron problemas de seguridad, incluidos hombres que intentaron herir a otros o intentos de suicidio.
Daños de los que huyen	La mayoría de los residentes son desplazados y han sido amenazados, directa o indirectamente, por actores armados. Algunas residentes han sufrido violencia sexual a manos de actores armados y/o violencia doméstica.

¿IDP alojados?	Sí.
¿Niños alojados?	Sí.
Personal	Nueve trabajadores: servicios generales, contabilidad, apoyo administrativo, asistencia psicosocial y dirección.
Extensión de la estadía	La estadía oficial es tres días, pues el servicio está concebido realmente como un mecanismo para que los migrantes se orienten a su llegada a Bogotá. De manera no oficial y muy discretamente, se hacen excepciones.
Servicios — del refugio	Alojamiento, comidas diarias, asistencia psicosocial, orientación vocacional.
Servicios — por remisiones	Atención médica.
Código de conducta — reglas	Las reglas son mínimas. Los nuevos residentes deben llegar antes de las 5.00 de la tarde. Se permiten visitas fuera de los cuartos.
Seguridad	Guardia de seguridad las 24 horas del día, las monjas viven en el edificio. La falta de reglas restrictivas ha hecho posible que actores armados entraran al refugio y solicitaran sus servicios, lo que ha ocurrido más de una vez. El refugio tiene buenas relaciones con la policía y puede llamar para pedir ayuda.
Plan de transición	No hay un plan de salida formal, pero el personal apoya en la búsqueda de vivienda y empleo tanto como es posible en tan corto marco de tiempo. Ocasionalmente, el refugio ayuda a los residentes con el primer mes de renta y en ocasiones los remite a otros refugios donde se puedan quedar por más tiempo.
Seguimiento — supervivisión	No se hace seguimiento formal debido al gran número de residentes atendidos (aproximadamente 10 000 personas cada año). No obstante, los trabajadores realizan visitas a los hogares de antiguos residentes particularmente vulnerables.
Notas	La falta de fondos es una preocupación primordial, pues previene al refugio de satisfacer las necesidades de la comunidad.

5. IDP-3 — Acuerdos de vivienda independiente	
Tipo	Acuerdos de vivienda independiente. Participantes en alto riesgo de un programa de generación de ingresos para mujeres indígenas alojadas en apartamentos o habitaciones de hotel.
Ubicación / contexto	Barrio de clase media-alta en Bogotá
Organización a cargo	Organización independiente dirigida por dos directores.
Historia	Fundado a inicios de 2011, se volvió operacional en noviembre de ese mismo año. El Ministerio de Protección Social y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) ayudaron a fundarla de manera que pudiera ofrecer a las mujeres indígenas desplazadas o vulnerables en Bogotá actividades de generación de ingresos, un intento de cumplir con el Auto 092.
Mandato	Proporcionar actividades de generación de ingresos y de preservación cultural a las mujeres indígenas desplazadas o vulnerables de Bogotá.
Fondos	Fondos iniciales provenientes del Ministerio de Protección Social y de OIM, pero hoy el refugio es totalmente autosuficiente. Los directores usan sus propios recursos y también contribuyen con los fondos algunas pequeñas ganancias provenientes de las actividades de generación de ingresos.
Descripción del refugio	Actualmente no está equipado para alojar mujeres en sus predios, pero a veces las alojan en apartamentos independientes o en habitaciones de hotel. Los directores planearon estar listos para alojar hasta 20 mujeres en sus instalaciones hacia finales de 2012 y, si los fondos pudieran incrementarse, también tenían expectativas de comprar una casa para que vivan mujeres en el mediano a largo plazo.
Capacidad	El mayor número de mujeres que alojó a la misma vez fue 25, pero los trabajadores nunca rechazarán a nadie. Al momento de la visita había siete mujeres alojadas.
Criterios de elegibilidad	Las participantes deben ser mujeres indígenas en situación de desplazamiento o vulnerabilidad.
Daños de los que huyen	Persecución a cargo de actores armados, incluida la violencia basada en género en el contexto del conflicto y/o dentro de sus propias familias.

¿IDP alojados?	Sí.
¿Niños alojados?	Sí.
Personal	Los dos codirectores constituyen el único personal a tiempo completo, ayuda ocasional de voluntarios.
Extensión de la estadía	No hay un máximo de estadía oficial, la estancia promedio va de un par de días a una semana.
Servicios — del refugio	Alojamiento, orientación vocacional, actividades de generación de ingresos.
Servicios — por remisiones	Atención médica, asistencia psicosocial.
Código de conducta — reglas	No existen reglas definidas.
Seguridad	No hay guardia. Necesitan mayor seguridad. Hubo un intento de violación de la seguridad cuando un actor armado intentó localizar a una participante.
Plan de transición	No existe un plan formal de transición. El refugio intenta apoyar a las participantes en la búsqueda de alojamiento seguro en Bogotá u otras ciudades.
Seguimiento — supervivisión	Puesto que el refugio es relativamente nuevo y ha atendido a pocas mujeres, el personal mantiene contacto con muchas antiguas participantes.
Notas	Un modelo interesante que quizás tenga mayor aplicación en Colombia de lo que se cree, en el cual organizaciones que brindan otros servicios a poblaciones en alto riesgo, también brindan refugio de manera informal.

6. VD-2 — Refugio de alojamiento comunitario para violencia doméstica	
Tipo	Refugio de alojamiento comunitario en el cual miembros de la comunidad acogen a mujeres víctima de violencia doméstica.
Ubicación / contexto	Medellín, con 15 familias anfitrionas entre el pueblo y el área rural de las afueras de la ciudad.
Organización a cargo	Dirigido por una ONG y administrado por la Secretaría de Mujeres de la Alcaldía de Medellín.
Historia	Establecido en 2006 por la Subsecretaría de Mujeres, de la Secretaría de Cultura Ciudadana de la Alcaldía, como respuesta a la falta de opciones de refugio. Originalmente funcionó como un refugio tradicional de protección, pero cerró debido a dificultades y fue entonces remplazado por el modelo de hogares de acogida comunitarios, tras un viaje al exterior del país en el que la subsecretaria de Mujeres encontró un modelo similar y comenzó el proyecto piloto.
Mandato	Brindar protección, refugio y fortaleza a las mujeres víctimas de violencia basada en género.
Fondos	Secretaría de Mujeres de la Alcaldía de Medellín.
Descripción del refugio	Casas privadas de familia de la comunidad. Generalmente las mujeres duermen en la misma habitación con sus hijos y comparten espacios comunes (como la cocina, la sala de estar y el baño) con la familia anfitriona; las residentes pueden cocinar en ocasiones.
Capacidad	Quince mujeres y sus hijos. Rara vez se alcanza la capacidad máxima. En el momento de la visita, VD-2 no tenía residentes porque la ONG que la administra estaba negociando la renovación del contrato con la Alcaldía.
Criterios de elegibilidad	Las mujeres deben ser residentes de Medellín, mayores de 18 años y haber levantado una acusación contra su agresor ante las autoridades correspondientes. Ocasionalmente, se hacen excepciones con chicas de 16 o 17 años que sufren violencia doméstica.
Daños de los que huyen	Aproximadamente el 90 % de las residentes escapan de la violencia de su pareja íntima. Otras han sufrido violencia familiar, violencia sexual, violencia debido a su orientación sexual y violencia relacionada con el conflicto.
¿IDP alojados?	Sí.
¿Niños alojados?	Sí.

Personal	De 6 a 7 trabajadores a tiempo completo que incluyen psicólogos, trabajadores sociales, un coordinador del programa y un asistente de logística. Universitarios internos de trabajo social también apoyan el programa. La organización se basa en una red de entre 17 y 20 familias que están listas en todo momento para recibir sobrevivientes. Las familias anfitrionas reciben compensación económica, así como entrenamiento y apoyo.
Extensión de la estadía	El período máximo de acogida es seis semanas. La mayoría de las residentes se queda ese tiempo. En ocasiones se hace una excepción, por ejemplo, si la residente estuviera expuesta a riesgo extremo de violencia en caso de marcharse.
Servicios — del refugio	Alojamiento en casas de familia, comidas, asistencia psicosocial, asistencia legal, atención infantil, talleres de manualidades, talleres de empoderamiento.
Servicios — por remisiones	Atención médica, educación, ayuda con la renta y comida una vez que termina el programa, orientación vocacional, asistencia psicosocial y asistencia legal.
Código de conducta — reglas	Las visitas deben ser autorizadas y supervisadas y solo pueden ocurrir en la oficina de la ONG. Las mujeres no pueden comunicarse con sus agresores ni revelar la ubicación de sus residencias a nadie. No obstante, el programa también trabaja con los abusadores para educarlos en cuanto a la conducta en relaciones sanas, en aquellos casos en los que las sobrevivientes manifiestan su deseo de una reconciliación.
Seguridad	Buenas relaciones con la policía, que está presente en todas las visitas de los agresores. Es necesario mejorar las medidas de seguridad con el fin de proteger mejor al personal y a las sobrevivientes, pues han existido violaciones de la seguridad.
Plan de transición	Tan pronto como una mujer llega comienza un plan de transición. La mayoría de las mujeres se va a vivir con su familia o se mudan a un departamento propio. Otras regresan con sus agresores. Un programa diseñado para hombres los educa sobre conductas apropiadas en una relación íntima y control de la ira.
Seguimiento — supervivisión	VD-2 tiene un período de seguimiento de cuatro meses, aunque en muchos casos le pierden la pista a las mujeres que se mudan o cambian de número de teléfono. Las mujeres pueden seguir recibiendo asistencia psicosocial y legal después que terminan el programa de acogida.
Notas	Este modelo brinda a las mujeres atención personalizada en el ambiente sanador de una casa de familia. Puede constituir un reto para los anfitriones recibir extrañas en sus casas, en especial cuando estas han sufrido traumas severos. Algunos anfitriones no se sienten seguros al brindar refugio a estas mujeres.

7. IDP-AR 2 — Refugio híbrido para desplazados de alto riesgo	
Tipo	Modelo híbrido que aloja residentes en una combinación de arreglos de vivienda independiente y entidades de propósitos alternativos.
Ubicación / contexto	Medellín
Organización a cargo	El Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado (PAVCA) trabaja con contratistas privados para brindar servicios de refugio.
Historia	En 2006 la Alcaldía fundó un programa para brindar asistencia legal y psicosocial a víctimas, en 2011 fue fundado el programa de refugio para responder a las necesidades de cobijo de esas víctimas, cuyas demandas están en proceso de ser evaluadas.
Mandato	Brindar protección, refugio, asistencia legal y apoyo psicosocial a víctimas de alto riesgo del conflicto, incluidos hombres, mujeres y niños.
Fondos	Alcaldía de Medellín.
Descripción del refugio	Dos locaciones en hoteles, una para víctimas que tuvieron que abandonar sus casas debido a amenazas a sus vidas, y la otra para testigos e informantes. Cada familia tiene su propia habitación con baño privado y comparte la cocina y el comedor, un área de juegos para los niños, una sala de estar y la lavandería.
Capacidad	No hay una capacidad máxima oficial; buscan hoteles y apartamentos adicionales para las víctimas remitidas por la Fiscalía o por el Ministerio Público. Sesenta residentes en el momento en que se realizó este estudio. La Unidad de Desplazamiento de la Alcaldía tiene un refugio independiente para la población desplazada general con capacidad para 250 personas.
Criterios de elegibilidad	Víctimas del conflicto en alto riesgo — testigos, desplazados, líderes locales e informantes — con una ruta de protección activa, bajo evaluación de la Fiscalía o la Unidad Nacional de Protección.
Daños de los que huyen	Violencia a menudo de naturaleza sexual relacionada con el conflicto armado y perpetrada por varios grupos armados.
¿IDP alojados?	Sí.
¿Niños alojados?	Sí.
Personal	Un abogado, un trabajador social y un psicólogo trabajan con hoteles para brindar servicios cotidianos de refugio y contratan a un coordinador, un gerente de hotel, un cocinero y otro psicólogo.

Extensión de la estadía	La estadía máxima oficial, renovable, es 15 días. La razón para esta extensión máxima es presionar a la Fiscalía para que procese le demanda con rapidez, pues puede tomar entre quince días y seis meses. La estadía promedio es seis meses, pero fluctúa entre tres meses y un año.
Servicios — del refugio	Alojamiento, comidas, asistencia psicosocial y asistencia legal.
Servicios — por remisiones	Atención médica.
Código de conducta — reglas	Al refugio pueden entrar solamente los residentes y los miembros del personal. Los residentes solo pueden salir escoltados a citas importantes (turnos médicos y entrevistas legales) y no pueden recibir llamadas al teléfono del refugio; pueden, sin embargo, hacer llamadas desde sus teléfonos celulares. Los niños no pueden ir a la escuela.
Seguridad	Instalación de alta seguridad con guardia las 24 horas y servicios de escolta y guardaespaldas brindados por la policía metropolitana, la cual también patrulla regularmente la zona. La ubicación del refugio es confidencial, la comunidad circundante no sabe que esta población se aloja aquí.
Plan de transición	Para aquellos cuyas denuncias son aceptadas, la Fiscalía o la Unidad Nacional de Protección se encargan de la ruta de protección fuera del refugio. En los casos de aquellos que no son aceptados, el refugio los ayuda a encontrar alojamiento, puede apoyarlos con la renta y les facilita el acceso a otros beneficios y servicios públicos.
Seguimiento — supervivisión	Contacto limitado con antiguos residentes que entran al programa de protección de testigos. Se realiza una o dos visitas de seguimiento a residentes que no están en protección de testigos. Con aquellos que se mudan más lejos se realiza seguimiento telefónico.
Notas	La larga duración de la estancia en el refugio y el programa estatal de protección cobran su precio en la salud mental de los residentes. Una residente expresó su preocupación relativa a que los contratistas privados pudieran no ser las entidades más apropiadas para trabajar con esta población vulnerable. La residente sugirió que el gobierno o los trabajadores sociales con experiencia en trabajar con esta población deberían brindar los servicios directamente.

8. IDP-4 — Refugio tradicional para desplazados	
Tipo	Refugio tradicional para la población desplazada general.
Ubicación / contexto	Pasto, capital del departamento del suroeste afectado por el conflicto, Nariño. Muchos IDP atraviesan este departamento en su camino a Ecuador. El refugio está ubicado en un barrio en las afueras del centro de la ciudad que acoge a un alto porcentaje de personas desplazadas.
Organización a cargo	Organizaciones de base religiosa ofrecen servicios a través de contratos con la Alcaldía.
Historia	Fundado en 1999 por la Diócesis de Pasto, comenzó a funcionar formalmente como refugio en 2002.
Mandato	Proveer refugio temporal y apoyo a la población desplazada general en Pasto.
Fondos	La Diócesis de Pasto, la Alcaldía, donaciones de la Iglesia, y otras donaciones voluntarias personales y profesionales.
Descripción del refugio	Grandes dormitorios separados por género; cocina, comedor, salas de estar y espacio verde exterior compartidos.
Capacidad	Capacidad máxima oficial de 50 personas, pero admitirán a tantos desplazados que necesiten refugio. Generalmente alojan entre 15 y 45 personas, pero en una ocasión el número ascendió a 480 personas. En el momento de la visita del Centro de Derechos Humanos había 24 personas alojadas.
Criterios de elegibilidad	Personas desplazadas con excepción de hombres adultos que llegan solos. La mayoría vienen remitidos por la UAO (Unidad de Atención y Orientación). Los criterios de elegibilidad son establecidos por un comité de organizaciones.
Daños de los que huyen	Violencia basada en género, amenazas y violencia relacionadas con el conflicto armado perpetradas por grupos armados. Para aquellos IDP bajo alto riesgo de violencia, la Cruz Roja encuentra alojamiento seguro.
¿IDP alojados?	Sí.
¿Niños alojados?	Sí, los niños pueden quedarse con sus madres.
Personal	Un administrador a tiempo completo y un coordinador que vive en el edificio, además de un trabajador social, un terapeuta ocupacional, un psicólogo y dos trabajadores de la salud. En ocasiones, trabajadores sociales internos y abogados voluntarios ayudan al personal.

