

**VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA, PERCEPCIÓN DE UNA USUARIA FRENTE A
LOS PROCESOS EN EL ÁMBITO FAMILIAR**



JENNY CATHERINE RIVERA SÁNCHEZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIEN. SOCIALES, HUMANIDADES Y CIEN. POLÍTICAS

PSICOLOGÍA

FACATATIVÁ, CUNDINAMARCA.

2022

**VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA, PERCEPCIÓN DE UNA USUARIA FRENTE A
LOS PROCESOS EN EL ÁMBITO FAMILIAR**



JENNY CATHERINE RIVERA SÁNCHEZ

Monografía para obtener el título de psicóloga

Asesora: Sara Milena Niño Montero

Psicóloga, Mg Psicología Jurídica

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLÍTICAS

PSICOLOGÍA

FACATATIVÁ, CUNDINAMARCA.

2021

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos.....	16
JUSTIFICACIÓN.....	17
MARCO PARADIGMÁTICO Y EPISTEMOLÓGICO.....	23
MARCO TEÓRICO.....	27
Marco conceptual	27
<i>Parte I: Aspectos conceptuales jurídicos.....</i>	<i>27</i>
<i>Parte II: Aspectos conceptuales Psicológicos.</i>	<i>34</i>
Otros conceptos	44
ESTADO DEL ARTE	51
Sección 1: Estudios de percepción de los y las usuarias.....	51
Sección 2: Estudios de victimización secundaria.....	54
MARCO LEGAL.....	65
MARCO METODOLÓGICO	75
RESULTADOS	80
Categoría 1: Victimización primaria.	80
Categoría 2: Victimización secundaria	87
Otros hallazgos	99
DISCUSIÓN	101
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	117
REFERENCIAS.....	124

Lista de tablas

Tabla 1: Perspectivas y realidades de la víctima ante sus dinámicas con el sistema judicial.....	41
---	-----------

Lista de figuras

Figura 1: Categoría de victimización secundaria y los códigos que la integran.....	81
Figura 2: Categoría de victimización secundaria y los códigos que la integran.....	88

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente a mí misma por haber tenido las fuerzas y la perseverancia para atravesar la universidad, por el crecimiento que he tenido y la paciencia para no abandonar las luchas que tuve que afrontar, a mí por hacer lo que mejor podía.

A mi madre que ha estado presente en cada momento de mi vida, que me tuvo paciencia y estuvo en el transcurso de este proyecto, que me dio los abrazos cuando más los necesitaba, por apoyarme y confiar en mí, por todo lo que me ha dado infinitas gracias y un amor incondicional hacia ella.

A mi hermano que tuvo las palabras adecuadas para mis momentos difíciles, que estuvo para hacerme reír entre lágrimas y recordarme lo importante que es confiar en mí misma, por todos los buenos consejos, gracias.

Sin duda alguna a Karen por ser mi amiga y confidente, por acompañarme en esta etapa universitaria y darme ánimos cuando más me faltaban.

A la profe Sara Niño por acompañarme y orientarme en el desarrollo de este trabajo, por escucharme, por su paciencia y por su sabiduría.

A la profe Laura Luna por mostrarme el inicio del campo de psicología jurídica, por su pasión y honestidad que influyeron en el camino que me gustaría tomar.

Ambas docentes gracias por dar tanto en su quehacer profesional.

Por último, no me alcanzan las palabras para agradecer a mis seres queridos y a todas las personas que estuvieron en mi camino y me enseñaron algo.

Al universo y a esa estrella que me acompaña desde la eternidad.

RESUMEN

En este trabajo se propone conocer la perspectiva de la participante ante procesos del ámbito familiar, esto debido a que interpuso la denuncia por violencia intrafamiliar. Se aborda el fenómeno de la victimización secundaria el cual implica factores negativos entre la atención producida por los funcionarios ante las víctimas (Pabón et al, 2018), lo que influye en como la participante construye su realidad y decide por continuar los trámites tiempo después. Por lo tanto, se aborda la victimización secundaria, el derecho al debido proceso, los trámites extraprocesales como las conciliaciones de cuota alimentaria, custodia y régimen de visitas. La investigación parte desde los paradigmas histórico-hermenéutico y la fenomenología considerando que se comprende las vivencias de la participante que permiten la construcción de su realidad analizada desde el construccionismo. Como resultados se conoce la percepción de la participante y se identifica el fenómeno de la victimización secundaria resaltando elementos como la dilatación del proceso, falta de empatía de los funcionarios, ineficacia de los procesos, entre otros aspectos característicos de este tipo de victimización.

Palabras clave: Victimización secundaria, procesos de familia, percepción, psicología victimológica, psicología jurídica, caso único.

ABSTRACT

In this study we propose to know the perspective of the participant before processes in the family environment, because she filed a complaint for domestic violence. It addresses the phenomenon of secondary victimization which involves negative factors among the attention produced by officials to the victims (Pabón et al, 2018), which influences how the participant constructs her reality and decides to continue the proceedings sometime later. Therefore, secondary victimization, the right to due process, extraprocedural procedures such as child support, custody and visitation regime conciliations are addressed. The research starts from the historical-hermeneutic paradigms and phenomenology considering that the experiences of the participant are understood, which allow the construction of her reality analyzed from constructionism. As results, the perception of the participant is known and the phenomenon of secondary victimization is identified, highlighting elements such as the delay of the process, lack of empathy of the officials, ineffectiveness of the processes, among other characteristic aspects of this type of victimization.

Key words: secondary victimization, family processes, perspective, victimological psychology, legal psychology, only case.

INTRODUCCIÓN

“... si hay agotamiento y uno dice juepuerca será que sigo por ese lado, será que no, será que desisto, hay días en que uno amanece ¡ah ya no hago más! pero uno como que piensa y vuelve y cuenta hasta doscientos mil y vuelve y continua ... hay días en que uno dice otra vez el mismo trámite, otra vez la misma vaina ... vuelve y cuenta hasta otros doscientos mil vuelve otra vez y sigue, perseverancia definitivamente”.

Participante, 12 septiembre, 2022)

La presente investigación se fundamenta en el fenómeno de la victimización secundaria a partir de la perspectiva y vivencia de la participante ante los procesos en los que estuvo vinculada, haciendo énfasis en los trámites de conciliación de alimentos, custodia y régimen de visitas, visibilizando la narración de la participante y los factores asociados a la revictimización.

En cuanto a los marcos de referencia se aborda el paradigma histórico-hermenéutico y la fenomenología, que permiten comprender e identificar las experiencias de la persona en un tiempo establecido, y la epistemología construccionista que en impulsa la comprensión a profundidad del fenómeno a investigar. En este orden de ideas, los postulados teóricos permiten entender la victimización secundaria como los efectos negativos ocasionados a una persona que entra en contacto con el sistema judicial ya sea por las acciones u omisiones de los funcionarios que hacen parte de las entidades gubernamentales (Pecharromán, 2008; Carretta & García, 2021). Así mismo, se aborda los trámites extraprocesales de alimentos, custodia y régimen de visitas que se enfocan en salvaguardar los mínimos requisitos para que el NNAJ pueda desarrollarse física, psicológica, cultural, social y moralmente, en un ambiente familiar digno donde se garanticen todos sus derechos, por ello, cuando hay dificultades en la dinámicas familiares

el Estado genera medidas como la conciliación para establecer acuerdos entre los progenitores para cumplir con sus responsabilidades ante los/as hijos/as en común.

Metodológicamente desde el enfoque cualitativo, se basa la investigación en el método fenomenológico presentado por Martínez (2004) el cual permite comprender la vivencia de la participante a partir de las entrevistas semiestructuradas, la descripción protocolar, el análisis de las entrevistas realizado por medio del programa Atlas.ti que permite codificar las estructuras principales de los protocolos y de esta forma determinar las unidades temáticas o categorías que se van a interpretar en este caso la categoría de victimización primaria y la categoría de victimización secundaria.

Posteriormente, con base en las categorías se evidencia los resultados que visibilizan la narración de la participante con relación a los procesos jurídicos de violencia intrafamiliar, trámites de alimentos, custodia y régimen de visitas, y un presunto maltrato infantil, resaltando aquellas dinámicas entre la participante y el sistema jurídico que se relacionaban a la revictimización, evidenciando que los procesos son largos, lentos, demorados en la asignación de citas y en la atención, que los funcionarios presentan estereotipos y poca empatía ante la víctima, falta de orientación y acompañamiento, entre otros factores; así mismo, se resalta que estos aspectos incluyen otros actores que están involucrados dentro de las instituciones -por ejemplo el personal de seguridad- y profesionales, haciendo hincapié en los últimos del área de la psicología hacen que el fenómeno sea mucho más complejo por la normatividad y la praxis que deberían tener.

Finalmente se realizan las conclusiones y sugerencias de la investigación abordando la perspectiva de la participante, la importancia de la psicología victimal para prevenir la

revictimización y la relevancia de fomentar estas investigaciones incluyendo otro tipo de poblaciones como las personas con discapacidad y cuidadores.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“... La víctima es menos punitiva de lo que cree el resto de conciudadanos y ... en raras ocasiones desea un castigo cuando considera reparado el mal causado.”

Cuarezma (1996).

El derecho al debido proceso es promulgado en la Carta Magna en el artículo 29 en donde establece que los procesos judiciales y administrativos están sujetos a las leyes que estén rigiendo en el momento, y resalta el derecho de toda persona a tener la representación de un profesional ante las autoridades competentes, asumir la oportunidad de defenderse con pruebas acordes a los tiempos de investigación evitando que los trámites sufran obstáculos injustificables, sin embargo, cuando se aplica la norma presenta falencias en cuanto a la manera cómo se desenvuelven los trámites, afectando el debido proceso y generando un desgaste emocional, económico y físico relacionado a la movilidad que deben hacer las personas que asisten a las entidades en busca de una solución (Nítola, 2021).

Un ejemplo de lo anterior es la investigación de Lleras (2019) la cual aborda casos de restitución de tierras en el territorio colombiano, en donde las víctimas fueron despojadas de sus posesiones por el conflicto armado, por ello a partir de la ley 1448 de 2011 el Estado inició un proceso por medio del desarrollo de audiencias, en donde las víctimas podían contar su historia con el objetivo de recuperar su territorio, implicando así un proceso judicial el cual estaba amparado bajo el art. 29 de la CP, sin embargo, su experiencia en este trámite fue frustrante, en relación a la postergación en la atención, el uso de recursos propios para asistir al proceso, inasistencia del profesional a cargo (abogado) a las audiencias generando en las personas sentimientos de abandono, incertidumbre, desconcierto e inseguridad de continuar con el trámite, así mismo estar

repetiendo sus vivencias lo que implicaba un sufrimiento adicional, dejando así a la luz la realidad de los procesos en Colombia desencadenando una victimización secundaria, la cual es el tema principal de la presente investigación.

Continuando, Erazo y Piedrahita, (2021) investigan las experiencias de mujeres víctimas de violencia de pareja que acudieron a la comisaria de familia buscando ayuda y solución a su situación y a cambio tuvieron una vivencia poco agradable en cuanto a que los procesos eran extensos y lentos, la falta de empatía de los funcionarios, momentos en querer desistir en el proceso por el malestar que involucraba ir de un lugar a otro o la espera de las atenciones, repetición de su caso, falta de protección ante su agresor, entre otras situaciones. Lo anterior también son aspectos relacionados a una revictimización, lo que demuestra que esta abarca entidades gubernamentales y adicionalmente la dilatación de los procesos.

Por ello, esa victimización mayoritariamente es causada por los funcionarios de las entidades, quienes, por sus creencias personales y estereotipos ante los casos, falta de información, baja/media implementación de protocolos o manuales, poca experticia para desenvolverse en el contexto, celeridad en las entrevistas para obtener respuestas de las víctimas y/o culpabilizar a las víctimas de los sucesos vividos, falta de talento humano, son parte de las acciones que revictimizan a las personas que buscan ayuda del Estado (Pabón, et.al., 2018), por lo tanto, la victimización secundaria sería el efecto causado a las víctimas por las acciones anteriormente nombradas, en otras palabras, es la afectación que sufren las personas al tener contacto con el sistema judicial en donde participan otros actores como el personal de seguridad, el o la secretaria, atención al usuario, entre otros que indirectamente colaboran dentro de estas instituciones en cuanto al primer acercamiento que tienen las

personas con las mismas influyendo en el proceso de continuar o desistir por parte de la víctima, siendo los funcionarios los principales actores donde recae el fenómeno de la revictimización dado que son los prestadores del servicio, quienes se espera que sean expertos del proceso, cabe mencionar que si bien se reconoce que el contexto gubernamental es influido por aspectos organizacionales, estructurales, corrupción, politiquería, clientelismo, incluso que los funcionarios públicos no son asignados por la meritocracia lo que influye en la praxis de los mismos disminuyendo la ética, moral y autocontrol al momento de relacionarse con la comunidad lo que produce una mayor desconfianza en el Estado por lo que son aquellos funcionarios la representación del mismo, esto según Larotta (2019), lo anterior es un tema que sobre pasa la presente investigación del fenómeno de victimización secundaria ya que es un asunto más amplio quedaría paso a otro estudio.

A este punto nos preguntamos frente a la experiencia de las personas en los procesos judiciales y si dicho procedimiento podría llegar a ser desagradable, por ello el estudio de la victimización ha incrementado ya que, en diversos casos las experiencias manifestadas reflejan que las instituciones/funcionarios generaron un daño adicional al que ya habían vivido previamente, o, en otras palabras, la victimización primaria (Sempere, 2020).

Ahora bien, en la búsqueda de información acerca de la victimización secundaria las investigaciones se enfocan principalmente en el ámbito penal con casos de violencia de género, sexual, intrafamiliar, conflicto armado, entre otras temáticas, y solo se centran en la revictimización en relación al hecho punible y no abarcan los procesos administrativos que se llegan a presentar dentro de estos casos, por ello se ve pertinente indagar si el fenómeno

trasciende del área penal a los asuntos administrativos con relación a los trámites extraprocesales -por sus siglas TAE- siendo así que las personas están vinculadas a diversos procesos al mismo tiempo.

A este punto, cabe mencionar el abordaje de los TAE en el marco de las medidas de confinamiento por la emergencia sanitaria por el Covid-19 entre las que se resalta las establecidas en la resoluciones 3000 y la 3507 expedidas en el año 2020 en donde se dio la orden de suspender los términos para diversos procesos, incluyendo los trámites extraprocesales a no ser que la autoridad competente pueda llevarlos a cabo de forma asincrónica usando las tecnologías de la información y la comunicación, cabe resaltar que estos medios podrían presentar limitaciones que afectaban los procesos en sí, por ello días después el ICFB publica la resolución 3601 del año 2020 en donde deroga las resoluciones nombradas anteriormente y reanuda los diversos procesos administrativos por él establecidos; así mismo en el transcurso que se anunció la normatividad el ICBF (2020) realizó una publicación oficial en donde aclaraba información para llevar a cabo el cumplimiento de medidas frente al régimen de visitas y custodia, garantizando los derechos de los niños, niñas, adolescentes y/o jóvenes -desde ahora en adelante como NNAJ- de tener contacto físico y psicológico con ambos progenitores, adicionalmente fomenta el uso de las tecnologías para salvaguardar la salud y mitigar el contagio.

Las restricciones de movilidad y demás aspectos que influyeron en los procesos administrativos y judiciales, implicaron que algunas personas dejaran sus trámites, bien sea abiertos o solicitara el acompañamiento procesal con instituciones gubernamentales competentes, dejando así una disminución en las cifras como lo expone Sarralde (2021) en su estudio sobre las denuncias de inasistencia alimentaria. Frente a esto, la autora encontró

que en el 2020 se interpusieron 29.355 denuncias ante la fiscalía a diferencia de años anteriores donde las cifras fueron mucho más altas, con respecto al año 2019 se identifica que se realizaron 60.896 denuncias. Así mismo la autora realiza un análisis con enfoque de género en donde observó que son los hombres quienes en su mayoría no cumplen con su cuota alimentaria, esto debido a que de 46.499 indiciados el 86% eran hombres y el restante mujeres o personas sin registrar el sexo; en el año 2021, la Fiscalía General de la Nación (citado en Sarralde, 2021) reporta 72 casos de presunta inasistencia alimentaria, que se encontraban en fase de investigación, esta cifra pertenece al momento en que la autora realizó dicho estudio, por lo que a la fecha puede registrarse cambios significativos. Sin embargo, se resalta que estos procesos pueden estar afectados por otros factores que influyeran en su desarrollo en sí.

Por último, la atención que genera las instituciones encargadas de dichos trámites se esperaría que fuese eficiente y óptima, ya que las personas que se acercan a estos contextos pueden estar pasando por situaciones complejas que necesitan de la intervención del Estado, además de que en la mayoría de casos se realizan conciliaciones con el fin de salvaguardar los derechos de los NNAJ involucrados en las dinámicas familiares, así mismo, que esas conciliaciones sean un insumo para prevenir que los conflictos escalen a temas penales, por lo tanto se espera que sean espacios abiertos a la comunicación y no revictimizantes, por ello se plantea la siguiente pregunta problema de la presente investigación **¿Cómo se configura la victimización secundaria en el caso de una usuaria vinculada a trámites conciliables relacionados al régimen de visitas, custodia y alimentos?**

OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar aspectos de victimización secundaria a partir de la experiencia de una participante vinculada a trámites conciliables relacionados al régimen de visitas, custodia y alimentos.

Objetivos específicos

- Indagar sobre los hechos sucedidos a la participante que la llevaron a tener el acercamiento al proceso jurídico desde la percepción que tiene sobre los mismos.
- Comprender la experiencia de la participante por medio del análisis de las narraciones con relación a la afectación psicológica en el ámbito jurídico.
- Visibilizar el fenómeno de la victimización secundaria desde la investigación académica por medio de la experiencia de la participante.
- Generar algunas recomendaciones a partir de lo encontrado en la investigación que aporte al quehacer de los funcionarios y profesionales.

JUSTIFICACIÓN

“No saber es excusable, se remedia con humildad y aprendizaje, por el contrario, no querer saber es soberbia e ignorancia inflexible y cuando de derechos de niñas y niños se trata, es criminal.”

Jofré (2016).

La Constitución Política -CP- establece que Colombia es un estado social de derecho, lo que implica que reconoce, protege y da garantía de los derechos fundamentales por medio de la intervención estatal, promoviendo que los entes gubernamentales fortalezcan la protección de los derechos, y de esta manera las personas puedan gozar de los mismos minimizando las desigualdades; adicionalmente se atribuye que las normas puedan ser aplicadas a las realidades sociales, por ello, involucra la atención principal en aquellas poblaciones que presentan desventajas (Izaguirre et al, 2021; OCHA, 2011).

En este punto se resalta que la presente investigación estará enfocada en los derechos de los NNAJ entendidos como aquellos dirigidos al bienestar de los mismos y una vida digna, los cuales también deberán ser reconocidos, protegidos y garantizados por entidades competentes pertenecientes principalmente al Sistema Nacional de Bienestar Familiar -por sus siglas SNBF- coordinado por el Instituto de Bienestar Familiar -por sus siglas ICBF- y las Comisarías de Familia que ejercen una intervención en pro de los derechos fundamentales de los menores de edad.

Adicionalmente, se reconoce que en el artículo 44 de la Constitución Política se proclama que dichos derechos

... Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos

(...) La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores ... Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.

Por consiguiente, cuando la sociedad o el núcleo familiar no es garante de los derechos es deber del Estado intervenir e iniciar procesos administrativos necesarios para restablecer el bien jurídico vulnerado de los NNAJ, en donde un equipo interdisciplinario conformado por psicólogos, trabajadores sociales y nutricionistas realizan de acuerdo a su competencia una serie de procedimientos que conduzcan al establecimiento de medidas que permitan restablecer la dignidad humana y los derechos que han sido vulnerados. Entre las decisiones que puede tomar la autoridad competente, soportadas en el concepto psicosocial, son asistencia y asesoría a la familia, apertura de Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos -entendido por sus siglas PARD- y trámites de atención Extraprocesal (Caicedo & Sabaria, 2021).

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente trabajo de grado se va a enfocar en el trámite de atención extraprocesal -por sus siglas TAE-, el cual, en primera instancia se orienta en la conciliación en donde se establece un acuerdo sobre temas como la custodia, reconocimiento voluntario, alimentos, visitas, entre otros temas que influyen en la convivencia familiar y que buscan el interés superior del NNAJ, la corresponsabilidad, la prevalencia y protección de sus derechos (Ley 1098, 2006; Resolución 6707 de 2013), por lo tanto si hay un incumplimiento por alguna de las partes en los acuerdos conciliados esto tendrá efectos judiciales frente a la justicia formal (Ley 640, 2001), pasando así a otras

instancias legales con la infracción de la norma relacionada al delito de inasistencia alimentaria el cual está estipulado en el Artículo 233 del Código penal, (2000).

Consecuentemente para la investigación es relevante conocer la experiencia de la participante en los trámites, considerando que estos deberían de seguir los principios de rapidez y eficiencia, sin embargo, la realidad es distinta; como lo presenta Reyes (2020) quien investigando el proceso de atención al usuario en la entidad ICBF centro zonal Fusagasugá, identificó por medio de encuestas a los usuarios que la atención del centro es precaria en los tiempos y cupos que otorgan para atender los diversos casos, adicionalmente en la investigación el autor lleva a cabo entrevistas a los profesionales que trabajan en la entidad sobre la atención y concluye que ésta se limita al tiempo de respuesta y diligenciamiento de un programa específico que maneja dicha institución.

Sumado a lo anterior, Erazo y Piedrahita (2021) dan cuenta de las diversas percepciones que tienen las usuarias frente a la calidad de los trámites de la Comisaría de Familia de la ciudad de Cali, en la investigación se resalta que los procesos son extensos y complejos y, manifiestan que aunque intentan acompañar a las víctimas, llega un punto en que pueden sufrir una victimización por parte de las entidades o en otros términos una victimización secundaria, así mismo, se evidencia una discrepancia de las rutas de atención establecidas en los documentos y el cumplimiento de las mismas, por otro lado, se menciona el posible malestar que podría llegar a generar los procesos de conciliación y la ausencia de las diversas instituciones a la hora de establecer alguna responsabilidad de la pareja ante los/as hijos/as.

