

**TRANSFORMACIÓN DE LOS CONFLICTOS Y LAS VIOLENCIAS
GENERADAS POR LA COEXISTENCIA DE GRUPOS REASENTADOS EN
LA CIUDADELA NUEVO OCCIDENTE**

MAURICIO CANO GUTIERREZ

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y DERECHOS HUMANOS
MEDELLIN**

2015

**TRANSFORMACIÓN DE LOS CONFLICTOS Y LAS VIOLENCIAS
GENERADAS POR LA COEXISTENCIA DE GRUPOS REASENTADOS EN
LA CIUDADELA NUEVO OCCIDENTE**

MAURICIO CANO GUTIERREZ

Asesor

ARIEL GÓMEZ GÓMEZ

**Trabajo de grado presentado para optar al título de
Magíster en Educación y Derechos Humanos**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y DERECHOS HUMANOS
MEDELLÍN
2015**

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Medellín, Agosto de 2015

CONTENIDO

CAPÍTULO I: PROTOCOLO	6
Ciudadela Nuevo Occidente, reflejo de Colombia.....	6
1.1 Descripción del problema.....	6
1.2 Pregunta de investigación.....	9
1.3 Objetivos	10
1.4 Justificación.....	10
1.5 Delimitación del territorio población	11
1.6 Marco Teórico	13
1.7 Resultados Esperados	19
1.8 Propuesta metodológica y técnicas de investigación	20
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	22
INTRODUCCIÓN	22
2.1 Metodología.....	22
2.2 Construcción de instrumentos, validación de experto, consentimientos informados y presupuesto ético.....	28
2.3 Descripción del trabajo de campo	30
2.4 Plan de análisis de la información	34
2.5 Resultados de la investigación.....	37
CAPÍTULO III: CONTEXTUALIZACIÓN.....	39
La vivienda digna de territorios informales a Ciudadela Nuevo Occidente	39
INTRODUCCIÓN	39
3.1 Aspecto histórico.....	39
<i>Pajarito, una zona de expansión con miras a mitigar una problemática socioeconómica</i>	39
Tabla 1.....	41
Aquí falta el título de la tabla	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2.....	43
Aquí falta el título de la tabla.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Procedencia	44

<i>De la “ilegalidad”, a la ciudadela nuevo occidente</i>	44
3.3 Características de la ciudadela nuevo occidente: <i>todo un caos para llegar al caos</i> 48	
CAPÍTULO IV: CONFLICTOS Y VIOLENCIAS	53
Desde la práctica observamos la diferencia	53
INTRODUCCIÓN	53
4.1 Conflictos	54
<i>La concepción de cultura afecta la relación</i>	54
4.2 Violencias: con conciencia y voluntad de vulnerar los derechos de la sociedad	62
CAPÍTULO V: ESTRATEGIAS	72
En pro de la resolución de conflictos y violencias en CNO.....	72
5.1 Partiendo desde los primeros hallazgos.....	72
5.2 Introducción a las alternativas y estrategias	74
5.3 Proceso para la construcción de las estrategias para conflictos y violencias	75
5.4 Estrategias para tramitar o solucionar conflictos.....	76
5.5 Estrategias para tramitar o solucionar las violencias.....	91
5.6 Conclusiones	100
5.7 Tabla de Anexos y Referencias	101
REFERENCIAS	104

CAPÍTULO I: PROTOCOLO

CIUDADELA NUEVO OCCIDENTE, REFLEJO DE COLOMBIA

1.1 Descripción del problema

Para contextualizar es importante subrayar que la Ciudadela Nuevo Occidente es un proyecto habitacional, que a su vez, es zona de expansión del Corregimiento de San Cristóbal, el cual está dentro de la comprensión territorial del Municipio de Medellín. Allí viven por lo menos unas ochenta mil personas de diferentes condiciones socioeconómicas y provenientes de distintas comunas de Medellín, e inclusive de otras regiones de Colombia. Sumado a esto, en la actualidad se están construyendo más urbanizaciones en este complejo habitacional, lo que hace indudable que esa población va a superar el número de cien mil habitantes en los próximos dos años.

Las familias que allí residen, por lo general, son víctimas del Conflicto Armado Nacional dado que vivían en regiones fuera de Medellín y sufrieron desplazamiento forzado a cargo de diversos grupos insurgentes, situación que las obligó a asentarse en las distintas zonas de invasión de la capital de Antioquia: ya sea Moravia, La Iguaná, o algunas zonas de las comunas ubicadas en las laderas de la ciudad.

En el momento en que esas familias están en zonas de invasión, y con el fin de desarrollar obras públicas o para subsanar una situación de riesgo por causas naturales, aparece el Municipio de Medellín ofreciéndoles algo que diferentes gobiernos han denominado “Vivienda Digna”; concepto cuya ejecución consiste, en resumidas cuentas, en crear espacios para la población en condiciones críticas, donde ya podrán contar con los mínimos vitales: agua potable, energía, espacios adecuados para el desarrollo integral de las familias y demás.

Si bien, lo planteado anteriormente, parece más una solución que algo negativo, a continuación se enunciarán una serie de dificultades que empiezan a surgir y que, al

conjugarlas, dan como resultado a una problemática social y de convivencia que hoy se palpa en la Ciudadela Nuevo Occidente.

La primera de estas es que la construcción horizontal confronta unas normas comunes a todos los cohabitantes y genera unas obligaciones que deben ser aceptadas por los mismos, no obstante en el caso motivo entidades del Estado entregaron inmuebles en obra negra, sin la intervención de los sujetos y sus núcleos familiares. En este caso cada quien recibió su vivienda, y trajo sus culturas y formas de vida en espacios verticales, como estaban acostumbrados. Por ejemplo, puede resaltarse que muchas de las familias dependían su sustento del reciclaje, con el que ocupaba espacios en sus hogares; pero ya en este tipo de vivienda horizontal esos espacios ya no son privados sino comunes, lo que no permite la ocupación de los mismos, o los sembrados y animales para poder comer, que poseían en sus huertas caseras o patios, los que desaparecen para encontrar pequeños balcones que lo único que permiten es una vista de una ciudad que discretamente los reúne en un espacio reducido y el cual les genera nuevos gastos no calculados que deben ser afrontados con otros ingresos diferentes a los que culturalmente venían utilizando.

La confrontación entre conducta y norma se expresa de manera protagónica en cada una de las circunstancias que deben afrontar los nuevos habitantes, pues genera un choque permanente el comportamiento individual frente a la vida social, la cual le exige al sujeto unos mínimos de convivencia que permitan vivir armoniosamente dentro de ese espacio entregado en aras de buscar una aplicación del Estado Social de Derecho, y, especialmente cumplir con uno de los fines esenciales del Estado como es “Promover la Prosperidad General”.

La problemática de la Ciudadela Nuevo Occidente, analizada en el presente trabajo, está relacionada con dificultades en materia social y de convivencia, materializadas principalmente de las siguientes formas:

- Quejas por ruidos: es recurrente que de algunas viviendas de esta zona de expansión, se escuche música a volúmenes que no sólo trascienden a las zonas comunes de las torres, sino también al espacio público, en distintos horarios del día.

- Violación de usos de suelo: Son muchas las familias que adecúan negocios en este territorio, el cual de acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial, es netamente residencial.

- Fallas constructivas: Las quejas por humedades, filtraciones de agua, e inclusive las visitas del Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo han sido recurrentes en los inmuebles de la Ciudadela Nuevo Occidente, asuntos que también alteran la convivencia.

- Actos ultrajantes entre copropietarios: De acuerdo con la Ordenanza 18 de 2002, los actos ultrajantes son “maltrato ofensivo de palabra u obra, mediante el cual se cause afrenta, deshonra, vituperio, descrédito o se atente contra el pudor de una persona”.

- Infracciones urbanísticas: Este aspecto está relacionado con las construcciones, adecuaciones o cerramientos que se hacen sin la respectiva licencia.

- Establecimientos abiertos al público: Es evidente la consolidación de establecimientos públicos que no se ciñen a la normatividad vigente (Ley 232 de 1995).

- Desórdenes domésticos: Que son regulados por el Código de Convivencia Ciudadana en su artículo 26, que constituyen una proliferación de comportamientos que degeneran en múltiples conatos de delitos.

Las problemáticas enunciadas anteriormente surgen al conjugar una serie de variables: *la primera* de éstas es que la mayoría de familias que ahora viven en la Ciudadela Nuevo Occidente no estaban acostumbradas a pagar una serie de obligaciones

inherentes a la vida en comunidad: administración de zonas comunes, servicios de energía eléctrica, gas o acueducto, impuestos; ni mucho menos someterse a un reglamento de propiedad horizontal, lo que insinúa un choque normativo. *La segunda*, es la variable administrativa, dado que todo el proceso de reubicación de estas familias, que debió incluir construcción de viviendas, acompañamiento, sensibilización y mantenimiento de las unidades habitacionales, no fue el necesario de acuerdo con lo que manifiesta Gloria Patricia Arango, Administradora del Bloque 2 de la Urbanización Renaceres, y lo cual se puede medir en el número de quejas y/o peticiones radicadas ante el Isvimed, Dagr, Corregiduría de San Cristóbal y demás dependencias de la Administración Municipal.

También debe tenerse en cuenta que el diagnóstico social de la problemática a abordar es una consecuencia de diferentes historias de vida y problemas que anteriormente han tenido quienes allí residen, que pueden interpretarse desde muchos puntos de vista de acuerdo con las tradiciones, culturas, arraigos y líneas de formación, tanto de quienes allí residen como de cualquier persona que allí inicie una investigación; y esa cantidad de puntos de vista o interpretaciones, pueden tergiversar las verdaderas causas del mismo y hacer más difícil la comprensión del fenómeno social de la actualidad. Claro está que el interés de esta investigación no es entender el fenómeno del desplazamiento, pero éste sí exigirá una reflexión.

1.2 Pregunta de investigación

Luego de examinar el planteamiento del problema, la pregunta de investigación es: ¿Cómo es posible aportar a la transformación de los conflictos y las violencias de los grupos reasentados en la Ciudadela Nuevo Occidente de la ciudad de Medellín?

1.3 Objetivos

General

Proponer estrategias que aporten a la transformación de los conflictos y las violencias de los grupos reasentados en la Ciudadela Nuevo Occidente, con el propósito de mejorar la calidad de vida.

Específicos

- Realizar una contextualización histórica del proceso de reubicación de los grupos reasentados en la Ciudadela Nuevo Occidente.
- Identificar y caracterizar los fenómenos de conflicto y violencia generados en la Ciudadela Nuevo Occidente como producto de la coexistencia de grupos reasentados.
- Construir alternativas dirigidas a la transformación de los conflictos y las violencias identificadas en los grupos reasentados de la Ciudadela Nuevo Occidente.

1.4 Justificación

Son muchos los argumentos que sirven para defender la importancia de esta investigación. El primero de éstos para empezar, es que todas las circunstancias sociales que afectan a la Ciudadela Nuevo Occidente impactan de manera negativa a la ciudad en la que vivo, y para la cual sólo quiero lo mejor, y si desde la academia se pueden aportar bases para entender y solucionar un conflicto, se debe actuar de inmediato.

Pero además, entender esta problemática no sólo es evitar que impacte negativamente a Medellín; también es comprender parte de la problemática social de Colombia, la cual se considera que está de muchos modos representada en lo que ocurre en esta Zona de Expansión, pues allí hay víctimas de desplazamiento, informalidad laboral, poco control de natalidad, intolerancia, delincuencia, hacinamiento, deserción escolar y otros componentes de la problemática nacional.

Así mismo, hoy en día el desempeño de la labor del autor del presente trabajo, como Corregidor de San Cristóbal, y de alguna manera con esta tesis, no sólo se quiere retribuir el agradecimiento a la Administración Municipal por confiar labor en este cargo, sino que además se quiere aportar elementos desde esta investigación, que sirvan como bases para transformar de manera positiva una sociedad, a partir de los elementos asociados al campo de la Educación y los Derechos humanos, que sin duda alguna, son pilares para la generación de paz y sana convivencia en cualquier territorio.

Finalmente está la parte vocacional, puesto que en esta tesis se conjugarán elementos desde las normas y la educación, los cuales apasionan al autor de este trabajo.

1.5 Delimitación del territorio población

La población con la cual se llevará a cabo esta propuesta de acción son los habitantes de la Ciudadela Nuevo Occidente que, como ya se ha reiterado, es una zona de expansión del Corregimiento de San Cristóbal, ubicado al occidente de Medellín.



Fuente: corregimientodesancristobal.blogspot.com

La principal característica de esta Zona de Expansión es que confluyen diferentes tipos poblacionales, en un lugar cuyos espacios ofrecen características urbanas como se puede apreciar en las siguientes imágenes.



Fuente: Diario ADN.



Fuente: Periódico El Colombiano.

La ocupación inicial de este territorio fueron fincas con producción agrícola, lotes sin ninguna utilización y tres asentamientos: Pedregal Bajo, la invasión de La Aurora en la finca Nazareth y el sector llamado Pajarito Central. Se determinó como suelo urbano mediante Acuerdo 01 de 1994 y como suelo de expansión mediante Acuerdo Municipal 62 de 1999¹.

¹ Información extraída de estudio “Ciudadela Nuevo Occidente, entre expansión, reubicación y territorios evocados”. Arquitectura de la Vivienda de la Universidad de Antioquia.

1.6 Marco Teórico

Con el propósito de dar soporte teórico a este ejercicio académico, se inicia tomando como punto de partida tres categorías que se consideran centrales en la reflexión que derivará en la formulación de una propuesta de acción encaminada a atender la problemática expuesta. Estas categorías son: violencia, conflicto y reasentamiento, veamos:

Conflicto

Para Dougherty (2013), el término conflicto generalmente se refiere a una condición en la cual un grupo identificable de seres humanos (sea tribal, étnico, lingüístico, cultural, religioso, socioeconómico, político o de otro tipo) se compromete en una oposición consiente frente a uno o más grupos humanos identificables, porque estos grupos están buscando lo que parecen ser metas incompatibles.

Según Coser (1956), se asume el conflicto como una lucha entorno de valores y reclamos de una condición, poder y recursos escasos en la cual las metas de los oponentes son neutralizar, perjudicar o eliminar a sus rivales. El conflicto es una interacción que involucra a seres humanos, no incluye la lucha de los individuos con su entorno físico.

Para algunos autores como Acland (1993), el conflicto es universal: es endémico, inevitable y sustancial en la sociedad humana.

Para analizar un conflicto, el primer paso es decidir si el conflicto es real o no. Para el mencionado autor existen dos tipos de conflicto:

El primero es el conflicto real, el cual expone unas diferencias evidentes entre diversos intereses, opiniones, percepciones e interpretaciones. En este, ya se han examinado soluciones a las discrepancias, más no ha sido posible solución alguna.

También está el conflicto irreal, en el cual se desarrolla una comunicación errónea, hay percepciones equivocadas o simplemente, hay malos entendidos. Aunque este no tiene tanto fundamento como el conflicto real, puede acarrear problemáticas tan complejas como este, por lo tanto debe ser afrontado.

En el caso de Cadarso (2001), el conflicto es un proceso de interacción contenciosa entre actores sociales que comparten orientaciones cognitivas, movilizados con diversos grados de organización y que actúan colectivamente de acuerdo con expectativas de mejora, de defensa de la situación preexistente o proponiendo un contraproyecto social.

Para el autor en el ambiente intelectual entrarán en escena las ciencias sociales, especialmente las ciencias políticas, la sociología, la psicología, y la antropología aportando al estudio del conflicto social enfoques mucho más conceptualizados que los usuales en la historia. La actual interpretación del conflicto debe más a estas ciencias que a la historia como se presentará a continuación:

- No sólo son conflictos sociales los movimientos de masas, sino cualquier forma de oposición o de enfrentamiento, incluida las individuales.
- El conflicto no sólo propicia el cambio, también sirve como regulador y fortalecedor del orden establecido.
- El conflicto no sólo tiene importancia imbricado en los grandes procesos de cambio social, sino que posee entidad suficiente como para ser estudiado de una forma autónoma, como cualquier otro fenómeno social, político o cultural más, conceptualizado su dinámica interna de un modo puramente teórico.

Para Lederach (2005), la transformación de las relaciones, la comunicación, las percepciones, los temas y la organización social, el conflicto no sólo nos afecta sino que cambia las relaciones de convivencia, en direcciones potencialmente destructivas o constructivas.

Otras definiciones de conflicto que se pueden considerar son:

“Forma de conducta competitiva entre personas o grupos. Ocurre cuando dos personas o más compiten sobre objetivos o recursos limitados, percibidos como incompatibles o realmente incompatibles” (Boulding, 2005).

“Situación social en la cual un mínimo de dos personas pugna al mismo conjunto de recursos escasos” (Wallensteen, 2005).

“El conflicto significa una lucha con respecto a valores y derechos sobre estados, poderes y recursos escasos, lucha en la cual el propósito es neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales” (Coser, 2005).

Independientemente de la definición que se quiere asumir para la palabra conflicto, es fácil identificar cuando una situación se encuentra ante actividades conflictivas. El primer paso es detectar el conflicto y luego aceptarlo como tal, lo que ya si es más difícil habida cuenta que no siempre las partes están de acuerdo sobre la relevancia del conflicto y su necesidad de resolución². Empíricamente, es claro que no se puede negar la existencia del conflicto, pero ello es distinto a entenderlo (Universidad de Antioquia, 2005).

No se puede desconocer el impacto que cada persona produce en la situación de conflicto. Se puede decir que cada sujeto con su personalidad impregna un conflicto específico, afectando los aspectos estructurales que lo definen y condicionan su desarrollo (Universidad de Antioquia, 2005).

Es importante tener claro que los conflictos cambian de acuerdo con las dinámicas socioeconómicas, culturales y políticas, de allí que cada individuo, grupo y comunidad experimenta y expresa los conflictos de manera diferente, los asuntos que

² Por ejemplo, el “afectante” minimiza sus actos y el “afectado” tiende a exagerar la ofensa.

los separan sean distintos y que los intereses que los mueven en la relación se modifican en tiempo y espacio (Universidad de Antioquia, 2005).

Los elementos fundamentales constitutivos del conflicto, se puede decir que son los asuntos de poder y los intereses interpersonales, pero también se debe de tener en cuenta asuntos como normas sociales, y otros que condicionan el comportamiento de la sociedad. Dentro del entorno de conflictos se puede encontrar: (Universidad de Antioquia, 2005).

- Asuntos de poder y las relaciones de interdependencia.
- Las normas sociales.
- Las instituciones.
- Los vínculos sociales.

Estos elementos modifican y definen las relaciones entre las partes.

De acuerdo con el profesor Heredia (2013), se ha considerado que el conflicto hace parte o identifica un rasgo de las relaciones sociales. Por lo tanto, debe mirarse el conflicto desde sus diferentes aspectos bien constructivo o destructivo, y desde estos parámetros asumirlos y enfrentarlos para que toda la población implicada salga enriquecida de ella.

Violencia

Para el autor Michaud, Sobre la noción de violencia y paz, la violencia aparece “cuando en una situación de interacción³, uno o varios autores actúan de manera directa o indirecta, agrupada o distribuida atentando contra uno o varios en grados variables, sea en su integridad física, sea en su integridad moral, sea en sus posesiones, sea en sus participaciones simbólicas y culturales”.

³ Hay que advertir que no debe ignorarse la posibilidad de “auto violencia”. Presente en los procesos de autodestrucción, en los que la interacción no aparece evidente.

La definición de este autor sobre la violencia es sugerente, porque ofrece toda la amplitud de dañar, pero es a su vez parcial, porque deja muy en penumbra lo que Galtung va a llamar violencia estructural. Este autor ya en efecto en un estudio clásico se propone precisar un concepto de violencia.

También podría complementarse con la afirmación de que “La violencia está presente cuando los seres humanos se ven influidos de tal manera que sus realizaciones efectivas, somáticas y mentales están por debajo de sus realizaciones potenciales” (Galtung).

Según el autor Soltero (2014), la violencia es “el uso de fuerza, abierta u oculta con el fin de obtener de un individuo o de un grupo lo que no quieren consentir libremente”.