Extensión de la estadía	El máximo es 30 días, pero el promedio de estadía está entre 10 y 15 días. Debido a la Ley de Víctimas, la estancia máxima pronto será extendida a 60 días.
Servicios — del refugio	Alojamiento, comidas, asistencia psicosocial, servicios religiosos.
Servicios — por remisiones	Atención médica. Algunos casos de emergencia son atendidos por el centro de salud de San Vicente.
Código de conducta — reglas	Los residentes deben llegar al refugio antes de las 7.00 de la noche y son responsables del cuidado de sus hijos.
Seguridad	Un trabajador radica en el sitio las 24 horas del día, siete días por semana, pero el refugio no cuenta con un alto nivel de seguridad. Muchos residentes se sienten inseguros porque creen que entre la población alojada hay actores armados. El refugio a veces trabaja con la policía en cuanto a la seguridad, pero los residentes suelen sentirse menos seguros si la policía está presente o involucrada.
Plan de transición	El refugio ayuda a los residentes a encontrar habitaciones o pequeños apartamentos en Pasto o decidir dónde más podrían quedarse después de salir del refugio. Para la transición de los residentes a integrarse a la comunidad, el personal trabaja con la Cruz Roja, la cual brinda asistencia humanitaria, incluida comida y suministros domésticos a los IDP que ya no están alojados en el refugio.
Seguimiento — supervivisión	Al principio los trabajadores hacen visitas regulares a las casas de familias que estuvieron alojadas en el refugio. Los antiguos residentes tienen acceso a servicios como la asistencia psicosocial y programas para los jóvenes a través de la oficina del programa.
Notas	Los residentes a menudo se sienten inseguros, debido a la naturaleza abierta del refugio. Por falta de recursos, el refugio no puede ofrecer servicios diferenciados para la población vulnerable, aunque el personal reconoce la necesidad de estos.

Retos y estrategias

En todos los tipos de refugios incluidos en este estudio, los investigadores del Centro de Derechos Humanos observaron un nivel extremadamente alto de profesionalismo y compromiso de los trabajadores con las poblaciones que atienden. El personal trabaja largas horas, con plantilla y recursos mínimos, para brindar refugio y atención a los sobrevivientes de desplazamiento y de violencia basada en género. Muchos trabajadores de los programas visitados se encontraban inmersos en la iniciativa de vincularse a la promoción de políticas, brindar actividades de sustento y seguimiento a antiguos residentes, aun cuando estas actividades a menudo quedaban afuera de su espectro oficial de trabajo y del presupuesto del programa.

Los investigadores del Centro de Derechos Humanos también encontraron entre los distintos trabajadores de los refugios una gran empatía y sentido de solidaridad hacia las personas que atienden. Muchos trabajadores señalaron la importancia de tratar a los sobrevivientes de violencia basada en género y de desplazamiento con bondad, humildad y respeto. Un trabajador de un refugio IDP de alta seguridad, por ejemplo, habló conmovedoramente de la necesidad de los profesionales de superar los sentimientos de que ellos son de alguna manera distintos y mejores que aquellas personas a las cuales atienden:

> *"Tienes que dejar atrás muchas cosas que te han enseñado. Cuando se es un profesional, te suelen ubicar en otro lugar. Allí están las víctimas y tú eres el profesional, un instrumento de intervención. Siempre hemos querido dejar atrás paradigmas como ese. Nos sentimos igual que la población. Y sentimos que también somos víctimas [del conflicto]."*

Los trabajadores manifestaron sentir una gran satisfacción con su trabajo debido a que disfrutan las relaciones personales que establecen con los residentes y el crecimiento individual que experimentan. Las residentes de refugios de violencia doméstica reportaron en general experiencias positivas con los programas que visitaron, al haber obtenido apoyo social y una nueva sensación de empoderamiento y autoestima.

Tanto trabajadores como residentes de los distintos refugios analizados en Colombia identificaron varios retos clave en su situación que parecían afectar a los distintos tipos de refugios así como otros retos específicos de modelos, contextos o poblaciones particulares. El espectro de estos retos incluye aquellos relacionados con la seguridad, provisión de servicios, estrés emocional, plan de transición y

RETOS

1. Seguridad de los residentes
2. Seguridad de los trabajadores
3. Opciones de refugio
4. Impacto emocional del trabajo en refugios para los trabajadores
5. Necesidades insatisfechas de los residentes
6. Planes de transición
7. Limitaciones de fondos y recursos
8. Compromiso y concientización de la comunidad
9. Coordinación entre los refugios y entidades estatales
10. Sistemas de alojamiento comunitario y sus réplicas
11. La cultura del silencio

limitaciones de los fondos, entre otros. Residentes y trabajadores de los refugios también enfatizaron en las estrategias que aplican para abordar algunas de estas dificultades y que pudieran tener mayor aplicación.

1. *Seguridad de los residentes*

Si bien la seguridad es un motivo de preocupación en todos los refugios, muchos refugios de violencia doméstica tienen protocolos de seguridad bien desarrollados y están ubicados en locaciones confidenciales, puesto que son refugios diseñados para la población IDP de alta seguridad. Por contraste, tanto residentes como trabajadores consideran los refugios para población desplazada en general como los menos seguros. El problema es en parte estructural: es bastante sencillo mantener a perpetradores de violencia doméstica fuera de los refugios porque generalmente sus víctimas los han identificado. Sin embargo, reconocer a actores armados que forman parte del conflicto y están empeñados en otros ataques puede no ser tan fácil. Es más, porque es común que los refugios IDP operen en zonas con alto número de desplazados, los atacantes pueden mezclarse con la población general y ganar acceso más fácilmente a los refugios y ubicar a las víctimas desde adentro. Una residente expresó su ansiedad al respecto de esta forma:

> *"Estoy asustada porque me doy cuenta de que este lugar es un refugio y cualquier desplazado puede entrar, así que puede ser fácil para las personas que están buscando a mi familia entrar. También pueden ir a la UAO, preguntar dónde se quedan los desplazados y venir acá. Por esto no me siento segura aquí y estoy asustada".*

Las residentes que dijeron sentirse seguras en el refugio IDP general, estaban sin embargo preocupados por su seguridad después que salieran. Varias residentes de refugios IDP dijeron que temían por sus vidas y les preocupaba no poder mantenerse en la ausencia de opciones de vida seguras para ellos. Como resaltó una residente de un refugio para desplazados en alto riesgo:

> *"Sí, me siento segura, pero nos iremos. Una vez que me vaya, se vuelve mi responsabilidad. Incluso durante estos años de salir acompañada de escoltas, salgo con miedo".*

Una sobreviviente fue un poco más lejos y enfatizó en la importancia de que soluciones a largo plazo vayan juntas a la satisfacción de las necesidades de seguridad inmediatas:

> *"Sé que ellos no me pueden tocar porque estoy en manos del Estado . . . y eso (saberlo) me da cierta seguridad. Nunca me he sentido desprotegida en momento alguno. Pero la seguridad no es suficiente. Necesitamos soluciones".*

Otras sobrevivientes, en especial aquellas que han experimentado varios desplazamientos, dijeron no sentirse seguras en ningún lugar del país y que creían que la única opción que les quedaba era abandonar el país. Sin embargo, muchos desplazados que sí emigraron a países vecinos se siguen sintiendo inseguros, además de que el reasentamiento en un tercer país es una opción extremadamente limitada.

La mayoría de las residentes comentó que no se sienten cómodas al buscar apoyo de la policía y expresaron desconfianza por las instituciones gubernamentales en general, aunque unas cuantas

Dormitorio en un refugio que atiende a población general de desplazados internos.

sobrevivientes identificaron el vínculo del refugio con el Estado y la coordinación con la policía como la causa por la cual se sintieron seguras donde estaban. Por otra parte, para aquellos que estuvieron bajo alto riesgo de ser víctimas de la persecusión por el propio Estado, tener acceso a opciones de alojamiento no gubernamental fue esencial.

En cuanto a las preocupaciones de ser alojados junto a actores armados, algunas residentes IDP manifestaron una sensación de inseguridad debido al vecindario en el que estaba ubicado el refugio. Otras residentes expresaron preocupación por la coexistencia con un grupo diverso de residentes. Muchos sobrevivientes hablaron del reto que representa convivir con personas con antecedentes y hábitos distintos. En refugios para IDP en general, fueron mencionados algunos eventos relacionados con abuso infantil y uso de drogas, los cuales representaron fuentes de estrés y preocupación para los sobrevivientes. No obstante, en los refugios fueron pocos los conflictos serios o perturbadores entre los residentes.

En cuanto a las estrategias de seguridad, muchas residentes reconocieron que un alto nivel de confidencialidad sobre la ubicación del refugio, fue uno de los factores que más contribuyeron a su sensación de seguridad y salvaguarda. Protocolos bien desarrollados de seguridad, incluidos guardias de 24 horas y restricciones en cuanto a salidas y visitas, también fueron considerados importantes. Los IDP de instalaciones tradicionales de baja seguridad se sintieron previsiblemente amenazados de saber que sus agresores podrían estar entre los residentes del refugio y que este a su vez podía ser fácilmente localizado por actores armados. Uno de los miembros del personal también se hizo eco de este problema:

> *"Los residentes podrían ser víctimas de alguien a quien también le estamos brindando servicios porque no sabemos quién es la víctima y quien el agresor".*

Los residentes de instalaciones generales y de alta seguridad también identificaron la necesidad de criterios de admisión más estrictos, con el fin de garantizar la seguridad. En respuesta a esta necesidad,

con excepción de uno, ninguno de los refugios visitados por los investigadores del Centro de Derechos Humanos admitían a hombres solos. No obstante, los refugios IDP sondeados no realizan ningún filtraje adicional, lo cual los deja vulnerables ante actores armados que pueden estar entre las mujeres refugiadas o ser hombres que viajan con otros miembros de su familia.

Muchos residentes y trabajadores de refugios tanto para víctimas de alto riesgo como de población desplazada general, describieron experiencias en las cuales actores armados llegaron para buscar residentes o merodearon por los alrededores en carros oscuros con escoltas. Cuando se les preguntó, los trabajadores que reportaron dichos incidentes manifestaron que creían que los actores eran paramilitares, aunque el gobierno colombiano afirma que los grupos paramilitares ya no existen. Según trabajadores de los refugios, residentes e informantes clave, los grupos armados buscan a personas desplazadas específicas debido a la posibilidad de que puedan atestiguar contra ellos.

Las residentes sugirieron requisitos más estrictos de elegibilidad para la estancia en refugios IDP como una estrategia importante para prevenir la entrada de actores armados y otros con conductas negativas, tales como el uso de drogas. Requisitos de admisión más ajustados, señalaron algunas residentes, podrían también prevenir que aquellos que no son desplazados usaran instalaciones, cuyos servicios y espacios fueron concebidos para servir a víctimas del conflicto.

Si bien la movilidad de los residentes y las visitas son generalmente bastante controladas en refugios de violencia doméstica y de IDP en alto riesgo, la comunicación al respecto y la revelación de la ubicación del refugio es, por supuesto, más difícil de controlar. En la mayoría de los refugios se hace mucho énfasis en educar a los residentes en cuanto a la auto protección y permiten a los residentes mantener sus teléfonos celulares. Se espera de los residentes que mantengan su paradero completamente confidencial, aunque esto constituye un reto en el caso de refugios de violencia doméstica y ha habido violaciones de la seguridad. En refugios para desplazados, algunos trabajadores y residentes han reportado que sus llamadas telefónicas han sido interceptadas por actores armados, situación que presenta un riesgo adicional para residentes con teléfonos celulares. En refugios que no han vivido violaciones de la seguridad, los trabajadores y los propios residentes, como regla general asociaron la confidencialidad de la ubicación del refugio como la razón principal del éxito en ese aspecto. Una excepción notable es el refugio para violencia doméstica de alojamiento comunitario en Medellín, cuyos trabajadores dijeron que el conocimiento de la comunidad sobre la naturaleza de los hogares anfitriones había impedido que los agresores encontraran a posibles víctimas. Por ejemplo, miembros de la comunidad que conocían la ubicación de una víctima pudieron advertir a la familia anfitriona con tiempo suficiente para evitar una violación de la seguridad.

Excepción especial de este patrón de violaciones de la seguridad y preocupación por la seguridad de los residentes del refugio lo constituyen los refugios gubernamentales para víctimas de alto riesgo del conflicto: raras veces experimentan brechas de la seguridad pues el nivel de seguridad es muy alto e incluye patrullas policiales y escoltas armadas en las visitas y las citas afuera del refugio. Pero estos refugios están disponibles solamente para individuos que tienen una ruta activa de protección en proceso, lo cual significa que la Fiscalía o la Unidad de Protección Nacional está evaluando sus demandas de protección. Si la petición es rechazada, deben abandonar el refugio. Por otra parte, el nivel particularmente alto de seguridad de estos refugios a menudo genera en los residentes sensación de encierro

o de ser prisioneros, puesto que sus movimientos y participación en la vida más allá del refugio son estrictamente restringidos. La aversión a esta falta de libertad, que incluye la posibilidad limitada de tener acceso a oportunidades de educación y sustento, refrena a muchos IDP que se encuentran bajo amenaza inminente de buscar refugio y permanecen en la comunidad más abierta. Algunos residentes entrevistados, no obstante, mencionaron a amigos o colegas que fueron asesinados después que decidieron no ingresar a un refugio para víctimas de alto riesgo.

2. *Seguridad de los trabajadores*

Algunos trabajadores tanto de refugios de violencia doméstica como de refugios IDP, manifestaron sentirse seguros en su trabajo, aunque otros expresaron preocupación. Muchos reconocieron los riesgos pero describieron cómo habían aprendido a vivir con ellos y a trabajar bajo condiciones estresantes. Uno de los trabajadores lo explicó de esta manera:

> *"Una aprende a vivir en una situación de crisis, emergencia y riesgo. Para una se vuelve normal, pero el riesgo continúa".*

Si bien el sistema de alojamiento comunitario es considerado por los trabajadores del programa visitado por el Centro de Derechos Humanos como un modelo a reproducir exitoso, algunas familias anfitrionas manifestaron preocupación respecto a su propia seguridad puesto que estaban abriendo las puertas de su casa a una persona inmersa en una situación inestable y a menudo no están equipados para brindar un alto nivel de seguridad. Una mujer anfitriona dijo sentir mariposas en el estómago cada vez que recibe a una residente; otra anfitriona reportó haber sido atacada una vez por una residente que usaba drogas.

Los trabajadores de refugios de violencia doméstica, tanto como los propios sobrevivientes, tienen que lidiar con el riesgo de agresión tanto de los abusadores como de grupos armados o pandillas criminales con los cuales pueden estar afiliados los perpetradores. Los trabajadores de esto refugios también enfrentan riesgos cuando atienden a mujeres que viven en áreas controladas por grupos armados o cuando ellos mismos trabajan en esas zonas. Los trabajadores de refugios IDP, como también los residentes, tienen que enfrentar situaciones en las que actores armados vienen en busca de residentes o en las que los propios actores armados están escondidos entre los residentes refugiados.

Los trabajadores de los pocos refugios para líderes locales, testigos e informantes considerados bajo peligro inminente de daño físico debido a sus funciones de alta gerencia, igualmente enfrentan el peligro de ser confrontados por agresores. Estos refugios, no obstante, como ya se mencionó, están diseñados para brindar un nivel de seguridad mayor que otros tipos de refugios. En el otro extremo, debido a que los refugios para la población desplazada "general" en Colombia no están diseñados para brindar seguridad real, sino solo alojamiento y comida, sus trabajadores son más vulnerables y a menudo no se sienten seguros. Este es el reto de brindar refugio en medio de un conflicto en curso.

Una estrategia emergente de protección que pudiera ayudar en la solución de estas preocupaciones, es usar algunos de los fondos de la organización que provee refugio para alojar a IDP en hoteles o apartamentos — alternativa más segura para refugios fácilmente descubiertos —. Un beneficio adicional de esta estrategia es que aquellos miembros de grupos vulnerables que no se sienten cómodos

en refugios abiertos para la población desplazada general, pueden ser alojados junto a otros que se encuentran en situación similar o tienen antecedentes similares. Por ejemplo, en el caso de IDP-3, programa de generación de ingresos que atiende a mujeres indígenas que huyeron a Bogotá, los trabajadores a menudo alojan juntos, de manera temporal, a participantes del programa en apartamentos u hoteles en la ciudad. Aunque un inconveniente de los acuerdos de vivienda independiente es la falta de regulaciones claras y la falta de protocolos de seguridad. En cierta ocasión, en IDP-3, un actor armado llegó a la oficina en busca de alguien refugiado. En este caso, el único mecanismo que las residentes tuvieron para protegerse a sí mismas fue la puerta cerrada. Afortunadamente, los trabajadores pudieron hacerle frente y alejar al actor armado sin ningún problema.