Lo anteriormente mencionado resalta la revictimización que se puede reflejar dentro de las entidades gubernamentales que implica afectación de la garantía y protección de los

derechos de las víctimas (Varela, et al., 2015; Gutiérrez de Piñeres, et al., 2009), además de que las víctimas generan desconfianza hacia los funcionarios y las instituciones, sentimientos de que no son reparadas, insatisfacción sobre los servicios ofrecidos por el Estado, inatención por los actores que hacen parte de estas entidades lo que implica que se sientan ignoradas, deshumanizadas, entre otros aspectos que afectan a las personas y que podrían llegar a incrementar los daños causados por la victimización primaria (Mantilla y Avendaño-Prieto, 2020; Pecharromán, 2008).

Es menester mencionar que las anteriores investigaciones demuestran la percepción de los usuarios frente a los diversos trámites que efectúan las instituciones responsables de restablecer los derechos y dar garantía del cumplimiento de lo acordado para llevar una vida digna a los NNAJ y a su familia, sin embargo, los estudios estuvieron dirigidos a la percepción de las personas independientemente del proceso en que están vinculados, por ejemplo trámites de abordaje de situaciones de violencia en pareja, adicionalmente otras investigaciones están orientadas a diversos temas o fuera del territorio colombiano - Vásquez, 2021-.

Por otro lado, en la revisión documental se observó la limitada información de investigaciones acerca de las experiencias en la atención a usuarios/as ante los trámites extraprocesales, por consiguiente, se identifica la relevancia de la presente de llevar a cabo investigaciones que permitan conocer las vivencias en los procesos en el ámbito familiar específicamente en la manera cómo la participante percibe estos trámites en relación al restablecimiento de derechos de NNAJ principalmente en asuntos conciliables de custodia, alimentos y régimen de visitas, que son proceso administrativos lo que implica espacios que no deberían revictimizar sino que buscan la garantía y protección de derechos tal como

la normatividad lo establece y que más adelante se va a profundizar, así mismo, se resalta que el estudio de estas situaciones visibilizan la praxis de los profesionales que podrían repercutir negativamente en los procesos y las falencias en la orientación que se ofrece a las personas que acuden a estas instituciones que se vincula al fenómeno de la victimización secundaria que surge por esa interacción usuaria y funcionarios; lo que nos motiva a desarrollar un proyecto de este tipo. Así mismo, se espera que se convierta en un insumo y punto de partida para desarrollar otras investigaciones y aportar en el mejoramiento de la calidad en la atención y la humanización de la justicia desde la visibilización académica del fenómeno.

En consecuencia, el trabajo de grado que se realizará tendrá un aporte fundamental en la Psicología Jurídica ya que, se visibiliza las falencias dentro de los contextos judiciales que exponen el fenómeno de la revictimización, lo que podría llegar a fortalecer los procesos judiciales haciendo que sean más humanizados y acordes a las necesidades de las personas, en pro de prevenir una victimización secundaria, esto a partir de la perspectiva de la participante que accedió a estas instituciones, ofreciendo espacios para visibilizar su experiencia en los contextos judiciales. Adicional a eso, se presenta un aporte a la investigación tanto del municipio como del país, con el propósito de disminuir la brecha académica con las realidades sociales e integrando las labores del Estado en pro del bienestar social, generando así un interés en investigaciones sobre el tema.

Finalmente, **la línea de investigación en la cual este trabajo de grado se apoya es la de desarrollo humano**, ya que, se retoma el ciclo vital de la primera infancia, adolescencia y juventud, en relación con las metodologías que se usan para el restablecimiento de derechos, la toma de decisión frente al régimen de visitas, alimentos,

custodia, entre otros procesos que influyen el desarrollo del NNAJ en cuanto a su entorno social, familiar y personal, en sus cuidados, buscando el cumplimiento del principio de corresponsabilidad que se tiene para ser garantes de los derechos de los menores de edad y que estos tenga una calidad de vida y bienestar, y no sólo ellos/as, sino incluir a las familias en el proceso teniendo en cuenta sus cualidades y dificultades al momento de enfrentar las realidades que viven, visibilizando algunos obstáculos dentro del contexto jurídico.

MARCO PARADIGMÁTICO Y EPISTEMOLÓGICO

“Es cierto que el saber y la “experiencia” acumulados pueden constituir un tesoro cuando se usan bien...”

Martínez (2015)

La presente investigación se fundamenta en el paradigma histórico-hermenéutico, ya que se busca conocer la realidad de la participante identificando y comprendiendo las vivencias en un contexto y tiempo específico, lo anterior por medio del diálogo y las perspectivas del fenómeno, con el motivo de sugerir algún cambio (Montoya & Castaño, 2018; Ortiz, 2015).

Complementando lo anterior, Vasco (1990) y Habermas y Husserl (1996) exponen el aspecto histórico como aquella trayectoria del pasado que son relevantes para acercarse a los hechos en sí. Así mismo, resaltan que en todo momento se está creando la historia, por lo tanto, el presente corresponde y complementa a la misma, adicionalmente estos autores reflejan que la hermenéutica integra lo anterior permitiendo acceder a los hechos del sujeto histórico con las premisas de comprender, interpretar y entender las acciones, situaciones y textos, con el fin de darle sentido. Como nos sugiere Gutiérrez (1998) “la hermenéutica intenta establecer un proceso por medio del cual se haga, inicialmente una interpretación en torno al sentido de cualquier fenómeno, y en una segunda instancia, se realice la comprensión del propio fenómeno”.

Integrando lo anterior Blanas (2014) presenta que lo histórico-hermenéutico busca la reconstrucción de los hechos por medio de la comunicación y las interacciones sociales, partiendo desde la subjetividad y los acuerdos comunitarios relacionados a la interpretación del mundo. Por consecuencia, este paradigma brinda a la presente investigación las bases

para identificar y comprender la percepción que tiene la participante ante los procesos judiciales, específicamente los trámites de alimentos, custodia y régimen de visitas, de esta forma se analiza la historia por medio del diálogo y cómo la persona a través de sus vivencias narra los procesos a los que ha estado vinculada.

De manera análoga, la fenomenología aporta a la investigación ya que, se enfoca “en el estudio de las experiencias de vida, respecto de un suceso, desde la perspectiva del sujeto” (Fuster, 2019), lo que según Pérez, Nieto & Santamaria (2019) podría evidenciarse al compartir las experiencias por medio de diálogos conjuntos desde las realidades subjetivas generando un tejido social esclareciendo la cotidianidad de unos con otros en una vida social, entendido lo anterior como aquellas experiencias individuales que podrían llegar a ser vivencias comunes; inclusive Ángel, (2011) propone que por medio de este dialogo las personas comparten su punto de vista ante el fenómeno generando una interpretación nueva a sus vivencias y como consecuencia una historia nueva. Adicionalmente, la fenomenología hermenéutica como lo indica Heidegger (2005, citado en Barbera & Inciarte, 2012) estudia la existencia del ser humano mediante la descripción y comprensión de las vivencias y/o la cotidianidad en sí, ya que es en esta como las personas viven a sí mismas.

Lo anterior fortalecerá la investigación de la percepción que tiene la usuaria al estar vinculada a los TAE y si a partir de esta se identifica una victimización secundaria, por medio del dialogo en donde se esclarezcan aspectos del fenómeno a investigar partiendo que este hace parte de la historia cotidiana de la participante.

Por otra parte, la epistemología abordada en la presente investigación se orienta al construccionismo que, según Donoso, (2004) alude a la comprensión de las relaciones,

influencias y reciprocidades que hay entre las personas y una cultura, lo que proporciona experiencias que permiten la construcción de realidades. De manera análoga Córdoba (2020) y Rodríguez (2008) exponen que esas interacciones sociales emergen a través del lenguaje, el cual es usado fundamentalmente para la construcción de significados, comprensión e interpretación de acciones, estas últimas son co-construidas con el entorno social, expresadas por símbolos lingüísticos que por medio de la hermenéutica se interpretan dependiendo del ambiente donde se desenvuelvan dichas acciones relacionales entre individuo y sociedad.

Teniendo en cuenta lo anterior el construccionismo abarca las interacciones que las personas tienen con diversos contextos y como por medio de las experiencias se va alterando la realidad, todo por medio del lenguaje y los diálogos que se presentan en las relaciones, de ahí la importancia de reconocer las narraciones de los individuos sobre su realidad construida histórica y culturalmente situada, e inclusive estas narraciones influyen socialmente y viceversa construyendo así un conocimiento comunitario (Gergen, 2007), lo que implica que el estudio del fenómeno psicológico no se contempla desde la individualidad sino que se basa en las pautas interaccionales entre la persona y la sociedad, por medio del lenguaje, conjuntos relacionales, contextos específicos, perspectivas y significados del mundo (Agudelo y Estrada, 2012; Jubés et al, 2000)

Recapitulando, esta epistemología va a hacer fundamental en el desarrollo del presente trabajo de grado, ya que ofrece una comprensión de las relaciones entre la participante y la sociedad, entrelazadas en un contexto específico como el jurídico donde convergen elementos históricos y culturales que influyen en la realidad de la participante, lo que permite ahondar en la perspectiva que la participante tiene a los procesos judiciales

principalmente los asuntos conciliables en el ámbito familiar, enfocándose en el fenómeno de la victimización secundaria. En concordancia con lo anterior, para comprender, interpretar, reconstruir, identificar y entender la percepción de la participante frente a los procesos a los cuales ha estado vinculada, es imprescindible lo histórico-hermenéutico y la fenomenología ya que, esas experiencias le permitieron construir su realidad individual, social y la percepción que tiene de las instituciones.

En última instancia, se resalta que tanto en el paradigma como en la epistemología prevalece el lenguaje como facilitador para comprender, interpretar, identificar, reconstruir y construir la realidad e historia de la participante con relación a la experiencia de estar vinculada a trámites administrativos y penales, resaltando su percepción de los mismos, lo que desencadena que se pueda visibilizar y prevenir la posible revictimización en esos procesos, aportando de esta forma a una justicia más humanizada.

MARCO TEÓRICO

“... La psicología como el derecho parten del principio de que el ser humano elige cómo comportarse y es responsable de ello.”

Hernández (2011).

Marco conceptual

A título ilustrativo, en este apartado del trabajo de grado se propone las bases teóricas que dan sustento a la investigación partiendo de diferentes autores y conceptos que van a nutrir el documento. Dado que se parte desde la psicología jurídica la cual según Hernández (2011) se basa en el estudio, comprensión e intervención del comportamiento en interés del ámbito jurídico, inclinándose en la salud mental, defensa de los derechos humanos, impacto de las acciones judiciales en la sociedad y en el individuo en sí, con el objetivo de alcanzar y humanizar la justicia, de esta forma la psicología jurídica trabaja mediante la interdisciplinariedad -tales como el trabajo social, nutricionistas y abogados- para poder abarcar integralmente los casos en el sistema judicial. Por ello, esta sección se va a dividir en dos partes: la primera aborda temáticas concernientes al ámbito jurídico como el restablecimiento de derechos de los NNAJ, las instituciones a cargo, los trámites de atención extraprocésal, entre otras; en cuanto al segundo apartado describe aspectos psicológicos como el fenómeno que será estudiado en la investigación, es decir la psicología victimal y lo relacionado a la misma; y por último se incorporan otros conceptos que fortalecen el desarrollo del trabajo.

Parte I: Aspectos conceptuales jurídicos.

Inicialmente se dará una breve descripción de las entidades gubernamentales que cumplen las diversas funciones en cuanto a la garantía y protección de los derechos de los

NNAJ como el Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF-, el Instituto de Bienestar Familiar -ICBF- y las Comisarías de Familia, que hacen parte del SNBF, a propósito de este, como su nombre lo indica es aquel sistema que integra y coordina agentes e instituciones tanto del sector público como privado que brindan servicios en pro del bienestar de las infancias, adolescencias y juventudes como del núcleo familiar, resaltando los principios de corresponsabilidad, interés superior del niño, y los demás (Ley 7, 1979); en cuanto al segundo, es aquella entidad del Estado que se enfoca en la prevención y protección de los menores de edad y su núcleo familiar generando una atención especial a aquellos en situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos (ICBF, s.f.), al mismo tiempo este instituto es el coordinador del SNBF.

En efecto las Comisarías de Familia hacen parte de ese sistema, y estas se encargan como lo establece la Ley 2126 de 2021 de la atención especializada e interdisciplinar para prevenir, proteger, restablecer, garantizar y reparar los derechos vulnerados de algún miembro del núcleo familiar víctima de violencia en su entorno, así mismo, competencias como las que presenta Cortés (2019) a grosso modo como: acoger demandas y tomar decisiones de protección ante casos de violencia intrafamiliar, actuar ante asuntos de custodia, cuidado, cuota alimentaria y régimen de visitas de los NNAJ; recibir denuncias penales por los delitos en contra de los menores de edad y de violencia intrafamiliar, entre otros aspectos que hacen de las comisarías instituciones de gran impacto en los municipios y ciudades en donde se encuentren ubicadas.

En un segundo momento, se plantea las medidas de Restablecimiento de Derechos, las cuales son llevadas a cabo por las instituciones anteriormente nombradas y estas parten del hecho de que algún bien jurídico tutelado de los menores de edad está siendo vulnerado,

lo que conlleva la obligación de actuar para la restauración de la dignidad e integridad de los sujetos (Ley 1098, 2006); para ejecutar las acciones pertinentes ante el asunto es necesario realizar una verificación de los derechos, la cual parte de una valoración interdisciplinaria compuesta de diversos profesionales -psicólogos, nutricionistas y trabajadores sociales- que otorgan un concepto desde sus competencias sobre el caso puntual para que la persona a cargo y/o representante del estado como un comisario, juez o defensor de familia dictaminen que trámite es pertinente realizar frente a lo observado e identificado del caso en pro del bienestar del menor de edad, su entorno familiar y la garantía del cumplimiento de los derechos, esta decisión podría estar dirigida a: generar una asistencia y asesoría a la familia, apertura de Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos – entendido por sus siglas PARD-, y por último el Trámite de Atención Extraprocesal -TAE- (Caicedo & Sabaria, 2021).

Para fines de la presente investigación se ahonda en la última medida mencionada en el anterior párrafo, por ello se entiende como el Trámite de Atención Extraprocesal aquel proceso diferente a la apertura del PARD, principalmente se basa en aquellos casos que son de índole conciliables estipulados en el artículo 82 numerales 8 y 9 de la Ley 1098 de 2006 y la Ley 640 de 2001, tal es el caso de asignación de custodia, cuidado, cuota alimentaria, suspensión de vida común entre cónyuges o compañeros permanentes, entre otros aspectos relacionados a los derechos y deberes de los miembros del núcleo familiar, que se inclinan por la protección y garantía de los derechos de los NNAJ.

En este orden de ideas, los TAE son aquellos procesos que buscan agilizar y ofrecer la justicia a la comunidad de formas un poco más sencillas liberando el sistema penal con alternativas como la conciliación, definida en el Decreto 1818 de 1998 como un mecanismo

de resolución de conflictos que permite que dos o más personas gestionen por sí mismas una solución al compromiso en el que estén involucrados, esto con el acompañamiento de un tercero neutral y calificado nombrado como conciliador que ofrece la orientación de los espacios conciliatorios. Adicionalmente este proceso incluye un acta que contiene los datos de las personas que asisten al encuentro, fecha, hora y los acuerdos logrados en el espacio, la cual presenta efectos de cosa juzgada y presta mérito ejecutivo, lo que se refiere a que las partes han acordado una solución al conflicto y si este es incumplido se procede con otras instancias legales, cabe aclarar que en cuanto a los asuntos de familia, específicamente en el tema de alimentos, los acuerdos se pueden modificar de acuerdo a lo observado después de la audiencia de conciliación (Ministerio del Interior y de Justicia, 2007).

Se resalta en la Ley 640 de 2001 que la conciliación es un requisito de procedibilidad, es decir, las personas deben de satisfacer este requisito antes de iniciar un proceso judicial, y este mecanismo abarca asuntos de familia como altercados relacionados a custodia, régimen de visitas, cuotas alimentarias, autoridad paterna o patria potestad, separación de bienes entre otros; esa misma ley menciona que el plazo máximo para desarrollar la audiencia de conciliación es de tres meses desde que se realiza la solicitud de la misma y este tiempo solo se podrá prolongar si las partes están en mutuo acuerdo.

Prosiguiendo con las temáticas, en el anterior párrafo se nombra diversos conceptos fundamentales para el presente trabajo de grado y por ello a continuación se abordará los conceptos de custodia y cuidado, régimen de visitas y alimentos principalmente que están enfocados en la búsqueda del bienestar del niño, niña, adolescente y joven.

Primero se aborda el concepto de alimentos, que a partir de la Sentencia C-919 de 2001 se entiende como un derecho en el cual una persona que no tiene las capacidades

propias para adquirir diversos aspectos para su manutención reclama a otra legalmente obligada a ofrecer lo necesario para la subsistencia del acreedor de alimentos.

Adicionalmente la Sentencia C-994 de 2004 resalta que para reclamar este derecho es fundamental tener condiciones de parentesco de consanguineidad o civil por ello se enmarca en el núcleo familiar y es este mismo quien debe proteger y disponer de alimentos a sus integrantes. Complementando la ley 1098 de 2006 en su artículo 24 define el derecho a los alimentos de la siguiente forma

Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a los alimentos y demás medios para su desarrollo físico, psicológico, espiritual, moral, cultural y social, de acuerdo con la capacidad económica del alimentante. Se entiende por alimentos todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido, asistencia médica, recreación, educación o instrucción y, en general, todo lo que es necesario para el desarrollo integral de los niños, las niñas y los adolescentes. Los alimentos comprenden la obligación de proporcionar a la madre los gastos de embarazo y parto.

En el artículo 413 del Código Civil se establece que los alimentos se clasifican en congruos y necesarios, los primeros son aquellos que permiten al alimentado a subsistir modestamente según su posición social y los segundos son aquellos que suplen lo preciso para sustentar la vida, en palabras de Vélez, et al. (2020) los alimentos congruos se enfocan en mantener el estilo de vida, condiciones sociales, etc para perdurar el estatus de la persona, así mismo estos autores establecen que los alimentos necesarios son aquellos que logran cubrir las necesidades básicas del alimentado, entonces la diferencia entre ambos no es en sí lo que los integran, ya que, como lo menciona Rivera (2015, citado en Vélez, et al.,

2020) ambos alimentos están para la manutención de la persona en sus diversas áreas, lo que los diferencia es la cuantía que va dirigida para suplir ambos tipos de alimentos.

Ahora bien, después de todo el proceso de conciliación para establecer la cuota alimentaria que corresponde para generar la manutención integra al NNAJ que requiera el restablecimiento de su derecho en sí, se procede con el cumplimiento de los acuerdos, sin embargo, si alguna de las partes incumple, como se mencionó la conciliación presta merito ejecutivo lo que permite proseguir con otras instancias legales, entre estas esta: el proceso ejecutivo de alimentos, esta opción se realiza ante un juez de familia y se enfoca en cumplir con el pago de la cuota alimentaria por medio del embargo de bienes o el descuento del hasta el 50% del salario del alimentador, y por otro lado, está el proceso penal presentado ante la fiscalía, y se asocia al delito de inasistencia alimentaria (De la fuente, sf.; ICBF, 2021).

En segundo lugar, se plantea el tema de custodia y cuidado personal, el cual está planteado desde la Constitución Política en su artículo 44 en donde suscita el cuidado de los NNAJ como derecho fundamental, adicionalmente ICBF (2015) resalta que este cuidado se genera principalmente de los padres ya que los menores de edad son resultado de dicha relación, en complemento la Ley 1098 de 2006 declara que este derecho será cumplido de forma permanente, solidaria, oportuna y directa con el objetivo de que los NNAJ tengan un desarrollo integral, así mismo este código destaca que el cuidado personal se extiende a las personas que rodean al menor de edad ya sea en la esfera familiar, representantes legales, social e institucional.

Es de resaltar que la custodia y cuidado personal no se debe de confundir con la patria potestad, la cual se entiende como "... el conjunto de derechos que la ley reconoce a

los padres sobre sus hijos no emancipados, para facilitar a aquéllos el cumplimiento de los deberes que su calidad les impone.” (Código civil, Art. 288, 1873). Como indica el ICBF en su concepto 112 (2013) la patria potestad y la custodia son diferentes, ya que,

... la custodia y cuidado personal se traduce en el oficio o función mediante el cual se tiene poder para criar, educar, orientar, conducir, formar hábitos, dirigir y disciplinar la conducta del niño, niña o adolescente y la cual corresponde de consuno a los padres legítimos, extra matrimoniales o adoptivos y se podrá extender a una tercera persona y la patria potestad hace referencia al usufructo de los bienes, administración de esos bienes, y poder de representación judicial y extrajudicial del hijo, en cabeza de los padres y que solo el Juez de Familia podrá disponer en un tercero.

Se resalta que este proceso de custodia se presenta en el núcleo familiar cuando los padres cesan la convivencia por medio del divorcio, lo que lleva a solicitar este trámite en pro del NNAJ, cabe destacar que llevar a cabo el divorcio no implica dejar a un lado los deberes que se tienen con los menores de edad como lo es la educación, compañía, cuidado, alimentación, formación integral, entre otros aspectos que se imparten para el bienestar superior del hijo o la hija, según Espinoza (2018).

Lo anterior conlleva a que los progenitores lleven diálogos para ejercer ese cuidado del NNAJ, sin embargo, cuando no se logran acuerdos acuden a instancias legales para obtener una resolución al conflicto, esto lleva a que se pueda generar la decisión por parte de un defensor de familia o comisario en cuanto a la custodia y cuidado personal del hijo o hija; lo que conlleva a establecer un acuerdo entre el padre custodio y el padre no custodio para poder pasar tiempo con el hijo y/o hija, este proceso es conocido como el régimen de

visitas que busca salvaguardar las relaciones familiares entre los padres y los menores de edad protegiendo así un derecho familiar; se resalta que es imperante que primero se haya establecido la custodia para poder instaurar las visitas (De la Fuente, s.f.).

