

# **Representaciones y prácticas discursivas sobre la política de atención a la población en situación de desplazamiento. Estudio de caso en Bogotá<sup>1</sup>**



**Jefferson Jaramillo-Marín<sup>2</sup>**

Pontificia Universidad Javeriana Colombia  
jefferson.jaramillo@javeriana.edu.co

Recibido: 15 de febrero de 2008

Aceptado: 31 de marzo de 2008

---

<sup>1</sup> El artículo condensa los principales resultados del proyecto de investigación *Representaciones y discursos emergentes sobre la política de atención a la población en situación de desplazamiento. Estudio de caso en Bogotá, 2006 – 2007*. La investigación se realizó dentro del grupo *Política Social y Desarrollo* de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Agradezco al respecto los comentarios de los sociólogos Ricardo Barrero y Consuelo Uribe (co-investigadora).

<sup>2</sup> Sociólogo y Master en Filosofía Política por la Universidad del Valle. Profesor Asistente del Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Javeriana.

## **Representaciones y prácticas discursivas sobre la política de atención a la población en situación de desplazamiento. Estudio de caso en Bogotá**

### **Resumen**

El artículo presenta los resultados de investigación de un estudio de caso realizado entre 2006 y 2007 alrededor del análisis de la política de atención a población desplazada en Bogotá, Colombia. Se analizan las prácticas discursivas y las representaciones sociales que sobre esa política construyen los sujetos implicados en ella, en este caso usuarios de servicios y programas, así como funcionarios de las entidades que prestan servicios en las Unidades de Atención y Orientación. El análisis de la información recogida mediante entrevistas en profundidad y observación se realizó utilizando herramientas del Análisis Crítico de Discurso y la Teoría Fundamentada.

**Palabras clave:** política pública, Bogotá, análisis crítico de políticas públicas, restablecimiento de derechos, prácticas discursivas, representaciones sociales.

**Palabras clave descriptores:** desplazamiento forzado - Bogotá (Colombia) - 2006-2007, política gubernamental - Bogotá (Colombia) - 2006-2007, representaciones sociales.

## **Representations and Discursive Practices in Policies of Attention to Displaced Populations; A Case Study from Bogotá**

### **Abstract**

The article presents the investigative results of a case study that was realized between 2006 and 2007 around the politics of attending displaced populations in Bogotá, Colombia. The discursive practices and social representations that are constructed around these policies by the involved subjects are analyzed; in this case, the users of the programs and services, as well as the official employees of the entities that provide those services in the "Attention and Orientation Units." The information collected through detailed interviews and careful observation is analyzed using tools of critical analysis of discourse and grounded theory.

**Key words:** public policy, Bogotá, critical analysis of public policies, reestablishment of rights, discursive practices, social representations.

**Key words plus:** forced migration - Bogotá (Colombia) - 2006-2007, government policy - Bogotá (Colombia) - 2006-2007, social representations.

## **Representações e práticas discursivas sobre a política de atendimento à população em situação de deslocamento. Estudo de caso em Bogotá**

### **Resumo**

O artigo apresenta os resultados de pesquisa de um estudo de caso, realizado entre 2006 e 2007, referente à análise da política de atendimento à população deslocada em Bogotá, Colômbia. Analisam-se as práticas discursivas e as representações sociais que os sujeitos envolvidos constroem em relação a essa política. Neste caso, seriam os usuários de serviços e programas, assim como os funcionários das entidades que prestam serviços nas «Unidades de Atención y Orientación». A análise da informação, coletada mediante entrevistas em profundidade e observação, foi realizada utilizando-se de ferramentas da Análise Crítica do Discurso e da Teoria Fundamentada.

**Palavras chave:** política pública, Bogotá, análise crítica de políticas públicas, restabelecimento de direitos, práticas discursivas, representações sociais.

## Introducción

La problemática del desplazamiento forzado de población civil es reconocida hoy, desde diversos sectores de la sociedad civil nacional y la opinión internacional, como la más grave crisis humanitaria de la historia reciente de Colombia<sup>3</sup>. Cerca de cuatro millones de personas desplazadas internamente, entre 1985 y 2006 así lo reflejan<sup>4</sup>. En Bogotá, esta crisis humanitaria cobra particular importancia en la última década, dado que la ciudad, ha estado recibiendo el mayor número de desplazados del país, a saber, el 16% del total de la población desplazada en el período (1985 – 2006)<sup>5</sup>. Esta población, al ingresar a la capital, ha sido cooptada con rapidez por unas lógicas urbanas e institucionales que profundizan su condición de marginados e imposibilitan o lentifican los procesos de recuperación y restablecimiento de derechos (Jaramillo, 2008).

Todo lo anterior, sin embargo, se ha traducido en un reto y en un imperativo importante para la administración distrital, en particular, para la de Luis Eduardo Garzón (2003-2007), la cual ha tenido que enfrentar localmente las consecuencias nacionales del Conflicto armado en Colombia y, por ende, las demandas sociales de las poblaciones desplazadas que llegan a la ciudad. Para lograr dicho objetivo, esta administración desarrolló e implementó algunas acciones y estrategias de prevención, atención y protección que buscaron ser transversales, integrales y diferenciadas, dada la condición de vulnerabilidad de la población<sup>6</sup>. Estas estrategias, no obstante, tenían un trasfondo político y social diferente al de otras administraciones distritales y gobiernos nacionales: transitar de enfoques de atención concentrados en la asistencia de emergencia o de impacto rápido, a enfoques de inclusión social y sostenibilidad por vía del restablecimiento de derechos (Cfr. Garzón, 2007). La materialización de ello se llevó a cabo mediante la creación, entre 1999 y 2006, de cinco Unidades de Atención y Orientación a las Poblaciones Desplazadas (UAOs)<sup>7</sup> y el diseño y ejecución de un PIU -Plan Integral Único de Atención para Población Desplazada-.

<sup>3</sup> Cfr. ACNUR (2006); CODHES Y FAMIG (2007); Comisión de Seguimiento Comisión de seguimiento a la política pública frente al desplazamiento forzado (2006; 2008).

<sup>4</sup> La cifra exacta sería 3 940.164 de personas, correspondiente a febrero de 2007. Está consignada en (FAMIG y CODHES, 2007). La cifra reportada por el gobierno nacional a través de Acción Social y consignada en el SIPOD (Sistema de Información de Población Desplazada) a julio de 2007, sería de 2 119.079 personas.

<sup>5</sup> El 16% equivaldría a 624.286 si acogemos los datos de FAMIG Y CODHES (2007) y de 142.656 si tomamos los datos de Acción Social. De todas formas bien vale la pena desglosar estas cifras para darnos una idea de la magnitud del asunto de la recepción de población desplazada en la capital. En 2006 el Distrito recibió 30.810 personas de las 219.886 expulsadas en el país (FAMIG Y CODHES, 2007). En orden de recepción siguen los Departamentos de Antioquia con 26.662 personas y Nariño con 19.604 personas. Períodos críticos para Bogotá fueron 1997 (78.850 personas), 1998 (54.570 personas), 2001 (53.520 personas) y 2005 (39.176). El menos crítico fue 2003 (13.074 personas). Esta población que ha llegado proviene en su mayoría de los departamentos más cercanos al área de influencia de la ciudad y de impacto mayor en la geopolítica actual de la guerra (Tolima, Cundinamarca, Meta, Huila, Caquetá y Chocó).

<sup>6</sup> De todas formas es importante mencionar el esfuerzo de otras entidades y organismos que han colaborado en esta dirección y que incluye a Acción Social, el Ministerio Público (Defensoría, Procuraduría, Personería), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el SENA, las Secretarías Distritales de Gobierno, Salud y Educación, Naciones Unidas, OIM y ACNUR.

<sup>7</sup> En el país, funcionan treinta y cinco UAOS, siendo Bogotá la ciudad con más unidades (5 en total). En la capital primero apareció la UAID (Unidad de Atención Integral al Desplazado) creada en 1999 para canalizar el esfuerzo de cooperación interinstitucional en la atención a población desplazada, luego ésta fue reemplazada, a finales de 2005, por la UAO de Puente Aranda, momento de apertura de las de Ciudad Bolívar, Bosa y Suba. A finales de 2006 se abrió la de San Cristóbal.

Ahora bien, en este artículo de investigación consideramos que dar cuenta de los logros, coberturas e intencionalidades de la política pública distrital si bien es condición necesaria, no es condición suficiente para comprender las complejas dimensiones del restablecimiento de derechos. Precisamente, a partir de un ejercicio de investigación cualitativo, donde los protagonistas de la comprensión del tema son los usuarios y funcionarios de las Unidades de Atención y Orientación (UAOs), asumimos que la interpretación de las prácticas sociales discursivas (lo que enuncian los sujetos y sus condiciones sociales de enunciación), así como los espacios institucionales, es decir desde donde se enuncia, permite identificar los formas particulares de ordenamiento y representación social de las relaciones de los usuarios y funcionarios frente a la política pública, pero también visiones del país, del restablecimiento, de los derechos, de los programas, servicios y modelos de atención derivados de una política pública específica.

### **1. Problema, Método y Fuentes de Investigación**

El artículo condensa los resultados de un ejercicio de investigación realizado en Bogotá, entre septiembre de 2006 y septiembre de 2007, cuyo objetivo principal fue identificar las representaciones sociales y los discursos que construyen sobre el restablecimiento de los derechos (enfoque transversal de la política de atención distrital), tanto los operadores de las distintas entidades que integran las UAOs, como la población usuaria de servicios. Significó, por tanto, conocer las implicaciones simbólicas y materiales de la política de atención desde las prácticas y representaciones de los individuos, y no como orden de discurso textual, esto último desarrollado en otro artículo (Jaramillo, 2007).

La investigación se llevó a cabo en cuatro Unidades de Atención y Orientación (UAOs) de la capital, a saber, Ciudad Bolívar, Suba, Puente Aranda y Bosa. Se escogieron como escenario de investigación dada su ubicación en zonas de elevada recepción y concentración de población desplazada en Bogotá<sup>8</sup> y porque como espacios institucionales de atención, tienen una demanda importante y significativa de los servicios y programas<sup>9</sup> que las diversas entidades adscritas a ellas, desarrollan en sus instalaciones<sup>10</sup>.

Las UAOs espacialmente son salones grandes, con sillas, cubículos y lugares medianamente cómodos para la atención. Cada unidad tiene un coordinador y entre diez y quince funcionarios u operadores de las

<sup>8</sup> El radio de atención de las UAOs varía en Bogotá. La de Puente Aranda cubre las localidades de Puente Aranda, Mártires, Santafé, Candelaria, San Cristóbal y Antonio Nariño. En Ciudad Bolívar, se atiende población de las localidades de Usme, Tunjuelito, Rafael Uribe y Ciudad Bolívar. En Suba se atienden personas que viven en las localidades de Barrios Unidos, Engativá, Usaquén y Suba. En Bosa, se atiende población de las localidades provenientes de Bosa, Kennedy y Fontibón. Recientemente a estas unidades se ha sumado la UAO de San Cristóbal, contribuyendo al proceso de descentralización de la atención en localidades que antes cubría Puente Aranda.

<sup>9</sup> Los servicios de orientación y atención corresponden a las fases de atención definidas por la política nacional, es decir, prevención y protección, ayuda humanitaria de emergencia y estabilización socioeconómica. Incluyen, entre otros, la recepción de la declaración de la condición de desplazamiento, la inclusión en el RUPD (Registro Único de Población Desplazada), la orientación sobre la expedición de documentos de identificación, orientación sobre políticas y planes de retorno, entrega de bonos de emergencia, remisión a programas de salud, orientación sobre programas de protección a la niñez y a la familia, y sobre programas de educación, vivienda, trabajo, seguridad y protección a líderes.

<sup>10</sup> Las entidades que prestan servicios se encuentran agrupadas por grandes dependencias, así, las entidades ligadas a Secretaría de Gobierno del Distrito, DABS (antes Departamento Administrativo de Bienestar Social, hoy Secretaría de Integración), Misión Bogotá (adscrito a Secretaría de Gobierno), Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Metrovivienda, entre otras. También las entidades conexas al Ministerio Público, por ejemplo Procuraduría y Personería, y las entidades ligadas al gobierno nacional como la Agencia Presidencial para la Acción Social. Algunas entidades nacionales e internacionales también ofrecen servicios específicos, tales como ICBF, SENA, Universidad Nacional, Universidad Distrital, Médicos Sin Fronteras, Profamilia.

distintas entidades. En todas ellas sin embargo, hay más operadores del distrito que de la nación. La unidad más grande es la de Puente Aranda, las más pequeñas son las de Ciudad Bolívar, Bosa y Suba. La cobertura en atención puede variar, la de Ciudad Bolívar puede recibir 80 personas por día y la de Puente Aranda 300 o más. Sin embargo, existen días de más afluencia, especialmente los que corresponden a programas especiales ofrecidos por algunas entidades. A las UAOs acuden mayoritariamente mujeres jóvenes y adultas mayores, hombres jóvenes y adultos, población afrodescendiente e indígena.