3. Opciones de refugio

Basados en entrevistas con otros residentes, trabajadores e informantes clave, los investigadores del Centro de Derechos Humanos identificaron la necesidad de incrementar las opciones de refugio para IDP que huyen de la violencia basada en género. Los refugios disponibles no son eficientes en la satisfacción de las necesidades de esta población debido a lo limitado de su acceso o seguridad; en algunas áreas ni siquiera hay opciones de refugio.

Trabajadores y residentes señalaron un vacío importante en cuanto a la protección en Colombia: no hay refugios para violencia doméstica localizados en las zonas rurales. Recomendaron abrir refugios en zonas más remotas de manera que las sobrevivientes no tengan que huir a las ciudades para recibir protección. El personal del programa de alojamiento comunitario que alberga a mujeres justo a las afueras de Medellín, explicó que es más fácil proteger a las víctimas en áreas rurales porque es menos posible que se encuentren a sus agresores estando lejos de casa. También apuntaron que un ambiente rural pacífico podría ayudar en el bienestar psicológico y el proceso de sanación de una sobreviviente.

La importancia de la atención diferenciada a poblaciones específicas también fue señalada por las residentes, especialmente en el caso de mujeres IDP, muchas de las cuales han sufrido violencia sexual a manos de actores armados. En la actualidad no hay programas diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de sobrevivientes desplazadas que huyen de violencia basada en género y solo unos pocos refugios IDP están en particular armonía con esas necesidades.

Otra grieta en la protección es brindar refugio a desplazados que huyen de acciones de las fuerzas armadas o los paramilitares colombianos. Estos individuos no pueden registrarse oficialmente como IDP y son por tanto no elegibles para refugios financiados por el gobierno ni para otros beneficios IDP. Los refugios no gubernamentales pueden llenar algo este vacío, pero queda latente una necesidad mayor de refugio y protección para esta población. Un trabajador de una ONG señaló:

> *"Fundamentalmente nosotros respondemos a la necesidad urgente de aquellos que son horriblemente victimizados, y sobre todas la victimización hecha por el Estado. El Estado patrocina y participa en las violaciones y los actos de los paramilitares. Y en muchas desapariciones, el Estado y sus fuerzas armadas fueron protagonistas, ellos fueron los responsables".*

Muchos IDP está bajo riesgo, incluso si reúnen los requisitos para participar en los programas de protección del gobierno. Como se mencionó anteriormente, los refugios para población IDP general,

son de fácil acceso y los residentes a menudo no se sienten seguros. Existe una considerable necesidad de opciones de refugios seguros y confidenciales para una porción mayor de la población IDP.

Informantes clave también enfatizaron en la falta de mecanismos formales de refugio para sobrevivientes de violencia basada en género, situación que lleva a muchos de aquellos en necesidad a depender de sus redes familiares y, a menudo, a mudarse a otra ciudad o departamento para buscar refugio y seguridad. En algunas ciudades y capitales departamentales, desplazados de las mismas comunidades rurales se acogen mutuamente, incluso cuando no han formado parte previamente de la red social inmediata del otro.

4. *Impacto emocional del trabajo en refugios para los trabajadores*

Muchos trabajadores afirmaron sentir gran satisfacción de saber que estaban brindando refugio y servicios necesarios de emergencia. Esa sensación de logro fue bien expresada por un trabajador:

> *"Hay casos que te hacen decir: 'Esto realmente funciona, esto hace posible las cosas, esto realmente ayuda a garantizar los derechos, esto realmente ayuda a las mujeres'. Ver casos como estos es lo que te obliga a continuar. Es gratificante ver que este tipo de servicios, el modelo que seguimos, realmente funciona".*

Muchos comentaron también sobre las relaciones positivas que han desarrollado con los residentes y mencionaron que sienten que su trabajo era un constante proceso de aprendizaje y crecimiento, que los hace ser mejores personas y fortalecer sus otras relaciones. Una persona explicó:

> *"Hemos creado este espacio como un proyecto de vida. Somos más que trabajadores, aquellos de nosotros que trabajamos aquí. Así que tenemos una especie de fraternidad y le transmitimos eso a aquellos a quienes atendemos".*

Soportar la carga emocional de no poder hacer más por ayudar a las personas que cuidan y de las difíciles historias personales de las residentes, representa no obstante, un reto para los trabajadores de los refugios. Si bien es a través de otros, experimentar tal trauma puede hacer difícil para los trabajadores mantener la perspectiva positiva y la fuerza necesaria para brindar apoyo a las residentes. La coordinadora de un refugio, ella misma desplazada por violencia relacionada con el conflicto, fue retraumatizada después de escuchar tantas historias similares a la suya mientras trabajaba en un refugio para desplazados:

Mural que ilumina la pared de un refugio para individuos desplazados por el conflicto.

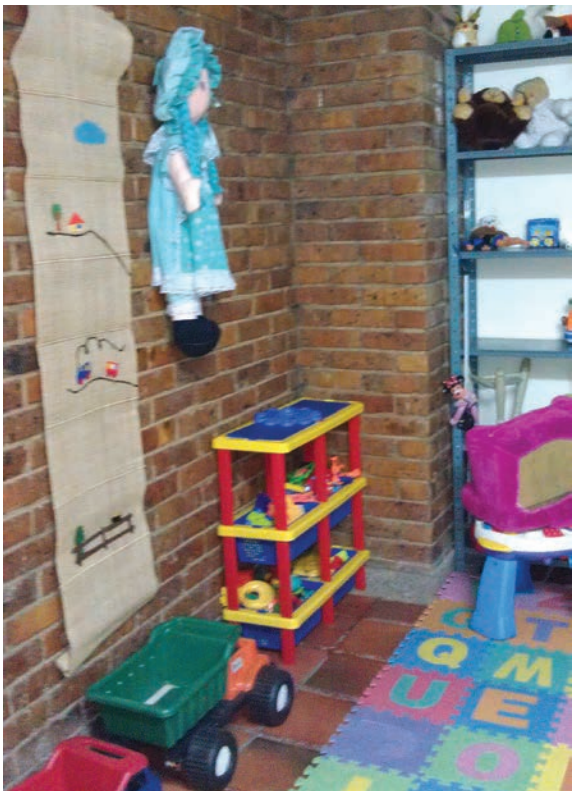
"Después de todo lo que viví, nunca había hablado de eso con nadie. Y de pronto fui sorprendida por todas estas horribles historias de las familias que vinieron aquí. Y recordé todo lo que yo misma había sufrido. Y por la noche podía ver la película exacta de lo que viví una y otra vez".

A causa de este trauma, la coordinadora padeció problemas médicos importantes y tuvo que pedir una licencia laboral, durante la cual trabajó en aprender estrategias para cuidarse a sí misma que le permitieron continuar su labor sin hacerse daño.

Muchos proveedores de servicios de refugio se sintieron a la misma vez inspirados y extenuados por su trabajo. Prácticamente todos los trabajadores de refugio entrevistados identificaron el apoyo psicosocial para los trabajadores como una necesidad imperiosa, algo que algunos programas de refugio no brindan, y también coincidieron en referir historias relacionadas de sentimientos de agobio y cargas emocionales. Los limitados recursos hacen el trabajo más difícil, dicen, y contar con más trabajadores no solo aliviaría su carga, sino que también ayudaría a la organización a brindar mejores servicios.

5. *Necesidades insatisfechas de los residentes*

Los residentes de refugios identificaron varias necesidades insatisfechas, pero reconocieron que estas deficiencias se deban a la falta de recursos, no a una carencia de voluntad o comprensión por parte de los trabajadores. El acceso a cuidados de salud y educación para sus hijos fueron preocupaciones centrales, junto a los escasos materiales con los que contaban para comenzar una nueva vida y las limitadas opciones viables de alojamiento y sustento tras dejar el refugio.



Zona de juegos para niños en un refugio general para desplazados internos.

En todas las categorías de refugios, la atención médica es de difícil acceso para los residentes, y muchas dijeron que sus necesidades de cuidado de salud, especialmente en cuanto a medicinas y tratamientos de emergencia, a menudo quedaban insatisfechas. La mayoría de los refugios estudiados tenían un botiquín de primeros auxilios, pero no ofrecen ningún otro servicio médico en el lugar. Tanto IDP registrados oficialmente como sobrevivientes de violencia doméstica son elegibles para programas de salud pública subsidiados; pero el proceso para llegar a disfrutar de estos cuidados, en especial si se trata de medicinas necesarias o consulta con un especialista urgentes, puede ser muy largo.

Otra dificultad descrita por los residentes de los distintos tipos de refugios fue la falta de opciones

de educación para sus hijos. "Me siento muy seguro", dijo un residente. "La única cosa que me preocupa es la educación de mis hijos. Por causa de esto no sé si quedarme o no". En algunos refugios de violencia doméstica y de IDP en alto riesgo, los niños no tenían permitido ir a la escuela por miedo a que fueran secuestrados o sufrieran otro daño a manos de sus perseguidores. En refugios donde los la asistencia de los niños a la escuela sí es posible, algunos padres manifestaron que no cuentan con los recursos necesarios para materiales escolares, libros y uniformes.

El acceso limitado a la educación para sus hijos fue mencionado reiteradamente como una fuente de frustración para los padres sobrevivientes, algunos de los cuales han visto a sus hijos no asistir a la escuela por más de un año. En algunos refugios IDP la estancia es tan corta que no tiene sentido matricular a los niños en la escuela hasta que los residentes se hayan establecido en una locación más permanente.

Las preocupaciones expresadas por los residentes sobre la insuficiencia de materiales con los que empezar una nueva vida, tomó formas distintas. Una residente de un refugio general para IDP, por ejemplo, señaló cuán increíblemente difícil había resultado llegar al refugio con nada y marcharse con las manos tan vacías como cuando llegó. Si bien algunos refugios encuestados proporcionan a los residentes donaciones en especie o cupones para comprar suministros domésticos, no todos hacen esto. De haber tenido algunas pertenencias que llevar consigo y que la ayudaran a empezar una nueva vida hubiera hecho una gran diferencia en su caso, dijo:

> *"No tengo nada. Todo es prestado. Todo. Entras al cuarto y todo lo que está allí es de ellos. No tengo ni una sábana, nada".*

Algunos residentes sugirieron que recibir ayuda con el pago del primer mes de renta sería un buen impulso para comenzar sus vidas de nuevo. El apoyo psicosocial también fue catalogado de vital importancia y las sobrevivientes recomendaron que los refugios continúen brindando esta ayuda después que termine el período de servicios. Las residentes también expresaron su preocupación sobre las posibilidades de trabajo. No todos los refugios estudiados permiten que sus residentes trabajen, por razones de seguridad. Y algunos que sí lo permiten no ofrecen servicio de guardería, lo que hace particularmente difícil para un residente trabajador volverse financieramente independiente.

6. Planes de transición

La naturaleza de un plan para la transición del residente del refugio a la comunidad varía mucho de un tipo a otro de refugio en Colombia. Para aquellos refugios de desplazamiento de corta estancia, los planes de transición a menudo se basan simplemente en informar a los residentes de sus opciones inmediatas y de cualquier servicio o beneficio a los cuales tienen derecho. En otros refugios los residentes pueden contar con muchas más formas de ayuda.

Fundamental en los planes de transición de los distintos tipos de refugio son la vivienda y el empleo, los cuales representan retos significativos para los sobrevivientes de violencia intrafamiliar o relacionada con el conflicto. Además de recursos limitados para pagar la renta, la discriminación contra los IDP es otro de los obstáculos. La mayoría de los refugios brinda alguna ayuda financiera a aquellos que

salen, generalmente dinero suficiente para pagar un mes de renta o para viajar con el fin de reunirse con miembros de sus familias.

Los trabajadores generalmente se niegan a enviar residentes que terminan a otros refugios. Entre las razones para ello se encuentran la falta de tales opciones, la dudosa calidad de algunos refugios y el deseo de ayudar a los residentes a que se vuelvan independientes. Es raro que una sobreviviente se quede en un refugio más de una vez, pero en ocasiones sobrevivientes de violencia doméstica que son nuevamente amenazadas o atacadas por sus agresores después que dejan el refugio, vuelven a buscar protección en estos.

Para los residentes de refugios para IDP de alta seguridad, los planes de transición no siempre están en manos del personal del refugio, puesto que dichos sobrevivientes pueden tener derecho a participar en programas estatales de protección o ser trasladados a locaciones confidenciales por otra agencia sin fines de lucro. A aquellos que dejan estos refugios de alta seguridad por sí mismos, el personal los suele ayudar con la renta del primer mes o a buscar trabajo y apartamentos. Si no queda claro si la víctima del conflicto será admitida en un programa estatal de protección, incertidumbre que puede durar meses, el personal del refugio prepara un plan alternativo. La mayoría de las veces, los sobrevivientes de alto riesgo no tienen fe en que los programas gubernamentales de protección sean de fácil acceso y funcionen. En otros casos, los programas pueden no existir, incluso cuando son establecidos por ley. Muchas víctimas de alto riesgo del conflicto consideraron que la reubicación o el restablecimiento en otro país era su única esperanza de seguridad; pero esto raras veces ocurre.[93] En ausencia de una solución gubernamental a largo plazo, las víctimas de alto riesgo son a menudo trasladadas de un refugio a otro.

La mayoría de los residentes, tanto de refugios IDP como de violencia doméstica, terminan reubicándose con sus familias, lo mismo si viven cerca o en otra parte del país. De hecho, el primer paso en el plan de transición de casi todos los refugios es identificar las redes familiares y sociales de los sobrevivientes. Una excepción en esto la constituye IDP-4 en Pasto, donde el personal informa que los residentes generalmente se quedan en Pasto porque el costo de la vida es bajo y la ciudad es bastante acogedora con los IDP. Aunque es menos común que la reubicación con la familia, algunas residentes de refugios de violencia doméstica vuelven con sus agresores una vez que se marchan del refugio. Aquellas que tienen empleo algunas veces buscan sus propios departamentos.

Los desplazados que no se mudan con familiares suelen encontrar vivienda en las afueras de grandes ciudades, donde la renta es barata, aunque la seguridad en estos lugares es precaria. Lo ideal sería que muchas sobrevivientes quisieran regresar a sus pueblos natales, pero ninguna de las entrevistadas creyó que hacer esto fuera una opción segura. Las desplazadas entrevistadas mencionaron lo difícil que resulta dejar su espacio rural por la ciudad, lo cual les hizo más difícil sentirse bien en el refugio y las llevó a considerar escenarios de salida que comúnmente implicaron vivir en áreas marginales de grandes ciudades. Una persona expresó su gran insatisfacción de esta forma:

> *"Hace un año mis hijas tenían una idea tan distinta de la vida de la que tienen ahora. Y aquí estamos vegetando. Y cuando nos marchemos de aquí, si nos quedamos en la ciudad, seguiremos vegetando. ¡Matándonos! Matándonos para sobrevivir".*

Todos menos uno de los refugios analizados brinda servicios de seguimiento a los residentes, después que se marchan. La excepción es IDP-2, donde el volumen de residentes atendidos es tan grande que hace imposible el seguimiento y la estancia es tan corta que raras veces se generan relaciones duraderas entre el personal y los residentes. No obstante, en otros refugios la duración de la ayuda en curso fluctuó entre una o dos visitas a la casa a un año de seguimiento intensivo. Un trabajador describió sus procesos de seguimiento:

> *"Nos volvemos muy cercanos a las familias, a sus problemas, a sus necesidades. Hay mucha confianza y amistad. Nos llaman y nos cuentan que están bien y que están en tal o cual lugar, [y] que les va bien. O los llamamos nosotros para ver si necesitan ayuda".*

Claro que el seguimiento con las poblaciones de refugios puede ser un reto, pues los sobrevivientes se mudan de una casa y de un pueblo a otro con frecuencia. Incluso los programas que tenían períodos cortos de seguimiento, hacen un esfuerzo por alentar a los residentes a que visiten y aprovechen la continuación de los servicios ofrecidos. Si bien las familias anfitrionas se supone que no permanezcan en contacto con antiguas residentes, en algunos casos se establece una amistad tan sólida que ambas partes mantienen la relación — lo que constituye otra fuente de apoyo para las mujeres una vez que salen del programa.