Parte II: Aspectos conceptuales Psicológicos.

Inicialmente se abarca la victimología y la psicología victimológica o victimal la cual posiciona las bases para poder abordar el fenómeno de la presente investigación, después el concepto de víctima el cual dará paso para comprender la victimización, tipos de está enfocándose en la secundaria, ya que es en este aspecto donde se encamina el trabajo de grado abordando diversos aspectos, y por último se dará una breve definición de conceptos relevantes para la presente investigación como: violencia intrafamiliar y percepción.

Primero se expone que la victimología es aquella ciencia que estudia a la víctima, según Hernández y colaboradores (2020) intenta comprender el fenómeno general de aquellas personas convertidas en víctimas que viven con las consecuencias y daños causados por acciones ajenas, integrando las afectaciones anteriormente nombradas y enfatizando en la victimización, adicionalmente, Peters (1988) menciona que la victimología se encamina en asistir a las víctimas al momento de tener contacto con la administración de la justicia, prevenir una segunda victimización, acentuar la posición de parte afectada y participar en las modalidades de sentencia en las que se busca una restitución a la víctima. De manera análoga Aniyar de Castro determina que la victimología “es estudiar la personalidad y las condiciones de la víctima, sus motivaciones, pulsiones y tendencias” (1974, pag.96).

Fortaleciendo el estudio de la victimología, Cuarezma (1996) presenta tres niveles del mismo: el nivel individual, el cual se basa en la persona natural o jurídica que ha sufrido una acción u omisión punible; el nivel conductual, trata principalmente la victimización; y el nivel general, que abarca aquellos factores que predisponen a una persona o grupo a convertirse en víctimas entre ellos está la persona, la naturaleza, la sociedad, etc., igualmente este autor resalta que esta ciencia no se enfoca solamente en las necesidades económicas de la víctima sino que abogan por una mayor participación de la víctima en el proceso jurídico, enfatiza en los derechos de la información, participación y protección para la prevención de una victimización secundaria.

Con lo anterior se da a entender que el actor principal de estudio es la persona que es víctima, la cual no siempre estuvo en los discursos investigativos, primero que todo la víctima ha sido reconocida como el sujeto pasivo o el testigo del delito sin interferir en la situación que experimento o se tenía en cuenta para aplicar un castigo a la persona que causo el daño, más adelante en 1884 empezaron acciones para incluirla dentro del proceso como lo sería la reparación a la víctima como otro tipo de condena, continuando en 1940 diversos autores -Von Henting, Ellenberger, Mendelsohn y Wolfgang- iniciaron los estudios hacia las víctimas desde un enfoque científico generando teorías del rol que la víctima con relación al hecho victimizante, de esta forma se dio inicio a las grandes disciplinas de la victimología y la psicología victimal (González & García, 2015; Laguna, 2006).

En segundo lugar, dentro de la victimología se posiciona la psicología victimológica o victimal, la cual retoma conocimientos de la psicología con relación al estudio de las víctimas, integrando el estilo de vida de las misma como aquellos factores ya sean

protectores o de riesgo que interactúan con las probabilidades de sufrir el hecho victimizante, indaga sobre la personalidad de la víctima, sus áreas de ajuste, realiza valoraciones y/o evaluaciones del daño psicológico que puede presentar la víctima a raíz del hecho delictivo con el fin de conocer y aminorar el malestar equivalente, inclusive, esta rama se enfoca en la posible victimización que produce el sistema judicial y apunta a la prevención de la misma (Quintero & García, 2010; Giner, 2011; Norza & Egea, 2017). Llevando a un estudio profundo de la cotidianidad de la víctima y sus diversas interacciones con su entorno, así mismo, la influencia y adaptación que tiene la víctima ante la complejidad de los contextos principalmente los jurídicos.

Según Jiménez (2020) la diferencia entre la victimología y la psicología victimal es que la primera se basa en un estudio transdisciplinar -entre la sociología, la antropología, medicina legal y el derecho penal- del sujeto pasivo del delito, en comparación con la segunda que se enfoca en los procesos psicológicos propios de las víctimas, por ello resalta la labor del psicólogo en esta rama ya que debe estar encaminado no solo al estudio sino que debe de evaluar, diagnosticar e intervenir a las víctimas con el fin de aportar de la mejor forma a la situación de las personas afectadas, sus círculo social/familiar y aquellos intercambios que tiene con el aparato judicial. En palabras de Jiménez-Molina, & Jiménez-Ardila (2022)

La psicología victimal se interesa por el conjunto de respuestas que a nivel social, jurídico y asistencial se le ofrecen a la víctima, con el fin de buscar reparación y resarcimiento de los daños ocasionados a nivel psicológico, así como también implementar estrategias de reintegración y prevención del delito (p. 19).

Estos autores resaltan que el objetivo de la intervención de esta área es el daño psicológico, aportar a la justicia restaurativa en relación con el restablecimiento de derechos, empoderamiento a las víctimas, prevención de los tipos de victimización, apoyo en la toma de decisiones judiciales, reducción de las secuelas, acompañamiento psico-jurídico a las víctimas, entre otros aspectos que hacen de la psicología victimal un área de suma relevancia.

Prosiguiendo, el concepto de víctima ha sido complejo y variado dependiendo de la época y de la ciencia que exponga la definición, para la presente investigación se ofrece una definición clara y precisa para el entendimiento; por ello las Naciones Unidas sustenta en su declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder que,

Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder (1985).

Adicionalmente Bedú (1975) y Neuman (1984) (ambos citados por Laguna, 2006) presentan una definición de víctima, el primero postula que es aquella persona que por actos deliberados o maliciosos se vulnera alguno de sus derechos, encaminado por esta línea el segundo autor sostiene que la víctima es aquella persona que sufre daño en un bien jurídico protegido por acciones de terceros incluyendo accidentes causados por factores humanos, mecánicos o naturales; asimismo Laguna (2006) complementa estas definiciones e incorpora al termino de víctima a los familiares y/o personas que de alguna manera

sufrieron algún daño colateral al intervenir, prevenir y/o mantener una relación inmediata con la persona que sufrió el daño principal.

En resumen, se comprende que víctima es aquella persona que de alguna forma ya sea por acciones u omisiones se afectan los derechos fundamentales y esto puede llegar a repercutir a nivel individual o colectivo, física o psicológicamente, presentando un solo aspecto o todo en conjunto, exteriorizando una complejidad al momento de comprender los aspectos relacionados a las víctimas y resaltando la importancia del estudio de estas por medio de la psicología victimológica.

Lo anterior es un proceso que vive la persona que pasa a ser víctima conocido como victimización y esta transición puede variar en cada sujeto y en cada acción perjudicante o delito, es decir que no siempre en la misma situación todas las víctimas vayan a responder de la misma forma, sino que cada sujeto vive esa situación de manera diferente, siendo la victimización tan diversa como víctimas, no obstante, por medio de la victimología y psicología victimal se ha demostrado que hay ciertos aspectos característicos de la relación entre víctima-victimario y la respuesta del primero ante el hecho pernicioso, esencialmente están las respuestas fisiológicas, cognitivas y motoras, por ejemplo: miedo generalizado, shock, ansiedad, estrés, cambios del ritmo cardiaco, sentimientos de culpabilidad, fobia o evitación, ideación suicida, afectación en el autoestima, cambios radicales en el estilo de vida, necesidad de apoyo, entre otros que se presentan después de la situación victimizante y estos se verán influidos por diversos aspectos del mismo modo, como sería la personalidad de la víctima, el nivel de gravedad de la situación negativa, la toma de decisiones, iniciar un proceso jurídico, particularidades sociodemográficas, etc (González y García, 2015).

En cuanto a las consecuencias por esa victimización se realiza la evaluación e intervención en el daño psicológico que puede llegar a presentar las víctimas, el cual se entiende como aquel desequilibrio emocional que afecta significativamente las áreas de ajuste -laboral, familiar, personal y social- (Laguna, 2006), en palabras de Echeburúa et al, (2002)

El daño psicológico se refiere, por un lado, a las *lesiones psíquicas* agudas producidas por un delito violento que, en algunos casos, puede remitir con el tiempo, el apoyo social o un tratamiento psicológico adecuado; por otro, a las *secuelas emocionales* que persisten en la persona de forma crónica como consecuencia del suceso sufrido y que interfieren negativamente en su vida cotidiana (p. 139).

Es decir, la lesión psicológica son aquellas alteraciones inmediatas al hecho victimizante y estas perduran menos de seis meses ya que, con ayuda profesional o con el paso del tiempo la víctima logra resarcir el daño ocasionado a diferencia de la secuela psicológica la cual supera el tiempo de seis meses dado que las alteraciones pasan a ser crónicas y por más apoyo que reciba la víctima esta tendrá el desequilibrio de forma permanente (Jiménez-Molina, J.R., & Jiménez-Ardila, 2022).

Con relación a lo expuesto se ha evidenciado tres tipos de victimización (Echeburúa, et al., 2002; Laguna, 2006; Giner, 2011; Hernández, 2011; Gonzales & García, 2015; Lugo, et al., 2020; Matos, 2021)

- ***Victimización primaria:*** se enfoca en el hecho delictivo, acción u omisión que llevo a que una persona pasara a ser víctima vivenciando así afectaciones ya sean físicas y/o psicológicas.
- ***Victimización secundaria:*** se encamina en aquellas experiencias que tiene la víctima al tomar la decisión de acudir a un ente gubernativo para poder aclarar y si es necesario encontrar la justicia después de haber sufrido la victimización primaria, en pocas palabras son aquellas afectaciones que vive la persona por relacionarse con el sistema jurídico al ser víctima, dado la importancia de este tipo victimización más adelante se ahondará a profundidad.
- ***Victimización terciaria:*** este nivel se orienta de una forma más general y después de todo el proceso por el que la víctima ha tenido que vivir, generalmente se enfoca en el rol o etiqueta establecida a la víctima en su forma de actuar frente a la situación que vivencio -tanto el hecho victimizante y la revictimización que pudo haber padecido-, esta también la pueden sufrir terceros como la familia o circulo social de la víctima.

Victimización Secundaria

Una vez abordado la victimología, la psicología victimal, el concepto de víctima y los tipos de victimización, se dará paso a la victimización secundaria con el fin de profundizar en su concepto y demás aspectos relacionados a la misma.

La victimización secundaria en definida por Carretta y García (2021) como “... los efectos nocivos que se producen en una persona al enfrentarse al sistema de justicia cuando debe concurrir a él porque ha sido víctima de un acto ocasionado por un tercero, lesivo para su integridad física o psíquica”, en esta misma línea, Gutiérrez de Piñeres y colaboradores

(2009) presentan a la victimización secundaria como un efecto negativo entre las dinámicas que vive la víctima y la institución jurídico penal involucrando aspectos físicos, psicológicos, sociales, judiciales y económicos, relacionando las expectativas de la víctima y el choque con la realidad del sistema, dejando así que la víctima pierda la confianza en los entes gubernativos.

En cuanto a dichas expectativas, Buch (2016) describe algunas que presentan las víctimas correspondientes a perspectivas que tenían antes de haber asumido alguna dinámica con el sistema judicial y las compara con la realidad que vive la víctima con este, mencionando que esto fomenta el malestar de la victimización secundaria y la victimización en sí, dado que la persona busca estos espacios para poder reestablecer su vida y sanar el daño causado; en la Tabla 1 se observa lo presentado por el autor:

Tabla 1.

Perspectivas y realidades de la víctima ante sus dinámicas con el sistema judicial.

Perspectiva	Realidad
Asistir a la institución soluciona y finaliza el sufrimiento vivido	La sociedad y los medios de comunicación fomentan esta idea, cuando la realidad demuestra que los procesos judiciales son largos y arduos.
Los funcionarios judiciales son confiables, honestos, con alto sentido común y empatía.	Los funcionarios son personas y están instruidas para seguir normas (algunas alejadas de la realidad).
Adaptación de los aspectos jurídicos al nivel intelectual, comunicativo y emocional de la víctima.	El léxico jurídico la mayoría de las veces impide una buena comunicación con la víctima, usando un lenguaje incomprensible que causa que la víctima se aleje con sentimientos de inferioridad e incapacidad.
Se espera que el proceso salga a relucir la verdad y justicia que permitan un castigo digno al victimario.	El concepto de verdad puede ser diferente para la víctima y el sistema jurídico,

	dejando así un castigo no satisfactorio para la víctima.
El proceso es corto, por eso el juicio se llevará a cabo pronto y con esto el fin del proceso.	Retraso en el proceso, lo que fomenta los sentimientos de angustia, ansiedad y/o miedo.
Temor por volver a encontrarse con el victimario y la institución hará lo posible para mitigar este temor.	Factores como la infraestructura interfieren en el deseo de la víctima de ver a su agresor, ya que los espacios son reducidos y en muchos casos tienen que estar en el mismo.
La víctima espera poder liberar sus emociones de rabia, impotencia y dolor por medio de la ley.	El sistema judicial no se encarga del nivel emocional de la víctima dejando sentimientos de frustración y desatención.

Nota: Elaboración a partir de lo presentado por Buch (2016).

En este sentido se comprende que la víctima ya ha pasado por una acción que le causo daño y que al tener contacto con la justicia ese daño puede aumentar, pero ya por las acciones u omisiones del sistema legal dejando así sentimientos en la persona de ser ignorada, deshumanizada, incomprensión, falta de empatía, incredulidad por parte de los funcionarios, de que está perdiendo el tiempo, poca atención, recibir tratos estereotipados - ejemplo vestirse de cierta forma para evitar comentarios-, frustración relacionada con sus expectativas, poca confianza en el sistema, falta de información ante el proceso, entre otros que podría causar que la víctima se arrepienta de haber iniciado el proceso judicial (Pecharromán, 2008).

Cabe resaltar que el presente trabajo hace uso de los tratos estereotipados como aquellas acciones u omisiones discriminatorias hacia la mujer víctima, que son reflejo de las representaciones sociales de control hacia el comportamiento que “deberían” tener ante las múltiples interacciones con la sociedad (Sánchez, 2021), con relación al contexto jurídico se resalta lo expuesto por Salamanca (2016) en donde menciona a los funcionarios

públicos y la praxis que tienen cuando deciden, aplican e interpretan la normatividad generando acciones u omisiones que incrementan la discriminación, entre estas dinámicas se expone la persuasión en algunos casos como por ejemplo en la violencia intrafamiliar es un asunto que se soluciona en la casa, otra sería culpabilizar a la víctima por lo sucedido o ser creadoras del riesgo como por ejemplo la forma en que se viste o salir a la calle sola le aumento las probabilidades de ser víctima, también en cuanto la normalización de la violencia con relación a situaciones como casos en donde el agresor está bajo la influencia de alguna sustancia psicoactiva como el alcohol es normal que sea agresivo, entre otros aspectos verbales que se presentan en las interacciones judiciales e incrementan la revictimización.

En efecto la victimización secundaria refleja de cierta forma la baja calidad, desorganización, disfuncionalidad y poca eficacia del aparato judicial que interviene en los casos para restablecer la vida de la víctima, sin embargo, el resultado es desalentador, ya que se siguen afectando los derechos de las víctimas por parte de los administrativos, la policía, profesionales, entre otros actores del entorno judicial (Varela, et al., 2015; Gutiérrez de Piñeres, et al., 2009).

De esta forma, Mantilla y Avendaño-Prieto (2020) en su investigación resaltan diversos aspectos relacionados con la victimización secundaria o como ellas la designan también como victimización judicial. Las autoras encontraron que los funcionarios muestran cierta inverosimilitud ante lo expuesto por la víctima, baja satisfacción con la atención, una posible rigidez emocional, poca empatía, instalaciones inadecuadas lo que genera poca privacidad, poca información o ausencia de respuestas sobre el proceso y los derechos de las víctimas, inconformidad con la respuesta judicial lo que genera en la

víctima que no ha sido reparada, desconfianza ante la institución y los funcionarios, práctica inadecuada en la atención a víctimas, entre otros tópicos que visibilizan la victimización secundaria en las entidades gubernamentales, ya sea por los funcionarios o por falencias en las instalaciones.

Para Laguna este tipo de victimización se refleja en la cotidianidad en la “la cifra negra de delitos”, que se relaciona a esos casos que no son denunciados, como menciona “algo debe estar sucediendo cuando la víctima es reticente a denunciar y se produce una alta tasa de abandonos en las causas denunciadas” (2006, pp. 114), resaltando de esta forma esas dinámicas entre víctima y aparato judicial, de hecho, la autora menciona que se puede llegar a incrementar los daños psicológicos causados por la primera victimización e interfieren las expectativas de la persona en relación a las instituciones, por otro lado, la autora resalta que la afectación de este tipo de victimización dependerá de las habilidades de afrontamiento de cada persona.

Otros conceptos

Es menester mencionar que a lo largo del desarrollo de la presente investigación se hace relevante aludir otros aspectos involucrados a la investigación con el objetivo de abarcar los diversos aspectos de este para poder llegar a comprender la trayectoria de vida de la participante, su percepción y su realidad.

En relación con lo expuesto se dará inicio con la violencia intrafamiliar, la cual se basa en el abuso de poder por algún miembro de la familia sobre cualquier pariente del núcleo familiar con el objetivo de dominar, someter o controlar a través de agresiones físicas, psicológicas, sexuales, patrimoniales y/o económicas, siendo así una violencia que se puede presentar dentro o fuera del domicilio familiar (Código penal, artículo 229, 2000;

Cámara de Comercio de Bogotá, 2020). Por consiguiente, es un fenómeno que se expresa de diversas formas e influye en los derechos humanos alterando el desarrollo de la sociedad y del proyecto de vida de la víctima, siendo las mujeres, personas con discapacidad, adulto mayor y los niños, niñas, adolescentes y jóvenes los más propensos a sufrir este tipo de violencia, sobre pasando los aspectos de raza, cultura o sexo (Almenares et al, 1999; Velarde, 2011).

Esta violencia conlleva la afectación del sistema familiar de múltiples formas, generando que los miembros de la familia asuman características particulares en relación con el rol de agresor y agredido, lo que implica factores individuales, relacionales, sociales, entre otros que influyen en que la violencia intrafamiliar se mantenga afectando negativamente la salud física y mental del sistema familiar (Flores, 2020), lo que permite un análisis de algunas causales como el bajo control de impulsos por parte del agresor, niveles bajo de comunicación entre el sistema, poca o baja capacidad de resolución de conflictos, antecedentes de violencia en la historia del agresor, abuso de alguna sustancia psicoactiva como el alcohol o drogas, entre otros que se presentan en la violencia intrafamiliar según Martínez y colaboradoras (2016).

Autoras como Aguilera y colaboradoras (2008) mencionan que esta violencia no solo se enmarca en acciones sino también en la omisión que generan daño físico y/o psicológico a otro miembro de la familia, estas autoras resaltan formas pasivas o activas en que se expresa la violencia, por ejemplo en cuanto a los menores de edad la violencia intrafamiliar causa un impacto importante en el desarrollo de cada NNAJ, como formas activas de la violencia se menciona el abuso físico o emocional y en las pasivas se enmarca la omisión de afecto, el abandono, etc; se destaca que la violencia intrafamiliar para las

autoras no implica verla desde solo un punto para generar una intervención focal, sino que este fenómeno se debería de abordar de una forma más amplia donde abarque todos los miembros de la familia y el impacto físico y psicológico que cada uno puede llegar a presentar por la violencia vivida ya que como sistema debe de ser intervenido en conjunto, dado que las personas tienen lazos estrechos que implican expectativas de cuidado, protección, afecto, amor y respeto sin embargo se vive todo lo contrario causando daño por parte de alguno de los miembros unido a las relaciones familiares (Walton & Salazar, 2019).

Dentro de este orden de ideas, la violencia intrafamiliar se divide en (Almenares, 1999; Ley 1257 de 2008; Jaramillo, 2011; Velarde, 2011; Browne y Herbert, 1997 citado por Álvarez, 2012; Walton & Salazar, 2019)

- *Violencia física*, es la más visible debido al daño corporal al que es sometida la víctima, involucra acciones como golpes, patadas, empujones, traumas físicos, entre otras implicaciones.
- *Violencia psicológica*, son todas aquellas acciones u omisiones que afectan el estado mental de la persona, el desarrollo personal y/o la autodeterminación, y va ligada a la anterior violencia, se incluye actos verbales que desacreditan a la víctima, burlas, apodosos ofensivos, rechazo, aislar a la persona de familiares y amigos, ignorar, atacar los sentimientos y emociones, chantaje, humillaciones, etc.
- *Violencia Sexual*, se relaciona con imponer tratos contra la libertad sexual, consiste en doblegar la voluntad de la persona, realizar acciones sexuales sin el consentimiento de la víctima, obligar a ver contenido sexual, la prohibición u

obligación de uso de un método de anticonceptivo, acusar de infidelidad y demás tópicos que involucren la sexualidad en contra de la otra persona.

- *Violencia económica*, es entendida como el control, abuso, privación y/o explotación de los recursos financieros necesarios para la supervivencia económica y personal, puede integrar castigos o recompensas económicas, esconder el dinero, manejar las cuentas, obligar a hacer algo para obtener dinero, quitarle el sueldo y/o impedir que lo gaste en cosas para la misma persona.
- *Violencia patrimonial*, esta se relaciona más en la privación, pérdida, transformación y/o destrucción de objetos adscritos a la víctima, sin importar que sean para el trabajo, documentos personales, bienes, para la necesidad propia, etc.
- *Otras formas de violencia*, estaría como el abandono, negligencia, rechazo y/o fracaso en el cuidado, falta de protección, falta de contacto afectivo y estimulación cognitiva, inatención a los alimentos y vestuario.

Así mismo, según Jaramillo (2011) este tipo de violencia ha sido un fenómeno que ha permeado las sociedades por mucho tiempo lo que implica que cada una haya generado diversas formas de recrearla, justificarla, legitimarla, invisibilizarla, negarla y por lo tanto perpetuarla a lo largo de las generaciones, lo que lleva a que se vea como un problema mucho más allá del núcleo familiar y que se ve permeado por lo sociocultural.