Durante el proceso de investigación se realizaron un total de veintiún entrevistas semiestructuradas (de las cuales se obtuvo registro de voz de quince) y ocho observaciones de campo en horarios de atención al público en las UAO y de reuniones internas de funcionarios. Se asistió a una reunión de entrega de subsidios de vivienda en las oficinas de Metrovivienda en la localidad de Bosa. Se utilizó un muestreo teórico abierto que favoreció, mediante procedimiento de bola de nieve, llegar a los informantes indicados y perfilar en cada entrevista la guía de preguntas. Si bien, no se logró la saturación teórica de las categorías de investigación (Strauss y Corbin, 2002), dado que en algunos casos fue imposible acceder a ciertos usuarios y funcionarios, la pretensión del estudio no era construir teoría, sino favorecer la descripción de una realidad local.

Las personas desplazadas - usuarias entrevistadas fueron cinco. Los criterios de inclusión utilizados fueron, personas que acudían por algún tipo de servicio, que llevaran más de dos años en el Distrito y más de un año asistiendo a las Unidades de Puente Aranda, Suba, Bosa y Ciudad Bolívar, que fuera posible contactar directamente, a través de los funcionarios de las UAOs o directamente, y finalmente que fuera posible obtener su registro de voz. Estas entrevistas se hicieron en la UAO o fuera de ella. Así mismo, se entrevistó un líder indígena, miembro del Comité Distrital de Atención a Población Desplazada. Se realizaron entrevistas a siete coordinadores de las UAOs (tres de los cuales fueron relevados o renunciaron a sus cargos durante el proceso de investigación<sup>11</sup>). A su vez, se seleccionaron cinco operadores de programas distritales

<sup>11</sup> Las conversaciones con estos funcionarios no se grabaron, fueron más encuentros informales.

contratados directamente por Secretaría de Gobierno, con más de seis meses en la atención a esta población. Dos se entrevistaron en Suba, dos en Bosa y uno en Ciudad Bolívar. Se entrevistaron tres funcionarios de Acción Social, uno en Suba, otro en Bosa y otro más en Ciudad Bolívar. Uno de estos funcionarios con más de un año en el cargo (Suba) y los otros dos con menos de seis meses<sup>12</sup>.

Para el análisis e interpretación de los datos recogidos en las entrevistas se utilizó el Análisis Crítico de Discurso (ACD) y la Teoría Fundamentada (TF). Del primero se utilizaron algunos de los supuestos epistemológicos que lo sustentan, y los cuales compartimos plenamente a lo largo del artículo. Entre otros, asumir que las relaciones de poder son discursivas, que el discurso está ligado a procesos y prácticas sociales, que efectúa funciones ideológicas y estratégicas y nunca es neutro, que es una forma de acción social y, finalmente, que mediante el discurso se expresan la dominación, pero también la resistencia<sup>13</sup>. De la TF se utilizó la estrategia de «codificación teórica de los datos» que permitió localizar en las entrevistas «conceptos en vivo», es decir palabras y frases empleadas por los entrevistados que representaran situaciones, relaciones o posturas discursivas sobre un tema (Strauss y Corbin, 2002, Vasilachis, 2003). De las quince entrevistas grabadas, se extrajeron mediante un microanálisis de la información, fragmentos discursivos (FD), es decir, partes de texto, o conjunto de unidades de significación, donde se evidenciaron, implícita o explícitamente posturas discursivas (Cfr. Jäger, 2003)<sup>14</sup>.

Como fuentes secundarias, no todas citadas aquí pero referenciadas en nuestra investigación como soporte analítico, se utilizaron algunos informes generados por entidades del distrito, por organismos como CODHES, ACNUR, Acción Social y artículos de reflexión e investigación sobre el tema producidos en los tres últimos años<sup>15</sup>.

<sup>12</sup> También se entrevistó informalmente al coordinador de la Dirección de Derechos Humanos y Justicia de la Alcaldía, al Gerente Nacional de UAOs de Acción Social y a un funcionario de Metrovivienda.

<sup>13</sup> Al respecto confrontar Foucault, 1978; Jäger, 2003; Maingueneau, 1987; Phillips y Hardy, 2002; Van Dijk, 2000, 2003; Fairclough y Wodak, 2000; Wodak 2003a, 2003b.

<sup>14</sup> Se analizaron 84 fragmentos discursivos, de los cuales se extrajeron los más representativos para el análisis. Más adelante cuando se presenten estos fragmentos, se utilizarán marcadores con negrita para mostrar los conceptos implícitos y explícitos en los textos que dan cuenta de las expresiones que interesaban destacar en el análisis y de los conceptos en vivo detectados.

<sup>15</sup> Hay que anotar debido a las incomodidades sufridas durante la investigación, la enorme dificultad que se encontró en la concordancia entre cifras de distintas entidades de la nación y del distrito, lo que hizo casi imposible recuperar datos homogéneos y consistentes de población cubierta por programas, servicios, entidades y recursos invertidos. Aún así, se utilizaron los datos existentes para revelar los ordenes discursivos presentes, puesto que como sostuvimos en Jaramillo (2007) y sostendremos en este artículo, la construcción y legitimación del orden de discurso de la política pública sobre desplazamiento, está hoy en el país ligada a una preocupante naturalización de la retórica de las cifras oficiales, en detrimento de lo que realmente perciben los sujetos que les está pasando a ellos y lo que en investigaciones como la nuestra percibimos.

## 2. Las rutas conceptuales de la investigación: Representaciones Sociales (RS) y Prácticas Discursivas (PD).

En nuestra investigación asumimos la tesis de que lo que hacen y dicen los sujetos sociales, e incluso las instituciones y agentes políticos en situaciones o contextos sociales determinados, no puede ser entendido por fuera de las prácticas sociales discursivas, los ordenes de discurso y las representaciones sociales que permiten dotar de significado a dichas situaciones y, por ende, a los sujetos y agentes implicados en su producción. Tres categorías conceptuales fueron entonces centrales para desarrollar ese punto de partida, a saber: Representaciones Sociales (RS), Prácticas Discursivas (PD) y Órdenes de Discurso (OD). Sin embargo, para los fines de este artículo desarrollamos las dos primeras, ya que en (Jaramillo 2007) hemos dado cuenta más ampliamente de la tercera.

La categoría de Representaciones Sociales (RS) debe su potencia analítica y empírica a la psicología social, a la antropología social y a la sociología cultural. Los trabajos de Serge Moscovici y Denise Jodelet así lo confirman (Moscovici, 1984; Jodelet, 1984; 2000). Para estos autores, las RS tienen un doble componente, uno cognitivo y otro social. El primero tendría la función de estabilizar y consolidar el contenido de la representación. El segundo haría posible la comunicación, la producción y reproducción de las identidades colectivas.

Ahora bien, las RS desde la perspectiva de Moscovici y Jodelet serían básicamente modelos organizados y jerarquizados de conocimiento colectivo y compartido expresados en juicios, opiniones, creencias, saberes y actitudes, materializadas por los sujetos en diversas formas de interacción comunicativa y de ordenamiento del mundo (Duveen y Lloyd, 2003). Además, destacan como esencial de las RS dos procesos de estructuración a los que llaman: objetivación y anclaje. El primer proceso está asociado con una operación estructurante donde un conocimiento abstracto se vuelve concreto. El segundo proceso implica insertar el conocimiento concreto en un sistema epistémico, lo que conlleva clasificar y nombrar algo para reducir su extrañeza y amenaza (Pardo, 2007).

Recientemente la categoría de RS ha sido potenciada, analítica y empíricamente, por Vasilachis (1997, 2003) quien la define como «construcciones simbólicas individuales y / o colectivas a las que los sujetos apelan o las que crean para interpretar el mundo, para reflexionar sobre su propia situación y la de los demás y para determinar el alcance y la posibilidad de su acción histórica» (Vasilachis 1997: 268).

Lo interesante de su aproximación para nuestros fines, es que considera que las RS están insertas en *Paradigmas argumentativos*, es decir, marcos interpretativos que delimitan las diferentes formas en que los

hablantes representan discursivamente la realidad. La autora desarrolla esto en un estudio sobre la pobreza en Buenos Aires (2003), donde luego de utilizar ACD y TF en un corpus significativo de entrevistas y prensa escrita recogido entre 1995 y 2001, muestra diversas representaciones que se construyen sobre los habitantes de la calle, las cuales terminan consolidando un paradigma de negación del marginado y de misión salvífica de las instituciones que atienden la pobreza, pero también un paradigma de resistencia, de reivindicación, de redefinición de la propia identidad de los habitantes de la calle, frente a aquella construida negativamente por las instituciones.

La autora señala que estos paradigmas se hacen presentes en metáforas de espacialidad (centro – periferia, arriba – abajo, adentro – afuera), expresiones léxicas, categorías de atribución o predicación, estereotipos explícitos o implícitos, que presuponen modelos de sociedad, y formas de resistencia, en una sociedad escindida por dos categorías de individuos: los que están en correspondencia con la norma dominante y los que están por fuera y tienen que resistir.

Van Dijk (2003, 2000), amplía significativamente, para nuestros fines, las RS desde una «teoría del contexto», reconociendo que en su análisis es relevante incorporar la noción de «significados locales». Es decir aquellos lugares del discurso donde aparecen expresiones de significado tácito o indirecto, omisiones, presuposiciones de los hablantes, atribuciones o predicaciones (calificativos de sí o calificativos desde otros) y que permiten evidenciar la forma como se construyen las representaciones sociales y las prácticas sociales de los sujetos en contextos particulares.

Por su parte, Potter (1998) señala la importancia de situar las RS dentro de un enfoque constructivista, en diálogo con Berger y Luckmann (1978), a la vez que critica la noción de RS en las versiones de Moscovici y Jodelet. Este autor encuentra en ellos una sobrevaloración de la dimensión cognitiva de la RS sobre su condición social. En tal sentido, la psicología social no logra percibir la RS, como prácticas sociales, es decir no se ocupa de lo más importante, que sería cómo se construyen las representaciones y qué hacen los sujetos con ellas.

En particular, este autor presta importancia, como parte del proceso de construcción de las RS, a las estrategias de categorización, es decir a los procesos mediante los cuales los sujetos construyen el sentido de una entidad, una acción o un suceso como poseedor de unas cualidades particulares. Estas categorizaciones se pueden hacer presentes en prácticas de atribución y predicación o en procesos de nominalización, y tendrían por función la «manipulación ontológica» de la realidad social. También considera importante articular a las RS dos parejas de estrategias constructivas de realidad, que más adelante



destacaremos en el análisis: las de maximización y minimización y las de normalización y anormalización. Las primeras estrategias permiten a los hablantes indicar lo grande, lo bueno o lo grave que es una situación. Las segundas se evidencian en los procesos de naturalización o negación de las acciones propias o las de otros.

Finalmente, nos parece importante el uso que de la categoría de RS hace Molina (2007) para develar y hacer transparentes las estrategias lingüísticas por medio de las cuales se construye y representa el fenómeno del desplazamiento forzado colombiano en la prensa escrita. La autora utiliza empíricamente la noción de RS para mostrar procesos cognitivos y sociales de construcción de inclusión y exclusión de diversos actores sociales implicados en la problemática. Su propuesta utiliza la perspectiva de Theo Van Leeuwen (1996) de construcción de actores, que involucra formas de nominación y omisión (parcial y total) de los diferentes actores sociales (víctimas y agresores) que aparecen en el discurso. Se muestra que los procesos de inclusión, operados en el discurso de la prensa, representan a las víctimas como objetos que se traen o quitan, se apoyan u olvidan. Estas imágenes hacen que los veamos como personas que dependen de la asistencia y no como sujetos con derechos. La inclusión sólo se logra como parte de las cifras de un informe. Las víctimas aparecen entonces minimizadas o disminuidas en su fuerza social como sujetos. Por su parte en los procesos de exclusión lo que se evidencia es un ocultamiento de las narraciones de las víctimas. La víctima no tiene voz, simplemente es clasificada.

La otra categoría desarrollada en nuestra investigación fue la de «prácticas discursivas». Se encuentra ligada a la noción de práctica social desarrollada por la sociología y especialmente a la teoría de la estructuración en autores como Giddens (1998). El concepto de práctica social hace relación entonces en esta óptica a todos aquellos quehaceres activos y reflexivos de los sujetos, que son a la vez constituidos y constituyentes de las estructuras sociales.