El término violencia “deriva de la raíz latina vis que significa: vigor, poder, maltrato, violentación, forzamiento, y a su vez de otro término latino violo que remite a los sentidos de: profanar, ultrajar, deshonorar (Soltero, 2014).

En consecuencia, la violencia se entiende como un abuso de poder, abuso ejercido sobre otros, a los que no se les reconoce su condición de sujeto y al hacerlo se les reduce a la condición de objeto; de descarga pulsional (Soltero, 2014).

La violencia según Munain (1996) “es una de las manifestaciones constantes, persistentes de toda sociedad.” Toma diversas formas, diferentes nombres la designan, aparece y parece ocultarse intermitentemente, ocupa la atención, preocupa y llega a angustiar e incluso a matar. Su presencia es universal, actual, puede incluso llegar a confundirse con lo cultural.

La violencia depende sólo de los medios. El poder no depende de los fusiles. La violencia supone la inversión de medios y fines, porque carece de apoyo y poder. La impotencia y la pérdida de poder generan violencia. La violencia aparece donde está en

peligro el poder. “la violencia puede destruir el poder: es absolutamente incapaz de crearlo” dice Arendt (1970).

Procesos de Reasentamiento

Reasentar poblaciones, no sólo darles un espacio habitable en otro lugar diferente al que poseían anteriormente, también implica hacer que esas personas sientan ese espacio habitable, amigable y confortable. Se debe generar un sentido de pertenencia, así como dar un reconocimiento de la identidad individual y colectiva. En ese sentido, el nuevo hábitat deberá facilitar condiciones necesarias para el restablecimiento o mejoramiento de las condiciones y nivel de vida, en un contexto legal, seguro y sostenible.

Para el ISVIMED, el reasentamiento se toma como un fenómeno de movilidad poblacional involuntarios, y que se puede decir que se presenta por la primacía del interés general sobre el particular. Generalmente se presenta por la ejecución de una obra de utilidad pública o por actos calamitosos que ponen en peligro el derecho fundamental de la vida, y el cual merece especial protección del Estado.

En Colombia, la población ESPECÍFICA para ser reasentada está descrita en los términos del Decreto 2339 de 2013:“...de viviendas de interés prioritario ubicadas en zonas definidas de alto riesgo no recuperable y/o áreas afectadas por desastre o calamidad y/o comprometidas con proyectos de interés general, y que por esa razón han debido entregar su vivienda a la entidad territorial o administrativa competente”.

Esto por el contrario de Cerrejon, entidad que considera el reasentamiento como una oportunidad para dialogar con las comunidades, mejorar su estándar de vida y para la creación de un capital social, pero donde el desarrollo se puede observar como industrial y no individual.

1.7 Resultados Esperados

Realizar una descripción breve de los resultados que se quieren generar con este trabajo con relación a:

Resultados académicos

Se busca una relación entre los fenómenos de Convivencia, Violencia y Reubicación en la Ciudadela Nuevo Occidente, con la Maestría en Educación y Derechos Humanos, para fortalecer las relaciones de los habitantes de este espacio habitacional.

Presentar una propuesta académica que dé inicio a un estudio serio sobre los fenómenos de violencia que se presentan en las comunidades reasentadas dentro de nuestro territorio.

Resultados sociales, culturales, políticos

Presentar una propuesta a los diferentes actores políticos, sociales y habitacionales que confluyen en la Ciudadela Nuevo Occidente, generando un compromiso interinstitucional en pro del mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes.

Integrar a la comunidad a la solución alternativa de los conflictos y parte integral del desarrollo comunitario de los proyectos habitacionales.

Identificar los diferentes conflictos que se presentan en la comunidad de la Ciudadela Nuevo Occidente, y a partir de ellos, elaborar propuestas que generen políticas públicas y una identidad de valores en la población reubicada.

1.8 Propuesta metodológica y técnica de investigación

Es importante aclarar que debido a lo complejo del tema de investigación, se ha determinado exponer de manera amplia la metodología en el capítulo siguiente. No obstante, es pertinente anticipar que el enfoque es emancipatorio y el método es una propuesta de acción.

Ahora bien, para avanzar en el proceso de recolección de datos que se utilizarán para la realización del trabajo, se tendrán en cuenta las siguientes técnicas:

Revisión documental: partiendo de Biblioteca Virtual Lut, se constituye en aquella que provee un testimonio o evidencia directa sobre la propuesta de acción. Las fuentes primarias son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. La naturaleza y valor de la fuente no puede ser determinado sin referencia al tema o pregunta que se está tratando de contestar. Las fuentes primarias ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o período de tiempo que se está estudiando. Algunos tipos de fuentes primarias son: documentos originales, trabajos creativos, minutas, apuntes de investigación, noticias, fotografías etc.

Entrevista: para Ongei, la técnica de entrevista, se utiliza para recabar información en forma verbal, a través de una serie de preguntas que propone el analista; esta técnica a su vez es imprescindible para obtener información cualitativa, relacionarse con los usuarios y recoger un conjunto de hechos y/o requerimientos de información necesario para el estudio.

Observación participante: Técnica de recolección de información que consiste en observar el fenómeno de conflicto, y simultáneamente se participa en una actividad que involucre al grupo investigado. Malinowski es el primer autor que estructura la observación participante (según Guasch); afirma que para conocer bien a una cultura es necesario introducirse en ella y recoger datos sobre su vida cotidiana.

Talleres participativos: Es realizado en grupos de personas, en el que se dialoga y se da a conocer un tema; las personas participan y dan su propio punto de vista y opiniones. Este taller en forma de dinámica tiene como objetivo conocer la situación real de un objeto de estudio delante de productores o personas; allí son ellos quienes hacen sus propias lluvias de ideas. Su función principal es que todas las personas participen, dialoguen, realicen sus lluvias de ideas, den sus propios puntos de vista y lleguen a una conclusión del objeto de la necesidad que se les presenta (Indiana_forestal, 2010).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

INTRODUCCIÓN

Con el ánimo de garantizar rigurosidad académica e investigativa, se decidió crear este capítulo aparte, en el que se expondrá de manera amplia todo lo relacionado con la metodología aplicada.

Se iniciará explicando el enfoque metodológico y enumerando las técnicas de investigación aplicadas; en la segunda parte de este capítulo se revelarán cuáles fueron los instrumentos elegidos para el trabajo de campo y el camino para su selección, así como la validación de una experta para dicho trabajo de campo, y los consentimientos informados y presupuestos éticos con las fuentes primarias.

En la tercera parte de este capítulo se describirá cómo fue el proceso con el trabajo de campo; para luego presentar el plan de análisis de la información recolectada. Finalmente se contará de manera somera los resultados de la presente investigación.

2.1 Metodología

La modalidad de trabajo por la que se ha optado en este ejercicio académico; es la “Propuesta de Acción”, para lo cual se citarán algunos autores y se brindará una definición de acuerdo con los textos existentes sobre dicho tema:

La descripción que hace Lazzarato (2002), de la acción como la esfera pública del post- fordismo, donde se identifican la acción en instrumental, política y artística. La acción instrumental se define como una acción para conseguir un cierto resultado. La acción política es una respuesta a la acción de los demás, y la acción artística es la que el trabajo resultante queda vinculado al abierto e indeterminado proceso creativo.

Para Arendt (1970), en su libro “La condición humana”. La acción será entendida como esa condición humana de recrear su vida dentro de la pluralidad, de empezar de nuevo, de reinventar la propia vida desde un nuevo comienzo, un nuevo nacimiento en la esfera social.

Una determinación de esta categoría dentro de la complejidad que abarca debe tomarse desde la óptica humana, como aquel acto capaz de producir resultados y afrontar las consecuencias, generando la intención positiva en los sujetos de cambiar una actitud, que en el caso motivo de estudio busca transformar comportamientos negativos a productivos generando armonía entre los diferentes miembros de una comunidad.

En la presente postura en especial, generar compromisos entre los diferentes actores de la Ciudadela Nuevo Occidente para ser aplicados desde los estamentos públicos, sociales y demás estamentos que intervengan dentro de este grupo poblacional reasentado en este territorio.

Esta Propuesta de Acción partirá desde realidades expuestas, como los son por ejemplo, las denuncias y quejas ante las autoridades, para posteriormente proyectar conclusiones con objetividad.

En este caso, en la primera parte de la propuesta, se está consolidando una serie de información oficial, de entidades públicas y otras organizaciones, que dan cuenta de la magnitud de la problemática, la cual en esta línea se materializa en número de denuncias, quejas y peticiones de la comunidad, con relación a dicha problemática social y sus condiciones de vida. Obviamente, luego de consolidar toda la información, se podrá establecer de manera más fácil y confiable una lectura de la situación que se presenta en la Ciudadela Nuevo Occidente; no sólo analizando los resultados sino también determinando las relaciones causales de la problemática en el sector.

Para efectos de este trabajo se entenderá la Propuesta de Acción desde un interés emancipatorio, generando la búsqueda de transformación del sujeto, que pueda saber y

entender en busca de una acción concreta como cambiar la realidad, y de esta manera, lograr construir el mismo sujeto espacios de humanización y respeto por el disenso con el otro, generando conocimiento crítico social.

Para el logro de los objetivos del trabajo se van a realizar diferentes actividades para cada objetivo como:

- Remitir Derechos de Petición a las Instituciones del Estado solicitando información acerca del corregimiento, consultar en la Base de Datos de la Biblioteca del corregimiento de San Cristóbal sobre la historia del predio donde está asentado la Ciudadela Nuevo Occidente, buscar memoria fotográfica del lugar.

- Revisar los documentos que llegan a la casa de gobierno San Cristóbal, Gerencia de la Ciudadela Nuevo Occidente, página de la Corte Constitucional, revisión de actas y formatos realizados en los concejos de convivencia y comités de gobierno local.

- Efectuar un rastreo de libros, textos y demás documentos que permitan enriquecer el tema, en especial sobre las categorías Conflicto, violencia y grupos reasentados.

- Realizar entrevistas y talleres participativos con la comunidad implicada.

Camino para dar cuenta a los objetivos

Como se mencionó anteriormente, para el logro de los objetivos del trabajo propuesto se presentará continuación una tabla donde resume las actividades y sus respectivos objetivos, a través de qué medios se logrará, y qué producto se espera lograr. Para ello se anexa un cuadro con las respectivas fases, de acuerdo a cada objetivo específico, y el desarrollo de cada uno de estos:

FASE	ACTIVIDADES	INSUMOS	LUGAR PARA ENCONTRAR LOS INSUMOS	TIEMPO	PRODUCTO
1. Realizar una contextualización histórica del proceso de reubicación de los grupos reasentados en la Ciudadela Nuevo Occidente .	Remitir Derechos de Petición a las Instituciones del Estado solicitando información acerca del corregimiento, consultar en la Base de Datos de la Biblioteca del corregimiento de San Cristóbal sobre la historia del predio donde está asentada la Ciudadela Nuevo Occidente, buscar memoria fotográfica del lugar.	Textos, Documentos, revistas, libros, fotos, hemeroteca.	Parque Biblioteca Fernando Botero, Catastro Municipal de Medellín, ISVIMED. (Instituto de vivienda y hábitat de Medellín)	Marzo/23/2015	Capítulo orientado a conocer el fenómeno histórico y cultural de las familias reasentadas y reubicadas en la Ciudadela Nuevo Occidente.
2. Identificar y caracterizar los	Revisar los documentos que	La información se obtendrá por	PQRS y Felicitaciones, Bibliotecas de UNAULA,	Abr./15/2015	Capítulo escrito dirigido a

<p>fenómenos de conflicto y violencia generados en la Ciudadela Nuevo Occidente como producto de la coexistencia de grupos reasentados</p>	<p>llegan a la casa de gobierno San Cristóbal, Gerencia de la Ciudadela Nuevo Occidente, página de la Corte Constitucional (http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/SENTENCIAS%20DE%20CONSTITUCIONALIDAD%20DE%20INTERES.php), revisión de actas y formatos realizados en los concejos de convivencia y comités de gobierno local. Entrevistas y talleres participativos con la comunidad</p>	<p>medio de los comités de gobierno local realizados en la casa de gobierno del municipio, concejos de convivencia que igualmente se realizan en la casa de gobierno, levantamiento de actas de las reuniones por parte de la gerencia de la ciudadela, informes de visitas a lugar revistas y Jurisprudencia sobre estos temas.</p>	<p>COLMAYOR, página WEB portal rama judicial, vice alcaldía de territorialidad.</p>	<p>identificar las características de los conflictos y las violencias que hacen parte de la vida en comunidad</p>
---	--	--	---	---

<p>3. Construir alternativas dirigidas a la transformación de los conflictos y las violencias identificadas en los grupos reasentados de la Ciudadela Nuevo Occidente.</p>	<p>Efectuar un rastreo de libros, textos y demás documentos que permitan enriquecer el tema, en especial sobre las categorías Conflicto, violencia y grupos reasentados. Retomar las voces de los sujetos de la comunidad así como sus propuestas</p>	<p>Libros, revistas y Jurisprudencia sobre estos temas.</p>	<p>Google académico, bibliotecas institucionales del Colmayor, Unaula y textos recomendados por parte del Asesor de Grado.</p>	<p>Jul./23/2015</p>	<p>Elaborar una propuesta con el fin de buscar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la Ciudadela Nuevo Occidente.</p>
---	---	---	--	---------------------	---

2.2 Construcción de instrumentos, validación de experto, consentimientos informados y presupuesto ético

En este aspecto se debe aclarar que los instrumentos seleccionados para efectuar el trabajo de campo pertinente fueron:

✓ Análisis documental: con el que no sólo se logró conocer escritos que ayudaron a la contextualización de la investigación, sino que además, por medio de las PQRS⁴ extraídas de la Casa de Gobierno de San Cristóbal, también se entrevistó la actualidad de la Ciudadela Nuevo Occidente en materia de conflictos y violencias.

✓ Diario de campo: Fue de gran utilidad porque se logró obtener el hecho día a día por el investigador, y también uno estructurado a través de las minutas suministradas por la Subestación de Policía de Pajarito (competente en la comprensión territorial de Ciudadela Nuevo Occidente).

✓ Entrevistas: Se determinó que las voces de la comunidad, narrando detalles de sus experiencias históricas, procedencias, cultura, actualidad de las problemáticas en Nuevo Occidente, y las posibles soluciones a los conflictos y violencias que se presentan en dicha zona de expansión, serían de gran utilidad para lograr los tres objetivos específicos de este trabajo.

✓ Talleres participativos: La interacción del investigador con las personas que habitan en Ciudadela Nuevo Occidente, que conocen sus problemáticas y darles la oportunidad de que participen formulando propuestas para la resolución de conflictos y violencias, fue fundamental para el logro de los resultados.

La construcción de estos instrumentos se realizó en una reunión tanto con el asesor de este Trabajo de Grado de la Maestría, Ariel Gómez Gómez, como con un equipo interdisciplinario de la Casa de Gobierno de San Cristóbal conformado por un

⁴ Sigla de: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

comunicador social, una trabajadora social, una psicóloga y abogados, que dieron sus puntos de vista para construir los instrumentos anteriormente enumerados.

Posteriormente, ya teniendo formulados los instrumentos para el trabajo de campo, se pasó a la validación por parte de un experto con el fin de aumentar la rigurosidad académica del trabajo de grado, y específicamente, del trabajo de campo que se había planeado. Dicha revisión se llevó a cabo por la Dra. Alexandra Agudelo, coordinadora de la Maestría de Educación y Derechos Humanos de la Universidad Autónoma Latinoamericana; quien consideró viable y pertinente la construcción y la aplicación de los instrumentos.

Con las fuentes primarias, entendiéndolas como las voces de las personas que residen en la Ciudadela Nuevo Occidente, también se efectuaron los consentimientos informados, por medio de los cuales autorizaron sus participaciones y registros audiovisuales tanto en talleres como en entrevistas.

También se realizó el presupuesto ético, en el que inicialmente se les aclaró que este trabajo de grado no sólo tiene fines académicos, sino también fines sociales, dado que en la metodología quedó establecido como una Propuesta de Acción que podrá ser presentada no sólo a la sociedad sino también a entidades gubernamentales.

La confidencialidad de la fuente también es un elemento vital dentro de los presupuestos éticos, y se optó por utilizar nombres ficticios por protección de la fuente; por un lado porque en muchas ocasiones contaban historias que podían poner en riesgo su integridad o, simplemente, podían sentir incomodidad de publicar sus aspectos íntimos; de otro lado, porque la protección de sus identificaciones facilitó que las fuentes primarias entrevistadas se desarrollaran más a la hora de suministrar información importante.

Finalmente, con las fuentes del trabajo de campo, se estableció un compromiso de devolución de los resultados de esta investigación, la cual se realizará coordinando un taller para tal fin.

2.3 Descripción del trabajo de campo

A continuación se relatará cómo fue la ejecución de cada una de las técnicas aplicadas dentro del trabajo de campo:

✓ Talleres participativos

La metodología del taller fue reflexiva participativa, tomada de una teoría de Guillermo Gutiérrez, docente de la Facultad de Psicología de la Fundación Universitaria Luis Amigó, la cual sirvió para facilitar la intervención de los invitados, para que expusieran no sólo los conflictos y las violencias que se presentan en Ciudadela Nuevo Occidente, sino además las posibles soluciones a dichas problemáticas.

Esta actividad se realizó en la Institución Educativa Nuevo Occidente, haciendo con anterioridad la respectiva reserva. El lugar fue el más propicio porque las instalaciones son amplias y cómodas, ubicadas en el lugar de nuestra investigación y además era conocida por los participantes, quienes se sintieron bien por razones de cercanía y conocimiento del sitio.

Los talleres, con la misma metodología y cronograma, se hicieron con dos grupos: el primero compuesto por menores de edad entre los 14 y 17 años, algunos integrantes de la PCJ⁵ u otras agrupaciones juveniles; el segundo compuesto por adultos líderes o administradores de las torres de la Ciudadela Nuevo Occidente. Se procuró hacer una selección de personas con diferentes historias de vida, procedencias culturales, problemáticas y residentes en diferentes urbanizaciones del complejo

⁵ Policía Cívica Juvenil.

habitacional, lo cual facilitó la comprensión del asunto desde diversas miradas y de manera global.



Pie de foto: Talleres participativos con líderes de la Ciudadela

La metodología de los talleres consistió en una primera parte de conflictos, luego violencias y finalmente una ronda de conclusiones. Con la parte de conflictos se hizo una parte expositiva para que los asistentes comprendieran las bases teóricas de este concepto y se apropiaran de él, luego se dividieron en cuatro grupos para que realizaran y socializaran un árbol de conflictos, donde las raíces eran las causas, el tallo el fenómeno y las ramas las consecuencias, y en la socialización propusieron el método de resolución de dichas discrepancias. Referente a las violencias también se inició con una parte expositiva, luego se dividieron en igual número de grupos a quienes se les entregaron casos violentos hipotéticos, pero que comúnmente ocurren en Ciudadela Nuevo Occidente, para que ellos se pusieran en la posición de los implicados y luego expusieran y discutieran con los demás participantes, las posibles soluciones para dicha situación. La ronda de conclusiones también fue de gran utilidad porque se condensó, se compartió y se socializó lo manifestado por ambos grupos.

El éxito de esta actividad se vio reflejado en la participación de los asistentes, a quienes se les gestionó refrigerios aportados por la Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos, entidad a la que se le hizo la solicitud y dio la aceptación por tratarse de un

tema de fortalecimiento de convivencia; además autorizó la participación de dos promotores de Gobierno, expertos en temas de convivencia; y el apoyo de un equipo legal y psicosocial de la Alcaldía de Medellín, compuesto de un abogado, un comunicador social, una psicóloga y una trabajadora social. De otro lado, también se gestionó la participación de la Unidad de Convivencia de la Estación de Policía de San Cristóbal, quien se vinculó con la actividad por también tratarse de unos objetivos compatibles.

✓ **Análisis documental**

En este sentido, se debe aclarar que el análisis documental se hizo en varios sentidos. Inicialmente se enviaron derechos de petición a entidades gubernamentales: Isvimed⁶ (entidad que gerencia la construcción y adjudicación de vivienda en Ciudadela Nuevo Occidente), EDU⁷ (encargada de ornatos y diseños urbanísticos del complejo habitacional), Personería de Medellín y Departamento Administrativo de Planeación; la respuesta se hizo en los términos oportunos y facilitaron el cumplimiento del primer objetivo específico de la presente investigación, consistente en realizar una contextualización.

