



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**Acceso de las Personas con Discapacidad a los servicios
jurídicos del Centro Atención Jurídica a Víctimas del
Conflicto Armado del Consultorio Guillermo Peña Alzate,
adscrito a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la
Universidad de Antioquia.**

Autor(es)

Paola Andrea Muñoz Restrepo y María Manuela Vélez Torres

Universidad de Antioquia.

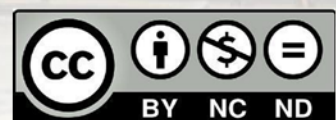
Facultad de Educación

Departamento de Educación Infantil

Licenciatura Educación Especial

Medellín, Colombia

2019



Acceso de las Personas con Discapacidad a los servicios jurídicos del Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado del Consultorio Guillermo Peña Alzate, adscrito a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia.

Paola Andrea Muñoz Restrepo

María Manuela Velez Torres.

Tesis o trabajo de investigación presentada(o) como requisito parcial para optar al título de:

Licenciada en Educación Especial.

Asesores (a):

Laura Yamile Portilla Ferrer (Psicóloga)

Línea de Investigación:

La inclusión social y educativa de las personas en situación de discapacidad y talentos
excepcionales

Universidad de Antioquia

Facultad Educación, Departamento de Pedagogía Infantil.

Medellín, Colombia

2019

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a Dios por permitirnos llegar a este camino, por darnos la fortaleza necesaria para sacar esta carrera adelante a pesar de todos los obstáculos encontrados en el camino.

También queremos agradecer a todas las personas que nos acompañaron en este proceso durante estos meses, a nuestras familias que nos han ayudado, acompañado y guiado para cumplir nuestras metas.

A la Profe Laura que nos ha guiado en este proceso con consejos en los momentos difíciles y felicitaciones en los momentos adecuados, aun llevando tantas cargas consigo que nunca la dejaron declinar y abandonar la investigación.

Al Profesor Jaime Agudelo que nos abrió las puertas del Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado para realizar el trabajo de investigación allí, a sus estudiantes usuarios (as) que nos colaboraron en el proceso; y por último a la Profesora Águeda Torres y a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas por permitir realizar nuestras Prácticas Pedagógicas en un contexto no escolar, diferente al planteado históricamente para el licenciado o la licenciada.

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo presenta la investigación realizada durante los periodos académicos 2018 - 2 y 2019-2 en el Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate”, donde se realizó el proceso de investigación, buscando mejorar la atención de las personas con discapacidad que acuden al Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado.

Es importante nombrar que la investigación permitió a las educadoras especiales en formación ampliar su campo de acción en un contexto no escolar, en donde pudo realizar un trabajo interdisciplinar aportando en la mejora de los procesos de inclusión del Consultorio Jurídico.

Este trabajo se divide en cuatro (4) partes, la primera parte es el planteamiento del problema, la segunda es la revisión teórica y jurídica, la tercera parte la propuesta metodológica y análisis de la información, por último, conclusiones y recomendaciones del proceso investigativo.

El proceso investigativo fue de corte cualitativo, el método que se escogió es estudio de caso tipo descriptivo, ya que permite comprender las dinámicas de un contexto, en este caso el Centro de Atención a Víctimas de manera sistemática y desde allí recomendar un plan de mejoramiento para la atención diferencial a las Personas con Discapacidad. Para lograr los objetivos de la investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos: entrevista semiestructurada, grupo focal y observación no participante.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	8
1.1 Antecedentes	8
1.2 Justificación.....	13
1.3 Planteamiento de Problema.....	16
CAPÍTULO II. OBJETIVOS	19
2.1 General	19
2.2 Específicos	19
CAPÍTULO III. REFERENTE TEÓRICO Y/ CONCEPTUAL.....	20
3.1 Referente conceptual.	20
3.1.1 Discapacidad Visual:.....	24
3.1.2 Discapacidad Auditiva:.....	24
3.1.3 Discapacidad Cognitiva:.....	25
3.1.4 Discapacidad Intelectual:.....	26
3.1.5 Discapacidades múltiples:	26
3.1.6 Discapacidad Motora:	27
3.1.7 Accesibilidad.....	28
3.1.8. Barreras.....	32
3.1.9 Acceso a la justicia	33
3.1.10 Servicios Jurídicos.....	35
3.2 Referente Jurídico.	35
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	38

4.1 Diseño Metodológico	38
4.2 Plan de Análisis.....	42
CAPÍTULO V. HALLAZGOS.....	49
5.1 Discapacidad	55
5.2 Accesibilidad.....	59
5.3 Acceso a la Justicia	64
CAPITULO VI. CONCLUSIONES	67
CAPITULO VII. RECOMENDACIONES.....	68
CAPITULO VIII. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	70
LISTA DE REFERENCIA.....	71
ANEXOS.....	78

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1 Población con Discapacidad Atendida en el CAV.	45
Gráfica 2 Año / Genero	45
Gráfica 3 Acciones que se Ejercen	46
Gráfica 4 Medición General	47
Ilustración 1 Categorización	54
Tabla 1	36
Tabla 2 .	36

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevistas Semiestructurada	80
Anexo 2 Formatos de preguntas.	126
Anexo 3. Relatoría de Grupo Focal.	130

LISTA DE ABREVIATURAS

ACNUR: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

CAV: Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado

CIF: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud

CNMH: Centro Nacional de Memoria Histórica

ONU: Organización de las Naciones Unidas

PCD: Persona con Discapacidad

RAE: Real Academia Española

UNFPA: Fondo de Población de las Naciones Unidas

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Para el desarrollo de esta investigación, se realizó un rastreo de información en bases de datos de Consultorios Jurídicos del país y artículos de revistas indexadas; teniendo en cuenta investigaciones internacionales, nacionales y locales comprendidas entre los años 2005 y 2018, las categorías utilizadas para la búsqueda fueron: personas con discapacidad, víctimas conflicto armado en Colombia, consultorios jurídicos, servicios jurídicos y acceso a la justicia.

La Organización de Naciones Unidas (ONU) en el año 2016 a través del Comité sobre los derechos de las Personas con Discapacidad en el documento “Observaciones finales sobre el informe inicial de Colombia” le sugiere al Estado colombiano que realice procesos de modificación, adecuaciones, correcciones, diseños e implementación en temas de inclusión social, investigación judicial, acceso a la justicia, capacidad jurídica, rehabilitación física y adecuación de infraestructuras para mejorar los procesos sociales y judiciales de las Personas con Discapacidad. Este informe internacional permite observar que si bien Colombia, tiene aspectos positivos en cuanto a garantizar los derechos de las Personas con Discapacidad, hace énfasis en que los procesos de inclusión y acceso a la justicia deben ser asertivos y responder a las necesidades de la población. Dentro de los aspectos positivos resaltados en el informe es que Colombia cuenta con múltiples políticas públicas a nivel nacional, departamental y municipal en temas de discapacidad o relacionados con el mismo.

En el año 2008 se realiza la investigación: “Los consultorios jurídicos y la popularización del derecho” de las autoras Duque y González, cuyo objetivo fue desarrollar el concepto de la “popularización de la ciencia”. Las autoras abordan el Derecho como ciencia jurídica que se debe socializar para lograr la apropiación por parte de la sociedad que asiste a las clínicas jurídicas. Las autoras concluyen el artículo diciendo lo siguiente:

Partiendo de la necesidad de la apropiación social del derecho por los usuarios de las clínicas jurídicas, es posible pensar en estrategias didácticas que se caractericen por el protagonismo, la intervención social, la crítica, la solución de problemas y la circulación del saber jurídico, como vías para una formación más integral y comprometida, individual y socialmente, para formar futuros abogados en condiciones de reflexionar desde la práctica de su disciplina, sobre el saber adquirido para aplicarlo a situaciones reales que responden al encargo social, es hacer del derecho un instrumento de justicia y de convivencia pacífica. (Duque y González. 2008 p. 355).

Por otra parte, en el artículo investigativo “Impacto del Consultorio Jurídico y desplazamiento: El uso alternativo del derecho. Modelo para atención a la población desplazada” de Quintero y Carvajal que se publicó en el 2009, se desarrolla la problemática de las personas víctimas del conflicto armado cuando intentan acceder a la justicia, un ejemplo de ello es la desprotección de los diversos derechos (civiles, económicos, políticos, sociales y culturales), los autores plantean lo anterior de la siguiente manera:

hace necesario construir una red amplia de servicios legales para desplazados que coordine los esfuerzos de diferentes operadores jurídicos, ONG, organizaciones sociales, consultorios jurídicos y estudiantes de Derecho, ampliando la perspectiva

de la simple representación judicial al trabajo de capacitación y de atención a casos. (Quintero y Carvajal, 2009, p 184).

Este estudio permitió crear la “Red Derecho y Desplazamiento”, según las autoras el impacto de la investigación en el lugar donde se realizó la investigación (Cartagena) fue positivo respecto a los servicios jurídicos prestados en los Consultorios Jurídicos.

Los autores Carrillo y Espejo (2013), en su investigación: “Re-imaginando la clínica jurídica de derechos humanos”, tenían como objetivo contribuir al debate sobre las mejores maneras de perseguir la justicia social a través de la educación clínica mediante la importación de una serie de ideas relevantes extraídas de la experiencia latinoamericana de las clínicas jurídicas de interés público y Derechos Humanos. Uno de los hallazgos es el evidente desconocimiento en cuanto a servicios jurídicos y postulan que el papel de la pedagogía y la ética son cruciales para las escuelas de Derecho, puesto que los futuros abogados (as) deben saber y entender lo que significa defender los Derechos Humanos desde la práctica y no simplemente hacer de esta frase una repetición continua para el contexto en el cual se ven inmersos y no para la resolución de un problema. Es así como los autores expresan: “Con algunas excepciones meritorias, la educación jurídica latinoamericana se ha caracterizado por la enseñanza del derecho como un ejercicio de memorización de las normas jurídicas contenidas dentro de un vasto conjunto de ordenamientos jurídicos.” (Carrillo y Espejo. 2013. p. 25).

Con relación al tema de barreras frente a la prestación de servicios jurídicos que encuentran las personas usuarias de los mismos, es preciso también hablar del trabajo investigativo titulado “Prácticas de Consultorio Jurídico y aporte para el acceso a la justicia”, el cual demuestra la falta

de formación de los estudiantes de Derecho y cómo esta obstaculiza la prestación de los servicios jurídicos que demandan los usuarios (as).

pero si a estas demandas de la sociedad le agregamos la adecuada atención de estas necesidades para acceder a la justicia, diversas y complejas todas ellas, ello implicaría dotar a nuestros estudiantes de competencias que la mayoría de los abogados litigantes no posee o sólo lo adquiere para algunos grupos poblacionales. (Velásquez. 2014. p 573).

A propósito de los grupos poblacionales, se encontró el siguiente libro “Ante la justicia. Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia” de La Rota, Lalinde, Santa y Uprimny (2014), exponen el tema de barreras que encuentran las poblaciones vulnerables para acceder a la justicia, los hallazgos muestran de manera detallada la falencia e ineficiencia del sistema judicial para responder a las necesidades jurídicas de las Personas con Discapacidad, la barrera más recurrente es la de acceder a la justicia.

En el libro: “La guerra escondida. Minas Antipersonal y Remanentes Explosivos en Colombia.” del Centro Nacional de Memoria Histórica, (2017), se expone el uso de las minas antipersonal, los remanentes explosivos, como armas para el conflicto armado interno colombiano, y el impacto que estas producen en la población civil; y como los accidentes ocasionados por estos artefactos pueden ocasionar algún tipo de discapacidad cambiando el proyecto de vida, la calidad de vida y el goce de los Derechos Humanos de las personas afectadas.

A diferencia de la mayoría de las armas empleadas en un conflicto armado, el objetivo principal de una Mina Antipersonal no es matar al adversario sino herirlo. Y no herirlo de cualquier manera, sino ocasionar un enorme sufrimiento determinado por la potencia que tienen estos artefactos para producir algún tipo de discapacidad en la persona afectada. Esta es precisamente una de las razones por las cuales su empleo está prohibido en el DIH. (Centro Nacional de Memoria Histórica [CNMH], 2017, p.99).

En Colombia la Oficina del Alto Comisionado para la Paz a través de la Acción Integral Contra Minas Antipersonal -Descontamina Colombia-, presenta algunas cifras en donde se evidencia que de cada cinco personas víctimas de estos remanentes explosivos y minas antipersonal fallece una; Antioquia es uno de los departamentos más afectados por las Minas Antipersonal y Munición sin Explosionar. El departamento que más víctimas registradas tiene es Antioquia, alrededor de 2.541 personas víctimas de las cuales 407 fallecieron. Estas estadísticas están actualizada a 31 de agosto de 2018.

En el año 2005 se crea “la Red de Derecho y Desplazamiento”, de la cual hacen parte catorce (14) Universidades a nivel nacional que contaron con el apoyo de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. El objetivo de la red era que los Consultorios Jurídicos brindarían atención jurídica a las personas víctimas del desplazamiento forzado, con el fin de realzar en dicha población el derecho a la titularidad de los mismos en condición de víctimas, a través de la estrategia “Buenas Prácticas de Medios de Vida e Integración Local en América Latina”, donde las Universidades brindaron atención jurídica.

1.2 Justificación

Desde la década de los noventa las víctimas del desplazamiento forzado en busca del restablecimiento y goce de sus derechos se acercaban al Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate”, adscrito a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia para recibir asesorías jurídicas, las dos últimas décadas es donde se han registrado más casos de personas atendidas, razón por la cual el Consultorio Jurídico con el apoyo de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados(ACNUR) y la Corporación Opción Legal crearon en el año 2005 el “Programa Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado” (desde este momento se nombrará CAV). El objetivo del Programa ha sido lograr una atención diferencial para dicha población. En la actualidad este Consultorio Jurídico es el único en la ciudad que atiende específicamente a este grupo poblacional, probablemente esta es una de las razones por las cuales el CAV atienden aproximadamente 900 personas por semestre académico.

Es importante aclarar que en el año 2011 se decreta la LEY 1448 de 2011 “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”. La Ley reconoce once hechos victimizante, entre ellos, el desplazamiento forzado, el CAV tuvo que realizar modificaciones en la atención de las personas víctimas dando respuesta a los requerimientos de la Ley.

Es necesario recordar que la Corte Constitucional a través de la Sentencia T-025 del año 2004 emitió el auto 006 de 2009 (protección de las personas desplazadas, con discapacidad, en el

marco de estado de cosas inconstitucional declarado en la sentencia mencionada anteriormente). En esta Sentencia se evidencia que la población víctima de desplazamiento con discapacidad no contaba con atención diferenciada y prioritaria en ningún sistema o institución del país, incluso teniendo claro que este grupo poblacional es sujeto de especial protección constitucional. En el auto 173 del año 2014 (seguimiento a las órdenes proferidas por la Corte Constitucional en el auto 006 de 2009 /T-025 de 2004), se destacan los avances en la implementación de la política pública en el marco de la Ley 1448. Sin embargo, hace énfasis sobre las barreras actitudinales, comunicativas y arquitectónicas, el riesgo del desplazamiento forzado para los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, la desprotección de las personas adultas mayores con discapacidad y las dificultades de las personas para acceder a la justicia.

Con lo anterior se puede analizar que pese a que en Colombia existen Leyes, Jurisprudencia, políticas públicas, planes, programas y proyectos que estén encaminados a dar respuesta a las necesidades de ciertos grupos poblacionales, no se logra disminuir la brecha de inequidad, probablemente como se ha venido planteando en algunos de los ejercicios investigativos nombrados anteriormente, puede que una de las soluciones se encuentre en la formación de los profesionales, pues no es suficiente garantizar la enseñanza técnica, sino el saber hacer en contexto. Quizás esto pueda materializarse a través de los trabajos interdisciplinarios y cooperativos que surgen precisamente como respuesta a diferentes fenómenos sociales, culturales, políticos y económicos.

Colombia es un país diverso y multicultural configurado a partir de las historias de sus habitantes y en donde conviven personas de diferentes índoles; llenas de historias, creencias, y construcciones culturales que deben ser reconocidas y respetadas. Debe reconocerse que dentro

de estas historias se resalta de manera imperante la historia del conflicto armado interno colombiano, pues sí bien es una historia triste y desgarradora que durante las últimas seis décadas ha causado en la población un flagelo de dolor, injusticia, muertes y un sin número de vejámenes, afectando las vidas de las personas, no se tiene conciencia del daño, el impacto y las consecuencias que dicho conflicto ha ocasionado en la población colombiana, especialmente en poblaciones vulnerables y vulneradas (niños, niñas y jóvenes, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres, víctimas del conflicto, población rural dispersa, en fin), las cuales son titulares de derecho y deben gozar de los mismos, sin discriminación alguna.

El Estado Colombiano ha sido ineficiente y no ha alcanzado a suplir la seguridad de todos los colombianos especialmente la de las poblaciones minoritarias, las cuales debido al conflicto interno armado han sido víctimas no solo de desplazamientos forzosos, como es el ejemplo del desplazamiento de la población rural a ciudades como Medellín, en esta situación también han sufrido violaciones de sus derechos, como el derecho a la vida, a la igualdad, libertad, integridad y seguridad, entre otros derechos; pero también el derecho de acceso a la justicia.

La “Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, designa que el Estado colombiano debe asegurar el goce de derechos entre ellos, el acceso a la justicia a las Personas con Discapacidad (PcD) en igualdad de condiciones de las demás personas.

Teniendo en cuenta estas consideraciones es que se realizan procesos de formación y acompañamiento a profesionales que acompañan a las Personas con Discapacidad en los servicios jurídicos. Dichos procesos podrían estar acompañados por un equipo disciplinario en donde se incluyera profesionales de Educación Especial, cabe reconocer que el rol educativo y pedagógico se ha visto con mayor frecuencia en escenarios formales (contextos escolares), sin

embargo, su rol también es permitido en escenarios no formales (contextos no escolares), porque su fundamento se basa en la PcD.

Siendo, así las cosas, el CAV es un escenario no formal que posibilite el trabajo interdisciplinario, lo que se convierte en una oportunidad de trabajo para el licenciado (a) en Educación Especial que contribuya en la mejora de los servicios jurídicos para las PcD.

Por lo tanto, se considera que la investigación ayudará a mejorar la atención que se les brinda a los usuarios (as) que acuden al Consultorio Jurídico, esto en el marco de “El enfoque basado en los Derechos Humanos que se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación.” (Fondo de Población de las Naciones Unidas, s.f, párr. 4).

Por último, es necesario aclarar que la Universidad de Antioquia define su quehacer misional en el Estatuto General, Acuerdo Superior 001 de 1994, que se desarrolla a través de tres ejes misionales: docencia, investigación y extensión. Esta investigación transversaliza los tres ejes misionales, puesto que el Consultorio Jurídico es una dependencia que realiza labores de docencia, de investigación y de extensión a través de los servicios jurídicos de los cuales se ven beneficiados (as) personas de los estratos 1 y 2 de la ciudad de Medellín.

1.3 Planteamiento de Problema

Para contextualizar, en la ciudad de Medellín en el Departamento de Antioquia, se encuentra ubicado el Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate” adscrito al Departamento de Prácticas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, quién abrió sus

puertas en el año 1968, en coherencia con el compromiso social y espíritu crítico que caracterizan a la Universidad. El Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate” tuvo un adelanto en términos jurídicos, pues comenzó a funcionar tres años antes de que se pusiera en vigor el Decreto 196 de 1971 del Tribunal Superior de Medellín denominado: “Estatuto para el ejercicio de la abogacía”, “Por el cual se dicta el estatuto del ejercicio de la abogacía”, promulgado por la Presidencia de la República de Colombia. El objetivo era dictar que las Universidades públicas y privadas contarán con Consultorios Jurídicos como proceso formativo importante dentro del pensum académico de los programas de Derecho. Desde sus inicios y hasta la actualidad el Consultorio Jurídico ofrece asistencia jurídica gratuita a personas en situación de vulnerabilidad social y económica de estratos 1 y 2, dentro de los programas del Consultorio Jurídico está el CAV, que para fines de esta investigación es el contexto para el estudio de caso, dicho programa fue creado con el fin de apoyar el restablecimiento de derechos de víctimas del conflicto desde el 2005.

Sí bien el CAV presta atención en servicios jurídicos para personas vulneradas y vulnerables, dicha atención no es adecuada para las PcD, ya que existe un desconocimiento sobre el marco normativo por parte de las personas que brindan dicho servicio y no se hace un proceso inclusivo que garantice una atención diferencial.

Ley Estatutaria 1618 de 2013 “Medidas para la Garantía del Ejercicio de los Derechos de las personas con Discapacidad.”, en los artículos 21, 24 es donde se contempla que los Consultorios Jurídicos deben garantizar el acceso a la Justicia teniendo en cuenta el protocolo de Consultorios Jurídicos, Centros de Conciliación y/o arbitrajes inclusivos para personas con discapacidad del Ministerio de Justicia y del Derecho elaborado en el año 2017.

Por lo expuesto anteriormente la pregunta que se pretende responder en el desarrollo del proceso investigativo es: **¿Cómo es el acceso que tienen las personas con discapacidad a los servicios jurídicos del Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado del Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate” adscrito a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia?**

CAPÍTULO II. OBJETIVOS

2.1 General

Reconocer como es el acceso de las Personas con Discapacidad a los servicios jurídicos del Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado del Consultorio Guillermo Peña Alzate, adscrito a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia.

2.2 Específicos

- Conocer algunas experiencias en el acceso a los servicios jurídicos del CAV de las PcD víctimas del conflicto armado.
- Identificar las barreras que encuentran las personas con discapacidad usuarias del CAV cuando acceden a los servicios jurídicos.

CAPÍTULO III. REFERENTE TEÓRICO Y/ CONCEPTUAL

3.1 Referente conceptual.

Para hablar sobre el concepto de discapacidad se deben tener en cuenta los tres modelos, el primer modelo, es el de Prescindencia donde las personas con discapacidad eran denominadas de forma peyorativa con conceptos como minusválidos, el cual se dividió en dos enfoques el de Eugenesia y Marginación que en sí buscaban la erradicación de la especie ya fuera acabando con sus vidas o internando a las personas en hospicios para que no pudieran salir de estos lugares y hacer uso de su derecho a la participación; al mismo tiempo se les consideraban personas hijas del demonio, víctimas del karma de sus progenitores, entre otras.

Para la autora Palacio (2008), el modelo de Prescindencia es definido como:

Las características o presupuestos esenciales del modelo que se denominará de prescindencia son dos: la justificación religiosa de la discapacidad, y la consideración de que la persona con discapacidad no tiene nada que aportar a la comunidad. En primer lugar, entonces, se asume que las causas que dan origen a la discapacidad son religiosas: un castigo de los dioses por un pecado cometido generalmente por los padres de la persona con discapacidad, o una advertencia de los dioses acerca de que la alianza se encuentra rota y que se avecina una catástrofe. En cuanto al segundo presupuesto, se parte de la idea de que la persona con discapacidad no tiene nada que aportar a la sociedad, que es un ser improductivo y además una carga que deberá ser arrastrada, ya sea por los padres o por la misma comunidad. (p.37).