Sin embargo, la noción es ampliada notablemente desde el ACD por Fairclough (2003) quién la concibe «por un lado, como una forma relativamente permanente de actuar en lo social, forma que viene definida por su posición en el interior de una estructurada red de prácticas, y por otro, como un dominio de acción e interacción social que además de reproducir las estructuras posee el potencial de transformarlas» (Fairclough, 2003: 180). En ese mismo sentido, «todas las prácticas de los actores sociales, constituyen los escenarios en los que se produce la vida social, ya sea ésta económica, política, cultural o de carácter cotidiano y son representaciones (reflexivas) de su propia práctica» (Fairclough, 2003: 182).

La representación de la práctica de un actor es diferente en función de su posición en el seno de la práctica. Así en nuestro caso, la representación acerca del restablecimiento de derechos es diferente si se hace en función de la posición de funcionario o de la posición de usuario de un servicio, incluso si se hace desde condiciones de vida distintas en la ciudad o formas de inserción en las lógicas urbanas y administrativas.

Ahora bien, la categoría de práctica discursiva como sucedánea de la anterior, permite comprender que el discurso de los sujetos está atravesado no sólo por su estructura argumentativa (lo que se dice y cómo se dice), sino fundamentalmente por la existencia de condiciones materiales y contextuales en las que el sujeto produce y reproduce discursos. Estas condiciones son, según Bourdieu (1985, 2003) y Scollon (2003) aquellas que el espacio social, el campo discursivo, el habitus y los intercambios lingüísticos producen. La categoría a su vez hace relación a las estrategias sociales y semióticas utilizadas por diversos agentes para generar y reproducir significados en un espacio social. Estas prácticas con el tiempo, terminan también constituyendo y transformando el mismo espacio donde tienen lugar (Fairclough, 2003). Además, desde la práctica social discursiva, se hace evidente que el poder no importa tanto por su posesión como por sus efectos, como argumentaba Foucault. Las prácticas discursivas construidas de un modo específico por los agentes sociales, terminan por constituir, según Fairclough (2003), un orden social o político global, nacional o local. Por ejemplo, un orden nacional hegemónico para nuestro caso sería el de la «seguridad democrática» que define una particular forma de comprender y atender el desplazamiento, o un orden particular, por ejemplo, podría ser el de una de la política distrital de atención a población desplazada con «enfoque de restablecimiento». Para Fairclough no obstante, «el aspecto semiótico de un orden social (es decir el articulado a la creación de significado) es lo que propiamente se podría llamar un orden del discurso» (Fairclough, 2003:183). Esta noción de orden de discurso no obstante la hemos desarrollado ampliamente en Jaramillo (2007).

### 3. Resultados

La presentación de los resultados de investigación se hace en tres momentos. El primer momento lo constituye un breve análisis de los lineamientos de la política de restablecimiento de derechos en el Distrito en la última administración. Allí se deja entrever que como orden discursivo textual y práctica social hay diferencias radicales entre los enfoques y modelos de atención del distrito y la nación (Cfr. Jaramillo, 2008). El segundo momento, enfatiza en las particulares formas de representación social del «restablecimiento de derechos» realizadas por los sujetos que tienen la condición de usuarios o de funcionarios. El tercer momento desarrolla las construcciones

discursivas que realizan usuarios y funcionarios de unos y otros, a partir de lo que hemos denominado unas prácticas de categorización y etiquetaje por atribución y por predicación. Estos tres momentos de enunciación y ordenamiento de la realidad social si bien pueden entrar en pugna, se complementan, se enriquecen semánticamente, y lo más importante, ayudan a configurar la comprensión del desplazamiento y el restablecimiento en el Distrito.

### *3.1 La política de restablecimiento de derechos en el Distrito. La inflexión con la política nacional.*

En este artículo sostenemos que en el Distrito Capital, el orden de discurso de la política pública de atención del desplazamiento forzado ha estado concentrado en el tema del restablecimiento de derechos y, en tal sentido, ha establecido un punto de inflexión importante en cuanto al tratamiento y abordaje de la problemática con el discurso hegemónico. Aunque la administración Distrital no ha desconocido los lineamientos nacionales en el tratamiento de la política pública sobre desplazamiento, especialmente aquellos que hacen referencia, desde el Decreto 250 de 2005, a la diferencialidad cultural y territorial en la atención de las poblaciones, la atención humanitaria permanente, y la restitución de condiciones de vida de las poblaciones, es posible señalar que si ha avanzado de forma radicalmente más comprensiva en el tratamiento del tema, al asumir como prioritario en la política pública: «la superación del enfoque convencional de asistencia social a población vulnerable y el restablecimiento de derechos como eje esencial para la integración social y la generación de condiciones» (PIU, 2005: 35).

Desde luego, lo que existe aquí no es sólo una apuesta de una administración en particular por el restablecimiento de derechos, sino también una pugna entre dos órdenes político - discursivos con representaciones distintas del contexto nacional y de lo que hay que hacer para afrontar el desarraigo. Una que le apuesta a la seguridad democrática, mediante el control administrativo del desplazamiento por vía del aumento de recursos para la guerra, otra que le apuesta a la inclusión social local de la población que llega, mediante políticas públicas con enfoque de derechos que permitan el arraigo, la estabilización o el retorno adecuado. Al menos cinco razones emergen para sustentar la tesis de la inflexión del orden discursivo.

Primero, en el Distrito Capital se reconoce explícitamente la crisis humanitaria actual como parte de una condición estructural del país, el conflicto armado interno, lo que se expresa en la afirmación de que «la vulneración de los derechos de la población desplazada obedece a un conflicto armado interno» y «a la falla en la función del Estado de proteger y garantizar la seguridad y convivencia social de las poblaciones» (PIU,

2005: 34,37) y no como lo hace la política nacional de atención de asumir el desplazamiento como resultado de una entidad ambigua, naturalizada y normalizada en el discurso oficial: «la violencia».

Segundo, se reconoce explícitamente, con la expresión «restablecimiento de derechos», un enfoque orientador claro y transversalmente diferente de la política social distrital, en materia de atención a población desplazada y, no como pasa en la política nacional de atención, que sólo menciona unos «principios orientadores» de la política (diferencialidad, territorialidad, restitución, derechos, atención humanitaria) y unas «líneas estratégicas de acción para cada una de las fases», pero en ningún momento un enfoque orientador sólido y transversal de derechos que alimente la política, más allá de hablar de una «política de atención integral», como si la integralidad no fuera un propósito inherente a toda política pública<sup>16</sup>.

Tercero, porque la política pública distrital no se reduce a un plan técnico elaborado sólo con el concurso de los funcionarios expertos, como ha terminado convirtiéndose la política nacional. La política distrital ha pasado a ser una ruta de trabajo concertada y construida sobre la base de aprendizajes políticos, sociales y exigencias institucionales locales. Por ejemplo, el PIU se articula a todo el Plan de Desarrollo del Distrito (*Bogotá sin Indiferencia*), y fue producto del diálogo generado con cerca de 105 organizaciones sociales, 20 entidades del gobierno nacional y 9 distritales, además del acuerdo de Voluntades firmado entre los Alcaldes de Bogotá y Medellín (Sergio Fajardo). También atendió a lo exigido por el Derecho Internacional Humanitario, la Corte Constitucional en la sentencia T-025 (superar el estado de cosas inconstitucional en todas las fases de atención), y a las sugerencias de integralidad y diferencialidad de la política propuestas por entidades como la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Personería Distrital, y organismos como ACNUR y el CICR<sup>17</sup>.

Cuarto, porque construye y desarrolla estrategias específicas y complementarias a la política nacional, incluso aquellas que ésta no ha logrado desarrollar plenamente, y que tampoco la mayoría de los entes territoriales han logrado poner en marcha, a saber: trabajar con un enfoque de discriminación positiva sobre la base del reconocimiento de vulnerabilidades especiales y de poblaciones en alto riesgo por el conflicto (mujeres cabezas de hogar, niños, comunidades con estatuto étnico).

<sup>16</sup> Si bien el término «restablecimiento» aparece cinco veces en el Decreto 250, aparece casi siempre vinculado a dos propósitos básicos: restablecer socioeconómicamente y restablecer psicológicamente. En cambio, la expresión «restablecimiento de derechos» no aparece ni una sola vez mencionada pese a que se menciona 23 veces la expresión derechos. En el caso del PIU la expresión restablecimiento de derechos aparece consignada por lo menos en cinco oportunidades, así mismo el término «restablecimiento» aparece consignado siempre acompañando todos los componentes de acción del plan (prevención, asistencia humanitaria de emergencia, estabilización socioeconómica, psicológica y cultural), así como los diferentes programas y actividades encaminados a lograr dicho objetivo, e incluso como parte de las funciones prioritarias de las instituciones involucradas en el proceso.

<sup>17</sup> Comité Internacional de la Cruz Roja.

Crear alianzas estratégicas con algunos sectores productivos para programas de generación de ingreso y empleo, crear comités locales de atención a población desplazada en las localidades declaradas con mayor impacto de población desplazada, incluir a las comunidades afrocolombianas y pueblos indígenas en el Consejo Distrital de Atención a Población Desplazada<sup>18</sup>, lograr la seguridad y protección de los líderes de la población desplazada, incluir indicadores de evaluación (accesibilidad, disponibilidad, adaptabilidad, calidad) para los derechos humanos que pretende restablecer (empleo, educación, salud, vivienda, alimento, tierra).

Finalmente, en quinto lugar, porque el Plan se edifica sobre un discurso político y social más comprensivo y diferencial del recurso económico para hacer efectivo el mismo derecho al restablecimiento, ajustado más a las demandas de la población que a un modelo de oferta institucional o de recorte económico por vía de la racionalización del gasto como queda más que evidenciado no sólo en el Decreto 250, sino también en los distintos Documentos de Política Económica y Social que abordan la discusión sobre el Presupuesto destinado para atender a la población desplazada (Jaramillo, 2007, 2008).

Ahora bien, en el caso del Distrito, es necesario también comprender que la política de restablecimiento de derechos está acompañado como orden de discurso y cómo práctica social, de un sinnúmero de ambigüedades, las cuales confrontan no sólo a las entidades entre sí (las del distrito y las de la nación) en lo que hacen por garantizar dicho restablecimiento, sino también cuestionando los reales alcances de las políticas locales en el tema.

Algunos aspectos críticos desarrollados más extensamente en Jaramillo (2008) están relacionados con las dificultades surgidas al tratar de saber con precisión cuántos han llegado a la ciudad, cuántos permanecen aún en ella y cuántos están siendo cubiertos por los distintos servicios en las UAOs; también otro aspecto crítico del restablecimiento está relacionado con los altos niveles de no inclusión de la población desplazada que está llegando al Distrito, dentro del Registro oficial (RUDP). Finalmente otro aspecto crítico tiene que ver con las dificultades operativas de los programas orientados al restablecimiento, tanto los que ofrece el gobierno nacional como el distrital, por ejemplo, programas como el de generación de ingresos, Vivienda y Familias en Acción.

<sup>18</sup> Este Consejo cuenta con la participación de cinco representantes de las organizaciones de personas en situación de desplazamiento, dos de ellas representantes de las etnias Indígena y Afrodescendiente.

### 3.2 Las Representaciones Sociales y las Prácticas Discursivas sobre el restablecimiento: lo que dicen los sujetos y cómo lo enuncian.

Una evidencia cualitativa que arroja nuestra investigación es que los usuarios, sujetos de atención y restablecimiento, y los funcionarios, mediadores institucionales en las UAOs, elaboran representaciones sociales y posiciones discursivas diversas y diferenciadas sobre lo que traduce para ellos el restablecimiento de derechos y en general la política de atención sobre desplazamiento en el Distrito. Desde luego, estas representaciones y discursos, si bien derivan de los significados construidos individualmente por los sujetos, de acuerdo a sus propias experiencias, trayectorias personales o a la posición que ocupen en el orden institucional como usuarios o funcionarios, se traducen especialmente en esquemas interpretativos de la política, y de la realidad del desplazamiento, que les permiten reproducir, subvertir o resignificar los valores y sentidos asociados con ella, así como las implicaciones que, para cada uno de ellos, tienen los esfuerzos institucionales llevados a cabo por el Distrito y por la Nación en relación con el objetivo de restablecimiento. Veamos algunos de los hallazgos en este sentido.

Al preguntárseles a los usuarios entrevistados ¿si creen que hay restablecimiento de derechos? o ¿cómo entienden la expresión?, aparecen de entrada expresiones que denotan una visión instrumental del restablecimiento desde el usuario, pero desde su condición oficialmente legitimada de objetos de asistencia: «me dan la ayuda», «no me dan la ayuda» o «me dieron las ayudas» «no me dieron las ayudas». Es decir, que si hay una instrumentalización del restablecimiento, ésta obedece más a la incorporación, en el sujeto desplazado, de un discurso y unas prácticas oficiales.