También se recurrió a documentos publicados en la Gaceta Oficial del Municipio de Medellín como el Acuerdo 046 de 2006⁸; el Decreto Municipal 602 de 2002, en el que se determina la Zona de Expansión Pajarito, donde se desarrolla el complejo habitacional; un estudio denominado “Moravia, una historia de resistencia” (Quiceno, 2006), el cual sirvió para identificar la procedencia de los primeros pobladores de la Ciudadela Nuevo Occidente.

⁶ Instituto de Vivienda y Hábitat de Medellín.

⁷ Empresa de Desarrollo Urbano.

⁸ Plan de Ordenamiento Territorial adoptado desde el año 2006.

Finalmente se tuvo acceso a 50 procesos contravencionales y de mediaciones radicados en la Corregiduría de San Cristóbal⁹, y en los que se exponían acciones conflictivas y violentas en la Ciudadela Nuevo Occidente. La selección de estas se hizo de manera aleatoria, y los resultados fueron satisfactorios porque hubo sintonía, no sólo con las problemáticas manifestadas con los entrevistados, sino también con lo expuesto por los asistentes a los talleres participativos.

✓ Entrevistas

Las entrevistas se realizaron a cuatro personas que actualmente residen en distintas urbanizaciones de la Ciudadela Nuevo Occidente, pero cuyas procedencias, medios de subsistencia, características culturales, condiciones de género y experiencias de vida fueran diferentes.

Es necesario aclarar que, para dar cumplimiento a los presupuestos éticos establecidos dentro de esta investigación, se reserva la identidad de las cuatro personas entrevistadas. La primera es *María Rendón**, madre soltera quien anteriormente vivía en el barrio María Cano Carambolas, ubicado en la Comuna 3 de Medellín y quien fue reasentada por alto riesgo con fenómenos naturales; la segunda fue *Alba Zuluaga**, procedente de Vallejuelos, barrio de la Comuna 7, reasentada por una obra pública que debía realizarse donde vivía anteriormente; finalmente se entrevistaron dos personas procedentes del barrio Moravia, Comuna 4 de Medellín: *Daniela Restrepo**, procedente de San José de Tadó¹⁰, quien por cuestiones económicas decidió trasladarse a Medellín cuidando casas de familia; *Joaquín Moreno**, vivía anteriormente en Moravia y su medio de subsistencia era la albañilería.

⁹ Despacho adscrito a la Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín, donde se atienden casos de convivencia.

¹⁰ Municipio ubicado en el departamento de Chocó – Colombia.

Estas se realizaron en las casas de cada uno de los entrevistados, en sus días de descanso, con el fin de que estuvieran cómodos y tuvieran la disponibilidad necesaria para el ejercicio.

Para reforzar el primer objetivo específico, fue necesario complementar información con personas que conocían cómo era esta zona de expansión antes de iniciarse el proyecto Ciudadela Nuevo Occidente, como es el caso de la doctora María Teresa Serna, y la gerente de la Ciudadela, doctora Karen Correa Martínez.

✓ Diario de campo

Este se aplicó en dos frentes: el primero fue mediante apuntes realizados por el investigador, frente a casos, miradas e ideas con relación a las problemáticas presentadas en la Ciudadela Nuevo Occidente. De otro lado, mediante solicitud escrita, se le requirió a la Subestación de Policía de Pajarito que facilitara el acceso a las minutas de acontecimientos conflictivos y de violencias en el lugar de investigación, a lo cual respondieron de manera satisfactoria y sirvió para ampliar aún más el panorama que allí se presenta.

2.4 Plan de análisis de la información

Luego de tener la información, y buscando establecer las categorías de análisis para cumplir de manera más acertada los objetivos, el primer paso dentro de este proceso fue la redacción de absolutamente todo lo logrado; se transcribieron las entrevistas, los diarios de campos, las reuniones y los talleres participativos realizados con jóvenes y adultos de Ciudadela Nuevo Occidente.

Con las 50 PQRS se hizo un proceso exhaustivo de análisis, en el que al principio se propuso responder las siguientes preguntas: ¿Qué población es la más afectada por los fenómenos de conflictos y violencias en la Ciudadela Nuevo Occidente? ¿Qué población representa el mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos y

Sugerencias (PQRS) en la Ciudadela Nuevo Occidente? ¿Qué tipo de violencias y conflictos son los que presenta la Ciudadela Nuevo Occidente conforme a las peticiones, quejas y reclamos que se encuentran en los documentos a analizar? ¿Por qué se generan los conflictos y las violencias en la Ciudadela Nuevo Occidente? ¿Cómo fue el proceso de reasentamiento en CNO (llegada de las personas, tiempo, dificultades, primeras experiencias en la zona)? ¿Cuáles conflictos se presentan en la Ciudadela Nuevo Occidente? ¿Cuáles violencias se presentan en la Ciudadela Nuevo Occidente?

¿Cuáles son los fenómenos que los reasentados de la Ciudadela Nuevo Occidente reconocen como problemáticas dentro del sector? ¿Cuáles son los fenómenos de conflicto y violencia que se generan a razón de ser de zonas distintas al cohabitar en la de la Ciudadela Nuevo Occidente? ¿Qué alternativas se han explorado para tramitar los conflictos y las violencias generadas? Las respuestas a las preguntas anteriores se tabularon en formato Excel para facilidad en la filtración de los casos y tener claridad del caso; así mismo se efectuaron las gráficas correspondientes para ilustrar las respuestas.

El paso a seguir fue la codificación de la información, la cual se hizo en un archivo en Word donde se le dio un código a cada instrumento aplicado. De este trabajo hacen parte las seis entrevistas a los residentes en Nuevo Occidente, las 50 PQRS, los tres meses del diario de campo, los talleres reflexivos y participativos con jóvenes y adultos; la evaluación del taller, realizada con el equipo de trabajo de la Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos y el asesor de la presente investigación; y finalmente los resultados del análisis de las PQRS. A cada una de las anteriores se les ingresó información sobre contextualización, conflictos, violencias y estrategias.

Acto seguido se llevó a cabo el Ordenamiento, consistente en la creación de cuatro archivos: Contextualización, Conflictos, Violencias y Estrategias. El insumo para crearlos fue la información codificada. En este sentido facilitó saber qué información serviría para cada uno de los capítulos.

Posteriormente, se efectuó el proceso de Agrupamiento consistente también en la creación de cuatro archivos con los mismos nombres del Ordenamiento: Contextualización, Conflictos, Violencias y Estrategias; pero la diferencia en esta parte es que se tenían establecidas unas categorías para cada uno de los archivos, con el fin de facilitar la redacción y selección de la información para los capítulos de los resultados de este Trabajo de Investigación.

El Agrupamiento del archivo de Contextualización, que sirvió para lograr el primer objetivo específico, contó con las categorías de: Aspecto Histórico, para entender por qué nació la Ciudadela Nuevo Occidente, cómo era antes, quiénes vivían allí y cómo fue el proceso de construcción y adjudicación de las viviendas; luego la categoría de Procedencias, para saber de dónde provenían las personas reasentadas en este proyecto habitacional, sus costumbres y hábitos; finalmente las Características de la Ciudadela Nuevo Occidente, que sirvió para explicar las condiciones físicas del lugar.

Si bien el tema de identificar los conflictos y las violencias recurrentes en Nuevo Occidente es algo destinado al segundo objetivo específico, se crearon archivos diferentes para ambos conceptos. Las categorías de conflictos fueron: Conflictos por Procedencia Cultural, Conflictos Relacionados con la Convivencia, Conflictos por Necesidad de Subsistencia y Conflictos de tipo Administrativo. Por su parte las categorías para las violencias fueron: Violencias por Género, donde se incluyó lo intrafamiliar, en contra de la mujer, abuso sexual y por discriminación, aunque de este último casi no se conocieron casos; Violencia con Agresión Recíproca fue la segunda categoría; la tercera fueron las Violencias que involucran a grupos ilegales; luego las Violencias por diferencias Culturales; y finalmente las Violencias por asuntos Públicos o Administrativos.

Para finalizar con el proceso de Agrupamiento, se hizo con las estrategias para resolver conflictos y violencias, y facilitar los resultados del tercer objetivo específico; las categorías en este sentido fueron: Fortalecimiento Familiar y Social, Apoyo

Institucional, Adaptación de los Modelos de Educación, Liderazgo Social y Religioso, y por último las Estrategias Jurídicas.

2.5 Resultados de la investigación

Como ya es bien sabido, los resultados de la presente investigación se arrojan con el desarrollo de los tres objetivos específicos. Con el primero se pretende efectuar una contextualización sobre la historia de la Ciudadela Nuevo Occidente, así como la procedencia de sus habitantes y la actualidad de dicho complejo habitacional.

En ese aspecto se hizo un recuento histórico de cómo la Zona de Expansión Pajarito antes de Nuevo Occidente, por qué la Alcaldía de Medellín opta por crear este complejo habitacional, quiénes fueron los primeros habitantes de la Ciudadela y a qué urbanizaciones llegaron, y las características de sus pobladores y del proyecto como tal.

En relación a la contextualización, los principales hallazgos fueron que en este lugar conviven más de cien mil habitantes, con una gran diversidad cultural y que en su mayoría cargan consigo problemáticas sociales y económicas de tiempos actuales o anteriores; y que aún no ha terminado el proceso de adaptación, de pasar de vivir en huertas o ranchos sin escrituras, a viviendas legales pero bajo un régimen de propiedad horizontal.

En el capítulo de Conflictos y Violencias, que responde al segundo objetivo específico, se lograron categorizar ambos conceptos de acuerdo a lo descubierto en la cotidianidad de la Ciudadela Nuevo Occidente y se determinó que hay un problema de convivencia debido a la cantidad y diversidad poblacional, a las deficiencias estructurales de los edificios, a las necesidades de subsistencia de los coasociados, y en síntesis a los diversos estilos de vida de las familias que allí residen.

Finalmente está el capítulo donde presentamos las estrategias para la resolución de conflictos y violencias en la Ciudadela Nuevo Occidente, que nacen a partir de un

ejercicio de retroalimentación entre la mirada investigativa, y la participación y ganas de mejorar la convivencia por parte de líderes y copropietarios de las urbanizaciones de este complejo habitacional. En ese acápite surgieron estrategias para el Fortalecimiento Social y Familiar, Apoyo Institucional, Adaptación de los Modelos de Educación, Liderazgo Social y Religioso, y finalmente las Estrategias Jurídicas, como última opción para corregir problemáticas.

CAPÍTULO III: CONTEXTUALIZACIÓN
LA VIVIENDA DIGNA DE TERRITORIOS INFORMALES A CIUDADELA
NUEVO OCCIDENTE

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se expondrá sobre características de una población reasentada de varios territorios tanto de Medellín, como de diversas regiones de Antioquia, e inclusive de otros lugares de Colombia, con diversidad de culturas, religiones, estilos de vida y formas de distraer u ocupar el tiempo, una población con mucha vida, muchos deseos, muchos sueños, hombres y mujeres pujantes, capaces de asumir retos de convivencia, de enfrentamiento de las dificultades que se les presentan, una población que en medio de las penurias y dificultades pueden ofrecer una sonrisa y una palabra para describir su ayer, identificar su hoy y proyectar su futuro.

3.1 Aspecto histórico

Pajarito, una zona de expansión con miras a mitigar una problemática socioeconómica

Es evidente que Medellín es una ciudad bien estructurada, apetecida y que puede ofrecer oportunidades sociales y económicas a cualquier persona. Lo anterior, conjugado con la violencia que ha azotado a Colombia en los últimos 50 años, y de la cual Antioquia¹¹ no ha sido ajena, ha obligado a que muchas familias de ese Departamento e incluso de otras zonas del país se desplacen hasta esta capital, ya sea por voluntad propia o porque no tenían otra opción.

De otro lado Medellín, que si bien es la segunda ciudad más grande en habitantes de Colombia, tiene unas condiciones topográficas limitadas. Por lo tanto dichas familias

¹¹ Es un departamento con 124 municipios más Medellín, que es la ciudad capital de este.

crean barrios de invasión en las laderas de la capital antioqueña, en zonas de retiros de quebradas, en zonas de alto riesgo o, simplemente, efectúan ocupaciones ilegales en sectores públicos, los cuales la Administración Municipal tiene destinados para la ejecución de obras civiles y de infraestructura.

Este fenómeno, indudablemente, genera una problemática socioeconómica para Medellín, pues estas personas, por un lado, necesitan consolidar medios de subsistencia, pero además, suele suceder que sus viviendas carecen de las especificaciones técnicas que exige la normatividad vigente y son susceptibles a riesgos por fenómenos naturales tales como deslizamientos, crecientes de las fuentes hídricas, entre otros.

Buscando dar solución a dicha problemática la Alcaldía de Medellín toma la decisión de adoptar un Plan Parcial¹², consistente en reasentar estas poblaciones en los suelos de expansión de la ciudad, y mediante el Decreto Municipal 602 de 2002 estableció lo siguiente: “Adóptese el presente Plan Parcial de Desarrollo para el suelo de expansión de Pajarito, localizado en la zona de tratamiento Z2-DE4, como instrumento de planificación complementaria al Plan de Ordenamiento Territorial, Acuerdo 62 de 1999...”.

En la misma resolución se realiza la delimitación exacta del Plan Parcial y sobre qué predios se desarrollaría el proyecto habitacional, obviamente contando con las licencias de la autoridad ambiental (Corantioquia) y de las autoridades en materia urbanística (Curadurías Urbanas).

Para ese entonces “...el suelo de expansión de Pajarito estaba constituido por terrenos urbanizables ocupados antes de la ejecución del Plan Parcial con viviendas campestres, fincas con producción agrícola o lotes sin ninguna utilización, algunos de los cuales presentaban altas limitaciones para el desarrollo por sus condicionantes geológico, geotécnicas e hidrológicas... Así mismo hacen parte del área de planificación

¹² Según la Ley 388 de 1997, son los instrumentos mediante los cuales se desarrollan y complementan las disposiciones de los planes de ordenamiento.

dos asentamientos existentes, Pedregal Bajo (que incluye invasión de La Aurora en la finca Nazareth) y el sector llamado Pajarito Central. La población aproximada en la zona de expansión ascendía a 2.000 habitantes, de los cuales 1845 se concentran en los dos asentamientos. El área total del suelo de expansión es de 236 hectáreas y estaba conformado por 38 predios a desarrollar que totalizan 1.881.577 metros cuadrados. Los predios desarrollados bajo la figura del plan parcial eran lotes o fincas de recreo y sobre ellos se fueron construyendo las nuevas urbanizaciones, los asentamientos consolidados”¹³. Para claridad de lo anterior se anexa la siguiente tabla que hace parte del Decreto 602 de 2002:

Tabla 1

Área de Planificación – Ciudadela Nuevo Occidente

Denominación	Áreas en metros cuadrados
Total de área de planificación	2.305.176
1. Áreas consolidadas existentes	423.599
Pajarito	359.574
Pedregal Bajo	44.243
La Aurora	3.276
Liceo Santa Margarita	16.505
2. Suelo a desarrollar	1.881.577

Fuente: Documento Soporte – Plan Parcial de Desarrollo en Suelo de Expansión, Sector Pajarito

Pero las condiciones en las que estaba la zona de expansión de Pajarito también son corroboradas por personas que conocen el lugar, antes y después de Ciudadela Nuevo Occidente: “Yo toda mi vida fui a lo que hoy es Ciudadela Nuevo Occidente, mi tío era el dueño de una finca en ese sector, eso ya se lo vendieron al Municipio, y allá nos la pasábamos en familia los fines de semana, en las fincas habían animales, tierras en las que se cultivaba...”¹⁴.

¹³ Información extraída de oficio 201500083035 del Departamento Administrativo de Planeación de la Alcaldía de Medellín.

¹⁴ Información extraída de entrevista a *María Cecilia Sierra**.

En cuanto al aspecto histórico es relevante mencionar que en ese entonces habían varias haciendas de recreo conocidas por gran parte de los medellinenses, una de ellas era Lusitania, de propiedad del rejoneador Dayro Chica, y la cual contaba con un espacio para sus actividades predilectas, con graderías en piedra, amplios espacios para ganado de lidia, y caballerizas modernas y tecnificadas para aquel entonces; también habían otros inmuebles reconocidos como La Montañita, La Rosita, El Tirol cuyo dueño era el dirigente político Bernardo Guerra Serna, entre otros inmuebles de prestantes familias de la ciudad de Medellín. También había otras fincas especiales que hacían parte de los bienes sometidos a Extinción de Dominio por parte del Estado colombiano.

Retomando lo que se exponía anteriormente, la ejecución del proyecto Ciudadela Nuevo Occidente comenzó en el 2004 cuando se iniciaron las construcciones de las primeras urbanizaciones (Arbelaez, 2012): "...ha sido necesario que los proyectos habitacionales que se desarrollen en Medellín sean bajo el régimen de propiedad horizontal el cual es regulado por la Ley 675 de 2001, esto porque la ciudad ya no tiene capacidad de crecimiento urbanístico expansivo, entonces se hace necesaria la construcción de edificios"¹⁵. Dos años después, comenzaron a entregarse las primeras unidades habitacionales: "...en el año 2006 empezaron a llegar los primeros moradores de Ciudadela Nuevo Occidente, a los apartamentos de Las Flores, La Aurora y Mirador de la Huerta, esas fueron las primeras urbanizaciones que se construyeron..."¹⁶.

De ahí en adelante continuaron los procesos constructivos, los cuales se efectuaron mediante el sistema de licitación pública¹⁷, y contando en ese entonces con la interventoría de la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) y de la cual en la actualidad está a cargo del Instituto de Vivienda y Hábitat de Medellín (Isvimed).

¹⁶ Información extraída de entrevista a Karen Correa Zapata, gerente de la Ciudadela Nuevo Occidente hasta abril de 2015.

¹⁷ Procedimiento administrativo para la adquisición de suministros, realización de servicios o ejecución de obras que celebren los entes, organismos y entidades que forman parte del Sector Público.

A continuación, y para finalizar este acápite, se expone la siguiente tabla con los proyectos habitacionales que hay a la fecha, con el respectivo número de viviendas:

Tabla 2.
Número de viviendas por proyecto habitacional

UG	Proyectos habitacionales ejecutados a la fecha	Número de viviendas
UG-1	Aurora 473	473
	Aurora 70	70
	Aurora 210	210
	Aurora 454	172
	Aurora 454	282
	Aurora Pedregal Alto	358
	Poblado del Viento Etapa 1	298
	Poblado del Viento Etapa 2	215
	Veletas	354
	Renaceres	344
	Nazareth	287
	Total UG-1	3063
	UG-2	Mirador de la Cascada
La Cascada		300
Chagualón		328
La Montaña		602
La Montaña – Torres 8 y 9		104
Cantares 4 y 5		336
Desarrollado Villa Suramericana		
Total UG-2		1990

UG	Proyectos habitacionales ejecutados a la fecha	Número de viviendas
UG-3	Las Flores	837
	Portón de Occidente	332
	Cantares I	345
	Cantares II	575
	Cantares III	209
	Proyecto Lusitania	600
	Proyecto Mirador de Pajarito	180
	Urbanización Atardeceres	400
	Total UG-3	3485
UG-4	Villa Suramericana	501
	Villa Suramericana	120
	El Tirol	430
	Urbanización El Tirol II	678
	Urbanización El Tirol III	510
	Proyecto APP Municipio – Privados	
		Total UG-4
UG-5	Colinas de Occidente	230
	Colinas de Occidente en desarrollo	406
	Proyecto Balcones de Pajarito	164
	Mirador del Valle	608
		Total UG-5
UG-6	Lote privado sin ejecución	
UG-7	Puerta del Sol	597
	Torres de la Macarena	268
	Altos de la Macarena	144
	Bosques de la Macarena	362
		Total UG-7
UG-8	Lote privado – Todelar	270
	Mirador de la Huerta	1236
	Proyecto urbanización La Corcovada	700
	Lote privado - ICBF	270
	Lote privado – ICBF	
	Total UG-8	2476
Total consolidados Plan Parcial		14661

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación – Oficio 201500083035

3.2 Procedencia

De la “ilegalidad”, a la ciudadela nuevo occidente

Ciudadela Nuevo Occidente recoge en su interior parte de la historia de Medellín, Antioquia y Colombia, porque en ese lugar convergen personas de diferentes matices sociales y culturales, con características tales como recicladores, población

afrodescendiente, desplazados, gente de clase media, entre otras, que desencadenan problemáticas sin precedentes en la historia del país.

