

Capacitación Nada justifica el homicidio

Capacitación Protocolo y fondo de movilización física para salvar vidas de adolescentes expuestos a la violencia criminal

Febrero 2017

1, 2, 3 y Policía

Lo primero que nos tenemos que preguntar es si se nos volvió normal el homicidio, luego si un trabajo difícil nos endureció al punto de no sentir piedad por los demás.

El 1,2,3 es un trabajo de probabilidades donde hay una inmensa responsabilidad Estatal. En las manos de ustedes está la relación de la ciudadanía con el Estado que produzca confianza y soluciones que salvan vidas.

Lo que queremos acá es poder encontrar la técnica pero también los conceptos y filosofía correcta para no sobrecargar el sistema con llamadas incorrectas o de broma pero también que por nuestro cansancio o escepticismo no vayamos a dejar de dar una ayuda fundamental que puede salvar vidas.

Estamos ante un desarrollo importante para el 1,2,3 Medellín, con el que ustedes le pueden dar ejemplo a muchas ciudades de Latinoamérica: darle respuesta a los homicidios potenciales y a las amenazas de homicidio.

Se ha podido establecer que los ciudadanos no sienten que pueden acudir al 1,2,3 ante la percepción de que van a ser asesinados, así mismo que no tenemos un protocolo claro para atender personas que nos dicen que van a ser asesinadas.

Para esto, el 1,2,3 es más solución que problema. El problema ha sido nuestra tradición de violencia y los hábitos de pensamiento de las personas para conformarse con la violencia y resolver su propio riesgo. En la Medellín que ha empezado a emerger pretendemos que la ciudadanía comprenda que el Estado está dispuesto a hacer todo para evitar un homicidio, sin excepciones y a cambio de nada.

Lo que sigue para Medellín en reducción del homicidio pasa por el cambio cultural que desnaturalice el mismo. Para un cambio cultural se necesita de recursos, nuevos mecanismos y herramientas, donde en nuestro caso la justicia es un puesto indispensable, una justicia que no tanto castigue (como algo ligado a las consecuencias y lo irreversible) sino a resolver y a evitar. En este punto un comienzo definitivo es un canal de comunicación para ese ciudadano que no se atreve a llamar o que se encuentra extraviado en la burocracia de nuestra justicia.

La división de las ramas legislativa, judicial y ejecutiva permite que se pueda ir resolviendo una situación, se haga una intervención y una pequeña inversión mientras que se avanzan en otros procesos. Esto compensará los trámites del debido proceso con la máxima de que el bien público por excelencia es la seguridad (y así el servicio esencial del Estado sin que ningún trámite lo pueda detener en esto es salvar la vida de sus ciudadanos).

1,2,3 Social

Casuística real

Ejercicios

Así que empecemos imaginando sino fuéramos parte de la Policía, ni del Estado y no conociéramos a nadie en la Policía o el Estado, cómo sería nuestra llamada al 1,2,3.

El Nervioso

(El tono es de un gran miedo)

-Ayúdeme que me van a matar.

-Yo sí lo voy a ayudar. Cuénteme donde está ubicado y con quién está.

-Estoy sólo en mi casa.

-¿Cuál es la dirección exacta de su casa para pedir ayuda?

-Manrique Raizal, por la tienda de doña Rosa.

-Entiendo, pero ¿me puede dar una dirección? La nomenclatura.

-No sé, no me acuerdo.

-¿Pero la carrera y la calle más o menos?

-Crr. ZZ con calle AA

-¿Puede hacer algo para protegerse en este momento? ¿Cerrar la puerta? ¿Moverse de punto?

-Lo voy a comunicar con la persona indicada, no me vaya a colgar que le vamos a ayudar.

El loquito

(El tono es muy enérgico)

-Mandeme una patrulla ya a la Crr. ZZ con calle AA 23.

-¿Para qué necesita la patrulla?

-Es que me van a matar.

-¿Quién lo va a matar?

-Hasta Rambo...

-¿Cómo sabe que lo van a matar?

-Me llegó una nota por e-mail...

-Usted está diciendo algo muy serio y ya estamos rastreando su ubicación, si esto es una broma es un buen momento para terminar la llamada y no hacer perder tiempo valioso a la Policía Nacional.

El alucinado

-Hermano, yo soy un blanco militar por favor salvenme.

-¿Blanco militar de quién señor?

-No le puedo decir. ¿Usted se podría identificar?

-Soy el patrullero Leonel Rodriguez. Cuénteme por qué siente que le puede pasar algo.