Ahora bien, examinadas más en detalle estas expresiones enmarcan también un rotundo cuestionamiento a la «normalización» del enfoque institucional para con ellos: las instituciones sólo «dan ayudas». Para los usuarios, las «ayudas» permiten en algunas ocasiones satisfacer unas necesidades vitales como ropa, cuadernos, alimentación, pero a largo plazo no constituyen una estrategia programática de cumplimiento de derechos, en muchas situaciones porque no llegan a tiempo, en otras porque ni siquiera llegan, o en otras porque no se ajustan a sus propias realidades. Además, si bien aceptan que reciben «subsidios» no consideran esto un «restablecimiento» de derechos. En tal sentido, reconocen que el hacer parte de una lista de beneficiarios, estar vinculados a un programa o recibir un tipo específico de atención, no es garantía de sostenibilidad, y por supuesto de «solución verdadera», tal y como queda reflejado en este fragmento:

*Se implementó un programa, el famoso programa de familias en acción, vuelvo y le repito, hay programas... pero los programas no responden a la realidad del problema (E6, MCDPD, FD, 24).*

A ello se suma que el restablecimiento es evaluado mediante la oposición: «verdadera solución»/ «falsa solución». Dos calificativos que se relacionan con lo que la gente «dice» necesitar y «no encuentra realizado» en la política de atención, en este caso, básicamente: capacitaciones ajustadas a sus intereses y realidades biográficas, trámites fáciles de realizar para acceder a los programas y servicios, temporalidades de los programas consecuentes con sus proyectos de vida y subsidios de calidad, entre otros.

Además, es interesante anotar en este sentido, que frente a la estrategia del gobierno nacional de maximización y naturalización de los logros en coberturas, tal y como lo hemos consignado en (Jaramillo, 2008), aquí aflora en los fragmentos discursivos de los usuarios entrevistados un proceso de «minimización» sobre lo que el gobierno nacional les ofrece. Aunque también se identifica un proceso de maximización sobre lo que las entidades distritales les otorgan. Ese juego permite comprender la representación que las personas desplazadas tienen sobre lo que para ellas significa la atención gubernamental nacional o distrital: «el bonito», «la ayudita» o «las ayudas». El juego de maximización y minimización, coloca desde luego en evidencia que para los usuarios el restablecimiento no debe ser considerado un «favor institucional» sino un proceso sostenido e integral:

*Para que esto tenga una solución, no podemos seguir diciéndole a la gente toma, aquí tienes un bonito de diez mil, de quince mil pesos, y ya no hay más y eso es una solución y eso para mí no es una solución....hay que buscar una solución verdadera (E1, UM Suba, FD1<sup>19</sup>).*

*Creo que el Distrito da mucho para educación, mira le dan un uniforme, le dan, los libros, los morrales, eso es fantástico. La educación, la salud, los comedores... eso sí se está dando, si se ha dado, y seguirá, yo creo que una de las cosas que nosotros tenemos a penas que llegamos, sin ni siquiera ser estar uno aceptado en el registro y ya nosotros tenemos las ayudas, porque yo llegué y a los 4 días, era un septiembre, me pusieron los hijos mira a estudiar, yo sí que estoy agradecida totalmente (E3, UM Puente Aranda, FD4).*

Además emerge de parte de los usuarios entrevistados, una actitud radical de inconformidad frente a las entidades oficiales nacionales que pretenden asumir el control de la atención del desplazamiento única y exclusivamente a través de la puesta en marcha de programas y ampliación de coberturas. Para los usuarios, esto contrasta con sus prácticas y representaciones, ya que para ellos el asunto no es la cantidad, sino la calidad.

<sup>19</sup> Se menciona primero el Entrevistado (E), seguido del usuario, en este caso (UM) Usuaría Mujer, y finalmente el número del Fragmento discursivo (FD). Para las convenciones y relación de entrevistas utilizadas en el artículo ir al final del mismo.

De nuevo aquí lo que se evidencia es una pugna entre dos formas de representación del restablecimiento: una que concibe el restablecimiento como «ayudas y subsidios» a través de la oferta cuantitativa y la cobertura de programas sin mayor monitoreo, otra que reclama el restablecimiento como «acciones y estrategias integrales y sostenidas» adecuadas a sus demandas cualitativas y diferenciales. De todas formas, como se evidencia en el fragmento discursivo que sigue, las demandas cualitativas implican dejar sentado que el restablecimiento implica siempre «algo más» que restitución material, en tanto el «daño emocional» y «cultural», así como el «destierro» no son dimensiones instrumentalmente reparables:

Quien va a responder por la cantidad de familias que hay en desplazada en todo el país, inclusive fuera...pero no tanto vamos a lo material...porque yo creo que *no hay plata para nosotros que nos repare ese daño material*, si no que *vamos a lo moral, a lo cultural, y a lo psicosocial, quien va a reparar... de eso no han hablado* (E6, MCDPD, FD, 32).

Se evidencia también una actitud de escepticismo de los usuarios frente a los programas, por todos los condicionamientos unilaterales que se imponen para acceder a ellos. Estos condicionamientos están ligados en la mayoría de los casos a un exceso de trabas formales, como por ejemplo, llenar los formatos indicados a tiempo. Aquí el proceso de restablecimiento se ve truncado precisamente para ellos, por no entender cómo se llenan esos formatos, en suma como funcionan los mecanismos y exigencias internas de los programas, tal y como le sucede a esta usuaria:

tuve problemas porque el año anterior, quería que dos de mis hijos estudiaran en la universidad (Distrital). Mi más grande anhelo y los inscribí, pero *por un desconocimiento total que yo tuve de un formato especialmente para los desplazados, cuando nosotros fuimos allá no nos comentaron no nos dijeron y nosotros llenamos el formulario el general...* total es que como desplazados no obtuvimos la oportunidad ya de entrar a la universidad a pesar de que aquí (en la UAO de Suba) los inscribieron (E2, UM Suba, FD 28).

Finalmente, a los formalismos se suma un cuestionamiento de los usuarios a la lógica del gobierno de la entrega condicionada de las ayudas y los subsidios. El caso más evidente son los subsidios escolares y nutricionales de Familias en Acción. No obstante, los usuarios son enfáticos al afirmar que ello no obedece a una actitud de rechazo a los compromisos y a las corresponsabilidades, sino un cuestionamiento directo a la forma como se definen las obligaciones que casi siempre son impuestas por una sola parte, bajo lógicas burocráticas.



Uno de los cuestionamientos más radicales está dirigido a que ciertos dispositivos como las listas de asistencia o los boletines de calificación para comprobar si el beneficiario ha asistido o no al colegio, y por tanto si es «digno» de recibir la ayuda, están siempre en función de controlar y vigilar a los individuos. Por el contrario para los usuarios, un modelo político centrado en el restablecimiento de derechos sobre la base de las demandas sociales de la gente, debería jugar con otras estrategias, por ejemplo, controlar menos a los individuos y más lo que hacen las instituciones, tal y como lo evidencia este fragmento:

Por ejemplo, en el programa Familias en Acción le están dando a un estudiante 56 mil pesos bimestrales... 28 mil pesos mensuales, *pero no crea que le entregan eso así por así, por entregarle...tome... ¡no! Si es estudiante, tiene que llevar las calificaciones, fotocopias de las calificaciones de primer bimestre...y si no la lleva a final de año lo reportan en el extracto en 0 porque no cumplió con eso.... si hay un ente institucional como Secretaría de Educación que tiene un control de cuanta gente hay en los colegios, porque razón no le preguntan a la Secretaría como ve ese estudiante, si el colegio reporta como va el estudiante, y la Secretaría lleva un control por las visitas permanentes, por qué a los primeros que están controlando es a quienes ellos están financiando* (E6, MCDPD, FD, 24).

En el caso de los funcionarios del Distrito frente a las preguntas ¿cómo entienden el restablecimiento de derechos?, ¿creen que existe restablecimiento en el distrito? y ¿dónde colocarían el énfasis de los logros y limitaciones del mismo? la totalidad de los entrevistados (operadores de la Secretaría de Gobierno y coordinadores de las UAOs) identifican en la política social de la administración de Luis Eduardo Garzón, un punto de inflexión, con la política nacional, un «antes» y un «después», para las personas desplazadas que llegan al Distrito, incluso con otras que llegan a otras ciudades. Esto se traduce a su vez en una declaración absoluta de que la administración distrital (la de Garzón) es la única del país, que ha colocado en marcha un enfoque totalmente distinto de atención, frente al nacional, concentrado no en el legalismo y la asistencia, sino en «los derechos», tal y como queda expresado en estos tres fragmentos:

*Lo que está haciendo el distrito es un restablecimiento de derechos, ¿en qué consiste? No solamente en el asistencialismo que ha caracterizado nuestra política nacional en los últimos diez años, si no que va más allá, va hasta la restitución. Claro que hay falencias, pero igual la política de atención integral del distrito es una cuestión muy nueva es del 2004-2005, cuando se firmó el acuerdo de voluntades (acuerdo que dio origen al PIU). La idea no es sólo el mercadito, si no darle a la población gratuidad en la educación* (E8, OGD Suba, FD40).

Además la política distrital de atención a población desplazada de la administración de Garzón es vista como un «enfoque totalmente incluyente» que no deja a nadie por fuera. Aquí, los fragmentos discursivos permiten entrever una estrategia discursiva de maximización de los funcionarios, para reafirmar que el restablecimiento no es un asunto del alcalde o de las entidades distritales, sino de toda una política de ciudad (Cfr. Jaramillo, 2008). Más aún, para los funcionarios, no es sólo un plan operativo, es también un «ejemplo de política», un «modelo de acción» que debería replicarse en otras partes, incluso debería asumirse como un «compromiso de corresponsabilidad» de todos los municipios receptores, para el logro de derechos y no sólo la entrega de ayudas materiales a la población, como parece indicar este fragmento:

*Lo que busca esta política es que los demás municipios asuman su responsabilidad frente al problema del desplazamiento, porque no se ha dado. Hay pasos y hay municipios y ciudades que, pues, están avanzando en esto pero muy lentamente, que podíamos mencionar a Medellín y Cali en su orden, pero lo que nosotros aspiramos es a que los demás municipios asuma la responsabilidad de restablecimiento frente a la población desplazada (E10, OGD Bosa, FD44).*

Sin embargo, pese al optimismo sobre el enfoque integrador e incluyente de la política, los funcionarios también son conscientes que en óptica de restablecimiento falta trabajar especialmente en la «gestión de los derechos» a través de proyectos productivos sostenibles, y no sólo mediante la «entrega de bonos de emergencia». Se reconoce entonces, que si bien hay logros en coberturas, también en algunos casos, existe una frontera difusa entre la reparación continuada de derechos como educación y salud y la práctica asistencial mediante los denominados «bonos de emergencia». Bonos que, como reconocen ellos, han funcionado para la población que está llegando al Distrito, en tanto están ligados a una estrategia de satisfacer una «urgencia vital», a una medida de «carácter contingente», pero que también deben ser pensados – y de hecho así lo asumen desde el Distrito- sólo como un paso previo y necesario para dar un salto aún mayor en la atención integral.

Lo interesante es que todos los funcionarios del Distrito entrevistados, insistieron en señalar que esa relación tan frágil y ambigua entre el «derecho» y la «asistencia», ha resultado más difícil de sortear para el gobierno nacional que para el distrital, en tanto éste ha reconocido públicamente que la entrega de bonos y subsidios se realiza siempre atada a un propósito de más largo alcance como sería la satisfacción de demandas sociales, la creación de nuevas alternativas para la población, la generación de condiciones de autonomía a largo plazo, mediante una política sostenible de programas, tal y como lo dejan entrever estos dos fragmentos:

Lo que tiene que ver con *educación y salud*, el distrito ha avanzado muchísimo en la atención a la población, pero a pesar de todo como que tiende en cierto momento a volverse también asistencialista, porque en últimas a veces la atención que se le da acá (UAO) es de entregar mercado, que entregar bono, y entonces en eso uno se la pasa todo el día, más allá de fortalecer un poco más la política en el área de la gestión (E7, OGD Suba, FD39).

Igual dentro de la política distrital también hay cuestiones de carácter asistencialista, como por ejemplo el bono, es de carácter asistencialista pero también lo definimos como una cuestión de urgencia, me entiendes, si la persona acaba de llegar, y ya declaró y no está incluido (en el RUPD), es decir está en valoración, tiene el bono porque, pues entonces ¿que hace (la persona) en eso 45 días?, por lo menos el mercadito, ¿si?, pero es una cuestión también que, lo que pretende es que sea algo muy a corto plazo y lo que se está buscando desde el Distrito, es realmente crear, por ejemplo otras alternativas, por ejemplo: en estos momentos estamos con lo de *Empresarios sin Indiferencia...* (E8, OGD Suba, FD43).