Las primeras familias reasentadas en la Ciudadela Nuevo Occidente llegan procedentes del sector de Moravia (Municipio de Medellín, 2006)¹⁸, conocido antes con los nombres de Fidel Castro, Camilo Torres, El Zancudo, entre otros nombres. Pero antes es pertinente exponer de manera somera cómo, cuándo y por qué comenzó a poblarse dicho barrio de la Comuna 4 de Medellín para reforzar afirmaciones citadas anteriormente.

El Programa de Memoria y Patrimonio Cultural de la Secretaría de Cultura Ciudadana, en su estudio “Moravia una historia de resistencia”, informa que Moravia nace como fruto de diversas invasiones iniciadas desde la década de los cincuenta, las cuales fueron espontáneas y discontinuas, y que luego se multiplicaron a finales de la década de los sesenta con la intensificación de la violencia en los campos colombianos; en este sentido, muchos de los primeros pobladores fueron familias de origen campesino que llegaban huyendo de la violencia bipartidista.

El contexto de Moravia también era complejo, puesto que en el mismo documento exponen que ese sector de Medellín empezó a conformarse con una serie de dificultades sociales como la violencia, la resistencia, la creación de grupos armados ilegales, ausencia del estado e implementación de diversas estrategias de supervivencia, convivencia y planeación.

Pero Moravia también acogió a personas que se vieron obligadas a venir a Medellín por razones ajenas a la violencia: “...Yo soy de Tadó – Chocó, y la cosa estaba muy difícil allá, yo no había podido coger trabajo y entonces una amiga que vivía en Medellín, allá en Moravia, me dijo que viniera mejor, que acá podía trabajar en casas de

¹⁸ Barrio de Medellín, ubicado en la Comuna 4 (Zona Nororiental).

familia y por eso me vine a vivir... Yo empecé a vivir en Moravia desde hace casi 30 años, yo recuerdo bien, eso fue en 1988 y yo me vine sola...”¹⁹.

Una gran semejanza hallada entre Moravia y la Ciudadela Nuevo Occidente, es un fenómeno ocurrido en el sector de El Bosque y que también fue trasladado al proyecto habitacional motivo de la presente investigación, y se constituye en que el sello característico de esa zona de la Comuna 4 fue la proliferación de locales comerciales, todos informales, en su mayoría afectando el espacio público y la destinación de zonas residenciales a zonas comerciales o mixtas (Municipio de Medellín, 2006)²⁰: “Muchas casas han pasado de ser habitaciones familiares a locales de diferentes tamaños; almacenes de ropa, panaderías, papelerías, calzado, foto-estudios, tiendas, mini-mercados, peluquerías, en cantidad de puntos comerciales que semejan una especie de bazar. Como lo los habitantes: es el ‘Huequito de Moravia’... La mayoría de la gente que llegó al Bosque invadió el sector motivada por la cercanía a la carrera Carabobo en la década del 70, en ese entonces estos terrenos eran cebollales y pantaneros que los habitantes fueron adecuando como terrenos para vivir”.

Ahora retomando lo mencionado anteriormente, los primeros en ser reasentados en la Ciudadela Nuevo Occidente fueron las poco más de 350 familias provenientes de Moravia: “En el año 2006 llegaron los primeros habitantes de la Ciudadela Nuevo Occidente, inicialmente desde Moravia donde se efectuó un macroproyecto para recuperar esa zona... Llegaron a la urbanización La Aurora, La Huerta y posteriormente a Las Flores...”²¹.

Pero la procedencia de los hoy habitantes de Ciudadela Nuevo Occidente no se limita a exclusivamente a Moravia, sino también a otras zonas de Medellín y el resto del país donde han ocurrido fenómenos sociales de desplazamiento forzado, situaciones

¹⁹ Información extraída de entrevista a *Daniela Restrepo*.*.

²⁰ Barrio de Medellín, ubicado en la Comuna 4 (Zona Nororiental).

²¹ Información extraída de entrevista a Karen Correa Zapata, gerente de la Ciudadela Nuevo Occidente hasta mayo de 2015.

naturales que generen alto riesgo o desarrollo de obras públicas que requieran el reasentamiento. Hay familias provenientes del sector Nororiental con sus comunas Manrique, Santo Domingo, Santa Cruz y Aranjuez; barrios como 12 de Octubre y Picacho también han aportado familias a Nuevo Occidente, así como los diferentes barrios de la Comuna 13, víctimas del incendio de Altos de la Virgen²², Comuna 8, algunas familias desplazadas de la zona de Urabá, Chocó, la Costa Atlántica y Robledo: “...Yo llevo aquí viviendo en Las Flores 8 años, pero la Ciudadela ya tiene 10... Yo vivía antes en Vallejuelos pero me mandaron para acá porque mi casa estaba en peligro por unos deslizamientos...”.

La diversidad poblacional que hay en Ciudadela Nuevo Occidente también se ve representada en la población afrodescendiente y procedentes de zonas de invasión de la Comuna 3: “Yo estaba viviendo en Carambolas, pues sí es que a mí el Municipio me dijo que necesitaba estas tierras porque estamos en un sector muy riesgoso entonces mejor nos iban a ubicar en una parte mejor que nos iban a dar más protección para que no nos pasara nada, entonces nos trajeron para El Tirol... Nosotros somos desplazados de allá de la tierra del padre Marianito, de Angostura... Aquí hay una revoltura de todas partes hay una mano de negros, sobretodo del Urabá y de Choco hay mucha revoltura...”.

Si bien, la mayoría de familias que hoy viven en Ciudadela Nuevo Occidente fueron reasentadas sin estar totalmente de acuerdo, hubo un elemento de intervención estatal manifestada en los subsidios, así como las ayudas brindadas por las cajas de compensación familiar en desarrollo del principio constitucional de Vivienda Digna: “...todas las familias tienen algún tipo de subsidios municipal, departamental o nacional, la población ingresó por demanda libre (modalidad donde las familias acceden a subsidios, tuvieron ahorro programado con el que hicieron cierre financiero y adquirieron préstamos para pagar resto el costo de la vivienda). Otras familias fueron postuladas por ser desplazadas, reasentadas por obra pública y por ser damnificados; las

²² Sector de la vereda La Loma del corregimiento de San Cristóbal, víctima de un incendio en el año 2010.

familias que tienen cajas de compensación realizaron el proceso de postulación antes dichas cajas...²³.

Lo anterior, conlleva a redondear este tema de procedencias de las familias que hoy habitan la Ciudadela Nuevo Occidente y reafirma que dichas personas han atravesado historias de vida que han arrojado como resultado una manifiesta vulnerabilidad social, económica y cultural.

3.3 Características de la ciudadela nuevo occidente: *todo un caos para llegar al caos*

Para concluir este capítulo de Contextualización, a continuación se despliegan una serie de características estructurales y la actualidad de la Ciudadela Nuevo Occidente, así como las de sus habitantes con relación a la composición de las unidades familiares, las tipologías sociales y los medios de subsistencia utilizados.

Inicialmente se analizarán las características estructurales de la Ciudadela Nuevo Occidente. Este es un complejo habitacional compuesto actualmente con cerca de 50 urbanizaciones, que unidas logran una cantidad de 14.661 unidades habitacionales. Las que más aportan viviendas son las tres etapas de El Tirol Mirador con 1.618 unidades habitacionales, Mirador de la Huerta (1.236 apartamentos), las cinco etapas de La Aurora (1.207 viviendas), las tres etapas del conjunto residencial Cantares (1.129), Las Flores (837) y las dos etapas de La Montaña (706 viviendas).

El equipamiento de este proyecto habitacional es basto, y más aún con lo priorizado en las Jornadas de Vida y Equidad, actividad mediante la cual la Administración Municipal destinó aproximadamente sesenta y cuatro mil millones de pesos (\$64.000) para proyectos sociales, económicos y de infraestructura.

²³ Información extraída de Respuesta de Petición del Isvimed mediante oficio S-673 del 30 de enero de 2015.

Nuevo Occidente cuenta con óptimas vías de acceso y de transporte integrado, dado que hay transporte integrado a la estación de Metrocable La Aurora; allí funcionan dos empresas de transporte público colectivo que cubren a lo largo y ancho el territorio, a saber Rápido San Cristóbal y Conducciones Palenque Robledal, sin desconocer la cercanía con la Antigua Vía al Mar, donde se cuenta con transporte intermunicipal. La infraestructura educativa, aunque aún está corta para cubrir la totalidad de la población, oferta la Institución Educativa Ciudadela Nuevo Occidente, la I.E. Santa Margarita, la I.E. La Huerta y la I.E. Pedregal Bajo, y en la actualidad se construye la Institución Educativa; allí también hay un Centro de Servicios a la Ciudadanía del Municipio de Medellín, donde los usuarios pueden contar con los servicios primarios. Es importante resaltar además que su población, de tendencia católica, gestionaron recursos para construir una capilla; cuentan con amplios espacios verdes; placas polideportivas, ludoteca; unidad hospitalaria de Segundo Nivel con todas las exigencias y especificaciones técnicas; un centro social conocido como El Cubo; Subestación de Policía Pajarito; espacios para la primera infancia como un Jardín Infantil Buen Comienzo; algunos gimnasios al aire libre; y en la actualidad se construye una U.V.A. (Unidad de Vida Articulada).

A pesar de las altas inversiones que se han efectuado en este complejo habitacional, se observa con preocupación, conceptuado por el Dagred²⁴ en el informe técnico 51902, lo siguiente: “Durante el recorrido se pudo evidenciar una problemática generalizada en los bloques, estas se repetían en las urbanizaciones La Huerta, Chagualón, La Montaña, El Tirol, La Aurora, Cantares, Renaceres y Nazareth las cuales se describen a continuación: -Humedades provocadas posiblemente por inadecuado manejo de aguas de escorrentía, ausencia de obras de captación y drenaje. –Fisuras y grietas en elementos estructurales y no estructurales como viguetas, dinteles, muros, losas y escaleras. –Desprendimiento entre la mampostería y las pantallas en concreto productos aparentemente por la falta de conexiones. –Deficiente impermeabilización de losas de cubierta. –Mampostería afectada por filtración de aguas lluvias y en los niveles inferiores humedades localizadas por capilaridad. –Muros no estructurales colapsados y

²⁴ Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de la Alcaldía de Medellín

muros de balcones inestables esto posiblemente se daba a que los materiales utilizados son de una calidad muy regular. –Mal diseño de bajantes dado a que inician con un diámetro y en el trayecto aumenta, ocasionando humedades en la mampostería de las edificaciones”.

De otro lado, y continuando con las características estructurales, se observa en el Documento Soporte Técnico del Departamento Administrativo de Planeación que “los retiros de las quebradas, en su mayoría, se encuentran protegidos con pastos, arbustos y algunos árboles, lo que constituye un atractivo del paisaje en el sector, exceptuando las fajas de retiros inmersas en los asentamientos Pajarito y Pedregal Bajo, en los cuales se identifican viviendas sobre las zonas de retiro de algunas de sus quebradas. Así mismo, las pendientes de los terrenos permiten amplias visuales hacia la ciudad y gran parte del Valle de Aburra, constituyendo un atractivo más”.

Con relación a los servicios públicos “el sector próximo al suelo de expansión de Pajarito ha recibido la prestación de los servicios básicos de acueducto a partir de los tanques Cucaracho y Aures, los cuales dan cubrimiento hasta el límite del perímetro urbano que estableció el Plan de Ordenamiento Territorial”

Cada una de los bloques de las urbanizaciones tiene en promedio entre seis y nueve niveles; no obstante no hay servicios de ascensor por contar con subniveles o sótanos, aunque la urbanización Villa Suramericana sí cuenta con este equipamiento.

Ahora pasando a la unidades habitacionales, en promedio tienen una medida de 44 metros cuadrados, cocina, baño, y dos salones que son entregados en obra negra para hacerles divisiones, piso, enchape y puertas.

Otra de las características importantes a analizar en este capítulo son las de las unidades familiares, las cuales en promedio se componen por cinco personas y es recurrente que la cabeza de hogar sea una madre soltera o viuda: “familia está

constituida por cinco, yo y mis cuatro hijos, dos son hombres y las otras dos son las mujeres, soy madre cabeza de hogar, siempre fui madre soltera...”²⁵.

Los medios de subsistencia más recurrentes en estas unidades familiares son los informales, unos que no afectan a la comunidad pero otros, que por la tipología habitacional de Nuevo Occidente generan conflictos que serán expuestos en el siguiente capítulo.

De los medios de subsistencia que regularmente no afectan a la comunidad están los albañiles, comerciantes y transporte informal, y el servicio doméstico: “Pues la verdad que nosotros vivimos muy difícil, nos toca muy duro, yo trabajo en casa de familia por días y entonces así es como yo he venido sosteniendo mi casa, por días o por horas en casas de familia”²⁶.

Pero también hay personas que han adoptado unidades económicas que están causando perjuicios en la Ciudadela Nuevo Occidente, tales como: la adecuación de bares o discotecas al interior de los inmuebles, apropiación irregular del espacio público, reciclaje al interior de las viviendas, producción agropecuaria en viviendas y zonas residenciales, y como se pudo evidenciar en la investigación documental, la ubicación de establecimientos ambulantes en zonas públicas: “Este señor Jorge Sánchez tiene una venta de chuzos y comidas rápidas que pone al pie de mi ventana y ese humo me mantiene enferma, además la gente que les compra hace bulla hasta la una o dos de la mañana...”²⁷.

Las características sociales de los pobladores de Ciudadela Nuevo Occidente, principalmente por lo expuesto a lo largo de esta investigación, y es la diversidad cultural.

²⁵ Daniela Restrepo*. Entrevista.

²⁶ María Rendón*. Entrevista

²⁷ PQRS 2-3968-14. Corregiduría de San Cristóbal.

Por lo general las familias de Nuevo Occidente vivían anteriormente en unidades habitacionales con más libertades normativas y en materia de convivencia, pues estaban acostumbrados a poder hacer ruido con música sin afectar al vecino, a poder tener animales y hasta unidades agropecuarias sin limitación alguna, al no pago de impuestos, administración de zonas comunes e incluso servicios públicos. Esto ya sugiere un conflicto.

En ese orden de ideas, se puede determinar que las características sociales de esta población es de procedencia campesina, con ingresos diarios justos para suplir las necesidades básicas alimentarias, en muchos casos precarias, pero que les permitía mantener ese mínimo vital como ellos mismos lo determinan; y provenientes de un estilo de vida donde sus culturas les permiten imponer con sonidos una posición de dominio sobre sus coasociados, encontrando que en muchas oportunidades es más importante un equipo de sonido con alta potencia, frente a obligaciones académicas, recreativas, alimenticias, familiares o sociales.

CAPÍTULO IV: CONFLICTOS Y VIOLENCIAS DESDE LA PRÁCTICA OBSERVAMOS LA DIFERENCIA

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se expondrán los hallazgos relacionados con las categorías de conflicto y violencia que se evidencian en la Ciudadela Nuevo Occidente como producto de la coexistencia de los grupos allí reasentados.

Inicialmente se partirá desde el tema del conflicto, las bases conceptuales por las cuales se entenderá este término, para posteriormente analizar las categorías que se establecieron para el objeto de estudio: conflictos culturales, de convivencia, por necesidad de subsistencia y de tipo administrativo.

Luego, se ahondará en el concepto de violencia y los tipos de este fenómeno que se identificaron en la Ciudadela Nuevo Occidente, como son violencias por diferencias culturales, agresiones recíprocas, casos en los que involucran a grupos indeterminados, violencia asociada al género y, finalmente, de tipo administrativo-público.

Vale la pena recordar que, aunque históricamente conflicto y violencia han sido asociadas como dos sinónimos, la postura del autor de esta investigación, parte de asumir que la violencia es tan solo una manera de tramitar los conflictos, no es la única ni es deseable. Los conflictos hacen parte de la pluralidad humana, son manifestación de nuestra diferencia de ideas, pensamientos, expectativas y necesidades frente a la vida. Mientras el conflicto puede ser mediado en la violencia solo puede haber reparación, el tratamiento de ambos asuntos es distintos igual que sus consecuencias. El desafío estará entonces en la posibilidad de generar condiciones para que los conflictos sean tramitados por vías distintas a la dominación, la aniquilación o en general por vía de la violencia.

4.1 Conflictos

La concepción de cultura afecta la relación

Antes de cualquier análisis es pertinente hacer alusión a lo afirmado por Cadarso (2001), quien dice que el conflicto es un proceso de interacción contenciosa entre actores sociales que comparten orientaciones cognitivas, movilizados con diversos grados de organización y que actúan colectivamente de acuerdo con expectativas de mejora, de defensa de la situación preexistente o proponiendo un contraproyecto social.

En ese sentido, también expone una idea que expresa que el conflicto no sólo apalanca al cambio, sino que sirve igualmente como regulador y a su vez fortalece los órdenes establecidos.

En ese orden de ideas, es importante reconocer que el conflicto es algo inherente al ser humano por las mismas diferencias emocionales, físicas, gustos e intereses que todos tienen; y que si las discrepancias se presentan regularmente al interior de un hogar, con mayor razón tendrán que ocurrir en una zona de expansión como lo es la Ciudadela Nuevo Occidente, donde confluyen más de cien mil habitantes, con una gran diversidad cultural, bajo un régimen de propiedad horizontal y otra serie de normas a las cuales no estaban acostumbrados.

Es más, el mismo proceso de reasentamiento en la Ciudadela Nuevo Occidente es el resultado de un conflicto donde chocaron dos tipos de necesidades: por un lado el de las familias con vulnerabilidad social, que estaban ocupando zonas de alto riesgo no recuperable de Medellín, o que fueron amenazadas por grupos al margen de la ley; y de otro, los intereses y necesidades de las administraciones por hacer cumplir un Programa de Gobierno, y llevar a cabo proyectos mitigadores de riesgos sociales y naturales en favor de la sociedad.

A continuación se expondrán aquellas conflictividades que mayor visibilidad tienen en el contexto aludido, señalando que la forma como se ha llegado a estos ha sido

a través de un ejercicio de ordenamiento y clasificación de los datos generados en campo y su relación con campos analíticos y categoriales como los que componen la parte teórica central en este trabajo (en este caso se alude a información relacionada con los conflictos y las violencias). Después de ordenar la información se procedió a agruparla en grandes campos de acuerdo a sus similitudes y la relación entre sus distintas manifestaciones, derivando así en 4 expresiones de conflictividad a saber: conflictos culturales, conflictos.....etc.

✓ **Conflictos por diferencias culturales, algunos hábitos constituyen formas culturales**



Pie de foto: En las fachadas de las urbanizaciones de CNO es recurrente hallar ropa extendida, algo que viola el Régimen de Propiedad Horizontal

Para facilidad del análisis de los conflictos en la Ciudadela Nuevo Occidente, éstos pueden categorizarse de acuerdo a las causas de los mismos u otro tipo de características; el primero es el que se da por la diversidad cultural que hay en ese lugar.

Luego de examinar las procedencias de los pobladores de la Ciudadela Nuevo Occidente, las cuales están en el capítulo anterior, es evidente que este complejo habitacional alberga una gran variedad de familias con diferencias culturales que, por un lado pueden enriquecer a una sociedad, pero cuando no se entiende el valor de la

diversidad puede derivar en situaciones problemáticas que ponen en riesgo la coexistencia entre grupos y personas: “...con los otros el problema es que aquí como hay tanto costeño entonces aquí tienen un equipo bien grande y que suene bien bastante, prefieren tener el equipo a tener comida, entonces se la pasan esos negros como que pasan el hambre por música y eso no deja dormir de noche, son esos bafles volumen y comienzan los problemas entre los vecinos”²⁸.