-¿Yo cómo sé que usted no está implicado en la conspiración iluminati?

-Señor, nosotros lo queremos ayudar pero dígame por favor cómo sabe usted que se encuentra en riesgo.

-Me llegó un informe...

-¿Qué decía el informe y cómo le llegó?

-El informe decía que los iluminati tenían mi nombre en una lista en Santa Marta y qué ya habían mandado a alguien a Medellín.

-¿Alguien ha intentado agredirlo físicamente?

-Sólo en sueños.

El travieso

-Mi mamá me va a matar.

-¿Su mamá le ha pegado?

-¿Últimamente no?

-¿Desde hace cuánto no?

-Un año o dos.

-¿Usted cree que su mamá le va a pegar?

-Claro, no me que me robé un banco y una moto.

-Niño si su mamá le pega es algo muy delicado y le podemos ayudar con eso, si esto es una broma es algo muy delicado porque es el tiempo de la Policía Nacional, ya estamos rastreando esta llamada y si no es en serio es un buen momento para colgar esta llamada.

El tranquilo

(tono deprimido)

-Estoy muy cansado con una situación y yo llamo a ver ustedes cómo me pueden asesorar.

-Cuénteme señor.

-Es que hay unos manes que me los encuentro siempre camino a mi casa y me tienen mamado, yo creo que es cuestión de tiempo de que me hagan algo.

-¿Qué es lo que cree que le van a hacer?

-Esos manes pelan al que sea.

-¿Usted en este momento está cerca de ellos?

-No, pero en media hora tengo que ir a mi casa y me da susto. También me da susto denunciarlos.

-Nosotros lo vamos a ayudar, le voy a pasar la persona adecuada para esto, no me cuelgue.

La penosa

(todo de timidez)

-Ay señor, si usted tuviera la bondad de ayudarme, mire por favor, yo ya no sé qué hacer.

-Cuénteme señora, ¿cuál es su problema?

-Es que yo tengo un hijo cierto, y él no está estudiando y yo creo que él hasta mariguana debe estar metiendo.

(silencio)

-Siga señora contándome por favor.

-Entonces yo creo que él está en malos pasos y con malas compañías, es que él no es bueno para el estudio pero es un buen muchacho... Y a mí me da miedo...

-¿Qué le da miedo señora?

-Que le pase algo.

-¿Qué le pase qué?

-¿Pues que me lo maten o lo aporreen bien feo?

-¿Por qué cree que eso podría pasar?

-Por que en estos días le pegaron una pela muy fuerte los de por aquí de la cuadra y me lo mandaron para la casa sin camisa y sin zapatos.

-Entiendo, nosotros le vamos a ayudar. ¿Él donde está en este momento?

-No sé.

-Mire, la voy a comunicar con la persona adecuada para ayudarle, por favor no me cuelgue.

El valiente

(Tono de rabia y altanería)

-Hay unos manes que me tienen cansado acá en el barrio. Y yo no es que les tenga miedo sino que yo estoy cansado de estar metido en problemas.

-¿Por qué te tienen cansado esos manes? ¿Qué te hacen o te pueden hacer?

-Esos manes no hacen sino pasar por donde uno y decir cosas y mirarlo feo... Ah yo no debería de hablar con sapos de la Policía.

-Nosotros le queremos ayudar: ¿usted cree que esos sujetos lo pueden agredir?

-Lo que me quieren es lamber hace rato.

-¿Por qué cree eso?

-Pues porque yo no quise hacer una vuelta con ellos... ¡Sabe qué! ¡Yo no soy ningún sapo! Mejor dejemos la cosa así toambo.

-Déjeme yo le paso a la persona que lo puede ayudar con eso. Queremos que no le pase nada. ¿Me va a permitir que le pase a alguien que le puede ayudar? ¿No me va a colgar?

-Bueno paseme pues.

Máximas

A) ¿Escuché miedo, amenaza o muerte?

Aplice este entrenamiento de indagación y re-direccionamiento inmediatamente alguien hable de miedo, amenaza o muerte.

B) Proteja.

Desde que usted atiende la llamada puede ayudar a aumentar la protección de esta persona, esta es la prioridad de la llamada.

C) Trate el miedo.

Piense cómo bajar el miedo de la persona, aumentar la confianza y que uno de los principales propósitos es impedir que la persona cuelgue.

D) Si duda pase la llamada.

Es peor equivocarse por confiar que equivocarse por no creerle a una persona en peligro.