La misma autora considera que el enfoque de Eugenesia es una categoría de submodelo:

“Desde el submodelo eugenésico se considera que la persona con discapacidad es un ser cuya vida no merece la pena ser vivida.” (p.38). De igual forma para hablar del enfoque de

Marginación:

La característica principal presente en este submodelo es la exclusión, ya sea como consecuencia de subestimar a las personas con discapacidad y considerarlas objeto de compasión, o como consecuencia del temor o el rechazo por considerarlas objeto de maleficios o la advertencia de un peligro inminente. Es decir, que -ya sea por menosprecio ya sea por miedo-, la exclusión parece ser la mejor solución y la respuesta social que genera mayor tranquilidad. A diferencia del submodelo eugenésico, ya no se comente infanticidio, aunque gran parte de los niños y niñas con discapacidad mueren como consecuencia de omisiones ... (Palacio, 2008, p.54)

El segundo modelo, el Médico-Rehabilitador, concibe a las Personas con Discapacidad como pacientes, en este modelo se buscaba que la personas con discapacidad retornara a una vida “normalizada” con una serie de “reparaciones” concibiendo el imaginario curativo de los “males” que los aquejaban. Para Palacio, (2008):

Las características o presupuestos fundamentales del modelo que se denominará rehabilitador son dos. En primer lugar, las causas que se alegan para justificar la discapacidad ya no son religiosas, sino que pasan a ser científicas. En este modelo

ya no se habla de dios o diablo, divino o maligno, sino que se alude a la diversidad funcional en términos de salud o enfermedad. En segundo lugar, las personas con discapacidad ya no son consideradas inútiles respecto de las necesidades de la comunidad, sino que ahora se entiende que pueden tener algo que aportar, aunque como se verá ello en la medida en que sean rehabilitadas o normalizadas. Desde la visión prevaleciente en este modelo, entonces, se considera que la persona con discapacidad puede resultar de algún modo rentable a la sociedad, pero dicha rentabilidad se encontrará supeditada a la rehabilitación o normalización y, esto significa, en definitiva, supeditarla a que la persona logre asimilarse a los demás válidos y capaces en la mayor medida de lo posible. (p. 66)

Otra concepción del Modelo Medico-Rehabilitador se puede retomar del Observatorio de la Accesibilidad (s.f):

Un segundo modelo surge tras la II Guerra Mundial. Es conocido como modelo médico o rehabilitador y que justifica las causas de manera científica, entrando a considerar a la persona con discapacidad en términos de salud y enfermedad. Ya no se considera a dichas personas como inútiles respecto de las necesidades de la comunidad, sino que pueden aportar algo en la medida en que sean “rehabilitadas” o “normalizadas”. Este modelo ha estado vigente prácticamente hasta finales del siglo XX y con él se han desarrollado todo lo referente los productos de apoyo, así como el concepto de prestación. (párr. 4)

Por último, el tercer Modelo, es el Social, el cual concibe que las sociedades deben realizar modificaciones para que se disminuyan las barreras existentes que no permiten la participación en

igualdad de condiciones de todas las Personas con Discapacidad, estas barreras no permiten el goce pleno y la participación de las Personas en la sociedad y así hacer que las personas con alguna deficiencia no sean vistas como personas con discapacidad.

El Modelo Social de Derecho, retoma el concepto de Discapacidad de la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad de la Organización de Naciones Unidas:

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Organización de Naciones Unidas, 2006, pág. 5).

En la definición dada por la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) en el año 2002, se plantea que la interacción social es compleja debido a las limitaciones funcionales de las personas, el ambiente social y físico que impide que se de un desarrollo bio-psicosocial adecuado; por tanto se considera que la discapacidad esta en el entorno social y no en la persona, puesto que la interacción y la participación social se ven interrumpidas por las barreras que se encuentran en los espacios, las actitudes y la comunicación. El Modelo Social de la Discapacidad es entendido como desarrollo teórico y normativo; considera que las causas entonces que originan la discapacidad no son religiosas, ni científicas, sino que son, en gran medida, sociales. Para Miguel Ángel Verdugo (2003):

El modelo social defiende que la concepción de la discapacidad es una ‘construcción social’ impuesta, y plantea una visión de la discapacidad como clase

oprimida, con una severa crítica al rol desempeñado por los profesionales y la defensa de una alternativa de carácter político más que científico. (p.12).

La autora Palacios (2008), plantea sobre el modelo social que es aquel que no cree que la discapacidad proviene de causas religiosas, ni científicas, sino que en parte es de carácter social.

3.1.1 Discapacidad Visual:

Desde la perspectiva del Ministerio de Educación de Chile, el cual se enmarca desde un modelo social antropológico, se comprende la discapacidad visual como una interacción entre limitaciones visuales significativas “relacionadas con una disminución o pérdida de las funciones visuales” (2009, p.7), y diferentes barreras que a nivel social, actitudinal, arquitectónico, entre otros, limitan la participación plena y el ejercicio de derechos de una persona en el contexto en el que se desenvuelve.

3.1.2 Discapacidad Auditiva:

Para Nunan (2013) la discapacidad auditiva:

es algo más que la simple pérdida de audición (deficiencia auditiva), ya que en este último caso la persona puede continuar una vida normal, mientras que la persona con discapacidad auditiva requiere ayuda para comunicarse con los demás y su capacidad de aprendizaje lingüístico se ve afectada seriamente. (pág. 21).

Por otro lado, el modelo social antropológico plantea que las personas sordas pertenecen a otra comunidad, la cual posee una lengua natural, lengua que tiene todos los códigos y matices

gramaticales para ser reconocida. Acerca del término de comunidad sorda, Claros-Kirchner (2009) expresa:

Con el movimiento de inclusión, las personas sordas continúan teniendo experiencias compartidas. En este trabajo procedo entonces con un análisis de lo que ha sido y puede o debe ser esta experiencia inclusiva responsable. Una vez establecida la comunidad sorda mundial como un grupo étnico, como un grupo con su propio idioma y cultura, un grupo con necesidades especiales específicas, las cuales están basadas en su “idioma, cultura, identidad, valores, reglas de interacción social y tradiciones”, puedo proponer lo que se considera un verdadero modelo de inclusión. (p.8).

3.1.3 Discapacidad Cognitiva:

Para las autoras Duarte y Valderrama (2015):

Las personas con discapacidad cognitiva son aquellas que presentan dificultades en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta, que intervienen en el procesamiento de la información y por ende en el aprendizaje; lo que hace necesario el ofrecimiento de apoyos que mejoren su funcionalidad. El concepto de discapacidad cognitiva no se refiere a categorías diagnósticas como retraso mental o dificultades de aprendizaje, sino que constituye un concepto más ecológico y funcional que alude al desempeño cognitivo de cualquier persona (p.16)

3.1.4 Discapacidad Intelectual:

Miguel Ángel Verdugo y Robert L. Schalock (2010) citando a Schalock et al. (2010) define la discapacidad intelectual como “las limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual como en conducta adaptativa tal y como se ha manifestado en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad aparece antes de los 18 años” (p. 12).

Para el Movimiento Plena Inclusión (s.f)

La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares. La discapacidad intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad parecerá menor. (párr.1-2)

3.1.5 Discapacidades múltiples:

Desde una perspectiva social de la discapacidad, el término discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más condiciones asociadas, ya sean dificultades físicas, sensoriales, emocionales, mentales o de carácter social.

La presencia de varias discapacidades en un solo individuo hace que el mismo necesite de apoyos generalizados en las áreas de habilidades adaptativas, así como también en las áreas del desarrollo, lo que hace que se enfrente a un gran número

de barreras sociales, que en muchos casos representan un obstáculo en su desenvolvimiento pleno y afectivo. (García, 2016, párr. 1, 3).

3.1.6 Discapacidad Motora:

Para el modelo ecológico “la discapacidad motora, se percibe como discapacidad, sólo como consecuencia de la interacción de la persona con un ambiente que no le proporciona el adecuado apoyo para reducir sus limitaciones funcionales” (Ministerio de Educación Nacional[MEN], 2005, p. 7).

Desde las diferentes definiciones se puede ver lo reiterativo que la discapacidad tiene como fondo de ser el entorno social. Ahora bien, estas definiciones se contemplan independientemente si dichas alteraciones motrices provienen de lo genético, malformaciones intrauterinas o si bien son de carácter adquirido, es decir, la discapacidad sobrevenida es aquella resultante de un accidente, un incidente, o un evento traumático, violento o cerebrovascular que junto con el entorno limita la participación de la persona en la sociedad. Si bien este concepto Discapacidad sobrevenida no es muy conocido, los autores Huete, Pallero, Caballero y Quezada (2015) exponen el concepto de Discapacidad sobrevenida con la siguiente definición:

El diccionario define el término sobrevenida como “venida repentina e imprevista”. El advenimiento de una situación de salud de manera repentina e imprevista que implica un deterioro funcional supone en la vida de una persona un

punto de inflexión en muchos órdenes, entre los cuales destaca la actividad laboral.
(Huete et al. 2015 p.10).

3.1.7 Accesibilidad.

Para finalizar se retoma el concepto de accesibilidad, si bien no se encontró una única definición, en este trabajo se entenderá la accesibilidad: como la facilidad de usar o poder lograr algo; por otro lado, para términos de esta investigación, el concepto se basa en el Modelo de las 4A de Katarina Tomasevski, el cual plantea cuatro principios conceptuales: aceptabilidad, adaptabilidad, accesibilidad y asequibilidad.

Por accesibilidad se entiende: “Obligación de eliminar todas las exclusiones basadas en los criterios discriminatorios actualmente prohibidos (raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, origen étnico, origen social, posición económica, discapacidad, o nacimiento)” (Tomasevski, s.f, p.14); es imperantes para hablar de eliminación de barreras en contextos no educativos, sin embargo, este modelo es una guía escolar, pero se puede adaptar en contextos no educativos, pues lo que busca es que la sociedad sea accesible en especial para las poblaciones vulneradas y vulnerables, en este caso específicamente la población con discapacidad. Es necesario tener en cuenta que la autora habla de la dimensión de la no discriminación y que esta puede presentarse por origen étnico o contextual, color de piel, sexo, idioma, religión, opinión, estatuto socioeconómico, nacimiento o discapacidad, la accesibilidad física y la accesibilidad económica.

La Aceptabilidad se entiende a manera de El currículo y las prácticas institucionales se basa en diseñar las actividades, prácticas y método de enseñanza que responde a la realidad del contexto donde se encuentra ubicada. Planteado por Köster (2016) donde retoma el concepto planteado por Tomasevski. (s.f):

se refiere a que la forma y el contenido de la educación, incluso el currículo y los métodos de enseñanza, deberían ser contextualizados, diversificados y adecuados para los chicos/as y también para los padres de familia. Esto significa que la educación debería ser relevante, culturalmente apropiada y de buena calidad, para que los estudiantes se sientan seguros/as, respetados/as y acogidos/as en las escuelas. (Köster, 2016, p.37).

Para Köster (2016) quien retoma a Tomasevski. (s.f): la Adaptabilidad:

Implica que la educación es compatible con los requerimientos, intereses y condiciones específicas de todos/as los/as niños/as en las sociedades y comunidades de contextos sociales y culturales diversos y transformativos, específicamente de niños/as con discapacidades o de grupos minoritarios como los indígenas. Para contribuir a esto la institución se apropió del principio de diseño universal de aprendizaje en cuenta: Múltiples opciones para presentar la información que se va a ofrecer a los estudiantes. Múltiples opciones para procesar la información y expresar lo que se saben. Múltiples opciones para comprometerse e implicarse en el aprendizaje desde las motivaciones personales. (p.37).

Koster retomando a Tomasevski la Asequibilidad es:

Asequibilidad (disponibilidad). Se refiere a que habrá suficientes instituciones y programas educativos disponibles que funcionen dentro de una jurisdicción. Esto incluye una infraestructura como edificios, instalaciones sanitarias, agua potable, materiales didácticos y en algunos casos también bibliotecas, computadoras y tecnología informática. Además, significa que los docentes deberían estar bien formados y recibir un salario adecuado a su contexto. (Koster, 2016, p. 36).

Köster (2016) expresa: “Accesibilidad implica que dentro de una jurisdicción todos tengan la posibilidad de participar en procesos educativos sin ser discriminados o excluidos.” (p.37).

Donde todas las personas tienen la posibilidad de participar en procesos de acceso a la justicia sin ser discriminadas y/o excluidas, los cuales en una unión donde forman y transforman a la sociedad para ser accesible. Es importante retomar el concepto de accesibilidad de López, et al (2002):

El término “accesibilidad” proviene de “acceso”, acción de llegar y acercarse, o bien entrada o paso. Aplicado al uso del espacio o de objetos y tecnologías, y especialmente con relación a ciertos colectivos de población con dificultades funcionales, la palabra adquiere un matiz menos neutro, más expresivo de los beneficios que se derivan de la interacción con el entorno o con otras personas. (p.25).

Alonso (2007) retoma una concepción de accesibilidad de la siguiente manera: “El término accesibilidad se utiliza popularmente para referirse a la posibilidad de llegar a donde se requiere ir o alcanzar aquello que se desea.” (p.16).

La Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad en el artículo 9 define accesibilidad como:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2006, p. 10).

Un concepto primordial para comprender la accesibilidad es el de barreras, ambas están relacionadas.

La palabra accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas [...]. Los efectos de dichas barreras pueden llegar incluso a la exclusión social, a la discapacitación, a la estigmatización y a agravios psicológicos para las personas afectadas. La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es sintomática de la atención desigual que merecen las personas con capacidades reducidas. A la inversa, cada

barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa. (López, et al, 2002, p.27).

3.1.8. Barreras.

Es conveniente comprender que existen diferentes tipos de barreras, para Barton (como se citó en Suarez, 2014):

Son los aspectos sociales y culturales que se pueden considerar como barreras, como construcciones e interpretaciones (actitudes, conductas, creencias, valores, etcétera) que las personas con y sin discapacidad puedan presentar y sean un impedimento para la realización de cualquier actividad en igualdad de condiciones entre las personas con y sin discapacidad. (p.5).

Para Amengua (como se citó en Suarez, 2014), las barreras físicas: “Se refieren a cualquier estructura del entorno que dificulte o impida el desarrollo de una o varias actividades, incluyendo aquí las barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en la comunicación (medios telefónicos, informáticos, de señalización, televisivos, etcétera).” (p.6).

Finalmente, las barreras comunicativas se definen como: “Barreras de la comunicación. Son las barreras u obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo. Estos factores impiden o dificultan la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación.” (Palacios A. 2013. párr. 3)

3.1.9 Acceso a la justicia

El acceso a la justicia en un Estado Social de Derechos es relevante, para ello en la Constitución Política en los artículos 228 y 229 se aborda el tema como un desarrollo de Corte Constitucional que se hace tangible en la acción ciudadana al acceder al sistema judicial. Los Estados modernos pueden ser medidos según sea su ordenamiento judicial, esto se puede analizar por la forma en que se sienten atendidos o no los ciudadanos (as) frente a sus necesidades jurídicas.

Para los ciudadanos (as) es indispensable acceder oportunamente a la justicia, sin importar su condición social, religiosa, política y étnica puesto que lo que importa en un Estado social y de derecho, es el ser humano. Ahora bien, existen muchos conceptos para definir lo que significa acceso a la justicia. Para Manrique García (citado por Cortés, I. R. en el 2015), el acceso a la justicia es: “pues en la naturaleza misma de las normas está el que ellas sean cumplidas y, en su caso, aplicadas, de acuerdo con su sentido” (p. 84).

El acceso a la justicia puede ser entendido como un derecho que implica que el Estado tiene importantes obligaciones como garante de los derechos de sus ciudadanos (as) y es el quien debe incorporar el uso de enfoques diferenciales, esto con el objetivo de que se comprenda la situación en que se encuentran algunas poblaciones, entre ellas, mujeres, comunidades étnicas, raciales, población vulnerable y Personas con Discapacidad. Dicho enfoque diferencial, debe responder a las políticas públicas que materializan las leyes que protegen dichos grupos poblacionales. La concepción de la manera como se presta un servicio público debe considerar, de manera central, cuáles son las necesidades particulares que tienen los diferentes grupos poblacionales respecto del servicio respectivo (La Rota, et al, 2014). Este puede ser considerado como el derecho que

tiene toda persona individual o colectivamente, para hacer uso de mecanismos de participación que le permitan exponer sus necesidades jurídicas y así beneficiarse de la justicia sin discriminación alguna; este tema también involucra una serie de derechos que han sido reconocidos por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, teniendo en cuenta lo que estipula la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Dentro del concepto de acceso a la justicia se debe resaltar la importancia de las necesidades jurídicas, ya que este es el requerimiento jurídico que debe dar respuesta el sistema de justicia a través de los diferentes operadores. Las necesidades jurídicas se constituyen por dos elementos centrales; el primero, es jurídico puesto que existe la hipótesis que cualquier problema social tiene origen en un derecho; el segundo elemento, es que para que un problema social sea considerado una necesidad jurídica debe haberse originado un conflicto sobre la titularidad de un derecho o alguna situación que afecte el goce efectivo del mismo. Entonces, se puede interpretar que las necesidades jurídicas son realidades sociales producidas por el cruce de intereses que se dan en una sociedad, lo esperado es que dicho cruce se resuelva de la mejor manera posible.

La decisión de que las personas en condiciones de vulnerabilidad accedan a los servicios jurídicos se ve afectada por la falta de reconocimiento, es decir, las personas no suelen ser conscientes de que requieren acudir al sistema judicial. A su vez otras personas reconocen que necesitan ayuda jurídica y se niegan a recibirla, esto ocurre por muchas razones, entre ellas por el temor a represalias, el costo de los servicios, el desinterés de los funcionarios (as) públicos, la mala percepción del sistema judicial y la inutilidad del mismo. Por lo anterior, es que el sistema judicial deberá ser una oportunidad para que las Personas con Discapacidad puedan no sólo acceder a la justicia, sino que sea la garantía del ejercicio de su participación ciudadana.

3.1.10 Servicios Jurídicos.

Ahora se procederá hablar de Servicios Jurídicos que se retomará desde dos puntos de referencia; el primero es la Real Academia Española (RAE) que establece que el servicio se define como “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.” (2018) y que jurídico lo establece como “hecho según forma de juicio” (2005), por ende, se entenderá para este trabajo que los servicios jurídicos son procesos o acciones con el fin de cuidar los intereses y necesidades de las personas dentro del marco legal. La segunda definición que se usará es de La Rota et al (2014) donde se retoma y comprende el concepto de Necesidades Jurídicas como:

Primero, al ser jurídico, cualquier problema social debe versar sobre la existencia de un derecho constitucional, legal, jurisprudencial, administrativa o contractualmente reconocido. Y segundo, ese problema, para que se considere una necesidad jurídica debe suponer un conflicto –una situación contenciosa entre dos o más partes sobre la titularidad de ese derecho o sobre alguna circunstancia que afecta el goce y disfrute del mismo. (La Rota et al, 2014. p.30).

3.2 Referente Jurídico.

Es necesario nombrar los referentes jurídicos utilizados para la investigación, en el ámbito internacional mencionar la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2006), donde se establece que el objetivo es: “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los Derechos Humanos y Libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el

respeto de su dignidad inherente.”(p,4); en Colombia la Convención esta ratificada por la Ley 1346 de 2009, lo que significa que es vinculante para Colombia. El artículo 13 “Acceso a la Justicia” de la convención, plantea que las personas con discapacidad puedan acceder a la justicia en igualdad de condiciones y con adecuamientos necesarios para acceder de manera efectiva; además se plantea que el personal administrativo tendrá capacitaciones para una atención de calidad y efectiva.

La “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad” de la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (1999), tiene como finalidad reafirmar que las Personas con Discapacidad tienen los mismos Derechos Humanos y que no deben ser sometidos a discriminaciones basadas en su discapacidad.

A nivel nacional, la Ley Estatutaria 1618 de 2013 “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”, en especial en el artículo 21 Acceso a la Justicia, establece que:

El Estado garantizará el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, en concordancia con el artículo 13 de la Ley 1346 de 2009. Para garantizar el ejercicio efectivo de acceso a la justicia el Ministerio de Justicia y del Derecho, en alianza con el Ministerio Público, los organismos de control y la rama judicial, deberán garantizar el acceso de las personas con discapacidad en todos los programas de acceso a la Justicia. (Ley 1618, 2013, art 21).

Al ser esta investigación, en el Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado, es necesario nombrar la Ley 1448 de 2011 “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.”

También es necesario tener en cuenta la Política Pública Nacional de Discapacidad (2013 – 2022), está constituida por 5 ejes que estarán supervisados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), estos ejes son: Transformación de lo Público, Garantía Jurídica, Participación en la Vida Política y Pública, Desarrollo de la Capacidad y Reconocimiento de la Diversidad. La Política Pública Departamental de Discapacidad(2005-2025), se enfoca en implementar mecanismos para la inclusión plena de las Personas con Discapacidad, sus familias y cuidadores, en el marco de los Derechos Humanos, generando el máximo grado posible de independencia y autodeterminación de acuerdo con su condición funcional y el desarrollo de su proyecto de vida; esto se realizará a través de la promoción y fortalecimiento de la capacidad humana, educación inclusiva, accesibilidad(arquitectónica, comunicativa y actitudinal), inclusión productiva, inclusión laboral, deporte y recreación, salud y acceso a vivienda digna.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño Metodológico

Para el desarrollo de esta investigación, se retoma el paradigma de investigación cualitativa, ya que este tipo de investigación permite atravesar vivencias y conocimientos reales-humanos contruidos a partir de la experiencia de las personas involucradas, según Sampieri (2004): “la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad” (p. 16).

Permitiendo así mayor proximidad a la información, ya que se realiza una mirada subjetiva de los casos y situaciones encontradas durante la misma, que contribuyen al tema de acceso a la justicia de las personas con discapacidad. Añadiendo a esto, se retoma el enfoque cualitativo de la investigación, al afirmar que dicho enfoque también es cualitativo, se resalta el análisis subjetivo y sistemático de la información, la interpretación de la misma y se legitiman las técnicas usadas para la recolección de la información.

El Método seleccionado para el desarrollo de la investigación, es el estudio de caso, tipo descriptivo, el cual “se centra en la descripción y el examen o análisis en profundidad de una o varias unidades y su contexto de manera sistémica y holística.” (Sampieri, 2014, p.164).

Teniendo así contacto directo con el contexto y con todo lo que se vive y evidencia en cuanto al acceso de las PcD a los servicios jurídicos en el CAV. Este tipo de método permite que el investigador (a) tenga un acercamiento claro del contexto y le permita describir todas las acciones que allí se enmarcan, obteniendo así información inductiva del mismo.

El trabajo de investigación se realiza en el Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate”, adscrito a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, específicamente en uno de sus programas socio-jurídicos, el CAV, el cual fue creado en el año 2005-2007, debido al auge del desplazamiento forzado y después en la entrada en vigor de la Ley 1448 de 2011, amplía su atención a todas las personas víctimas del conflicto que se reconocen en la ley.

La muestra que se tomo para desarrollar el trabajo de campo de la investigación se conformó por las personas que hacen parte del CAV, esto porque el objetivo era comprender la dinámica de atención a las Personas con Discapacidad por parte de las personas que acompañan este proceso en el Consultorio Jurídico. El grupo de trabajo del CAV está conformado de la siguiente manera:

- Coordinación del Programa CAV: un participante.
- Asesora de apoyo a la coordinación: un participante.
- Estudiantes practicantes del pregrado de Derecho: diez participantes.
- Auxiliares y/o monitores: un participante.