Es claro que el ejemplo anterior, normalmente, es una situación mediante la cual quien escucha la música, no necesariamente pretende agredir al otro ni algo parecido, simplemente puede ser que procede de un lugar donde toda una sociedad estaba acostumbrada y adaptada a unos niveles de decibeles muy elevados, y a tolerarlos a cualquier hora del día. Adicionalmente es necesario reconocer que para algunos grupos culturales (en este caso los afrodescendientes) la música, el cuerpo, el sonido, el movimiento, hace parte de asuntos importantes que definen su identidad, sus prácticas, de socialización y en general, la forma como se relacionan con el mundo.

Pero si bien, una buena cantidad de conflictos identificados surgen por la ejecución de música a alto volumen, también se puede destacar que la procedencia campesina de muchas familias que hoy viven en Ciudadela Nuevo Occidente hace que se presenten conflictos, como es el caso de una usuaria requerida en la Corregiduría de San Cristóbal: “...citada al Despacho toda vez que en informe de la Subestación de Policía registra como responsable de galpón de pollos en espacio público, y que además genera perjuicio ambiental a terceros...”²⁹.

En este caso, la presunta contraventora tampoco tenía la intención de afectar a algún vecino, incluso desconocía que el hecho de tener un galpón de pollos en este lugar la transformaba en una infractora; lo que ocurre es lo mismo, proviene de una cultura campesina donde la actividad pecuaria es una de las principales opciones de sustento económico. El asunto es que, en el momento mismo en que grupos con prácticas

²⁸ *María Rendón**, entrevista (2015).

²⁹ Información extraída de PQRS 2-3337-15 de la Corregiduría de San Cristóbal

culturales diversas se ven obligados o deciden por cuenta propia habitar un mismo territorio, efervescente manifestaciones de conflicto que expresan diferencias, desavenencias que, si no se tramitan adecuadamente, pueden derivar en acciones de violencia.

✓ **Conflictos por convivencia, actos propios de las culturas que generan conflicto**

Éstos son los más recurrentes, y el más común es el que se genera por los ruidos por equipo de sonido: "...el uno pone el equipo a todo taco y no lo dejan dormir a la demás gente entonces unos dicen que apaguen el equipo..."³⁰; pero este tipo de afectación no sólo se limita a los aparatos auditivos según lo hallado en audiencia de conciliación realizada en la Corregiduría de San Cristóbal: "...porque me siento hostigada por la señora porque desde hace varios meses, resulta que la señora nos pidió el favor que no hiciéramos tanto ruido. Llegó un momento en que mis hijos estaban jugando en zonas comunes y ella les dijo que no jugaran más porque ella se iba a acostar"³¹. Es de anotar que los conflictos por convivencia pueden tener elementos en común con los conflictos culturales, como por ejemplo el tener algunos objetos u elementos característicos de determinadas personas procedentes de algunos territorios ya mencionados, como es el caso de mascotas, sembrados y equipos de sonido de alta potencia, entre otros; pero en este caso lo que genera el conflicto es el accionar de estos elementos y actividades, desde el momento en que pasan a afectar la tranquilidad, calidad de vida e incluso las condiciones de salubridad de los coasociados.

En síntesis, tras la realización de un análisis documental de 50 PQRS³² registradas en la Corregiduría se identificaron que 21 de éstas correspondieron a conflictos, de los cuales la mayoría (siete casos) estaban relacionados o causados por la afectación que puede generar el ruido con equipo de sonido o el movimiento de las personas y artículos a los interiores de los inmuebles; claro está que hay un agravante, y

³⁰ Daniela Restrepo*, entrevista (2015)

³¹ PQRS 2-24268-12. Mediación entre Sorelly Adriana Barrera Ceballos y Bibiana María Higueta Guisao

³² Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

es que según varios copropietarios, las urbanizaciones que hay en Ciudadela Nuevo Occidente están construidas con materiales y de una forma que es recurrente que en un inmueble se escuche lo que se conversa en una vivienda contigua, y esto quedó evidenciado en la realización de los talleres reflexivos y participativos que se efectuaron con jóvenes y adultos residentes en este complejo habitacional.

Dentro de lo relacionado con los conflictos de convivencia también es reiterativa la afectación con la tenencia de mascotas, principalmente caninos, que afectan el medio ambiente y a la comunidad con los residuos de materia fecal u orina en zonas comunes, espacio público y en otras ocasiones en propiedades ajenas: “...hay mucho chandoso de diferentes colores y estilos, cagan por todas partes uno ya no puede ni salir a ninguna parte porque todo está untado de mierda por todos lados...”³³; sin embargo el perjuicio con caninos a veces también trasciende con su agresividad: “...el 30 de enero el perro de ella me mordió, es un pitbull, yo estaba sentada y llegó el perro sin bozal y sin collar y sin yo hacerle nada él me tiró y me mordió el pie, estuve en urgencias y me mandaron medicamentos y hasta el domingo tuve el pie morado...”³⁴.

³³ *María Rendón**, entrevista (2015)

³⁴ PQRS 2-5595-15. Mediación entre Yuliana Restrepo y Alejandra Cardona Suceba. Corregiduría de San Cristóbal



Pie de foto: La mala tenencia de mascotas genera perjuicios de diversas índoles, incluso ambientales

Con relación a la convivencia es importante destacar que en Nuevo Occidente también se presentan otros conflictos como es, las diferencias en gustos musicales o preferencias con equipos de fútbol: “...Bueno nosotros tomamos un ejemplo de los equipos de fútbol, entonces el conflicto es la diferencia de gustos de equipo de fútbol, entonces la raíz está las diversidad de equipos de fútbol, entonces en el conflicto hay diferentes formas de pensar uno dice que es mejor un equipo y otro dice que es mejor el otro entonces ahí es donde vienen las consecuencias, que pueden ser agresiones o hasta se dejan de hablar...”³⁵; no obstante esas discrepancias señaladas no son exclusivas de las características de este proyecto habitacional, sino que son recurrentes en otras latitudes.

³⁵ Información extraída de Taller Participativo con jóvenes entre los 14 y 18 años de edad (2015).

✓ Conflictos asociados a la necesidad de subsistencia

Como se pudo evidenciar tras analizar las procedencias de las familias que residen en Ciudadela Nuevo Occidente, la informalidad laboral es uno de los comunes denominadores, el reasentamiento les garantizó una “vivienda” de tipo legal, con escrituras públicas, pero no la continuidad de las unidades productivas (huertas, bares, galpones, recicladeros...) que tenían en sus anteriores viviendas.

Teniendo en cuenta lo anterior, y sumando que por lo general, los seres humanos deben ejercer algún tipo de actividad para garantizar su subsistencia y el bienestar familiar, estas personas se han visto en la obligación de trasladar sus anteriores unidades productivas a sus nuevas moradas, provocando así no sólo una violación a las normas del Régimen de Propiedad Horizontal³⁶ o al Plan de Ordenamiento Territorial³⁷, sino también causando, en muchas ocasiones, perjuicios a los demás copropietarios y dejando como resultado otro tipo de conflictos que expondremos a continuación.

Las estrategias para suplir las necesidades básicas son diversas, unas consisten en adecuar un negocio en la vivienda: “...él tiene una venta de comidas rápidas en su casa y eso atiende hasta horas muy tarde y no permite que descansemos”³⁸; pero en otras hay apropiación del espacio público para siembra con fines particulares o efectuar intervenciones constructivas: “...es que él tiene un quiosco ilegal en espacio público, él se apropió de eso y además pone música muy duro los fines de semana perjudicando a la comunidad, acá tengo las firmas de todos...”³⁹. Este ejemplo mencionado anteriormente corresponde a algo ocurrido en las afueras de la urbanización Auroras de la Libertad, y que no sólo ha generado conflictos por el ruido, sino porque la mayoría de residentes de

³⁶ Ley 675 de 2001

³⁷ Acuerdo 48 de 2014

³⁸ PQRS: 2-3968-14 Mediación entre Beatriz Del Carmen Montalvo Vera y Jorge Sánchez. Corregiduría de San Cristóbal

³⁹ PQRS 2-1877-15. Mediación entre Juan De Dios Ceballos Ramírez y Carlos Manuel Loaiza. Corregiduría de San Cristóbal

la comunidad considera injusto que esta persona se esté lucrando del espacio público, cosa que sería imposible que todas las familias hicieran porque se volvería un caos.



Pie de foto: Apropiarse del espacio público para ventas, es un acto recurrente en este lugar.

En la historia de Ciudadela Nuevo Occidente se han presentado casos tan pintorescos como encontrar una vaca en un cuarto piso, galpones de gallinas en habitaciones, fábricas de arepas en apartamentos con la luz de contrabando de todos los copropietarios, peluquerías, asaderos de pollos al carbón en un primer piso, minimercados en espacios destinados para ser habitados, y podríamos generar un universo de elementos que van generando los conflictos relacionados con la necesidad de subsistencia, hábitos o mejor modus vivendi que utilizaban en los espacios donde habitaban anteriormente.

✓ **Conflictos de tipo administrativo**

Finalmente se pueden destacar estos tipos de conflictos, en donde se involucran a los administradores de los bloques de las urbanizaciones de la Ciudadela Nuevo Occidente, o personas encargadas de dar cumplimiento a la Ley 675 de 2001, principalmente por desacuerdos con los manejos que éstos hacen en las torres, llamados

de atención por incumplimiento a los manuales de convivencia, o simplemente por refutar una decisión que dentro de sus labores estos deben realizar: "...El problema es que la señora instaló una reja en zonas comunes sin autorización de la Asamblea..."⁴⁰.

Debemos entender dicho conflicto como el deseo de imposición de una de las partes sobre la otra y en la cual cada individuo argumenta tener la razón y genera choques permanentes entre las comunidades y dichas diferencias terminan por lo general, en la Corregiduría en busca de conciliaciones o sanciones pecuniarias, tanto para los administradores, como para los copropietarios que con sus actos vulneran la Ley o las normas de convivencia.

4.2 Violencias: con conciencia y voluntad de vulnerar los derechos de la sociedad

Para comenzar, el concepto de violencia se entenderá como lo expone Michaud (2005), constituyéndose la violencia como la interacción de uno o varios sujetos de manera directa o no, en grupos u organizada para atentar contra un individuo o varios en diferentes niveles y actos, contra la integridad física, moral, psicológica, bienes, creencias o todos aquellos elementos que lo rodean.

En ese sentido, hay una clara diferencia entre el conflicto y la violencia; el primero existe por el simple hecho de ser diferentes como seres humanos, el segundo es cuando se profiere una agresión o un acto ultrajante, ya sea verbal, físico y/o psicológico.

Este apartado ha sido organizado de acuerdo con los talleres participativos realizados, dentro del cual se efectuaron casos hipotéticos pero representativos de la realidad que se vive en Ciudadela Nuevo Occidente. También fue importante el diario de campo y la valiosa ayuda de la Policía Nacional en el desarrollo del mismo y el valioso aporte que ofrecieron las PQRS que brindaron importante información y en

⁴⁰ PQRS 2-445-15. Mediación entre la Administración con Rosana Barón. Corregiduría de San Cristóbal.

especial, los datos entregados desde la Comisaria de Familia (para conocer mejor el proceso metodológico que aquí se anuncia, remitirse al primer capítulo del presente trabajo).



Pie de foto: Los actos violentos son acciones que han generado zozobra en CNO.

Después de ordenar la información se procedió a agruparla en grandes campos de acuerdo a sus similitudes y la relación entre sus distintas manifestaciones, derivando así en varias expresiones de las violencias a saber: violencias por diferencias culturales, violencias recíprocas, violencias público – administrativo y violencia de género. Veamos entonces.

✓ **Violencias por diferencias culturales**

Como se ha recontado en el desarrollo de este Trabajo de Grado, en esta zona de expansión viven familias cuyas procedencias, religiones, razas, gustos y demás, son diferentes, y esto ha propiciado que se generen actos violentos.

Las agresiones verbales por las diferencias de colores de piel son unos de los hechos que más ocurren en Ciudadela Nuevo Occidente: “Se deja constancia de que la señora DIANA la insulta en medio de la diligencia a la señora ALINA, a raíz de un

reclamo que le hizo la señora ALINA, le dijo negra hijueputa”⁴¹; hecho bastante preocupante, porque si se presenta una agresión de este tipo, en un despacho administrativo, con mayor razón puede ocurrir en la cotidianidad de esta zona de expansión.

Pero las violencias culturales en la Ciudadela Nuevo Occidente también se extienden a las esferas de lo religioso e incluso de las preferencias sexuales: “...le dije que si me iba a pegar evangélica chiveada y al rato fue la señora Fanny a decirme vulgaridades y yo también, me gritó y me escupió y dijo que cuando sacara a mi mamá la iba a tumbar de la silla, dijo que yo era lesbiana y dijo que Alejandra tenía un mozo en el barrio y que las hijas una estaba en embarazo y la otra fumaba marihuana...”⁴².

✓ **Violencias recíprocas**

Este tipo de agresiones también son tipos de violencias recurrentes en Ciudadela Nuevo Occidente, y por lo general, ocurren entre personas del mismo género, entendiendo la reciprocidad como el ánimo de dos individuos de hacerse daño: “...No tengo nada que conciliar, tengo pruebas que ella me agrede también a través de mensajes, desacreditándome a mí desde hace casi dos años. Reconozco que le he respondido a sus mensajes en los mismos términos, eso es mutuo”⁴³. Es importante decir que si bien son las mujeres quienes más quejas y reclamos presentan formalmente, no podemos decir por ello que las mujeres de ciudadela son más agresivas o violentas que los hombres, esto tan solo muestra que son ellas quienes con mayor frecuencia hacen público sus mutuas diferencias. Además este tipo de hechos también se registran entre hombres: “Caso de riña de un grupo de jóvenes diagonal al colegio de la Huerta”⁴⁴.

⁴¹ PQRS 2-2260-15. Mediación entre Diana Patricia Marín López y Alina Bonifacia Moreno Murillo. Corregeduría de San Cristóbal

⁴² PQRS 2-3392-15. Mediación entre Alejandra Mazo Guerra, Maria Teofista Guerra, Luz Fany Bastidas, Diana Patricia Guerra. Corregeduría de San Cristóbal.

⁴³ PQRS 2-20376-13. Mediación entre Lina Sirley Gallego y Esmeralda De Fátima Zapata Tamayo. Corregeduría de San Cristóbal

⁴⁴ Información extraída del Diario de campo. Enero 2015.

De las 50 PQRS analizadas en la investigación documental, se registraron 29 actos de violencia, las cuales 21 se presentaron entre mujeres; el resto fueron entre hombres o entre personas de ambos sexos.

✓ **Violencia que involucra a la ilegalidad**

Pasando a otro tema, es innegable una realidad que vive todo el país, de la cual no es ajena la Ciudadela Nuevo Occidente, y es en relación a la existencia de grupos ilegales o al margen de la ley, que en varias ocasiones son involucrados por la misma comunidad para que intervengan en la solución de una problemática, ya sea por problemas de convivencia, por incumplimientos con el pago de alguna obligación o cualquier otro tipo de situación.

Si bien estos actores en muchas ocasiones no actúan con la intención de maltratar a alguien, sino con la idea de solucionar un problema, esa intimidación puede incluirse dentro de actos violentos porque por lo general hay amenazas o advertencias que generan zozobra y perturban la tranquilidad de alguno de los implicados: “Como no he podido pagarle entonces me mandó a una persona, un muchacho que no conozco y me dijo que tenía que pagarle o si no me tenía que ir del barrio...”⁴⁵.

En otras ocasiones existe la intervención de indeterminados no en un conflicto entre vecinos, pero sí realizando desmanes que generan zozobra en la comunidad y también se pueden catalogar como actos violentos: “...la comunidad del sector de El Tirol – Primera Etapa, manifiesta su preocupación porque han oído tiros que provienen de un parqueadero que hay en las afueras y temen por su vida o una bala perdida...”⁴⁶.

También es sabido que estos grupos ilegales deben lucrarse para sostener sus empresas criminales, ya sea por medio de hurtos, tráfico o microtráfico de

⁴⁵ PQRS 2-540-15. Mediación entre Wíter Villegas Calle y María Teresa Mejía Taborda. Corregiduría de San Cristóbal

⁴⁶ Diario de campo. Marzo 2015.

estupefacientes o la ya conocida extorsión, la cual afecta en gran medida a varias personas de la Ciudadela Nuevo Occidente que, por la informalidad laboral que allí impera, se ven obligados a tener negocios en sus viviendas: "...y de violencias, pues lo más verraco sabe qué es que aquí lo están vacunando a uno, por todo lo vacunan por ejemplo yo le dije al hijo mío que resultó disque con mujer que le dijera a la mujer que recogiera la plata para el chiquito, que se pusiera a vender empanadas y llegó un viejo ahí a pedirle plata para poder sacar y uno no puede salir por ahí tranquilo porque si uno tiene cualquier cosita, ahí mismo lo paran, o le jalar a uno lo que uno tenga y entonces ya va generando problemas y ellos ya saben usted donde vive..."⁴⁷.

Finalmente, con relación a las violencias que involucran a personas indeterminadas, también se presentan actos delictivos: "...Caso Homicidio sector las Hamacas... Homicidio sector de la Huerta... Caso Hurto lugar calle 65 C número 97 – 95..."⁴⁸.

✓ **Violencia contra las mujeres, los niños y las niñas**

Al respecto de este tipo de agresión, es importante resaltar, que en esta categoría incluimos las violencias que ocurren a nivel intrafamiliar, los ataques de palabra o de obra en contra de las mujeres, los casos en que obligan a las jóvenes a vincularse con la prostitución o con otros medios irregulares, y también lo que ocurra en contra de las personas que tienen alguna preferencia sexual diferente.

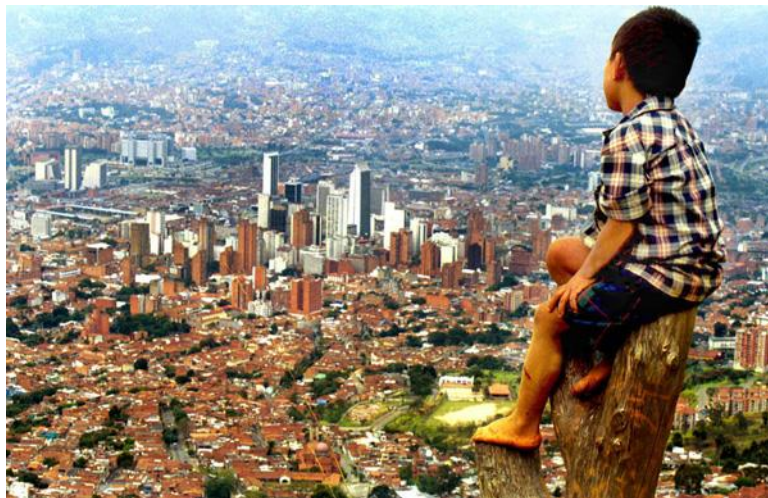
Frente a la violencia intrafamiliar, una de las entidades competentes para atender y resolver estos casos, que es la Comisaría de Familia de San Cristóbal, ha expuesto la necesidad de crear una Comisaría que tramite única y exclusivamente casos de esta zona de expansión. No obstante, ha observado que los pobladores de este lugar se han apropiado del tema: "A diferencia de los corregimientos de Palmitas y Santa Elena, y corregimiento de San Antonio de Prado, la violencia en corregimiento de San Cristóbal,

⁴⁷ *María Rendón**. Entrevista 2015.

⁴⁸ Diario de campo. Enero 2015.

en especial en Ciudadela Nuevo Occidente no es un tema vedado, por el contrario es un tema sobre el cual la comunidad tiene alguna referencia y es reconocida como un delito que puede ser denunciado ante las autoridades...⁴⁹.

En la misma publicación, el Comisario de Familia de San Cristóbal también expuso los tres principales tipos de violencias intrafamiliares que se presentan en la zona de expansión:



Pie de foto: Los menores también registran como víctimas en la Ciudadela

- Abuso sexual: Es la más preocupante y prioritaria de atender. Se hace la salvedad de que no tanto por el número de casos detectados (el cual no deja de ser significativo), sino por la actitud de la comunidad de Nuevo Occidente. Agrega que en los talleres efectuados se nombraron varios casos de abuso sexual en niños de diversas edades. Una de las razones radica en el fenómeno de asentamiento de vivienda en urbanización, donde las familias no tienen un referente obligado de comportamiento en viviendas en propiedad horizontal, en donde en una urbanización de varias torres conviven miles de familias que han vivido en un mismo sector, o diferentes sectores. Esto crea un ambiente vulnerable para los jóvenes y mujeres, y facilita las

⁴⁹ Información extraída de “Modelo de Intervención de la Comisaría en sector Nuevo Occidente”: Henry Salinas.

manifestaciones de promiscuidad sexual y la presentación de relaciones consentidas y no consentidas.