Es menester indicar el ciclo de la violencia expuesto por Lenore Walker (2013) el cual enfatiza en esta violencia ejercida sobre las mujeres por parte de sus parejas, la autora resalta que esta se da de forma cíclica evidenciando tres fases, las cuales se explican a

continuación mencionando lo aportado por la autora y complementando la información con lo expuesto por Delgado et al. (2007):

- *Fase acumulación de tensión:* la presencia de violencia física es en un nivel moderado en donde ocurren bofetadas o pellizcos, y la violencia psicológica está presente de forma controlada; en esta fase la víctima intenta calmar al agresor permitiendo el abuso con el fin de que este mismo no vaya a aumentar, ofreciendo afecto y manteniendo diversas situaciones controladas para apaciguar la tensión que pueda fomentar la violencia, minimiza o naturaliza los actos violentos de su pareja, además puede llegar a culparse por la violencia que está recibiendo y los justifica ya sea con factores internos o externos.
- *Fase de agresión aguda:* la violencia aumenta exponencialmente causando un daño profundo a la víctima, en algunos casos hasta la muerte; en estos momentos de tanta violencia la mujer siente que ese episodio de agresión era inevitable y se resalta el absoluto control que tiene el agresor en estas situaciones, lo que indica que solo él podrá darle fin a esa violencia, por ello la víctima es consciente de que no podrá calmarlo y resistir no es una opción ya que podría empeorar la agresión. Así mismo, se resalta que las mujeres no buscan ayuda instantáneamente, sino que dejan pasar varios días para acudir al sistema de salud, algunas solo lo dejan pasar.
- *Fase de calma y cariño:* esta fase es el final del ciclo de la violencia, y se caracteriza principalmente de que la tensión y la violencia han desaparecido, lo que indica un periodo de tranquilidad, el agresor asume comportamientos cariñosos, afectuosos, pide constantemente el perdón, la mujer crea una ilusión

de felicidad con la idea de que su pareja va a cambiar y resalta todas las cualidades positivas del agresor.

Así mismo hay una dependencia emocional en donde la víctima asume que ella es la única estabilidad que tiene su agresor y la responsable de su bienestar, y el agresor depende del perdón que la mujer le otorga, evidenciando así que ambos tengan pensamientos de que no pueden ser independientes, eso genera que esta fase sea la que más causa daño psicológico en la víctima por la gran cantidad de ilusión e interdependencia. Adicionalmente, esta fase va siendo más corta a medida que el ciclo se va repitiendo hasta un punto en que se elimina y solo quedan las fases anteriores.

Para finalizar el apartado, Vargas (1994) define la percepción inicialmente como un proceso biocultural, esto debido a que se precisa en los estímulos físicos y las sensaciones de las experiencias que son seleccionados y organizados adquiriendo significados social e individualmente, lo que produce una interpretación, reconocimiento, significación y aprendizaje que llevan al individuo a tener unas opiniones o juicios entorno a lo vivido cotidianamente, la autora resalta que estas experiencias pueden ser propias o de personas del entorno que hayan transmitido las mismas modificando los juicios ante esas situaciones, de esa forma se compara las vivencias con los conocimientos ya adquiridos y así se va construyendo dinámicas con el entorno. En este sentido, la autora refleja que la percepción se debe de comprender a partir de la situación histórico-social, esto dado que reconoce el tiempo y espacio donde ocurren las experiencias siendo estas cambiantes, dejando así un significado, opinión y sentido a las mismas y al entorno en general.

Lo anterior permitirá en la presente investigación conocer la percepción que tiene la usuaria con respecto a los trámites de alimentos, custodia y régimen de visitas y si en ese proceso jurídico se vislumbran aspectos del fenómeno a analizar de la victimización secundaria.

ESTADO DEL ARTE

Este apartado contendrá investigaciones relacionadas con las temáticas a estudiar en el presente trabajo de grado, primero se dará a conocer estudios que abordan la percepción de los/as usuarios/as ante los procesos que estén vinculados con instituciones gubernamentales, y en un segundo momento se presentan investigaciones enfocadas en el fenómeno psicojurídico de victimización secundaria. Ambas secciones contarán con estudios a nivel internacional y nacional.

Sección 1: Estudios de percepción de los y las usuarias.

En la revisión documental sobre la temática hasta la fecha, estuvo limitada con estudios relacionados con la percepción, satisfacción o atención de las/os usuarias/os con respecto a los trámites de alimentos, custodia y/o régimen de visitas, sin embargo, se encontró investigaciones que relacionan algunos de esos criterios cuestionados por los/as usuarios/as o funcionarios/as que demandan los servicios de los entes gubernamentales.

INTERNACIONALES

Al investigar la percepción de las personas que se vinculan a diferentes procesos con el sistema jurídico los estudios se han orientado en evaluar la calidad de atención y nivel de satisfacción a raíz del servicio obtenido. Según Asseo (2018) y Sandoval (2020) aspectos relacionados con la atención serían: como la empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, eficiencia, entre otras características que se encaminan a fortalecer los servicios ofrecidos por las instituciones que buscan poder brindar un apoyo, solución y un beneficio, en pro de la satisfacción de las personas, esta última involucra aspectos como la confianza, las expectativas del proceso, conocimientos del profesional, eficiencia, y demás

particularidades que cumplan con las funciones otorgadas tanto al funcionario que atiende a las personas y la institución en general. Estos autores mencionan en sus investigaciones que la percepción de los usuarios que asistían a dichos establecimientos era positiva, es decir la calidad de atención y la satisfacción puntuaban niveles altos.

Así mismo, Álvarez (2020) alude que la percepción de los usuarios ante los procesos llevados a cabo por la comisaria es aceptable, obteniendo niveles altos en la calidad del servicio lo que se traduce a que se generó un servicio eficiente abarcando las necesidades de las personas que se acercaban a la institución solucionando y apoyando los casos en general, esto con lleva a que los/as usuarios/as confíen en el sistema jurídico quedando satisfechos con los servicios ofrecidos, lo que permite que las personas compartan sus experiencias con la comunidad recomendando a la entidad de forma positiva.

A pesar que los anteriores estudios sus resultados fueron positivos en la revisión documental se haya una discrepancia significativa, Vázquez (2021) también aborda los aspectos anteriormente nombrados pero con unos resultados negativos, lo que permite concluir que la entidad donde se realizó el estudio presenta una calidad de atención regular -40% nivel medio-, con una invariabilidad media en cuanto a los aspectos de fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y baja empatía, lo que influye en la satisfacción de los/as usuarios/as evidenciando un 40% en un nivel bajo o en otras palabras una insatisfacción en los servicios ofrecidos, confianza y baja expectativa. Esta percepción refleja aspectos fundamentales en el desarrollo de dicha atención y la percepción ante los servicios ofrecidos por las instituciones, lo cual podría llegar a influir en que se culminen o no los

procesos judiciales ya sea por decisión de las personas por desistir o por inconvenientes administrativos.

NACIONALES

Analizar la percepción a nivel nacional no es tan alejado como en las investigaciones anteriormente nombradas, aspectos relacionados con la atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos por las instituciones son temas que también se evidencian, agregando la percepción de usuarios/as y las percepciones de los funcionarios de las mismas entidades, lo que enriquece las investigaciones ofreciendo perspectivas desde roles diferentes. De acuerdo con Reyes (2020), la percepción de las personas ante procesos en el sistema jurídico abarca el nivel de atención, seguimiento a los procesos y tiempo de respuesta de los funcionarios, el autor detecta que los usuarios tienen una percepción negativa ante los trámites conciliables, siendo estos los más extensos al momento de atender u otorgar citas, además, en cuanto a la percepción de los funcionarios -del ICBF CZ Fusagasugá- afirman que el tiempo es extenso relacionando el retraso en la asignación de citas con el diligenciamiento de un programa institucional, lo que influye en la atención ofrecida a los y las usuarias.

Continuando, Erazo y Piedrahita (2021) mencionan que la percepción de las usuarias ante los procesos se relacionaba con: la importancia de la intervención estatal en casos de violencia en pareja aunque el proceso acarrea obstáculos lo que podría influir en que las mujeres desistan del mismo, la lentitud del tiempo de atención y/o asignación de citas, la extensión de los trámites, la poca garantía de protección ante sus agresores, la baja comprensión en las rutas de atención y principalmente la falta de empatía por parte de los funcionarios que abarcaban los casos; paralelamente la percepción de los funcionarios

corresponde a: inconsistencia en la implementación y cumplimiento de algunas leyes, prestación de servicios como la orientación y apoyo a las víctimas por medio de la escucha activa a través de la entrevista, presencia de estereotipos ante las víctimas, procesos extensos y complejos, falta de capacitación a los funcionarios, percepción de malestar físico y emocional -tristeza, estrés, impotencia, etc- frente a los casos que manejan, lo anterior permite observar que en ambas vivencias -tanto funcionarios como usuarias- perciben fallas en el sistema lo que influye en que los servicios institucionales de alguna forma no sean eficaces.

Con las anteriores investigaciones se observa que en los análisis internacionales tienen altos niveles en cuanto a la atención y satisfacción de las/os usuarias/os a diferencia de las investigaciones nacionales en donde se da cuenta que las percepciones son negativas resaltando falencias en el talento humano y la forma en que se llevan a cabo los procesos en las entidades desgastando a las personas que acuden a las instituciones.

Sección 2: Estudios de victimización secundaria.

En cuanto a la revisión documental sobre el fenómeno de la victimización secundaria se encontró variedad de investigaciones que visibilizan los aspectos de esta en el ámbito jurídico, específicamente las investigaciones se encaminan a situaciones o casos del área penal lo que deja información limitada en cuanto a la victimización secundaria en áreas administrativas.

INTERNACIONALES

La victimización secundaria es un fenómeno muy extenso de investigar, por ello hay indagaciones muy específicas y otras que lo abordan de una forma más amplia, por

ejemplo, Toledano-Buendía (2021) resalta las dificultades que presentan las víctimas mujeres inmigrantes al momento de solicitar ayuda al sistema judicial el cual presenta falencias en los servicios ofrecidos ya que desde un inicio la atención se ve afectada por los límites lingüísticos, ya que son personas que manejan otro idioma al ser extranjeras, esto acarrea consecuencias como: dificultad para acceder a la información, omisión en los servicios, uso de un lenguaje inapropiado y/o incomprensible para la víctima, poca empatía, desistir en el proceso, desconfianza en los funcionarios o la institución, entre otros que revelan una victimización secundaria en estos procesos.

Sin duda analizar este fenómeno implica abarcar diversas temáticas, por eso autoras como Correa & Cervantes (2021) y el autor Juape (2021) mencionan que la victimización va más allá de las múltiples veces en que la víctima debe narrar el hecho que vulnera sus derechos, sino que implica la carencia de protocolos y funcionarios capacitados con enfoque de género, procesos extensos lo que causa en las víctimas desconfianza y disminución de expectativas del sistema, ausencia del acompañamiento adecuado por psicólogos, escasez de refugios para víctimas de violencia, pocas oportunidades para salir del ciclo de violencia, dificultad para asistir a las audiencias y demás procesos por parte de la víctima ya que los horarios interfieren con las responsabilidades laborales o del cuidado de su familia, creencias por parte de los funcionarios de culpabilizar y responsabilizar a las víctimas por la violencia sufrida, entre otros aspectos que podrían desencadenar que las víctimas desistan de los procesos jurídicos a los cuales están vinculadas.

Otra visión la ofrece Montero (2019) quien abarca casos donde las mujeres víctimas de violencia son denunciadas por el presunto incumplimiento en los cuidados de los hijos/as de parte de sus parejas y/o ex parejas, dejando así el escenario donde la víctima

pasa a ser agresora o victimaria, lo que conlleva que el sistema jurídico reproduzca acciones que la revictimizan, entre estas la autora resalta el hecho de que debería ser el Estado el que proteja a estas mujeres por el contrario reitera discursos violentos, juzga a la víctima, transgrede derechos y garantías de las mujeres, adicionalmente, se evidencia que las víctimas no reconocen la violencia que han padecido -por sus parejas o por el sistema judicial- lo que obstruye que estas mujeres reclamen sus derechos, esto demuestra la naturalización de la violencia en la vida de cada una; además, en estos casos se encontró que las narraciones de los hombres tenían más credibilidad, lo que condujo a que en el proceso no se cuestionaran sus relatos, que los encargados del caso, puntualmente los oficiales de la policía intervinieran en beneficio del denunciante para que la víctima cumpliera con las demandas del mismo, en este punto por más que las víctimas comunicaran que estaban sufriendo de violencia no fueron escuchadas, lo que ocasiono fomentar la violencia psicológica en estas mujeres, por último la autora señala que este tipo de denuncias presentan una violencia de género que desencadenan una victimización secundaria no solo por lo anteriormente nombrado sino que también se fortalece por las creencias de los funcionarios ya que estas coinciden con las de los denunciantes en relación al género femenino, el rol de madre, toma de decisiones, etc.

Los estudios anteriormente expuestos han tenido como estudio la población mayor de edad, autores como López (2021), Arantegui (2022) y Reyes et al. (2017) han enfocado sus investigaciones en los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que han padecido la vulneración de sus derechos y han pasado por el sistema judicial en búsqueda de justicia, reparación, protección y garantía de sus derechos. En cuanto a la primera autora resalta que los procesos judiciales no tienen claridad en cuanto a las necesidades de los menores de

edad, se cuestiona constantemente las narraciones de los NNAJ ya que los funcionarios tienen creencias de que por ser menores de edad con poca madurez sus testimonios pueden estar influidos por la fantasía, el engaño, la mentira, entre otros que hacen que estos relatos se subestimen, así mismo aspectos como falta de capacitación a funcionarios, desconocimientos de las afectaciones psicológicas de la víctima por la agresión que vivió, que el menor de edad no solo es víctima sino también es material probatorio en casos de violencia sexual lo que acarrea una revictimización al llevar a cabo procesos poco empáticos, y demás inconvenientes que viven los menores de edad y sus cuidadores en el transcurso de los procesos judiciales los cuales en palabras de la autora “el objetivo fundamental de la intervención judicial debe ser siempre la protección integral de la víctima, y tiene que ser el procedimiento el que se adapte a la víctima y no al revés”.

Siguiendo esta línea, Arantegui (2022) menciona que la percepción que se tienen de los menores de edad en los espacios jurídicos debe cambiar dejando así al NNAJ como una persona que tiene las capacidades suficientes para tomar decisiones, que es agente de su proceso y titular de sus derechos, así mismo en su investigación resalta la cámara de Gesell como un espacio beneficioso para poder abordar las entrevistas con los menores de edad, ya que esta es una área segura y amigable, y no tendría contacto con el victimario, sin embargo, la autora indica que estos espacios no son excluyentes de la victimización secundaria, por lo tanto puntos como tiempos extensos de respuesta entre la solicitud y la realización del procedimiento, el entrevistador no tiene formación en la psicología forense o trabajo social, baja calidad en el trato con los menores de edad, la información que se le ofrece al NNAJ sobre el proceso o las personas que están fuera de la cámara es deficiente o muchas veces incompleta, realizar el proceso dentro de estos espacios no suspende el hecho

de que el juez decida que el relato se repita en las audiencias, entre otras circunstancias que podrían causar una victimización secundaria a los menores de edad y a su sistema familiar.

Adicionalmente, se resalta la creación de diferentes centros de protección de NNA en donde se busca la protección, la garantía y reintegración de los derechos vulnerados a los menores de edad por los delitos de abuso sexual, estos centros tienen diferentes etapas que buscan generar una atención integral no solo a la víctima sino a su sistema familiar evitando principalmente una revictimización durante el proceso legal (Reyes et al., 2017). Inclusive, en algunos espacios los profesionales son conscientes de esa posible victimización secundaria que se puede causar a las personas que acuden a los escenarios jurídicos, por ello se abarcan diferentes estrategias que minimicen los efectos de esta, por ejemplo, antes de las audiencias se les explica a las víctimas el desarrollo de estas, las posibles preguntas y tratos que vaya a recibir y preparar a las personas para afrontar ese contexto (Márquez, 2020).

Por otro lado, Chávez (2021) en su investigación evidencia que el 50% de los profesionales que participaron presentaban actitudes re-victimizantes hacia las víctimas respecto a estereotipos y/o juicios de valor sobre las mismas, además el 17% llegaron a presentar en algunos momentos conductas negativas como el rechazo u ofensivo hacia la víctima. En este orden de ideas, Balseca & Salas (2018) determinan que el 63% de las personas no tenían un adecuado entendimiento sobre los requisitos para el proceso de violencia intrafamiliar, esto inducía a que el 23% de las víctimas quisieran desistir del proceso, adicionalmente los autores resaltan aspectos como procesos extensos, falta de capacitaciones a funcionarios y a la comunidad sobre los trámites judiciales, una

inadecuada orientación a las víctimas, deficiencia en el seguimiento de casos, entre otros que causan que la victimización perdure en el sistema legal.

Para finalizar, cabe mencionar el aporte de Orbegozo (2021) en donde enfatiza que “... a mayor complejidad delictiva y de asistencia e intervención con las víctimas, mayor puede ser la victimización secundaria.” Esto reflejado en delitos de trata de personas y otros delitos, en donde la baja calidad o la omisión en la atención a víctimas puede fomentar el daño ya vivido y de hecho causar uno más grave.

NACIONALES

Las instituciones gubernamentales son espacios en donde se encuentran múltiples realidades; es así como lo expone Rodríguez y Frascica (2015) en su investigación en el ICBF sobre los PARD, en el estudio resaltan los diversos aspectos que influyen en la toma de decisiones en casos de vulneración de derechos de los menores de edad, la importancia del cumplimiento de tiempos establecidos en las leyes y en la preservación del núcleo familiar como ejes centrales en el quehacer de los funcionarios de estas instituciones, adicionalmente, resaltan la importancia de escuchar a los NNAJ involucrados en estas situaciones, sin embargo es en estos puntos donde se encuentran falencias, ya que, en varios procesos la opinión de los NNAJ no son tenidas en cuenta, se debe actuar de forma contraria y/o la realidad de estas familias son divergentes a la de los administrativos de estas entidades lo que podría llegar a causar indolencia y distanciamiento con las víctimas y sus familias.

Presentando de esta forma que los entes gubernativos podrían presentar inexactitudes a la hora de resolver casos de restablecimiento de derechos, Sánchez y

Vásquez (2019) presentan que estas falencias se asocian con la financiación, problemas de infraestructura, tipo de atención, adicionalmente se resalta el poco talento humano en comparación con la cantidad de casos -160.000 casos vs 1.289 defensores- lo que resalta la brecha entre la norma escrita que sirve como guía y las prácticas que se llevan a cabo mostrando una oposición que influye en la atención de los casos como por ejemplo presentar equipos transdisciplinarios incompletos, valoraciones superficiales, déficit en los seguimientos, entre otros puntos que afectan en el restablecimiento de la integridad y derechos de los NNAJ.

En conjunto con lo postulado anteriormente Hernández (2019) resalta que un factor para tener en cuenta es el cumplimiento de la normatividad en cuanto a las funciones de cada institución y administrativo con el fin de no sobrecargar el sistema judicial y de esta forma generar un servicio eficiente a los/as usuarios/as y las otras entidades competentes que abarcan los casos. Por otro lado, el autor resalta que la revictimización se puede producir por la falta de esclarecimiento en cuanto a los exámenes que son necesarios solicitar ante Medicina Legal, ya que se evidencia que estos se incluyen por cumplir un protocolo y que no se informa correctamente a la persona que se le van a realizar esos exámenes y el fin de estos, mostrando una falta en la atención especializada a las víctimas causando una victimización secundaria no solo a los NNAJ sino también a su sistema familiar el cual tuvo que reajustar sus dinámicas para sobrellevar la situación de vulneración de derechos, para finalizar el autor presenta el hecho de que varios entes gubernativos -CTI, ICBF, policía, fiscales, etc.-en su búsqueda por resolver el caso recolecta elementos probatorios que revictimizan a las víctimas en el proceso, además la

presencia de las víctimas en las audiencias donde se presenta ese material recaudado puede causar una victimización secundaria.

Ahora bien, Vásquez (2019) recalca que las instituciones presentan una omisión debido a la diversidad normativa relacionada a la investigación, regulación, prevención y sanción sobre las violencias de género, presentando así una renuencia por parte de los funcionarios a la interpretación y aplicación de la justicia desde una perspectiva de género emitiendo fallos perjudiciales para los derechos de las mujeres o que estos casos son exclusivamente competencia de otras entidades gubernamentales, por ejemplo que la violencia intrafamiliar son competencia solo de Comisaria de Familia o/y juzgados de familias y por ende la Fiscalía General de la Nación no solicita lo necesario para la protección de las víctimas, dejando una omisión clara en cuanto a la aplicación de leyes y el enfoque de género en estos casos, por consecuencia una victimización secundaria por parte del sistema jurídico.

Las investigaciones han tenido diferentes formas de analizar la victimización secundaria, los postulados anteriores se enfocaron en esas falencias institucionales que podrían facilitar causar este tipo de victimización en las personas que acuden al sistema judicial para restablecer sus derechos vulnerados, ahora bien, otras investigaciones se han enfocado en la importancia de generar una atención especializada y eficaz a las víctimas con el fin de minimizar esta victimización secundaria, no significa que vayan por separado, de hecho factores institucionales como de la calidad del servicio prestado van en conjunto y nutren los análisis realizados. Según Mantilla (2015) es relevante detectar aquellas actitudes negativas en la atención a víctimas que conducen a victimizarlas por segunda vez, la autora resalta que se podrían identificar por medio del lenguaje verbal y no verbal -ademanos,

miradas, tono de voz, postura corporal, etc.- que estén presentes en el funcionario e influyen en la atención de la víctima comunicando agrado o desagrado; para ello la autora uso la escala SAMANTO para medir aquellas actitudes de los funcionarios hacia las víctimas, aunque sus resultados evidenciaron bajas actitudes revictimizantes se menciona que pudieron haber sido influidos por la deseabilidad social.