1,2,3 Social

El protocolo Nada Justifica el Homicidio se trata de definir unos recursos y un proceso para que la institucionalidad existente cree una oferta real y complementaria para salvar vidas de víctimas potenciales de homicidio. Sabemos que para esto se necesita publicitar un canal y trabajar un hábito sobre confianza en el Estado en medio de situaciones de miedo. Es un camino por recorrer y hay que empezar.

El objetivo de este proyecto es contribuir a la meta de una tasa de 15 homicidios por 100.000 habitantes suscrita en el Plan de Desarrollo como una expresión de una ciudad con menos miedo.

Los objetivos específicos de este protocolo son salvar vidas, reducir el miedo, aumentar la confianza en la institucionalidad y demostrar (dando ejemplo) que nada justifica el homicidio y así restar el poder mafioso que surge de la amenaza y la eliminación del otro.

La Alcaldía de Medellín tiene el correcto diagnóstico que son los jóvenes los principales afectados por el homicidio, que a pesar de haber avanzado mucho con el fenómeno del homicidio no está en un punto tolerable y –más aún– el fenómeno del homicidio no es fácil de afectar (por lo que hay que perseverar y ser aún más creativos).

El mundo afronta un agotamiento en su política de seguridad que padece con más fuerza Latinoamérica donde el homicidio dejó de disminuir y en algunas ciudades se dan pequeñas recaídas coincidentes con la pérdida de vigor en la agenda pública para un gran propósito. de Policía, persecución, las mismas tecnologías consabidas y una mezcla de promoción cultural que se queda sin fondo hace parte de un repertorio consabido e insuficiente. En muchas de las anteriores medidas hay que perseverar, es necesario avanzar más rápido en combatir la impunidad (pero también comprendiendo que esto es un trabajo estructural) y es necesario ensayar algo en lo que no hemos avanzado y es perfectamente lógico: la protección. Medellín no puede cargar con los desarreglos de la cadena de justicia y ninguna alcaldía logra transformar la rama judicial, la Policía o la Fiscalía, sin embargo Medellín es un gran ejecutor (ejecutivo), un gobierno municipal solvente con decenas de políticas públicas exitosas por su manejo de recursos, su administración y continuidad.

El segundo diagnóstico acertado de la Alcaldía es que aún hoy, cuando la ciudad no se parece a la ciudad de los 90's, una buena parte del homicidio es ocasionado por el crimen organizado, esto crea una circunstancia de un control territorial en lugares periféricos y de población de bajos ingresos donde el adolescente popular siente todo tipo de involucramientos y de presiones que hacen que circunstancias tribales como tropezar con alguien entren en una cadena de acontecimientos que lo pueden llevar a ser víctima de homicidio.

Más allá, una investigación realizada en el 2015 (con la financiación de Open Society y el apoyo de la Alcaldía de Medellín) muestra como muchas de las víctimas de homicidio jóvenes y adolescentes en Medellín sabían días, meses u horas antes que iban a ser asesinadas. Las víctimas jóvenes y adolescentes en Medellín tiene sólo un aspecto en común: carecen de redes de apoyo y de contactos por lo que se les dificulta aún más acceder a la protección social e institucional. Esa es la principal vulnerabilidad y la que las pone en común (no su inteligencia, su bondad o su ética). La desconfianza por las institucionalidad y desconocimiento de derechos y protocolos estatales es aún mayor para estos adolescentes populares con escasas redes de apoyo.

Medellín es una ciudad que ha sufrido los dolores y el espanto de una violencia mucho mayor que la vivida en el 2016. Esta connotación hace que las formas como superamos el miedo y el crispamiento de la violencia dejé rasgos hoy indeseables en la cultura y la psicología social y que las raíces de las tradiciones criminales y violentas sean aún profundas.

El principal concepto de esta propuesta es que nada justifica el homicidio y tenemos que hacer todo lo que esté a nuestro alcance para salvar una vida sin distinción alguna y sin caer en burocracias o circunstancias de representación y de agremiación. Aunque sabemos que es necesario un cambio cultural, un paso estratégico es que la Alcaldía de ejemplo en la protección de víctimas potenciales de homicidio y así darle una morada material a ese cambio cultural de que nada justifique el homicidio.

Más allá de las cifras, todo es justificable de hacer para salvar una vida. Cuando eso lo tengamos claro en esta ciudad, nos habremos curado del principal mal que nos ha hecho la violencia criminal: reducir nuestra piedad. Empecemos a dar este ejemplo desde la institucionalidad para el cambio cultural.