Pero además de las dificultades con la gestión de derechos también los funcionarios señalan que existen dificultades para lograr el restablecimiento debido a los sistemas de información. Aunque se reconoce de manera objetivada la existencia de «El Sistema», también las expresiones «no existe sistema», «no hay información» refleja la preocupación de los funcionarios en el día a día, por las plataformas informativas operativas. El tema pasa por reconocer que dada la ausencia de estas plataformas hay problemas serios para garantizar atención oportuna, ya que se duplican atenciones, se hace rebotar a las personas innecesariamente de entidad y de funcionario, los flujos de atención, gestión y seguimiento se cortan entre entidades en las UAO y por fuera de ella.

El asunto técnico del sistema, con el tiempo repercute en todo el proceso de restablecimiento, ya que impide saber qué ha pasado con la población usuaria, hasta dónde han llegado en la ruta de atención, dónde se han truncado los procedimientos, dónde se han logrado avances. Para algunos funcionarios, el Distrito hace seguimiento hasta donde puede y de eso informa permanentemente, pero la imposibilidad de contar con sistemas de información en línea, y «en tiempo real» frena los procesos de seguimiento por casos, más allá de las estadísticas que oficialmente se pueda tener de la población atendida.

Aquí lo que percibimos entonces durante el proceso de investigación es la disociación enorme entre el «tiempo de la gente» y el «tiempo de los sistemas de información» que al no ser equivalentes, colocan en el limbo el proceso de restablecimiento y a los sujetos del restablecimiento:

*Falta información, no hay un sistema de información unificado, no existe.* Hay proyectos desde el año pasado se está haciendo todo el intento de que tengamos un sistema unificado con Acción Social, con ICBF, con el SENA, con las entidades del sistema nacional, con Secretaría de Salud entonces... *con el fin de que sea oportuna la atención, que no haya duplicidad en la atención.* Con la actual falta de sistemas es muy difícil hacer un seguimiento a la persona, porque uno, mejor dicho aquí llega la persona y uno máximo lo remite por ejemplo al hospital, que no lo atienden, entonces uno haga la llamada la gestión telefónica, pero más allá de eso, *no sabe uno qué pasó finalmente con la atención, y es muy difícil saber eso desde las unidades,* porque ellos vienen básicamente como a pedir la carta, a través de la cual pueden hacer efectivo el servicio, pero más allá de eso nosotros no sabemos, inclusive no sabemos si están aun en Bogotá ( E7, OGD Suba, FD 51).

Ahora bien, la sostenibilidad, la complementariedad y la integralidad de los programas, también se lee para algunos funcionarios del Distrito como una apuesta cada vez mayor por exigirles a los usuarios, los directos sujetos del restablecimiento, una «corresponsabilidad». En las entrevistas, siempre aparece consignado este término para expresar que no se trata de «dar todo», sino también de «exigir algo a cambio». Donde mejor se revela el asunto de «restablecimiento con corresponsabilidad» es precisamente en los programas productivos desarrollados por el Distrito en cooperación con algunas fundaciones que han aportado al respecto, un capital semilla y unos procedimientos de seguimiento a los proyectos:

*Hay varios programas que buscan generación de ingresos y proyectos productivos, que tienen un acompañamiento por un año.* Las personas se inscriben, reciben capacitación, *se acompañan* en ésta fase y ahí existe un *capital de semillero no reembolsable.* La coordinación del proyecto *se ofrece con varias fundaciones empresariales:* Fundación Corona, Fundación Restrepo Barco, Fundación Santo Domingo, es decir varias fundaciones y *lo que hacen es que acompañan a éstas personas en el establecimiento de proyectos productivos algo como microempresas.* Esto busca ser un proyecto más permanente *no se trata de desembolsos a la población* (E9 C Puente Aranda, FD42).

No obstante, las expresiones «no dar todo» y «exigir algo a cambio» implican problematizar el orden de discurso implícito en las prácticas sociales de funcionarios y usuarios, por ejemplo: ¿quién define la corresponsabilidad? y ¿hasta dónde ésta se negocia con la gente? Para algunos funcionarios el tema ha generado «cierta sensibilidad» en los usuarios y en las entidades. En los primeros ya que al no ver ajustados

los programas de generación de ingreso a sus necesidades, optan por «no volver» y por «no comprometerse».

El asunto aquí, es que el usuario termina evidenciando desafortunadamente en muchos casos, la distancia enorme entre sus deseos, saberes y necesidades y las ofertas institucionales, limitadas o con racionalidades económicas, difíciles de aceptar para los usuarios. En el caso de las entidades, frente al denominado «poco compromiso del usuario» éstas optan deliberadamente por «abortar las iniciativas», o «entregar dineros sin hacer seguimientos», liberándose así de la «responsabilidad correspondiente» como sería la de monitorear pacientemente los procesos. Ambas posiciones desde luego, como se expresa en el siguiente fragmento discursivo, estarían contribuyendo a truncar los procesos de restablecimiento:

Aquí (en el Distrito) se ofrecen diferentes actividades productivas pero *algunas veces no coinciden con lo que la persona desea, sino que deben coincidir con lo que el mercado está ofreciendo en ese momento, entonces para una persona que viene del campo, meterse en la lógica del mercado de la ciudad es de alguna manera verse, sentirse limitados, entonces muchos no vuelven y muchos proyectos lo que hacen es entregar dineros, pero allí queda todo* (E9 C Puente Aranda, FD42).

Ahora bien, en algunas entrevistas con funcionarios del distrito percibimos como problemático que la lógica del «restablecimiento con corresponsabilidad» termina siendo definida muchas veces desde la perspectiva de la institución, para quién la corresponsabilidad es un asunto de deberes que los usuarios no siempre están dispuestos a entender, a aceptar, o a reconocer y que plantea también de nuevo unas relaciones tensas entre lo que la gente dice necesitar como prioritario y lo que consideran las instituciones son las corresponsabilidades que esa misma gente debe cumplir: «La idea no es darle el millón de pesos pa` que monte la empresa, si no capacitarlos pa` que la empresa le dure y pueda su vivir por el resto de la vida, permanezca en el tiempo» (E8, OGD Suba, FD40).

Por otra parte, desde la óptica de los funcionarios del gobierno nacional entrevistados, específicamente de Acción Social, el restablecimiento parece estar en la mayoría de los casos asociado con el cumplimiento de una «obligación» o de una «exigencia» de ley. Se asume que en la medida en que éste se encuentra tipificado por el marco normativo, ellos como funcionarios están obligados a cumplirlo y así lo están haciendo. Lo que preocupa aquí del asunto es que parecen asumir esta obligación no como la posibilidad de restituir un derecho sino más bien como la garantía de un auxilio estatal. Aquí lo que importa es que se esté auxiliando como la ley manda y que el funcionario no incurra frente a la justicia en una omisión:

*Lo que pasa es que, si bien es cierto, las ayudas que damos son un auxilio, es lo que da el Estado, puede ser que no sea suficiente, pero es una ayuda que el Estado les brinda para restablecerse en el momento, que ellos lo necesitan, que cuando ellos llegan, llegan sin nada, ¿si?, Llegan con las manos vacías, sin ni siquiera una cama, entonces el estado les ofrece a través de acción social, sus kits, su arriendo, puede ser que no sea lo que ellos pagan, lo que ellos deben pagar, pero si por lo menos...es un auxilio, y está tipificado por la ley (E15, FAS Ciudad Bolívar, FD 81).*

Además se asume que existe algo llamado «restablecimiento de derechos» desde que entidades como Acción Social asumieron el reto planteado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-025 de colocar en funcionamiento el Sistema Nacional de Atención Integral (SNAIPD) que permitiera superar el imaginario de que «la Red de Solidaridad era la que debía responder siempre por la población desplazada». Los logros alcanzados en el Distrito en esta materia serían desde esta óptica, más de Acción Social a propósito de la Sentencia T-025 que un esfuerzo de la administración de Garzón. Se estaría además evidenciando una lucha de protagonismos en la forma como estaría funcionado la política en el distrito, especialmente en los logros:

*El restablecimiento si se está logrando, pero todo es un proceso, todo es un proceso...hemos cambiado después de la T-025, incluso la concepción del distrito en el manejo de lo que es la ayuda para la población en situación de desplazamiento. Anteriormente el distrito no se metía mucho en eso, la responsabilidad era de la Red de Solidaridad. Yo digo que es un paso gigantesco que el gobierno nacional haya contribuido con la creación de las unidades de atención, porque es el reflejo de que las entidades se están involucrando dentro del sistema (E14, FAS Suba, FD 84).*

Pero también el restablecimiento es representado por estos funcionarios del orden nacional, como un proceso de «disciplinamiento» que pasa por enseñarle al usuario que en el sistema burocrático de subsidios «nada es gratuito, todo cuesta», que «debe exigirse más», que «no hay que olvidar ser agradecido»<sup>20</sup>. En el caso de los usuarios de programas de Acción Social «el subsidio» como un «derecho» es reemplazado por la «ayuda condicionada», sujeta a exigencias administrativas de todo

<sup>20</sup> La relación entre subsidio y disciplinamiento burocrático es interpretada de manera interesante por Zygmunt Bauman (1997) y Sarat Austin (2001). Para el primero los sistemas de vulnerabilidad «disciplinan al beneficiario por la acción combinada de la autoridad y la regulación normativa» (1997:153). Para el segundo, «las reglas de los programas de beneficencia están diseñadas siempre para obligar y controlar a los beneficiarios, mientras el asunto de los derechos no es más que palabras» (2001: 250).

tipo. El asunto es disciplinar a la gente «para que trabaje», para «que no dependa», para «que entienda que no necesita siempre del subsidio», tal y como parece reflejarlo este fragmento:

*Yo pienso que restablecimiento es que haya una corresponsabilidad tanto de la población y de nosotros como Estado. Pero ellos no sienten ningún tipo de obligación, o sea, no hay ningún tipo de deber, sino, denme, denme. Entonces se está cambiando esto. En las unidades de atención se le dice a la gente usted recibe pero también ¿qué va a aportar? Con el programa de generación de ingresos, se está haciendo que la gente trabaje y piense que la ayuda como tal se acabó. O sea, ya no es, sólo el dar pero nada a cambio; el recibir, el recibir y no dar nada a cambio (E14, FAS Suba, FD 76).*

Pareciera entonces derivar de las entrevistas con estos funcionarios una visión naturalizada del Estado Colombiano como «gestor» del restablecimiento. Aceptándose con ello que a quién compete directamente la «responsabilidad del proceso» es al individuo desplazado que debe asumirlo como su propia carga. Desde ésta óptica, podría pensarse que para ciertos funcionarios, el gobierno nacional por lo que propende en materia de restablecimiento, es por la descarga de mayores responsabilidades en el usuario, una especie de «transferencia de deberes» sobre las trayectorias biográficas de los individuos, para que estos asuman como «suya» esta responsabilidad.

El asunto es que esa transferencia se hace sin asumir las cargas de responsabilidad institucional tanto en el proceso de desplazamiento como en el de restablecimiento. Además se percibe como práctica discursiva generalizada en los funcionarios «que no todo puede ser ofrecido por el Estado», máxime con personas, como los desplazados, que sólo se dedican a denunciar las «fisuras» pero no reconocen los «logros» en la atención y además no quieren asumir que su condición de desplazados es transitoria, así como transitoria es la responsabilidad social del Estado:

*La gente tiene que pensar que la situación de desplazamiento es transitoria. Partamos de esa base, si yo pienso que mi situación es transitoria yo me tengo que restablecer por lo menos emocionalmente ¿cierto? Y eso hace que todos mis derechos no se vulneren ¿cierto? Cuando ya yo por lo menos me siento que mi situación es transitoria, que no me voy a quedar ahí, y tengo que buscar, buscar cómo voy a sobrevivir, yo pienso que es una manera también de restablecerse uno mismo (E15, FAS Ciudad Bolívar, FD 79).*

### 3.3 El restablecimiento visto desde las prácticas de atribución y predicación construidas por los usuarios y funcionarios.

Una práctica discursiva bastante común, referida a las dificultades del proceso de restablecimiento, resulta de la atribución que realizan los usuarios de sí mismos como personas «marginales» y «marginadas» en el orden social e institucional de la ciudad. Lo interesante es que esa atribución está atravesada y condicionada por un imaginario de Bogotá como ciudad «tenaz», «impersonal», «poco solidaria», «devoradora». El uso de estas expresiones hace pensar en un proceso de personificación de la ciudad, como una entidad que los «oculta», «ignora», «traga» y «devora» como si ella misma fuera «un monstruo».