- Otra forma es la agresión física, verbal o de carácter psicológica del padre, la madre o cuidadores hacia los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, esta acción no se reconoce como tal, pues se ha asumido como un acto legítimo, en tanto le permite al adulto educar, corregir y ejercer la autoridad ante los niños y niñas, lo cual se evidencia en frases como “para qué se los buscó”, “yo me lo merecía” o “para qué hizo motivos”.

- La relación de pareja también resulta conflictiva, porque además de sobrellevar las crisis económicas o por ejemplo las dificultades que se generan en la crianza de los hijos, existen problemas de infidelidad, alcoholismo, drogadicción, prostitución de la mujer en algunos casos con consentimiento de la pareja y grandes diferencia de género que se resuelven a través del maltrato físico, verbal, psicológico, económico y/o sexual.

En línea con lo expresado anteriormente, si bien hay problemas de violencia intrafamiliar, las mismas personas de la Ciudadela Nuevo Occidente manifiestan que los casos han reducido a comparación de años anteriores porque la gente conoce de entidades competentes para denunciar este tipo de actos: “...hay violencia es de muchas clases que por ejemplo la intrafamiliar eso ya es entre familias y con los niños hasta ahora se han educado mucho ya les da como más miedo, y ya los niños demandan ese hecho de que el menor ya demanda los tiene limitados...”⁵⁰.

En síntesis, los asuntos intrafamiliares están latentes en Ciudadela Nuevo Occidente y de esto son conscientes también los jóvenes que tienen edades entre los 14 y 18 años, que hicieron parte del taller reflexivo y participativo sobre resolución de Conflictos y Violencias, puesto que en los ejemplos fueron recurrentes relatar asuntos al interior de los hogares, y todos coincidieron que era necesario el apoyo estatal, e incluso

⁵⁰ *Alba Zuluaga**. Entrevista enero 2015.

de la misma sociedad, para que no fueran tan reiterativos, y de paso crear un mejor entorno para vivir en comunidad, que es una necesidad sentida en este lugar.

De otro lado, el flagelo de la prostitución de niñas y jóvenes también está latente en Nuevo Occidente, en algunos casos se ven obligadas: "...las niñas por ejemplo viven con los combos, los combos las obligan a estar en la prostitución, en la droga, hay mucha violencia entre familiares la gente no se respeta..."⁵¹.

Pero también se han presentado casos donde lo hacen por decisión propia, ya sea para apoyar a sus familias, porque no hallaron una mejor oportunidad, o simplemente, por facilismo: "...la prostitución muchas niñas van resultando con tanta cosa y las van deslumbrando con tanta cosa no más que para ir las prostituyendo porque ya no se preocupa por estudiar sino por conseguir las cosas fáciles..."⁵².

Violencias de tipo administrativo-público

De las denuncias por amenazas de muerte que se atienden en la Corregiduría de San Cristóbal, no se tiene registro de que alguna se haya materializado, es decir, generalmente cuando una persona profiere este tipo de agresión no cumple su amenaza sino que lo hace bajo efectos de la ira y termina arrepintiéndose de lo afirmado.

No obstante lo anterior, uno de los casos más recurrentes en este tipo de violencia es la amenaza de las cuales suelen ser susceptibles quienes administran torres o bloques en las urbanizaciones de Nuevo Occidente puesto que su labor, en la que deben llamar la atención de la comunidad, multar, manejar recursos, denunciar, entre otras; hacen que las amenazas sean recurrentes: "...Denuncio amenazas de muerte por parte de Bibiana hacia mí... yo la verdad no le he hecho nada simplemente dice que yo

⁵¹ Daniela Restrepo*. Entrevista 2015.

⁵² María Rendón*. Entrevista 2015.

me robo el dinero de la Administración pero eso no es así porque yo le informo a la Asamblea sobre los ingresos y egresos...”⁵³.

En otros casos, a los administradores les corresponden labores incluso de intervenir en asuntos de convivencia, suele suceder que los niños juegan y en ocasiones en sus formas de distracción afectan a la comunidad, que a su vez pone la queja al líder del bloque para que este intervenga y esto, en ocasiones, puede disgustar al padre del niño afectante: “...ya luego el señor acá presente fue a mi casa a tocar duro la puerta, dijo que tocaba como le daba la gana y empezó a agredirme porque fui disque a gritarle a la niña de él, pero fue porque le llamé la atención porque estaba jugando y perturbando a los vecinos y ellos me pusieron la queja; este señor me trató de hijueputa y empezó a llamar, no sé a quién, diciendo que subieran, como intimidándome...”⁵⁴. En este último caso se identificó que el contraventor no tenía ninguna intención de agredir a la administradora, incluso ofreció disculpas en la audiencia de conciliación que se llevó a cabo en la Corregiduría de San Cristóbal, y reconoció que lo que había ocurrido es que a él, como padre, le había dolido que su hija le dijera que le habían gritado.

En esta misma categoría, y teniendo en cuenta que en Ciudadela Nuevo Occidente es recurrente que los copropietarios u otras personas ocupen el espacio público, situación que afecta a la comunidad, a las administraciones y a las entidades gubernamentales por el hecho de ser algo ilegal; también se detectaron violencias que se dan a raíz de la apropiación irregular de lo público.

A raíz de una ocupación de una zona pública, aparentemente de manera ilegal, por parte de un copropietario residente de la urbanización Auroras de la Libertad, se han presentado actos violentos que han sido de los más reconocidos en la Ciudadela Nuevo Occidente y que han sido motivadores de gran número de quejas ante las entidades

⁵³ PQRS 2-1287-13 Mediación entre Gloria Arango y Bibiana Betancur

⁵⁴ PQRS 2-405-15. Mediación entre Gladys González y Álex Berrío. Corregiduría de San Cristóbal

municipales. Lo anterior también ha trascendido a las amenazas entre los involucrados: “...Fui a hacerle el reclamo y me amenazó con un machete...”⁵⁵.

✓ **Consideraciones finales al respecto de los conflictos y las violencias**

De esta manera, ya se hizo un recuento de los conflictos y las violencias que se presentan en la Ciudadela Nuevo Occidente, que permiten inicialmente identificarlas y caracterizarlas.

Lo anterior cobra pertinencia no sólo para el cumplimiento del segundo objetivo específico de esta investigación, sino también porque del conocimiento de esas experiencias se puede pasar con más facilidad a la propuesta de acción de este trabajo de grado, en el que se expondrán las estrategias que faciliten la resolución de estas acciones.

⁵⁵ A41/ PQRS 37: 2-1877-15. Mediación entre Juan De Dios Ceballos Ramírez y Carlos Manuel Loaiza

CAPÍTULO V: ESTRATEGIAS EN PRO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y VIOLENCIAS EN CNO

5.1 Partiendo desde los primeros hallazgos

En el transcurso de la investigación, y principalmente en el desarrollo de los dos capítulos anteriores, se han detectado hallazgos importantes que conducen a entender el porqué de la existencia de conflictos y violencias en la Ciudadela Nuevo Occidente.

En relación a la contextualización, es innegable que la pluralidad de culturas, de historias, procedencias, estilos y formas de concebir la vida, genera una serie de conflictos que si no se atienden de manera contundente y entre varios actores, darán pie a la existencia de actos violentos.

Así mismo, se ha descubierto con el trabajo de campo, principalmente con los talleres participativos, que los conceptos de conflicto y violencia no son claramente diferenciados por parte de la comunidad adulta de Nuevo Occidente, es decir, los perciben como sinónimos; fenómeno que no ocurre de manera tan marcada con las nuevas generaciones, quienes asimilaron de manera más ágil la diferenciación de dichos términos.

Otro acontecimiento importante para tener muy en cuenta a la hora de proponer estrategias para solucionar o tramitar conflictos y violencias, es la difícil adaptación al cambio que puede tener el ser humano, y más aún cuando no se cuenta con un buen proceso de sensibilización y de empoderamiento, dado que también se corroboró por un lado que el cambio de vivienda fue primero y luego se socializaron normatividades, además que al principio la gran mayoría de las administraciones de bloques y urbanizaciones de Ciudadela Nuevo Occidente no tenían personería jurídica, es decir, en resumidas cuentas son administraciones informales, lo cual también ha acarreado la generación de conflictos y violencias porque no había quién hiciera cumplir el

Reglamento de Propiedad Horizontal o los manuales de convivencia. Se aclara, que a la fecha ya se han legalizado más administraciones, pero no la totalidad.

Ya materializando los fenómenos de conflicto y violencia, lo anterior ha dado pie para que las problemáticas de ejecución de música a alto volumen, la creación de pequeñas unidades productivas en estas viviendas en zona residencial o en espacio público para suplir las necesidades de subsistencia, la tenencia inadecuada de mascotas y las discrepancias por la administración de zonas comunes, sean las acciones generadoras de conflictos, que tienden a transformarse en actos violentos, ya sea de manera inmediata o porque simplemente quien se siente afectado pierde su tolerancia en algún momento determinado.

En la misma línea, continuando con las acciones violentas preocupa la violencia intrafamiliar, y principalmente otro fenómeno identificado en el trabajo de campo, como son los actos sexuales forzados o voluntarios con jóvenes y niñas de Nuevo Occidente; de lo anterior no se conoce una cifra exacta, pero se deduce de los hallazgos de esta investigación que no es un índice nada despreciable y muy preocupante.

Otro aspecto importante para concluir de los dos capítulos anteriores, es que, quizá por la ausencia del Estado o por la falta de empoderamiento de líderes y administradores, se tiende mucho a generar justicia por mano propia y solicitando la intervención de actores ilegales.

Con lo anteriormente expuesto, se puede asegurar un postulado, y es que el trámite de un conflicto debe ser diferente al de una violencia, por consiguiente se considera conveniente establecer y construir una serie de estrategias diferenciadas para cada uno de los fenómenos.

5.2 Introducción a las alternativas y estrategias

Antes de pasar a exhibir las alternativas y estrategias construidas entre diversos actores, para solucionar o tramitar los conflictos y las violencias existentes en la Ciudadela Nuevo Occidente, es necesario mencionar que esta investigación, por ser una Propuesta de Acción de carácter participativa, contó con la construcción de propuestas en este sentido con el apoyo de la comunidad de este proyecto habitacional, que son quienes en últimas conocen sus verdaderas necesidades.

De otro lado, también debe tenerse en cuenta que el conflicto siempre va a existir por la diversidad humana, pero que lo ideal es impedir que dicha discrepancia se transforme en un acto ultrajante o en un acontecimiento con características violentas.

El desenlace de un conflicto puede ir en diferentes direcciones, la primera puede ser una vía en que las dos partes hallen la solución, otra es que una persona de la comunidad intervenga de manera positiva. También puede haber una participación estatal ya sea efectuando prevención, solución o judicialización; pero también puede existir la vía violenta y es lo que la comunidad de la Ciudadela Nuevo Occidente debe evitar.

Antes de dar paso a las estrategias para tramitar y transformar positivamente los conflictos y las violencias en Ciudadela Nuevo Occidente, es necesario hacer dos salvedades: la primera es que debido a que ambos conceptos son diferentes, sus procesos de solución también deben serlo, por lo tanto se hará apartado diferenciado para cada uno de ellos.

La segunda aclaración, es que luego del análisis de la información de todo el trabajo de campo efectuado, se lograron establecer cinco elementos diferentes para llevar a cabo la transformación positiva de los conflictos y las violencias en la Ciudadela Nuevo Occidente, tales como: fortalecimiento familiar y social, apoyo institucional, adaptación de los modelos educativos, liderazgo social y religioso, y finalmente las

estrategias jurídicas. Cabe aclarar que ninguna funciona por aparte, todas se relacionan, pero se examinarán de manera individual y en las conclusiones obviamente se expondrá un panorama más global, que abarque de manera conjunta los aspectos diferenciados.

5.3 Proceso para la construcción de las estrategias para conflictos y violencias

Con relación a este apartado, lo primero que se efectuó fue separar las estrategias para solucionar o tramitar conflictos de las que se requieren frente a asuntos violentos, dado que las primeras situaciones sólo deben conciliarse mientras que las otras, por lo general, exigen reparación.

A pesar de ello, se crearon los mismos indicadores tanto para las estrategias de resolución de conflictos como para las de las violencias. Se crearon grandes categorías que abarcaron ambos conceptos y que a la hora de exponer los resultados permitió la viabilidad. Dichas categorías no tienen un orden de importancia porque todas se complementan. Éstas se propusieron y justificaron de la siguiente manera:

Fortalecimiento Familiar y Social: la base de la sociedad está en la familia y son recurrentes los conflictos y las violencias intrafamiliares, no sólo en Nuevo Occidente sino en todo el territorio colombiano. Posteriormente pasar a intervenir la parte social para evitar problemas de convivencia.

Apoyo Institucional: En el trabajo de campo fue recurrente que los pobladores de la Ciudadela manifestaran la voluntad de intervenir de manera positiva para mejorar determinado tipo de problemáticas, pero que se sentían poco respaldados por parte de las entidades públicas.

Liderazgo Social y Religioso: Los hoy líderes, representados en organizaciones sociales, administraciones de las torres o simplemente reconocidos por personas de la comunidad, cumplen una importante labor pero deben ser más empoderados y en ese

sentido esta propuesta puede ser útil, siempre y cuando se haga de la mano con el Apoyo Institucional. Con relación a lo religioso, en el trabajo de campo se identificó lo importancia que es la vida espiritual para los habitantes de esta Zona de Expansión, por lo tanto es producente vincular a las iglesias, tanto católicas como de otras denominaciones.

Adaptación de los Modelos Educativos: Si bien el sistema educativo ha avanzado tanto en cobertura como en calidad, se considera pertinente que se incrementen los contenidos pedagógicos frente a la existencia de los posibles conflictos y violencias, y sus posibles medios de desenlace.

Estrategias Jurídicas: Esta sería la última alternativa, donde ya intervienen las autoridades para hacer cumplir la norma, dado que luego de determinada situación conciliatoria no hubo solución alguna.

5.4 Estrategias para tramitar o solucionar conflictos

- **Fortalecimiento familiar y social**

Partiendo desde las bases conceptuales y teóricas de la presente investigación, para el desarrollo de esta categoría es oportuno remitirse a lo expresado por Arendt (2013) en su libro “La Condición Humana”, en el que asevera que la acción será entendida como esa condición humana de recrear su vida dentro de la pluralidad, de empezar de nuevo, de reinventar la propia vida desde un nuevo comienzo, un nuevo nacimiento en la esfera social; lo cual se adapta perfectamente a las necesidades sentidas en la Ciudadela Nuevo Occidente.

Se parte desde lo familiar, porque esta institución goza del especial reconocimiento desde la Constitución. No es sino observar el Artículo 42 de la Carta Superior, cuando le otorga una calidad especial y la determina como el núcleo central de la sociedad, e incluso regula la forma de constituirse. Es indiscutible que esta figura

combinada con la educación presenta la estructura al individuo, y su trascendencia en la aplicación diferenciadora de eventos cotidianos que permiten llevar al sujeto a asimilar y afrontar de acuerdo circunstancias como los conflictos y las violencias. Dicho fortalecimiento requiere de una articulación importante entre el Estado, los individuos y la Sociedad.

Los conflictos no se pueden calificar como buenos o malos, simplemente es algo inherente al ser humano por las diferencias de pensamientos, necesidades, gustos o de formas de percibir la vida; sin embargo se evidenció en el trabajo de campo, y más específicamente en el taller participativo con jóvenes entre los 14 y 18 años de edad, que una simple diferencia familiar puede convertirse en conflicto e incluso en una gran tragedia: "...El conflicto es el que puede ocurrir al interior de un hogar, entre la familia; esto es causado por las diferencias de ideas y pensamientos; esto puede generar un conflicto entre una familia al interior o entre una familia y otra; esto puede terminar en problemas psicológicos y todo lo que puede dejar un conflicto, se pueden ocasionar suicidios, hay gente que no resiste esas situaciones, se puede generar desconfianza al interior de las familias y puede haber aislamiento..."⁵⁶.

De la narración anterior se desprenden varias ideas que es importante clarificarlas: la primera es que una pequeña diferencia familiar puede convertirse en un conflicto que involucre a otras familias; lo segundo, es que un conflicto puede ir dejando como resultado a personas aisladas del ámbito familiar y con tendencia al resentimiento social; y finalmente, es que esas discusiones pueden desencadenar en actos en los que se pierden vidas, tales como los suicidios. Es decir, es necesaria la intervención y el fortalecimiento familiar para ir solucionando de raíz las problemáticas sociales de Ciudadela Nuevo Occidente.

Pasando a las estrategias frente al tipo de problemáticas ya mencionadas, hay que hacer un fortalecimiento familiar y este requiere, de manera imprescindible, de otras categorías como apoyo institucional, Liderazgo Social e incluso de la Adaptación de los

⁵⁶ Información extraída de Taller Participativo con jóvenes entre los 14 y 18 años de edad (2015).

Modelos Educativos; por lo tanto, será recurrente que remitirse a otras categorías por fuera de ésta, la solución es circular, no hay una que vaya primero ni otra que sea la última, mucho menos la solución la da un actor, sino que debe haber una participación diversa pero focalizada a un mismo objetivo.

El Fortalecimiento Familiar debe hacerse de manera preventiva y masiva, no sólo esperando una problemática para atender particularidades; en este sentido hay una gran responsabilidad de las administraciones municipales, departamentales y del orden nacional, de implementar campañas de sensibilización para fortalecer la gran institución base de la sociedad, de esta manera, se atendería en una primera instancia dicha necesidad, pero seguramente esta no será suficiente.

La estrategia no deberá limitarse a lo anterior, se quedaría corta, hay que establecer un trabajo articulado entre el Estado, las organizaciones sociales y la comunidad en general para formar y fortalecer unos personajes que llamaremos Líderes Familiares, por medio de talleres y capacitaciones en temas conciliatorios, en escucha atenta, en habilidades especiales para solucionar conflictos, en conocimientos básicos normativos, y para que sepan direccionar los casos a entidades competentes, si no se efectúa un arreglo en esta etapa.

En síntesis, ellos se encargarán de escuchar las problemáticas que se presentan a nivel familiar, no social, y darán un punto de vista imparcial frente a lo expresado por las partes.

En caso de no llegarse a una solución en ese sentido, a los jóvenes de la Ciudadela Nuevo Occidente se les presentó un caso hipotético de una dificultad intrafamiliar que afectó a otra familia, ante lo que argumentaron que debía continuar la vía del diálogo, pero ya ante las entidades competentes: "...Lo complicado fue defender la posición de la mamá de Juan pero creemos que la señora tal vez es así por la manera en que la educaron, que de pronto la educaron en un medio machista donde el hombre puede abusar y maltratar, y mientras más bravo más violento sea más hombre ser...

¿Cómo se puede solucionar? Lo primero es acudir al diálogo y que le haga comprender a la mamá de Juan que su hijo está actuando mal y puede terminar en la cárcel o muerto, si eso no funciona se debe acudir a las autoridades para intentar conciliar...»⁵⁷.

Es necesario recordar que, como con esta propuesta ya se deben tener a los Líderes Familiares capacitados, éstos recomendarán a los implicados en la discrepancia a que acudan a la Comisaría de Familia de la comprensión territorial, para que se realice el debido acompañamiento, asesoría o se inicie el correspondiente trámite.

Ahora pasando a la línea del Fortalecimiento Social, hay algo muy claro y es que la mayoría de conflictos presentados en Ciudadela Nuevo Occidente surgen por la diversidad cultural y de estilos de vida, y por la dificultad con la adaptación a las normas que dejan como resultado problemas de convivencia, que a veces son conflictos, los cuales muchas veces terminan en violencias. Y no es un secreto que los más recurrentes surgen por ejecución de música a alto volumen, mala tenencia de mascotas y creación de unidades productivas en zona residencial para suplir las necesidades básicas.