Casuística

Un niño de 11 años le dice a su mamá que lo mande para donde su abuelo a la minorista ese sábado, la mamá no lo envía porque está ocupada y no tiene lo del bus, el niño nunca vuelve a casa ese día y aparece luego asesinado y enterrado.

Un policía le dice a un muchacho de 16 años que es mejor que se vaya del barrio porque lo van a asesinar, 6 días después este adolescente es asesinado.

Es significativo y alarmante la cantidad de víctimas en Medellín que saben horas, días y semanas antes que los van a matar. Lo que está en juego es nuestra consciencia de pensar que el homicidio resuelve algo, que estaría ligado a desconocer lo que ocurre con madres, esposas, hijos, familiares y amigos. El homicidio crea un ciclo de nunca acabar por la venganza, el resentimiento y la exclusión. Si en Medellín el homicidio y la mal llamada “limpieza social” fuera a resolver algo o “solucionar el problema de raíz” hace mucho lo hubiera solucionado. Lo que hay que cortar de raíz es la práctica de homicidio.

Tanto la comprobación etnográfica, como la aproximación estadística señala que una buena porción de las víctimas de homicidio no están involucradas en el crimen, ni han asesinado a nadie. Lo curioso es que sí los pueden asesinar personas involucradas en el crimen y como parte de un acto anunciado o premeditado que se confunde porque puede tener una carga emocional.

La víctima de homicidio era “un creído”, “un faltón”, “un picado”, “un desatinado” para el victimario. Tenemos documentados casos donde un miembro de una banda criminal mata a un poblador de su territorio de influencia por celos, porque no le prestó un parlante, porque no quiso hacerle un mandado, porque se salió de la banda, porque no quiso ingresar a la banda y porque ni lo saludó. Normalmente no son actos de un solo día, sino una novela larga donde se va desarrollando un malestar y una animadversión que se puede escuchar como “bronca”.

Aquí la pregunta de fondo es si el Estado, empezando por una llamada telefónica a nuestra línea telefónica de emergencias, debería de darle una respuesta inmediata a estos ciudadanos que se sienten asfixiados -muchas veces por una realidad barrial.

¿Si la persona no tiene información muy clara sobre la amenaza de homicidio o los perpetradores del homicidio le vamos a creer y ayudar?

¿Si la persona tiene miedo como para no denunciar o no quiere delatar merece morir (al no brindarle apoyo)?

Aquí algo importante es también si creemos en las segundas oportunidades porque pensamos que las personas pueden cambiar.

La vida no es una línea recta en la que estemos destinados. El que fuimos a las 14 años puede no ser igual al que fuimos a los 22 y luego a los 30. La vida son etapas y decisiones, pero muchas veces esas decisiones se definen por las circunstancias nuevas ante las que estamos.

Salvar a alguien de un homicidio es también la gran segunda oportunidad en historias de vida donde -a veces- no ha habido una primera oportunidad.

Dos historias más:

La historia del asesinato de adolescentes populares es también la historia de sus mamás muy solas enterrándolos. Las mamás suelen ser desplazadas del barrio donde

vivían tiempo después, las fuerzas las abandonan para criar a los otros días y quedan para siempre condenadas a una culpa y convencidas de que no merecen la felicidad. El desgarró es gigante y atraviesa a una familia que parece condenada a vivir el trauma una generación más.

Un niño de 15 años hacía malabares en un semáforo, tenía su propia escuelita de teatro en el colegio, escribía en varios cuadernos lo que quería hacer cuando fuera alcalde de Medellín. Ese niño que nunca sostuvo un arma, nunca agredió a nadie fue tomado por el duro del barrio (un jefe delincuencial) para hacer mandados sin mucha importancia como comprar cigarrillos y licor. La razón el sujeto no podía salir de ese barrio periférico y el pelado iba todos los días a los semaforos centrales de Medellín. Cuando ese jefe tuvo que partir para Urabá, quedó otro sujeto más joven al mando y a nuestro pelado no le gustó lo que le pedía. De incumplirle, pasó a evadirlo y de ahí a las discusiones. El sujeto lo sentenció y se imaginó o simplemente inventó que los había traicionado con un grupo criminal contrario. Este pelado supo días antes que estaba sentenciado a muerte y acudió a su mamá para que lo mandara al pueblo donde un tío. La mamá le dice que no tiene el dinero para mandarlo -pero que lo va a juntar- pero dos días después es asesinado.

Podríamos salvar a este pelado la semana entrante mandándolo para ese pueblo de Antioquia. Es mucho el dolor que podemos evitar.