Casi todas las residentes manifestaron que podrían beneficiarse de un servicio y un período de seguimiento más largo. Los trabajadores de refugios también recomendaron poner énfasis en los servicios de seguimiento, en especial los servicios a largo plazo para aquellos residentes de violencia doméstica o relacionada con el conflicto más necesitados.

En general, las residentes de los distintos tipos de refugio expresaron satisfacción con los intentos de ayuda del personal durante la transición, pero dijeron que dichos esfuerzos no cambiaron la realidad de las preocupaciones en cuanto a empleo y seguridad que sabían que enfrentarían. Las residentes de los refugios de violencia doméstica encuestadas dijeron sentirse satisfechas con el meticuloso proceso de salida y los servicios de seguimiento que recibieron, incluidos la ayuda del personal en las mudanzas y la inspección de la seguridad de sus nuevas residencias. Aunque muchas residentes de refugios para IDP en alto riesgo, como también las residentes de refugios de violencia doméstica, consideraron que el nivel de los servicios es bastante alto, también se quedaron preocupadas en cuanto a la protección a largo plazo y las opciones de vivienda. Además de los serios problemas referidos a la protección, los desplazados tienen que lidiar con la discriminación contra personas desplazadas y, a menudo, su falta de habilidades apropiadas para el mercado laboral urbano les hace difícil encontrar empleo. Como resultado, algunos se vuelven dependientes de la ayuda estatal, en el caso de que califiquen para recibirla.

Algunas residentes mencionaron que no les gusta el sentimiento de dependencia que tienen mientras viven en el refugio y dijeron que les gustaría recibir más ayuda en la forma de entrenamiento vocacional y búsqueda de empleo. Esta situación fue particularmente evidente en refugios para víctimas de alto riesgo del conflicto, entre quienes la sensación de estar encerrados era abrumadora entre los residentes.

Entre los trabajadores, las opiniones varían en cuanto a la duración apropiada del servicio y la dependencia de los residentes en programas de refugio. Si bien la frustración por lo difícil de ayudar a los residentes a encontrar alojamiento permanente y empleo fue general, los trabajadores de algunos refugios consideraron que mantener a los residentes en el refugio, ya fueran desplazados o víctimas de violencia doméstica, por más tiempo que unas cuantas semanas o meses, engendraría dependencia y, a la larga, haría más difícil que los residentes se volvieran autosuficientes. En consecuencia, muchos trabajadores identificaron la necesidad de poner más atención en las actividades generadoras de ingresos y sus beneficios, tanto psicosociales como económicos. Como expresó un trabajador:

> *"Si a alguien no le alcanza para comer, si no tiene un lugar donde dormir . . . no les puedes hablar de derechos humanos. Garantizar los derechos humanos es asegurarse de que tengan comida, una buena casa y que puedan hacerse cargo de sus hijos. Satisfacer las necesidades prácticas es hacer efectivos los derechos fundamentales".*

7. Limitaciones de fondos y recursos

No es sorprendente que los fondos insuficientes para programas de refugio fueran considerados un reto universal. La falta de recursos suficientes no solo afecta la provisión de servicios necesarios para los sobrevivientes (tales como el seguimiento a largo plazo y el aumento de la seguridad), también puede provocar el agotamiento y la frustración del personal, especialmente en los raros casos en los cuales tienen que rechazar a un sobreviviente que pide refugio.

Como el gobierno colombiana promueve la idea de que el conflicto está cediendo, la comunidad internacional comienza a cambiar sus prioridades hacia otro lugar, como fue apuntado en la discusión en Pasto. Informantes clave y trabajadores de refugios informaron a los investigadores del Centro de Derechos Humanos que muchas organizaciones internacionales están cerrando sus oficinas en Colombia en respuesta a la idea de que la necesidad de ayuda para los desplazados está disminuyendo. Estos mismos entrevistados declararon de plano que dicha necesidad no está disminuyendo y que, desgraciadamente, el conflicto aún se desarrolla con fuerza. Los refugios seguros para IDP en Colombia son ya un recurso tan escaso que una disminución del compromiso de la comunidad internacional con los desplazados en Colombia sería devastadora.

Confiar en los fondos del gobierno representa un reto para muchos refugios para víctimas de violencia doméstica e IDP en Colombia. Cuando cambian las administraciones del gobierno, los contratos con los proveedores de servicios de refugio a menudo son suspendidos o atrasados temporalmente, como fue el caso de IDP-1, VD-1 y VD-2. Estas dilaciones resultan en una parada en servicios críticos que puede durar muchos meses. A menudo el compromiso de proteger a estas poblaciones vulnerables dependen de un individuo particular en el organismo gubernamental y los cambios en el liderazgo pueden provocar que los programas desaparezcan a la misma vez. La institucionalización de estos programas y la diversificación de fuentes de los fondos por parte de los proveedores de refugio podrían prevenir esto.

Los programas que mejor han lidiado con tales tormentas fueron aquellos que recibieron financiamiento de fuentes diversas, tales como la Iglesia católica, las organizaciones internacionales de

derechos humanos y los gobiernos extranjeros. El personal de esas organizaciones compartió las recomendaciones correspondientes de que los refugios inviertan tiempo de los trabajadores y recursos en juntar fondos de fuentes externas para ganar para sí mayor resistencia en tiempos difíciles.

8. *Compromiso y concientización de la comunidad*

De los refugios estudiados, solo unos pocos reportaron estar desarrollando consultas importantes con sus comunidades circundantes en cuanto a la creación de programas, debido en algunos casos a la naturaleza confidencial del refugio. Pareciera que existe una tensión inherente entre confidencialidad y apoyo de la comunidad y algunos refugios mencionaron la lucha por encontrar el equilibrio perfecto entre los dos. Tanto la Alcaldía de Medellín como la de Bogotá tienen ramas dedicadas a los temas de género y estas entidades participan en mesas redondas con ONG y con otras oficinas del gobierno, práctica que puede haber influenciado en la creación de algunos refugios financiados por la ciudad.

En el caso de IDP-4, en Pasto, la comunidad más grande de desplazados que vive en las cercanías del refugio, ve en el refugio IDP una especie de centro comunitario para los desplazados. No obstante, el refugio no puede satisfacer este rol puesto que los residentes no se sienten seguros con que la comunidad más amplia pueda acceder al espacio del refugio. Porque es difícil saber quién es quién, los residentes preferirían tener un espacio restringido solo para residentes. El personal del refugio manifestó que su objetivo es abrir un centro comunitario en el barrio para esta población, pero, hasta el momento, la falta de recursos les ha impedido hacerlo.

En toda la nación, los esfuerzos del gobierno por educar a su propio personal y al público sobre los desplazamientos y la violencia doméstica y sexual han tenido un éxito limitado. El bajo nivel de conocimiento entre el público general y los oficiales gubernamentales sobre los programas de refugios para IDP y víctimas de violencia doméstica, ha impedido que los programas llenen sus capacidades y bloquea a las víctimas de recibir servicios necesarios. Además, como en la actualidad hay tan poco espacio de refugio disponible, no es de conocimiento general que existen estos recursos, tanto para víctimas de violencia doméstica como para desplazados, situación que exacerba aún más el problema. Una generalizada cultura del silencio alrededor de la violencia doméstica y de la violencia relacionada con el conflicto, también contribuye a que existan bajos niveles de remisiones. Muchos trabajadores de refugios e informantes clave mencionaron la necesidad de expandir programas educacionales sobre refugios y sobre el tema de la violencia basada en género en general, especialmente aquellos que apuntan al personal gubernamental.

9. *Coordinación entre refugios y entidades estatales*

El personal también manifestó frustración respecto al trabajo lento y a menudo incoherente de las entidades públicas estatales que atienden a desplazados y sobrevivientes de violencia basada en género, lo que contribuye a que brindar servicios de calidad se vuelva un reto. Trabajar con instituciones estatales para encontrar soluciones seguras a largo plazo para víctimas de alto riesgo es un reto específico identificado por el personal, que apuntó que puede tomar más de un año decidir si una familia será aceptada en un programa estatal formal de protección. Varios refugios (de las tres categorías) visitados por los

investigadores del Centro de Derechos Humanos, no estaban brindando servicios en el momento de la visita debido a demoras en la renovación de sus contratos con el gobierno. La falta de educación sobre violencia basada en género entre los empleados gubernamentales es uno de los principales obstáculos del servicio a esta población y, como resultado, es frecuente que los refugios no estén llenos o cerca de estarlo aunque los trabajadores afirman que la necesidad existe.

También hay poca o ninguna coordinación entre refugios que atienden a IDP y aquellos que atienden a sobrevivientes de violencia doméstica en Colombia. Son considerados como dos necesidades de protección distintas por completo y se rigen por sistemas de leyes diferentes. En Colombia se entiende la violencia basada en género como violencia doméstica contra la mujer. La violencia sexual en el contexto del conflicto es en gran medida un fenómeno invisibilizado y la violencia doméstica entre IDP es también sub analizado, así como las sobrevivientes son desatendidas.

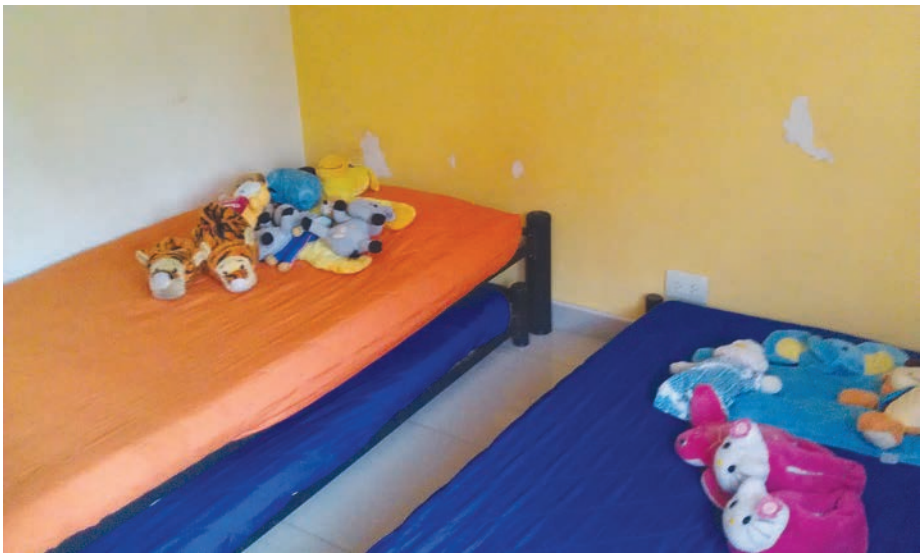
Aunque se reveló que la coordinación con otras organizaciones era bastante baja entre los refugios estudiados, aquellos refugios que si hacen coordinación y consulta activas con otras organizaciones, alentaron a los demás a hacer lo mismo. El personal de esos refugios consideró que apoyarse en otras organizaciones los ha ayudado a brindar mayor número de servicios a sus residentes a través de referencias y también que en tiempos de problemas los ayudó contar con una red mayor de organizaciones que trabajara con ellos para garantizar que las necesidades de los sobrevivientes siguiera siendo prioridad.

10. *Sistemas de alojamiento comunitario y sus réplicas*

Las familias anfitrionas de la comunidad en VD-2 lidian con la dificultad de adaptarse cada seis semanas a nuevas residentes en sus hogares, algunas de las cuales vienen de contextos muy diferentes y tiene distintos hábitos, costumbres y conductas. Una anfitriona habló de su batalla con las conductas difíciles de aquellos niños que vienen de situaciones duras e inestables y apuntó que esos comportamientos pueden tener efectos negativos en las dinámicas de su propia familia.

No obstante, tanto trabajadores como familias anfitrionas, junto al personal gubernamental que financia el programa recomiendan reproducir ese modelo en otros lugares. Algunos de esos individuos han trabajado o dirigido refugios tradicionales con anterioridad e identifican varias razones por las que este modelo sirve mejor a mujeres víctima de violencia doméstica. El modelo de alojamiento comunitario favorece la atención personalizada y un ambiente hogareño, el cual, según trabajadores y familias anfitrionas, promueve la sanación e incrementa la seguridad. Ese modelo también es fuente de un ingreso necesario para las familias anfitrionas locales que acogen a las sobrevivientes, genera una red de sobrevivientes activistas entre las familias anfitrionas y puede exponer a algunas sobrevivientes a su primera participación en relaciones intrafamiliares que no involucren violencia o agresión. Como explicó un trabajador:

> *"No quiero criticar a las instituciones porque ofrecen muchas cosas, como protección de la vida y ayuda profesional, pero lo que ofrecen no es tan afectuoso, amistoso y familiar como una casa refugio. Lo que dicen generalmente nuestras sobrevivientes es que han encontrado una familia, una familia distinta de la que tenían".*



Cuarto de niños en un hogar de familia anfitriona de la comunidad en Medellín.

Esta opinión fue respaldada por alguien que huyó de violencia doméstica y que fue acogida en un programa de alojamiento comunitario:

> *"Fue como encontrarme a mí misma de nuevo y saber que soy capaz de hacer muchas cosas. Puedo salir y levantar la cabeza y que no se note . . . que soy una mujer abusada . . . porque siempre me sentí menos que los demás".*

Informes de residentes, trabajadores y familias anfitrionas indican que el modelo de alojamiento comunitario que opera en Medellín ha sido altamente exitoso. No obstante, Medellín, la única ciudad en Colombia que actualmente se jacta de contar con este programa, es una ciudad con un compromiso fuerte hacia los problemas de la mujer y es, según los estándares colombianos, comparativamente más rica. Según trabajadores de la Secretaría de la Mujer de la Alcaldía de Medellín, la oficina ha estado trabajando ese tema durante diez años. La eficaz organización entre grupos de mujeres de la ciudad estimuló al gobierno a dar mayor importancia a este tema y eso, junto al liderazgo visionario de la entonces cabeza de la Secretaría de Mujeres, eventualmente hicieron posible este programa de refugio.

Funcionarios del gobierno de otras partes de Colombia, incluida Cartagena, Bogotá y Pasto, han visitado Medellín para analizar y considerar la reproducción del modelo de alojamiento comunitario. Los investigadores del Centro de Derechos Humanos no encontraron ninguna información sobre la existencia de tal modelo ni planes de crear uno en Cartagena o Bogotá. En Pasto existió una red de casas refugios de alojamiento comunitario durante un tiempo, pero fue suspendida en 2011 debido a la falta de compromiso de la Alcaldía. La ONG a cargo informó que uno de los retos más importantes fue una condición impuesta por la Alcaldía de que el programa solo podía acoger a mujeres de Pasto, requisito que hizo difícil atender a muchas desplazadas de otras áreas. No obstante, si existe voluntad política y financiamiento suficiente, el modelo de alojamiento comunitario se presenta como una opción prometedora para brindar tanto protección como rehabilitación a sobrevivientes.

11. La cultura del silencio

Sobre la violencia doméstica y la violencia relacionada con el conflicto en Colombia se cierne una cultura del silencio que afecta en particular la provisión de refugio para las sobrevivientes de estas. Muchas mujeres creen que la violencia cometida contra ellas es su culpa y no están conscientes de que existen servicios y protección disponible para ellas. Por razones como estas, las mujeres sienten miedo de denunciar a sus agresores. Esta situación a veces crea una barrera adicional para recibir refugio puesto que a las mujeres se les exige denunciar a sus agresores para ser admitidas en un refugio de violencia doméstica operado por el gobierno. Estos refugios suelen estar subutilizados porque las mujeres víctimas o no conocen de su existencia o no tienen la capacidad o la disposición de seguir el procedimiento necesario para el ingreso.

Informantes clave confirmaron que la cultura del silencio respecto a la violencia basada en género es un reto principal en la provisión de refugio seguro para sobrevivientes. Si bien ha habido progresos en años recientes, aún persisten las normas culturales que culpan a la víctima. El activismo de grupos colombianos de mujeres ha contribuido a cambiar la percepción del papel de la mujer en la sociedad actual, pero Colombia sigue siendo un país muy machista. Debido a esta situación las denuncias de violencia doméstica o violación usadas como armas en el conflicto, son muy escasos. No es solo el hecho de que las propias mujeres consideran la violencia doméstica como una parte aceptable de la relación, sino que además es conocido que las autoridades responsables de cursar estas denuncias y de tratar con las víctimas les han dicho que regresen a casa y se arreglen con sus parejas. En el caso de la violencia basada en género relacionada con el conflicto, la violación y la violencia sexual constituyen una fuente tan grande de vergüenza y tema tabú que raras veces son mencionadas.