Con relación a esto, la estrategia es similar a la de la creación de los Líderes Familiares, pero con un enfoque que se especialice en atender situaciones de carácter social, como los mencionados en el párrafo anterior. Entonces se comenzaría por parte de las entidades estatales a identificar y consolidar a los Líderes Sociales, llámense administradores, personas que hagan parte de organizaciones comunitarias o, simplemente, ciudadanos con habilidades o por lo menos vocación en este aspecto; los cuales también entrarían a un proceso de fortalecimiento y capacitación, que los consolide y los prepare para mediar en este tipo de situaciones.

⁵⁷ Información extraída de Taller Participativo con jóvenes entre los 14 y 18 años de edad. Socialización Caso 1 (2015).



Pie de Foto: El Fortalecimiento Social también apunta a solidificar el sentido de pertenencia.

Es relevante resaltar que en este tema ya hay un trabajo adelantado porque en muchas ocasiones los actuales líderes sociales intervienen como mediadores en conflictos, tal y como se observará más adelante, pero en esta investigación se encontró necesario fortalecer aún más esta parte, y brindándoles un acompañamiento que les valide su labor.

Igualmente, si su intervención no logra los resultados ideales para los implicados, ya estará capacitado para hacer la correspondiente remisión, ya sea a un Centro de Conciliación, un Consultorio Jurídico, una Inspección de Policía Urbana o una Corregiduría, como sería el caso de la Ciudadela Nuevo Occidente, que está ubicada dentro del territorio del corregimiento San Cristóbal.

Para finalizar esta categoría, también se propone complementarla con un apoyo desde la disciplina de la psicología, extendiendo lo que hace el programa Pisotón⁵⁸ a estos Líderes Sociales y a las demás personas de la comunidad: "...Resulta que en Pisotón nosotros lo que hacemos es enseñarles a los niños a que tengan recursos

⁵⁸ Programa de la Secretaría de Gobierno y DDHH, adscrito a las Comisarías de Familia, que brinda apoyo psicológico a niños y niñas.

psíquicos para que enfrenten sus propias dificultades, es decir, hacemos una intervención muy a medias con el grupo familiar en algunos casos, pero nuestro objetivo básico es el niño como ente regulador de sus propios conflictos y sus dificultades; entonces yo pienso que una segunda etapa sería enseñarles a los líderes esa autogestión en las dificultades... porque los líderes dijeron que ellos querían que hiciéramos esas intervenciones pero no sólo con ellos sino también con la otra gente...”⁵⁹.

- **Apoyo institucional**



Pie de Foto: Equipo psicosocial de la Alcaldía de Medellín efectuando talleres con jóvenes de CNO.

Si bien cada una de las categorías que apuntan a la construcción de estrategias para transformar los conflictos y las violencias de los grupos reasentados en la Ciudadela Nuevo Occidente tienen igual valor y se complementan, ésta en especial es pilar importante dado que es lo que más piden los administradores, líderes sociales y la comunidad en general: “...Hay algo que pide la comunidad y es la intervención de la Institucionalidad, es decir poder atenderles esos pequeños conflictos que ellos tienen y a partir de ahí generar un cambio en estos esquemas de referencia que tienen ellos en cuanto a las instituciones, es decir atenderles las quejas por ruidos, por mascotas, por basuras, esto sería lo primero porque esto daría un reconocimiento de las autoridades...”⁶⁰.

⁵⁹ Viviana Ospina, psicóloga programa Pisotón. Información extraída de la Evaluación de la Actividad.

⁶⁰ Información extraída de Evaluación de la Actividad. Afirmación de Elkin Mauricio Serna, de la Unidad de Convivencia de Policía de San Cristóbal (2015).

Además hay un compromiso de todos los actores por aportar de manera favorable a la transformación de las problemáticas que se presentan en esta zona de expansión, pero en algo coinciden y es que si bien, Ciudadela Nuevo Occidente es un macroproyecto diseñado y ejecutado por la Alcaldía de Medellín, es necesaria más intervención institucional, no sólo en infraestructura física sino también en acompañamiento en temas sociales: “...Se ha dicho varias veces y es un problema muy recurrente, y uno como líder se siente solo para atender un problema de convivencia, se necesita el apoyo del Estado...”⁶¹.

La atención debe ser integral, aún se están construyendo urbanizaciones en la Ciudadela Nuevo Occidente y la entidad encargada de la gerencia de la vivienda de Medellín, Isvimed⁶², debe ser rigurosa en la sensibilización para evitar problemas de convivencia y en el empoderamiento de los líderes, puesto que es inconveniente que los bloques no tengan una administración con personería jurídica desde el principio, tal y como se evidenció en el capítulo anterior.

Otro aspecto a intervenir, y que afecta negativamente la vida en sociedad de los habitantes de Nuevo Occidente es la falta de oportunidades, tanto laborales como también académicas: “...Más calidad de vida, pongamos que haya más estudio más fuentes de empleo, pongamos bien las cosas, que las mujeres cabezas de familia puedan trabajar, que ganen su sueldo y entonces ya los hijos los puede mandar a estudiar, que puedan pagar los servicios, ya el gobierno colaborando que haya más vigilancia, más seguridad, más de todo y así más fácil el convivir...”⁶³.

Pero la intervención no puede limitarse a lo social, sino que además, en línea con la categoría anterior, debe hacerse de manera coordinada y bien planeada con las familias que habitan el lugar; por consiguiente acá se evidencia que el Apoyo Institucional debe ir articulado, indefectiblemente, al Fortalecimiento Social y Familiar:

⁶¹ Afirmación hecha por un líder adulto, en Taller Participativo. 2015.

⁶² Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín.

⁶³ Daniela Restrepo*. Entrevista 2015.

“...haría falta mucho a estas familias, hay que educarlas, son gente preparada y capacitada, por ejemplo aquí se necesita un psicólogo urgente, la que había se la llevaron y ya se quedó todo el proceso empezado, ¡La psicóloga cuánto le serviría a esta comunidad! Como hay de problemas, los adultos necesitan psicólogos en este momento la psicóloga no está...”⁶⁴.

Si bien los pobladores de la Ciudadela Nuevo Occidente, por tener características de vulnerabilidad socioeconómica han sufrido en algún momento de sus vidas la ausencia del Estado, aún tienen credibilidad en las autoridades, así mismo se sienten importantes cuando se les atiende, y eso se evidencia en el reclamo del acompañamiento que hacían durante todas las técnicas aplicadas en el trabajo de campo. Este fenómeno debe ser aprovechado y de acuerdo con el análisis documental, es algo que ha conocido la Corregiduría de San Cristóbal: “...El Despacho informa que coordinará con Espacio Público para que esa entidad determine cuál debe ser el lugar de la venta estacionaria...”⁶⁵, “...Dado que no se puede establecer si hay una perturbación con ruido se programa visita para corroborarlo...”⁶⁶.

En esta línea puede concluirse que los entes territoriales y las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales deben aprovechar que aún hay confianza en las autoridades para combatir el imaginario de “ausencia del Estado”, y ese acompañamiento serviría para generar confianza y empoderamiento de los espacios habitacionales.

⁶⁴ Alba Zuluaga*. Entrevista 2015.

⁶⁵ PQRS 2-11159-13. Mediación entre Claudia Milena Ayala Raigoza y María Trinidad Bonilla. Corregiduría de San Cristóbal.

⁶⁶ PQRS 2-15-13 Mediación entre Ángela María González Aristizábal y Alejandro Santamaría. Corregiduría de San Cristóbal.

- **Liderazgo Social y Religioso**

Es innegable que en Ciudadela Nuevo Occidente también existen Administradores de Bloques, líderes sociales y Juntas de Acción Comunal; en síntesis, hay personas que representan a la comunidad en temas políticos, administrativos y de otras índoles.

Sin embargo, se consideró pertinente crear esta categoría por los hallazgos y por la misma solicitud de dichos representantes, quienes quieren ser líderes, tienen voluntad y vocación, pero manifiestan no contar con los mecanismos ni las garantías para lograr que sus labores se efectúen de la mejor manera.

Entonces en primera instancia responderemos a la pregunta ¿Cómo fortalecer el liderazgo social? La respuesta a esto surgió de manera no planeada, pero hubo coincidencia en los dos talleres participativos efectuados dentro del trabajo de campo, uno realizado con jóvenes entre los 14 y 18 años de edad y el otro con adultos líderes del proyecto habitacional.

Por un lado, los jóvenes coincidieron en que si bien es indispensable la existencia de un conflicto por la diferencia de pensamientos y gustos, lo ideal para resolverlo es acudir a alguien imparcial: “...muchas veces los conflictos entre familias es por falta de comunicación, entonces mejorar eso, podría solicitarse la intervención del mediador, podría ser una persona aparte de la familia que no esté en contra de ninguno de los dos...”⁶⁷. Luego de leer esta propuesta para resolver un conflicto, se puede inferir que la persona idónea puede ser uno de los que se ha denominado Líderes Sociales.

⁶⁷ Afirmación extraída del taller participativo con jóvenes (2015).



Pie de foto: Elecciones de Juntas de Acción Comunal

De otro lado, de manera simultánea y sin saber lo que proponían los jóvenes, en el taller participativo con adultos se llegó a una conclusión por parte de ellos: “...para resolución de conflictos surgió el compromiso de los líderes para ser mediadores dentro del conflicto, entre sus vecinos, y solicitan apoyo de la Administración y acompañamiento de las autoridades...”⁶⁸.

De las propuestas anteriores, tanto la de los adultos como la de los jóvenes, se pueden concluir varias ideas que se van consolidando: la primera es que los dos grupos poblacionales coinciden en que para la solución de un conflicto lo más sano es la intervención de un tercero, y que el más idóneo es un Líder Social. La segunda es que los actuales líderes tienen la voluntad de servicio y se sienten capacitados para intervenir, pero no se sienten respaldados por la Institucionalidad, en este caso representada principalmente por la Alcaldía de Medellín y la Policía Nacional.

Por consiguiente, se sigue confirmando la idea de que todas las categorías se interrelacionan, y en este caso el Apoyo Institucional es determinante para que los Líderes Sociales intervengan de manera positiva en un conflicto y aporten para que este no se transforme en violencia.

⁶⁸ Juan Calor Palacio, promotor de Convivencia de Ciudadela Nuevo Occidente. Información extraída de la Evaluación de la Actividad

Lo ideal es que las entidades de la Institucionalidad, encargadas de la convivencia, comiencen un arduo proceso de acompañamiento a los Líderes Sociales, vinculando a más personas de la comunidad que se unan al proyecto, capacitarlos y empoderarlos ante todos los cohabitantes de la Ciudadela Nuevo Occidente.

Pero es importante hacer fuerza en los dos últimos puntos enunciados. Es necesario vincular a más personas de la comunidad con el proyecto, porque seguramente el éxito que tengan los Líderes Sociales en la resolución de conflictos podrá hacer que la demanda hacia ellos aumente, es decir, que sean más buscados por parte de la comunidad. El otro es empoderarlos, hacerle saber a Nuevo Occidente que ellos son líderes, que están respaldados por la institucionalidad y que están totalmente calificados para intervenir de manera positiva en una discrepancia.

La otra línea en esta categoría es el Liderazgo Religioso, y esto está muy relacionado con las características culturales de los pobladores de la Ciudadela Nuevo Occidente, puesto que consideran la vida espiritual como algo muy importante: "...que hayan unos líderes que lo quieren a uno, líderes que lo guíen a uno y lo sepan orientar, que hayan subsidios para formar de pronto una iglesia..."⁶⁹.

Pero la propuesta del liderazgo religioso no sólo está sustentada en lo dicho por los pobladores de Nuevo Occidente sino también en una realidad que ha podido evidenciarse en este lugar: "Definitivamente alrededor de la construcción de un templo hay una propuesta social, las personas nos ayudan sembrando y organizando la tierra, además hemos dejado lámparas afuera y nunca se nos ha perdido nada, nunca nos han rayado nada... Cuando uno involucra a la sociedad con proyectos para ellos se conforma un sentido de pertenencia"⁷⁰.

⁶⁹ *María Rendón**. Entrevista 2015.

⁷⁰ Información extraída de entrevista al Presbítero Samuel Arias Álvarez, representante legal de la Parroquia San Juan XXIII, ubicada en Ciudadela Nuevo Occidente.



Pie de foto: Primera etapa de la Parroquia San Juan XXIII, Ciudadela Nuevo Occidente.

Con estos indicios, en esta propuesta es necesario aprovechar el respeto que la comunidad tiene hacia los líderes religiosos, para ponerlos al servicio de la resolución de los conflictos en la Ciudadela Nuevo Occidente, y que éstos trabajen de manera articulada con los Líderes Sociales y Familiares.

Vale la pena aclarar que si bien, se reconoce más como líderes religiosos a curas y párrocos, dentro del proceso de convivencia y por la diversidad cultural de Nuevo Occidente, es conveniente e incluyente lograr que los líderes de otras religiones de unan a estas iniciativas.

- **Adaptación de los Modelos Educativos**



Foto: Interior de la Institución Educativa Ciudadela Nueva Occidente

Si bien uno de los hallazgos de los talleres participativos realizados tanto con jóvenes como con adultos, fue que el primer público supo diferenciar con mayor facilidad el concepto de conflicto al de violencia, aún no está totalmente clara dicha diferencia para los menores.

De otro lado, los jóvenes defendieron siempre su postura de persistir en el diálogo siempre que se presentara una discrepancia, dado que era algo que les enseñaban en las aulas de clase.

Tomando las dos ideas previas, es indudable el poder que tiene la educación en los procesos de formación de toda persona y por ende en el fortalecimiento del tejido social. Sin embargo, esta categoría surge a modo de crítica constructiva, y totalmente respetuosa, no sólo frente a las instituciones educativas que hay en la Ciudadela Nueva Occidente, sino en las de todo el país.

No se discutirá la importancia que tienen las ciencias exactas, las ciencias sociales y demás disciplinas que hoy se enseñan en los colegios y escuelas, pero en este sentido se puede proponer desde este proyecto, también trabajar de manera articulada con dichas instituciones para realizar acercamientos con los niños y jóvenes que allí estudien, y desarrollar talleres expositivos para que conozcan, por ejemplo, las

diferencias entre conflicto y violencia, y además para que discutan mecanismos para resolverlos y tramitarlos.

Esa fue una de las conclusiones de la evaluación de los talleres participativos: “...si bien los jóvenes y niños tienen la mente un poco más abierta para diferenciar el conflicto de la violencia considero que ellos necesitan más espacios para apropiarse bien de esos conceptos porque una buena mayoría lo supieron diferenciar al final de la jornada, otros los siguen percibiendo como sinónimos, esto obedece mucho a algo que es natural en esas edades y es el asunto de la concentración, porque es más fácil que se concentre un adulto que un niño, creo que es algo normal y sin querer decir que ellos no tuvieron buena disposición porque de hecho sí la tuvieron, entonces sí hay que reforzar estos conceptos con este tipo de actividades, porque si ellos tienen estos conceptos en sus mentes de manera clara, y por qué surgen, van a tener más claridad en cómo se pueden tramitar y solucionar...”⁷¹.

Por consiguiente, con esta categoría, que a la vez es una estrategia, no sólo se logrará que los niños y adolescentes de las instituciones educativas hagan ejercicios en los que aprendan conceptos necesarios para adaptarse a la vida en sociedad e intentar reducir la degradación social; también obligará a que tanto la institucionalidad como las escuelas y colegios hablen un mismo idioma, se coordinen, puesto que en los talleres participativos, e incluso en el lenguaje que utilizan las autoridades, también se usan los conceptos de conflicto y violencia como sinónimos.

⁷¹ Julián Piedrahíta, equipo de comunicaciones Alcaldía de Medellín. Información extraída de la Evaluación de la Actividad

- **Estrategias jurídicas**



Pie de foto: La ejecución de las estrategias jurídicas están a cargo de las entidades del Estado.

Aunque este aspecto tendrá más despliegue en el siguiente apartado, en el que se tratarán las estrategias de tramitación de las violencias, es relevante mencionar que también opera en los conflictos.

Como se ha mencionado en el desarrollo de las estrategias y alternativas para los conflictos, los Líderes Sociales y Religiosos direccionarán a los implicados para que acudan a las entidades competentes cuando no se solucione una discrepancia en las primeras instancias.

Pero además en el desarrollo de los instrumentos de esta investigación, y principalmente en el análisis de las PQRS⁷² radicadas ante la Corregiduría de San Cristóbal, se pudo evidenciar que muchas veces se inician procesos sin que exista la violencia, principalmente en los casos de mal uso de zonas comunes, afectación con la

⁷² Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

tenencia de mascotas o en el caso de los ruidos y las fiestas privadas: “...A la señora Castaño se le informa sobre el riesgo de iniciar una actuación contravencional con base en la ordenanza 18 de 2002, que transcribe ‘...Artículo 45. El Alcalde o Inspector de Policía impondrá multa de uno (1) a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes a quien trastorne la serenidad, el sosiego, el reposo, la paz o la tranquilidad de sus vecinos protagonizando en la noche fiesta o reunión ruidosa mediante la utilización con exceso de volumen de aparatos como equipos de sonido o similares, instrumentos musicales, voces o actuaciones semejantes que molesten al vecindario’ que debe conservar el orden público mejorando en su conducta en el sentido de que la música no trascienda al exterior...”⁷³.

En este caso, se podría decir que la solución de un conflicto en primera instancia estaría a cargo de los implicados en la discrepancia, si no hay solución se trataría con la intervención del Líder Social o Familiar para continuar con la vía del diálogo; en caso último sería acudir a las autoridades, quienes hacen llamados de atención verbales pero también quedan escritos, ya sea en informes, actas o audiencias de carácter contravencional como el ejemplo anteriormente expuesto.

5.5 Estrategias para tramitar o solucionar las violencias

Expresar o definir la violencia desde la raíz como bien lo trae Soltero (2014), desde su raíz, que significa: poder, maltrato, violentación, forzamiento y del término latino “violo” que remite a los sentidos de: profanar, ultrajar, deshonar; se entiende pues la violencia como abuso de poder, de autoridad sobre otras personas que se les desconoce su calidad y condición de sujetos, y los reduce a la calidad de objetos utilizables y desechables, imposición de condiciones.

Se constituye la violencia en nuestro medio como la vulneración de la voluntad de un individuo, imponiendo la condición de otro sujeto que se considera superior bien física, mental, laboral o de cualquier otro medio y que puede colocarlo en estado de

⁷³ PQRS 2-1341-14. Mediación entre Doris Gil y Patricia Castaño. Corregiduría de San Cristóbal.

indefensión, y de esta manera, lograr que haga o deje de hacer algo. La violencia no radica solo frente a un individuo, puede presentarse frente a varios sujetos e inclusive a una comunidad.

En la Ciudadela se presentan diferentes tipos de violencia. Unos dentro del espacio privado de las familias, la cual requiere la atención psicosocial y acompañamiento de las autoridades de Familia, e inclusive campañas educativas institucionales, y otras más públicas que invade varias esferas como la de los grupos ilegales que afectan la voluntad de los individuos que habitan el sector, el cobro de pequeñas extorsiones permanentes que lucran las arcas de estos sujetos. De acuerdo con Galtung (2004), la pobreza como violencia estructural no es menos grave en los resultados de la investigación, y que requiere estrategias más de fondo y con mayor análisis del fenómeno de pobreza o falta de posibilidades de acceso a la oferta institucional o privada.

Pero si bien la violencia implica reparación, en algunos casos específicos es transigible entre las partes, es decir, que puede existir un acuerdo entre víctima y victimario para desistir de las acciones judiciales, con o sin indemnización.

Sin embargo, se debe aclarar que hay conductas de violencia que no son transigibles, así la víctima acepte algún tipo de reparación, porque son delitos o acciones que atentan contra el interés público y gozan de protección especial del Estado.

Por lo tanto, se observarán algunos casos cuya opción, alternativa o estrategia de resolución es la reparación o un acuerdo entre las partes, pero otros en los que indefectiblemente habrá sanción de cualquier índole.