Pautas

Es necesario afinar nuestras habilidades del 1,2,3 social sabiendo que esto sólo se va a parecer a las llamadas más apremiantes donde la urgencia y el miedo son gigantes.

A) Proteja.

Desde que usted atiende la llamada puede ayudar a aumentar la protección de esta persona, esta es la prioridad de la llamada.

B) Resuelva informando.

Por medio de un chat grupal avise que tiene un caso en proceso y en un documento compartido vaya poniendo en tiempo real todos los datos importantes.

C) Trate el miedo.

Piense cómo bajar el miedo de la persona, aumentar la confianza y tenga como uno de los principales propósitos impedir que la persona cuelgue.

D) Tratar menores de edad.

Establecer la edad y tener contacto con el acudiente. Idealmente lograr que el acudiente esté en el momento en el que se de la recogida y sino citarlo en el albergue. Si no llega al albergue es necesario insistir mucho y sino apoyarse en el ICBF,

E) Establezca la alarma.

En una parte del documento compartido tenga un recuadro inicial para definir el color de la alarma, tan pronto esté seguro establézcala y siga conversando hasta que llegue el transporte si la alarma es naranja o roja.

Los colores de las alarmas se definen de la siguiente manera y definen los tiempos y las necesidades de transporte.

Verde

- El riesgo no es para sí mismo, sino general del barrio, de un grupo muy indirecto.
- La queja de la persona es sobre su territorio y entorno.
- No hay nada que haga creer que está en un riesgo por encima de un poblador promedio de su barrio.
- Nadie la ha amenazado.
- La amenaza es sólo fuerte en un territorio que no tiene por qué visitar.
- Hay comentarios y conflictividad que podría llevar luego a la amenaza pero ésta todavía no se ha dado.

Procedimiento: se agradece por la información, se le puede dar algunas recomendaciones, se hace un informe, se sigue un conducto regular para informar, se acumula información para hacer al barrio o sector candidato de una intervención.

Amarillo

- Está amenazado pero el que lo amenaza no está en su entorno inmediato.
- La persona que solicita el protocolo de protección no se encuentra en el barrio o lugar donde está en riesgo.
- La persona expresa que se puede mover sin riesgo (por lo menos provisionalmente).

Procedimiento: se le pide a la persona que se dirija hasta el albergue y se le informa quién y a qué horas lo va a ver en ese hospedaje y qué decir en la recepción.

Naranja

- Está amenazado y se encuentra en el lugar de la amenaza.
- Sabe o siente que están cerca las personas que lo amenazaron.
- Siente que no puede salir o movilizarse de donde esté sin correr riesgo.
- Ya lo intentaron agredir en el sector o lugar donde está.

Procedimiento: se le pide a la persona que informe si a donde está se puede acceder en carro o si se puede dirigir a un lugar así sin correr riesgo. Se le informa que una patrulla de policía lo va a recoger.

Rojo

- Está amenazado y es inminente la agresión en el mismo lugar en el que se encuentra.
- Las personas que lo tienen amenazado son peligrosos para cualquiera, incluyendo a la Policía, y no sólo para él.

Es probable que en la recogida y extracción quieran intentar una agresión.

Los agresores son visibles para él en ese preciso momento.

Procedimiento: se le indica a la persona que lo va a recoger la Policía y se le dan indicaciones para su seguridad, pidiendo que siga en línea. Se tramita con la Policía (designada para esto) un servicio adicional, evaluando rápidamente la magnitud del problema. Luego se establece que en el albergue haya una escolta permanente y se acelera todo lo posible su evaluación.

Es necesario dejar claro que esta ayuda no asegura ningún tipo de impunidad o de resocialización. No está hecho para perseguir o judicializar a nadie, pero tampoco para evitarlo.

En la conversación de las llamadas usted se puede comprometer con alguien a sacarlo del territorio y a una noche de hospedaje, en la visita el día después se puede aumentar los días de hospedaje o aprobar un transporte más distante. Es importante dejar claro que nunca se va a entregar dinero o algún subsidio por este medio.

Insumos

- **Patrulla de Policía y transporte.**

Las 24 horas va a contar con una patrulla de Policía.

- **Hospedaje.**

Las 24 horas va a contar con los cupos necesarios en un hostel.

- **Seguridad adicional.**

Se va a poder pedir protección adicional de la Policía.

- **Otra línea.**

Celular para hacer seguimiento.

Ejercicios

Estos ejercicios se hacen con las herramientas de documentos en línea y chat grupal.