Protección de grupos marginados de víctimas

Otro reto importante reside en la provisión de opciones de refugio adecuadas para ciertos grupos tradicionalmente abandonados de sobrevivientes de violencia basada en género. Como se discutió anteriormente, los criterios restrictivos de admisión fueron identificados por residentes de refugios de alta y baja seguridad como necesarios para garantizar la seguridad. En consecuencia, solo uno de los refugios para desplazados en general en el que el personal del Centro de Derechos Humanos condujo entrevistas admitía a hombres solos. Aunque no siempre esta política impide que actores armados entren a refugios para IDP y, además, crean un vacío en la protección para hombres.

Además, cuando en Colombia se habla de violencia basada en género, es referido a violencia contra la mujer y ambos términos son intercambiables. Violencia de género o violencia basada en género casi siempre se interpreta como violencia intrafamiliar o doméstica. Como resultado, los hombres tienen pocas opciones de refugio, lo mismo si son ellos las víctimas de violencia basada en género que si son víctimas del conflicto, pues la mayoría de los refugios de desplazamiento no admiten hombres solos sin familia por temor a un vínculo potencial con grupos armados.

La provisión de refugio a sobrevivientes de violencia basada en género entre las comunidades indígenas también constituye un reto único. En el caso de IDP-3, una organización que brinda actividades de generación de ingresos para mujeres indígenas desplazadas y que en ocasiones las aloja fuera de sus

instalaciones, los trabajadores reportaron que los vecinos protestaron por la ubicación de la organización en su vecindario y manifestaron sus preocupaciones de que las participantes del programa les robarían e interrumpirían la paz. Aparentemente los residentes del vecindario llegaron a protestar por el establecimiento del programa en la Alcaldía, otra movida que el personal atribuye a la discriminación contra los indígenas y los desplazados en Colombia. Un trabajador explicó la situación de la siguiente manera:

> *"Una mujer indígena sufre discriminación de cuatro maneras: por ser mujer, por ser indígena, por ser fea — porque dicen que somos feas, nosotras las mujeres indígenas — y por ser desplazadas. Cuatro veces discriminadas".*

Una estrategia para enfrentar la falta de atención diferenciada a poblaciones vulnerables es que las organizaciones sin fines de lucro sirven a desplazados por medio del uso de sus fondos para brindar refugio a IDP en hoteles o apartamentos como alternativa a los refugios IDP. Los grupos que no se sienten cómodos en refugios disponibles para la población desplazada general tienen la posibilidad de ser alojados junto a otros en situación y trasfondo similares. En el caso de IDP-3, las mujeres indígenas que han llegado a Bogotá para huir del conflicto imperante en sus territorios, encuentran una comunidad de mujeres en circunstancias similares y viven juntas temporalmente en apartamentos u hoteles en la ciudad a la vez que trabajan juntas en proyectos generadores de ingresos y actividades de preservación cultural. Estas son mujeres que no se sentirían cómodas de ser alojadas en un refugio tradicional o junto a población IDP general. Al tener clara la magnitud de esta necesidad entre mujeres indígenas, el personal de IDP-3 está trabajando para crear un albergue en su oficina principal y tiene esperanzas de comprar una casa donde estas mujeres puedan vivir por largo plazo. Este modelo presenta la ventaja de abordar a la vez dos problemas que tienen los refugios tradicionales IDP: la falta de atención especializada para poblaciones vulnerables y la relativa falta de seguridad de refugios abiertos a la población general IDP.

Otras poblaciones vulnerables, como los sobrevivientes LGBT y aquellos con necesidades médicas y mentales diferentes, también carecen de opciones de alojamiento tanto en refugios de violencia doméstica e IDP. La carencia de fondos y la falta de voluntad política contribuirán al fin de las opciones para sobrevivientes de violencia basada en género con necesidades especiales. Un homosexual desplazado por el conflicto describió la victimización que ha sufrido en refugios convencionales y sintió que no tenía ninguna opción de refugio seguro.

V. CONCLUSIÓN: OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Al trabajar en medio de un conflicto en curso y en una cultura del silencio en cuanto a la violencia basada en género, los refugios que atienden a desplazados y sobrevivientes de violencia doméstica en Colombia confrontan retos importantes. No obstante, los investigadores del Centro de Derechos Humanos encontraron que el personal de los refugios tiene una dedicación y tenacidad extraordinarias, incluso cuando se enfrentan a recursos escasos y poca seguridad. Los residentes, aun cuando fueron críticos sobre ciertas aristas de su experiencia en el refugio, expresaron su agradecimiento por los esfuerzos del personal y manifestaron una comprensión de los problemas sistémicos que hacen de la provisión de refugio seguro en Colombia un reto.

Es difícil proteger a personas mientras un conflicto armado está activo. Después de casi cincuenta años de lucha entre grupos armados dentro de las fronteras de Colombia, el gobierno colombiano desea encaminar el país a una fase posconflicto mientras lucha por resolver una guerra que aún no ha terminado. Esta tensión se refleja en esfuerzos como la Ley de Víctimas y Restitución de la Tierra, de 2011, la cual ha puesto énfasis en la restitución y la reconciliación. Según informantes clave entrevistados por los investigadores del Centro de Derechos Humanos, este enfoque posconflicto puede tener como precio la seguridad individual puesto que los IDP a menudo se convierten en el blanco de grupos armados cuando intentan reclamar sus tierras. También aleja la discusión de la protección física inmediata de aquellos que han sido victimizados o que se encuentran bajo riesgo de violencia y da la impresión de que el conflicto se ha acabado.

Ya sea debido a una falta de atención en la seguridad física de la población desplazada o simplemente a recursos escasos, los refugios IDP generales en Colombia son relativamente escasos y la mayoría funciona como refugios temporales para los recientemente desplazados o aquellos que se mudan de una zona a otra del país. Esta situación se debe, en parte, al hecho de que los IDP se sienten más seguros en comunidades donde es más fácil mezclarse y no ser identificados como desplazados. Sin embargo, el índice de criminalidad en estas zonas urbanas marginales es alto y los grupos armados continúan activos. La seguridad es precaria para la mayoría de los desplazados, pero muy pocos tienen acceso a mecanismos formales de protección estatal.

Los pocos refugios que existen en Colombia para sobrevivientes de violencia doméstica tienen bastante éxito en proteger y servir a aquellos bajo su cuidado. No obstante, la cultura del silencio que rodea a la violencia basada en género convierte en reto el conectar sobrevivientes con recursos, incluso donde los hay. Requisitos restrictivos de admisión y la falta general de conocimiento sobre los refugios por parte de los sobrevivientes crean una brecha aún mayor entre aquellos que huyen de la violencia intrafamiliar y los programas y servicios que los pudieran ayudar.

Los retos sistémicos que subyacen bajo ambos fenómenos — desplazamiento y violencia basada en género — coinciden cuando se trata de brindar refugio a individuos que escapan de la violencia

basada en género en el contexto del conflicto armado colombiano. La inseguridad que afecta a muchos refugios para los desplazados impide a aquellos IDP que escaparon de violencia basada en género o sufrieron desplazamiento acudir a esos refugios por ayuda. Al mismo tiempo, normas culturales que fuerzan a las desplazadas sobrevivientes de violencia basada en género a permanecer en silencio o enfrentar consecuencias, pueden retenerlas de denunciar el crimen y recibir protección en un refugio de violencia doméstica. Aquellas sobrevivientes de violencia basada en género relacionada con el conflicto que sí acuden lo mismo a refugios de desplazamiento que de violencia basada en género, en general sienten que sus necesidades particulares no están siendo abordadas, más allá de las buenas intenciones del personal. Las recomendaciones que siguen buscan llenar este vacío.

Recomendaciones para el gobierno colombiano, proveedores de refugio y benefactores

1. *Brindar protección especializada a personas desplazadas que huyen de la violencia basada en género, mediante la adaptación de programas de refugios existentes para garantizar que sean accesibles y cumplan las necesidades de esta población.*
2. *Incrementar las opciones de refugios para personas desplazadas que huyen de violencia basada en género mediante el establecimiento de refugios adicionales, especialmente fuera de zonas urbanas, y mediante el incremento del conocimiento sobre los servicios de refugio disponibles.*
3. *Ampliar las opciones de refugio para grupos marginados de víctimas mediante la realización de evaluaciones de las necesidades de protección y el desarrollo de servicios apropiados.*

Recomendaciones para el gobierno colombiano y los proveedores de refugio

1. *Mejorar la coordinación entre las entidades gubernamentales y entre los proveedores de servicios y el gobierno.*

Recomendaciones para los proveedores de refugio (gobierno y sociedad civil)

1. *Explorar la extensión del uso de sistemas de alojamiento comunitario.*
2. *Brindar un nivel de seguridad más alto en los refugios IDP.*
3. *Brindar apoyo psicosocial a los trabajadores de refugios.*
4. *Incrementar la atención en las actividades de sustento.*
5. *Invertir tiempo y recursos en servicios apropiados de seguimiento para residentes.*
6. *Evaluar el potencial de entidades de propósitos alternativos y acuerdos de vivienda independiente.*

Recomendaciones para actores clave involucrados en la respuesta al desplazamiento y a la violencia basada en género (incluidos el gobierno colombiano, la ACNUR y la sociedad civil)

1. *Sensibilizar y entrenar a los primeros puntos de contacto dentro del gobierno respecto a los temas de violencia basada en género, y garantizar que tengan información actualizada de las opciones de refugio disponibles.*
2. *Brindar participación y educación a los individuos desplazados que huyen de violencia basada en género en cuanto a sus derechos legales y opciones de refugio.*
3. *Mejorar la colaboración y la coordinación entre los sistemas de refugio y los actores clave involucrados en la respuesta a la violencia basada en género y al desplazamiento.*

Recomendaciones para el gobierno colombiano, los proveedores de refugio y los benefactores

1. *Brindar protección especializada a personas desplazadas que huyen de la violencia basada en género, mediante la adaptación de programas de refugios existentes para garantizar que sean accesibles y cumplan las necesidades de esta población.*

   Los refugios IDP y de violencia doméstica no son accesibles o eficaces en satisfacer las necesidades de individuos desplazados que huyen de violencia basada en género. Los refugios de violencia doméstica, los cuales en la actualidad ofrecen el apoyo y la protección efectiva ante la violencia basada en género, en raras ocasiones atienden a personas desplazadas. Los desplazados internos suelen no ser elegibles para servicios en refugios de violencia doméstica porque los criterios de elegibilidad exigen que los residentes denuncien oficialmente a sus agresores y porque estos refugios por lo general solo atienden a residentes de las ciudades y los departamentos en que están ubicados. Además de esto, la UAO, la cual suele ser el primer punto de contacto para sobrevivientes IDP de violencia basada en género, no hace remisiones a refugios de violencia doméstica porque estos no son considerados parte de la red de remisiones de IDP. Los refugios IDP generales no cuentan con medidas de seguridad adecuadas para proteger a aquellos que huyen de violencia basada en género ya que los agresores pueden entrar fácilmente a los refugios para pedir ayuda. Los refugios IDP tampoco ofrecen servicios de apoyo especializados para aquellos que han sufrido de violencia sexual y basada en género ocurrida en el contexto del conflicto o una vez que fueran desplazados. En los refugios son necesarios los servicios especializados para aquellos que se encuentran entre la violencia sexual y el desplazamiento.

   El gobierno y la sociedad civil deberían ajustar los criterios de elegibilidad de los refugios de violencia doméstica para incrementar el acceso de IDP. Además, los proveedores de refugio de violencia doméstica deberían colaborar con la UAO para establecer una ruta viable de remisión para IDP que huyen de la violencia basada en género. La UAO debería considerar la integración del panorama de la violencia basada en género en el protocolo de entrevistas para IDP que buscan ayuda, con el fin de identificar sobrevivientes y garantizar que aquellos que huyen de violencia basada en género sean remitidos a refugios de violencia doméstica.

   Además, los proveedores de refugios para IDP en general deberían mejorar la seguridad al considerar medidas adicionales tales como tener guardia de seguridad en el lugar las 24 horas y mantener la ubicación del refugio confidencial. La UAO también debería considerar mejorar los procedimientos de visibilización para IDP que buscan ayuda, con el fin de que los agresores de tal violencia no sean remitidos a los refugios IDP. Los proveedores de refugio que atienden a la población IDP deberían tener a disposición servicios de apoyo a la violencia basada en género, tales como apoyo psicosocial y atención médica para sobrevivientes, ya sea en el lugar que a través de remisiones.

2. *Incrementar las opciones de refugios para personas desplazadas que huyen de violencia basada en género mediante el establecimiento de refugios adicionales, especialmente fuera de zonas urbanas, y mediante el incremento del conocimiento sobre los servicios de refugio disponibles.*
   Entre los desplazados muchos han sufrido violencia basada en género y se cree que la violencia doméstica aumenta en el contexto del desplazamiento. Muchos informantes clave, personal de refugio, y residentes de refugio informaron que para ambos, los desplazados y aquellos que huyen de violencia doméstica, las opciones de refugio son pocas y a menudo están limitadas a áreas urbanas mayores. Los benefactores deberían invertir en expandir la red de refugios disponibles en Colombia, con particular atención en desarrollar refugios que ofrezcan a los residentes confidencialidad y seguridad ante intrusos.

   Es más, aunque no todos los refugios existentes trabajan actualmente a capacidad, dicha situación no es debida a una necesidad insuficiente, sino a una falta de conocimiento entre las poblaciones sobrevivientes sobre la disponibilidad de refugios. Los proveedores de refugios gubernamentales y de la sociedad civil deberían invertir tiempo y recursos en actividades para educar a la comunidad e incrementar el conocimiento sobre los servicios de refugio disponibles.

3. *Ampliar las opciones de refugio para grupos marginados de víctimas mediante la realización de evaluaciones de las necesidades de protección y el desarrollo de servicios apropiados.*
   En Colombia hacen falta servicios hechos a la medida de poblaciones desplazadas vulnerables específicas. Las organizaciones que atienden a poblaciones indígenas están llenando en alguna medida ese vacío para dicho grupo, pero las demás poblaciones vulnerables, incluidos los afrocolombianos, las personas mayores, los incapacitados, la comunidad LGBT y aquellos con severas necesidades de salud mental, permanecen extremadamente desatendidos. La evaluación de las necesidades de protección y las preferencias de los servicios en estos grupos debería ser conducida con el objetivo de desarrollar servicios apropiados. Entre las perspectivas se podría incluir servicios especializados de refugio o la adaptación de refugios de violencia doméstica existentes y refugios IDP para que satisfagan mejor las necesidades de estos grupos.

Recomendaciones para el gobierno colombiano y los proveedores de refugio

1. *Mejorar la coordinación entre los proveedores de servicios y el gobierno.*
   La falta de una coordinación efectiva entre las entidades gubernamentales y los proveedores de servicios compromete la provisión de servicios de refugio en Colombia. Varios de los refugios estudiados no estaban funcionando en el momento del trabajo de campo, ya sea porque las autoridades locales aun no habían renovado un contrato vencido o debido a un cambio en la administración local del gobierno que dejó en duda la continuidad de cierto programa. Este tipo de vacíos se traduce en suspensiones frecuentes de servicios críticos. Suele pasar que el programa que comenzó bajo una administración es descontinuado en la próxima y que el personal del nuevo gobierno puede no entender la importancia de brindar refugio o de abordar la violencia basada en género. Junto con poner a los refugios en un lugar prioritario,

un perfeccionamiento en la coordinación entre entidades gubernamentales y proveedores de servicios garantizaría mejores y más continuos servicios de refugio.

Recomendaciones para los proveedores de refugios (gobierno y sociedad civil)

1. *Explorar la extensión del uso de sistemas de alojamiento comunitario.*
   El modelo de alojamiento comunitario que los investigadores del Centro de Derechos Humanos encontraron en Medellín, parece ser una prometedora manera de alojar y apoyar a mujeres que huyen de violencia doméstica en ciertas circunstancias. Participantes del estudio notaron que este modelo de programa puede brindar a las sobrevivientes atención individual, comodidad y sanación en un ambiente hogareño, en el cual las sobrevivientes pueden aprender de relaciones familiares que no están caracterizadas por la violencia. Una estructura formal de refugio puede ser apropiada para algunas sobrevivientes de violencia doméstica, como aquellos que se encuentran en alto riesgo y aquellos con necesidades especiales, y debería formar parte de un continuum de opciones de refugio. No obstante, el sistema de alojamiento comunitario pudiera ser una alternativa viable para algunos individuos y debería ser estudiado con mayor profundidad en Colombia, con la idea de posibles reproducciones en otras partes del país, incluidas las zonas rurales.