Se considero importante entrevistar a dos usuarios con discapacidad que acceden a los servicios del CAV.

La muestra estuvo conformado por 15 personas, las cuales participaron a través de las diferentes técnicas y/o instrumentos para la recolección de la información.

Las técnicas y/o instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información fueron:

- Grupos Focales. Mella (2000) afirma: “Los grupos focales son entrevistas de grupo, donde un moderador guía una entrevista colectiva durante la cual un pequeño grupo de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión” (p. 3), siendo una manera óptima de encontrar y analizar información de primera mano y sobre todo desde diferentes puntos de vista personales. Para dicho fin, se elaboró un formato guía y se citaron para dos grupos focales los participantes del CAV estudiantes de la práctica y asesores. (Ver anexo 3).
- Entrevistas Semi-estructuradas, si bien se reconoce que la entrevista es una técnica de investigación, se resalta que dicha técnica tiene varios tipos de entrevista, entre ellas la estructurada y la semiestructurada. En el trabajo de recolección de información se usó la semiestructurada porque:

presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. (Diaz, Torruco, Martinez, y Varela. 2013. pág.163).
- La entrevista semiestructurada tiene la potestad de generar nuevas preguntas siguiendo el hilo conductor de la entrevista que antes no se tenían planteadas y sobre todo que surgen

de manera espontánea. Para la aplicación de la técnica se proponen preguntas guías y así realizar las entrevistas a siete participantes del estudio de caso. Se entrevistaron dos asesores (as) , un estudiante y dos usuarios víctimas con discapacidad (Ver anexo 1).

- Revisión documental. La revisión documental se concibe como:

Como estrategia de extracción de datos, el diseño y aplicación de un formato de revisión documental es una forma directa de enfocar y favorecer la labor de revisión de fuentes de información, en función de los tópicos relevantes de investigación (el problema y sus tópicos de consulta) (Barbosa, Barbosa y Rodríguez. 2013. p. 101).

Las investigadoras realizaron revisión de archivos del CAV, algunos informes compartidos desde la Jefatura del Departamento de Prácticas y rastreo página web Consultorio Jurídico.

- Observación no participativa. Este tipo de observación no implica el accionar directo del investigador (as) sobre el sujeto de investigación, lo que conlleva a que su presencia no altera las dinámicas del contexto, o también conocida como “...una técnica para la recogida de datos sobre comportamiento no verbal” (Campoy & Gomes, 2010. p.3). Para realizar la observación no participante se elaboró una guía. (Ver Anexo 3).

La información recopilada a partir de las técnicas utilizadas necesita un análisis e interpretación de los hallazgos obtenidos en el proceso investigativo, identificando aspectos relevantes de las tres categorías analíticas: accesibilidad, discapacidad y servicios jurídicos.

La siguiente tabla muestra la codificación de la información:

Técnica e instrumentos.	Codificación.
Grupo Focal	GF
Entrevistas	ENT 1, ENT 2, ENT 3, ENT 4, ENT 5
Observación no participante	OBS 1, OBS 2, OBS 3

Tabla 1: Técnicas e instrumentos usados para la recolección de información y su recolección

4.2 Plan de Análisis

A continuación, se encontrará el cuadro que consolida la recolección de información obtenida de la aplicación de las técnicas e instrumentos anteriormente mencionados. La información del cuadro permitirá analizar los hallazgos y realizar la discusión teniendo en cuenta los objetivos propuestos.

- Lo primero que se realizó fue la revisión documental que permitió a las investigadoras tener claridad sobre el quehacer del CAV y su historia, los hallazgos se evidencian a lo largo de la investigación.
- Lo segundo fue realizar las cinco entrevistas y realizar la transcripción de cada una y así organizar la matriz de análisis general que se evidencia en la tabla 2.
- Lo tercero realizar el grupo focal y de la relatoría extraer la información necesaria para alimentar la matriz de análisis general.

- Lo cuarto la observación no participante, se realizó de manera transversal en el desarrollo del trabajo de campo.
- Lo quinto que se realizó fue el análisis de los hallazgos, teniendo en cuenta las categorías de análisis que fueron inductivas.

Tabla 2 .

Tabla de Análisis donde se realiza la matriz para el análisis de la información.

DISCAPACIDAD
<p>“Creo que está muy repartido entre las discapacidades físicas y mentales hay mucho de discapacidad mental también producto de la violencia armada hay muchísimas, digamos diagnóstico de psicosis o personalidad bipolar o diferentes enfermedades mentales que también son muy complejas.” (ENT 2)</p> <p>“Personas en silla de rueda no sé cuál es el diagnóstico específico” (ENT 3)</p> <p>“Pero digamos que no son unas acciones específicas ni estáticas aquí estamos trabajando para lograr pensión de invalidez para personas víctimas del conflicto, estamos trabajando por la anulación de unas normas que afectan a las víctimas desde la atención humanitaria.” (ENT 1)</p> <p>“pues hay una línea de trabajo de personas con discapacidad en el centro en el consultorio y hay una línea de trabajo específico para eso.” (ENT 2)</p>

“sí conozco algunos programas de la universidad, la universidad tiene programas como préstame tus ojos, desde hace mucho desde antes de que yo entrara a la universidad, préstame tus ojos a tenido un avance abismal” (ENT 1)

“creo que hay programas que son muy interesante por ejemplo yo he visto que algunas compañeras están haciendo un cursos de lenguaje de señas y a mí me parece una cosa maravillosa porque es un espacio que va a formar a profesionales, desde lo técnico no es lo mismo hablarle a una persona sorda sobre el dolo sobre la culpa sobre la preterintención el abogado podrá traducir eso de una manera, porque me imagino que preterición no es una palabra de traducir en lenguaje de sordos, en lenguaje de señas no creo que haya una seña tan específica de dolo preterintencional que se requiere en el contexto de la facultad de derecho yo creo que se una atención de un sordo en el consultorio jurídico debe ser muy importante debe ser fundamental.” (ENT 1)

“me parecen personas increíbles con una gran capacidad de adaptación de recursos he que adicionalmente cuando ya entran a la universidad ya tienen una gran perspectiva de lo que quieren y se esfuerzan, se esfuerzan bastante por lo que quieren.” (ENT 2)

“...yo antes pensaba que era como limitaciones, ya sea físicas, mentales o sensoriales que presenta una persona por X o Y motivo, ya sea un asunto genético o un asunto accidental ya sean circunstancial o que esté ligado como a la vejez.” (ENT 3)

“Actualmente siento que no es algo ajeno, ya siento como qué limitaciones tenemos todos, absolutamente todos.” (ENT3).

ACCESIBILIDAD

“Trata de incidir en los problemas más sentidos de la sociedad para buscarles una alternativa de solución desde el saber que se construye en la Universidad.” (ENT 1)

“Cualquier tipo victimización que está dentro de este marco. Entonces lo que se busca es la protección de derechos constitucionales de esta población, se hacen acciones de tutela, derechos de petición, se hacen conceptos jurídicos, revocatorias directas, impugnaciones, solicitudes de revisiones ante la corte constitucional, todos los recursos que consideremos que sean posibles frente a un caso concreto de una persona víctima del conflicto armado.” (ENT 2)

“...para brindarle atención a la población desplazada en cuanto el acceso restableciendo de sus derechos.” (ENT 3)

“Le toca a el estudiante la situación de traducir el término a cosas en palabras para el ciudadano sea totalmente comprensibles entonces hacemos el esfuerzo de que el ciudadano se vaya entendiendo perfectamente lo que se le está diciendo y que entienda cual es el procedimiento que sigue donde tiene que llevar la acción y cuánto tiempo tiene que esperar.” (ENT 1)

“Para ellos es bueno. yo creo que es clara porque uno trata de utilizar herramientas para información quede lo más clara posible.” (ENT 3)

“creo que hay programas que son muy interesante por ejemplo yo he visto que algunas compañeras están haciendo un cursos de lenguaje de señas y a mí me parece una cosa maravillosa porque es un espacio que va a formar a profesionales, desde lo técnico no es lo mismo hablarle a una persona sorda sobre el dolo sobre la culpa sobre la preterintencional el abogado podrá traducir eso de una manera, porque me imagino que preterición no es una palabra de traducir en lenguaje de sordos, en lenguaje de señas no

creo que haya una seña tan específica de dolo preterintencional que se requiere en el contexto de la facultad de derecho yo creo que es una atención de un sordo en el consultorio jurídico debe ser muy importante debe ser fundamental.” (ENT 1)

“pues hay una línea de trabajo de personas con discapacidad en el centro en el consultorio y hay una línea de trabajo específico para eso.” (ENT 2)

“o si conozco algunos programas de la universidad, la universidad tiene programas como préstame tus ojos, desde hace mucho desde antes de que yo entrara a la universidad, préstame tus ojos a tenido un avance abismal.” (ENT 1)

“¿Deficiencias? Es cuando uno dice hay que ir de tal parte a tal parte, de movilidad no tanto aquí sino como la calle que hay que ir aquí hay que ir allá y hacer esto y lo otro.” (ENT 3)

“El baño grande, está siempre con llave hay que pedirle siempre al celador que te abra el baño creo que eso, debería haber un baño de “discapacitados” al estar abierta público, pero claro aquí es complicado pues cómo vas a decir desestructurar un baño de este en una edificación cómo es complejo no se creó que esa es como una barrera.” (ENT 3)

“Después de que sirva sí, creo yo, es que como nosotros estamos en un primer piso no se sí lo utilizan mucho o lo utilizan poco.” (ENT 3).

SERVICIOS JURÍDICOS.

“Centro de Atención a Víctimas del Consultorio Jurídico es un espacio que tiene como dos objetivos fundamentales, uno es la formación de los estudiantes que están en la práctica el consultorio jurídico y el otro es el de la atención a los usuarios que son víctimas del conflicto armado.” (ENT 1)

“Está creado para la prestación del servicio jurídico a las víctimas del conflicto armado.” (ENT 2)

“Este programa se creó como programa de atención a población desplazada en el año 2006 se formó en razón de un convenio que celebros la universidad con la oficina del alto comisionado de las naciones unidas para los refugiados y quien en ese tiempo era operado por una institución que se llama ILSA (instituto latinoamericano de estudios legales alternativos), ¿Por qué se formó? Pues porque ya 2004 la corte había dicho que desplazamiento forzado era una cantidad de cosas inconstitucionales, las víctimas del conflicto estaban yendo a la universidad para ser atendidos a través del consultorio pero cada vez iban más personas que eran víctimas y la universidad no tenía los recursos para financiar un programa que atendiera población víctima y de alguna forma se presentó esta “oportunidad” de que la ONU implementará el programa se de en Colombia y que mirara a la Universidad como principal institución de educación pública que tiene el programa de derecho en el departamento de Antioquia.” (ENT 1)

“yo creo que la conversión aporta a la garantía de los derechos, a la ratificación de los derechos a la actuación, pero si uno fuera coherente con lo que tiene en la constitución del 1991 estaría el artículo 13 que es el artículo que habla del derecho a la igualdad está el artículo 47 que habla de la educación, artículo 67 que también habla de la educación, yo diría que garantizar la igualdad no dependería de una conversión porque la igual es un derecho que se debe garantizar por sí mismo, hay que hacer no por la igual si no porque se está violando el derecho al libre desplazamiento de las personas con discapacidad.” (ENT 1)

“yo creo que la normativa colombiana tiene suficiente herramientas para garantizar los derechos de las PCD, pero yo tengo una percepción de que la constitución de 1991 es como recoger como todo lo que hay como todas esas obligaciones que hasta ese momento de 1886 no estaba pero todas las obligaciones consagradas en instrumentos de derechos humanos en la carta de la OEA, en la carta de la ONU que son todas las convenciones y todo los instrumentos internacionales que consagran derechos que tiene que ver con todos los seres humanos y los dichos en la constitución entre el artículo 11 al 51 como derechos fundamentales y de ahí para adelante los derechos económicos y culturales es decir a partir de la constitución misma los derechos de la personas con discapacidad se debieran de garantizar sin que exista ningún otro instrumento ahora existen los instrumentos Si, y tiene una utilidad y hace parte del bloque constitucional o lo que en la constitución no está escrita ya está escrito en una convención y que a Colombia adoptarla se incluye como parte del bloque constitucional y las obligaciones que allí están consagradas se vuelven obligaciones para el estado colombiano se expide la ley 1618 que es la ley estatutaria de discapacidad y entonces esas normas que incluye en la ley estatutaria son más visibles y exigibles.” (ENT 1)

“Vea yo no la conozco, pero uno realmente aprende los abogados las leyes que se aprende son como las que más usa, pero yo voy y pastelero sé que es la 1346 del 2007.” (ENT 1)

“en fin, conozco normas y me acordaba de la convención no conozco la ley, pero sí sé que Colombia lo ratificó, pero no tengo que saber y las he estudiado pero la ley aprobatoria.” (ENT 1)

CAPÍTULO V. HALLAZGOS

El estudio de caso permitió conocer algunos elementos tanto históricos como estadísticos del CAV a través de la información del portal UdeA “Programa Centro Atención Jurídica a Víctimas del Conflicto Armado” base de datos ÁNFORA, página oficial del ACNUR, todos los documentos públicos, fuentes de información significativas sobre la cual se basa esta investigación. Para iniciar el análisis de los hallazgos se hablará de lo encontrado en la revisión documental, que permite dar claridad en la forma como se crea el CAV dentro del Consultorio Jurídico.

El primer hallazgo es el antecedente de la creación del CAV, cabe aclarar que la información recolectada es diversa y no existe una sola versión de dicha creación, por lo tanto, no se encuentra consolidada. “No tengo tan clara la fecha, pero creo que fue antes tal vez 2004” (ENT 2) o también respuestas como

“...sobre los inicios no se mucho yo lo que sé es que el inicio, porque sobre el tema de la población desplazada o del desplazamiento forzado consistió como el trabajo de grado del profe, entiendo yo, y que él junto con la profe Berta Fanny y otras personas más, junto con Águeda se creó el programa.” (ENT 3),

esto se relaciona con la información encontrada en la revisión documental, específicamente en la página institucional del Consultorio Jurídico. De los participantes solo uno pudo responder a esta pregunta.

“Este programa se creó como programa de atención a población desplazada en el año 2006 se formó en razón de un convenio que celebró la universidad con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y quien en ese tiempo era operado por una institución que se llama ILSA (instituto latinoamericano de estudios legales alternativos), ¿Por qué se formó? Pues porque ya 2004 la corte había dicho que desplazamiento forzado era una cantidad de cosas inconstitucionales, las víctimas del conflicto estaban yendo a la universidad para ser atendidos a través del consultorio pero cada vez iban más personas que eran víctimas y la universidad no tenía los recursos para financiar un programa que atendiera población víctima y de alguna forma se presentó esta “oportunidad” de que la ONU implementará el programa se de en Colombia y que mirara a la Universidad como principal institución de educación pública que tiene el programa de Derecho en el departamento de Antioquia.” (ENT 1).

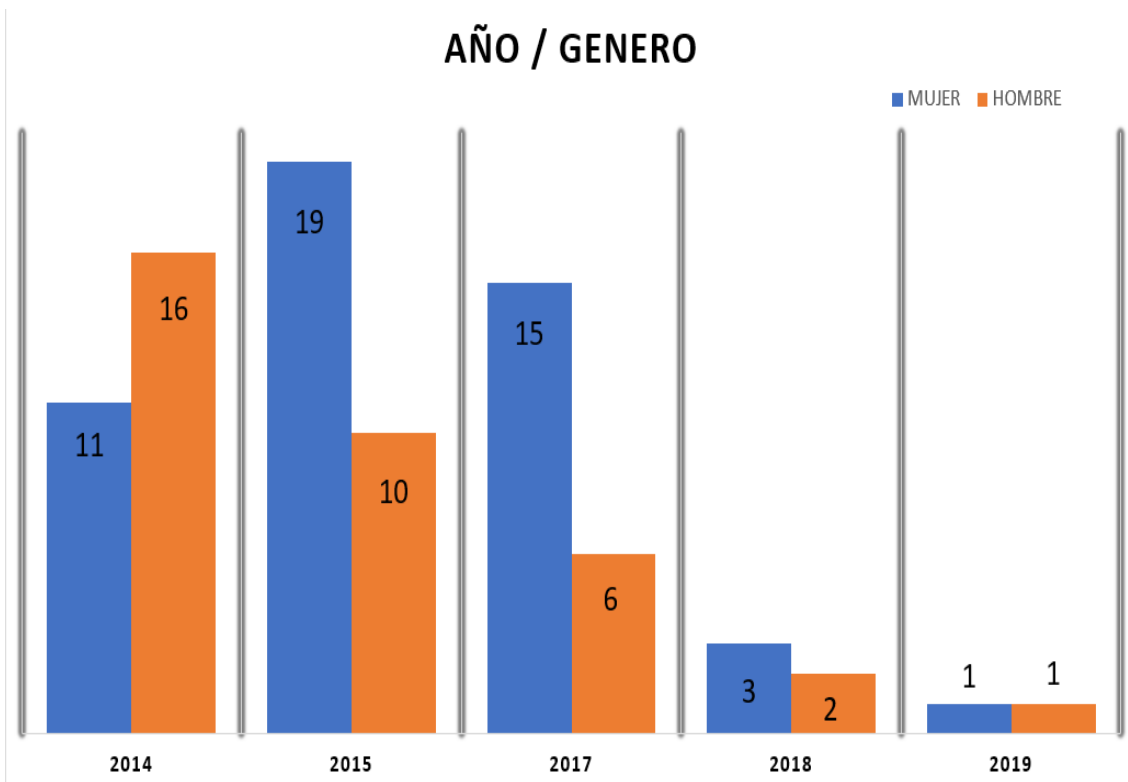
Lo anterior permite intuir que la información de la creación del CAV se ha dado por medio de voz a voz y que la información no está sistematizada u organizada en algún documento institucional.

En el análisis de la base de datos “ÁNFORA” se encontró:

Las mujeres son las que más acuden a solicitar servicios jurídicos como se presenta en la siguiente gráfica. Hay un papel más activo de las mujeres en la solicitud de servicios jurídicos para el acceso a la justicia. Pese a que las mujeres son las que más acuden a solicitar los servicios jurídicos, no se pudo hacer la entrevista a una usuaria, sin embargo, suelen ser las acompañantes de los usuarios con discapacidad. “Gráfica 1 y 2”

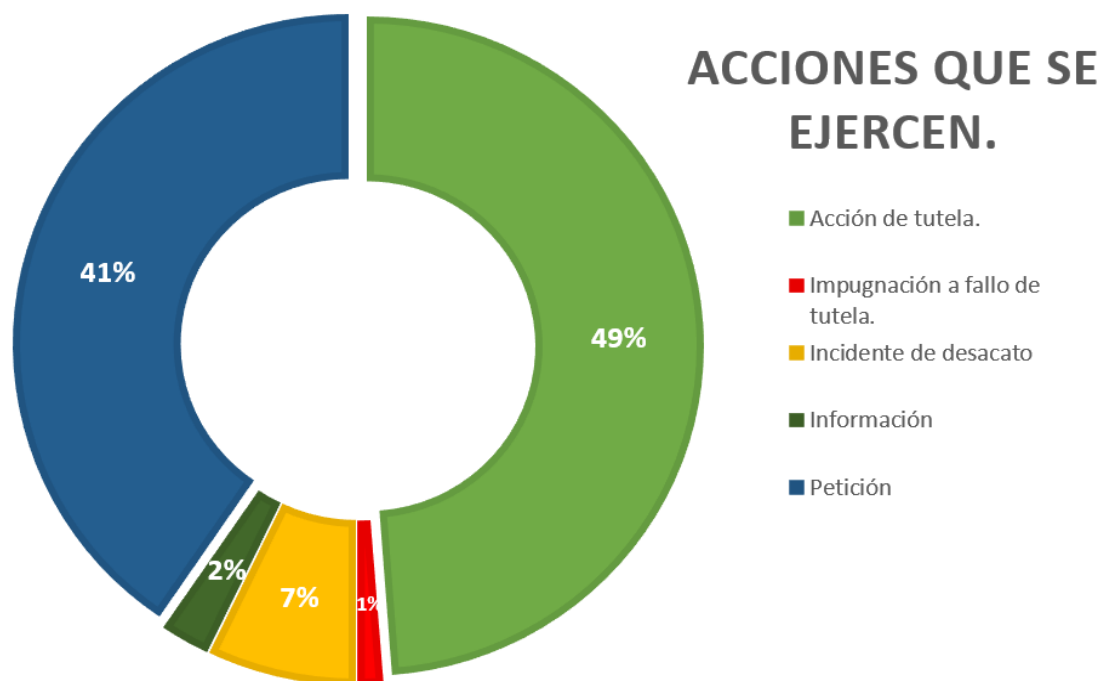


Gráfica 1 "Población con Discapacidad Atendida en el CAV".



Gráfica 2 Año / Genero

Los servicios jurídicos más solicitados son derechos de petición y acciones de tutela como se demuestra en la gráfica siguiente:



Gráfica 3 Acciones que se Ejercen

Se evidenció en la revisión que no existe información en la base de datos del año 2016 y se desconoce el motivo.

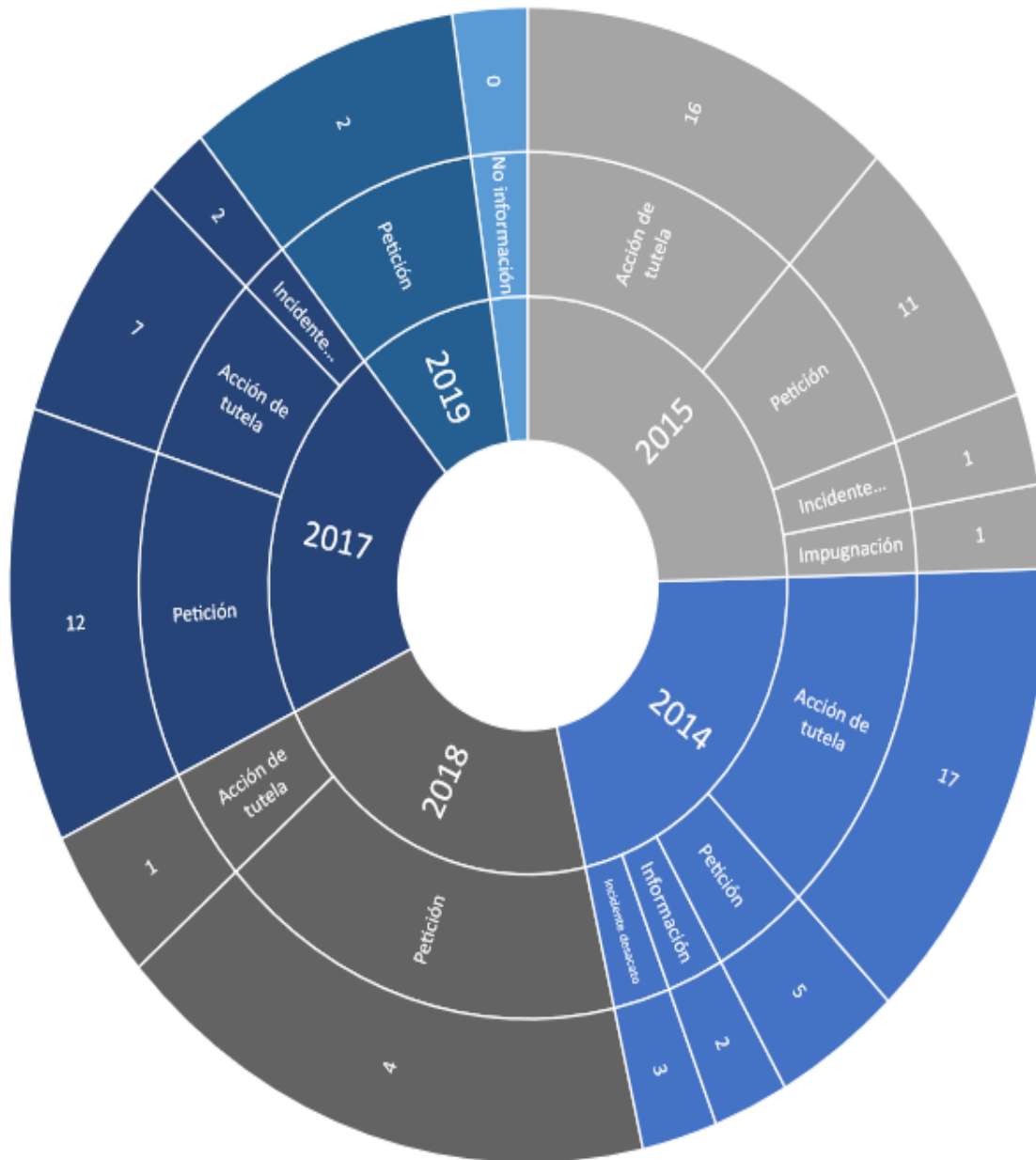
En la ENT 1, el entrevistado expresa que según el momento de aplicación y ejecución de Políticas Públicas en Discapacidad y temas de conflicto armado son las demandas de los servicios jurídicos.