El valiente

(Tono de rabia y altanería)

-Hay unos manes que me tienen cansado acá en el barrio. Y yo no es que les tenga miedo sino que yo estoy cansado de estar metido en problemas.

-¿Por qué te tienen cansado esos manes? ¿Qué te hacen o te pueden hacer?

-Esos manes no hacen sino pasar por donde uno y decir cosas y mirarlo feo... Ah yo no debería de hablar con sapos de la Policía.

-Nosotros le queremos ayudar. Yo no soy de la Policía: ¿usted cree que esos sujetos lo pueden agredir?

-Lo que me quieren es lamber hace rato. Pero usted igual es del gobierno Fiscal o Sijinudo.

-Yo trabajo en un programa social de la Alcaldía de Medellín. ¿Por qué cree eso?

-Pues porque yo no quise hacer una vuelta con ellos... ¡Sabe qué! ¡Yo no soy ningún sapo! Mejor dejemos la cosa así.

-Yo le puedo ofrecer que duerma fuera del barrio esta noche y mañana un compañero lo puede visitar.

-¿Sí?

-Seguro.

-¿Pero yo no quiero sapear a nadie?

-No tiene que hacer nada que no quiera hacer.

-Bueno...

-Le voy a conseguir el hospedaje para hoy. ¿Está bien?

-Sí, sí.

-¿A qué horas va a ir?

-Como en una hora.

-Dígame su nombre completo y documento de identidad.

-No sé... Me da como susto.

-¿Susto de qué?

-De meterme en un problema mayor o de que termine en la cárcel.

-Señor, el programa en el que yo estoy de protección de la ciudadanía no está hecho para meter a nadie a la cárcel pero si usted tiene una orden de captura o un pendiente con la justicia yo no puedo impedir que eso siga su curso natural. Lo que sí es mi trabajo es brindar protección y según lo que me dice me gustaría que se cuidara y aceptara el hospedaje.

-No sé.

-¿Entonces no le consigo el hospedaje?

-Que va, yo no creo que me vayan a meter a la cárcel. Yo hace mucho rato estoy quieto.

-¿Entonces me da sus datos?

-Ruben Ortiz, Cédula 8357428.

-Mire, la dirección del hostel es Crr. ZZ, Calle AA 44, esto queda en el barrio Amigo, cerca del colegio Cifuentes. La estación del Metro más cercana es la Azul. El teléfono del hostel es 222222. ¿Se ubica?

-Sí, yo creo saber.

-¿Puede apuntar un celular de esta oficina?

-Sí.

-300333333. ¿Me lo puede repetir?

-300333333.

-¿Usted me podría dar un celular?

-Sí, 3004444444

-Mire, cuando llegue nos puede llamar al número que apuntó.

-Sí, sí.

-Yo o alguien de nuestra oficina cuando nos llame le va a decir a qué horas va hoy o mañana temprano, alguien de nuestra oficina para hacer una valoración de su caso.

-¿Una valoración de qué?

-De su seguridad.

-¿Y cómo lo va a hacer?

-Es ayudarlo a diseñar un plan a usted mismo para que su riesgo baje.

-¿y dan un subsidio o algo?

-En el hostel puede comer esta noche y desayunar mañana, la idea es que su trabajo siga igual, dinero nunca se entrega.

-Pero no ayudan mucho que digamos.

-Concentrémonos en llegar al hostel esta noche y ya luego conversa las otras inquietudes en la reunión que vamos a agendar. ¿Le parece?

-Pues sí.

-¿Entonces se compromete a llegar al hostel?

-Sí.

-Vale, esperamos su llamada cuando llegue.

Alerta: amarilla.

El Nervioso

(El tono es de un gran miedo)

-Ayúdeme que me van a matar.

-Yo sí lo voy a ayudar. Cuénteme donde está ubicado y con quién está.

-Estoy solo en mi casa.

-¿Cuál es la dirección exacta de su casa para pedir ayuda?

-Manrique Raizal, por la tienda de doña Rosa.

-Entiendo, pero ¿me puede dar una dirección? La nomenclatura.

-No sé, no me acuerdo.

-¿Pero la carrera y la calle más o menos?

-Crr. ZZ con calle AA

-¿Puede hacer algo para protegerse en este momento? ¿Cerrar la puerta? ¿Moverse de punto?