Dentro de este orden de ideas Sánchez (2021) desarrolla su investigación en donde enlaza la percepción de dos mujeres vinculadas a procesos judiciales y la posible victimización secundaria que padecieron en el transcurso, la autora menciona a partir de la percepción de las usuarias que no hubo una reparación o resolución a los casos, que el trato recibido no fue agradable lo que llevo a una de ellas a desistir en el proceso y evitar volver a la comisaria si llegaba a presentar algún inconveniente dejando a la luz la poca confianza en los funcionarios y la institución en general, carencia de protocolos con enfoque de género en la Comisaria de Familia además de falta de capacitaciones en este enfoque, el tiempo de las atenciones es limitado, estereotipos por parte de los funcionarios de culpabilizar a la víctimas por lo que vivieron, la prioridad de los procedimientos antes que las mujeres víctimas, interrupción por parte del funcionario en los relatos, y demás aspectos que resaltan aquellas experiencias, aunque en el estudio una de las usuarias resalto varios aspectos positivos al contrastar con lo narrado por la otra usuaria se evidencia que fueron vivencias totalmente diferentes, pero eso no resta la importancia de aquellos aspectos relacionados con la victimización secundaria que sintió una de las participantes.

En otra línea de investigación se evidencia la victimización secundaria en los procesos jurídicos de casos del conflicto armado que se vive en el territorio Colombiano, en donde las víctimas son diversas, Zuluaga (2021) en su análisis del reclutamiento ilícito, la

salud mental y la revictimización, encuentra que son los NNAJ el grupo más afectado, ya que sus derechos son vulnerados en diversas situaciones a manos de los grupos al margen de la ley, y a esos acontecimientos se le suma una segunda victimización por el sistema judicial que no es garante de la protección de los derechos, la insuficiente articulación institucional, la ineficacia de políticas públicas que garanticen a los menores de edad oportunidades para relacionarse socialmente, y por último, resalta la baja cantidad de profesionales especializados en victimología que puedan generar una atención eficaz a las víctimas del conflicto armado.

De igual forma, Lleras (2019) abarca la restitución de tierras en donde son víctimas familias que fueron despojadas de sus terrenos donde habitaban, lo que acarreo que estas personas perdieran vínculos con su vivienda, comunidad, animales, patrimonio, etc., causando así un sufrimiento por dicha victimización, lo que lleva a las víctimas buscar protección y justicia en el sistema jurídico, en cuanto a este acercamiento, la autora resalta ciertos aspectos que desencadenaron la victimización secundaria en las familias participantes del estudio, uno de los principales está relacionado con el tiempo en el que las personas sufrieron la victimización y el momento en que se busca la restitución de las tierras, esto se debe a la ineficacia de los entes gubernamentales para dar accesibilidad a la justicia, el prolongamiento del proceso, la participación en audiencias relatando varias veces las vivencias re-experimentando lo sucedido, falta de privacidad en la toma de las declaraciones, el gasto económico para trasladarse la víctima de un lugar a otro en búsqueda de la justicia, sentimientos de insatisfacción en las decisiones tomadas en sus casos, falta de escucha por parte de los funcionarios, insuficiencia en la información otorgada sobre el caso, frustración, abandono, desesperanza e impotencia son varios de los

sentimientos de las víctimas que están vinculadas a estos procesos, entre otros aspectos que resaltan la victimización secundaria vivida por estas familias víctimas del conflicto armado y víctimas del Estado.

Este autora también menciona la incredibilidad por parte de los funcionarios ante las narraciones otorgadas por las víctimas sobre sus vivencias en cuanto al despojo y desplazamiento en el conflicto armado, este aspecto también fue encontrado por Lugo-Vivas, et al. (2021) cuando se analizaron casos del Cesar, en donde hubo una inconsistencia al momento de realizar el proceso de restitución de tierras, ya que aparecieron familias de un estrato económico alto declarándose víctimas y reclamando sus territorios, sin embargo la comunidad jornalera que estuvo en esos terrenos por varios años y fueron quienes en verdad sufrieron el despojo y desplazamiento del conflicto armado cuando se acercaron al sistema judicial reclamando sus terrenos los funcionarios mostraron incredibilidad sobre los mismos afectando los procesos de restitución de tierras incluidos en la justicia transicional, evidenciando así una dificultad en el acceso a la justicia, además encontraron en la investigación tópicos como: la poca confianza en las entidades por la falta de garantías, insatisfacción e impunidad, la falta de rutas de atención a la población víctima de este conflicto, entre demás aspectos que expone la victimización secundaria.

MARCO LEGAL

“Para proteger a niños y niñas, las palabras y las argumentaciones jurídicas no alcanzan sino se considera la praxis de la Justicia en las temáticas de infancia.”

López (2021)

Este apartado hace referencia a la normatividad relacionada con el trabajo de grado, entendiendo que estas son la base de la sociedad por ende se da inicio con la normatividad internacional la cual ha ofrecido importantes aspectos para la realización de las leyes posteriormente nombradas, inicialmente se plantea *la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948* en la cual concibe a la familia como el eje fundamental para el desarrollo y bienestar de cada uno de sus miembros principalmente los menores de edad, quienes deben de recibir protección y asistencia suficiente para acoplarse al entorno asumiendo responsabilidades como sujeto activo de la comunidad, también es un punto histórico relacionado con el reconocimiento y protección de los derechos fundamentales (Naciones Unidas, s.f).

En segundo lugar, se muestra *la Declaración de los Derechos del Niño de 1959*, esta fue uno de los primeros documentos en el que alude a los menores de edad resaltando que “por su falta de madurez física y mental, necesita protección y cuidado especiales, incluso la debida protección legal, tanto antes como después del nacimiento...”, partiendo desde lo anterior proclaman diversos aspectos que buscan que los menores de edad disfruten de una infancia feliz, del bienestar, de derechos y libertades, apremia el hecho de que los grupos sociales, familiares y gubernamentales reconozcan los derechos y surja un esfuerzo por su cumplimiento y protección (Humanium, s.f).

Por último pero no menos importante, se indica *la Convención sobre los Derechos del Niño de 1990* en donde se determina que los estados deben establecer medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas para asegurar la protección y bienestar del niño, niña, adolescente y joven sin discriminación alguna, así mismo como el principio de corresponsabilidad que debe surgir en los territorios y el principio del interés superior del niño, resalta los derechos de los menores de edad, deberes de la familia y del Estado, los cuales fueron adoptados por la constitución política de Colombia y el código de infancia y adolescencia mencionadas más adelante (Naciones Unidas, s.f).

En conjunto, la normatividad nacional acogió diversos aspectos de lo anteriormente nombrado, para empezar, está la Constitución Política de Colombia de 1991, comprendida como la norma de normas en nuestro territorio que abarca diversas secciones que buscan garantizar la protección de los derechos, integrar a la comunidad, dar un orden, entre otros aspectos en pro del bienestar social colombiano.

En ese orden de ideas el Capítulo 1 presenta ampliamente los diversos derechos que como ciudadanos se obtienen, entre ellos esta: la vida, la libertad, a recibir la misma protección y trato de las autoridades, a la no discriminación, a tener intimidad personal y familiar, a la paz, a presentar peticiones a las autoridades, al trabajo, al debido proceso, entre otros que son fundamentales social y políticamente.

Continuando el Capítulo 2 resalta aquellos derechos sociales, económicos y culturales, como: el derecho a la familia, a la igualdad, los derechos de los menores de edad y la protección de estos, el derecho a los servicios sanitarios, a tener una vivienda, a la educación, y demás derechos que continúan en el Capítulo 3.

De lo anterior cabe enfatizar en dos principales derechos abordados en la investigación: el derecho al debido proceso y los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes. En cuanto al primero se ubica en el artículo 29 en donde se resalta que es aplicable en acciones tanto judiciales como administrativas, que se rige bajo las leyes vigentes y se expone ante las entidades competentes, así mismo insiste en el derecho a tener una representación legal durante los procesos, y que estos últimos no serán dilatados injustificadamente, por último, alude a la presentación y a la controversia de pruebas. Por otra parte, los derechos de los NNAJ se enmarcan en los siguientes artículos:

1. Artículo 44: como se mencionó anteriormente cita:
 - a. *Los derechos de los menores de edad*: "... la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión ... Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia ... Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás."
 - b. *La protección de esos derechos*: "...Contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos."
 - c. *El principio de corresponsabilidad*: "La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos."

Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores.”

2. Artículo 45: se enfoca en los adolescentes y jóvenes:
 - a. “Tiene derecho a la protección y a la formación integral.”
 - b. “El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.”

Prosiguiendo con los derechos de los menores de edad cabe mencionar la ley 1098 de 2006 por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia, sin duda esta normatividad busca salvaguardar el bienestar de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes tanto de nacionalidad colombiana como de extranjeros que permanezcan en el territorio, fortaleciendo el desarrollo beneficioso de ellos y ellas en un núcleo familiar y comunitario positivo, comprensivo y cariñoso, por ello se resaltan algunos principios de esta ley:

1. Artículo 7. *Protección integral*. Inicialmente se reconoce a los NNAJ como sujetos de derechos, lo que requiere la garantía y protección de estos, lo que conlleva a tener diversas estrategias para la atención y prevención de amenaza o vulneración de dichos derechos, y si es el caso ofrecer la certeza de restablecer los derechos primando así el interés superior del niño.
2. Artículo 8. *Interés superior del NNAJ*. Este principio se fundamenta en “... que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus Derechos Humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes.”

3. Artículo 9: *Prevalencia de los derechos*. En este se menciona que en cualquier trámite, decisión o acto ya sea administrativo o judicial que involucre algún menor de edad se aplicará la normatividad que más favorezca el interés superior del NNAJ.
4. Artículo 10. *Corresponsabilidad*. Aquí se mencionan acciones y actores que permiten garantizar los derechos de los y las menores de edad, entre los actores está la familia, la sociedad y el Estado, quienes deben corresponder al cuidado, atención y protección de los NNAJ.
5. Artículo 11. *Exigibilidad de los derechos*. Se basa en la premisa de que cualquier persona puede exigir el cumplimiento y restablecimientos de los derechos, y del pronto accionar estatal para ser garante, protector y restablecedor de los mismos.

En cuanto a los derechos este código en su Capítulo 2 ofrece un bagaje amplio de los mismos en los que se puede encontrar: el derecho a la vida, a la calidad de la misma y un ambiente sano, integridad personal, al buen trato, a la rehabilitación y resocialización, a la libertad, a la protección ya sea de abandono, explotación, consumo de sustancias psicoactivas, abuso sexual, secuestro, entre otros que amenazan los derechos en sí; está el derecho a tener una familia y a no ser separado de ella cabe especificar que si el núcleo familiar no es garante de los derechos se interpondrá la separación; derecho a los alimentos, custodia y cuidado, a la identidad, al debido proceso, salud, educación, entre otros derechos de los NNAJ.

Retomando los derechos mencionados, se hará hincapié en tres principalmente:

1. Artículo 23. *Custodia y cuidado personal*. Se relaciona con la responsabilidad de los padres de asumir de forma permanente, solidaria y oportuna la custodia del menor de edad para potenciar su desarrollo integral, además, el cuidado se extiende a las demás personas que se relacionan con NNAJ, es decir, la familia, la sociedad, personas pertenecientes a instituciones o representantes legales.
2. Artículo 24. *Derecho a los alimentos*. Corresponde con todos aquellos aspectos vitales para el desarrollo prospero del menor de edad, como lo son: la asistencia médica, habitación, sustento, vestimenta, educación, recreación, etc.
3. Artículo 26. *Derecho al debido proceso*. Este artículo es parecido al ya mencionado al de la CP, adicionando que en éste, se menciona que los NNAJ deben ser escuchados en los procesos a los cuales están vinculados y sus opiniones se tendrán en cuenta para proceder en la toma de decisiones y acciones.

Continuando para fines de la presente investigación se puntualiza ciertos apartados de esta normatividad relacionados a los trámites extraprocesales, como el artículo 82 en donde se describen las funciones del defensor de familia en estos procesos conciliables - custodia, alimentos, etc-, adicionalmente en los Capítulos 4 y 5 se ahondan los procesos de: permisos para salir del país, alimentos, entre otros. Así mismo, la resolución 6707 de 2013 menciona los TAE como aquellos de índole conciliable como los nombrados anteriormente y adicionando el reconocimiento voluntario, formulación de solicitudes ante autoridades competentes y demás.

Por otro lado, se menciona la ley 1361 de 2009 en la cual se prioriza la protección integral de la familia con el objetivo de salvaguardar los integrantes de esta por medio del

desarrollo afectivo, económico, cultural, entre otras herramientas que permitan que la familia sea el núcleo fundamental de la sociedad, lo anterior a partir de unos principios, derechos, deberes, políticas, etc. Acorde con lo anterior se establece algunos delitos contra la familia en donde se integra la violencia intrafamiliar en el código penal en su artículo 229 en donde la tipifica como “el que maltrate física, psíquica o sexualmente a cualquier miembro de su núcleo familiar, incurrirá, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor, en prisión de uno (1) a tres (3) años.”, con fines de la presente investigación es menester mencionar que la violencia intrafamiliar antes de la Ley 1542 de 2012 era un delito querellable, lo que significaba que los asuntos eran conciliables y las persona podían desistir del proceso, debido a dicha ley y a la sentencia C-022 de 2015 esta violencia paso a ser un hecho punible que atenta la armonía del núcleo familiar (Rendón et al, 2019).

Como se pudo observar todas las leyes tienen diversas cosas en común y es que cada una se complementa de la otra siempre buscan el interés superior del niño, la protección y garantía de su desarrollo armonioso en un núcleo familiar y un ambiente beneficioso, donde el Estado establece directrices que permitan todo lo mencionado.

Ahora bien, teniendo en cuenta la ley 1090 de 2006 la cual se encamina en la regulación del quehacer de la carrera de psicología cabe mencionar algunos aspectos del Código Deontológico y Bioético que fueron fundamentales para el presente trabajo de grado, entre ellos, la importancia de mencionarle a la participante que es libre de abandonar la intervención cuando lo desee, el compromiso del secreto profesional con relación a la información recibida por el ejercicio de la profesión, proteger de terceras personas los

datos, entrevistas y demás información registrada en la investigación por medio escrito, electromagnético u otro medio de almacenamiento, adicionalmente, tener presente la responsabilidad del tema, metodología, materiales, análisis y resultados de la investigación así como de la divulgación y uso correcto de la misma, bajo los lineamientos éticos de respeto, dignidad, además de salvaguardar el bienestar y los derechos de la participante.

De manera análoga, se abordan los principios éticos de los psicólogos y código de conducta establecidos por la APA (2017) los cuales son:

- c. *Beneficencia y No maleficencia.* Los profesionales de la psicología reconocen que pueden afectar la vida de las personas de alguna u otra manera por ello, esforzarse por no causar daño o minimizar el mismo en su actuar investigativo, interactivo, relacional o interventivo con las demás personas en pro del bienestar de aquellos con quienes se trabaja.
- d. *Fidelidad y Responsabilidad.* El quehacer de los y las psicólogos tiene de base la confianza que se genera con las personas, y es interpelado por las responsabilidades tanto profesionales y científicas en pro de la sociedad y las diversas comunidades con las que se interacciona, así mismo, el o la profesional establecen roles y cooperan con otros profesionales o instituciones.
- e. *Integridad.* La psicología promueve firmemente en sus profesionales en la ciencia, enseñanza y practica que haya tanto precisión, honestidad como veracidad, si es el caso de que una situación amerite engaño este debe ser éticamente justificable, beneficioso y minimizador de daños,

por ello, se deberá de considerar la consecuencia, la necesidad y la responsabilidad de subsanar cualquier daño o desconfianza causado.

- f. *Justicia.* Los y las profesionales reconocen la importancia de la equidad y la justicia en pro de la garantía y protección de los derechos, ofreciendo que las personas puedan acceder a la psicología y beneficiarse de la misma a través de procesos, procedimientos y servicios de calidad evitando las prácticas injustas.
- g. *Respeto a los Derechos y la Dignidad de las Personas.* El quehacer profesional deberá ser libre de cualquier tipo de discriminación, se respeta la dignidad humana, el valor de las personas, proteger los diversos derechos, la privacidad, la confidencialidad y la autodeterminación de las personas o comunidades.

En cuanto a la confidencialidad APA (2017) menciona que es una obligación del psicólogo que busca salvaguardar la información obtenida o almacenada, esta debe ser aclarada y en mutuo acuerdo al inicio de cualquier relación psicólogo – persona, puede divulgarse la información solo si la persona da el consentimiento de los límites de esa divulgación en consecuencia, la confidencialidad puede llegar a tener algunas limitaciones consagradas en la ley.

En el caso de Colombia la ley 1090 de 2006 en el numeral 5 del artículo 2 declara, Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en

aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Adicionalmente, la APA (2017) también resalta aspectos relacionados con la investigación y publicación, principalmente el uso del consentimiento informado en donde se informa a la participante sobre: 1. el propósito, duración y procedimientos de la investigación; 2. El derecho a negarse o dejar de participar en la investigación; 3. Posibles consecuencias de participar o no de la investigación; 4. Beneficios de la investigación; 5. Límites de la confidencialidad; 6. Datos de contacto por si tienen alguna pregunta en base de la investigación. Así mismo, obtener el consentimiento de la participante antes de realizar algún registro fotográfico o en grabación.

MARCO METODOLÓGICO

“Considerando que la humanidad debe al niño lo mejor que puede darle...”

Declaración de los derechos del Niño, 1959.

Teniendo en cuenta que la presente investigación es encaminada a partir del análisis de la experiencia de la participante vinculada a los TAE y a partir de ello explorar si hay aspectos relacionados al fenómeno de la victimización secundaria, lo que conlleva a posicionarse en una investigación de enfoque cualitativo. Este tipo de investigaciones como lo exponen Cuenya y Ruetti (2010) permiten la comprensión de fenómenos en situaciones específicas cercanas a la cotidianidad, utilizando las descripciones detalladas de la misma como datos de investigación, así mismo, se resaltan que este enfoque no busca generalizar los resultados, ni que se puedan replicar o repetir, sino que se adhiere a las vivencias de los y las participantes.

Consecuentemente la investigación se plantea como un estudio de caso único debido a que se pretende comprender a profundidad la perspectiva de la participante con relación al fenómeno a estudiar (Stake, 1999). Por ello, el método fenomenológico es el que mejor se adapta a la investigación ya que, como lo demuestra Martínez (2004), es un método que permite estudiar las vivencias de las personas con el objetivo de comprender la conducta y cognición de cada una. Por su parte, dicho autor presenta unas etapas y subetapas que permiten cumplir con el estudio; para el presente trabajo de grado se retomarán con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos planteados previamente.

A. Etapa previa la cual se debe enfocar en clarificar los presupuestos que se relacionan con el fenómeno a estudiar, en esta fase encontramos aspectos como los valores,

actitudes, creencias, intereses, conjeturas, presentimientos o hipótesis que podrían llegar a influenciar la investigación.

B. *Etapa descriptiva* busca la descripción del fenómeno lo más auténtica posible evidenciando así la realidad vivida a estudiar, por consiguiente esta etapa se compone de la elección de la técnica más apropiada para la investigación, para fines de la presente se hará uso de la técnica de la *entrevista semiestructurada*, la cual se entiende como un proceso creado o estructurado con anterioridad con el fin de generar preguntas que logren sustraer la mayor información al o la participante que sea entrevistado buscando profundidad en las experiencias vividas por la persona (Trujillo, et al, 2019). Esta entrevista se lleva a cabo por un dialogo constructivo en donde el investigador, aunque tenga preguntas de base tiene la posibilidad o flexibilidad de adaptar o crear nuevas preguntas acorde al dialogo que se esté presentando con él o la entrevistada (Diaz, et al., 2013).

En base a lo anterior, se realizaron dos entrevistas a la participante en donde las preguntas base (Anexo 1) posibilitaron el desarrollo de estas con el fin de sustraer la mayor información del fenómeno a estudiar, antes de llevar a cabo las entrevistas a la participante se le informó sobre los fines de la investigación y se le dio a conocer el consentimiento informado para que sea firmado (Anexo 2) y proseguir con la recolección de la información.

Adicionalmente, en esta etapa se elabora la descripción protocolar que se basa principalmente en describir el fenómeno tal cual se presentó en la entrevista, para entendimiento del lector, es realizar la transcripción de las entrevistas sin omitir o incluir detalles (Anexo 3).

Finalizando, está **la etapa estructural**, la cual se compone por siete fases que se enfocan principalmente en estudiar a profundidad los protocolos realizados en la fase anterior y sus etapas son:

1. **Lectura general de la descripción de cada protocolo:** particularmente se revisa los protocolos para revivir la situación y reflexionar sobre la misma.
2. **Delimitación de las unidades temáticas naturales:** aquí se obtiene las categorías o áreas significativas en los protocolos.
3. **Determinación del tema central que domina cada unidad temática:** en esta fase se eliminan las unidades temáticas que se repiten y se agrupan al tema central al cual pertenecen de esta forma se aclara y elabora el significado en sí, lo anterior se logra integrando la hermenéutica la cual permitirá descubrir aquellos significados.
4. **Expresión del tema central en lenguaje científico:** el investigador después de tener las categorías y los significados que están en un lenguaje coloquial usado por la participante los transformará o expresará en un lenguaje técnico o científico apropiado.
5. **Integración de todos los temas centrales en una estructura particular descriptiva:** en este punto el investigador realiza un análisis de lo que se encontró en los protocolos generando una estructura en donde las categorías conforman un todo completo, cuales de ellas si se sustraen afectan la estructura y cuales son innecesarias.
6. **Integración de todas las estructuras particulares en una estructura general:** el investigador parte de unir aquellas categorías que se dieron en la

individualidad para identificar y describir la universalidad del fenómeno estudiado.

- En esta fase se realizará una triangulación de la información encontrada en las entrevistas, encontrando divergencias o convergencias entre las narraciones y los marcos teóricos en base al fenómeno investigado.

7. **Entrevista final con los sujetos estudiados:** en esta fase se realiza una retroalimentación a las personas que participaron en la investigación en cuanto a resultados de esta.

- Para la presente investigación se dio al finalizar completamente el proceso de investigación y entrega del proyecto, en donde se entrega un documento concerniente a: conceptos y aspectos relacionados a la victimización secundaria, tipos de violencia y ciclo de violencia esto con el fin de visibilizar la investigación y prevenir tanto la victimización primaria y la secundaria.