“Es decir eso depende de la política pública que esté funcionando en el momento, antes se atendía para la inscripción a registro único de víctimas eso ya rebajado un poco, ya se atiende más personas que reclaman el derecho a la indemnización por vía administrativa como parte del derecho a la reparación del derecho de la víctima, se atiende muchas persona que viene solicitando ayuda humanitaria o que

vienen solicitando priorización de la reparación, se atiende personas que vienen a solicitar ayuda para el derecho a la vivienda; son como los temas más recurrentes”.

(ENT 1)

Lo anterior se sustenta con la información encontrada en la base de datos y se presentará en la siguiente gráfica.



Gráfica 4 Medición General

El último hallazgo encontrado en la base de datos es que los registros respecto a las personas con discapacidad se hacen de manera inadecuada, no se realiza una diferencia según el tipo de discapacidad y esta categorización es independiente al momento de atención, lo que evidencia que no existe enfoque diferencial en los procesos del CAV. A continuación, se mostrará una imagen que evidencia lo expuesto:

Discapacidad Física Total o Parcial Propia o de Pariente

Ilustración 1 Categorización

Como se puede observar en la imagen la categorización y la recolección de la información frente a la temática de la discapacidad es genérica y limita una atención inclusiva de calidad y oportuna para la población con discapacidad que asista al CAV; frente al ANFORA se encuentra la siguiente opinión.

“Me parece espectacular el ANFORA la plataforma de hecho es bonita es muy bonita los colores en la forma en la gráfica en la forma de estandarizar la información que primero la personal luego la del grupo familiar y luego sobre el hecho victimizante eso le va permitiendo también en la entrevista ir conociendo a la persona y luego abordar como él tema que no sea un asunto tan abrupto que mira pasa esto no sé qué, hace que al menos cuando viene por primera vez yo con calma primero vamos hacer esto luego esto y sobre la marcha lo vamos como asesorando entonces eso ayuda mucho a organizar la atención cuando la persona

llega por primera vez cuando no llegan por primera vez ya todo está ahí y siempre se les dice firme el consentimiento la idea de que esto lo tengamos aquí para archivo y estadística no se va a divulgar y también funciona para el usuario regrese no haya que preguntar todo otra vez hago cómo más rápida la atención se me parece genial él ANFORA me parece genial es página de habeas data privada, uno matrícula y luego nos dan el nombre y usuario pero ya cuando ya se acaba se acaba. yo tenía acceso al ANFORA desde que era practicante por el asunto de todos los roles que asumido acá pero cuando ya no trabaja acá ya se acaba el acceso a la página.” (ENT 3).

Para continuar, se seguirá presentando el análisis de los hallazgos obtenidos con base en las cinco (5) entrevistas realizadas, un (1) grupo focal y tres (3) observaciones no participantes en el contexto, para una mayor claridad el análisis se hará de manera categórica, partiendo de las categorías de análisis: Discapacidad, Accesibilidad y Servicios jurídicos respectivamente.

5.1 Discapacidad

A la luz de la definición de los autores citados en la presente investigación, se establece que la discapacidad desde el modelo social es un concepto evolutivo, conjunto de las deficiencias y barreras (físicas, actitudinales y comunicativas) que restringen la participación y pleno goce de los derechos de las Personas con Discapacidad.

Al momento de realizar las entrevistas donde se hacía la pregunta por el concepto de discapacidad según el modelo social de derechos, se pudo observar que hay un desconocimiento generalizado de lo que es la discapacidad, ya que se analiza en las entrevistas confusiones al momento de dar una definición o construir una idea entorno a este concepto, es evidente que la percepción de la discapacidad es desde un modelo médico- rehabilitación, esto se sustenta en los siguientes hallazgos:

me parecen personas increíbles con una gran capacidad de adaptación de recursos he que adicionalmente cuando ya entran a la universidad ya tienen una gran perspectiva de lo que quieren y se esfuerzan, se esfuerzan bastante por lo que quieren (ENT 2),

a esto se añade la percepción comúnmente conocida, donde la definición de discapacidad se limita a una deficiencia netamente corporal:

...yo antes pensaba que era como limitaciones, ya sea físicas, mentales o sensoriales que presenta una persona por X o Y motivo, ya sea un asunto genético o un asunto accidental ya sean circunstancial o que esté ligado como a la vejez. (ENT 3),

a esto se añade que el avance de este pensamiento es algo inherente a todos “Actualmente siento que no es algo ajeno, ya siento como qué limitaciones tenemos todos, absolutamente todos.” (ENT3).

Se aprecia en la actitud presentada por las personas que atienden en el CAV la caridad y la compasión al momento de enfrentarse a una Persona con Discapacidad, esto se puede observar en el grupo focal cuando los participantes expresan: “da un poco de miedo”, “eso no sabría cómo decirlo” o “es que me da pena pregunta por esto” o “no se vaya a ofender”. Estas respuestas

pueden ser evidencia de la compasión que expresan las personas al hablar de la discapacidad, ya que para estas la discapacidad es un tema tabú y asumen que la PcD siente algún tipo de resentimiento al hablar sobre el tema, y más aún cuando la discapacidad fue sobrevenida.

Además, es observable que si bien los docentes han trabajado y en ocasiones han tenido cercanías con PcD; los estudiantes que realizan Consultorio Jurídico II en el Programa socio-jurídico CAV, escogen hacer su práctica allí porque se le acomoda a un horario y no porque les guste la temática, población o el trabajo con los mismos.

“el segundo es alternativo entre esos está el centro de atención a víctimas, bueno hay muchas ofertas derecho de los animales, seguridad social, contratación estatal y entre eso está el centro de atención a víctimas, yo lo matriculé en práctica de consultorio 2 y fui practicante en ese momento,” (ENT 3).

Los estudiantes refieren que necesitan aproximaciones al concepto de discapacidad y posibilidades de aprender sobre la temática y técnicas asertivas de atención para los diferentes tipos de discapacidad a los que se enfrentan, pero al momento de presentar las actividades se demuestra un desinterés marcado, en pocas ocasiones se denota un interés puesto que no se presentan para los procesos de acompañamiento. “Tener una formación para atender mejor a las personas con discapacidad.” (GF), esto es lo que manifiesta las personas, pero como se plantea anteriormente. Las personas que se encuentran en el CAV no asisten a los grupos de “apoyo al apoyo” que son dirigidos a los estudiantes impartidos por una docente de psicología y una practicante de psicología, porque no lo consideran importante y esta es una de las estrategias que se ha implementado desde el Proyecto de Discapacidad para mejorar la atención de las PcD en el Consultorio Jurídico.

Se observa que la mayoría de las personas que prestan la atención en el CAV, desconocen la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ya que se centran en los procesos delimitados para el servicio.

“La mayoría de una manera casi segura desconocían la existencia de la convención y la ley que la ratifica o tenían el vago recuerdo de que era pues lo habían visto en una clase, pero no tenían una formación en profundidad de esto.” (G.F).

Lo anterior se interpreta a través del análisis de las siguientes frases: “Vea yo no la conozco, pero uno realmente aprende, los abogados las leyes que se aprenden son como las que más usa, pero yo voy y pasteleo sé que es la 1346 de 2009” (ENT 1), también “La he leído, la he visto, pero en sí o me acuerdo mucho. Pero hace mucho tiempo, hace mucho mucho mucho tiempo, si me acerqué a ella” (ENT 2); con esto se puede ver que hay conocimientos mínimos de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. También se denota que la percepción que tiene de discapacidad es de discapacidad física, pues cuando se hace referencia a esto mencionan sillas de ruedas, muletas o deficiencia en la movilidad personal; pocas veces menciona discapacidades sensoriales o intelectuales y tienen desconocimiento de discapacidades múltiples.

Parece que la discapacidad siempre está relacionada con discapacidad física puesto que la experiencia que establecen es con usuarios de silla de ruedas, usuarios de muletas o con deficiencia en la movilidad, dentro del desarrollo de la pregunta la única persona que doy a conocer fue una persona que ha tenido contacto con persona con discapacidad visual. (GF).

Se pudo identificar que el rol del abogado (a) está sobrevalorado sobre las demás disciplinas que hacen parte del equipo interdisciplinario del CAV, ya que cuando se cita para trabajar, ya sea con un educador (a) especial o un psicólogo (a) su ausencia es notoria o su llegada se hace demorada, volviendo complicado el proceso con ellos; esto se demuestra en los tres (3) talleres que se cancelaron por inasistencia. Ausencias que, en otras palabras, imposibilitan el conocimiento y sensibilización misma del concepto de discapacidad y sus implicaciones para crear ambientes accesibles.

5.2 Accesibilidad

En lo que respecta a la definición de accesibilidad que se presentó anteriormente en esta investigación, donde se comprendió que dicho concepto es necesario para lograr facilitar el acceso a bienes y servicios, donde se deben tener en cuenta los principios no solo de accesibilidad, sino también de adaptabilidad, aceptabilidad y asequibilidad, para qué se logre un buen proceso al acceso, se pueden evidenciar tres (3) hallazgos significativos: el primero de estos, es que se observa que se presentan barreras comunicativas en el CAV para prestar servicios jurídicos a los asistentes, debido a que al momento de transmitir la información se encuentran con un lenguaje jurídico-técnico que impide la comprensión total de la información para el usuario (a) que no tiene formación jurídica.

Como te digo un abogado puede ser muy bueno, Me puede sustentar un documento. Pero nunca lo va a sustentar como lo sustentó yo, porque yo soy el que estoy viviendo, haciendo las cosas y sé de qué me puedo pegar y argumentar,

porque quizás de pronto en algunos casos utilizamos términos muy jurídicos y para algunas entidades no se requieren términos jurídicos sino puntuales de lo que uno está viviendo. (ENT-5).

Aunque el personal busca dar una atención adecuada y una información clara, no siempre se cumple el objetivo. Esto también se ve reflejado cuando los usuarios (as) expresan que los procesos ejecutados en el CAV son lentos y muchas veces no cumplen con las expectativas de los mismos

“Ahí es que falta que haya un mayor acompañamiento y eficacia en los procesos, porque muchas veces quizás de pronto no tienen el personal suficiente y los usuarios debemos esperar tiempos PROLONGADOS.” (ENT 5) también se encontró en las entrevistas que “Después de 3 años que nos dieron la cita, hace poquito nos llamaron, y nos dijeron que vinieramos para tener la cita” (ENT 4).

Por otro lado, teniendo como referencia el principio de asequibilidad (disponibilidad), para hablar de accesibilidad, se observa que, si bien el Consultorio Jurídico cuenta con baños accesibles para PcD, estos siempre se encuentran cerrados y se debe buscar el encargado del manejo de las llaves del mismo para que los abra, y así cumplan su función para las PcD, además estos baños son de uso privado para el personal administrativo y docente del Consultorio Jurídico. Los entrevistados hacen alusión a lo planteado:

“Ahora con los baños ahí hay dificultades también porque son muy pocos baños en esa instalación, porque los baños para la población con discapacidad están cerrados. Se ven dificultades aún.” (ENT-2). Añadiendo además que:

El espacio en el corredor carece de espacio ya que acá tenemos un docente con discapacidad. Yo pienso que ese docente no tiene acceso a disfrutar de las zonas verdes carece de una rampa para disfrutar de las zonas verdes y los baños también, porque los baños se mantienen cerrados. Porque el único que utiliza el baño de hombres es el profe Entonces es un baño que permanece cerrado el de discapacidad. permanece cerrado. Pero entonces cuando uno lo requiere uno tiene que buscar quién le abra la puerta las aseadoras o Los vigilantes o alguien que las tenga, pero pienso que es algo que estar siempre habilitado lo que se deben de hacer es que es que haya más cultura ciudadana para que las personas sepan que ese baño Es únicamente para personas con discapacidad y se respete y en óptimas condiciones de aseo higiene (ENT-5).

Los baños tienen las siguientes medidas: La puerta del Baño tiene de ancho 86 cm y tiene la chapa a 1 metro desde el suelo, y no posee una señalización donde establezca que es un baño accesible; si bien no se pudo observar porque se encontraba cerrada con seguro. (OBS 3).

En contraste se observan las confusiones de los usuarios (as) del CAV al no encontrar dicha oficina o los baños accesibles, por la falta de señaléticas.

“Usuario D es un hombre mayor de 55 años aproximadamente entra a consulta a las 14:07 y sale a las 14:40; al momento de la llegada se pierde, de manera repetitiva buscando la oficina.” (OBS 2). Ciertamente es “El edificio no posee una señalización de ubicación clara y es nula en braille.” (OBS 3). Por su magnitud y diversidad, en dicho escenario convergen gran cantidad de personas, y muchas veces es perceptible que para reconocer espacios accesibles para las PCD estos deben estar etiquetados con el símbolo internacional de la discapacidad “El edificio no tiene una señalización de que es un lugar adecuado para las personas con discapacidad, en su rampa a la

entrada no está la señalética internacional de PCD, los baños no se encuentran rotulados.” (OBS 3)

También se puede evidenciar que la ausencia del trabajo interdisciplinar dificulta los procesos óptimos de accesibilidad y atención a los usuarios (as).

“Se puede evidenciar que los estudiantes adscritos a la práctica constantemente faltan a los talleres programados por otras disciplinas, los cuáles ayudan a contribuir el manejo y trabajo con las PcD y vulnerables, estos trabajos son talleres y apoyo al apoyo (donde apoyó al apoyo, es un trabajo hecho con el psicólogo)” (OBS 1)

y sin dejar de hablar de atención diferencial en el ámbito de lo accesible.

“Por eso hay que tener mayor cuidado porque se ponen más agresivos, no todos los de discapacidad mental, hay algunas de estas personas muy particulares que en algunos casos han presentado algún tipo de sobresalto, ahí es que intervenimos, de pronto algún docente si estamos ahí, alguno de los docentes intervenimos acompañamos el caso, el auxiliar- estudiante pues Procura ser acompañado por nosotros, nos cuenta o nos damos cuenta porque se sobresaltan, salimos acompañar este tipo de casos, digamos que ahí nos damos cuenta que el programa de apoyo al apoyo que nos acompaña a nosotros también nos da herramientas para que nosotros podamos acompañar personas con discapacidad en algunas cosas.”(ENT 2).

Es necesario tener claro que el edificio no cuenta con las adaptaciones de seguridad para un espacio público debido a que “El edificio en su mayoría no está adaptado o seguro pues en los límites de la edificación no hay una cinta que indique el desnivel o cambio de piso; las escalas no

tienen cinta antideslizante, la rampa no tiene borde de seguridad ni cinta antideslizante.” (OBS 3), y las condiciones físicas del Consultorio, en ocasiones tergiversan su fin.

En las Barreras arquitectónicas que no nos permiten tener el pleno goce derechos por ejemplo por esos muros (señalando los muros del edificio) hacen que nosotros no podemos subir, en algunos puntos, al ser las que no cumplen con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad como la rampa de acá lo que, lo que le hace falta es el grado de la pendiente, es que ese grado debe tener un nivel establecido además esa rampla carece la parte externa debe llevar como mínimo un bordillo en el piso dónde va subiendo la rampa de 5 a 10 cm de alto cosa de que si la silla se devuelve no se vaya a ir abajo porque el Bolillo se lo impide además esa rampa para ser legal debe contar con señalización y no la tiene No tiene el símbolo internacional de discapacidad fondo azul y símbolo blanco para que salgan para allá cumpliendo con esas características bordillo y señalización horizontal y vertical. El espacio en el corredor carece de espacio ya que acá tenemos un docente con discapacidad. Yo pienso que ese docente no tiene acceso a disfrutar de las zonas verdes carece de una rampa para disfrutar de las zonas verdes y los baños también, porque los baños se mantienen cerrados. Porque el único que utiliza el baño de hombres es el profe Entonces es un baño que permanece cerrado el de discapacidad. permanece cerrado. Pero entonces cuando uno lo requiere uno tiene que buscar quién le abra la puerta las aseadoras o los vigilantes o alguien que las tenga, pero pienso que es algo que estar siempre habilitado lo que se deben de hacer es que es que haya más cultura ciudadana para que las personas sepan que ese baño Es únicamente para personas con discapacidad y se respete y en óptimas condiciones de aseo higiene, por parte del

centro Las puertas me parecen enormes las mesas son cómodas. Yo creo que hablando y dialogando las cosas se van mejorando y así la vida mejora y se ve en mejores condiciones de calidad de vida para las personas con discapacidad” (ENT 5).

Los hallazgos encontrados demuestran que las condiciones del Consultorio Jurídico en términos de accesibilidad plantean retos en términos de orientación y asistencia, no solo para las mismas PcD, además para los docentes, estudiantes y asesores (as) dispuestos en la atención de servicios jurídicos, en condiciones de igualdad de oportunidades en cuanto a accesibilidad a servicios jurídicos de las PcD y remite a considerar el sentido de la atención diferencial.

5.3 Acceso a la Justicia

Por la alta población víctima del conflicto armado colombiano, se denota que los procesos solicitados y llevados en el CAV son demorados o toman demasiado tiempo para tener una respuesta del proceso, se comprende que si bien se trabaja bajo un tema de prioridad o límites de tiempo determinado para dar respuesta; la demora en la atención dificulta el acceso oportuno a la justicia. “Después de 3 años que nos dieron la cita, hace poquito nos llamaron, y nos dijeron que viniéramos para tener la cita para una autorización para saber el porcentaje de la discapacidad”(ENT 4), las consecuencias de estas disposiciones generan problemáticas, “han sido procesos que prácticamente digo yo, son lentos pero ahí van surgiendo cierto, que quizás de pronto en algunos no se logre lo que uno como usuario busca y qué quizás toca acudir a otras instancias cierto y en esas estamos. ” (ENT 5). Lo que conlleva a una especie de desconfianza de

los usuarios (as), que obedecen a una serie de sus mismas situaciones, donde buscan sobrepasar su situación de vulnerabilidad y alcanzar recursos y servicios jurídicos necesarios para la mitigación de su situación. "... que haya un mayor acompañamiento y eficacia en los procesos, porque muchas veces quizás de pronto no tienen el personal suficiente y los usuarios debemos esperar tiempos prolongados." (ENT 5).

Las consecuencias de esa desconfianza generan diferentes problemáticas entre los usuarios (as), se encuentra posiciones donde la mala redacción y argumentación por parte de los elaboradores de los documentos solicitados, dificulta procesos óptimos y eficaces para acceder a la justicia.

"Yo creo que la verdad, la verdad, faltó un poco más de argumentación en los recursos, porque mira que en uno de los recursos ellos me argumentan que no es viable el reconocimiento debido a que yo no era víctima, sino ofendido" (ENT 5)
A propósito de la dificultad, la duración y las consecuencias "...de todas maneras no sabemos si vamos a conseguir algo..." (ENT-4)

La problemática del desconocimiento de la discapacidad se refleja en el momento de hacer el registro de la población usuaria, algunos practicantes hacen las preguntas del formato ÁNFORA y otros dicen frases como: "no se vaya a sentir mal, por lo que voy a preguntar ¿Usted tiene discapacidad?, ¿alguien de su familia tiene discapacidad?" (GF) y frente al tema de la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, lo que impide que se genere una atención diferencial adecuada o se use como un argumento normativo válido.

"La mayoría de una manera casi segura desconocían la existencia de la convención y la ley que la ratifica o tenían el vago recuerdo de que era pues lo habían visto en una clase, pero no tenían una formación en profundidad de esto." (GF).

Los problemas físicos, actitudinales y comunicativos encontrados en el contexto, representan una dificultad evidente para las PcD que buscan acceder a los servicios jurídicos, no obstante el Consultorio Jurídico está implementando acciones para responder a la Ley Estatutaria 1618 de 2013 "medidas para la garantía del ejercicio de los Derechos de las personas con Discapacidad.", en los artículos 21,24 es donde se expresa que los consultorios jurídicos deben garantizar el acceso a la justicia a través del protocolo de consultorios Jurídicos, Centros de Conciliación y/o arbitraje inclusivos para personas con discapacidad elaborado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES

Como conclusión relevante gira en torno al concepto de “discapacidad versus discapacidad física”, asociado a lo visible del cuerpo de la persona donde se nota la falta de una función o estructura en la misma, olvidando así lo complejo que es el concepto de la discapacidad comprendido desde el modelo social donde reiteradamente se ha expuesto que es el resultado de las deficiencias más las barreras.

El conflicto armado implica para las personas víctimas, irrupciones para su vida cotidiana, en las que les aparece el desplazamiento forzado, la pérdida de seres queridos, en algunos casos discapacidad sobrevenida, necesidades jurídicas. Ante tales situaciones las personas se exponen en una lucha de restablecimiento o reconocimiento de derechos.

La experiencia encontrada con otras disciplinas que trabajan con PcD, permite la reflexión sobre las prácticas pedagógicas y educativas del profesional licenciado (as) en educación Especial, sobre el dominio de su conocimiento (la discapacidad), pero sobre todo la capacidad de lograr procesos de accesibilidad e inclusión en muchos contextos, sean estos escolares o no.

En el caso de la formación para el acceso a los servicios jurídicos de las PcD, el licenciado (a) en educación especial tiene una gran responsabilidad, ya que está encargado de ser formador de formadores, en capacitación adecuada para la atención diferencial a la población con discapacidad.