Además permite comprender los impactos que tienen sobre sus trayectorias biográficas, tanto la llegada como la inserción a Bogotá. Aquí los usuarios se perciben como sujetos «desprotegidos» en el tránsito hacia el restablecimiento, es decir, «invisibles», «ignorados», «devorados» y «anónimos», tal y como parece reflejarlo este fragmento:

*Bogotá se traga a los desplazados, se los traga porque yo he visto gente y de repente no los veo mas... ¿qué pasa con la gente? no sé ya"...Uno aquí viene aterrizar a la medida del tiempo que uno va estando, porque no vayas a creer que seis meses y ya uno sabe que aquí es Bogotá, ¡no! yo voy a cumplir otro año aquí y todavía ando así como elevada (E1, UM Suba, FD10).*

Lo interesante del asunto es que los usuarios asumen que la mejor manera de contrarrestar la negación y el anonimato en una ciudad como Bogotá, es precisamente mediante una práctica de afirmación de su condición de sujetos que «saben hacer», sujetos que reclaman «para sí» el reconocimiento de su capacidad emprendedora, de su potencial educativo o laboral, frente a instituciones que en muchas ocasiones desconocen o reconocen falsamente sus capacidades, al clasificarlos como «incapaces», «no funcionales» o simples «receptores» de asistencia. En tal sentido, los mismos individuos se resisten a ser situados institucionalmente como personas «al margen», cuya salvación se encuentra en la función mesiánica y rehabilitadora de las instituciones.

Sin embargo, para los usuarios entrevistados, pese a la insistencia de que se les trate como sujetos de derechos, la solicitud de un servicio o de «una ayuda» o la orientación sobre un programa determinado, termina colocándolos siempre en «manos» de los funcionarios y por tanto, termina situándolos como «objetos de evaluación». Es decir, el usuario se percibe dentro del orden institucional de las UAOs, más que como «sujeto de atención» como un «objeto de pesquisa» de un funcionario que decide quien está y quien no, en condición de «verdadero necesitado». Aquí el asunto crítico para los usuarios, no es que la solicitud o la petición tengan que pasar por el escrutinio del funcionario, para ellos eso es un proceso normal y aceptable.



El problema se encuentra en la forma como su condición de sujeto de derechos, es condicionada y subordinada al «juicio» y «evaluación» subjetivo (a) y, en ocasiones, estereotipado (a) del funcionario. Lo que preocupa para ellos, es que esta evaluación, es la que termina repercutiendo y pesando sobremanera, al momento de condicionar, negar o agilizar el otorgamiento los subsidios, o la inscripción en alguna lista para recibir capacitación, tal y como queda expresado en este fragmento:

A veces *a uno le da rabia*, porque uno mira que vienen acá a la UAO otras personas y les dan...y *uno que de verdad necesita* y tiene niños y todo, uno pide una colaboración y no se la dan, entonces como me han dicho muchas amigas, me han dicho: vaya usted con ese niño (con Síndrome de Down) a usted tiene que colaborarle y ayudarla. No crea yo me siento mal cuando no me dan la ayuda o algo, pues *irme pa' la casa sin nada es duro*, uno se pone triste pero *¿qué puede hacer uno?, nada puede hacer, obligarlos a ellos (los funcionarios) no puede uno* (E4 UM Ciudad Bolívar, FD 5).

En este caso, el usuario en la UAO termina siendo cooptado por los esquemas de interpretación y de representación del funcionario, y dependiendo de dichos esquemas, se permite o se frena su proceso de restablecimiento. Incluso, la expresión *¿qué puede hacer uno?* refleja impotencia, incapacidad y resignación frente al funcionario y frente al sistema, que son los que definen y controlan la situación. Aquí el usuario entra a ser parte de un campo de lucha desigual entre él y el sistema. Ahora bien, esto también se torna pronto en una ventaja para el mismo usuario, ya que en la medida que acepta que el sistema y los funcionarios tienen unas lógicas operativas y unos mecanismos de decisión y valoración, rápidamente se aprende a jugar con esas reglas y con las condiciones que imponen, aunque unas veces con la intencionalidad de legitimarlas y otras de resistirlas.

Ello implica para el usuario reconocer que existen unos conocimientos y saberes formales valiosos al momento de enfrentar al «sistema». Por ejemplo, un recurso muy valioso resulta ser el dominio de las normas (la ley 387, la Sentencia T-025, el PIU) o la utilización de mecanismos de acción jurídica como las tutelas o los derechos de petición. Aunque también existen otras habilidades que se alcanzan producto de la experiencia operativa dentro de las UAOs (por ejemplo, cómo moverse dentro del espacio institucional, cómo sortear las dificultades de la ruta de atención, a qué funcionario especialmente acudir o cómo solicitar determinado tipo de servicio).

La cooptación de la cual es parte el usuario por parte de los esquemas interpretativos de los funcionarios desencadena sin embargo, también en prácticas de predicación del usuario sobre el funcionario. Por ejemplo, se

percibe que el funcionario no está lo suficientemente «sensibilizado» para responder a las problemáticas que ellos tienen cuando acuden a las UAOs. Esto no lo consideran resultado de la falta de formación académica, sino más bien una ausencia de «tacto» durante el proceso de atención.

Además un tema interesante que emerge de las entrevistas es el relacionado con la autoexigencia permanente de los usuarios de relatar una y otra vez su condición precaria para que se crea y se valide su condición de «verdadero necesitado». El tema aquí es que la activación de eso que podemos denominar «ritual del relato» es un dispositivo utilizado estratégicamente por los usuarios, motivados por la actitud de los funcionarios siempre que se acercan a solicitar un servicio. Para algunos usuarios, incluso el tema de la insensibilidad del funcionario está relacionada con la decisión de «no regresar» a las UAOs, cuando no encuentran respaldo, atención o escucha.

Una de las cosas con las que se encuentra cuando llega uno a la UAO sobre todo a esa UAO principal (UAO de Puente Aranda) es la insensibilidad del funcionario, no está sensibilizado para la problemática que tiene el desplazado. Yo me tuve que salir de esa UAO, porque gente que acaba de llegar, acaba de perder hijos, nietos, sobrinos que acaban de ver barbaries.....y llegar y entrar a una UAO y decirle, y cual, cual es tu cuento, échame tu versión....o sea una cuestión de que cuando uno llega y encuentra a una *persona tan insensible por Dios se va uno y no vuelve uno* (E1, UM Suba, FD 35).

Esta evaluación negativa que realiza el usuario sobre el funcionario se profundiza por la poca colaboración recibida de parte de este último, al momento de sortear las distintas «barreras» que se presentan durante el proceso de atención. Las barreras comienzan con el celador que decide en muchas ocasiones de manera arbitraria quién entra y quién no a la UAO y se extienden a la falta de pedagogía de algunos operadores en la explicación de la ruta de atención, pese a que existe una «aula pedagógica», es decir una estrategia de divulgación y orientación de los servicios que se prestan en las UAOs, así como información sobre las instituciones que atienden en ellas.

Este servicio se presta a la entrada de las UAOs por guías del programa Misión Bogotá o directamente por algunos funcionarios del distrito o de las entidades de la nación. Sin embargo, para los usuarios las dificultades comienzan cuando a la entrada no se les informa de manera clara cuáles entidades prestan servicios, qué días lo hacen y que días no están, cuales programas tienen convocatorias abiertas y cuáles no, qué funcionarios están atendiendo y cuales no. A eso se suma que el usuario no conoce bien como ubicarse dentro de las UAOs, pese a

ser espacios relativamente pequeños pero saturados de cubículos y divisiones, y tampoco hay un diseño visual de la ruta que facilite su orientación en el espacio institucional. En tal sentido, parece que el usuario lo que exigiera del funcionario es que sirviera de «traductor» de la ruta de atención, lo que implicaría ayudarles a ubicar donde está cada entidad, qué derechos les corresponden y cómo «reclamar» y «exigir» a los mismos funcionarios. Lo que se cuestiona finalmente es que en esa relación entre usuario y funcionario, lo que menos está operando es la generación de confianza para comprender la ruta de atención.

Sin embargo, la mayor parte de las referencias que se hacen sobre los funcionarios, ya sea del distrito o de la nación, dependen en gran medida de las experiencias particulares vividas por los usuarios dentro y fuera de las UAOs. Es así como si bien se percibe que en algún momento llegaron a experimentar dificultades con algunos funcionarios en la UAO de Puente Aranda o en la antigua UAID, también reconocen que en general la atención ha mejorado en el Distrito tras la apertura de mas unidades, proceso que desencadenó que la gente comprendiera que en todas se prestaban los mismos servicios y que la descentralización de algunos servicios, podría estar asociada con un «atención más amable» y con la presencia de funcionarios solícitos a sus necesidades.

Pero así como el usuario predica del funcionario dependiendo de las experiencias afortunadas o desafortunadas durante el proceso de atención en la UAO, o de la forma como se siente evaluado por los esquemas de interpretación y de representación del funcionario, también los funcionarios construyen representaciones sobre el usuario que llega a las UAOs. Es interesante observar aquí como en la mayoría de los casos estas representaciones parten de asumir al usuario desplazado como parte de un paradigma interpretativo de un mundo escindido entre dos categorías de individuos: los que están en correspondencia con la norma social dominante y los que están por fuera de ella. Los primeros se asumen como los «verdaderos desplazados», los «verdaderos líderes», los otros como los «impostores», los «falsos necesitados», o los «falsos líderes». Los que quedan por fuera de los márgenes, determina a su vez, el rol que debe cumplir el Estado con ellos, eliminarlos del sistema en caso de resultar «falsos necesitados», o «recuperarlos o reorientarlos» cuando se han salido de la norma oficial.

Por ejemplo, para algunos funcionarios, la no inclusión en el registro es una demostración más o menos confiable de separación entre «verdaderos desplazados» y «falsos desplazados». Se asume una confianza plena y, por tanto objetivada y anclada, en los dispositivos oficiales para ello. Si lo certifica o no certifica el Registro Único de Población Desplazada (RUPD) entonces se es o no desplazado. Esto desde luego implica varias cosas. Se asume que Acción Social tiene

razón cuando no incluye. Se asume que la Personería también detecta fácilmente quienes son «verdaderos desplazados» y quiénes no. Se considera que el Distrito tiene también los mecanismos expeditos para hacer confiable el proceso de identificación.

En suma que el «Sistema» por sí mismo es capaz de detectar grados muy específicos de vulnerabilidad, por ejemplo entre desplazados y pobres históricos, que la declaración es un dispositivo que garantiza establecer la verdad y que la mejor manera de comprobar quién lo es y quién no, es a través de un instrumento que «comprueba sus derechos». Los funcionarios incluso se desligan de la responsabilidad de asumir esa decisión como propia, y hablan del «Sistema» como una especie de «entidad ontológica» a la que delegan decidir sobre la veracidad de la condición del otro. Son las instituciones las que están capacitadas para decidir quién entra y quién no:

A grandes rasgos Acción Social señalaba que el 100% de las declaraciones que se rindieron, el año pasado el 2006, cerca al 50 o 60% fueron no incluidas, ¿eso que demuestra? que muchas de esas personas en efecto no eran desplazadas, pues nuestra *personera acá nos señala que a veces rinden declaración algunas personas de barrios marginales aledaños a la unidad* y se sabe porque pues al ingresar el *comprobador de derechos* ya tienen un registro en salud del año 2000 (E14, FAS, Suba, FD 41).

De todas formas, la mayoría de los funcionarios siempre insistieron que ellos no son los que deciden quién dice la verdad o quién miente, eso lo decide el RUPD, o el «comprobador de derechos» ellos solo se asumen como los intermediarios en ese proceso. No obstante lo que arrojan las entrevistas es que sí tienen un poder de evaluación de la condición del otro, el cual les permite nombrar y calificar al usuario o bien como alguien que «siempre viene por solicitudes», o alguien para el que «nunca existe un límite», o «siempre necesita», o «siempre quiere más», o como alguien que «no se cansa que el Estado lo sostenga». Incluso se va más allá en la tipificación del sujeto que acude a las UAOs, colocando en términos de los que «aprovechan» o «no aprovechan» lo que el Estado hace por ellos, y en ese sentido, también los «que agradecen» o «no agradecen» la colaboración institucional, tal y como lo refleja este fragmento:

*Aquí viene el que dice la verdad, el que verdaderamente necesita, el que le gusta depender del estado toda la vida, el que no quiere salir adelante, si no que me den, pero también viene gente que no quiere depender, que quiere trabajar, quiere vincularse a generación de ingresos, para precisamente salir ellos adelante. Se ven diferentes, diferentes perfiles, pero siempre son solicitudes de necesidades, gente que ya han sacado adelante*

su negocio que tiene otro negocio, que está trabajando toda la familia, y esa gente a uno le encanta atenderla, *como también hay personas desagradecidas*, que dicen: no a mi no me han dado nada, no me han dado nada, es que solo me dieron los tres mercados, solo me dieron los tres arriendos y en la prorroga no me dieron si no tanto pero no me han dado nada, solo me dieron un incentivo de no se tanto (E13 FAS, Bosa FD 72).