Es menester mencionar dos cosas, en primera instancia para el análisis de los protocolos se utiliza el software Atlas.Ti que permite la organización, análisis e interpretación de la información en investigaciones principalmente cualitativas ya que proporciona elementos digitales para codificar, aprovechar, contrastar y comparar la información (Universidad de Antioquia, 2020); y en segundo lugar, en la presente investigación se dio a cabalidad las fases presentadas anteriormente sin modificación u omisión de alguna.

En la presente investigación la participación se configura a partir de un muestreo intencional o selectivo, como lo expone Bonilla y Rodríguez (2005) el cual busca informantes que tengan un conocimiento o vivencia amplia sobre el fenómeno a estudiar, a partir de la estrategia de bola de nieve en donde se solicita a las personas identificar otras personas que encajen en la investigación (Fossey, et al., 2002, citado en Bonilla y Rodríguez, 2005).

Por lo anterior, los criterios de selección tenidos en cuenta son los siguientes:

- Usuaría de entidades gubernativas que haya estado vinculada a los trámites de alimentos, custodia y régimen de visitas dentro de un proceso penal.
- Usuaría que haya establecido los acuerdos por medio de la conciliación.
- Tener disponibilidad y voluntariedad

RESULTADOS

“Es imperioso que el paso por la Justicia deje de ser una carrera de obstáculos para los niños, las niñas y sus cuidadores.”

López (2021).

En el presente apartado se observa los fragmentos de la entrevista también entendidos por Martínez (2004) como la descripción protocolar realizados a partir de las entrevistas semiestructuradas que se le hicieron a la participante, presentando las unidades temáticas restantes después del exhaustivo análisis en el programa Atlas.ti, obteniendo dos estructuras particulares clasificadas como categoría 1: victimización primaria y categoría 2: victimización secundaria que describen el fenómeno estudiado en la presente investigación, y por último, se presenta otros hallazgos encontrados en el análisis de las entrevistas, que si bien no hacen parte del fenómeno investigado resultan importantes para comprender la construcción de la realidad de la participante; las dos primeras partes cuentan con unas figuras que presentan las subestructuras/subcategorías que integran cada categoría.

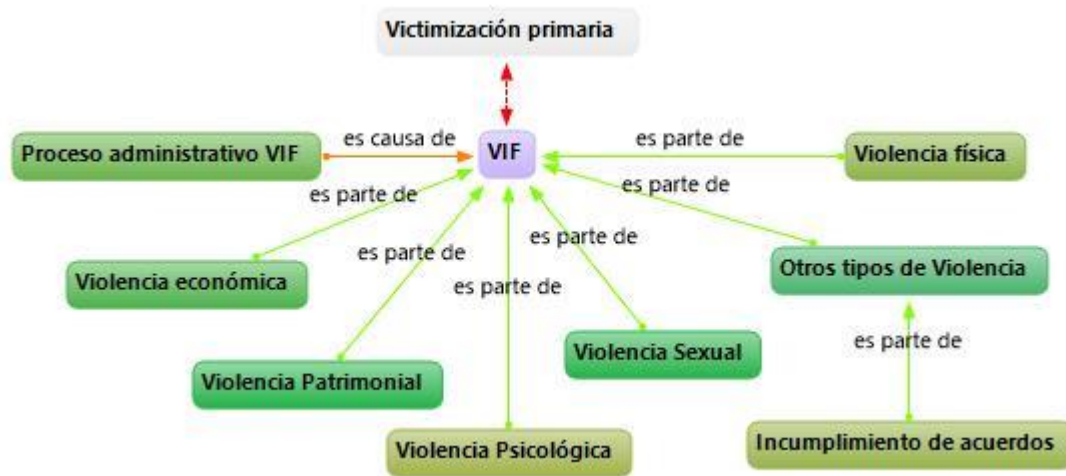
Categoría 1: Victimización primaria.

En esta primera sección, se abordan los hechos que llevaron a la participante a tener un vínculo con el sistema judicial conociendo desde su narración el hecho victimizante de *violencia intrafamiliar*, sufrida por parte de su pareja con relación a ciertos aspectos que vivió tales como dinámicas conflictivas de pareja, falta de comunicación, agresiones físicas que incluyeron en su momento a otros integrantes de la familia, etc, y que aún sigue viviendo como las secuelas de la violencia, agresiones verbales por parte de su expareja, entre otras que se han mantenido en el tiempo; en la Figura 1 se puede observar la categoría de victimización primaria y aquellas subcategorías que la integran relacionadas a

la violencia intrafamiliar -VIF- y el proceso administrativo que se llevó a cabo con la misma.

Figura 1

Categoría de victimización primaria y los códigos que la integran



Nota: elaboración propia en el programa Atlas.ti.

Cabe resaltar que en varios momentos de la entrevista la participante alude a situaciones referentes a la victimización, sin embargo, en el análisis se sustraen aquellas unidades temáticas relevantes para comprender e identificar de una forma adecuada la categoría y enriquecer la interpretación de esas experiencias.

En las vivencias de la participante se observa la violencia intrafamiliar que vivenció por un tiempo extenso por parte de su pareja en ese entonces, presentando la violencia física, psicológica y económica, esto se puede reconocer cuando menciona *“yo tuve un proceso con el papá de mi hijo, él me pegó mucho tiempo a mí y yo me quedé callada porque yo me fui a vivir con él y prácticamente yo trabajaba, yo era la que aportaba la*

plata, pero ya después cuando se supo la condición de discapacidad de Jonathan a mí me tocó decidir entre trabajar o estudiar, o mirar que hacía y pues, y cuando la plata se acabó todo ya el proceso fue más difícil, ya las cosas empezaron mal, empezó agredirme, empezó a tratarme mal, y pues yo me quedé callada mucho tiempo, mucho tiempo.”

Adicionalmente, se evidencia que la progenitora era quien asumía los gastos económicos del hogar y mantenía ese vínculo con la idea de cambio por parte del agresor, esto se evidencia cuando alude a *“uno cree que con esa persona que está y que está viviendo y que tuvo un hijo es lo máximo y no, uno se desilusiona totalmente, se desilusionan, aunque nosotros no vivimos un tiempo, pero nunca ... nunca construimos como esa familia ... como le digo yo, yo trabajaba y trabajaba y él se iba y no no trabajaba ni nada y ya cuando a él le tocó ponerse a trabajar y responder fue cuando empezaron los problemas”*.

El impacto de la violencia psicológica en relación al miedo hacia su agresor, el miedo a denunciar y dar a conocer sus vivencias, la constante esperanza de que va a cambiar el agresor, culpabilizarse de las conductas violentas, son aspectos que se reflejan cuando la participante menciona *“yo me demoré mucho en hacer las demandas y las denuncias y creo que es el peor error que uno comete, esperar y esperar y pretender que la pareja o la persona que lo agrede a uno cambie, yo me demoré mucho por miedo, por el qué dirán, porque uno cree que esa persona de pronto en un momento de rabia lo hizo y no definitivamente el que le pega o el agresor nunca va a cambiar” [...] “el señor ese siempre ha sido muy agresivo, muy (pausa) agresivo ... yo le tenía mucho miedo a él la verdad sí, le tenía ya miedo, y o sea, de tristeza, desconsuelo, de miedo (pausa) de pensar que uno se siente culpable de que uno es el culpable de que de pronto a esa persona uno no le (pausa)*

servió (pausa) como esa persona esperaba, uno se siente culpable ... y esa era la imagen y la (pausa) la sensación que yo tenía de que yo era la mala”.

Al mismo tiempo, se refleja que la violencia física fue persistente hasta el punto en que la participante no solo presenta un miedo constante hacia su agresor, afectaciones psicológicas y físicas, sino que también responde con violencia, dicho en palabras de la participante, *“yo tenía morada toda la cara”[...] “esa persona me agredió muchas veces hasta que me desvió el tabique y ya yo vi sangre, y también eh uno se vuelve violento porque uno también ya se cansa y pues tiene que sacar alguna forma o un mecanismo y defenderse, eh mm yo cogí un arma corto punzante y yo me aterré hasta yo misma de la reacción que uno tiene y me sorprendí porque pues nunca he sido una persona violenta, pero siiii ya denuncié, porque yo ya no me aguantaba más”*

De hecho, esa violencia no se desencadenó por solo la intimidación que generaba el agresor sino que fue una acumulación de diversos factores, *“a mí me afectó mucho porque es que trabajar, estudiar y uno en la vida no está preparado para ser papá y mucho menos de una persona con discapacidad; yo después ya alguna vez saqué valentía y una vez ya las cosas se pusieron más agresivas y yo también me volví agresiva, yo casi le entierro un cuchillo al papá de él” [...]* *“ya las cosas no funcionaban, ya no, ya no es igual eh ya había agresiones y agresiones, y como que uno ya no aguanta, hay un momento en el que uno dice ya no más”*. Así mismo, la participante alude que esa violencia traspasa a otros integrantes de la familia, esto debido a la siguiente vivencia, *“José (pareja de la participante) estaba ahí y me iba pegar, mi madre se metió eh (pausa) obviamente pues yo también ahí reaccioné y José le iba a pegar a mi madre, mis hermanas reaccionaron, o sea*

eh eso, eso fue lo que más me dio a mi temor” [...] “yo no hallaba sí coger y defender a Jonathan, a mi madre, eso para mí fue muy muy muy muy traumático, demasiado.”

Como producto de las vivencias relacionadas a dichas situaciones la participante accede al sistema jurídico para poner la respectiva denuncia de violencia intrafamiliar. En el marco de la atención de la misma, se lleva a cabo por parte de la entidad administrativa trámites extraprocesales para el establecimiento de la cuota de alimentos, custodia y régimen de visitas *“Ahí en ese momento empezó lo de alimentos, sí porque que es que él no colaboraba, prácticamente era yo la que trabajaba”[...] “Pues eso se hizo ahí mismo entre el Convenio que se hizo de conciliación por la comisaría, igual quedó establecido que prácticamente yo me hacía cargo de Jonathan, con el papá haciendo visitas y haciendo apoyos y haciendo los aportes económicos, pero vuelvo e insisto él nunca ha cumplido, no se ha cumplido, eso no se ha cumplido”*. A este punto es fundamental indicar que en la fecha cuando la participante estuvo inmersa en este proceso los asuntos de violencia intrafamiliar eran querellables, lo que permitía realizar conciliaciones y si la persona decidía retirar la denuncia podía hacerlo, y ambos escenarios sucedieron en este caso; la participante menciona que en las conciliaciones *“la psicóloga nos explicaba que hiciéramos ... charlas que habláramos como pareja, eso nos indicaba ... como que le dan a uno unas pautas, y como que le ayudan a aclarar los temas de todo lo que uno tiene, como que, lo orientan un poco en la parte de (pausa) digamos de no dejarse agredir, de no dejarse pelear, de hablar, de hablar, eh, pero pues nunca hubo como ese compromiso de parte de él.”* Así mismo, resalta que la decisión de retirar la denuncia *“pues yo la quité porque supuestamente eso iba avanzando y avanzando, y el papá de Jonathan ya tenía el proceso por fiscalía y supuestamente ya iba a entrar a trabajar a una empresa ... él*

prometió que iba a trabajar y me iba a dar plata, y (pausa) pues necesitaba que no tuviera ninguna demanda ni nada, y pues yo por buena gente, esperando que si cumpliera después de tantas agresiones y tantas cosas” [...] “yo había concertado de que la retiraba, para que le dieran trabajo para que él me pasara plata, pero nunca cumplió tampoco, o sea comete uno más errores”.

Adicional a lo descrito en el presente documento, se manifiestan otras formas de violencia cuando el progenitor no cumple con los acuerdos de cuidado, esto debido a que la participante es reiterativa en el incumplimiento de la cuota alimentaria y demás aspectos relacionados a su hijo “A él le fijaron doscientos (pausa) setenta mil creo y tres mudas de ropa, y créame, créame que sagradamente no le ha dado ropa a mi hijo”[...] “hicimos como un acuerdo de que él me pasaba plata y si entraba a trabajar, pero créame que es como muy difícil, no cumple”, “se establecieron algunos acuerdos, pero esos acuerdos no se han cumplido, económicos, de cuidado, de responsabilidad, de muda de ropas, de rehabilitación, de educación, eso no se ha cumplido”, “los logros y todo lo que tiene mi hijo se los celebro solo yo, él nunca se ha enterado de eso, nunca se ha enterado, y yo digo que él no es papá, él no es papá, él viene por ahí lo visita y ya, siempre está ocupado, siempre anda de mal genio”. Lo expresado pone en evidencia un malestar en la familia “el papá de Jonathan se fue, se fue a vivir con otra persona, se fue, se largó, me dejó endeudada y él se fue”.

Cabe destacar que pasado el tiempo prevalece algunos conflictos entre los progenitores reflejados cuando la participante menciona, “él es demasiado agresivo todavía ... él viene por ahí, es que él cree que yo todavía soy la empleada de él porque sí, es una persona demasiado agresiva”, “él siempre viene aquí a agredir, a gritar, a tratarme

mal por teléfono y dice que yo también lo trato mal, o sea no hay, definitivamente no hay comunicación.”, y el miedo persiste ya que la participante en el momento de la entrevista menciona la importancia de tener una medida de protección, *“voy a pedir medida de protección policía, porque yo sé que las cosas y también por miedo ... por miedo”, “la medida de protección policiva para mí eso es fundamental yo sé, yo sé que eso para mí es importante”*.

Lo anterior se asocia a las consecuencias o secuelas de la violencia que vivió y se mantiene, por ello la participante refleja esta secuela psicológica cuando menciona, *“dejar que otra persona lo maltrate a uno y sobre todo tenerle miedo tanto tiempo es difícil”, “aunque el miedo es difícil de borrar, difícil de quitar, difícil de borrarlo de la cabeza, porque él me pegó mucho tiempo.”* Lo que se evidencia con la consecuencia que dejó la violencia física *“yo tengo desviado el tabique a raíz de la violencia intrafamiliar, yo utilizó un aparato que se llama CPAP para respirar por la noche”*, y no solo esa, la participante menciona que a raíz de la violencia en la que estuvo involucrados otros miembros de la familia -la madre y hermanas- tuvo un fuerte dolor de cabeza por el estrés el cual lo vivencia en la actualidad, *“Uy terrible, eso fue terrible una cosa y todavía yo siento que esa vez a mí me dolió la cabeza aquí (se toca el derecho de la cabeza) terrible a mí me queda como una picada a la cabeza y una cosa y pumm, y ahoritica por lo menos que yo me estrese o tenga alguna cosa fuerte vuelve y me da eso”*.

Por último, las narraciones dan cuenta de las características del fenómeno, de tal forma que permiten la identificación e interpretación de la experiencia expuesta por la participante que hacen parte de la victimización primaria y sus posibles secuelas hoy en día. Es importante mencionar que los tipos de violencia patrimonial y sexual no se evidenciaron

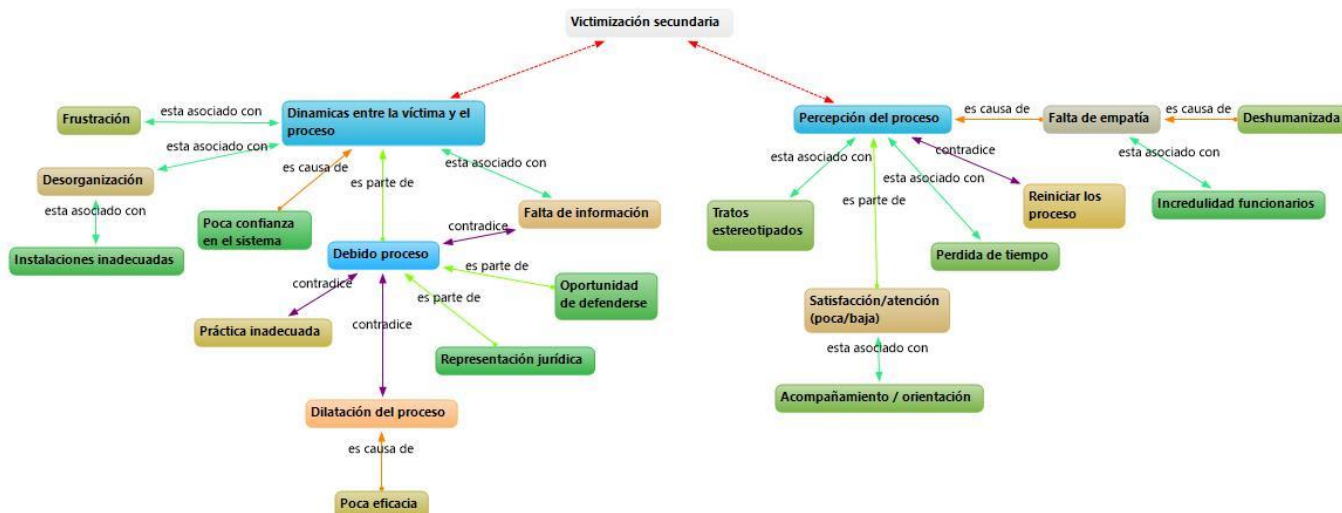
en los protocolos por ello no aparecen resultados sobre las mismas, sin embargo, se dejaron como subcategorías ya que hacen parte de los tipos de violencia intrafamiliar.

Categoría 2: Victimización secundaria

Con relación a esta segunda sección, la participante estuvo vinculada al trámite jurídico por la violencia intrafamiliar lo que generó que emergiera una secuencia de procesos como relacionarse a procesos administrativos asociados al establecimiento de la cuota alimentaria, custodia y régimen de visitas, y un presunto maltrato infantil, por lo que en este apartado se presenta aquellos aspectos relacionados a la victimización encontrada en las vivencias de la participante cuando estuvo vinculada en esos procesos. En la Figura 2 se observan las subcategorías de dinámicas entre la víctima y el proceso, y percepción de este último, que recogen múltiples aspectos que permitirán distinguir la victimización secundaria en el abordaje que se realizó por el equipo interdisciplinar y jurídico a los mismos.

Figura 2.

Categoría de victimización secundaria y los códigos que la integran



Nota: elaboración propia en el programa Atlas.ti.

El acercamiento a las instituciones para poner en conocimiento situaciones de vulneración de derechos puede generar dudas e inquietudes a las personas debido al desconocimiento que se tiene sobre los procesos y el transcurso de estos, con relación a ello, en el siguiente fragmento la participante indica, *“fue una cosa muy desagradable, porqué, eh (pausa) primero que todo uno va con miedo, va con miedo y va con eh prevención de que le puede pasar, de que le pueden decir de que uno no denuncia a tiempo eh uno está indeciso si sí o no hacerla eh y yo, siempre en todos los casos tuve miedo”*, por consiguiente, se esperaría que los servicios prestados por las entidades logran abordar todas aquellas dudas e inquietudes que pueden surgir, generando confianza y protección ante las situaciones, por el contrario, de acuerdo a lo expuesto por la usuaria, ella se encuentra con funcionarios poco empáticos y tratos estereotipados lo que influye en el desencadenamiento de sentimientos de arrepentimiento al de haber iniciado con el proceso, *“yo entré allá y el Comisario me miró como si yo fuera peor que un traficante o algo así”* *“Terrible, terrible a mí me pareció que (pausa) yo fui tratada muy mal muy mal como si fuera una delincuente, como si fuera eh (pausa) maltratadora, como si fuera, uy si*

horrible, la verdad, eso fue lo que no me volvió a permitir o decidir acercarme otra vez allá, Terrible, terrible “*Fue muy desagradable también porque eh (pausa) Lo juzgan a uno lo juzgan a uno sin ni siquiera saber las cosas y ya asumen que las cosas eh (pausa), o sea, todo el mundo que está ahí juzgan y juzgan sin saber*”,

Por otro lado, la usuaria refleja cierto nivel de rechazo al recordar todas esas vivencias “*Horrible también, es que a mi casi no me gusta revivir esas historias, horrible porque pues lo evalúan a uno, le dicen, vuelvo y digo suena feo, pero, aunque no lo dicen a uno las cosas, como que se nota que eh (pausa) de pronto no hay profesionalismo porque todo el mundo como que a esa vieja le cascaron otra vez en la jeta (pausa). Si me hago entender.*”; lo que se asocia a esa falta de privacidad en las instalaciones ya que la participante menciona “*todo el mundo me miró a mí cómo está mamá, fue la mamá que le pego que lo mató, qué mejor dicho ... Fue terrible, eso fue muy terrible para mí*”, “*Ay horrible, horrible, horrible, horrible porque yo tenía morada toda la cara, todo el mundo lo mira una vez, a esta vieja le pegaron en la jeta, horrible, si me hago entender es horrible, es horrible y ni por más que uno se ponga gafas y siempre uno tiende a esconderse*”.

Ahora bien, estos procesos deben estar acordes y garantizar el derecho al debido proceso, lo que implica primero que todo se desarrollará de manera rápida y ágil, no obstante la participante refleja una dilatación en diversas ocasiones “*esos procesos son muy cansones, muy lentos*”, “*es un proceso que es muy engorroso por las comisarías*” reflejando la principal percepción ante los trámites a los cuales estaba vinculada, lo que influye en que presente la sensación de que se está perdiendo el tiempo “*eso es demasiado perder el tiempo a mí me citaba la trabajadora social por decir hoy algo a las diez, espere*

dos, tres horas ahí y después, cuando ya dos tres horas espere, me decía ... la trabajadora social no alcanzó porque hoy le pasaron cinco casos más, esa me la hicieron dos, tres veces y no yo me canse, y la verdad, yo me cansé de ir”, en esa misma línea el servicio de atención ofrecido en dichas instituciones puede llegar a ser extenso no solo cuando la participante asistía a las oficinas sino también se relaciona con la organización en la asignación de citas necesarias dentro de los trámites *“eso debe ser más agilidad, más ágil y más pronto, porque una cita la dan por allá a los ocho, cuatro, seis meses ... las citas más bien son muy eh (pausa) a largo plazo o sea son, por ejemplo, hoy dan la psicología y a los 2 o 3 meses dan al trabajo social, muy demorada, muy demorada, me parece a mí que son muy demoradas y pues uno se cansa de hacer esos procesos”*, dicha experiencia desencadena en la participante un sensación de arrepentimiento por el hecho de haber iniciado el proceso *“es muy demorado y a veces no solucionaban las cosas y uno se cansa de hacer todos esos trámites, se cansa de hacer todo eso y ya no vuelve, y eso queda así, eso queda así”*, *“Y pues yo digo que los procesos de comisaria son demorados, demorados, demorados y son muy engorrosos, y la verdad no investigan, pues en mi caso, no sé, no investigan bien”*.