2. *Brindar un nivel de seguridad más alto en los refugios IDP.*
   Dada la naturaleza en curso del conflicto en Colombia, los refugios para poblaciones desplazadas deberían tener un mayor nivel de seguridad, del cual carecen actualmente los refugios para IDP en general. Los residentes de refugios generales para IDP (no los de alto riesgo) expresan sentirse inseguros debido a la posible presencia de actores armados en el refugio o sus alrededores. Aquellos actores armados podrían estar amenazando activamente a los residentes. En algunos casos, personas desplazadas que huyen de grupos opuestos pueden ser alojadas en el mismo refugio que los miembros de los grupos de los cuales huyen, situación que puede exacerbar aún más las tensiones y los miedos. Por tanto, un modelo de refugio más en la línea de aquellos que actualmente atienden a víctimas de violencia doméstica, con medidas de seguridad que incluyen guardia de seguridad en el lugar y ubicaciones confidenciales, también sería apropiado para poblaciones desplazadas en Colombia. Además de esto, con protocolos de detección apropiados, tanto en la UAO antes de remitir a una persona a refugios IDP como en el momento de su ingreso al refugio, la seguridad podría mejorar y garantizaría que los agresores no sean admitidos en los refugios.

3. *Brindar apoyo psicosocial a los trabajadores de refugios.*
   Muchos trabajadores de refugios manifestaron una necesidad de apoyo psicosocial en el centro de trabajo. El personal que atiende a estas poblaciones vulnerables no solo lidia con el severo trauma sufrido por sus clientes, también trabaja a menudo bajo condiciones inseguras. Esta situación puede resultar en el agotamiento y la retraumatización del personal, algunos de los cuales son ellos mismos sobrevivientes de violencia o amenazas. Brindar apoyo psicosocial

marcaría una gran diferencia en cuanto a permitir a estos proveedores de servicios continuar su importante labor con éxito y seguridad.

4. *Incrementar la atención en las actividades de sustento.*
   Muchos sobrevivientes no pueden mantenerse a sí mismos ni a sus familias una vez que dejan el refugio. Por esta razón, muchos regresan a relaciones, vecindarios o lugares del país no seguros. Las personas desplazadas de zonas rurales no necesariamente tienen las habilidades necesarias para participar en la economía urbana. Muchas sobrevivientes de violencia doméstica no tienen el nivel de educación necesario para encontrar un trabajo que les permita sostenerse junto a toda su familia sin el sostén financiero de sus agresores. Residentes y trabajadores recomendaron ofrecer a los residentes actividades de sustento tales como programas de generación de ingresos, a fin de que estas puedan entrar con éxito al mercado laboral más fácilmente y sean autosuficientes una vez que se marchan del refugio. Los programas de refugio deberían brindar acceso a actividades de sustento tanto en el sitio como a través de remisiones, en dependencia de la capacidad del programa y de la duración de la estancia.

5. *Invertir tiempo y recursos en servicios apropiados de seguimiento para residentes.*
   Para aquellos refugios que atienden a residentes que se quedan en la misma comunidad, los servicios de seguimiento deberían ser prioridad. La mayoría de los refugios estudiados por el Centro de Derechos Humanos brinda algún tipo de servicio de seguimiento a los residentes una vez que dejan el refugio. Sin embargo, tanto en los refugios de violencia doméstica como en los refugios para IDP, los trabajadores reportaron que con frecuencia no hay suficientes fondos ni tiempo del personal para brindar tanta atención como necesitan las residentes. Dicho apoyo podría ayudar a antiguas residentes tanto a acceder a servicios necesarios como a mantenerse a salvo de futuras amenazas.

6. *Evaluar el potencial de entidades de propósitos alternativos y acuerdos de vivienda independiente.*
   Algunas organizaciones enfocadas en la provisión de otros servicios de apoyo a personas desplazadas, tales como proyectos de generación de ingresos y servicios de asesoramiento, ocasionalmente ofrecen refugio a los desplazados en apartamentos u hoteles. Muchas de las personas que atienden temen por sus vidas. Estas organizaciones llenan un importante vacío puesto que en Colombia, fuera de lo programas gubernamentales de protección, existe una gran carencia de opciones seguras y confidenciales para los desplazados. Las entidades de propósitos alternativos que alojan a clientes en el lugar o en acuerdos de vivienda independiente, tales como IDP-3, pueden ofrecer mayor grado de confidencialidad que los refugios generales de desplazamiento, pero la mayoría necesita poner en práctica una seguridad adecuada y protocolos de remisión. Brindar apoyo a estas organizaciones de manera que puedan ampliar y perfeccionar sus servicios de refugio sería un paso positivo hacia la protección de esta población.

Recomendaciones para actores clave involucrados en la respuesta al desplazamiento y a la violencia basada en género (incluidos el gobierno colombiano, la ACNUR y la sociedad civil)

1. *Sensibilizar y entrenar a los primeros puntos de contacto dentro del gobierno respecto a los temas de violencia basada en género, y garantizar que tengan información actualizada de las opciones de refugio disponibles.*
   La capacidad del personal de la UAO, la Fiscalía, la Defensoría del Pueblo, las Comisarías de Familia, la Personería y otros primeros puntos de contacto dentro del gobierno para brindar remisiones a refugios está limitada por una falta de conocimiento de las opciones de refugio y los recursos disponibles. Además, las actitudes sexistas y discriminatorias de algunos funcionarios resultan en sobrevivientes que son desinformados o se les recomienda regresar a situaciones peligrosas. Es necesario hacer mayor énfasis en el entrenamiento y la educación del personal del gobierno directamente involucrado en atender y proteger a IDP y sobrevivientes de violencia doméstica con el fin de solucionar este problema.

2. *Brindar participación y educación a los individuos desplazados que huyen de violencia basada en género en cuanto a sus derechos legales y opciones de refugio.*
   Debido al limitado conocimiento e información acerca de los servicios de refugio disponibles para ellos, los individuos que han vivido desplazamientos y violencia basada en género no utilizan estos servicios a plenitud, de manera que los refugios raras veces están llenos. Aunque las agencias gubernamentales de los niveles nacional y municipal recientemente han incrementado los esfuerzos de educación y participación, el número de individuos que buscan servicios de refugio aún no representa la necesidad real. Si bien a todas las municipalidades se les exige tener una Ruta de Atención para individuos que huyen de violencia basada en género, los sobrevivientes apenas conocen dónde buscar apoyo, en especial en las zonas rurales y los pueblos mas pequeños. Es más, la mayoría de los sobrevivientes no sabe que tiene derechos y que por ley puede acceder a ciertas protecciones y servicios, aun cuando los sobrevivientes de VD e IDP registrados pueden acceder a alojamiento de alguna manera. Los proveedores de servicios y otros activistas involucrados en la respuesta al desplazamiento y a la violencia basada en género, deberían brindar educación y participación a las comunidades IDP respecto a sus derecho legales y opciones de refugio con el fin de incrementar tanto el acceso como el uso de los servicios de refugio.

3. *Mejorar la colaboración y la coordinación entre los sistemas de refugio y los actores clave involucrados en la respuesta a la violencia basada en género y al desplazamiento.*
   Existe una separación generalizada y una limitada coordinación entre los programas de refugio, las entidades gubernamentales y los proveedores de servicios involucrados en la provisión de protección a individuos que escapan de violencia basada en género y aquellos que atienden a personas desplazadas internas. No obstante, hay muchas personas que se encuentran entre estos dos fenómenos ya que conflicto y desplazamiento a menudo pueden incrementar la

vulnerabilidad de una persona ante la violencia basada en género. Crear un puente entre estos dos sistemas y traer a actores clave al diálogo constituyen importantes pasos para asegurar que las necesidades de los sobrevivientes desplazados sean abordadas efectivamente a través de remisiones apropiadas y el desarrollo de servicios adecuados para apoyar a esta población. El Departamento de Prosperidad Social (DPS) o el Clúster de Protección de las Naciones Unidas podrían ser potenciales organismos de coordinación para facilitar el dialogo.

NOTAS

1 Etienne Krug, Linda Dalhberg, James Mercy, Anthony Zwi, and Rafael Lozano, eds., *World Report on Violence and Health* (Geneva: World Health Organization, 2002), 149.

2 United Nations High Commissioner for Refugees: "2012 UNHCR Country Operations Profile — Colombia", en: http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/page?page=49e492ad6.

3 Noticias *Caracol*: "Desplazados en Colombia llegan a 5,5 millones, dice Codhes", 9 de abril, 2012, en: http://www.noticiascaracol.com/nacion/articulo-262261-desplazados-colombia-llegan-a-55-millones-dice-codhes.

4 Refugee Council USA: "Living on the Edge: Colombian Refugees in Ecuador and Panama", 2011, en: http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/1F0F566BF5231BD6492578620001BC934-Full_Report.pdf.

5 El concepto de estudio fue respaldado por el Servicio de Desarrollo de Políticas y Evaluación (PDES), del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (PDES-ACNUR), el cual evalúa los programas y las políticas generales de ACNUR.

6 Odd Einar Olson y Kristin S. Scharffscher: "Rape in Refugee Camps as Organizational Failures", *International Journal of Human Rights* 8, no. 4, 2004, p. 380; US General Accounting Office (GAO): *Humanitarian Assistance: Protecting Refugee Women and Girls Remains a Significant Challenge*, Informe para el miembro más anciano del Comité de Relaciones Exteriores, del Senado de Estado Unidos, mayo de 2003, no. 3; ver J. A. Benjamin y K. Fancy: "The Gender Dimensions of Internal Displacement: Concept Paper and Annotated Bibliography", enviado a la Oficina de Programas de Emergencia, UNICEF, noviembre de 1998; E. Pittaway y L. Bartolomei: "From Asylum to Protection: Ensuring the Effective Protection of Refugee Women at Risk", borrador (Centro para Investigacion sobre los Refugiados, Universidad de Nueva Gales, Australia, 5 de octubre, 2004, citado en Roger Zetter y Camilo Boano: "Gendering Space for Forcibly Displaced Women and Children: Concepts, Policies and Guidelines," en *Women, Migration and Conflict*, Nueva York, Springer, 2009, p. 207; UN High Commissioner for Refugees: *Interagency Lessons Learned: Prevention and Response to Sexual and Gender-based Violence in Refugee Situations*, UNHCR, marzo de 2001, p. 4; Amy G. Lewis: "Gender-Based Violence Among Refugee and Internally Displaced Women in Africa", *Georgetown Immigration Law Journal*, no. 20 (2005–6), p. 274; Sarah K. Chynoweth: "The Need for Priority Reproductive Health Services for Displaced Iraqi Women and Girls", *Reproductive Health Matters* 16, no. 31, 2008, p. 93; UNHCR: *Sexual and Gender-based Violence Against Refugees, Returnees and Internally Displaced Persons: Guidelines for Prevention and Response*, UNHCR, mayo de 2003, p. 20; Women's Refugee Commission: "Refugee Women: Twenty Years On", *Refugee Survey Quarterly* 29, no. 2, 2010, p. 14; Johns Hopkins, International Federation of Red Cross y Red Crescent Societies: *Public Health in Emergencies*, 2da. ed., Baltimore, Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health, International Federation of Red Cross y Red Crescent Societies, 2008, p. 196; S. Olila, S. Igras y B. Monahan, octubre de 1998, citado en Jeanne Ward y Mendy Marsh: *Sexual Violence Against Women and Girls in War and Its Aftermath: Realities, Responses and Required Resources*, ensayo preparado para el Simposio sobre Violencia Sexual en Conflicto, UNFPA, 2006, p. 7.

7 La violencia doméstica fue reportada por los refugiados iraquíes como un problema ampliamente expandido segun Chynoweth: "The Need for Priority Reproductive Health Services", No. 99; en Colombia, el 52 % de

las mujeres desplazadas experimentó abuso doméstico, en comparación con el 20 % de las mujeres no desplazadas, según Neil Jeffrey y Tara Carr: *The Impact of War on Women: Current Realities, Government Responses and Recommendations for the Future*, Oficina de Estados Unidos en Colombia, febrero de 2004), p. 2, citado en Women's Commission for Refugee Women and Children (WRC), *Displaced Women and Girls at Risk: Risk Factors, Protection Solutions and Resource Tools*, Nueva York, WRC, 2006, p. 10.

8 Susan Forbes Martin, *Refugee Women*, Oxford, Reino Unido, Lexington Books, 2004, p. 51; los hombres desempleados en campamentos para desplazados manifiestan su frustración a traveés de la violencia contra mujeres y niños, según Jeffrey y Carr: *The Impact of War on Women*, 2, citado en WRC: *Displaced Women and Girls at Risk*, 10.

9 Graça Machel: *UN Study on the Impact of Armed Conflict on Children*, Nueva York, United Nations, 1996, citado en Susan McKay: "The Effects of Armed Conflict on Girls and Women," *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology* 4, no. 4, 1998, pp. 381-92; Nathan Taback, Robin Painter y Ben King: "Sexual Violence in the Democratic Republic of the Congo", *Journal of the American Medical Association* 300, no. 6, 2008, p. 653; J. Ward y otros: *The Shame of War: Sexual Violence against Women and Girls in Conflict*, Nairobi, Kenya, United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, Integrated Regional Information Networks, 2007, citado en Adeyinka M. Akinsulure-Smith: "Responding to the Trauma of Sexual Violence in Asylum Seekers: A Clinical Case Study", *Clinical Case Studies* 11, no. 4, 2012, p. 286.

10 Matt Porter y Nick Haslam: "Forced Displacement in Yugoslavia: A Meta Analysis of Psychological Consequences and Their Moderators", *Journal of Trauma Stress* 14, no. 4, 2001, p. 829; ver Kaz de Jong y otros: "The Trauma of Ongoing Conflict and Displacement in Chechnya: Quantitative Assessment of Living Conditions and Psychosocial and General Health Status among War Displaced in Chechnya and Ingushetia," *Conflict and Health* 1, no. 4, 2007; Joop T. V. M. de Jong, Ivan H. Komproe y Mark Van Ommeren: "Common Mental Disorders in Postconflict Settings", *Lancet* 361, no. 9375, 2003, p. 2129; Joop T. V. M. de Jong y otros: "Lifetime Events and Posttraumatic Stress Disorder in Four Postconflict Settings", *Journal of the American Medical Association* 286, no. 5, 2001, p. 559; Frederick L. Ahearn Jr. y John H. Noble Jr.: "Post-Civil War Adaptation and Need in Managua, Nicaragua," *Journal of Biosocial Science* 36, no. 4, 2004, p. 403; Hikmet Jamil y otros: "Mental Health Symptoms in Iraqi Refugees: Posttraumatic Stress Disorder, Anxiety, and Depression", *Journal of Cultural Diversity* 14, no. 1, 2007, p. 20; Evan D. Kanter: "The Impact of War on Mental Health," en B. Levy y V. Sidel (eds.): *War and Public Health*, Nueva York, Oxford University Press, 2008, p. 62, citado en Erin Rider: "Refugees, Sexual Violence, and Armed Conflict: The Nuances Between Victims and Agents", *Wagadu* 10, 2012, p. 78; R. R. Boersma: "Forensic Nursing Practice with Asylum Seekers in the USA—Advocacy and International Human Rights: A Pilot Study", *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 10, 2003, p. 531.

11 Johns Hopkins: *Public Health Guide for Emergencies*, p. 181; Chynoweth: "The Need for Priority Reproductive Health Services", p. 93.

12 Hay evidencia de que el estrés posmigratorio combina los efectos de eventos traumáticos incluidos el PTSD, la depresión y otras deficiencias psicosociales, según Z. Steel, D. Silove, K. Bird y otros: "Pathways from War Trauma to Post-traumatic Stress Symptoms among Tamil Asylum-Seekers, Refugees, and Immigrants", *Journal of Traumatic Stress* 12, no. 3, 1999, pp. 421–35, citado en Derrick Silove: "The Challenges Facing Mental Health Programs for Post-Conflict and Refugee Communities", *Prehospital and Disaster Medicine* 19, no. 1, 2004, p. 92; la combinación de factores estresantes junto a tensiones continuadas en el país de origen se cree que exacerba los ya altos niveles de estrés y riesgo de depression experimentados por refugiados, según J. Berry: "Managing the Process of Acculturation for Problem Prevention", en *Mental Health Services for Refugees*, J. Westermeyer, C. Williams y A. Nguyen (eds.), informe preparado por DHHS, Washington,

DC, US Government Printing Office, 1991, citado en Williams y Thompson: "The Use of Community-Based Interventions", p. 781.