Pareciera emerger en ese sentir de los funcionarios, especialmente los del orden nacional, un imperativo moral de acción que quieren imponer a la gente: «ser agradecidos», puesto que en su mayoría son personas «inconscientes» y «desconsideradas». Especialmente, frente a todo el volumen de trabajo diario en las UAOs, al «esfuerzo» desmedido del funcionario, y a los enormes recursos que coloca a su disposición el Estado. Además el funcionario pareciera asumir «inconscientemente» que su misión es la de llenar poco a poco a unas personas que además de «desconsideradas» están «vaciadas», tal y como parece arrojar este fragmento:

*Llegan con las manos vacías*, sin ni siquiera una cama, entonces el estado les ofrece a través de Acción Social, sus kits, su arriendo, puede ser que no sea lo que ellos pagan, lo que ellos deben pagar, pero si *por lo menos es un auxilio* (E15, FAS, Ciudad Bolívar, FD 81).

A esa visión de persona «vaciada» se suma también en algunos casos la representación que tienen algunos funcionarios de la persona desplazada como alguien «visceral» «poco racional con el gasto», sin «capacidad para el cálculo a largo plazo». De nuevo frente a esa calificación negativa del otro, se contraponen una visión positiva del funcionario y del sistema que tendría por finalidad encausar, reconducir, y a como dé lugar «empoderar a la gente», a la que termina considerando no explícitamente, pero sí como parte de prácticas socialmente incorporadas en su quehacer operativo, un objeto de rehabilitación, tal y como parece quedar expresado en este fragmento:

El asunto con las capacitaciones es *que no se coman la plata* si no que realmente pueda durar en el tiempo, porque *la idea precisamente es empoderar a la gente*, que por ella misma pueda, digamos que encausar su vida *y no estar siempre pendiente precisamente de la ayuda* (E8, OGD Suba, FD40).

En otros casos, sin embargo, desde el funcionario mismo se asume una visión más proactiva del otro, al cuestionar de entrada la expresión que hasta el momento nosotros hemos venido utilizando en el artículo y es la de «usuarios» para calificar la condición del desplazado que acude a las UAOs. Para algunos funcionarios es una expresión reduccionista e inconveniente.

Reduccionista porque la lógica de atención a personas en situación de desplazamiento no debe estar orientada por criterios administrativos del tipo cliente – funcionario, y por tanto no debe trasladarse a la UAO, ya que no se trata sólo de prestar servicios, sino restablecer derechos, y esto pasa por asumir que el funcionario no debe estar aislado mediante barreras físicas o institucionales de la persona que solicita y exige un derecho. Inconveniente, porque cada vez más las personas que acuden a las UAOs perciben, según los funcionarios, que en ellas encuentran respuestas como sujetos de derechos y no como clientes, que los funcionarios entienden su situación y que gestionan, en suma, que el Distrito avanza en la óptica de restablecimiento de derechos precisamente porque también ha cambiado la forma de nombrar y representar la condición de ellos en la ciudad.

*A estas personas no deberían considerárseles usuarios, usuarios no. Un usuario cuando uno va a otro tipo de oficina, una persona que tiene restablecidos sus derechos completamente, va a la ETB, o va a CODENSA y ahí pues sí es un usuario, uno es un cliente, pero acá es un sujeto de derechos, es decir, aquí eh...decirle a una persona no mire vuelva mañana pues es...no! Mucho más complejo no debe ser así (E9, C Puente Aranda, F D 61).*

*Uno ve, que es mayor la asistencia y la visita de la población hacia las Unidades, eso se ve, y que ellos salen con una respuesta satisfactoria frente a sus exigencias y frente a sus necesidades, entonces, ellos siente que uno está trabajando en la atención, y que estamos cambiando la visión (E10, OSG, FD 61).*

Sin embargo, el funcionario también percibe que pese al reconocimiento de su gestión por parte del usuario, también termina siendo asumido y representado como un «muro de contención» de las debilidades del sistema. En tanto «muro de contención» resiste y sortea los embates de los usuarios y las críticas a la ineficiencia en la atención. De todas formas vuelve y juega aquí una representación impersonal de quién tiene realmente la mayor parte de la responsabilidad en las dificultades diarias en las unidades y es el «Sistema», que puede o bien ser el sistema de información de las UAOs, o los programas, las políticas o los andamiajes institucionales, pero que independientemente de lo que sea, expresa la complejidad y ambigüedades del mismo, tal y como lo deja entrever este fragmento:

*Hay dificultades con el trato, eh.. pero generalmente lo que pasa es que nosotros como estamos en el terreno, a veces, pues, somos como el muro de contención entre algunas dificultades, falta de recursos , falta de herramientas que tienen las políticas y la población entonces eso pues, claro, todo tipo...si uno hiciera una encuesta, yo creo que ..de que les parece la atención*

en las unidades, pues, ellos van a decir que las filas, que los hacen esperar, que no los atienden, que no les resuelven, que los hacen peregrinar por toda una cantidad de entidades y, algunos casos, pues, *el sistema sí es muy complejo* (E 9, C Puente Aranda, FD 60).

De otra parte, los funcionarios califican a la persona en situación de desplazamiento no tanto por lo que representan en la interacción cotidiana con ellos dentro de la UAO sino por la forma como logran sortear las dificultades en la ciudad y logran adaptarse a ella. Por ejemplo, se percibe un tipo de sujeto desplazado que tiene más habilidad y destreza para moverse en los territorios burocráticos de una ciudad como Bogotá, pero también un sujeto, el más común, que por su condición de «inocencia rural» se pierde en el anonimato de lo urbano y al que moverse y ubicarse dentro de ella termina confinándolo a vivir oculto, a vivir camuflado.

De todas formas se considera que este sujeto adquiere con el tiempo la capacidad camaleónica, de mutación, para sobrevivir en una ciudad como Bogotá. Si la ciudad lo niega, se oculta, si la ciudad lo acoge, se hace visible. Sin embargo, para algunos funcionarios, esa capacidad de acorazamiento es estratégicamente utilizada en los momentos picos de algunos de los programas que ofrecen las unidades, luego vuelven y se ocultan. Aparecen para el subsidio de Familias en Acción, o inscripciones para educación, pero desaparecen cuando hay algún tipo de capacitación. Para algunos funcionarios ese «aparecer y desaparecer» expresado en marcadores textuales como «se nos van», «se nos escapan» está también asociado con la angustia y el sentimiento de pérdida del referente de atención, y con ello posiblemente la pérdida de control sobre el otro.

*Ellos dicen que son discriminados, eh... que la ciudad a veces no los acoge, sí ellos a veces prefieren como ocultarse en la ciudad, a menos que aparezcan éstos picos, cuando hay periodos de inscripciones en colegios o cuando viene lo de Familias en Acción, ahí si vuelven a aparecer, pero se nos van, se nos escapan muchas veces de la posibilidad de ubicarlos* (E 9, C Puente Aranda, FD 59).

Pero también para algunos funcionarios uno de los aprendizajes más problemáticos que logra la persona en situación de desplazamiento en la ciudad y en las UAOs tiene que ver con la adquisición de la competencia de liderazgo. Si bien se enfatiza como positiva que se asuma esa condición como posibilidad de empoderamiento, también se ve como sospechoso el protagonismo que adquieren ciertos líderes de esta población, especialmente al interior de las UAOs. Básicamente porque para algunos funcionarios, detrás de un líder también hay posiblemente un «embaucador» y muchas «personas manipulables».

Se asume como problemático el embrujo y la seducción que provoca la palabra del líder dentro del espacio físico de la UAO, precisamente porque ésta palabra llega a tener más eficacia de movilización del usuario dentro de la unidad, lo que genera para el funcionario una pérdida del control sobre el mismo y sobre lo que sería legítimo decir y hacer dentro de la UAO. Se considera que la figura del líder al asumir como suya la política de «ponerse en el lugar del otro», puede convertirse con el tiempo en un mecanismo de manipulación y desorientación de los otros usuarios.

En tal sentido, se percibe desde los funcionarios que no cualquiera puede estar asumiendo esta labor, y por tal razón son ellos los que deben identificar quiénes son los llamados a asumir la misión de serlo. En este caso, se trata para algunos funcionarios, también de mostrar que «ser un líder cuesta», ser un líder es «ganar en aprendizajes». Además se considera que el «verdadero líder» no crea ruido, no entorpece los procesos en las UAOs.

Sin embargo, también evidencia la lucha de poderes y fuerzas al interior de estos espacios institucionales por definir quién ejerce el control legítimo del discurso y de las prácticas. Además en algunos funcionarios se insistió bastante en que el usuario no necesitaba intermediarios para reclamar y exigir, y en tal medida la voz interpuesta del líder resultaba siendo molesta. Si bien no podemos asegurar por ahora que a esto se reduzca la visión que se tiene del liderazgo, si resultó llamativo la postura del funcionario frente a la figura del líder y sus actuaciones dentro de la UAO, posiblemente porque su función, además de servir de traductor de los procedimientos operativos dentro de las UAOs, estaría favoreciendo que la balanza entre usuario, sistema y funcionario sea más equilibrada, al mostrarse como una voz agente que examina, que pregunta, que sabe más que otro que llega por primera vez a la unidad, como se le juega al sistema, por ejemplo, como presentar una tutela o un derecho de petición.

Una voz que finalmente sabe como ninguna otra, para parafrasear a Bauman (1997:253), «que guió representar de acuerdo a la categoría burocrática que se requiera para solicitar la ayuda», aunque para ciertos funcionarios dicha voz termine por hacer más complicado el asunto del restablecimiento, tal y como lo refleja este fragmento:

*Desafortunadamente ellos (los líderes) creen que pasando tutelas y tutelas es que van a ganar. Y los líderes están buscando allí su beneficio. En éste momento, ésta es la localidad (Bosa), la única localidad que tiene una partida presupuestal exclusiva para generar proyectos o capacitaciones de liderazgo. La idea es que tengamos nuevos líderes, que saquemos de la población gente que realmente trabaje por la población, que pueda decir más adelante yo aprendí y voy a difundir, voy a trasladar ese*



*conocimiento a la población, para que entiendan realmente que es ser un líder, no es sólo que si usted ya es líder siga trabajando así, sino realmente venga trabajemos con usted, trabajemos de la mano para que usted entienda realmente qué es ser un líder (E12, OGD Bosa, FD 65).*

Además detrás del cuestionamiento de la figura del líder está acendrada la imagen que tienen algunos funcionarios del desplazado como una «persona manipulable», como una persona que cede fácilmente al influjo de un tercero. Aquí la manipulación viene dada por su condición de analfabeta, de campesino, de ignorante. La manipulación se considera para los mismos funcionarios, no viene provocada por ellos, sino precisamente por quienes ejercen esa función de «falsos liderazgos».

El desplazado es asumido básicamente como un «incauto», «desatento», que «no se fija en las convocatorias», que «no se da cuenta que el sistema tiene sus reglas», que «no sabe lo que firma». En tal sentido, desde esta óptica del funcionario, algunos usuarios no se dan cuenta que «cualquiera» no puede subvertir el orden del sistema, que el sistema tiene sus conductos y mecanismos, que no se puede estar acudiendo a los líderes o a canales no oficiales que considere a su alcance sin haberlos evaluado plenamente, o sin consultar la voz oficial del funcionario, por ejemplo, las tutelas, porque el sistema tiene también sus formas de ordenamiento particulares, tal y como parece evidenciarlo este fragmento:

*La población desplazada es fácilmente manipulada, porque son personas analfabetas o porque vienen de una cultura muy pequeña, y llega cualquiera que hable claro, que hable duro, y todos entonces se van detrás de él y esto hace que se vaya detrás del primero que le hable. Los líderes se están aprovechando de esto, no puedo decir que para su propio beneficio, pero sí están aprovechando esto, y estamos hablando de actividades que creen que están haciendo bien como firmar hojas en blanco, sin saber para qué y el líder finalmente lo presenta con un texto que el desplazado no sabía para que era ese texto, a veces uno en la sala (de la UAO) habla con ellos (los usuarios) y le dicen a uno, pero es que fulano me dijo que firmara eso que era para vivienda que si no pasábamos tutela entonces no me daban, ahí tenemos que hacerle una orientación, que no es la forma, porque de todos modos no van a obtener ningún beneficio, que hay que estar pendientes de las convocatorias (E12, OGD, FD 64).*

Finalmente, en algunos casos, el proceso de categorización viene asociado a un proceso automático de señalamiento y estigmatización de la condición de desplazado, por fuera de la UAO, y en situaciones muy específicas, como por ejemplo las derivadas de la asistencia al colegio,

que no involucran a funcionarios o a otros usuarios. Fue particularmente interesante, dado que este tema no se indagó en nuestra investigación a profundidad, el caso de un usuario que manifestó respecto a la inscripción de su hijo en una escuela del distrito su preocupación por la enorme posibilidad de «señalamiento de profesores y compañeros», al momento de no portar el uniforme dentro de la escuela, ya que no era un requisito llevarlo por su condición especial de vulnerabilidad.