CAPITULO VII. RECOMENDACIONES

Cuando se piensa en el campo de trabajo de un licenciado (a), el conocimiento común lo remite inmediatamente a un contexto escolar como aulas, escuelas o instituciones educativas. Sin embargo, el conocimiento disciplinar del Licenciado (a) en Educación Especial le proporciona la fortaleza y potestad para trabajar en contextos no escolares, dependiendo esto de su formación, expectativas y vocación, también le es permitido por su formación ser participante y colaborador de un equipo interdisciplinario que trabaje en pro de mejorar las condiciones de vida de y para las PcD. Aludiendo esto y habiendo conocido el trabajo que adelanta el Consultorio Jurídico, específicamente el CAV, en cuanto a la prestación de servicios jurídicos para las personas víctimas del conflicto armado y las PcD, se recomienda que los trabajos de asesoría, orientación y acompañamiento en atención e inclusión de las poblaciones mencionadas este acompañado por licenciados (as) en Educación Especial y demás profesionales en un trabajo interdisciplinar que permita dar una atención de gran calidad.

Del mismo modo, se recomienda que los procesos de sensibilización y capacitación que reciben los estudiantes en cuanto al trabajo, asesoría, orientación y acompañamiento con la población con discapacidad este un licenciado (a) en Educación Especial acompañado de un psicólogo y un abogado y no solo por un Psicólogo (a) como se lleva hasta el momento, pues un trabajo interdisciplinar junto con un licenciado (a) quien tiene el saber disciplinar sobre discapacidad puede ser muy beneficioso para los estudiantes, profesores, personal administrativo y en especial los usuarios. De igual forma, se recomienda que este acompañamiento se brinde antes de empezar a tener contacto con la población mencionada en la prestación de servicios jurídicos, para que los mismos estudiantes tengan herramientas para su trabajo.

Por la gran magnitud y diversidad de público afluente en el Consultorio Jurídico, se recomienda realizar la señalética adecuada para favorecer la orientación y movilidad dentro del edificio y sus servicios públicos, así mismo el uso de sistemas y medios de comunicación aumentativos y alternativos. Aunque se reconozca que el escenario del contexto es un poco complejo por la carga histórica, ideológica, y patrimonial, que se mantiene por esto se sostienen estas recomendaciones, pues bien, no son de orden físico y estructural, sino de accesibilidad.

CAPITULO VIII. CONSIDERACIONES ÉTICAS

En esta investigación tuvo en cuenta el enfoque de Acción Sin Daño, para contribuir a la protección de los derechos de las personas y comunidades participantes en este proyecto de investigación llevada a cabo en el Consultorio Jurídico y así velar por el respeto y el goce de derechos; ya que permitió abordar la importancia del enfoque diferencial de la discapacidad; animar el debate social y la participación ciudadana en la búsqueda del acceso a la justicia de los mismos.

Además, se tuvo en cuenta la Resolución número 8430 DE 1993 que contempla los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, haciendo énfasis en el artículo 8: “en las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándose sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice” y el artículo 14: “ se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna. Para obtener el consentimiento informado se realizará un formato de este el cual contará con: Nombre del proyecto, nombre del participante, objetivos del proyecto y un pequeño resumen del proyecto. Por otro lado, se condiciona que los participantes deben ser personas con discapacidad adquirida que asistan al consultorio Guillermo Alzate Peña, quienes podrán desistir de dicha participación en el momento que lo deseen. Además, se le indicará al participante su autorización para utilizar medios para recolectar la información: grabadoras, videocámaras, cuaderno de notas, otros implementos.

LISTA DE REFERENCIA

- Alonso, F. (2007) Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *TRANS. REVISTA DE TRADUCTOLOGÍA* 11(2) ,15-30. Recuperado de http://www.trans.uma.es/pdf/Trans_11/T.15-30.FernandoAlonso.pdf
- Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (6 de Julio de 1999). Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad.. [A - 65]. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=70805&name=CONVENCION_INTERAMERICANA_PARA_LA_ELIMINACION_DE_TODAS_LAS_FORMAS_DE_DISCRIMINACION_CONTRA_LAS_PERSONAS_CON_DISCAPACIDAD.pdf&prefijo=file
- Barbosa C. J., Barbosa H.,Rodríguez. M. (2013). Revisión y análisis documental para estado del arte: una propuesta metodológica desde el contexto de la sistematización de experiencias educativas. *Investigación bibliotecológica*,27(61), 83-105. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000300005&lng=es&tlng=es.
- Campoy A. T.J., Gomes A. E. (2010). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. Recuperado de https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas_e_instrum._cualitat.Libro.pdf
- Carrillo, A.J., Espejo Yaksic. N (2013). Re-imaginando la clínica jurídica de derechos humanos. *Academia. Revista sobre enseñanza del Derecho*, 11 (22). 15 - 53. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4773396>
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (2017). La guerra escondida: Minas Antipersonal y Remanentes Explosivos en Colombia. Recuperado de

<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informe-minas/descargas/informe-minas.pdf>

Claros-Kartchner, R. (2009). La inclusión de las personas sordas, como grupo étnico, en los sistemas educativos . *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva.*, 3 (1), 63 - 75.

Recuperado de http://www.cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Kartchner_inclusion_personas_sordas_como_grupo_etnico-2009.pdf

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2016). Informe sobre los derechos de las personas con discapacidad de Colombia. Observaciones finales sobre el informe inicial de Colombia. Recuperado de

http://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/PUBLICACIONES_ARTICULOS/Recomendaciones%20del%20Comite%20a%20Colombia%202016-09.pdf

Congreso de la República de Colombia. (27 de febrero de 2013). Ley Estatutaria 1618 DE 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. [Ley 1618 de 2013]. DO: 48.717 Recuperado de

<https://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/LEGISLACION/LEY%20ESTATUTARIA%201618%20DE%202013.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (10 de Junio de 2011). Ley 1448 de 2011. Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. [Ley 1448 de 2011]. Recuperado de

<http://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/ley-1448-de-2011.pdf>

- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (9 Diciembre de 2013). Política Pública Nacional De Discapacidad E Inclusión Social [Conpes, 166]. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Social/166.pdf>
- Constitución Política de Colombia [Const.] (1991) Recuperado de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf>
- Consejo Superior De La Universidad De Antioquia. (5 de marzo de 1994.) Acuerdo Superior 1 de 1994. Recuperado de http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/582e2ba1-c294-4515-961c-96530772faeb/EstatutoGeneral07_12_2011.pdf?MOD=AJPERES
- Corte Constitucional, Sala Especial de Seguimiento (22 de Octubre, de 2014). Auto 173/14. [MP. Luis Ernesto Vargas Silva]. Recuperado de
- Corte Constitucional, Sala Tercera de Revisión (22 de enero 2004) Sentencia T-025/04 [MP. Dr. Manuel José Cepeda Espinosa]. Recuperado de <http://www.accioncontraminas.gov.co/accion/desminado/Documents/Sentencia%20T-025.pdf>
- Cortés Albornoz, I. R. (2015, julio-diciembre). El acceso a la justicia a la luz del Estado social de derecho en Colombia. *Revista Científica General José María Córdova* 13(16), 81-103. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v13n16/v13n16a05.pdf>
- COSUDE. (27 de Noviembre de 2017). ASD - Acción sin Daño. Recuperado de <https://www.eda.admin.ch/countries/colombia/es/home/cooperacion/temas/cosude/asd.html>
- Cumbre Judicial Iberoamericana. (4 a 6 de marzo de 2008). Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condiciones de Vulnerabilidad. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. Brasilia, Brasil. Recuperado de

<http://www.acnur.org/fileadmin/scripts/doc.php?file=fileadmin/Documentos/BDL/2009/70>

37

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., , Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7):162-167. Recuperado de

http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%20_ENTREVISTA.pdf

Duarte, Z., Valderrama, L(2015). Procesos Cognitivos Potenciados Con Un Sistema De Comunicación Aumentativo Y Alternativo En Un Caso De. Discapacidad Intelectual. (Trabajo de grado de especialización, Universidad Pedagógica Nacional)Recuperado de

<http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/415/TO-18108.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duque Quintero, S.P., González, E.M (2008). Los consultorios jurídicos y la popularización del derecho. *Prisma Jurídico*, 7 (2). 341 - 358. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93412629008>

Fondo de Población de las Naciones Unidas. (s.f.). El enfoque basado en los derechos humanos.

Recuperado de <https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>

García, J. (12 de diciembre de 2016). ¿Qué son las discapacidades múltiples? Recuperado de

<https://www.incluyeme.com/que-son-las-discapacidades-multiples/>

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. Metodología de la

investigación. 6a ed. México. McGRAWHILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Huete, A., Pallero, P., Caballero, D., Quezada, M. (2015) La reorientación vital y profesional de las personas a las que ha sobrevenido una discapacidad en la edad adulta. Recuperado de

<https://observatoriodeladiscapacidad.info/attachments/article/70/Informe%20Discapacidad%20Sobrevenida.pdf>

- Köster, A (2016). Educación asequible, accesible, aceptable y adaptable para los pueblos indígenas en México: Una revisión estadística. *Alteridad, Revista de Educación* 11(1), 33-52. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/312141829_Educacion_asequible_accesible_aceptable_y_adaptable_para_los_pueblos_indigenas_en_Mexico_Una_revision_estadistica
- La Rota, M.E., Lalinde, S., Santa. S., Uprimny, R. (2014) Ante la justicia. Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia. Recuperado de https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_665.pdf
- López, F. (Coord.). (2016). Libro Verde. La Accesibilidad en España: Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Recuperado de <https://sid.usal.es/5999/8-1>
- Mella, O. (2000). Grupos Focales. Técnica de investigación cualitativa. Recuperado de <http://files.palenque-de-egoya.webnode.es/200000285-01b8502a79/Grupos%20Focales%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Ministerio de Educación de Chile (2009). Guías de apoyo técnico-pedagógico: necesidades educativas especiales en el nivel de Educación Parvularia. Recuperado de <http://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaVisual.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional (2005). Orientaciones pedagógicas para la atención a estudiantes con discapacidad motora. Recuperado de http://colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-75151_archivo.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social. (Diciembre de 2014). POLÍTICA PÚBLICA NACIONAL DE DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL 2013 - 2022. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf>

Nuna, I. (2013). Discapacidad Auditiva. L'Actualité langagière / Language Update, vol. 9 (4), 21-22 .Recuperado de http://publications.gc.ca/collections/collection_2013/tpsgc-pwgsc/S52-4-9-4.pdf

Observatorio de la Accesibilidad (s.f). Breve Historia. Recuperado de

<https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/breve-historia/>

Organización de Naciones Unidas (13 de Diciembre 2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2018, 35. Recuperado de

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Palacios, A. (2008). El modelo social de Discapacidad: Orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Recuperado de

<https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>

Palacios A, Y. (12, Abril, 2013). Barrera de la Comunicación. Recuperado de

https://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n

Plena Inclusión (s.f). Qué es discapacidad intelectual. Recuperado de

<https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/que-es-discapacidad-intelectual>

Quintero Lyons, J., Carvajal Martínez, J (2009) Impacto del Consultorio Jurídico y

desplazamiento: El uso alternativo del derecho. Modelo para atención a la población desplazada. Revista Derecho, Universidad del Norte, 31, 172- 195. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n31/n31a07.pdf>

- Suarez, I. (2014) Personas con Discapacidad y actividad laboral: el papel de las barreras actitudinales(Trabajo de Grado , Universidad de la Laguna) Recuperado de:
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2505/Personas+con+Discapacidad+y+actividad+laboral+el+papel+de+las+barreras+actitudinales+.pdf;jsessionid=C25973CBC773C357791C74F660C3D583?sequence=1>
- Universidad de Antioquia. (2015). Manual para el funcionamiento de los Comités de Ética en Investigación de la Universidad de Antioquia. Recuperado de:
<http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/d583fef0-dab7-485b-811b-7e4fc4088489/manual-comites-etica.pdf?MOD=AJPERES>
- Velasquez Posada. H. (2014). Prácticas de Consultorio Jurídico y aporte para el acceso a la justicia. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 44(121), 551 -576. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfdcp/v44n121/v44n121a06.pdf>
- Verdugo Alonso, M. Á. (2003). La concepción de discapacidad en los modelos sociales. Verdugo, M.A.; Jordán de Urrés, F. B. (Coords.). Investigación, innovación y cambio: V Jornadas Científicas de Investigación sobre personas con discapacidad. 235-247. Salamanca: Amarú. Recuperado de <https://campus.usal.es/~inico/publicaciones/Verdugo-ModelosSoc.pdf>
- Verdugo Alonso, M. Á., Schalock, Robert L. (2010). Últimos avances en el enfoque y concepción de las personas con discapacidad intelectual. Revista Española sobre Discapacidad Intelectual, Siglo Cero. 41(236), 78- 96. Recuperado de http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/sc_236.pdf
- Tomasevki, K. (s.f). Indicadores del Derecho a la Educación. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/indicadores-del-derecho-a-la-educacion.pdf>.

ANEXOS.

Anexo 1 Entrevistas Semiestructurada

ENTREVISTA 1 (ENT 1)

Fecha de realización: Martes, 26 de Abril de 2019

1. Siendo veintiséis de abril de 2019 a las 11 am, vamos a comenzar a realizar la siguiente entrevista con ----- con el objetivo de compilar información acerca del CAV (centro de atención a víctimas), sus servicios y las personas que acuden a estos. Bajo su percepción ¿Qué es el CAV?

R: El Centro de Atención a Víctimas del Consultorio Jurídico es un espacio que tiene como dos objetivos fundamentales, uno es la formación de los estudiantes que están en la prácticas el consultorio jurídico y el otro es el de la atención a los usuarios que son víctimas del conflicto armado como parte de uno de los Ejes misionales de la Universidad que es la extensión solidaria, es decir a través de la extensión solidaria la universidad trata de incidir en los problemas más sentidos de la sociedad para buscarles una alternativas de solución desde el saber que se construye en la Universidad y el saber que se construye en la Universidad entonces tiene relación con la formación de los estudiantes es decir en el CAV confluyen estos dos objetivos o ejes misionales de la Universidad que es la formación y la extensión; la formación es digamos el CAV es la excusa para que los estudiantes puedan aplicar algunas figuras del derecho administrativo para que los estudiantes aprendan unas materias específicas que tiene que ver con de la atención a víctimas pero también para que los estudiantes implemente y materialicen ese deber de extensión solidaria que tiene la Universidad de Antioquia.

2 ¿Está extensión y todo el protocolo teórico, si se cumple?, ¿bajo su percepción es cumplido?

R: Sí, claro es que un estudiante que pasa por el centro de atención a Víctimas, es un estudiante que se acerca al conocimiento, que se acerca a la funciones judiciales y administrativas, pero que al mismo tiempo le ayuda a la gente entre comillas le Ayuda pues cumple una una función de la práctica y puede contribuir a que las personas reclamen sus derechos, a la exigibilidad de

derechos fundamentales y humanos de la población que ha sido víctima del conflicto armado eso no tiene que ver con los resultados porque los resultados no dependen de las acciones que hacen las Universidades o que hacen los abogados o los abogados en formación, ya el resultado depende de las políticas públicas, depende de las decisiones judiciales, de las decisiones administrativas pero si hacemos que por lo menos el problema siga siendo visible, que el problema siga siendo parte de la agenda de las instituciones y en buena medida ayudamos a que la gente reclame sus derechos.

3. *En este sentido si Uds. le ayudan a las personas en sus conflictos jurídicos y asesoran, ¿las personas en que les ayuda a los abogados en formación?*

R: Las personas les ayuda a los abogados en formación en la medida que ponen su caso, su situación personal, su situación particular para que el estudiante haga el análisis de esa situación y determine cuál es la problemática jurídica y cuáles son las razones o cuales son los fundamentos de derecho para buscarle una salida a la esa problemática jurídica e implemente la solución y el usuario se vaya de aquí con el documento que contribuya a su solución, yo creo que esto tendría que ser suficiente para uno decir que es una relación simbiótica si se quiere, el usuario poner el problema, el estudiante pone la solución y entre los dos se están beneficiando.

4. *¿Para el abogado resultan solo en fines académicos o también se podrían ver fines humanistas?*

R: No, es decir es que la Universidad de Antioquia tiene una característica que creo que es diferente a otras universidades, y específicamente la facultad tiene un logo o un eslogan que dice “Espíritu crítico y compromiso social” en la medida en que vos estabas poniendo al estudiante

frente a un problema que representa una crisis humanitaria, que representa una violación masiva y flagrante de los derechos fundamentales de las personas estás haciendo que el estudiante adopte una visión diferente de un problema que hasta el momento que llega al CAV pudo haber sido invisibilizado, no digo que necesariamente ha sido invisibilizado por los estudiante pero sí pudo haber sido invisibilizado muchos de los estudiante que viene al CAV nunca habían tenido contacto con una víctima ni habían tenido una percepción crítica de lo que le pasaba a las personas, entonces en esa medida también es formación en derechos humanos, también es formación humanista, también es sensibilización, también es un encuentro con la realidad, también es un montón de confrontaciones que se dan en el estudiante de que es lo que yo estoy estudiando de qué cómo funciona el derecho, de que es lo que habla la ley de víctimas y cómo es que realmente se implementa y funciona.

5. ¿Hace cuánto se creó el CAV?

R: Este programa se creó como programa de atención a población desplazada en el año 2006 se formó, en razón de un convenio que celebros la universidad con la oficina del alto comisionado de las naciones unidas para los refugiados y quien en ese tiempo era operado por una institución que se llama ILSA, instituto latinoamericano de estudios legales alternativos, ¿Por qué se formó? Pues porque ya 2004 la corte había dicho que desplazamiento forzado era una cantidad de cosas inconstitucionales, las víctimas del conflicto estaban yendo a la universidad para ser atendidos a través del consultorio pero cada vez iban más personas que eran víctimas y la universidad no tenía los recursos para financiar un programa que atendiera población víctima y de alguna forma se presentó esta “oportunidad” de que la ONU implementará el programa se de en Colombia y que mirara a la Universidad como principal institución de educación pública que tiene el programa de derecho en el departamento de Antioquia, digamos que ha sido la universidad más fuerte, más

notoria e importante de Antioquia, entonces esto permitió realizar un convenio en que los estudiantes son los protagonistas y las víctimas también son protagonistas, como lo decía ahora se presenta una relación que es muy importante para la solución de los problemas de la víctimas pero también para la formación de los estudiantes, es decir este programa sin estudiantes pierde su sentido porque ahorita una de las grandes ventajas de aquí salen estudiantes que a diferencia de las otras universidades tiene el manejo del tema , tiene un buen manejo de la legislación sobre el tema, tiene un buen conocimiento de la jurisprudencia, tiene un buen manejo de los instrumentos de derecho humanos y que bien podrían ser funcionarios públicos desde la institucionalidad ya no desde la universidad sino desde la institucionalidad que deben atender a las víctimas pudieran hacer un trabajo con un enfoque de derechos humanos, con un enfoque social con espíritu crítico de cómo el asunto debe funcionar.

6. ¿Cuáles otras instituciones tienen CAV?

R: En las otras instituciones se llama programa de asistencia legal a población desplazada porque ese es el nombre original, pero nosotros estamos en una red que se llama Red de Derecho y desplazamiento el cual está conformado por otras 14 universidades en Colombia, en Antioquia está la Universidad Cooperativa de Colombia que atiende población desplazada que sólo está en la seccional de Turbo de resto solo la Universidad de Antioquia que ha tenido una particular diferente que es que donde hay programa de derecho la práctica de derecho público ha atendido a población desplazada que a diferencia de otras universidades poco conocen del tema y hace una atención más limitada que nosotras tenemos, en la Universidad de Antioquia ya que no solo está en el consultorio Jurídico, no está solo el CAV, sino que en práctica de derecho público también

7 ¿Cuántos usuarios atiende el CAV por semana?

R: Las citas programadas son 8 citas diarias es decir de Lunes a Viernes de 8 am a 4pm o 5 pm dependiendo del horario de los auxiliares de acuerdo a su carga académica, pero son 8 citas diarias los 5 días de la semana son aproximadamente 40 citas programadas, pero adicional a eso se deben atender a personas que vienen con un fallo de tutela, que no tiene cita programada y que viene con una resolución que no tienen cita programada, yo diría que en promedio entre 50 y 60 personas a la semana como mínimo.

8. *¿Cuáles son los servicios con mayor prevalencia que asisten?*

R: Es decir eso depende de la política pública que esté funcionando en el momento, antes se atendía para la inscripción a registro único de víctimas eso ya rebajado un poco, ya se atiende más personas que reclaman el derecho a la indemnización por vía administrativa como parte del derecho a la reparación del derecho de la víctima, se atiende muchas persona que viene solicitando ayuda humanitaria o que vienen solicitando priorización de la reparación, se atiende personas que vienen a solicitar ayuda para el derecho a la vivienda; son como los temas más recurrentes pero nosotros hemos atendido muchas cosas, es decir desde el centro de atención a víctimas se comenzó a atender el tema del acceso al agua potable del granizal eso un caso de litigio estratégico y de gran incidencia, lograr acueducto y alcantarillado para las gente de la vereda granizal es lograr alcantarillado para 24.000 personas eso lograr a través de una acción jurídica un acción que bien podría representar el número de habitantes de san jerónimo y sopetrán pero digamos que no son unas acciones específicas ni estáticas aquí estamos trabajando para lograr pensión de invalidez para personas víctimas del conflicto, estamos trabajando por la anulación de una norma que afectan a las víctimas desde la atención humanitaria, es decir hacemos muchas cosas, yo asesorías a estudiantes que tiene problemas con temas inherentes a las víctimas.

9. *¿Bajo su percepción cuál es la discapacidad que más se presenta aquí en el CAV?*

R: Obviamente en que son víctimas del conflicto armado interno son originadas en el conflicto armado interno son en un contexto de la guerra es decir llegan personas con diferentes discapacidades acompañas pero muchas de ellas que sí afectan la movilidad, es decir digamos que son por heridas de bala las personas parapléjicas o cuadripléjicas, pero también tenemos personas que han sido afectadas por minas antipersonal aparatos explosivos no convencionales entonces estas personas tiene múltiples afectaciones, muchas personas que viene por heridas de balas que causan deformidades en su cara o en su cuerpo pero yo diría que el 90% que nosotros atendemos tienen que con heridas originadas en el contexto de la guerra y que afectan su movilidad.

10 *¿considera usted que la información que se entrega tan oral y escrita en el turno de taquilla, en el turno de consulta es clara para ellos?*

R: Siempre hacemos un esfuerzo una asunto que es bien relevante es que el consultorio le permite a los estudiantes a entender población del común cuando hablo de una persona del común no lo hago de manera peyorativa atendemos a personas con baja formación académica con tan baja formación académica que hay términos jurídicos que para las personas no es fácil de entender términos jurídicos del derecho, entonces esa entrevista que nosotros le hacemos a los usuarios esa atención que nosotros le hacemos también tiene que servir para que el estudiante se ponga de frente a una situación que se le va a presentar en la vida es interlocutor con otra personas que no tiene formaciones técnicas ni jurídicas ni nada de esas cosas que son formaciones muy específicas de los abogados le toca a el estudiante la situación de traducir el término a cosas en palabras para el ciudadano sea totalmente comprensibles entonces hacemos el esfuerzo de que el ciudadano se vaya entendiendo perfectamente lo que se le está diciendo y que entienda cual es el procedimiento que sigue donde tiene que llevar la acción y cuánto tiempo tiene que esperar y que significa que

hay un fallo y porque es importante que cuando salga el fallo el vuelva o que cuando salga la resolución el vuelva sino lo hacemos tan claro lo que puede suceder en que hagamos un daño, entonces una personas que se va sin entender perfectamente lo que tiene que gestionar o lo que tiene es una persona que bien podría en el derecho es no persona que no bien a comparecer ante el consultorio y quedar con ese derecho eternamente violentado o desconocido entonces uno no puede asegurar 100% las cosas de las personas que vienen aquí se van con una comprensión plena y ... de lo que se le dice pero sí creo que en una gran parte logramos que las personas se vaya con una muy buena comprensión de lo que tienen que hacer con una muy buena comprensión de lo que tiene que hacer y una muy buenas comprensión de las consecuencias de lo que se le hizo y ella pueda volver al consultorio.