-Puedo ponerle tranca a la puerta y cerrar las ventanas.
-Me parece bien. Vamos a ayudarlo.
-¿Quiénes lo quieren matar?
-Los pelados de por acá.
-¿Los pelados de por ahí están armados?
-Sí.
-¿Cómo sabe que lo quieren matar?
-Le dijeron a mi hermano.
-¿Sabe donde están? ¿Usted los ve desde su casa?
-Yo no los veo desde acá porque se mantienen en un bar.
-¿A cuánto queda el bar?
-¿A dos cuadras?
-¿Usted puede salir sin correr peligro?
-No creo.
-Entiendo, ya vamos a mandar una patrulla de Policía que lo recoja, voy a estar en comunicación con usted hasta que llegue.
-Bueno.
-Vaya dándome más indicaciones para llegar por favor.

Alerta: naranja.

El alucinado

(Tono pausado, serio)

-Hermano, yo soy un blanco militar por favor salvenme.
-¿Blanco militar de quién señor?
-No le puedo decir. ¿Usted se podría identificar?
-Soy Cristina Hernandez de la Alcaldía de Medellín. Cuénteme por qué siente que le puede pasar algo.
-¿Yo cómo sé que usted no está implicado en la conspiración iluminati?
-Señor, nosotros lo queremos ayudar pero dígame por favor cómo sabe usted que se encuentra en riesgo.
-Me llegó un informe...
-¿Qué decía el informe y cómo le llegó?
-El informe decía que los iluminati tenían mi nombre en una lista en Santa Marta y qué ya habían mandado a alguien a Medellín.
-¿Alguien ha intentado agredirlo físicamente?

-Sólo en sueños.

-Mire señor esta llamada es algo muy serio, ya estamos rastreando su ubicación y llamar a molestar al 1,2,3 es un delito. Dígame claramente qué tipo de servicio necesita o cuelgue el teléfono.

-Ustedes ahí tienen la responsabilidad de brindarme transporte y hasta un subsidio. Yo no quiero estar más acá, yo necesito un albergue.

-El servicio que nosotros prestamos no es de un subsidio y nunca es dinero. Explíqueme con claridad por qué necesita salir de su barrio.

-Pues porque mi vida está en peligro.

-¿Cómo lo han intentado agredir y dónde están las personas que lo pueden agredir actualmente?

-Sólo sé que han estado planeando mi agresión y que pronto llegarán a Medellín.

-Hagamos una cosa, usted va a ir a la Fiscalía de Medellín, ¿sabe dónde queda?

-No.

-La dirección es Crr BB, Call CC con 44, el Bunker, la Estación del Metro cercana es la Ocho. ¿Se ubica?

-Creo que sí me ubico.

-Bueno, cuando llegue allá nos llama, usted va poniendo el denuncia y nosotros mandamos a alguien de la alcaldía a establecer qué podemos complementar del trabajo de la Fiscalía para su protección.

-Yo lo que quiero es salir de mi barrio, ¿no me entiende?

-¿Y por qué no sale de su barrio?

-Ustedes me deben de recoger.

-¿Por qué?

-Porque no tengo dinero y mi vida corre peligro.

-Usted me dice que muy pronto van a llegar a Medellín las personas que lo pueden agredir. O sea que puede salir. Sino tiene dinero dígame a un familiar o a un amigo que le preste, la vida es lo más importante y usted tiene que poner todo de su parte para protegerse.

-Mi mamá ya no me cree.

-¿Usted está con su mamá?

-Ella está en la cocina.

-¿Me la puede pasar?

-¿Usted le va a explicar que me de dinero para salir de acá?

-Le voy a explicar toda la situación.

-Bueno, espéreme.

-(una nueva voz) Aló

-Señora habla Cristina Hernandez de la Alcaldía, tengo entendido que fue su hijo el que nos llamó.

-Ay señora, discúlpeme, él tiene problemas mentales.

-Yo le entiendo. ¿Usted está segura que no se metió en ningún problema que lo lleve a una amenaza de muerte? El habla de una gente de Santa Marta.

-No, eso son películas que él se inventa. Ay dios mío bendito.

-Bueno, usted tiene que estar atento de no dejarle teléfonos celulares o fijos a la mano porque puede crear muchas confusiones. ¿Me entiende?

Alerta: falsa alarma.

El tranquilo

(tono deprimido)

-Estoy muy cansado con una situación y yo llamo a ver ustedes cómo me pueden asesorar.

-Cuénteme señor.

-Es que hay unos manes que me los encuentro siempre camino a mi casa y me tienen mamado, yo creo que es cuestión de tiempo de que me hagan algo.

-¿Qué es lo que cree que le van a hacer?