13 Amnesty International: *This Is What We Demand, Justice! Impunity for Sexual Violence against Women in Colombia's Armed Conflict*, Londres, Amnesty International Ltd., 2011, en http://www.amnestyusa.org/research/reports/colombian-authorities-fail-survivors-of-sexual-violence.

14 J. Ward: *If Not Now, When? Addressing Gender-Based Violence in Refugee, Internally Displaced and Post-Conflict Settings: A Global Overview*, Nueva York, The Reproductive Health for Refugees Consortium, 2002, en http://www.rhrc.org/resources/ifnotnow.pdf.

15 Center on Housing Rights and Evictions: *A Place in the World: The Right to Adequate Housing as an Essential Element of a Life Free from Domestic Violence*, Ginebra, Suiza, COHRE, 2010, en http://www.cohre.org/news/press-releases/latin-america-lack-of-housing-forces-domestic-violence-victims-to-stay-with-abus.

16 United Nations High Commissioner for Refugees: "2012 UNHCR Country Operations Profile—Colombia", 15 de agosto, 2012, en http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/page?page=49e492ad6.

17 Refugee Council USA: "Living on the Edge: Colombian Refugees in Ecuador and Panama", 2011, en http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/1F0F566BF5231BD649257862001BC934-Full_Report.pdf.

18 "Desplazados en Colombia llegan a 5,5 millones, dice Codhes", *Noticias Caracol*, 9 de abril, 2012, en http://www.noticiascaracol.com/nacion/articulo-262261-desplazados-colombia-llegan-a-55-millones-dice-codhes.

19 United Nations High Commissioner for Refugees: "UNHCR 2011 Global Trends", 15 de agosto, 2012, en http://www.unhcr.org/4fd6f87f9.html.

20 UNHCR: "Colombia Operation: Update March 2012: Sexual and Gender-Based Violence", 6 de abril, 2012, en http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Colombia/2012/Colombia_Situation_SGVB_-_2012.pdf?view=1.

21 Ibíd.

22 Global Security: "La Violencia", en http://www.globalsecurity.org/military/world/war/la-violencia.htm.

23 Amnesty International: *Colombia: Scarred Bodies, Hidden Crimes—Sexual Violence Against Women in the Armed Conflict*, Londres, Amnesty International Ltd., 2004, p. 7.

24 Immigration and Refugee Board of Canada: "Colombia: Revolutionary Armed Forces of Colombia (*Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia*, FARC), including Information on Criminal Activities such as Drug Trafficking and Kidnapping: State Response to Criminal Activity", 5 de abril, 2011, en http://www.unhcr.org/refworld/country,,IRBC,,COL,,4dbfcc952,0.html.

25 Council on Foreign Relations: "FARC, ELN: Colombia's Left-Wing Guerillas", 19 de agosto, 2009, en http://www.cfr.org/colombia/farc-eln-colombias-left-wing-guerrillas/p9272.

26 Ibíd.

27 Amnesty International: "U.S. Policy in Colombia", 30 de agosto, 2012, en http://www.amnestyusa.org/our-work/countries/americas/colombia/us-policy-in-colombia.

28 Human Rights Watch, "Colombia: Displaced and Discarded", 13 de octubre, 2005, en http://hrw.org/en/node/11574/section/5.

29 Amnesty International: "Colombia: Scarred Bodies, Hidden Crimes", p. 7.

30 Center for Housing Rights and Evictions (COHRE): "Colombia", 30 de agosto, 2012, en http://www.cohre.org/regions/colombia.

31 Council on Foreign Relations: "FARC, ELN: Colombia's Left-Wing Guerillas"; Human Rights Watch: "Colombia: Displaced and Discarded", 13 de octubre, 2005, en http://hrw.org/en/node/11574/section/5.

32 "Colombia: IDP Population Movement and Patterns", 5 de septiembre, 2011, en http://www.internal-displacement.org/idmc/website/countries.nsf/(httpEnvelopes)/80020A3EB11B4DFAC12575E5005649FB?OpenDocument.

33 Internal Displacement Monitoring Centre, "IDP Movements and Populations", 23 de agosto, 2012, en http://www.internaldisplacement.org/8025708F004CE90B/(httpCountries)/CB6FF99A94F70AED802570A7004CEC41?OpenDocument.

34 Los departamentos de la costa del Pacífico, Antioquia, Nariño, Cauca, Valle del Cauca y Córdoba generaron los más altos números de IDP en 2011, por ejemplo. Internal Displacement Monitoring Centre: "Colombia: Improved Government Response Yet to Have Impact for IDPs", 29 de diciembre, 2011, en http://www.internal-displacement.org/countries/colombia.

35 Angela Consuelo Carrillo: "Internal Displacement in Colombia: Humanitarian, Economic and Social Consequences in Urban Settings and Current Challenges", *International Review of the Red Cross*, 2009, pp. 532–533, en http://www.icrc.org/eng/assets/files/other/irrc-875-carrillo.pdf.

36 United Nations High Commissioner for Refugees: "Dead End for Displaced Refugee Youth in Shanty on the Edge of Bogotá", 20 de agosto, 2010, en http://www.unhcr.org/4c7bc5829.html.

37 Sebastian Albuja y Marcela Ceballos: "Urban Displacement and Migration in Colombia", *Forced Migration Review* 34, 2 de septiembre, 2012, en http://internal-displacement.org/8025708F004CE90B/(httpDocuments)/676E15F78CE37FA0C12576D60048DAB2/$file/FMR,+Albuja+and+Cevallos.pdf/676E15F78CE37FA0C12576D60048DAB2/$file/FMR,+Albuja+and+Cevallos.pdf.

38 En 1991, la Ley 100 amplió la cobertura del seguro de salud para IDP y les dio derecho a acceso prioritario a cuidado de salud y servicios médicos.

39 Global IDP Project: "Colombia: 'Democratic Security' Policy Fails to Improve Protection of IDPs", 2004, en http://reliefweb.int/node/141887.

40 Ibíd.

41 Internal Displacement Monitoring Centre, "Colombia: Improved Government Response Yet to Have Impact for IDPs", 29 de diciembre, 2011, en http://www.internal-displacement.org/countries/colombia.

42 Amnesty International: "Indigenous Peoples Struggle to Survive in Colombia", 23 de febrero, 2010, en http://www.amnesty.org/en/news-and-updates/report/indigenous-peoples-struggle-survive-colombia-2010-02-23.

43 Madre: "Madre Talking Points: Using International Law to Wage Peace in Colombia", 7 de julio, 2010, en http://www.madre.org/index/press-room-4/news/madre-talking-points-using-international-law-to-wage-peace-in-colombia-447.html.

44 http://www.internal-displacement.org/idmc/website/countries.nsf/.

45 Ibíd.

46 Madalen Muriel-Drew: *The Humanitarian Response to IDPs in Colombia: Gap Analysis of Program Implementation*, Storrs, University of Connecticut, 2011, p. 49.

47 Ibíd.

48 Carrillo: "Internal Displacement in Colombia", p. 537.

49 US Office on Colombia: "Understanding Colombia: The Impact of War on Women", en http://www.usofficeoncolombia.org/understanding_colombia/pdf/women.pdf.

50 Internal Displacement Monitoring Centre: "Note on Methodologies to Gather IDP Figures in Colombia", 5 de septiembre, 2011, en http://www.internal-displacement.org/idmc/website/countries.nsf/(httpEnvelopes)/C5D252401FE0C393C12575E5004EFE7B?OpenDocument.

51 Carrillo: "Internal Displacement in Colombia", p. 536.

52 United Nations Regional Information Centre for Western Europe: "An Escalating Crisis: The Situation Is Critical", 12 de agosto, 2012, en http://www.unric.org/en/colombia/27004-an-escalating-crisis-the-situation-is-critical.

53 Otras agencias de las Naciones Unidas con fuerte presencia en Colombia incluyen al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (OACDH), el Programa Mundial de Alimentos (PMA), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y el Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (UN HABITAT).

54 Maloney, Anastasia: "Colombia Unveils Tough Steps to Tackle Violence against Women", *TrustLaw*, 26 de enero, 2012, en http://www.trust.org/trustlaw/news/colombia-unveils-tough-steps-to-tackle-violence-against-women.

55 Katerine Jaimes Peña: "El Maltrato Intrafamiliar No Cesa en Colombia", *Su Vida*, 27 de enero, 2011, en http://su-vida.com/node/849.

56 *Inter-American Commission on Human Rights Annual Report 2010*, 385, 2 de agosto, 2012, en http://www.cidh.org/annualrep/2010eng/TOC.htm.

57 Amnesty International: "This Is What We Demand", p. 35.

58 Minority Rights Group International: "The State of the World's Minorities and Indigenous Peoples 2011—Colombia", 6 de Julio, 2011, en http://www.unhcr.org/refworld/country,,MRGI,,COL,,4e16d3783c,0.html.

59 M. Betron: *Empowering Men Who Have Sex with Men to Live Healthy Lives*, Washington, DC, United States Agency for International Development, 2011, p. 2.

60 Global Justice Clinic / Center for Human Rights and Global Justice: *Yon Je Louvre: Reducing Vulnerability to Sexual Violence in Haiti's IDP Camps*, Nueva York, NYU School of Law, 2012, p. 18.

61 United Nations High Commissioner for Refugees: *Driven by Desperation: Transactional Sex as a Survival Strategy in Port-au-Prince Camps* (UNHCR, 2011), 7 de abril, 2013, en http://www.unhcrwashington.org/atf/cf/%7Bc07eda5e-ac71-4340-8570-194d98bdc139%7D/SGBV-HAITI-STUDY-MAY2011.PDF.

62 F. Spiwak y M. E. Reyes: *Estudio sobre Prostitución en Colombia: Trauma, Tortura, y Cautiverio*, 1999, manuscrito no publicado, citado en http://www.prostitutionresearch.com/pdf/Prostitutionin9Countries.pdf.

63 Amnesty International: "This Is What We Demand", p. 20.

64 United Nations Development Program: "Human Development Report", *Human Rights and Human Development*, s. l., UNDP, 2000, citado en Amnesty International: "Colombia: Scarred Bodies, Hidden Crimes", p. 9.

65 Amnesty International: "This Is What We Demand", p. 9.

66 Entrevista con informante clave en GENFAMI, conducida por el Centro de Derechos Humanos, 2 mayo de 2012.

67 Médecins Sans Frontiéres: "Shattered Lives: Colombia" 4 de marzo, 2009, en http://www.doctorswithoutborders.org/publications/article.cfm?id=3461&cat=special-report.

68 Entrevista con informantes clave en CODHES, conducida por el Centro de Derechos Humanos, 23 mayo de 2012, Colombia, Bogotá.

69 Refugees International: "Displaced Women Demand their Rights", 16 de noviembre, 2011, en http://www.refintl.org/policy/field-report/colombia-displaced-women-demand-their-rights.

70 Ibíd.

71 Mónica M. Alzate: "The Sexual and Reproductive Rights of Internally Displaced Women: The Embodiment of Colombia's Crisis", *Disasters*, s.l., s.n., 2008, p. 139.

72 Human Rights Watch: "Colombia: Victims' Law a Historic Opportunity", 10 de junio, 2011, en http://www.hrw.org/news/2011/06/10/colombia-victims-law-historic-opportunity.

73 The Brookings Institution—University of Bern, Project on Internal Displacement: "Judicial Protection of Internally Displaced Persons: The Colombian Experience", Washington, DC, The Brookings Institution—University of Bern, 2009, pp. 49–53.

74 US Office on Colombia: "Understanding Colombia: The Impact of War on Women", en http://www.usofficeoncolombia.org/understanding_colombia/pdf/women.pdf.

75 Amnesty International: "This Is What We Demand", p. 23.

76 Ibíd., pp. 34–35.

77 Ibíd., p. 24.

78 Hizo esto mediante el Decreto 1740 (el cual adaptó el Programa de Protección del Ministerio del Interior) y el Decreto 1737 (el cual reformóel Programa de Protección de la Ley 975).

79 Amnesty International: "This Is What We Demand", p. 24.

80 Ibíd., p. 25.

81 *Ruta de Atención Integral a mujeres victimas de violencia de género en Cartagena,* Adjunto 1, 15 de agosto, 2012, en http://programacontraviolenciasdegenero.org/documentos/comunicacion/afiches_plegables_pendones/prod4/afiche_ruta.pdf.

82 Refugees International: "Displaced Women Demand Their Rights", 16 de noviembre, 2011, en http://www.refintl.org/policy/field-report/colombia-displaced-women-demand-their-rights.

83 Amnesty International: "This Is What We Demand", p. 10.

84 Refugees International: "Displaced Women Demand Their Rights".

85 United Nations Population Fund: "Colombia: Claiming the Right to Life and Health in a Region of Death", 4 de septiembre, 2012, en http://www.unfpa.org/endingviolence/html/pdf/chapter_colombia.pdf.

86 CIA World Factbook: "Colombia", 25 de julio, 2012, en https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/co.html.

87 Las cifras incluyen tanto a los IDP registrados como a los no registrados; Internal Displacement Monitoring Centre: "Global Overview 2011: People Internally Displaced by Conflict and Violence—Colombia", 2011, en http://www.unhcr.org/refworld/country,,,,COL,4562d94e2,4f97fb64170.html.

88 Angela González: "Domestic Violence on the Increase in Colombia", *Colombia Reports*, 12 de enero, 2010, en http://colombiareports.com/colombia-news/news/7627-legal-medicine-reports-spousal-violence-is-common-in-colombia.html.

89 Entrevista con informante clave en el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados, conducida por el Centro de Derechos Humanos, 14 mayo de 2012, Medellín.

90 "Forced Displacement in Medellín up 81 %", *Colombia Reports*, 26 de septiembre, 2011, en http://colombiareports.com/colombia-news/news/19244-forced-displacement-in-medellin-up-80-since-last-year.html.

91 Canadian International Development Agency: "Securing a Future for Children and Youth in Colombia", en http://www.acdi-cida.gc.ca/acdi-cida/ACDI-CIDA.nsf/eng/ANN-717141929-PH8.

92 Center for Housing Rights and Evictions: "A Place in the World: The Right to Adequate Housing as an Essential Element of a Life Free from Domestic Violence", 2010, p. 6, en http://www.hfhap.org/ap_update/images/cohre_report.pdf.

93 Algunas residentes reportaron haber sido aconsejadas por agencias como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (ACNUR) y la Cruz Roja de dejar el país y pedir asilo una vez que llegan su destino, ya que la posibilidad de ser reubicadas fuera del país por parte del gobierno colombiano es mínima.

AGRADECIMIENTOS

Ante todo, estamos profundamente agradecidos a los alentadores proveedores de servicios y residentes de refugios colombianos, quienes sacaron tiempo de sus ocupados y estresantes días para conversar con nosotros, franca y plenamente, entre mayo y junio de 2012. También estamos agradecidos con los informantes clave del gobierno y la sociedad civil, quienes compartieron sus puntos de vista con nosotros y completaron nuestros conocimientos sobre el contexto. Esperamos que esta investigación exploratoria promueva apoyo perfeccionado y seguridad tanto a los trabajadores como a los residentes de refugios en Colombia.

El trabajo de campo en Colombia fue conducido por Sara Feldman y Joanna Ortega. El análisis de los datos colectados fue posible gracias a los esfuerzos de transcripción de María Bruno, Sara Feldman, Lina Patricia Forero, Martínez, Ella Harris, Sandra Valmaña Lastres, Carmen E. Atkins de Miriello, Joanna Ortega, Rebecca Pendleton y Carlos José Villar Riviére. La información obtenida en las entrevistas fue codificada por Stephen Smith Cody, Shane Collins, Sara Feldman, Shannon Fuller, Joanna Ortega y Jessica Ott.

El informe fue escrito por Sara Feldman, con apoyo para la investigación de Shane Collins y Anna Stout. Julie Freccero, Kim Thuy Seelinger, Eric Stover y Dra. Cathy Zimmerman brindaron comentarios invaluables. Jonathan Cobb y Julie Freccero editaron el informe, con apoyo editorial adicional de Anna Stout. Vici Casana corrigió el informe final. Sandra Valmaña Lastres tradujo el informe del Inglés al Español.