Sumado a lo anterior, el trato por parte de los funcionarios, la frustración, la percepción de perder el tiempo y que se arrepienta de iniciar los procesos implicando y surgiendo en la usuaria sensaciones de disgusto, *“Ay horrible también (risas) no me gustaba ir, a mí no me gustaba ir, no, me parece muy desagradable, muy desagradable”*, *“Sí, como los gestos, la actitud de la misma gente, ay eso es horrible es que por eso es que uno a veces no asiste a esas cosas, porque lo juzgan y vuelven y le dicen a uno otra vez, ay horrible, horrible, yo pienso que por eso a veces uno no denuncia y se queda callado*

(pausa), porque no hay profesionalismo (pausa) manejar esa situación y pues uno no está preparado tampoco para eso, uno no está preparado para nada de eso”. De modo que, dentro de estos procesos existe la necesidad de una orientación y acompañamiento a las personas con el fin de poder apoyar y ofrecer información aclarando las dudas e inquietudes que puedan presentar alrededor del proceso al cual están vinculadas, no obstante la usuaria en el siguiente fragmento indica, “Ay eso es muy cansón, eso es muy cansón y muy (pausa) como le explico uno no está preparado para esos procesos, uno no está preparado para ver esas cosas, yo pienso que ahí debe de haber mucha ayuda, por lo menos a uno lo mandan para medicina legal le orientan, decirle a ella le van a hacer esto, ya le van a hacer esto, eso es muy, muy difícil, a mí eso me pareció muy difícil, a Jonathan lo mandaron a medicina legal; y nunca explicaron ni nadie, y ni siquiera lo dejan hablar a uno, no le dejan defenderse, van haciendo las cosas, van asumiendo que uno es el malo que uno es el que, o sea asumen cosas que no son, no le dejan a uno respirar por decirlo de alguna forma. Eso yo pienso que hay que modernizarlo, valorarlo, evaluarlo y hay que orientar sobre todo hay que orientar” “nos hicieron un poco de cosas ahí que, en su momento, con todo el respeto y le soy sincera, me parecieron horribles”, “yo no recibí la orientación correcta, era muy engorroso, lo que yo le digo, era muy demorado, muy demorado” “No, no hubo claridad, ¡no! No hubo claridad y realmente por eso fue que yo no seguí en esas cosas porque es que eh no, no hubo claridad y no”.

Lo expuesto se asocia a los derechos que tiene la víctima dentro de estos procesos, como lo es el derecho a ser informada, el derecho a defenderse, a una representación jurídica, a la participación y protección, por el contrario, la usuaria desde su experiencia menciona lo siguiente, “Me dio mucha rabia con el Comisario porque me dijo firme, y le

dije no, yo no puedo firmar, yo no puedo firmar porque primero tengo que leer lo que voy a firmar, eh me dijo cómo así, y le dije sí yo tengo que firmar no lo firmo porque hay todo lo que dice es mentira, me dijo o sea que usted está muy alevosa, está muy no sé qué, y le dije pues no alevosa, pero sí sé a qué tengo derecho (pausa) me dijo ¿va a firmar? Le dije no voy a firmar (pausa) ... si quiere espóseme haga algo, pero no le voy a firmar porque yo tengo derecho ya, o le firmo y llamo a mi abogada, que ya para que se presente acá, pero yo no me voy a dejar amedrentar, le dije yo tal vez, eh, yo no tenía abogada (risa) la verdad no, me las daba de valiente y él me dijo entonces que hacemos, le dije no cambie y modifique, también escuché mi versión”[...] “él a mí me trató muy muy mal, muy mal, el comisario ni siquiera me dejó hablar, nada me dijo firme acá, firme acá firme acá varias veces, y yo le dije no yo no firmo así, o sea fue desagradable el trato” “Una persona muy, eh (pausa), valiente que yo la llamé, ella fue la que me ayudó en ese proceso la verdad ella fue la que me ayudó porque o sino yo hubiera quedado como la mala, la perversa” “y ni siquiera lo dejan hablar a uno no le dejan defenderse, van haciendo las cosas, van asumiendo que uno es el malo que uno es el que, o sea asumen cosas que no son”.

Lo anterior, implica desde la percepción de la usuaria que estos procesos son poco eficaces ya sea por los pocos funcionarios a cargo, las rutas de atención a los usuarios poco claras, la falta de empatía y el poco acompañamiento u orientación ofrecida a la usuaria, esto se ve reflejado cuando menciona “*Primero que todo digamos que no hay una ruta establecida, no hay una ruta, no hay claridad, porque pues el vigilante es el primero que atiende y uno le dice al vigilante o a la persona de seguridad, voy a hacer una denuncia eh, fue muy desagradable, tiene que venir en el horario, tiene que venir con su Cédula y le dan a uno (pausa) eh un formulario la persona que me parece que no es la indicada el celador*

no le dejan acceso a una secretaria, a una persona profesional que le dé a uno claridad en el tema. Y después eh vuelve uno y con los papeles, mucha tramitología ... llevar digamos algo de medicina legal, si es el caso. Eh, se demoran en recibir la denuncia, a mí me tocó esperar esa vez como 3 horas, tres horas y media, eh, porque había muchos casos, me parece que hay muy poco eh servicio para los casos que hay ... Me parece también que le falta (pausa) agilidad y conocimiento a las personas que reciben esas denuncias, o sea agilidad en el sentido de que hay demasiados casos, hay muchos casos y también hay desconocimiento en el caso, por ejemplo, de violencia para una persona cuidadora o de una persona con discapacidad. O sea, pienso yo que uno tiene que tener más protección”, “eso fue tan (pausa) Demorado y tan traumático (pausa) Y sobre sobre todo lo demorado que digamos que nunca hubo claridad en el tema si me hago entender, nunca hubo claridad, nunca”.

Reflejando que el acercamiento de las personas a las instituciones gubernamentales implican algunas falencias en los procesos, según la usuaria “*debería haber más trabajadoras sociales, más psicólogas y pienso ... que los proceso se agilicen muchísimo más, que se agilicen, y también pienso que una cosa muy importante, muy importante, (pausa) que se empiece a hacer tareas de sensibilización de (pausa) como llamar humanización”*, la progenitora también menciona la importancia de que este acompañamiento no solo sea a los usuarios sino a los integrantes de la familia “*debe haber asesoría jurídicas también en las comisarías pero rápida no tan larga, debe haber (pausa) procesos de psicología para los hijos, sobre todo (pausa) para los hijos porque en últimas los hijos son los más afectados”* además de que se tengan en cuenta en los procesos los demás deberes que las personas deben cumplir con respecto a su vida y por ello la

necesidad de que se agilicen los mismos, por ejemplo la usuaria menciona *“muy demorado y uno iba a hacer una solicitud o algo, a veces yo lo dejaba solo en la casa y pues obviamente tenía que regresarme rápido”*, *“había espacios en el que yo no podía ir también, a mí me toco pasar una vez creo que 2 cartas, porque Jonathan se enfermaba, a veces, una vez fui yo y habían cancelado la cita, no me llamaron ... ni nada, cancelaron la diligencia decían ellos, ah yo me canse de ir, yo no volví más, yo me canse”*, *“uno se cansa porque toca trabajar, toca llevar al chico a terapia, toca llevarlo al médico, toca seguir los procesos a veces lo hospitalizaban entonces, pues uno no puede seguir ahí haciendo eso”*, *“Me causó muchísima (pausa) Agotamiento, el que yo tenía terapias ... estaba en una cosa y en otra y asistir a eso, la verdad en su momento de pronto no le vi la mejor, la mejor, la mejor cosa que yo busque fue en ese momento fue buscar trabajar”*.

Por otro lado, las expectativas y objetivos de estos trámites es que se logre restablecer de alguna forma la vida de las personas que han sufrido algún daño y/o generar procesos que aporten soluciones para evitar que las situaciones conflictivas escalen a otras instancias más complejas de resolver, no obstante, la usuaria repetidamente menciona que son ineficaces *“es muy demorado y a veces no solucionaban las cosas y uno se cansa de hacer todos esos trámites, se cansa de hacer todo eso y ya no vuelve, y eso queda así, eso queda así”*, *“a nosotros nos hicieron ahí una cosa de conciliación nos volvimos al apartamento, pero esas cosas no funcionaban”* *“Pues siempre quisieron que como que conciliáramos, habláramos y que miráramos como se arreglaba, que miráramos la opción de (pausa) llegar a acuerdos, pero pues como él nunca iba ... entonces nunca se pudieron llegar a realizar los acuerdos, ni nada y pues que tocó hacer Marina asuma todo, Marina reviente, haga, asuma y haga de alguna forma saque la solución y busque la solución”*,

“Citaban otra vez y citaban otra vez, y pues yo hablaba con la persona encargada, pero pues se citaban y no se llega a ningún acuerdo ni nada”, “Yo me cansé, igual yo también tuve otras actividades y toco empezar a solucionar la parte económica, la parte de terapias y pues eh solucionar sobre todo la, qué le digo yo, la parte que me tocaba asumir a mi sola el cuidado de Jonathan porque ya no se podía hacer nada más”.

Como es de esperarse, los usuarios inmersos en dichos procesos generan ciertas expectativas con relación a los servicios de atención ofrecida por los funcionarios que hacen parte de las entidades gubernamentales, sin embargo, en este caso la participante menciona que los funcionarios *“Deberían ser (pausa). Amables, con conocimientos, orientadores, con corazón, con amor”*, sin embargo, también resalta que esto puede estar influenciado por la carga laboral que obstaculiza un buen trato de parte de estos *“también les toca muy duro yo insisto que debería de haber más gente ... y no es fácil también a veces eh (pausa), tener tanto trabajo y no poder a veces hacer nada hay que también ponerse en los zapatos de ellos, hay mucho trabajo y por eso insisto que debería de haber más profesional”*, de igual forma la usuaria genera una reflexión en cuanto a estos procesos y menciona *“yo insisto que eso debe ser integral, o sea que es integral que por ejemplo, dan la cita de trabajo social a las 8, la de psicología a las 9 y la otra a las 10, debe ser complementario también con el trabajo del (pausa) en ese caso del Comisario de familia, de la persona que corresponde, o sea hacer las citas el mismo día pienso yo que es una solución” “que agilicen los trámites ... que sean más prácticos, que disminuyan papelería, que disminuyan trámites, que aprovechen ahoritica hacer ... trámites digitales, o sea, que agilicen más los procesos y que la justicia, todo lo que sea ley se ponga o se modernice el sistema ... que la atención sea más pronto que sea más oportuna, que sea rápida que sea, o*

sea, que utilicen medios tecnológicos. Y que coloquen más gente a trabajar en eso, más personas, más profesionales, porque si hay demasiada demora en todo ... y también de pronto que (pausa) contraten digamos profesionales eh (pausa) de, de últimos semestres o de prácticas para que ayuden a hacer esas cosas y que les faciliten las herramientas no porque pues los pueden contratar, pero si no hay herramientas, y pues que también, le pongan muchísimo más cuidado a las personas con discapacidad porque hay muchas falencia en la parte de legal, en la parte legal hay muchísima falencia y muchísimo desconocimiento de las leyes también”.

También se resalta que estar vinculado a estos procesos generan en las personas diversas afectaciones emocionales, con relación a esto la usuaria menciona *“Yo lloré toda la noche esa noche porque yo nunca fui culpable ni nada, y eh, uy se dieron cosas muy desagradables, muy desagradables”, “pues de frustración, de tristeza, de dolor, de angustia.”*, *“Eso si fue muy difícil, eso fue muy difícil, créeme que para mí yo nunca espere eso nunca, nunca en la vida espere eso y eso todavía creo que lo tengo como guardado en el corazón, a veces a mí, cuando me hablan de eso me afecta mucho porque yo nunca he sido mala mamá”, “es que a mí casi no me gusta revivir esas historias, horrible”, “la verdad eso llego a un proceso casi a la fiscalía, pero a mí eso me afectó mucho psicológicamente”, “Eso era muy desagradable, eso no era conciliación porque cada uno gritaba, él gritaba eh alguna vez la doctora, la trabajadora social le pidió respeto”.*

En esta misma línea lo anteriormente presentado está relacionado con esos procesos que ya pasaron hace tiempo, es fundamental mencionar que la participante al momento de realizarle las entrevistas para la presente investigación estaba en el transcurso de reiniciar el

trámite extraprocesal de alimentos inclinándose por dar inicio al proceso de inasistencia alimentaria y por otro lado, quería solicitar medida de protección para ella, lo que resulta importante ya que permite una comparación con las vivencias anteriores y si por el transcurso del tiempo hay diferencias en cuanto a ese abordaje de las instituciones.

En cuanto a este acercamiento nuevamente a las instalaciones, que implica estar de nuevo en estos espacios judiciales, la usuaria menciona *“me pareció terrible, la vigilante es la que le entrega uno la hoja, traiga estos documentos, pero yo quiero hablar con la secretaria en que horario atienden como es el servicio, traiga esos documentos y aquí le dan la cita”* *“yo no entiendo si hay secretarias y otras personas porque una vigilante, si claro es su trabajo pero no me parece que es la persona adecuada para entregar unos documentos y para dar la información, no me parece”*, e implica también aspectos de orientación y acompañamiento de estos trámites, en cuanto a la experiencia de la usuaria menciona, *“la vigilante cumple con su función dar la información, pero no me parece correcto porque la que debe dar la información debe ser una secretaria una persona que este, eh, dando las citas y agendando de una vez, no que la vigilante le diga déjela ahí la demanda y le damos un radicado y ya no, no, no me parece debe de haber alguien que reciba la demanda, alguien serio, alguien profesional una psicóloga, deben de darle a uno un radicado, deben de darle un seguimiento”*, en relación al reinicio del proceso este se ha visto obstaculizado ya que la participante refleja que *“yo fui a la comisaría me demoraron, me dieron una hoja ahí y me pidieron unos documentos, eeh (pausa). Yo fui y eh ido cuatro veces a hacer el intento de que me los reciban (pausa) están en reuniones, están ocupados, no está la secretaria, me ha parecido engorroso ahí en Colsubsidio no me los han recibido*

(pausa), no sé si es que voy los días que no están o que”, “Esperemos a ver si se logra porque que camello”.

En esta retoma de procesos la participante menciona que algunos profesionales que integran el desarrollo de los trámites judiciales y administrativos le han dicho *“el caso de Jonathan no lo quiere tomar nadie por desconocimiento y dicen que es un caso que no vale la pena”, “un abogado me dijo deje esa vaina así ya”*, lo que se relaciona a esta falta de empatía y experticia para ahondar los casos. En otro momento los funcionarios le solicitaron documentos de los procesos anteriores como las actas y cuando fue a reclamarlos se encontró con otra dificultad, *“a mí casi no me encuentran el proceso de la comisaría, porque me estaban pidiendo la copia de conciliación, duré como ocho meses pidiendo ese papel y no lo encontraban, no aparecía, ni nada”, “la verdad nunca supe si fue por negligencia o porque realmente no las encontraba”.*

Para finalizar, se refleja que la participante tiene expectativas sobre este nuevo proceso que se relacionan con el apoyo en su situación actual *“esperemos que se pueda hacer un proceso justo que es lo que yo quiero justo no quiero ni pa’ allá ni pa’ acá, justo y que yo también pueda respirar, que le fijen sus cotas”, “yo también quiero aclarar eso. Estoy cansada, estoy, eh (pausa). Decidida a hacer el tema a ver como se cuadra”*; aunque refleja que las vivencias anteriores afectaron esa confianza en el sistema, la participante insiste en reiniciar los procesos con el mismo, esto se ve reflejado cuando menciona *“Asustada (pausa) pero segura y decidida, asustada, asustada y pues como le digo yo voy a pedir media de protección policial”, “que esta vez yo no vaya a ser tan bobita y tan buena gente, (pausa) porque a mí me da miedo todavía, a mí me da miedo todavía y pues se*

supone que uno es valiente no, pero de todas formas son procesos que son muy (pausa) mmm traumáticos, son procesos que son muy traumáticos”.

Otros hallazgos

Este apartado estará conformado por algunos hallazgos encontrados en el análisis de las experiencias compartidas por la participante y cómo ella ha ido construyendo su realidad desde su propia experiencia, conociendo la de otras personas y transmitiendo sus aprendizajes.

Se refleja que la participante a través del aprendizaje y como consecuencia a las vivencias que ha tenido, encamina sus interacciones sociales compartiendo a otras personas su experiencia de vida en cuanto al fenómeno de violencia intrafamiliar y las dinámicas con el sistema jurídico, con el fin de que no tengan que experimentar situaciones similares a la suya, esto se manifiesta cuando la participante indica, *“la sugerencia respetuosa es que nunca tengan miedo”, “las mujeres nos damos de que somos valientes y algún día uno también va a necesitando de uno y se va a cansar, y no, porqué quitarle la responsabilidad económica a los papás”, “lo primero que yo le digo a las mujeres nunca se queden calladas y nunca se dejen agredir”, una frase recurrente de la participante fue “me he sentido mujer maravilla, mujer increíble y no, mire que los hijos no son sólo de la mamá, y eso es lo que yo les digo a las mamás”, y esto lo incluye con la toma de decisiones frente a estos procesos, “nunca quiten las demandas, nunca les quiten responsabilidad a los papás, porque es que las mujeres actualmente nos creemos mujeres maravilla, super mujeres o heroína, y va a llegar un momento en que uno dice no doy más como en este momento pues económicamente uno se siente apretado”.*

Para dar finalizado el apartado, se evidencia la perseverancia que las personas pueden llegar a adquirir después de vincularse a diferentes procesos jurídicos, con relación a eso la participante expresa, *“Frustración pero a la vez eh veo, cómo es que ahora dicen, resiliencia, que no me he dado por vencida, he sentido frustración en algunos momentos ... pero el tema de resiliencia o sea, yo veo que por este lado no se puede, me invento otra cosa y miro y averiguo, eh pero si hay cansancio en el tema, si hay agotamiento y uno dice juepueca será que sigo por ese lado, será que no, será que desisto, hay días en que uno amanece ¡ah ya no hago más! pero uno como que piensa y vuelve y cuenta hasta doscientos mil y vuelve y continua, eso se llama resiliencia y seguir, hay días en que uno dice otra vez el mismo trámite, otra vez la misma vaina, pues vuelve y dice, vuelve y cuenta hasta otros doscientos mil vuelve otra vez y sigue, perseverancia definitivamente”*.

DISCUSIÓN

“Al entrar la víctima en contacto con el sistema ... deberá recibir un tratamiento digno y respetuoso, tal y como exigen las normas...”

Varela, Sarmiento & Regueiro (2015)

Desde los aportes de la *psicología jurídica* se logra reconocer el impacto psicológico y emocional que se puede generar en todas aquellas personas que por una u otra razón experimentan, toda vez que se relacionan con el sistema jurídico donde las entidades gubernamentales, en este caso las Comisarias de Familia promueven acciones para restablecer los derechos vulnerados tanto de la participante como de su hijo, sin embargo a lo largo de la investigación se observa que diversos de los actores que están inmersos dentro de esta institución como lo son el personal de vigilancia, las secretarias, comisarios, entre otros funcionarios en algún punto de la historia de la participante tuvieron falencias al momento de ofrecer sus servicios lo que impulso a tener acciones revictimizantes lo que obstaculizo principalmente el trámite de alimentos relacionado al bien jurídico del hijo de la participante.

Así mismo, se da a conocer la psicología victimal y jurídica debido a que se logra *visibilizar el fenómeno de la victimización secundaria* desde las experiencias de la participante, lo que impulsa la línea de investigación de desarrollo humano ya que es el joven y su familia los que converge en esas dinámicas que implican cualidades y dificultades para enfrentar el contexto y los procesos jurídicos, lo que implica la construcción de su realidad y de esa forma tener acciones que visibilicen el fenómeno y poder aportar a la humanización de la justicia desde la academia.

En conjunto con lo anterior, a continuación, se integra lo obtenido a lo largo de la presente investigación.

Acceder a la justicia puede resultar un acto de valentía para las personas, ya que se ha demostrado que son procesos extensos, complejos y que pueden de una u otra manera, impactar en la vida de los y las usuarias, además de que estas personas han sufrido un hecho victimizante base por el cual se da ese primer acercamiento entre la víctima y el sistema judicial en búsqueda de protección y justicia. Pese a ello, la realidad es diferente, las víctimas sufren un perjuicio adicional por parte de las instituciones (Sempere, 2020) y no son casos esporádicos. En la presente investigación la participante sufrió la violencia intrafamiliar que la convirtió en víctima, se acercó al sistema jurídico en busca de esa protección y dentro de esas dinámicas vivenció aspectos relacionados a la victimización secundaria.

Inicialmente, se identifica que la participante vivió el ciclo de la violencia expuesto por Lenore Walker (2013) ya que menciona que sufrió la violencia por mucho tiempo y esto significa que de alguna forma se mantenía, la participante expone que en algunos momentos se sentía culpable de lo que experimentó y que de pronto no le servía de forma correcta a la persona, evidenciando así la *fase de acumulación de tensión* donde probablemente se dio inicio y refuerzo a esas creencias por parte del agresor, normalizando las conductas del mismo. Ahora bien, en cuanto a la *fase aguda* evidentemente se asocia la violencia física que llegó a niveles exponenciales, de tal manera que, la participante llega al punto de querer agredir a su pareja. Cabe resaltar que la autora menciona que este tipo de respuestas por parte de la víctima, están asociadas a una situación donde el agresor genera una violencia descontrolada sobre la mujer, lo que repercute en la sensación de terror

absoluto implicando temor por su vida lo que la impulsa a defenderse de esa situación y parar el daño que está sufriendo, aunque esa justificación se da en casos donde las mujeres han cometido homicidio, lo que implica interacciones de violencia constante entre víctima y victimario, relacionando esas dinámicas como algo parecido a la vivencia de la participante cuando menciona que estuvo muy cerca de generar una lesión hacia su agresor y en ese momento decidido acercarse al sistema jurídico y realizar la respectiva denuncia para salvaguardar su integridad y la de su familia.