- **Fortalecimiento Familiar y Social**

Comenzando con las estrategias en el aspecto familiar, y relacionándolas con las violencias, es pertinente entrar a analizar el Caso 3, el cual se les expuso como situación hipotética a los niños, jóvenes y adultos que asistieron a los talleres participativos y reflexivos:

“En la Ciudadela Nuevo Occidente, unidad la Aurora bloque 5 , vive la familia Alzate conformada por mamá, papá, tres hijos hombres, entre ellos dos menores, dos mujeres menores, una hermana del papá y una tía de la mamá, obtuvieron esta vivienda por desplazamiento y sus ingresos son pocos, mamá trabaja en casas de familia por días y con lo que gana lo invierte en comida, utensilios de aseos y necesidades básicas; papá es un buen hombre, albañil y trabaja duro, dice ser un merecedor de compartir con sus amigos, se toma sus cervezas y se fuma su marihuana, lleva a casa lo que él considera es un mercado como arroz, papa, panela, aceite, Frutiño, frijol, lentejas y demás; así mismo exige una buena comida; mamá le dice que hay que tasar para que alcance para todos y además habla de las necesidades del hogar, él la agrede verbalmente con palabras soeces y unos golpecitos para que no joda tanto y no le saque la rabia, intervienen las niñas llorando angustiadas y papá las calla de un grito, y los niños dicen que eso lo resuelvan ellos, siempre es lo mismo y que por eso están tan aburridos en la casa, interviene la hermana del papá diciendo es que ella no lo entiende y siempre lo hace enojar, agrega la tía quien aporta en la vivienda el pago de los servicios ‘Es que ella es muy boba y siempre le permite que le pegue y la ultraje como quiera él es un irresponsable marihuanero que lo único que hace es gastarse el dinero con esos amigos vagos y ella le pasa todo parece enyerbada’, estos sucesos se repiten con frecuencia, mamá no denuncia porque le da miedo ella considera que él es un buen papá y piensa que si él se va los niños se traumatizan y se daña el hogar”⁷⁴.

Frente a esta situación, los asistentes coincidieron que ya era necesaria la interposición de las entidades competentes, pero también, en que no tanto para sancionar

⁷⁴ Taller Participativo. Caso 3, situación hipotética de violencia intrafamiliar.

sino para lograr el objetivo que tenía la víctima de este caso, y es que simplemente no se repitan los actos violentos al interior del hogar: "...Nuestro caso es de violencia intrafamiliar: poniéndonos en el lugar de la mamá creemos que ella no debe dejarse maltratar y eso es responsabilidad de ella, en cuanto al papá debe ser consciente que lo que hace es maltrato familiar y para resolver el conflicto deben concientizarse de lo que ocurra y acudir a apoyo por las vías legales..."⁷⁵.

Si se examina con detenimiento la estrategia planteada por los jóvenes de Nuevo Occidente para resolver este caso hipotético, se observa que hay una mezcla de dos categorías que se han establecido en este capítulo: por un lado el fortalecimiento que pueden hacer los Líderes Familiares, y por otro el que pueden hacer las instituciones, en este caso la Comisaría de Familia, ya sea atendiendo el asunto o emitiendo las medidas necesarias para lograr una reparación.

Ya pasando a la línea social de esta categoría, se revisa el presente ejemplo, el cual también se les expuso a los asistentes a los talleres reflexivos y participativos:

"Clara siempre ha sido cumplida pagando el arriendo, pero desde hace un tiempo se quedó sin empleo y no ha vuelto a pagar el arriendo a Mauricio, el dueño de la casa. Él es un buen hombre, de la tercera edad y su único ingreso es la renta por el alquiler de esa propiedad. Clara jamás le ha negado la deuda y dice que inmediatamente consiga nuevo empleo se pondrá al día con él, pero él le dice que no aguanta más por lo que decide llamar a un grupo de indeterminados al margen de la ley, quienes van donde ella a intimidarla, diciéndole que si no paga algo le puede pasar a ella o a su familia"⁷⁶.

Aunque en el caso se presenta un claro fenómeno de violencia que involucra a grupos ilegales, se observa que esta es una acción que se puede denominar como transigible, puesto que tiene solución, o por lo menos eso consideraron los jóvenes que participaron del taller: "...entre las soluciones era darle un plazo ya que había sido

⁷⁵ Afirmación extraída del taller participativo con jóvenes (2015).

⁷⁶ Taller Participativo. Caso 2, situación hipotética de violencia que involucra a ilegales.

cumplida, sino ayudarle a conseguir trabajo o que ella le pagara en especie, o sea arreglándole la casa...’’⁷⁷.

En igual dirección fueron los adultos que hicieron parte del taller: “...sí, la solución es acudir a un cuarto que somos los líderes, un cuarto seríamos los líderes porque los terceros son los muchachos que ya fueron llamados por Mauricio, entonces lo podemos convencer de que le dé un plazo porque ella ha estado pagando cumplidamente antes, y hacer que Mauricio vuelva a hablar con ellos para que no la vuelvan a intimidar porque así el más difícilmente va a solucionar el problema...’’⁷⁸.

Lo anterior, da para concluir que la estrategia de Fortalecimiento Familiar y Social puede no sólo evitar actos violentos sino también que muchos de éstos se transformen de manera positiva; en este caso la creación, fortalecimiento y empoderamiento de los Líderes Sociales sería de gran utilidad.

- **Apoyo Institucional**

Lo que se dice en el presente apartado de alguna manera se ha venido fortaleciendo en Ciudadela Nuevo Occidente, pues ha sido notable el aumento de policías en la zona, además se construyó el Centro de Servicios Lusitania donde por lo menos las personas pueden recibir asesoría y orientación con relación a temas de convivencia, puesto que allí hay un Promotor de la Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín.

Incluso en la investigación documental se hallaron casos donde las autoridades administrativas se ven en la obligación de remitir los casos a la Fuerza Pública porque

⁷⁷ Afirmación extraída del taller participativo con jóvenes (2015).

⁷⁸ Afirmación extraída del taller participativo con adultos (2015).

ya es imposible lograr una mediación: "...Se envía oficio a la Subestación de Policía solicitando medida de protección..."⁷⁹.

Aunque también, en el taller participativo, se presentó el siguiente caso hipotético:

"Tomas tiene 9 años es el menor de una familia de cinco hijos varones, siempre ha sido muy consentido por sus hermanos y padres, vive en la ciudadela Nuevo Occidente, es un niño introvertido, casi no tiene amigos y en el colegio se ha destacado por su buen rendimiento académico pero desde unos meses ha tenido un comportamiento bastante extraño y ha bajado el rendimiento, sus padres decidieron dialogar con él referente a este asunto y éste en llanto dijo 'tengo miedo de salir de casa de ir al colegio de hablar con los demás niños de la unidad', la mamá le pregunta el por qué; y él dice que 'he escuchado cuando Juan el hijo de Carmen que tiene 14 años amenazó a Pedro que si no le ayudaba a coger a las malas a Laura que tiene 10 años entonces lo golpea y Juan anda con malas amistades y no habla sino de peleas y de hacer cositas con las niñas a las malas, como el papá llega borracho a la casa y golpea a la mamá él quiere hacer lo mismo y yo tengo miedo, me dijo que me tenía en la mira y que no contara a nadie porque se las pagaba'. La mamá de Tomas hablo con la mamá de Juan y ella dijo "No veo nada de raro él es un hombre que se cuiden esas *culicagadas* que son tan ofrecidas, mi hijo es un excelente niño y todo lo que se dice en la calle de él es mentira yo no tengo tiempo para esas bobadas"⁸⁰.

⁷⁹ PQRS 3: 2-1287-13 Mediación entre Gloria Arango y Bibiana Betancur. Corregiduría de San Cristóbal (2013)

⁸⁰ Taller Participativo. Caso 1, situación hipotética.

Ante dicha situación consideraron importante la intervención psicosocial: "...la solución que proponemos es que la mamá del agresor debe hablar con él y llevarlo donde un psicólogo para que se ajuicie..."⁸¹.

Pero en este frente se considera pertinente sumarse a lo propuesto por el Comisario de Familia de San Cristóbal, Henry Alberto Salinas, quien en el documento "Modelo de Intervención de la Comisaría en sector Nuevo Occidente" expresa la necesidad de que se consolide una iniciativa que aún no se ha formalizado por diversas circunstancias, y es la creación de la Comuna 17, la cual estaría compuesta por la Ciudadela Nuevo Occidente.

La propuesta, desde el punto de vista de convivencia sería satisfactoria, porque así podría haber Comisaría de Familia e Inspección de Policía para que atienda casos única y exclusivamente de esta Zona de Expansión; lo anterior sería conveniente por la complejidad social y administrativa del lugar, además por la cantidad de personas que hoy allí residen, y teniéndose en cuenta que es una cifra que tiende a crecer por la construcción de nuevas urbanizaciones.

Inclusive lo ideal sería una construcción de una Casa de Justicia dedicada a atender, asesorar y direccionar a la población de Ciudadela Nuevo Occidente, porque en estas sedes funcionan no sólo Comisarías de Familia e Inspecciones de Policía, sino que, como valor agregado, hay centros de conciliación para establecer arreglos de carácter civil y hay asesores de la Fiscalía General de la Nación para acontecimientos de carácter penal.

- **Liderazgo social y religioso**

En el apartado anterior, en el que se habla de las estrategias frente a los conflictos, se expuso la propuesta de la necesidad de trabajar en esta línea de acción, y

⁸¹ Información extraída de Taller Participativo realizado con menores de edad (2015).

vincular el liderazgo social y religioso en un proyecto común y que apunte a lo mismo, para lograr que las discrepancias se solucionen sin acudir a los actos violentos.

Con relación a las violencias, en las que por lo general se pretende una reparación, es casi nulo lo que podrían lograr los Líderes Sociales, Familiares y Religiosos, puesto que desde el punto de vista de la norma ellos no son los competentes para iniciar trámites sancionatorios, ya sean pecuniarios o de carácter penal.

La participación del Liderazgo Social y Religioso sería determinante antes de que existan actos violentos, sirviendo como mediadores entre la comunidad y ayudando a fortalecer el tejido social; pero ya en esta instancia, donde hay violencia y se requiere reparación, podrán direccionar al interesado o al afectado hacia las entidades competentes porque dentro del proceso de Fortalecimiento Familiar y Social ya están capacitados para remitir a las personas a las instituciones que dé lugar.

- **Aporte a los contenidos y estrategias educativas**

Lastimosamente la vida no sólo trae situaciones que nos llenan de satisfacción, también conlleva tragedias o actos violentos que pueden afectar a un individuo, a sus familias y sobre todo a niños y niñas menores de edad que pueden estar en proceso de formación o educación.

Por lo tanto, es importante que en las instituciones educativas, además de enseñar e incentivar a los estudiantes para que resuelvan sus conflictos, también se debe lograr que conozcan cómo funcionan las entidades estatales encargadas de atender o judicializar los actos violentos, que sepan de líneas de atención y que puedan acudir a otras instituciones diferentes a la Policía: "...Ya hablando del tema de la violencia, tienen mucho la figura de la Policía, y en ese aspecto es importante que reconozcan esta

autoridad, pero caería bien capacitaciones en cuanto a otras entidades competentes para asuntos violentos, dado que en algunos casos la Policía no es la competente...”⁸².

- **Estrategias jurídicas**

En este aspecto el primer paso sería identificar y socializar ante la comunidad sobre la existencia de conductas negativas, tanto contravencionales como penales, que pueden afectar al individuo, la sociedad y su entorno; tales como: hurto, homicidios, proxenetismo, narco y micro tráfico de estupefacientes, actos sexuales con menores de 14 años de edad y abuso sexual, violencia intrafamiliar, constreñimientos ilegal, inasistencias alimentarias, entre otros.

Pero no sólo que conozcan la existencia de éstos, sino su ilegalidad y su misma estructura a saber: un sujeto activo o actor; un sujeto pasivo o víctima; un nexo causal o vínculo material y jurídico, que une la conducta del actor con la víctima; y un resultado que afecta un bien jurídicamente tutelado como puede ser la vida, la honra, los bienes y demás derechos reconocidos legalmente. Estas conductas son típicas, es decir, que existen positivamente en una norma; son antijurídicas, es decir, que violan el orden normativo, social y natural; y culpable, o sea que el sujeto actúa de manera consciente y voluntaria de producir ese resultado antijurídico.

Además, se debe socializar cómo sería el trámite de cada una de estas conductas, las autoridades competentes para todas, incluso que pueden denunciar ante líneas telefónicas y virtuales de emergencia, respetándose su identidad.

En síntesis, con esto los Líderes Sociales, Familiares, Religiosos y la comunidad en general ya conocerán las acciones ilícitas, por qué se presentan y desde el punto de vista de la norma cómo se conciben. A partir de allí, son las autoridades competentes

⁸² Julián Piedrahíta, equipo de comunicaciones Alcaldía de Medellín. Información extraída de la Evaluación de la Actividad

quienes en última instancia deben resolver, en Derecho, los actos atentatorios contra la esfera de derechos de los otros asociados.

5.6 Conclusiones

Luego de haber conocido las estrategias propuestas y construidas conjuntamente con la comunidad, y de haber examinado las estrategias para solucionar y tramitar los conflictos y violencias que se presentan en Ciudadela Nuevo Occidente, a continuación se expondrán las principales ideas a manera de conclusión del trabajo de investigación:

- Para la comunidad en general, e incluso para las instituciones, no está clara la diferenciación entre los conceptos de conflictos y violencias, por consiguiente, es necesario hacer pedagogía para comprender que uno no conlleva necesariamente a la otra, y que es necesario construir estrategias diferenciadas para atender cada caso, partiendo desde el conocimiento de los mismos.

- Existe un ánimo preventivo y receptivo por parte de los sujetos frente a los conflictos y las violencias, lo cual facilitaría la creación de las figuras de Líderes Familiares, Sociales y Religiosos.

- Si bien hay un problema de sentido de pertenencia en Ciudadela Nuevo Occidente, también hay una gran voluntad de aportar favorablemente a la convivencia por parte de muchas personas que se han involucrado con el tema social. En ese sentido, esta propuesta incluyente, puede fortalecer el sentido de pertenencia.

- Se debe aprovechar el poder que tienen las instituciones educativas dentro del proceso de formación de los estudiantes, para integrar con sus familiares y vecinos, soluciones alternativas a las diferencias que se presenten dentro de sus propios espacios.

- La Institucionalidad debe intervenir y acompañar los habitantes para generar confianza y empoderamiento de sus espacios habitacionales.

- La diversidad cultural de Nuevo Occidente genera un choque permanente, por lo que debe identificarse pactos comunes para hallar soluciones sobre éstos.

- Si se intervienen de manera integral y efectiva los conflictos, no tienen por qué existir los actos violentos.

5.7 Tabla de Anexos y Referencias

La tabla de anexos que se presenta a continuación sirve como guía para el archivo adjunto de anexos.

También se aclara que los nombres que se encuentran en dicho archivo adjunto, como en el trabajo de Grado, son ficticios, lo cual obedece a un principio ético pactado con las fuentes y lo cual se estableció desde la metodología.

Código	Actividad
A1	Entrevista a Alba Zuluaga*
A2	Entrevista a Daniela Restrepo*
A3	Entrevista a María Rendón*
A4	Entrevista a Joaquín Moreno*
A5	Investigación documental PQRS 1
A6	Investigación documental: PQRS 2
A7	Investigación documental: PQRS 3
A8	Investigación documental: PQRS 4
A9	Investigación documental: PQRS 5
A10	Investigación documental: PQRS 6
A11	Investigación documental: PQRS 7
A12	Investigación documental: PQRS 8
A13	Investigación documental: PQRS 9
A14	Investigación documental: PQRS 10

Código	Actividad
A15	Investigación documental: PQRS 11
A16	Investigación documental: PQRS 12
A17	Investigación documental: PQRS 13
A18	Investigación documental: PQRS 14
A19	Investigación documental: PQRS 15
A20	Investigación documental: PQRS 16
A21	Investigación documental: PQRS 17
A22	Investigación documental: PQRS 18
A23	Investigación documental: PQRS 19
A24	Investigación documental: PQRS 20
A25	Investigación documental: PQRS 21
A26	Investigación documental: PQRS 22
A27	Investigación documental: PQRS 23
A28	Investigación documental: PQRS 24
A29	Investigación documental: PQRS 25
A30	Investigación documental: PQRS 26
A31	Investigación documental: PQRS 27
A32	Investigación documental: PQRS 28
A33	Investigación documental: PQRS 29
A34	Investigación documental: PQRS 30
A35	Investigación documental: PQRS 31
A36	Investigación documental: PQRS 32
A37	Investigación documental: PQRS 33
A38	Investigación documental: PQRS 34
A39	Investigación documental: PQRS 35
A40	Investigación documental: PQRS 36
A41	Investigación documental: PQRS 37
A42	Investigación documental: PQRS 38
A43	Investigación documental: PQRS 39

Código	Actividad
A44	Investigación documental: PQRS 40
A45	Investigación documental: PQRS 41
A46	Investigación documental: PQRS 42
A47	Investigación documental: PQRS 43
A48	Investigación documental: PQRS 44
A49	Investigación documental: PQRS 45
A50	Investigación documental: PQRS 46
A51	Investigación documental: PQRS 47
A52	Investigación documental: PQRS 48
A53	Investigación documental: PQRS 49
A54	Investigación documental: PQRS 50
A55	Diario de campo enero 01 de 2015
A56	Diario de campo enero 02 de 2015
A57	Diario de campo enero 03 de 2015
A58	Diario de campo mes de enero
A59	Diario de campo mes de febrero
A60	Diario de campo mes de marzo
A61	Taller reflexivo adultos
A62	Taller reflexivo con jóvenes

REFERENCIAS

Acland, A. F. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Hurope S.A.

Arendt, H. (2013). *Luz Matinal*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2014, de El concepto de “acción” en la obra de Hannah Arendt: “La condición humana”.: nelo-lumen.blogspot.com

Biblioteca Virtual Lut. (s.f.). *Universidad del Turabo*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/>

Boulding, K. (2005). Definición de conflicto. En F. D. Humanas, *Tratamiento de conflictos* (p. 241). Medellín: Imprenta Universidad de Antioquia.

Cadarso, P. L. (2001). *Fundamentos teóricos del conflicto social*. Madrid: Siglo Veintiuno Editores S.A.

Coser, L. (2005). Definición de conflictos. En F. D. Humanas, *Tratamiento de conflictos* (p. 241). Medellín: Imprenta Universidad de Antioquia.

_____. (1956). *google books*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de <http://books.google.com.co/>

Dougherty, J. E. (2013). *Las viejas terías del conflicto*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de Red de bibliotecas Landivarianas: <http://biblio3.url.edu.gt/>

- Galtung, J. (s.f.). Definición de violencia. En Galo Bilbao, X. E. *Conflicto, violencia y diálogo: el caso Vasco* (p. 227). Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Heredia, R. A. (2013). *Teoría del conflicto*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, De Teoría del conflicto: mediacionesjusticia.files.wordpress.com
- Indiana_forestal. (2010). *Indiana_forestal*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2014, De ¿QUE ES UN TALLER PARTICIPATIVO?: <http://rodyforestal.blogspot.com/>
- Lazarato, M. (s.f.). *Atlántica # 23*. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de ¿Qué posibilidades para la acción existen actualmente en la esfera pública? : aleph-arts.org
- Lederach. (2005). Tratamiento de Conflictos. En D. D. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, *Tratamiento de Conflictos* (p. 241). Medellín: Imprenta Universidad de Antioquia.
- Michaud. (s.f.). Sobre la noción de violencia y paz. En Galo Bilbao, X. E. *Conflicto, violencia y diálogos: el caso Vasco*. (p. 227). Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Munain, J. G. (1996). *Fuertes contra la violencia*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Ongei. (s.f.). *Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática del Perú*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2014, de Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática del Perú: <http://www.ongei.gob.pe/>

Soltero, W. F. (2014). *Violencia Familiar*. Lima: Editora y Distribuidora Ediciones Legales E.I.R.L.

Universidad de Antioquia. (2005). *Tratamiento de conflictos*. Medellín: Imprenta Universidad de Antioquia.

Wallensteen, P. (2005). Definición de conflictos. En F. D. Humanas, *Tratamiento de conflictos* (p. 241). Medellín: Imprenta Universidad de Antioquia.