Todo el trabajo de arte fue creado por Miguel Visser y Julia Van Dunné (Hellingproof.com) y el diseño es de Nicole Hayward (nicolehayward.com). Alexey Berlind y Epiphany Ryu brindaron apoyo general para el proyecto.

Esta serie de casos de estudio fue respaldada por Dr. Jeff Crisp, Esther Kiragu y MaryBeth Morand, del Servicio de Desarrollo de Políticas y Evaluación (PDES), de ACNUR, quienes brindaron valiosos comentarios y guía, al ser consultados. El estudio fue financiado por la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de Estados Unidos, junto al Programa Internacional de la Mujer de la Fundación Sociedad Abierta y la Fundación John D. and Catherine T. MacArthur.

APÉNDICE 1: LISTA DE INFORMANTS CLAVE

1. AFRODES: Asociación Nacional de Afrocolombianos Desplazados
2. Casa de la Mujer
3. Casa de la Mujer Indígena
4. CODHES: Consultoría Para los Derechos Humanos y el Desplazamiento Forzado
5. Colombia Diversa
6. Defensoria del Pueblo
7. Dejusticia
8. Departamento de Prosperidad Social – Unidad de Atención a Víctimas
9. Fundeas (Pasto)
10. GENFAMI: Fundación para el Desarrollo Integral en Género y Familia
11. Humanas Colombia: Centro Regional de Derechos Humanos y Justicia de Género
12. ILSA: Instituto Latinoamericano por una Sociedad Alternativa
13. Programa de Protección de los Derechos de Mujeres Indígenas Desplazadas, Ministerio del Interior de Colombia
14. Pastoral Social, Conferencia Episcopal Colombiana (Pasto, Ipiales, Bogotá)
15. Profamilia
16. Cruz Roja Colombiana (Pasto)
17. Secretaría de Igualdad de Género, Gobierno del departamento de Antioquia (Medellín)
18. Secretaría de la Mujer, Alcaldía de Medellín
19. Secretaría de Salud, Gobierno del departamento de Antioquia (Medellín)
20. UNHCR: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados: Bogotá, Medellín, y Pasto
21. USAID: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
22. Vamos Mujer (Medellín)

APÉNDICE 2: INTERVIEW INSTRUMENTS

Safe Shelter Interview Questions

Group 1: Safe Shelter Providers (Administrators, Staff, Volunteers)

Prior to or after interview, the following should be noted on interview form:

- Interview date, start / end times, location
- Interviewer name and contact information
- Interviewee assigned identifier (i.e. KE / Main St. / Group 1 / Respondent 1)
- Position (administrator, direct service staff, volunteer, etc.)
- Name of shelter / organization / group providing assistance (for use by HRC staff in data analysis stage only; not to be included in reports unless otherwise requested by the organization)
- Notation as to whether refugee camp, IDP camp, or urban/rural non-camp setting
- Informant gender
- Interpreter name, if applicable
- Others present
- Note any documents / records provided

Pre-Interview Checklist:

❑ Informed Consent
  - Emphasize that any / all participation is voluntary
  - Explain that the respondent should feel free to choose to skip any question for any reason, or to pause or leave the interview at any time

❑ Informal introduction
  - Ask for the informant's name, shelter name, and location
  - Do not record the informant's name, but assign identifier (ex. respondent 3)

❑ Confidentiality:
  - Explain how confidentiality will be maintained, specifically: the respondent's name will not be documented anywhere, the name of the shelter will be recorded for the purposes of data analysis by HRC staff only, and specific shelters will not be not be referred to by name in the report unless otherwise requested by the organization.

❑ Check interpretation and comfort with interpreter

❑ Check comfort with location

❑ Turn on digital recorder, if interviewee consents

Interview Questions

A. Informant Profile

1. What is your position?
2. What are your primary responsibilities?
3. How long have you worked / volunteered in this position?

B. General Program Information (for shelter administrators / managers only[1])

4. What is the mandate of this program?
5. Who established it? When? Why?
6. Did the local community have any role or input in its design / establishment? Please explain.
7. Who is the managing organization? Is there a separate parent organization?
8. Who funds the shelter program?
9. Do any rules or guidelines govern the operation of this shelter program? If so, please explain.
    a. Do you have any Standard Operating Procedures (SOPs)? (Ask for a copy later.)
    b. Is there a Code of Conduct for individuals who stay here? (Ask for a copy later.)
10. How many staff work here? What are their positions?
11. What is the maximum capacity of the shelter / shelter space at any one time?
12. How many people are housed here right now (accounting separately for resident staff)?
13. What do you do when someone comes for shelter but you cannot provide it?
14. What coordination, if any, exists between this shelter and other shetlers in the community?

C. Population Served

15. How do shelter-seekers learn about this program?
16. Are there formal eligibility criteria for who can stay here? If so, please explain.
    (Probe for whether principle resident's children can also stay; gender / age criteria.)
17. Are there any types of people you do *not* house here? (Probe men, boys, LGBTIs, HIV+, elderly, disabled, etc.).
    a. Is that exclusion an explicit rule, or just a matter of practice?
    b. For members of groups you do not serve, are you able to refer them anywhere else? If so, where?
18. Of the people staying here right now, how many are fleeing SGBV and how many are fleeing some other kind of harm?
19. Of the people staying here right now, what is the breakdown according to:
    a. Gender?
    b. Age? (Under 18, 18–50, over 50)
    c. Marital status?
    d. Refugee / IDP status?

1 These questions are only for shelter managers or administrators only. However, depending on the level of knowledge and experience of direct service/line staff, they may also be able to provide some of the general shelter data. Therefore, questions from Section B can be administered to direct service providers at the discretion of the interviewer.

20. For those fleeing or fearing SGBV, what were the most common forms of SGBV fled / feared?
21. Who are the most common perpetrators in these SGBV cases? Any trends?
    a. Probe male / female, known / unknown to survivor, members of same community, persons of authority, camp workers, etc.
22. What, if any, alternate protective measures have people tried before coming here?

D. Operation of Shelters / Alternative Mechanisms of Protection

23. Once someone comes here for help, what happens? Can you please briefly explain the process from A to Z? (Probe intake procedure, emergency needs-assessment, admission & transition decisions, medical / police visits, etc.)
24. What is the average length of time a person stays here? Is there a limit?
25. About the shelter space itself: Please describe where your residents stay.

E. Services Provided

26. Please tell me about the services the program provides:
    a. Housing (Probe shared rooms / beds, assignment to adults v. children, etc.)
    b. Food
    c. Medical Care
        i. How would you describe the physical condition of those seeking shelter when they first arrive here?
        ii. What, if any, medical care is provided in-house? (Probe pregnancy test, HIV, etc.)
        iii. What medical care needs are referred out? To where?
        iv. Do you think it's possible that some medical needs are not being addressed either in-house or through referral? If so, please explain.
    d. Counseling
        i. How would you describe the mental health condition of those seeking shelter upon arrival here? How is this assessed?
        ii. What, if any, psychosocial support and counseling is available to people staying here? Please describe it.
        iii. How long can an individual receive counseling?
        iv. Are there options for people to continue to access counseling after they leave here? (i.e. access to program counselors here after they leave, referrals to community-based counselors, etc.)
    e. Education for Children
        i. What percentage of the housed children were attending school before coming to stay here?
        ii. Are children able to access educational services while staying here? If so, please describe.
    f. Education / Vocational Training / Income Generating Activities for Adults

g. Movement / mobility
    i. Please describe any restrictions on residents' movement outside the shelter space.
h. Communication
    i. Are there any specific rules regarding residents' communication with people outside the shelter? If so, what are they?
    ii. Probe use of cell phones, what information is confidential, etc.

27. Is the shelter/organization connected to other supportive services or resources? If so, how?
28. What are the most common challenges that for people staying in this shelter? How do you help them deal with these challenges?
29. What do those who stay here need most that you cannot currently provide?

F. Security

30. Do you feel residents are safe here? Please explain safety measures and remaining risks.
31. Does the general community know that this building / space is being used to provide safe shelter to survivors of SGBV (and possibly others?)
    a. Is there any attempt to hide its existence or location? Please describe.
32. How do you manage visitors? Are there rules specific to visitors? What steps are taken to make sure only safe visits take place?
33. Have you had any security breaches? Please explain what happened and how you dealt with them.
34. Please describe the shelter's relationship / experiences with the police.

G. Refugee / IDP camp specific

35. How do the services or provisions your residents receive here compare to what other camp residents receive?
36. What is the relationship between someone's admission here and their chances of resettlement? What do camp residents believe about this relationship? (Probe for concerns about fraudulent claims.)
37. Are there any aspects of this shelter program that feel unique to the refugee / IDP camp context?

H. Transition, Solutions

38. Let's talk about helping someone transition out. How does this work? Please describe the process.
39. What kind of transition plans are generally attempted?
    a. Probe: Mediation, integration into family / community, referrals to police & legal aid efforts.
    b. Probe: transfer to other shelters / refugee resettlement
40. What generally happens to someone when they leave this shelter program? How do you know?
    a. Is anything done to track an individual's safety once he / she has left here? If so, what?

b. How are you able to evaluate the program's success?

41. Do you ever have "repeat" residents who return here again after leaving the shelter? Please describe typical scenarios and how you handle those cases.

H. Experience as a Shelter Provider

42. What are the primary challenges *you* face as a provider?
43. How have you (and your colleagues) attempted to overcome these challenges?
44. Do you and your colleagues feel safe doing this work? Why or why not?
45. Does your job impact you psychologically / emotionally? How do you deal with this?
46. Is there any kind of support that would help you do your job better?
    a. Probe: psychosocial support
    b. Probe: hiring staff with any specific expertise
47. What is the hardest thing about your job?
48. What is the best thing about your job?

I. Other

49. Is there anything else about your experience as a provider that you would like us to know?
50. Is there anyone else you would recommend we interview to learn more about providing safe shelter to people fearing SGBV?
51. Are there any lessons you've learned that you would like to share with other groups / organizations involved in providing protection and support to survivors of SGBV?

Post-Interview Checklist

- ❑ Thank interviewee; Check how he / she is feeling (if upset or unwell, follow protocol)
- ❑ If appropriate to do so, review any questions that remain / need clarification
- ❑ Turn off recorder, if applicable (let interviewee know you are doing so)
- ❑ Explain next steps
- ❑ Remind of confidentiality, no names used, etc.
- ❑ Thank you, goodbye

Safe Shelter Interview Questions

Group 2: Shelter Residents / Program Participants / Beneficiaries

Prior to or after interview, the following should be marked in notes:

- Interview date, start / end times, location
- Interviewer name and contact information
- Interviewee assigned identifier (i.e. Group B, Respondent 4)
- Name of shelter / organization / group providing assistance (for use by HRC staff in data analysis stage only; not to be included in reports unless otherwise requested by the organization)
- Notation as to whether refugee camp, IDP camp, or urban/rural non-camp setting
- Informant gender
- Language of interview
- Interpreter name and contact information, if applicable
- Others present
- Other impressions: demeanor, unsolicited information, etc.
- Diagrams, maps

Pre-Interview Checklist:

❑ Informed Consent
  - Emphasize that any / all participation is voluntary
  - Explain that the respondent should feel free to choose to skip any question for any reason, or to pause or leave the interview at any time

❑ Informal introduction
  - Ask for the informant's name, shelter name, and location
  - Do not record the informant's name, but assign identifier (ex. respondent 3)

❑ Confidentiality:
  - Explain how confidentiality will be maintained, specifically: the respondent's name will not be documented anywhere, the name of the shelter will be recorded for the purposes of data analysis by HRC staff only, and specific shelters will not be not be discussed by name in the report unless otherwise requested by the organization.

❑ Check interpretation and comfort with interpreter

❑ Check comfort with location

❑ Turn on digital recorder, if interviewee consents

Interview Questions

A. Informant Profile

1. How old are you?
2. Where are you from?
3. Are you part of a particular ethnic group? Which one?
4. Do you practice a religion? If so, which one?
5. Aside from the one we are using now, what languages can you speak?

B. Family Background

6. Are you married?
   a. *If in camp*: Is your spouse living here in the camp, too?
7. Do you have children? (*If yes, establish number, ages, gender, and whether any are physically in his / her care at present.*)
   a. Are you responsible for taking care of anyone else, as well? If so, who / where are they?
8. *If in camp*:
   a. When did you come to the camp?
   b. Where were you living before you came to this camp?
   c. Which of your family members live in this camp now?

C. Reason for seeking shelter / protection:

(*Preface gently, follow-up as necessary. Keep in mind that subject may have left home / sought shelter on multiple occasions—so note this if it becomes apparent, but focus first on this last resort to shelter.*)

9. Seeking shelter / protection this time:
   a. When did you leave home? Why? (Probe *form of harm; known or unknown abuser, how long suffered harm)*
   b. When did you come here? (*Probe steps if gap between home and shelter; modify below as appropriate.*)
   c. What did you fear would happen to you if you stayed [at your home]?
10. Is this the first time you have left [home] because of [xxxx]? If not:
    a. How many times before have you left before this time?
    b. Where did you go those times?
    c. Did you try those options again this time? If so, what happened? If not, why not?
11. Have you ever gone to the police for help? If yes, what happened? If no, why not?
12. How did you hear about *this* place?
13. What did you know about it before you came here? How did you know these things?
14. How far from your home is this place?
15. Why did you finally decide to come here? (Probe especially in cases of ongoing SGBV—what was the final straw?)
16. How long will you be able to stay here?

D. The Shelter Experience—Basic Services

17. Let's talk about what it's like to be here. How do you feel about the support services you are receiving? (For each, probe for *unmet needs / suggestions / comparison to what resident was receiving before* coming to shelter)
    a. Housing / Accommodation
    b. Food
    c. Medical care
    d. Counseling
    e. Education for children
    f. Adult education / Vocational training
    g. Religious Practice
    h. Are you receiving any other kind of service or support while staying here? Please explain.
18. What are the rules about staying here?
19. How do you feel about the rules here? (*Refer to specific rules, if known.*)
    a. Probe: Visitors
    b. Probe: Movement
    c. Probe: Communication
20. Is there anything you need that you cannot have or do here? If so, what?

E. Security, Transitions, Solutions

21. Does anyone in your family or community know where you are? Please explain. (*Note that this may include abuser, especially in domestic violence situations.*)
22. Does the person who (might) hurt you know where you are? (*Pluralize and use conditional tense as appropriate.*)
    a. If yes, how does he / she know?
    b. Has he / she attempted to contact or find you? If so, how? What happened?
23. Do you feel safe here from the person who (might) hurt you?
    a. If yes, what things here make you feel safe?
    b. If no, why not?
        a. Have you told staff / volunteers here that you feel afraid?
            1. If yes, what was their response?
            2. If no, why not?
24. Aside from that person who (might) hurt you before you came here, do you feel safe here?
    a. If yes, what things here make you feel safe?
    b. If no, why not? What do you fear? (*Probe: Has anything bad happened to you here?)*
        a. Have you mentioned your fear to staff / volunteers here?
            1. If yes, what was their response?
            2. If no, why not?

25. Ideally, where would you want to go when you leave here?
    a. Is that possible? Why / Why not?
26. In reality, what do you think you will you do when you have to leave this shelter?
27. What can staff / program volunteers do to help you be safe when you leave?
28. If you ended up in danger again after leaving here, what would you do?
29. What do you want to happen to the person who wants to hurt you?
30. Please explain how the members of your community feel.
    a. How do they feel about people coming to shelters like this?
    b. What would they expect someone in your situation to do?
    c. How do you feel about their expectations?

F. Other

31. What is the best thing about being here?
32. What is the hardest thing about being here?
33. Do you think coming here was a good idea? If no, what would you do differently if you are ever in danger again?
34. Is there anything else you would like to share about your experience staying here?
35. Do you have any suggestions or advice for organizations providing shelter or support to survivors of SGBV? (*Probe: What aspects / services are most important to you? What improvements can be made?*)

Post-Interview Checklist

- ❑ Thank interviewee; Check how he / she is feeling (if upset or unwell, follow protocol)
- ❑ If appropriate to do so, review any questions that remain / need clarification
- ❑ Turn off recorder, if applicable (let interviewee know you are doing so)
- ❑ Provide information re: supportive services, shelters, etc., if appropriate
- ❑ Explain next steps
- ❑ Remind of confidentiality, no names used, etc.
- ❑ Thank you, goodbye

OPEN SOCIETY
FOUNDATIONS