-Esos manes pelan al que sea.

-¿Usted en este momento está cerca de ellos?

-No, pero en media hora tengo que ir a mi casa y me da susto. También me da susto denunciarlos.

-¿Te han dicho algo?

-A mí no, pero mantienen a la gente asustada, ¿si me entiende?

-Sí, una pregunta, ¿vos me podés hablar de direcciones exactas?

-Podrá fijarme.

-¿Lo podrías hacer sin correr riesgo?

-Sí porque puedo preguntarle a la gente que vive al frente de donde ellos se mantienen cuál es la dirección de la casa.

-Entonces te voy a dar un número celular y cuando llames si yo no contesto, explicás que te dimos el teléfono para dar la dirección de donde se mantiene una gente que mantiene intranquilo a todo el mundo.

-Bueno.

-Pero quiero darle un par de consejos y por favor póngame mucha atención, ¿sí?

-Sí.

-Primero, ¿hay forma de no pasar por donde ellos?

-Sí pero me desvió mucho.

-¿Cuánto es mucho?

-Como 15 minutos.

-15 minutos no es mucho, hágalo.

-Es verdad.

-Segundo, no hable con nadie de esta llamada o de que está cansado de ellos, no es necesario y no queremos formar chismes, ¿cierto?

-Cierto.

-Vale, espero su llamada.

Alerta: verde.

La penosa

(tono de timidez)

-Ay señor, si usted tuviera la bondad de ayudarme, mire por favor, yo ya no sé qué hacer.

-Cuénteme señora, ¿cuál es su problema?

-Es que yo tengo un hijo cierto, y él no está estudiando y yo creo que él hasta mariguana debe estar metiendo.

(silencio)

-Siga señora contándome por favor.

-Entonces yo creo que él está en malos pasos y con malas compañías, es que él no es bueno para el estudio pero es un buen muchacho... Y a mí me da miedo...

-¿Qué le da miedo señora?

-Que le pase algo.

-¿Qué le pase qué?

-Pues que me lo maten o lo aporreen bien feo.

-¿Por qué cree que eso podría pasar?

-Por que en estos días le pegaron una pela muy fuerte los de por aquí de la cuadra y me lo mandaron para la casa sin camisa y sin zapatos. Y ahorita vino el jefe de la banda a buscarlo.

-Entiendo, nosotros le vamos a ayudar. ¿Él donde está en este momento?

-¿Está aquí en este momento?

-¿y los que le quieren hacer daño?

-Yo escucho las motos en todo momento. Están dando vueltas por acá.

-Entiendo perfectamente, deme bien su dirección por favor. Le vamos a ayudar.

-Esto es cerca del Kiosko del York en el Barrio el Salado, ¿se ubica por acá? A dos cuadras del colegio.

-No me ubico. ¿Me podría dar la dirección completa y el nombre del colegio?

-Ay dios mío.

-¿Qué pasó?

-Están tocando la puerta.

-Escúcheme, ¿los puede atender desde el balcón o desde la ventana?

-Desde el balcón.

-Desde el balcón y dígalos que su hijo no está. Antes asegúrese de que no salga su hijo.

-Bueno, espéreme.

-¿Si eran ellos?

-Sí, que susto, le vi una pistola a uno.

-Señora, vamos a mandar ya mismo a la Policía a que los recoja. Hoy no van a dormir allá, entre hoy y mañana temprano alguien de nuestra oficina se va a reunir con ustedes para definir un plan de protección, ¿entiendo?

-Sí, sí.

-Está de acuerdo.

-Sí.

-¿Su hijo puede pasar al telefono sin que lo vean desde afuera?

-Lo tengo al lado.

-Bien.

-¿Me puede dar la dirección completa y el nombre del colegio?

-Crr. 44, calle BB 53 el colegio es Carlos Valderrama.

-Quiero seguir en el telefono hasta que llegue el transporte y que apunte un celular, ¿vale?

-Sí.

-El celular de acá es 3003333333

-Digale a su hijo que empacé sus cosas y luego pasemelo para que usted empaque.

-Me informa la patrulla que está afuera. ¿Dile a tu mamá que si la ve?

-Sí.

-¿Ya terminaron de empacar?

-Ya casi.

-¿Cuánto le falta?

-Dos minutos.

-Bien. Ya les aviso que en dos minutos salen.

-Ya vamos a salir.

-¿Tiene el número celular que le di?

-Sí.

-Cuando lleguen al hostel llaman a ese número por favor, en el hostel les prestan el teléfono.

Alerta: roja.