11. Si este centro como usted dice asume retos asume dificultades ¿porque coordinador de este centro y no de otro?

R Pues porque la vida es así, porque yo tengo más experiencia en este trabajo porque este trabajo, es decir el acercamiento al tema de víctimas del conflicto y de desplazamiento fue el tema del trabajo del pregrado cuando yo estaba terminando la carrera desde antes de terminar la carrera por ahí desde 1999 y yo empecé a pensar en el trabajo de grado y yo termine la carrera en el 2001 - 2002 y me gradué como en el 2004 entonces ese tema siempre había sido como un tema de mi interés como un temas que yo venía trabajando que no solamente lo venía estudiando en la universidad sino que lo comencé a trabajar en unas acciones en algunas intervenciones que hacía por ejemplo con corporación región, entonces me fui encausando por esa área y la universidad me contratado específicamente por la experticia que yo tenía y el conocimiento que yo tenía en el tema y ya de ahí para adelante he estado en este centro, hago otras cosas porque me corresponde hacer otras cosas en la facultad pero este es el tema como el que mejor domino además porque yo

hice la especialización la hice en derecho constitucional y este tema tiene mucho que ver con derecho constitucional, entonces a mi digamos que aún lo cambien y lo ponga a coordinar otro programa o que le ponga hacer otra de alguna forma es perder una experticia que uno ya tiene que uno ya maneja que tiene ya tiene la secuencia de las leyes de la jurisprudencia el dominio y sería un desperdicio, porque desde acá siento que en esto puedo hacer mejores cosas que en otra área

12. Nos recuerda cuánto tiempo lleva de vinculado en este centro.

R: Desde el 2007, llevo 12 años, cumpla 12 años en mayo como coordinador del centro, y he visto pasar muchos estudiantes, muchos de ellos ha terminado trabajando en el área en el tema de víctimas algunos de ellos se volvieron profesores de la universidad en razón de este tema yo creo que es el sitio donde mejor puedo estar además yo tengo un gusto personal por el tema creo que puedo ayudar más desde este espacio que desde otro y si me pongo a trabajar discapacidad tengo como ciertas dificultades con las personas con discapacidad, entonces me gusta menos ese tema que el tema de las víctimas.

13. Conoce algún proceso que se haga en el consultorio que ayude a la inclusión?

R Yo siempre he considerado que estas cosas son como los bebés y que a las cosas hay que darles tiempo hay veces que las cosas hay que empujarlas o que presionarlas para que el pero son temas que apenas se viene implementado en el consultorio para mí se me hace inconcebible que la parte de la accesibilidad siga teniendo problemas en la universidad porque eso no depende de la existencia de ningún programa depende de la aplicación de las leyes, y la aplicación de las leyes a veces en gran medida depende de los dolientes, pero también depende de posiciones éticas, políticas y de conocimiento de los funcionarios públicos, entonces a mí me parece inconcebible que después de 20 años de que la corte constitucional falló una tutela de la .. de la universidad adecue sus instalaciones, la universidad haya paralizado todos los procesos que son de adecuación

y que le de prevalencia sólo a las nuevas construcciones pero a las que son de adecuaciones de adaptaciones de hacer entornos que sean accesibles entornos que ya estaban volverlos accesibles es un trabajo sumamente lento como que no cuenta con los recursos entonces como que la sala de audiencias del consultorio se hizo -...- algún día va a llegar un niño o un estudiante con discapacidad a utilizar ese espacio tiene que hacer reformas entonces eso a mí me parece inconcebible pero yo creo que eso no debiera depender de que exista una mesa de discapacidad ni nada de esas cosas es decir los programas que tiene que ver con discapacidad debieran de ser relevantes para la formación de los estudiantes para la ecuación de la carrera la implementación de carreras que sean abiertas a todo tipo de discapacidades para ese tipo de cosas que tiene que ver con la planeación hacia futuro y no con las modificaciones físicas y en el entorno de la universidad creo que hay programas que son muy interesante por ejemplo yo he visto que algunas compañeras están haciendo un cursos de lenguaje de señas y a mí me parece una cosa maravillosa porque es un espacio que va a formar a profesionales -.....-desde lo técnico no es lo mismo hablarle a una persona sorda sobre el dolo sobre la culpa sobre la preterintencional el abogado podrá traducir eso de una manera, porque me imagino que preterición no es una palabra de traducir en lenguaje de sordos, en lenguaje de señas no creo que haya una seña tan específica de dolo preterintencional que se requiere en el contexto de la facultad de derecho yo creo que se una atención de un sordo en el consultorio jurídico debe ser muy importante debe ser fundamental.

Yo si conozco algunos programas de la universidad, la universidad tiene programas como préstame tus ojos, desde hace mucho desde antes de que yo entrara a la universidad, -- préstame tus ojos a tenido un avance abismal fue una tutela que yo puse hace 20 años contra la universidad que le fallo la corte constitucional porque ... se cumpliera la tutela entonces cuando hago yo la ... cuando a mí me están afectando yo voy a una región, digamos vamos a Santa fe de Antioquia donde logre que un baño se adecuada para personas con

discapacidad, fui a Yarumal y también logramos que el acceso a la universidad, adecuada... pero esos a... generalmente pasa lo mismo que con la tutela pero estrenarme el asesor fue cuando comencé a estudiar la especialización. por qué los ascensores se instalaron una año después de que me graduara pasa lo mismo cuando yo reclamo un baño en una regional, en Amalfi reclamen un baño y apenas está en proceso ya está los diseños, ya están los estudios ya está en la fase presupuestal y yo termine en Amalfi en diciembre de este año lo que uno tiene claro es que en razón de que la discapacidad no puede dejar de reclamar los derechos aunque sea para que otros los disfrute porque uno si dice que aquí hay un compromiso de la universidad se vaya ...adaptando a las personas con discapacidad lo que pasa es que el querer de uno no marcha al mismo ritmo de las gestiones administrativas de la universidad.

14. Para terminar, hagamos dos preguntitas sobre esos derechos de las personas con discapacidad ¿cree que usted la creación de la conversión de los derechos personas con discapacidad es garante del cumplimiento de los derechos de la misma?

R: Yo creo que la conversión aporta a la garantía de los derechos, a la ratificación de los derechos a la actuación ..pero si uno fuera coherente con lo que tiene en la constitución del 1991 estaría el artículo 13 que es el artículo que habla del derecho a la igualdad está el artículo 47 que habla de la educación, artículo 67 que también habla de de la educación, yo diría que garantizar la igualdad no dependería de una conversión porque la igual es un derecho que se debe garantizar por sí mismo, hay que hacer no por la igual si no porque se está violando el derecho al libre desplazamiento de las personas con discapacidad.

La conversión no se defiende por sí misma ningún instrumento de derecho internacional humanitario, de derecho internacional de los derechos humanos se defiende por sí mismas que

todo desde la revolución francesa y la declaración de los derechos humanos pues son conquistas de los seres humanos son conquista que han valido sangre que ha valido esfuerzo que ha valido movilizaciones sociales de los derechos de con discapacidad pero esa persona no se va a defender , Colombia expide pero ahí se queda como letra muerta es increíble que desde 1997 se expidió la ley 418 que consagra el derecho a una pensión de las víctimas del conflicto armado que era el 50 % de su capacidad laboral desde 1996 y solo hasta hace 8 años se empezó a hablar de esto y empezó a reclamar y la corte constitucional empezó a fallar sentencias al respecto, entonces yo realmente no creo que la convención se defiendan por sí misma, la convención se defiende sino las personas la defienden y que para garantizar los derechos de las personas con discapacidad ni siquiera debía de existir la convención debería existir el artículo 13 de la constitución y el artículo 47 y 67 que son los que consagran como la columna vertebral de los derechos de las personas con discapacidad, toda persona con discapacidad hay una obligación de adoptar las medidas afirmativas para garantizar a esa persona el disfrute de sus derechos fundamentales de sus derechos económicos culturales y sociales etc. yo creo que la normativa colombiana tiene suficiente herramientas para garantizar los derechos de las PCD es pide pero yo tengo una percepción de que la constitución de 1991 es como recoger como todo lo que hay como todas esas obligaciones que hasta ese momento de 1886 no estaba pero todas las obligaciones consagradas en instrumentos de derechos humanos en la carta de la OEA, en la carta de la ONU que son todas las convenciones y todo los instrumentos internacionales que consagran derechos que tiene que ver con todos los seres humanos y los dichos en la constitución entre el artículo 11 al 51 como derechos fundamentales y de ahí para adelante los derechos económicos y culturales es decir a partir de la constitución misma los derechos de la personas con discapacidad s debieran de garantizar sin que exista ningún otro instrumento ahora existen los instrumentos Si, y tiene una utilidad y hace parte del bloque constitucional o lo que en la constitución no está escrita ya está

escrito en una convención y que a Colombia adoptarla se incluye como parte del bloque constitucional y las obligaciones que allí están consagradas se vuelven obligaciones para el estado colombiano se expide la ley 1618 que es la ley estatutaria de discapacidad y entonces esas normas que incluye en la ley estatutaria son más ... y exigibles digamos desde ahí como derechos fundamentales todas esas normas son muy importante depende en gran medida de que se adopten decisiones políticas es decir desde la ley 361 ya habían establecido unos derechos por ejemplo el derecho a la accesibilidad a los edificios públicos las obligaciones de modificar el sistema de transporte urbano, etc. pero cuando ... vemos que cuando vamos a ver buses adaptados en Medellín, creo que no más de cinco años que los primeros que trajeron fueron los sistema metro, pero eso también tiene un origen en la reclamación de las personas porque en Transmilenio Bogotá se presenta una acción de tutela hace como unos 8 años de las personas con discapacidad reclaman que al servicio público de transporte le faltaba el tema de la accesibilidad y a partir de ahí, de esas reclamaciones de ciudadanos es que se puja las decisiones del ministerio de transporte ahora entonces ud en Medellín ve los buses de las empresas privadas que también tiene trampas de acceso y no como para felicitarlo de los buses de las empresas privadas de transporte, es todo no un porcentaje, todos los buses deberían de tener acceso para las PCD por que el transportador pues las empresas privadas de transporte deben de garantizar de que sea para todos los usuarios que es un tema constitucional que es el derecho a la igualdad hoy todavía se da por lo menos los buses del sistema metro no pero en las empresas de transporte privado si se da, que se da que pasa 3 buses sin accesibilidad y uno con accesibilidad entonces el ciudadano puede salir a cualquier hora y saber que 10 minutos después pero la persona con discapacidad tiene que salir a esperar y se sigue dando una violación eso son avances importantes para las PCD que les permite integrarse de una ... mundo laboral, un mundo social a la recreación etc. que todavía nos falta en mucho

15. ¿Conoce ud cuál es la ley que ratifica la convención en Colombia?

R: Vea yo no la conozco, pero uno realmente aprende los abogados las leyes que se aprende son como las que más usa pero yo voy y pastelero sé que es la 1346 de 2009 digamos que como el asunto sería lo más importante que las personas que a partir del artículo 13 es suficiente para reclamar el derecho a la igualdad y un trato igualitario o la adopción de unas medidas diferenciales para las personas con discapacidad ¿tan importante conocer el número de la ley? no, yo se algunas ley 371 porque yo he trabajado y sé que la 1618, en fin, conozco normas y me acordaba de la convención no conozco la ley pero sí sé que Colombia lo ratificó pero no tengo que saber y las he estudiado pero la ley aprobatoria.

*Nota informativa.

ENTREVISTA 2 (ENT 2)

Fecha de realización: Lunes, 6 de Mayo de 2019

Buenos días, siendo las 10:22 am, 6 de Mayo de 2019. Estamos reunidas con ----- también es integrante del Centro de Atención a Víctimas de Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate”

1 ¿Qué vínculo tiene con el CAV?

R: Soy abogado@ y docente y acompañante del proceso de asesoría del centro de atención a víctimas, y docente de apoyo.

2 Bajo su percepción ¿Qué es el CAV?

R: El centro de atención a víctimas está creado para la prestación del servicio jurídico a las víctimas del conflicto armado, cualquier tipo de victimización que está dentro de este marco. Entonces lo que se busca es la protección de derechos constitucionales de esta población, se hacen acciones de tutela, derechos de petición, se hacen conceptos jurídicos, revocatorias directas, impugnaciones, solicitudes de revisiones ante la corte constitucional, todos los recursos que consideremos que sean posibles frente a un caso concreto de una persona víctima del conflicto armado, podemos interponerlos acá, los que puedan ser realizados por algunos practicantes de octavo semestre de derecho, tenemos unos auxiliares y dos docentes que estamos acompañando el proceso académico de revisión. Adicionalmente se hace cabildeo, algunas acciones de litigio estratégico, por ejemplo, normas que vienen afectando los derechos de la población víctima, nosotros lo que hacemos es pensar en unas acciones de nulidad, hemos interpuesto acciones de nulidad, en compañía con otras universidades. Este centro hace parte de un proyecto más amplio financiado en parte por ACNUR Colombia y allí ellos financian consultorios jurídicos de diferentes universidades del país, entonces con esas universidades hacemos unas sesiones de litigio estratégico. Y entre todas hemos demandado algunas normas que son vulneradoras de derecho de las víctimas, y se demanda ante la corte constitucional o el consejo de estado dependiendo del tipo de norma, adicional a este litigio estratégico, tenemos cabildeos, presentación de informes ante la corte constitucional sobre el cumplimiento o incumplimiento de los derechos de las víctimas en relación con la ST025 De estado de cosas inconstitucional, adicionalmente ante las entidades públicas (personería, defensoría, contraloría a veces podemos hacer Algunas actividades conjuntas o participar en apoyo a la mesa municipal de víctimas con esas entidades u otras entidades en formación de derechos para la población, hacemos también unas brigadas de atención a la población por fuera del centro que está en el consultorio jurídico y lo que se busca es llegar en los barrios a la población para que personas que no puedan venir o

trasladarse hasta acá, puedan ser atendidos directamente allí, vamos auxiliares, practicantes y docentes a este tipo de actividades

3 ¿Hace cuánto se creó el centro de atención a víctimas?

R: No tengo tan clara la fecha, pero creo que fue antes tal vez 2004.

4 ¿Hace cuánto comenzó a trabajar en el CAV?

R: El año pasado en el 2018

5 ¿Por qué trabajar en el CAV y no otro servicio de los brindados por el consultorio?

R: por qué me buscaron directamente para ser parte del centro de atención, por qué yo ya tenía experiencia previa de trabajo con atención a víctimas y trabajé por más de tres años la personería de Medellín en el programa de atención a víctimas de la personería y había trabajado con el programa de restitución de tierras y fui consultora de ACNUR interiormente, he sido docente en muchas instituciones y trabajado mucho tiempo el tema derechos humanos y derechos de las víctimas. He escrito artículos en revistas sobre este tema, tengo especialidad en esto.

6 ¿Cuántos usuarios atiende por semana y prevalencia de atención?

R: Cuánto a la cifra no podría decir, mira te puedo pasar las estadísticas del año pasado, y lo que llevamos de este trimestre te lo puedo pasar.

las cifras son muy elevadas y un número bien alto de personas son atendidas, podría ser más, el asunto es que no tenemos tanta capacidad humana para hacerlo, cierto, tenemos seis practicantes que atienden un turno de cuatro horas a la semana cada uno no alcanza para cubrir todos los

horarios del centro tendrá víctimas del centro funciona de ocho de la mañana cuatro de la tarde todos los días, en jornada continua de lunes a viernes.

Y las citas se dan un día a la semana, los viernes de ocho a diez de la mañana, generalmente antes de las diez de la mañana ya se han repartido todas las citas de la semana siguiente, pero solo se puede atender una persona por hora en el CAV porque no tenemos muchas personas como te decía para atender, tenemos unos auxiliares que están con unas horas a la semana doce horas a la semana. Tres o dos estudiantes dos horas a la semana y tenemos una persona que está allí como monitora y está treinta horas a la semana, se acompaña a los estudiantes y adicionalmente ellos también atienden población, pero no alcanzan a cubrir pues una cantidad muy amplia de personas.

Los servicios más concurridos son los que te había señalado mucho derecho de petición, muchas acciones de tutela frente al tema de atención humanitaria, frente al tema de registro de inclusión a víctimas y adicionalmente revocatorias directas hacemos muchas porque a las personas no las quieren incluir en el registro único de víctimas, entonces nos vamos por esa revocatoria directa y acciones de tutela también por este motivo y por atención humanitaria, eso es lo más prevalente.

7 ¿Atención a personas con discapacidad y prevalencia?

R: Claro se atienden personas con discapacidad muchísimas eso es uno de los criterios de priorización para la indemnización y también para la entrega la atención humanitaria entonces sí si se atiende un alto porcentaje de personas con algún tipo de discapacidad por enfermedad psíquica física.

La prevalencia más grande de estas discapacidades.

Yo pues en cifras la verdad no te sabría decir creo que podríamos hablar con la auxiliar que ella está; yo estoy diez horas a la semana en el centro solamente, pero ella está treinta horas a la

semana y por ella pasan todos los usuarios del centro y creo que está muy repartido entre las discapacidades físicas y mentales hay

mucho de discapacidad mental también producto de la violencia armada hay muchísimas he digamos diagnóstico de cosas o personalidad bipolar o diferentes enfermedades mentales que también son muy complejas.

8 ¿Qué percepción tiene de las personas con discapacidad?

R: pues digamos que yo he trabajado con personas con discapacidad desde hace muchos años yo me gradué hace dieciséis años y yo en la universidad ya trabajaba con personas con discapacidad yo era guía cultural y como guía cultural apoyaba al programa que tiene la biblioteca con personas invidentes para que ellos aprendieran a conocer la universidad para que los estudiantes recién ingresados a la universidad pudieran reconocer rutas desde el ingreso de donde tenían pues ellos donde los dejaba el bus o el metro en fin hasta sus facultades para que tuvieran una movilidad adecuada entonces yo trabajé con personas con discapacidad desde la universidad pueden ser más de veinte años acercándome a personas con discapacidad me parecen personas increíbles con una gran capacidad de adaptación de recursos he que adicionalmente cuando ya entran a la universidad ya tienen una gran perspectiva de lo que quieren y se esfuerzan, se esfuerzan bastante por lo que quieren las personas que llegan acá

Son personas que buscamos que tengan un trato diferencial, que se les atienda más rápido por ejemplo, a veces se les den las citas no telefónicamente sino de manera personal que si ya llegaron acá y tienen una consulta les abrimos un espacio para que puedan ser atendidos directamente tratamos de tener un trato prioritario con ellas pues que si generalmente también si por ejemplo hay una discapacidad mental que nos hemos encontrado con ese tipo de usuarios acá que son muy complejos procuramos entonces tener un mayor cuidado y la atención, tener más

paciencia mayor escucha he mayor tranquilidad, ser más claros también en los procedimientos con ellos, tratamos de atenderlos rápido también tratamos de dejar claridad de hasta dónde podemos acompañarlos nosotros, porque también hay algunas personas en situaciones de discapacidad mental que pues que se tornan agresivas eso también nos ha pasado, pero digamos que ha sido una política del centro de atención también acompañar esos procesos de una manera muy digna, con un trato muy adecuado con estas personas.

9 ¿En la consulta considera sé que la información entregada es oportuna?

R: Pues eso es lo que nosotros buscamos somos claros con los estudiantes en qué eso es necesario, somos claros con los auxiliares en qué eso debe entregarse de esa forma y yo confié en que se haga así, lo que yo he escuchado pues de los estudiantes de los auxiliares en el tiempo que yo estoy que son diez horas a la semana es así sí he visto que es una atención oportuna, que es una información oportuna clara que todos se les describen documentos ¿cierto? listo yo creo que sí pero adicional a esos papelitos a veces escriben otras informaciones, es decir cómo hay información por caso que ya es muy específica se entrega ese papel pero adicional se entrega a otro documento donde los estudiantes escriben por ejemplo a usted le toca ir a la UARI o le toca ir a la unidad de víctimas.

NOTA: Se hace alusión en un intervalo de dos minutos de los volantes informativos del consultorio en general.

nosotros lo que hacemos cuando la persona llega se revisa la documentación, cuando se le revisa la documentación se le dice, mire la ruta jurídica es esta, si a falta de algún documento a la persona se le dice por favor traiga este documento, va a reclamarlo en tal parte o tráigalo su usted no lo tiene, o sí lo tienen dentro de sus papeles por favor o se le dice a qué entidad tiene que ir por él, se le da nuevamente una cita por el cual se le dice debe llamar para tenga una cita.

Y luego la persona viene y se le hace toda la información, es eso lo que nosotros hacemos la persona siempre está acompañado de que los estudiantes de acuerdo al caso concreto hacen un documento donde le dicen a la persona debe traer esto, por ejemplo con el tema de atención prioritaria para la indemnización de víctimas cuando tienen algún tipo de discapacidad se les dice , se las hacen los derechos de petición por ejemplo antes estaban solicitando que la EPS les hiciera un certificado específico, se les hacía todo el trámite para la EPS para que les dieran ese tipo certificados por ejemplo. adicionalmente y esos con explicación cierto. adicionalmente se hacían acciones de tutela sí era necesaria y cuando ya están los certificados y además se hace el derecho de petición también a la UARI para que se reconozca que esa persona debe ser sujeto de un especial turno para la indemnización administrativa. O para la pensión que se entregaba

qué diferencia tiene este consultorio víctimas cuatro al de ustedes dos, se atienden casos similares pero el usuario decide si se va para allá o se viene para acá.

10. ¿Cuál es la diferencia del consultorio 1-2 y la 3 y 4?

R: Y a diferencia de los practicantes, los practicantes de allá son de noveno y décimo semestre y los de acá son de octavo semestre. Y acá somos solamente dos docentes y Jaime que están un poco más de tiempo que yo apenas estoy 10 horas a la semana, la infraestructura totalmente diferente, en él de allá atienden más gente porque tienen un montón de estudiantes en cada horario, ellos no tienen tiene una persona atendiendo por hora, atienden muchas más personas, la cantidad de gente que atienden, allí atienden también otros no solo de víctimas, lo que pasa es que como hay tanta cantidad de víctimas con vulneración de derechos buena parte de la población que terminan atendiendo son víctimas.

Allá también atienden el tema de civil, laboral, algunos casos de penal

puede variar, de familia atienden mucho, porque el de allá es para todo, todo tipo de temas y en derecho administrativo eso se circunscribe en el área de derecho administrativo de ese consultorio, en cambio acá nosotros nos centramos sobre el tema de atención a víctimas.

11 ¿Conoce algún proceso de formación que se lleve en el consultorio que favorezca la inclusión?