Sin embargo, se sentía preocupado porque su hijo terminara siendo parte de un proceso de «discriminación automática», situación que podría leerse como propia de la representación de un mundo escindido para el desplazado por procesos de normalización/anormalización, donde al desplazado se le considera «normal» si se adecua a la norma, y anormal si se sale de ella.

## Conclusiones

1. En el artículo hemos señalado que en el Distrito Capital existe una Política de Atención de Población Desplazada, construida sobre la base de un enfoque de restablecimiento de derechos, que se diferencia radicalmente del enfoque de la política de atención nacional a esta población, y que además se materializa en acciones y estrategias operativas significativas para lograr dicho objetivo. Sin embargo, hemos demostrado desde el análisis discursivo que el «derecho al restablecimiento» es un orden social discursivo y una práctica social que no puede ser interpretada sólo desde las cifras y controles oficiales del tema, o desde los logros en coberturas, acciones desarrolladas y metas cumplidas por las entidades. En tal sentido, lo que nos arroja el ejercicio investigativo, es que el análisis de las políticas públicas debe implicar la pesquisa sobre los órdenes de discurso, las prácticas discursivas y las representaciones que sobre la política construyen los usuarios y funcionarios.

2. Seguidamente nos hemos concentrado en reconocer cómo representan los sujetos de la política y los funcionarios, como mediadores institucionales, el asunto del restablecimiento de derechos en el Distrito Capital, desde escenarios institucionales como las UAOs. Ello ha significado identificar unos núcleos problemáticos que permiten entrever cómo la política de atención a población desplazada en el Distrito Capital no sólo se articula con unos ordenes discursivos construidos, enunciados y legitimados por unos Planes de Atención y sostenidos sobre estrategias retóricas que colocan el acento en las cifras sobre metas cumplidas, sino también cómo dicha política está ligada a las representaciones y discursos agenciados directamente por los sujetos desde sus prácticas, cómo estas representaciones moldean sus vidas y sus proyectos y contribuyen a modificar, validar o resignificar los ordenes instrumentales de la política.

3. Logramos identificar entonces que el restablecimiento de derechos, está asociado a diversas construcciones de sentido en relación con la función y condición ejercida dentro del orden y la práctica institucional de la política, ya sea que se esté en calidad de usuario de un servicio o de un programa, se ejerza la condición de líder dentro de la unidad o se esté en condición de funcionario o de operador de una entidad del distrito o del gobierno nacional. Pero también sentidos que vienen determinados por una serie de experiencias afortunadas o desafortunadas de usuarios y funcionarios, vividas dentro de las mismas unidades, o también con la evaluación positiva o negativa que se hace de los programas y acciones emprendidas por las entidades del Distrito o del gobierno nacional.

4. También logramos identificar en las entrevistas realizadas a funcionarios y usuarios una mutua construcción discursiva de la posición y condición que ocupan unos y otros en los procesos de restablecimiento, ya sea como mediadores o como sujetos de la política. Dicha construcción discursiva se realiza a partir de lo que hemos denominado unas prácticas de categorización y etiquetaje por atribución y por predicación que pasan por problematizar la condición de vida de los usuarios dentro de la ciudad, la posición de los funcionarios en el orden institucional, el rol que deben o no deben asumir unos y otros dentro de las UAOs y el grado de merecimiento o no que tienen los usuarios sobre el restablecimiento. Mostramos además como las etiquetas tienen como función legitimar o deslegitimar un modelo de interpretación de la condición de desplazado y/o de funcionario, así como un paradigma de atención o de enfoque de la política desde una determinada entidad, discurso institucional o visión particular de los sujetos de la política.

## **Bibliografía**

Acción Social. 2007. *Resumen Ejecutivo: Balance de la Política de Atención a la Población en situación de desplazamiento por la violencia en Colombia*. Bogotá.

ACNUR. 2006. *La situación de los refugiados en el mundo*. Barcelona, Icaria.

Alcaldía Mayor de Bogotá. 2005. *Plan de Atención Integral a Población desplazada (PIU)*. Bogotá.

Austin, Sarat. 2001. «El derecho está en todas partes: el poder, la resistencia y la conciencia jurídica de los pobres que viven de la asistencia social» En: Mauricio García (editor). *Sociología jurídica: teoría y sociología del derecho en Estados Unidos*. 217 – 266. Bogotá, Universidad Nacional de Colombia.

Bauman, Zygmunt, 1997. *Legisladores e Intérpretes. Sobre la modernidad, la postmodernidad y los intelectuales*. Buenos Aires, Universidad de Quilmes.

Berger, Peter y Thomas Luckmann. 1978. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Amorrortu.

Bourdieu, Pierre. 1985. *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*. Madrid, Akal/Universitaria.

Bourdieu, Pierre. 2003. *Las Estructuras sociales de la Economía*. Barcelona, Anagrama.

Comisión de seguimiento a la política pública frente al desplazamiento forzado. 2006. Respuesta al Informe Conjunto de Cumplimiento del Gobierno Nacional sobre la sentencia T-025 y sus autos posteriores, en especial el 218 y el 266. Bogotá. Octubre 27 de 2006.

Comisión de seguimiento a la política pública frente al desplazamiento forzado. 2008. Proceso Nacional de Verificación de los derechos de la población desplazada. Primer Informe a la Corte Constitucional. Bogotá. Enero 31 de 2008.

Concejo de Bogotá. 2004. Acuerdo 119, junio 3 de 2004. Bogotá. Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas para Bogotá 2004-2008: Bogotá sin Indiferencia, un compromiso social contra la pobreza y la exclusión. Bogotá.

Duveen, Gerard y Bárbara Lloyd. 2003. «Las representaciones sociales como una perspectiva de la psicología social». En: José Antonio Castorina (comp.) Representaciones sociales. *Problemas teóricos y conocimientos infantiles*. 29-39. Barcelona, Gedisa.

Fairclough, Norman y Ruth Wodak. 2000. «Análisis crítico del discurso». En: Teun A. Van Dijk (comp). 2000. *El discurso como interacción social*. 367- 404. Barcelona, Gedisa.

Fairclough, Norman. 2003. «El análisis crítico del discurso como método para la investigación en ciencias sociales». En: Wodak, Ruth y Michael Meyer. (Comp.). *Métodos de análisis crítico del discurso*. 179 – 203. Barcelona, Gedisa.

Foucault, Michael. 1978. *La Arqueología del Saber*. México, Siglo XXI.

Fundación de Atención al Migrante de la Arquidiócesis de Bogotá (FAMIG) y Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento (CODHES), 2007. *Gota a Gota. Desplazamiento Forzado en Bogotá y Soacha*. Bogotá.

Garzón, Luis Eduardo. 2007. El derecho a la ciudad en la Bogotá Sin Indiferencia. Bogotá, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

Giddens, Anthony. 1998. *La Constitución de la Sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires, Amorrortu.

Jäger, Siegfried. 2003. «Discurso y conocimiento: aspectos teóricos y metodológicos de la crítica del discurso y del análisis de dispositivos». En: Wodak, Ruth y Michael Meyer. (Comp.). *Métodos de análisis crítico del discurso*. 61-100. Barcelona, Gedisa.

Jaramillo Marín, Jefferson. 2007. «La política pública sobre atención a población desplazada en Colombia. Emergencia, constitución y crisis de un campo de prácticas discursivas». *Tabula Rasa*. 6: 309 – 338.

Jaramillo Marín, Jefferson. 2008. «Restablecimiento de derechos, derecho a la ciudad y construcción de ciudadanía para las poblaciones desplazadas en Bogotá» (Artículo Inédito).

- Jodelet, Denise. 2000. «Representaciones Sociales: contribución a un saber sociocultural sin fronteras». En: Denise Jodelet, y Alfredo Guerrero Tapia (coords). *Develando la Cultura. Estudios en representaciones sociales*. 7-30. México, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Jodelet, Denise. 1984. «La representación social: fenómeno, concepto y teoría». En: Sergej Moscovici. (ed.). *Psicología Social* (Tomo II). 469-494. Barcelona, Paidós.
- Maingueneau, Dominique. 1987. *Nuevas tendencias en análisis del discurso*. Madrid, Hachette.
- Molina Ríos, Juliana Angélica. 2007. «La caracterización del fenómeno del desplazamiento forzado a partir de la representación de los actores sociales y sus acciones. Bogotá». Instituto Caro y Cuervo. Seminario Andrés Bello. Maestría en lingüística española. Tesis de grado.
- Moscovici, Sergej. 1984. (ed.). *Psicología Social* (Tomo II). Barcelona, Paidós.
- Pardo A, Neyla G. 2007. *Discurso, impunidad y prensa*. Bogotá, Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de Colombia.
- Phillips, N. y Cynthia Hardy. 1997. «Managing Multiple Identities: Discourse, Legitimacy and Resources in the UK Refugee System». *Organization* 4: 159-86.
- Phillips, Nelson y Cynthia Hardy. 2002. *Discourse Analysis. Investigating Processes of Social Construction*. California, Sage Publications.
- Potter, Jonathan. 1998. *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social*. Barcelona, Paidós.
- República de Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-025 de 2004. Magistrado Ponente: Manuel José Cepeda. Bogotá
- República de Colombia. Ministerio del Interior y de Justicia. 2005. Decreto 250, febrero 7 de 2005. Bogotá.
- Scollon, Ron. 2003. «Acción y Texto: para una comprensión conjunta del lugar del texto en la (inter) acción social, el análisis mediato del discurso y el problema de la acción social». En: Ruth Wodak y Michael Meyer. (Comp.) 2003. *Métodos de análisis crítico del discurso*. 205 – 266. Barcelona, Gedisa.
- Strauss, Anselm y Juliet Corbin. 2002. *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín, Facultad de Enfermería. Universidad de Antioquia.
- Van Dijk, Teun A. 2000. «El Estudio del Discurso». En: Teun A. Van Dijk (comp.) 2000. *El discurso como estructura y proceso*. 21 – 65. Barcelona, Gedisa.
- Van Dijk, Teun A. 2003. «La Multidisciplinariedad del análisis crítico del discurso: una alegato a favor de la diversidad», En: Ruth Wodak y Michael Meyer. (comp.) 2003. *Métodos de análisis crítico del discurso*. 143 – 177. Barcelona, Gedisa.
- Van Leewen, Theo. 1996. «The Representation of Social Actors». En: *Text and practices: readings in critical discourse analysis*. Carmen Rosa Caldas - Coulthard and Malcolm Coulthard (eds.). 32 – 70. London, Routledge.

Vasilachis de Gialdino, Irene. 1997. *Discurso político y prensa escrita. Un análisis sociológico, jurídico y lingüístico*. Barcelona, Gedisa.

Vasilachis de Gialdino, Irene, 2003. *Pobres, pobreza, identidad y representaciones sociales*. Barcelona, Gedisa.

Wodak, Ruth 2003a. «De que trata el análisis crítico del discurso (ACD). Resumen de su historia, sus conceptos fundamentales y sus desarrollos». En: Ruth Wodak y Michael Meyer (comp.) 2003. *Métodos de análisis crítico del discurso*. 17-34. Barcelona, Gedisa.

Wodak, Ruth 2003b. «El enfoque histórico del discurso». En: Ruth Wodak y Michael Meyer. (comp.) 2003. *Métodos de análisis crítico del discurso*. 101-142. Barcelona, Gedisa.

### **Fuentes Primarias**

(E1, UM Suba): Entrevista 1, Usuaría Mujer, Suba; (E2, UM Suba): Entrevista 2, Usuaría Mujer, Suba; (E3, UM Puente Aranda): Entrevista 3, Usuaría Mujer, Puente Aranda; (E4 UM Ciudad Bolívar): Entrevista 4, Usuaría Mujer, Ciudad Bolívar; (E5, UH Suba): Entrevista 5, Usuario Hombre, Suba; (E6, MCDPD): Entrevista 6, Miembro del Comité Distrital de PD; (E7, OGD Suba): Entrevista 7, Operadora Gobierno Distrital, Suba; (E8, OGD Suba): Entrevista 8, Operadora Gobierno Distrital, Suba; (E9 C Puente Aranda): Entrevista 9, Coordinador Puente, Aranda; (E10, OGD Bosa): Entrevista 10, Operadora Gobierno Distrital, Bosa; (E11, C Ciudad Bolívar): Entrevista 11, Coordinador, Ciudad Bolívar; (E12, OGD Bosa): Entrevista 12, Operadora Gobierno Distrital, Bosa; (E13 FAS Bosa): Entrevista 13, Funcionaria de Acción Social, Bosa; (E14, FAS Suba): Entrevista 14, Funcionaria de Acción Social Suba; (E15, FAS Ciudad Bolívar): Entrevista 15, Funcionaria de Acción Social, Ciudad Bolívar.