R: pues hay una línea de trabajo de personas con discapacidad en el centro en el consultorio y hay una línea de trabajo específico para eso específicamente.

Como otros cursos dicen ustedes o en actividades de sensibilización específico el programa específico que les estoy diciendo eh pues a los estudiantes tengo entendido que también dentro de las asesorías se les dice como que hay que tener un enfoque de derechos para la atención de manera general.

Y yo creo que también están los docentes, los docentes que yo supongo que en el consultorio de allá debe tener una atención similar a la de nosotros, nosotros tenemos de directriz la atención con población con discapacidad, hay una ruta por ejemplo lo que les decía ahorita. A es una priorización de indemnización administrativa, a es para el reconocimiento de atención humanitaria, para ellos se tienen unas rutas como específicas, como las acciones jurídicas tienen ciertos argumentos y a ellos se les da ciertas asesorías y se les piden ciertos documentos.

A los estudiantes se les sensibiliza como con el trabajo de las personas con algún tipo de discapacidad física o mental se les brinda que deben tener un tacto prioritario claro con mayor cuidado si se requiere más tiempo también se puede agotar más tiempo allí también algunos casos son entregados a personas específicas del centro por ejemplo algunos auxiliares tienen trabajos con personas que tienen cierta situación de discapacidad porque pueden tener una mejor atención, porque además están más tiempo dentro del consultorio. Por ejemplo, ese tipo de directrices

nosotros las tenemos como consultorio, tengo yo entendido Qué otros espacios también deben tener ese mismo criterio.

12 ¿A usted dentro del consultorio le han tocado estudiantes que digan no quiero atender a esta persona, me impresiona, su discapacidad me molesta, me asusta?

R: No, no he tenido personas que hayan manifestado eso, con el tema discapacidad mental es que si se evidencia que se hace más difícil el trato. Por eso hay que tener mayor cuidado porque se ponen más agresivos, no todos los de discapacidad mental, hay algunas de estas personas muy particulares que en algunos casos han presentado algún tipo de sobresalto, ahí es que intervenimos, de pronto algún docente si estamos ahí, alguno de los docentes intervenimos acompañamos el caso, el auxiliar- estudiante pues Procura ser acompañado por nosotros, nos cuenta o nos damos cuenta porque se sobresaltan, salimos acompañar este tipo de casos, digamos que ahí nos damos cuenta que el programa de apoyo al apoyo que nos acompaña a nosotros también nos da herramientas para que nosotros podamos acompañar personas con discapacidad en algunas cosas.

13 ¿conoce usted procesos asertivos de inclusión y acceso a la justicia de personas con discapacidad?

R: sí, Nosotros hemos hecho acciones jurídicas que han logrado ese tipo de acompañamiento y con el tema del BUPE, Qué es el proyecto que se tiene para. Pues el BUPE es una estrategia de la universidad de Antioquia para financiar proyectos en toda la Universidad donde se vinculan diferentes disciplinas del conocimiento Generalmente, entonces hay un proyecto que es con la Facultad de salud pública tengo entendido Y lo que se busca... de este proyecto les puede hablar más el profesor, porque cuando yo llegué él ya se había ejecutado, en este momento está en una

etapa de ejecución, pero el año pasado estuvo parado y este año lo que está es en empezar a identificar a algunas personas para financiarles el 50% del concepto que debe dar junta Regional de clasificación de invalidez, están en ese proceso. La población venía hace dos o tres años en el proyecto, el año pasado quedó paralizado y este año Ya empezaron a contactar otra vez desde hace como dos meses a los usuarios para mirar las personas más vulnerables, para que un dinero que fuera destinado a ese proyecto, me parece que es un claro acierto desde la universidad de Antioquia y de otras facultades que están buscando la demanda de una norma para que no tuvieran que hacer este procedimiento desde la junta Regional de clasificación y eso le puede hablar más el profesor que es el coordinador del proyecto, adicionalmente continúa o culmina con la financiación de este para un número de personas significativo

14 *¿Conoce usted la convención de personas con discapacidad?*

R: La he leído, la he visto, pero en sí o me acuerdo mucho. Pero hace mucho tiempo, hace mucho mucho mucho tiempo, si me acerqué a ella, porque trabajaba en la personería de Medellín y allá atendemos muchas personas con discapacidad, entonces hacía acciones jurídicas para población con discapacidad, por mi trabajo.

15 *¿cree usted que la convención garantiza el acceso a los derechos de las personas con discapacidad?*

R: Yo creo que tiene unos artículos que se hablan de cómo la población necesita acceder, creo que hay un asunto también de de falta de voluntad política de las diferentes entidades administrativas que necesitan invertir recursos en pro de esa ejecución de esa consecución de los derechos de la población con discapacidad y que creo que ahí entonces, el derecho de petición y la acción de tutela también cumplen un papel muy importante en que las personas conozcan sus derechos, que esa convención la articulen con el bloque de constitucionalidad, a la constitución

política que la incluyan también en el artículo 13 de la constitución del derecho a la igualdad y atención, Pues con enfoque diferencial a la población más vulnerable y que desde ahí se puedan trabajar y hacer efectivos los derechos creo que es un asunto financiero que generalmente está más difícil, la norma está lo que pasa es que hay que empezar a aplicarla con proyectos claros que definan unos presupuestos y unas acciones.

16 ¿Percibe usted barreras en el CAV?

R: faltan, falta mucho al centro de atención a víctimas, al estar ubicado en el centro genera facilidad por una centralidad para la mayor parte de la población, pero en general hay dificultades también para acceder, porque Mira esta calle es compleja venir hasta acá, es complejo ir hasta la universidad de Antioquia y andar todo el campus para una persona con discapacidad es complejo, entonces en general nos falta muchísimo. Yo creo que la norma es muy bonita y hay muchas normas que los amparan la corte constitucional también han amparado muchos derechos, pero si falta más en todo este proceso.

Ahora internamente para Acceder al centro de atención a víctimas yo creo que Hay facilidades está en un primer piso hay una puerta amplia, yo le quitaría algo a los cubículos para que pudieran ser más fáciles para atender a las personas en silla de ruedas, pero en todo caso pueden estar sentadas allí, creo que se podría mejorar esa parte de los escritorios para que no tengan ese impedimento de que las piernas entren en ambos sentidos para el escritorio, pero en general creo que hay una adecuación. Ahora con los baños ahí hay dificultades también porque son muy pocos baños en esa instalación, porque los baños para la población con discapacidad están cerrados. Se ven dificultades aún.

ENTREVISTA 3 (ENT 3)

Fecha de realización: Lunes, 6 de Mayo de 2019

1 ¿Qué tipo de vinculación tiene con el CAV?

R: Yo soy monitor@, yo fui estudiante, luego auxiliar y ahora monitor@.

2 ¿pero ya eres graduada?

R: Soy estudiante, pero ya no de consultorio 2, es que nosotros manejamos cuatro consultorios como materia.

la primera se ve en el séptimo semestre sobre mediación y conciliación

el segundo es alternativo entre esos está el centro de atención a víctimas, bueno hay muchas ofertas derecho de los animales, seguridad social, contratación estatal y entre eso está el centro de atención a víctimas, yo lo matriculé en práctica de consultorio 2 y fui practicante en ese momento, yo en ese momento era auxiliar administrativo en la facultad de comunicación como yo me di cuenta, bueno allá el trabajo era muy bueno y yo incluso tenía mucho tiempo, pero ya se volvió algo mecánico y que era más secretarial, yo me di cuenta que acá los auxiliares ya se iban y que ya estaban terminando materias, entonces yo le dije al profe que yo estaba interesada y él me dijo que presentará la hoja de vida para cuando saliera la convocatoria y quedé por qué los demás aspirantes nunca habían pasado por la práctica pues ahí quedé yo ya había pasado por la práctica y ahora soy monitora, pues esa es mi vinculación. Ahora estoy en el nivel nueve ya estoy haciendo consultorio 4 pues allá yo matriculé consultorio tres y era auxiliar y ahora en consultorio cuatro soy monitora.

3. ¿Por qué escogiste el CAV para trabajar?

R: Pues por la inducción, en la inducción la hizo la profe Lina Oquendo y ahí estaba el profe Jaime, él ya había sido mi profesor en una materia que se llama derechos y garantías en él

semestre cuarto o quinto, yo ya tenía la referencia de él, yo sabía qué era exigente, aprendemos mucho pero exige y la profe Lina planteó en la inducción que la práctica estaba muy ligada al acercamiento de las acciones jurídicas, la atención usuarios, en resolver en tiempo digamos real todo lo que se vaya presentando, todo lo demás y yo dije eso es lo que yo necesito ya que yo siempre me sentí muy temerosa en construir acciones, yo necesito práctica entonces en eso, yo no pensé tanto en son víctimas, voy a aprender a hacer acciones jurídicas por eso fue que yo cogí la práctica cuando llegó el programa yo dije en qué me metí, Dios mío qué es esto yo cómo voy a poder con eso por Dios santo.

Ya estando en la práctica me dio una tusa increíble qué horrible yo dije no voy a estar pasando penas y consultorio jurídico porque con grupos de ocho personas no, entonces yo dije que hay que estar a nivel y se me hizo un grupo muy nivelado al menos cuando yo fui un grupo muy nivelado, todo el mundo muy responsable y todo la exigencia era brutal porque sí, el turno los documentos extra turnos venir a las asesorías requiere mucho más tiempo mucho más compromiso que otras prácticas pero lo que uno recibe es mucho conocimiento mucho manejo mucha agilidad y consultorio tres y cuatro llega mucha víctima ya para nosotros un recorrido ya brutal en comparación a los otros compañeros a mí de hecho hice consultorio rural ya me llaman de alcaldía salgar a preguntarme cosas qué entonces es muy es más lo que uno recibe básicamente.

4 ¿Conoce usted la historia de la Creación del CAV?

R: sobre los inicios no se mucho yo lo que sé es que el inicio porque él sobre el tema de la población desplazada o el desplazamiento forzado consistió como el trabajo de grado del profe entiendo yo y que el cómo junto con la profe Berta Fanny y otras personas más junto con Águeda se creó el programa y se maneja en cierta formas antes sé que el ánfora el sistema que manejamos

ahora empezó como en dos mil trece el proyecto BUPE fue como hace cuatro años dos tres no sé, pero así sobre el asunto histórico del programa muy poco.

5 ¿Cuál es la finalidad del CAV?

R: para brindarle atención a la población desplazada en cuanto el acceso restableciendo de sus derechos

6 ¿Te parece el ANFORA y sus ESTADÍSTICAS fuentes confiables de información?

R: Me parece espectacular el ANFORA la plataforma de hecho es bonita es muy bonita los colores en la forma en la gráfica en la forma de estandarizar la información que primero la personal luego la del grupo familiar y luego sobre el hecho victimizante eso le va permitiendo también en la entrevista ir conociendo a la persona y luego abordar como él tema que no sea un asunto tan abrupto que mira pasa esto no sé qué, hace que al menos cuando viene por primera vez yo con calma primero vamos hacer esto luego esto y sobre la marcha lo vamos como asesorando entonces eso ayuda mucho organizar la atención cuando la persona llega por primera vez cuando no llegan por primera vez ya todo está ahí y siempre se les dice firme el consentimiento la idea de que esto lo tengamos aquí para archivo y estadística no se va a divulgar y también funciona para el usuario regrese no haya que preguntar todo otra vez hago cómo más rápida la atención se me parece genial él ANFORA me parece genial es página de habeas data privada, uno matrícula y luego nos dan el nombre y usuario pero ya cuando ya se acaba se acaba. yo tenía acceso al ANFORA desde que era practicante por el asunto de todos los roles que asumido acá pero cuando ya no trabaja acá ya se acaba el acceso a la página.

7 ¿Sabes tú cuál es la información que se entrega a los usuarios tanto de manera oral o escrita, es clara y oportuna?

R: para ellos es bueno. yo creo que es clara porque uno trata de utilizar herramientas para información quede lo más clara posible y de hecho nosotros tenemos sesiones de apoyo el apoyo en las que se habla sobre eso cómo hacemos para que la atención no genere estrés en el usuario y en uno entonces siempre como que se repite o se parafrasea o uno le dice al usuario bueno este es el momento para hacer preguntas pregúntame tiene alguna duda o si alguna cosa pues empezamos con una hoja la ruta es esta primero pasó esto luego lo otro con flechas y todo lo demás, entonces yo desde mi experiencia creo sí, de todas maneras son persona pues de escasos recursos en muchas ocasiones son muy viejitos vienen como de campo campo es más complejo que retengan tanto que no la entiendan que retengan la información entonces ahí es cuando es necesario cómo dejar cositas por escrito o sea más allá del documento cositas por escrito yo siempre digo sí quiere lo lee yo explico aquí el documento más o menos tiene esta información la solicitud versa sobre esto recuerde que quedamos en esto y aquello que usted tiene que entregarlo así o así siempre tratamos de ser lo más claro posibles.

De pronto habrá un margen de error ya sea por nosotros o por los usuarios, pero básicamente yo creo que sí

7 ¿Para ti qué es discapacidad?

R: la discapacidad es demasiado ambiguo me queda amplía esa pregunta porque haber

Cuando o cuando uno no tiene acercamiento mínimo al tema o a la experiencia al menos yo antes pensaba que era como limitaciones ya sea físicas mentales o sensoriales que presenta una persona por X o Y emotivo ya sea un asunto genético o un asunto accidental ya sean circunstancial o que esté ligado como a la vejez no se eso era cómo lo que yo pensaba. Actualmente siento que no es algo ajeno ya siento como qué limitaciones tenemos todos todos absolutamente todos por

ejemplo mi qué me pasa si no puedo yo tengo veintitrés yo antes me burlaba de mi mama porque hacía muy feo para mirar

Por ejemplo, a veces se me cruzan los cables, lo que yo llamo se me cruzan los cables

Los miércoles un día muy pesado para mí que tengo clase a las seis de la mañana vengo a trabajar a las nueve y tengo clase a las cuatro de la tarde y salgo a las 9 acá entonces y es en la tarde tengo clase consultorio cuatro entonces yo estoy pensando en qué hacer no sé qué hay que socializar vengo de la escena desayunado qué vaina y me hablan aquí llega un montón de gente y él profe me preguntó sobre una cosa y se me cruza toda la información y mi cabeza es como si colapsara ahí hay limitaciones entonces no se la discapacidad ya es algo cómo qué inherente a todos ya sea por asuntos de contaminación ya sea por el propio cuerpo se va deteriorando ya sea por qué van pasando cosas

8. ¿qué sucedió para que se cambie el enfoque?

R: yo creo que la relación de con él profe

Yo creo que entra a trabajar yo creo que el contacto con la gente de la vía trajinada estudiar y trabajar de vivir en la ciudad por ejemplo darme cuenta cuenta qué yo regreso a mi casa en Sincelejo y la piel era, era como el sol me daña el pelo y todo, por allá yo siento que no sé de labios él brote que tengo la piel se me merma allá respiro mejor duermo mejor hay que tener cuenta que en un contexto de vacaciones la relajación ayuda mucho a que la salud se restablezca. Por el entonces viéndolo así pues el cambio de perspectiva también tiene que ver con entrar a trabajar

9. ¿Cuántos usuarios con discapacidad acuden al CAV?

R: sino que muchos, muchos, muchos más que todo por él proyecto BUPES son situaciones muy duras, MUY MUY DURAS ahora ya no tanto, el semestre pasado cuando empecé con este proyecto medio muy duro al principio no tanto por la persona sino por la familia por qué porque el sufrimiento se ve ellos cómo el cómo el cuidador como en el que tiene que sacrificar tiempo y espacio. Por atender o por ayudar a la otra persona son los que tienen el cansancio al menos evidentemente ya no como una persona como que no no entra como en detalle cómo preguntar cosas en cambio la familia sí te va diciendo sin que tu preguntes estoy desesperada es que me toca hacer esto hacer lo otro que yo antes no sé qué, por ejemplo tengo una señora que él hijo no me acuerdo muy bien del diagnóstico pero sé que tiene que estar acostado sé que también tiene silla de ruedas pero por lo general tiene que estar acostado no tienen el baño adaptado no tienen la casa adaptada entonces ella una viejita una señora tiene que cargarlo, tengo otros usuarios que mi mamá está presentando problemas de columna por qué me tiene que cargar, con hombres grandes y esas cosas.

cuando son casos así como muy difícil en cuanto a la movilidad con alguien regularmente viene la familia cuando no vienen directamente la mayoría son hombres en silla de ruedas tenemos una usuaria una muchacha que viene solita y tienen mucha fuerza a ella no no me ayude ella misma quita las sillas se acomoda sin problema o sea no alcanzó a pararme cuando ya esa mujer se acomodó solita aquí tenemos otro otro no sé cómo decirlo no tengo las palabras digamos alguien en silla de ruedas una lo ve, la silla de ruedas lo ven es más como normalizado y menos tabú cuando son otro tipo de casos sí es impactante por ejemplo un muchacho le dieron muchos disparos con el rostro literal ha tenido como cuarenta en cirugías reconstructivas y toda su cara. Está como no se deforme no sé cómo la palabra.

entonces ahí es más complejo porque si tú lo miras y él siente que lo está mirando o sea yo solo le estoy prestando atención entonces llega un momento en que como o sea que no me miren tanto

cómo que agacha la mirada es extraña su actitud se pone extraña. Es cuando siento que deja de hablarme y es cuando siento que deja de exteriorizar más, cuando se está sintiendo vulnerable o como que lo estamos mirando entonces se retrae por ejemplo entonces es la mamá la que sigue con la conversión de su hijo, de hecho es una historia muy interesante de hecho fue refugiado político en estados unidos y toda la cosa ha vivido mucho pero también sé ha perdido de mucho como es el caso por ejemplo, otra señora que llegó con una quemadura en la pierna y esa mostrándome mire mi problema eso yo le vi de todo o sea así, otra que tiene cicatrices que muestran sin problema no, con una naturalidad, uno que te tiene que recibió doce disparos y todavía tiene tres en el cuerpo y en el brazo yo era impresionada yo ¡por Dios santo! y me dijo quiere tocar y yo no pude evitarlo de hecho la jefe de hecho me regañó y me dijo que eso no era adecuado y yo sé que no era adecuado. pero yo decía Cuándo volveré a ver eso por Dios o lo morboso yo no sé yo le toqué esa cosa y estaba con la pareja así era una pareja muy querida de una gracia una cosa hermosa muy muy lindo.

Dice pues natural, si quieres toque, y lo toqué a así ¡ahhh! qué impresión, pero él por lo menos era muy abierto.

El otro muchacho de las heridas en el rostro era muy triste es muy triste y depresivo muy traumatado entonces por ejemplo lo más complejo y de pronto más desdibujado en esta situación es determinar cómo esas discapacidades mentales.

lo que tiene que ver con esas discapacidades mentales es cómo lo menos evidente por lo menos en principio y como la más difícil de abordar como uno no sabe pues la lucidez de la otra persona, cómo abordar esos casos es lo que hace que a nosotros se nos están presentando retos en estos momentos aunque ya con nosotros no tanto por qué uno sabe, uno le corre la silla entra en confianza confianza como está lo trata normal le ayudo con el bolso ¿sí / no? la ayudo con los papeles ¿si/no? pues ya es habitúan a que la gente se ofrezca para ayudar o a pedir ayuda y por lo

general con nosotros se sienten como en confianza y muchos usuarios sienten que muchos muchos sobre todo que ya llevan mucho tiempo sienten que pueden confiar en nosotros.

o hacen comentarios cómo es que Los universitarios son súper queridos, es que uno va a las otras instituciones de la, pero es que a uno no lo atienden y no tienen que ver con no sé qué.

Pero también es cómo el ejercicio uno va aprendiendo

10 ¿por qué crees tú que los usuarios buscan más este consultorio que otro?

R: ah yo no sé, a mí no me consta que busquen más este consultorio que otros, no sé pero muchos dicen no yo lo espero yo quiero con ustedes eso sí yo lo escuchado en repetidas ocasiones pero a mí no me consta sinceramente que acudan más a este que a otros y siempre hablan de los universitarios de la Universidad de Antioquia es que aquí, sí nos alaban mucho y están muy agradecidos por muchas cosas pero no me consta cómo te digo si acuden más o menos o igual acá o allá

11. ¿cuáles son las deficiencias más prevalentes encuentro en el momento.?

R: deficiencias??? es cuando uno dice hay que ir de tal parte a tal parte, de movilidad no tanto aquí sino como la calle que hay que ir aquí hay que ir allá y hacer esto y lo otro, pues a nosotros se nos sale de la manos pues tampoco estamos en condiciones de hacerle llevar- llegar el documento a la entidad así sea firmado por el usuario para nosotros es imposible para nosotros eso es desproporcionado entonces cuando se trata de eso hay que ir a tal lugar a llevar esto, y eso

donde es en tal parte entonces siempre es el asunto la movilidad y otro asuntico así es, de pronto es el baño él tener que no sé, como el baño grande está siempre con llave hay que pedirle siempre al celador que te abra el baño creo que eso, debería haber un baño de discapacitados al abierta público pero claro aquí es complicado pues cómo vas a decir desestructurar un baño de este en una edificación cómo es complejo no se creó que esa es como una barrera

12. ¿cuál es la mayor prevalencia de personas con discapacidad que acuden al CAV?

R: personas en silla de rueda no sé cuál es el diagnóstico específico

13. ¿crees que el ascensor es una herramienta de inclusión?

R: después de que sirva sí, creo yo, es que como nosotros estamos en un primer piso no se sí lo utilizan mucho o lo utilizan poco, yo recuerdo que entré una vez ahí con él profesor Jaime íbamos para allá arriba y esa cosa se paró y luego tuvieron que menear unas cosas acá abajo, pero bueno aun así llegamos y estuvimos allá arriba normal, fuimos a clase normal. Pero de regreso ya fue Julián quien lo acompañó a bajar y ya, pero no se eso ya es un asunto que se podría averiguar más con protección internacional qué son los que están allá arriba, pero como nosotros acá abajo no hay necesidad de que los usuarios acudan pues al ascensor entonces no sé.

14. ¿Conoces Programas accesibles Dentro del CAV?

R: No se debe haber pero no los conozco, donde redireccionar no sé, sí los hay debe haber un poco más de información y pedagogía frente a eso y sé que ahora estamos haciendo como un enlace con la alcaldía frente a un programa que se llama, hay no me acuerdo cómo se llama pero ahorita te lo puedo buscar, ellos hacen unas visitas a población en estado de discapacidad y hacen el enlace con nosotros siempre que crean que la persona cuenta con unos criterios establecidos

para acceder a la pensión de invalidez qué es todo lo qué tiene que ver con el proyecto BUPE, pero apenas hubo una reunión entonces no sé, así qué no hemos ejecutado absolutamente nada, solo hay cómo conversaciones al menos nosotros y no me acuerdo del programa pero ahorita lo busco

15. ¿Le harías modificaciones al consultorio o al CAV?

R: Yo no me había percatado hasta que estuvimos en la charla aquella que lo dijo el profe el asunto pues, pero es como te digo es complejo siendo una edificación cómo está reconstruida patrimonial no sé qué, pero supongo este asunto de poder acceder a las mesas con sombrilla, a las cafeterías creo que eso básicamente

16 ¿cómo te parece la atención a usuarios?

R: No sé, pero muchísimos acá nosotros asignamos citas de 8am a 4pm todos los días 8x5= 40, más todos los que llegan a preguntar por un ladito alguna cosa, póngale 5 al día pongámosle 25 pongámosle 65 y eso creo que es poco. Él ANFORA nos permite el acceso a todos los casos entonces sí por ejemplo nosotros asignamos citas de manera aleatoria entonces tu eres practicante y ella también yo le asignó la cita contigo, no porque seas tu sino porque el espacio está disponible, la próxima vez a lo mejor le toca en el turno de la compañera, pero casi nunca le toca con él mismo compañero.

ENTREVISTA 4 (ENT 4)

Fecha de realización: Jueves, 30 de Mayo de 2019

Estamos aquí con -----, que es usuario del centro de atención a Víctimas.

1 ¿Cómo se enteraron ustedes de este Centro de Atención a Víctimas?

R: Una vecina me contó que ella había venido aquí a una cita, pero eso fue hace como 3 años

2 ¿Cómo se han sentido en aquí?

R: Después de 3 años que nos dieron la cita, hace poquito nos llamaron, y nos dijeron que viniéramos para tener la cita para una autorización para saber el porcentaje de la discapacidad

3 ¿Ustedes son del programa?

R: Del pago a víctimas, de reparación de víctimas.

4 ¿Ustedes son reconocidos como víctimas?

R: Sí.

5 ¿Cómo adquirió la discapacidad?

R: Un balazo, un tiro en la columna.

6 ¿Conflicto armado?

R: No, fue aquí en el barrio, conflicto armado en una comuna popular.

7. Pero ¿eres agente?

R: No, fueron las milicias.

8. ¿Hace cuánto fue el accidente?

R: 25 años, estoy cumpliendo

9. Cuando vinieron el día de la consulta ¿cómo se sintieron?

R: Bien muy bien.

10. ¿Todo lo que le explicaron les quedo claro?

R: Si.

11. ¿Les explicaron cuál era el proceso que iban a llevar con ustedes?

R: si, si, todo bien.

12. ¿Cuándo salieron de consulta les dieron algún papel, les dijeron que debían volver a pedir cita o como fue el proceso?

R: Nos entregaron un papel que hay que llevarlo a la EPS, ya cuando nos responda hay que volver a traerlo aquí, eso fue lo que nos dijeron

13 ¿A ustedes les parece que venir acá es algo oportuno o es inoportuno?

R: Yo creo que sí, porque de todas maneras no sabemos si vamos a conseguir algo, de todas maneras, el también llevo los papeles a la personería, nos tocó ir a la UAO, varias veces, pero nunca contestaron, muy duros para responder allá entonces, entonces más fácil buscamos como

este medio, ya que la señora que nos dijo que viniéramos que es una vecina nos dijo que acá le ayudaron mucho.

14. *¿Ustedes creen que por la condición de discapacidad?*

R: Antes es más lento, uno creería que debería ser más rápido, pero sí parece que es más lento.

15. *¿considera que la atención es adecuada?*

R: Si, yo digo que, si no estuviera dando resultados, no estuviera diciéndome que viniera, y llevando el proceso.

16. *¿La movilidad hasta aquí se les dificulta?*

R: No, en un taxi

17. *¿Dónde viven?*

R: En Manrique

18. *¿Al momento de ingresar se le generó de manera fácil o tuvieron algún de dificultad, alguna barrera, se le dificulta la entrada?*

R: No, nada, estuvo todo bien.

19. *¿En la oficina todo estuvo bien?*

R: Si, todo estuvo muy bien, toda la atención muy bien.

20. *Ustedes ya habían asistido a otro lugar, a la UAO ¿Dónde fue mejor la atención?*

R: En ambos lugares la atención fue muy buena, eso cambió, entonces la atención cambio

21. *¿Cómo se dio cuenta que tenía discapacidad?*

R: Hay mismo que me dieron el tiro me di cuenta, yo sabía que iba a quedar así, yo caí al suelo y me intenté parar a correr y los pues no me respondía; que iba a quedar inválido.

22. *¿usted, como madre que sintió?*

R: Mucho medio, han pasado 25 años y todavía no lo supero.

23. *Usted tiene familia, ¿cómo hijos, esposa, compañera o novia?*

R: Mi mamá y mi hermanito

24. *Ustedes consideran que los espacios, los tiempos de atención, ¿son oportunos y adecuados?*

R: Sí.

ENTREVISTA 5 (ENT 5)

Fecha de realización: Lunes, 26 de Agosto de 2019

Siendo Lunes 26 de agosto estamos con el ----- (ENT 5)

1. *¿Qué vínculo tienes con el CAV?*

R: Soy usuario del consultorio jurídico oficina 111, Atención a víctimas

2. *¿Cómo te ha parecido la atención recibida en el CAV?*

R: Como yo llevo consultando ya hace más diez años acá en la oficina, me parece que todo es excelente, los procesos, y el trato es excelente, todo.

3. *¿Porque llevas consultando tanto tiempo en el CAV?*

R: Llevo tanto tiempo consultando porque tú sabes que dónde a uno lo atienden bien uno vuelve y esa es la idea cierta, además de eso es un lugar que cómo para consultar me queda cerquita al lugar de residencia, por qué yo vivo aquí en Bomboná.

4. *¿Tu siempre has sido habitante de la ciudad de Medellín?*

R: No, ya que vivo en Medellín aproximadamente hace 17 años.

5. *¿cómo conociste el CAV?*

R: El centro lo conocí por medio de otro compañero en situación de discapacidad, que tampoco es reconocido como víctima, hace por ahí diez años más o menos, qué me informó pues de qué acá nos hacían procedimientos a las víctimas del conflicto y acudí al llamado que él me hizo, vine y dentro de esa visita al centro pues entablé muy buena relación con el profesor Jaime Agudelo

6. *¿Cómo te han parecido los procesos qué te han sido llevados en el CAV?*

R: Han sido procesos que prácticamente digo yo, son lentos, PERO ahí van surgiendo cierto, que quizás de pronto en algunos no se logre lo que uno como usuario busca y qué quizás toca acudir a otras instancias cierto y en esas estamos.

7. *¿Tu eres víctima reconocida?*

R: No, Inclusive aquí en la unidad, acá se me llevó un proceso debido a que a mí la unidad de víctimas me reconoció el desplazamiento, más no me quiso, se negó a reconocer el atentado por lecciones, qué es cual me tiene en silla de ruedas, fui víctima por de 4 impactos de arma de fuego, la unidad de víctimas se negó rotundamente, acá se llevó un proceso, ellos se negaron rotundamente hacer el reconocimiento por las lesiones y ahí quedó ese proceso, pues no es lo que uno buscaba qué era ser reconocido e incluido en el registro único de víctimas por lesiones personales que no fue posible.

8. *¿Por qué crees que no fue posible lograr dicho reconocimiento?*

R: Yo creo que la verdad, la verdad, faltó un poco más de argumentación en los recursos, porque mira que en uno de los recursos ellos me argumentan que no es viable el reconocimiento debido a que yo no era víctima, sino ofendido, qué es algo que sinceramente no tiene fundamento y en otro comunicado mediante resolución, ellos me notifican que se niegan el reconocimiento porque Ellos dicen de que lo que a mí me ocurrió no cabe como hecho del conflicto armado sino por delincuencia común donde yo tengo notificación de fiscalía, donde fiscalía me dicen que aún no han podido determinar Quién fue el grupo a qué atribuyen los hechos Entonces como la unidad de víctimas va a determinar de Qué es delincuencia común cuando ellos son un ente administrativo mas no investigativo los que investigan son ellos como fiscalía más no la unidad de víctimas ellos son una unidad administrativa. Entonces ellos cómo van a determinar mediante una resolución la definición de un hecho que ellos desconocen, si lo desconoce fiscalía ellos mucho más.

9. *¿de dónde eres desplazado?*

Yo soy desplazado de chocó, nuqui choco.

10. *¿Qué piensas, ¿cómo ha sido el acceso a la justicia?*

R: El acceso a la justicia es complejo en este país, en esta país uno no sabe sinceramente en qué nivel medir la justicia de este país, porque la justicia de este país desde donde yo tengo analizado aplica para unos cuantos, más no para todos, cuando yo digo que unos cuantos sinceramente yo digo por decir que si tú eres una de las personas pudientes que tiene rosca en este país para esos si aplican justicia pero a su favor y además de eso, cuando tú no eres nadie todos los procedimientos que tú lleves quedan en el Limbo.

11. *¿sin la silla de ruedas es más fácil acudir a la justicia?*

R: Yo pienso que es igual Pese a que hay normas leyes decretos resoluciones ordenanzas todo En beneficio de la población con discapacidad el estado es el primero cuando debieran ellos de velar y garantizar nuestros derechos, son los primeros en violentar nuestros derechos. Entonces si el estado como tal violenta nuestros derechos entonces qué esperamos nosotros del resto de la sociedad y en caso de que no estuviera en estas condiciones eso sería igual, porque eso hoy en día no miran preferencias ni nada para darle el aplicativo a ninguna Norma ni a nada, eso aquí lo aplican por igual.

12. *¿Cuándo sale de consulta, con qué percepción sale?*

R: Uno siempre sale en algunos casos con un sinsabor de que de pronto.... no sé. A mí me gusta mucho redactar mis documentos y todo eso y uno ve de que de pronto que uno Busca el consultorio jurídico como un pie de apoyo un pie de pollo teniendo en cuenta que son personas

que se están formando en esa área jurídica cierto para ayudar a las personas que requieren de procesos jurídicos y que quizás de pronto uno de consulta y ve que dentro de esa argumentación que de pronto le llevan a uno en el consultorio carecen de argumentos porque yo soy de las personas que yo digo si voy a elaborar un oficio o documento, obviamente quizás de pronto quizás de pronto el que está estudiando en esa área conoce más de la norma conoce un poco más de normas Pero en cuanto argumentación se puede defender uno más porque uno es el que está viviendo los hechos y yo digo que un abogado puede ser muy bueno pero si esa persona no se pone en los zapatos de las personas que están viviendo la situación nunca van a llegar verdaderamente al objetivo que se quieren y eso pienso yo que a veces carecen de argumentación porque no saben el lugar de los zapatos

13. ¿A qué se deben tus conocimientos en cuanto a leyes normas y decretos sobre discapacidad que tiene el país?

R: Se deben, al pensar que, si yo soy víctima, yo como víctima para poder llegar a conocer Cuáles son verdaderamente mis derechos como víctima yo tengo que consultar la Norma y leerla, sino no voy a conocer Cuáles son mis derechos lo mismo como persona con discapacidad sí yo empiezo a consultar indagar qué Norma Qué derecho tenemos las personas con discapacidad en qué nos beneficia que no nos beneficia nunca voy a conocer. Entonces qué pasa voy a hacer una persona que voy a hacer prácticamente dominado por lo demás, porque desconozco de la Norma y tengo que entrar en un área donde me tengo que conformar única y exclusivamente con lo que miden más no exigiendo mis derechos como tal.

14. ¿Haces parte de una mesa de discapacidad?

R: No, no me gusta porque yo pienso que eso es un trabajo individual, es para mí sólo y no me gusta. Y un 90% de las personas con discapacidad creen que por ser una persona con discapacidad la vida llegó hasta ahí y no hacen nada por ellos, ni por nadie. Entonces yo no soy de los que tengo esa mentalidad, a mí me gusta emprender cada día en algo nuevo, comprender la realidad y disfrutarla y sobre todo hacer él goce pleno de mis derechos

15 ¿Alguna vez te has encontrado con barreras que no te permiten acceder a la justicia?

R: No nunca porque como te dije tengo muy buena relación con el profe y me contacto fácilmente con El, interactuamos indagamos de normas cuando conozco algo se lo envío y viceversa.

16. ¿Le harías algún cambio al CAV?

R: Al centro de atención yo no le haría cambios. Ahí es que falta que haya un mayor acompañamiento y eficacia en los procesos, porque muchas veces quizás de pronto no tienen el personal suficiente y los usuarios debemos esperar tiempos PROLONGADOS. Se necesita mayor personal para que quizás con el tiempo haya mayor agilidad, porque un proceso entre más se deje pasar el tiempo los argumentos se van perdiendo.

En las Barreras arquitectónicas que no nos permiten tener el pleno goce derechos por ejemplo por esos muros (SEÑALANDO LOS MUROS DEL EDIFICIO) hacen que nosotros no podemos subir, en algunos puntos, al ser las que no cumplen con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad como la rampa de acá lo que, lo que le hace falta es el grado de la pendiente, es que ese grado debe tener un nivel establecido además esa rampla carece la parte externa debe llevar como mínimo un bordillo en el piso dónde va subiendo la rampa de 5 a 10 cm de alto cosa de que si la silla se devuelve no se vaya a ir abajo porque el Bolillo se lo impide

además esa rampa para ser legal debe contar con señalización y no la tiene No tiene el símbolo internacional de discapacidad fondo azul y símbolo blanco para que salgan para allá cumpliendo con esas características bordillo y señalización horizontal y vertical

El espacio en el corredor carece de espacio ya que acá tenemos un docente con discapacidad. Yo pienso que ese docente no tiene acceso a disfrutar de las zonas verdes carece de una rampa para disfrutar de las zonas verdes y los baños también, porque los baños se mantienen cerrados. Porque el único que utiliza el baño de hombres es el profe Entonces es un baño que permanece cerrado el de discapacidad. permanece cerrado. Pero entonces cuando uno lo requiere uno tiene que buscar quién le abra la puerta las aseadores o Los vigilantes o alguien que las tenga, pero pienso que es algo que estar siempre habilitado lo que se deben de hacer es que es que haya más cultura ciudadana para que las personas sepan que ese baño Es únicamente para personas con discapacidad y se respete y en óptimas condiciones de aseo higiene, por parte del centro Las puertas me parecen enormes las mesas son cómodas. Yo creo que hablando y dialogando las cosas se van mejorando y así la vida mejora y se ve en mejores condiciones de calidad de vida para las personas con discapacidad

17. ¿cuánto tiempo has esperado para obtener una respuesta?

R: la verdad en cuanto respuesta No tanto, yo soy de las personas de que acá la respuesta está demorada yo mismo elaboré el documento yo mismo lo hago porque como te digo consultó la norma miro que me beneficia conforme a los argumentos miro Así mismo la normatividad se la aplicó y empiezo yo el proceso mientras acá se descongestiona un poco.

18 ¿quién te asesora si quedó bien el documento?

R: eso de asesorarme No yo pienso que lo que yo hago lo hago bien porque lo que yo hago lo hago con amor, dedicación y tiempo, porque si no le pongo dedicación a mis cosas nadie se lo va a poner, como te digo un abogado puede ser muy bueno, Me puede sustentar un documento. Pero nunca lo va a sustentar como lo sustentó yo, porque yo soy el que estoy viviendo, haciendo las cosas y sé de qué me puedo pegar y argumentar, porqué quizás de pronto en algunos casos utilizamos términos muy jurídicos y para algunas entidades no se requieren términos jurídicos sino puntuales de lo que uno está viviendo.

por ejemplo, a mí me hicieron un proceso de discriminación por discapacidad para un trabajo en el tránsito como guarda de tránsito, yo acudí acá y cómo estaba tan demorado el proceso me fui para fiscalía, ahora necesito un abogado penalista y acá no lo he encontrado, pero ahí vamos.

Otra cosita que me acuerdo es que en los últimos días se ha hecho un revés y revisa miento a la unidad de víctimas, para revisar la negación de víctimas ya que han truncado a muchas personas como yo para acceder a los derechos a las víctimas del conflicto a la justicia. Todo lo que se trata sobre Derechos para víctimas y personas con discapacidad hay que difundirlo por qué el gobierno no hace la difusión para que las personas nos enteremos de lo que está pasando a nivel legislativo

19 ¿Haces parte de una mesa de discapacidad?

R: No, no me gusta porque yo pienso que eso es un trabajo individual, es para mí sólo y no me gusta. Y un 90% de las personas con discapacidad creen que por ser una persona con discapacidad la vida llegó hasta ahí y no hacen nada por ellos, ni por nadie. Entonces yo no soy de los que tengo esa mentalidad, a mí me gusta emprender cada día en algo nuevo, comprender la realidad y disfrutarla y sobre todo hacer él goce pleno de mis derechos.

Anexo 2 Formatos de preguntas.



FECHA: _____
NOMBRE ENTREVISTADO: _____
CONTEXTO: _____
OBJETIVO:

Compilar información acerca del CAV, sus servicios jurídicos y las perspectivas de los estudiantes acerca de las PCD

NOTA INFORMATIVA: La siguiente entrevista se realiza con fines académicos en el marco de una investigación de Acceso a los servicios jurídicos del centro de atención a víctimas del Consultorio Jurídico Guillermo Peña Alzate adscrito a la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la UdeA a las PDC.

PREGUNTAS ESTUDIANTES

¿Hace cuánto se creó el centro de atención a víctimas (CAV)? Cual es su finalidad?

¿Cual es el tipo de vinculación que tiene con el CAV? porque este programa y no otro?

¿Sabe usted cómo se hace la entrega de la información que anuncia los servicios del consultorio jurídico? La considera clara?

¿Para usted qué es discapacidad?

¿Según usted, cuáles son las deficiencias que encuentra al momento de realizar consulta con una PCD?

¿Cree usted que el ascensor es una herramienta de inclusión en el consultorio?

¿Sabes si el consultorio tiene disponible el programa JAWS, Braille y/o aumentadores de texto, para personas con discapacidad visual?

¿Qué ha hecho usted cuando una persona con discapacidad le pregunta algo, usted...

- 1 ___ Buscar ayuda de un monitor o profesor.
- 2 ___ Lo ignora.
- 3 ___ Se siente en capacidad de ayudarlo.

¿Qué modificaciones le haría usted al consultorio jurídico para que al atender a personas con discapacidad fuera más incluyente?

PREGUNTAS USUARIOS

¿Cuáles son los medios por los cuales usted se informó acerca de los servicios del Consultorio Jurídico?

Teléfono ___ Amigo ___ Anuncio ___ Otro ___ ¿cuál? _____

¿La información que se entrega para conocer los servicios del consultorio es adecuado?

SI _____ NO _____

¿Cuando usted está en consulta?

Lo miran y lo escuchan _____
Le queda clara la información. _____
Ninguna de las anteriores. _____

¿Cuando usted sale de consulta?

Le queda clara la información que le entregan. _____
Le pide a un amigo que le explique _____
Se siente insatisfecho y perdido _____
Consulta en otro consultorio _____

¿Desde el momento en que usted ingresa al consultorio?

Se siente bien atendido por todo el personal _____
Algún personal es irrespetuoso _____
Se quiere retirar al instante _____

¿El tiempo de espera para la asignación de turnos para usted es?

Inadecuado ___ Satisfactorio ___ Malo ___ Se reserva su opinión _____

¿Encuentra ayuda oportuna para su atención o servicio?

SI _____ NO _____

¿Porqué no asistió a la AUV y si al consultorio jurídico?



ENTREVISTA DE DOCENTES:

¿Bajo su percepción qué es el CAV?

¿Hace cuánto se creó el centro de atención a víctimas (CAV)? Cual es su finalidad?

¿Cuántos usuarios se atienden en el CAV por semana y cuáles son los servicios con mayor prevalencia?

¿Bajo su percepción cuál es la discapacidad con mayor prevalencia que se presenta en la CAV?

¿Considera usted que la información que (se entrega oral, que se da escrita) en turno de taquilla es clara para ellos? ¿Por qué?

¿Conoce algún proceso de formación que se lleve a cabo en el consultorio que favorezca la inclusión? Mencionarlos

¿Cree usted que la creación de la convención de personas con discapacidad es garante del cumplimiento de los derechos para dicha población, por qué?

¿Conoce usted cuál es la ley que ratifica la Convención de personas con discapacidad en Colombia?

GUIA DE TOMA DE MEDIDAS.

LUGAR:	MEDIDAS:	
Rampa		
Umbral		
Pasillo		
Puerta De Cav.		
Baños		
Escaleras		
Pasamanos		
Rejillas		
Mobiliario.	Carreteras	
	Banca	
Ascensor.		
Salas De Esperas.		
Señalización.		
Piso Táctil		
Sistema De Evacuación.		
Zonas No Adaptadas.		

OBSERVACIONES:

**GUÍA DE OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE
“MIRAR Y NO TOCAR”**

Datos de la observación # _	
Lugar:	“Centro de Atención a Víctimas”
Día:	
Hora:	
Informe # _	
Personas que entran:	
PCD:	

Anexo 3. Relatoría de Grupo Focal.

¿Alguna vez ha tenido que atender a una persona con discapacidad? ¿Como fue la experiencia?

Se resumen que todos de una u otra manera han atendido a personas con discapacidad en el centro de atención a Víctimas, además que presentan dificultades al momento de atender a las personas ya que no saben cómo atender de manera adecuada a la persona con discapacidad, también plantean el desconocimiento de la adaptación del espacio, para dar un servicio adecuado.

Frente a la experiencia se establece que las personas han atendido a PCD pero que se han presentado dificultades al momento de la consulta, una persona participante dice que “el usuario no se podía sentar porque las sillas eran muy bajas y le generaba dolor” lo que le impidió dar una atención adecuada; además se puede denotar un acto de voyerismo a por parte de las personas ya que dice que las heridas o cicatrices les llamaba la atención y eran incapaces de retirar la mira de esa (cicatriz) la intensidad del deseo llegaba al punto de querer tocar la cicatriz.

También es visible que la discapacidad se relaciona con discapacidad física puesto que la experiencia que establecen es con usuarios de silla de ruedas, usuarios de muletas o con deficiencia en la movilidad, dentro del desarrollo de la pregunta la única persona que doy a conocer fue una persona que ha tenido contacto con persona con discapacidad visual.

Además, se denota que el tema de la discapacidad es una “carga emocional” puesto que al momento de pregunta por la discapacidad dicen “es que me da pena pregunta por esto” o “no se vaya a ofender”.

Se rescata frases como “da un poco de miedo”, “eso no sabría como decirlo”,

¿Cuál es la percepción que tienes al ver a una persona con discapacidad?

Si bien no se pregunta de manera directa por esto se puede inferir frente al tema que no hay una definición clara frente a la discapacidad, pero toda gira en torno a la discapacidad motora; como se menciona anteriormente.

¿Conoces un chiste sobre o con personas con discapacidad?

Al momento de pedir que dijera un chiste sobre discapacidad todos ponen cara de pánico y que incomoda, pero se puede percibir que es un tema de tabú ya que establecen que no es adecuado decir chistes sobre el tema de la discapacidad o que son solo las personas con discapacidad pueden decir chistes sobre ellos mismos. También se puede ver que toman la palabra chiste como un acto denigrante y no como algo que cómico o anecdótico.

¿Sabes que es la convención de las personas con discapacidad?

La mayoría de una manera casi segura desconocían la existencia de la convención y la ley que la ratifica o tenían el vago recuerdo de que era pues lo habían visto en una clase, pero no tenían una formación en profundidad de esto.

¿Qué ideas tienes para mejorar el sistema?

- Se plantea varias cosas después de una intervención de un usuario de sillas de ruedas, lo que se plantea:
 - Mejorar el proceso para acceder a los jardines ya que no pueden acceder las personas con discapacidad motora no pueden acceder.
 - Tener una formación para atender mejor a las personas con discapacidad.
 - Mejores procesos en los espacios.