En cuanto a la *tercera fase*, es la que ayuda a mantener la violencia en el transcurso del tiempo, ya que la participante menciona que muchas veces esperaba que el agresor cambiara y dejara de violentarla, lo que se relaciona a esa falsa promesa de cambio acompañada de comportamientos afectuosos y cariñosos por parte del agresor buscando el perdón de la víctima, la cual perdonaba con la ilusión de que sí iba a cambiar y de que por fin habría felicidad y tranquilidad en la relación, estas dinámicas se fueron repitiendo constantemente hasta que en algún momento el ciclo de la violencia era solo la fase de tensión y la fase aguda, así mismo dentro de esta fase se resalta el miedo que se contrastaba con la ilusión de tener una familia con esa persona y la dependencia emocional de que la víctima es responsable del bienestar del agresor o podría incluirse el hecho de no separar a su hijo del progenitor bajo esa esperanza de la familia.

Adicionalmente, dentro de las vivencias de la participante y el ciclo de la violencia anteriormente expuesto se identifica los tipos de violencia intrafamiliar, principalmente la violencia física que se relaciona a la afectación corporal que vivencio y de la cual tiene consecuencias como el tabique desviado por los golpes o el dolor de cabeza por los altos niveles de estrés a los que fue sometida; la violencia económica debido a que era la

participante la que asumía los gastos económicos del hogar sin recibir apoyo por parte de su pareja; y por último, la violencia psicológica que como se evidenció en el ciclo de la violencia es una de las que más se fomenta y fortalece dentro de las dinámicas de pareja, debido a que la víctima se culpabiliza por los comportamientos agresivos que recibe, mantiene la ilusión de cambio por parte de su pareja, el miedo profundo hacia el agresor y que aún se mantiene por lo que quiere solicitar protección de parte de la Policía (Almenares, 1999; Jaramillo, 2011; Velarde, 2011; Ley 1257 de 2008; Walton & Salazar, 2019)

Por otro lado, durante la entrevista la participante resalta un comportamiento negligente y ausente por parte del progenitor de su hijo en situación de discapacidad, con diagnóstico de parálisis cerebral, cuadriplejía espástica e hipoxia perinatal, se menciona que en el momento de los hechos el hijo contaba con catorce años aproximadamente, sin embargo cabe resaltar que la investigación si bien se enfoca en los derechos y los procesos administrativos para salvaguardarlos, el interés se basa en las experiencias de la participante. Dicha negligencia y ausencia del progenitor implica una forma de violencia hacia su hijo trascendiendo a la progenitora, esto según Aguilera et al (2008) donde mencionan que el abandono y la falta de afecto como factores pueden generar un daño psicológico y/o físico al joven ya que son aspectos importantes para el desarrollo, adicionalmente, Browne y Herbert (1997) resaltan que el fracaso en el cuidado ya sea con o sin intención de causar daño es una forma de violencia intrafamiliar, en donde incluyen esta falta de protección, poco contacto afectivo y de estimulación cognitiva factores que se evidencian en la narración de la participante al recalcar el incumplimiento en los acuerdos de alimentos y régimen de visitas (citado por Álvarez, 2012).

Además, la participante hace alusión que la violencia intrafamiliar aumentó después de tener conocimiento acerca de la condición de discapacidad de su hijo, esto es acorde a lo expuesto por Apaza (2012), el cual señala que cuando el contexto familiar se entera de la condición de discapacidad de alguno de sus integrantes esto podría impulsar que surja una violencia hacia ese integrante o incremente la ya existente dentro del núcleo familiar, así mismo, Araya (2007) refleja que las víctimas de violencia intrafamiliar que son madres de personas en condición de discapacidad minimizan esa violencia con relación al difícil manejo o cuidado de la persona, lo que implica que el progenitor pueda tener esa respuesta agresiva a las situaciones, siendo la mujer como el origen o el depósito de sus tensiones, simultáneamente estas mujeres asumen un sobrecargo laboral en donde se les delega funciones de cuidado a la persona en condición de discapacidad, con las creencias histórico-culturales de que ellas son las únicas que lo pueden hacer de la forma correcta y es su obligación como madres, a diferencia del rol del progenitor que se desvincula de esas dinámicas familiares, fomenta la violencia y llega al punto de abandonar a la familia para desligarse de su responsabilidad.

Con relación a la búsqueda de ayuda que hace la participante frente a la violencia intrafamiliar es un paso decisivo que realiza, ya que la mayoría de las mujeres intentan evitar que terceras personas o allegados se den cuenta de su situación, o el agresor controla las citas médicas o los lugares a donde van, o en otros escenarios realizan las denuncias, pero toman las decisiones de renunciar a continuar el proceso esto con el fin de continuar la relación con su pareja (Roa, 2008; Yugueros, 2015). Aunque retirar la denuncia no es una decisión al azar, aspectos como la falta de recursos económicos, no contar con apoyo en cuanto al cuidado de los hijos o labores del hogar, amenaza por parte de la pareja de haber

iniciado el proceso, separar al hijo/a de su padre, bajo entendimiento sobre los requisitos del proceso, entre otros factores que influyen en seguir o no el proceso judicial por la violencia intrafamiliar (Cala et al, 2012; Balseca & Salas, 2018), en el caso de la participante, primero se resalta que fue procedente cumplir esa solicitud por la fecha en que se desarrollaron los hechos ya que actualmente la violencia intrafamiliar no da lugar al desistimiento. Y en segundo lugar, se evidencia que retira la denuncia por el mutuo acuerdo con su agresor para que él pudiera trabajar y proveerle ayuda económica con relación a los acuerdos de alimentos y cuidado de su hijo en común, aunque en este punto debe suponerse que hay una manipulación de la pareja aprovechando la sumisión y obediencia por parte de la participante que consiguió a través de la violencia (Walker, 2013), también en este entonces la participante aún mantiene la ilusión de cambio por parte del agresor después de lo que vivió y el transcurso del tiempo.

Ahora bien, el relato de la participante da cuenta de la victimización secundaria en la medida que en su realidad convergen una serie de elementos propios del fenómeno, el primero se relaciona al debido proceso, en donde interactúan factores como la renuncia a los procesos, prácticas inadecuadas por parte de los funcionarios, dilatación del proceso, poca eficacia, entre otros que reflejan las dinámicas entre la participante y el sistema jurídico; en relación al segundo se integra los tratos estereotipados, percepción de estar perdiendo el tiempo, falta de empatía, entre otros elementos que también corresponden a la revictimización.,

Con relación al *desistimiento de la denuncia* es menester mencionar que la participante presentó una confusión en la línea del tiempo lo que se le puede atribuir a una posible negación o apatía de recordar las experiencias que marcaron su realidad o por la

poca claridad de los procesos a los que estuvo vinculada, sin embargo, es importante analizar que la participante menciona que interpuso la denuncia en el año 2008 y la retiró entre los años 2012 o 2013 y aunque no es fijo el tiempo los años implican la promulgación de la Ley 1542 de 2012 en donde se tipificó a la violencia intrafamiliar como un delito lo que involucraba que estos procesos ya no se podían retirar ni conciliar, por las vivencias de la participante se asume que esa decisión fue tomada antes de dicha ley; y esta temporalidad permite evidenciar la dilatación del proceso. Adicionalmente, se evidenció una secuencia de diversos procesos administrativos como los trámites de alimentos, custodia y régimen de visitas, y uno más de un presunto maltrato infantil.

Como se observa al estar vinculada a diversos procesos es importante que se cumpla el artículo 29 de la carta magna el cual resalta el derecho al *debido proceso* en acciones judiciales como administrativa, el cual está, integrado por la representación legal, la no dilatación de los procesos injustificadamente, presentación y controversias de pruebas, la participante menciona constantemente lo demorados, molestos, desagradables y lentos que fueron esos procesos cuando estuvo vinculada a los mismos, la falta de espacios para ser escuchada para esclarecer los sucesos, falta de orientación y claridad de los mismos, poca empatía por parte de alguno de los funcionarios, desconocimiento sobre el caso y como abordar a una víctima incluyendo su núcleo familiar, todos aspectos que contradicen y perjudican este derecho en procesos administrativos y penales, por ello, lo anterior son elementos que integran el fenómeno de la revictimización por las acciones u omisiones del sistema legal (Pecharroman, 2008).

A pesar de que el interés y la motivación de la participante se centraba en el restablecimiento de sus derechos afectados por la violencia que vivencia en el contexto

familiar se encontró con una realidad diferente, relacionada a procesos largos y arduos, funcionarios que cumplen con el deber de la norma que puede desencadenar actitudes rígidas al momento de atender a la usuaria generando poca empatía y distanciamiento de las situaciones por las que está pasando la víctima, no hay una satisfacción en la solución de la situación presentada y expuesta ante la entidad, dejando procesos abiertos como el de la victimización primaria o los asuntos de alimentos y régimen de visitas, además desatención a las necesidades de la participante y su familia relacionado a los pocos espacios de escucha activa por parte de los funcionarios ante la víctima, lo que produce en esta última sentimientos de frustración frente a los proceso que se están desarrollando, lo anterior concuerda con lo expuesto por Buch (2016) quien compara esas expectativas y/o perspectivas que tienen las personas del sistema y la realidad al tener contacto con el mismo haciendo que estas dinámicas sean complejas e influyan en el desarrollo de los mismos.

Así mismo, la experiencia de la participante comparte varias similitudes en cuanto a la investigación realizada por Erazo y Piedrahita (2021), en donde abarcan experiencias de mujeres víctimas de violencia por parte de sus parejas y acuden a las Comisarías de Familia en búsqueda de ayuda, se observa que en esa investigación como en la presente se resalta los obstáculos que pueden acarrear estos procesos lo que impulsa a que las mujeres desistan, esto relacionado a los extensos tiempos de atención y asignación de citas, poca o nula comprensión de las rutas de atención o de los procesos, falta de empatía por parte de los funcionarios incluyendo presencia de estereotipos ante la víctima.

Falta de capacitación a los funcionarios

Este aspecto se refleja en la inconsistencia en la implementación y cumplimiento de algunos lineamientos establecidos en la normatividad nacional vigente, la prestación de los servicios eficaz e integralmente como generar una orientación y apoyo a las víctimas. Adicionalmente, este elemento se podría vincular al desconocimiento del ciclo de violencia, lo que se refleja en algunas frases estereotipadas alrededor de la vivencia de la víctima fomentando y normalizando narrativas violentas que justifican las situaciones (Salamanca, 2016) y obstaculizan aún más el proceso que por su naturaleza ya es difícil para las víctimas dejar y son estos funcionarios quienes deben de presentar apoyo y acompañamiento para que lo logren, lo que implica la falta en la implementación de protocolos de género, estereotipos de los funcionarios que culpabilizan y responsabilizan a las víctimas de las situaciones por las que están viviendo, incluso no tener presente las dificultades que las personas tienen para asistir a las audiencias, citaciones, conciliaciones y demás trámites dado que los horarios de estos son establecidos sin tener presente las responsabilidades laborales o de cuidado familiar algo que vivencio constantemente la participante y aunque intentaba cumplir con esas diligencias estas al ser demoradas fortalecían las ideas de desistir del proceso (Correa & Cervantes, 2021; Juape, 2021).

Lo expuesto resalta los múltiples factores que convergen en el contexto jurídico que influyen en la praxis de los profesionales al interactuar con la participante, se tiene en cuenta que los procesos de capacitación van de la mano con la organización de las instituciones las cuales deberían mejorar y fomentar las mismas en pro de los servicios ofrecidos hacia la comunidad, la realidad demuestra falencias dejando a los funcionarios y demás actores dentro de las entidades con pocas herramientas, además de que algunos operadores judiciales no son conscientes de la responsabilidad que tienen hacia la víctimas,

o en otros casos en donde se les brindan las debidas capacitaciones los funcionarios asumen creencias y posturas que discriminan a la víctima e influyen en los procesos, o se presentan dificultades entre que protocolos se deberían usar en la atención para cada caso lo que repercute en acciones revictimizantes (Pabón et al, 2018).

Otro aspecto, es la ausencia de acompañamiento en el transcurso del proceso por parte de profesionales del área de psicología enfatizando en la orientación sobre los diversos trámites, además de que se trascienda de las valoraciones psicosociales que se realizan a estar en otros espacios como las conciliaciones y generar seguimiento a las víctimas y sus familias; como lo expresó constantemente la participante es importante tener dicho acompañamiento ya que las víctimas no están preparadas para esos procesos, por lo que, la violencia se genera por un integrante de la familia con el que se tienen lazos estrechos y se espera cuidado, protección, respeto, etc, y al no tener eso el impacto físico y psicológico a nivel familiar interrumpe las relaciones entre el mismo, lo que genera la importancia de tener una intervención integral, un acompañamiento en conjunto a la familia (Aguilera et al, 2008; Walton & Salazar, 2019), además de que los espacios judiciales son contextos hostiles para las víctimas lo que resalta aún más la importancia del acompañamiento, la orientación y el seguimiento por psicólogos/as.

Conciliaciones.

Otra de las similitudes en varias investigaciones realizadas y situaciones presentadas, por no decir que la mayoría vivencian conciliaciones dentro del proceso de violencia intrafamiliar, lo que aumenta la confusión en los procesos y que las víctimas estén expuestas a su agresor, además en muchas ocasiones se encontraban con la ausencia por

parte de las instituciones de establecer alguna responsabilidad sobre los progenitores ante el cuidado de los hijos/as en común.

Con respecto a lo anterior, cabe resaltar que el principal objetivo de estas conciliaciones es despejar el sistema judicial resolviendo los asuntos por medio de la comunicación entre las partes para poder buscar una solución acorde a las necesidades del NNAJ protegiendo los derechos de estos, mantener la convivencia familiar, y de esta forma evitar pasar a instancias mayores (Decreto 1818 de 1998) como lo sería el delito de insistencia alimentaria, sin embargo se observa que estas no son eficaces, esto debido a que la participante menciona en diversas ocasiones que se intentaban realizar pero no había comunicación en las mismas lo que implicaba que no se llegaban a acuerdos y si se plasmaron algunos, se menciona el incumplimiento de los mismos, lo que resalta que no fue eficaz el proceso y los acuerdos probablemente no fueron mutuos, esto también relacionado a que el progenitor no asistía a las citaciones, y aquí es importante analizar que según la ley 640 de 2001 el plazo máximo para realizar la audiencia de conciliación es de tres meses y que este tiempo se podrá extender solo si las partes están en mutuo acuerdo, sin embargo, lo que se evidencia es que esta *dilatación del proceso* se da por decisión de los funcionarios quienes generan las citaciones a largo plazo y si este se extiende no es por mutuo acuerdo sino porque una de las personas no asiste a las citaciones sin dar explicación a dicha falta, esto se evidencia cuando la participante menciona que cuando el progenitor no asistía simplemente volvían a citar sin solucionar ni penalizar esa inasistencia, dejando a la usuaria una percepción negativa ante dichos trámites (Reyes, 2020).

Así mismo, Erazo y Piedrahita (2021) presentan la percepción de algunos funcionarios los cuales resaltan la afectación emocional que presentan ante los casos que

manejan, esto también fue señalado por la participante y demuestra la necesidad de que haya más profesionales en estas instituciones, esto debido a la carga laboral que presentan ya que como lo menciona Sánchez & Vásquez (2019) la diferencia entre casos -160.000- y profesionales -1.289- influyen en la resolución de los asuntos independientemente de cuales sean, ya que como se observa en la presente investigación la participante no encontró solución con respecto al trámite extraprocesal de alimentos, ya que los derechos de su hijo por parte del progenitor nunca se han cumplido a cabalidad, resaltando falencias en las conciliaciones para establecer una solución a esos procesos.

Como se puede observar varios de los elementos característicos del fenómeno han sido investigados por diversos autores como Reyes, 2020; Correa & Cervantes, 2021; Juape, 2021; Pecharroman, 2008, entre otros que enriquecen el presente trabajo de grado, además se resalta la investigación de Erazo y Piedrahita (2021) por las similitudes entre ese estudio y el presente dado que contienen elementos del fenómeno de la victimización secundaria vivenciadas por mujeres que accedieron al sistema judicial y lo que la realidad les demostró es que los servicios ofrecidos por el sistema jurídico presentan diversas falencias que interfieren en la garantía de una atención integral que implica dar un trato digno, una solución y apoyo a sus vivencias, incrementando de alguna forma la afectación psicológica a las personas que acceden a estos contextos.

Prosiguiendo con lo anterior, la participante vivenció tratos desagradables por parte de los funcionarios relacionado a la atención y los servicios brindados que involucran actitudes negativas hacia la participante percibidas desde el lenguaje no solo verbal sino que se incluye el no verbal que revictimizaron a la usuaria en diferentes ocasiones (Mantilla, 2015), hasta el punto de que ella paso de ser víctima a victimaria, esto debido a

que su pareja la denuncia por un presunto maltrato infantil, lo que implicó que el sistema jurídico generará acciones revictimizantes. En este tipo de situaciones se considera que el Estado debería estar cumpliendo con el rol de protección a la víctima, sin embargo, reproduce discursos violentos que la juzgan, reflejando incredulidad por parte de los funcionarios ante las narraciones de la participante, lo que implica que se le crea más al progenitor sin darle la oportunidad de defenderse, aportando su testimonio sobre lo sucedido; también se evidencia que los funcionarios tenían el conocimiento de la violencia que estaba vivenciando la participante pero se enfocaron solo en el proceso del presunto maltrato infantil y después retomando el asunto de alimentos restableciendo nuevos acuerdos los cuales tampoco se han cumplido, este tipo de situaciones fomentan la violencia psicológica en las mujeres e incluye una violencia de género por parte de las instituciones ya que mantienen las ideas o creencias a lo femenino en relación a los roles del mismo establecidos como el de madre, la baja habilidad de toma de decisiones, entre otras (Montero, 2019).

A pesar de que la participante durante el trascurso de los procesos se encontró con funcionarios con quienes percibió un trato cercano y cordial, se identifica que vivenció de manera más significativa y con mayor concurrencia experiencias negativas caracterizadas por la lentitud en la asignación de citas, falta de empatía de los funcionarios, la prioridad en lo procedimental y jurídico generando con ello una victimización por parte de las instituciones gubernamentales (Sánchez, 2021), en tal sentido, se evidencia que en varias ocasiones la participante fue al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses [INML y CF] ya sea sola o con su hijo, y en este acercamiento la orientación, acompañamiento y explicación de los procedimientos necesarios dentro del proceso fue

nula, lo que implica que estos se incluyen por cumplir los protocolos sin informar correctamente a la persona y a sus acompañantes sobre los mismos, revictimizando de esta forma a la víctima y su núcleo familiar el cual está en un cambio de dinámicas al encontrarse en estas situaciones de vulneración de derechos (Hernández, 2019).

Dentro de este orden de ideas, estos procesos por su naturaleza debería disponer el diálogo como eje central en el desarrollo de estos, logrando que las personas vinculadas sean escuchadas con el objetivo de generar decisiones acordes a su realidad y necesidades, sin embargo, se evidencia que no se logra este objetivo, puesto que se menciona que al relacionarse los funcionarios con el hijo de la participante por su condición de discapacidad se dificultaba esta comunicación, siendo la progenitora ese puente de traducción, lo que demuestra que los funcionarios no se encuentran capacitados para atender personas en situación de discapacidad lo que lleva a estar alejados de la realidad de la familia, causando indolencia y distanciamiento en el caso y tomando decisiones que probablemente no tuvieron en cuenta lo mencionado por el joven por la falta de comprensión (Rodríguez y Frascica, 2015), adicionalmente esta baja claridad en las necesidades del joven, los múltiples inconvenientes de los procesos que se han expuesto anteriormente que viven las víctimas y sus familiares, la deficiencia en los seguimientos de los trámites en este caso de alimentos el cual se ha incumplido dejando vacíos en el desarrollo del hijo de la participante y una carga extra en la progenitora, el poco acompañamiento y orientación en los mismos genera repensar en esa atención jurídica, ya que esta debe de pensarse y adaptarse a cada víctima y no lo contrario, buscando restablecer la vida familiar reparando los daños causados (Balseca & Salas, 2018; López, 2021).

Por último, es conveniente acotar que después de todas las diversas vivencias de la participante entre su narración revela que en la actualidad está en el transcurso de vincularse nuevamente al trámite de alimentos enfocándose en el delito de inasistencia alimentaria a causa del incumplimiento permanente de estos acuerdos por parte del progenitor a lo largo de los años, sumándose la solicitud de protección policiva dado que la violencia por parte de su expareja aún se sigue presentando. A pesar de que han pasado 8 años desde que la participante dejó abierto los procesos aún se siguen presentando dificultades en este nuevo acercamiento a las entidades encargadas relacionadas a elementos como la falta de orientación por parte de un profesional a cargo siendo la persona de seguridad la que realiza la atención en ese primer acercamiento y la indisponibilidad de estos para recibir las denuncias y ofrecer la ruta sobre el inicio de los procesos. Cabe incluir que estos elementos encontrados podrían ser factores que influyeron en la disminución de denuncias interpuestas en años anteriores como lo expuso Sarralde (2021) en el año 2019 la cifra era de 60.896 y en el 2020 fue de 29.355 teniendo en cuenta que la emergencia sanitaria por COVID-19 estaba en auge en ese momento y que las cifras probablemente han tenido cambios significativos.

Adicionalmente se enfatiza que esa decisión de volver a enfrentarse al contexto jurídico para retomar los trámites deja en evidencia la inoperancia del Estado, ya que si se realizaran procesos exhaustivos tanto en el proceso per se cómo posteriormente, no se recaería en este continuo acercamiento a la institución y con ello el represamiento de casos, o en otras situaciones escalan a instancias penales por la ineficacia de las conciliaciones y el seguimiento en las mismas; esto se expone en la participante que estuvo insistiendo constantemente en su caso para la asignación y cumplimiento de las cuotas alimentarias de

su hijo, sin embargo al no tener esa solución sigue inmersa en estos contextos gubernamentales.

Estas acciones se contradicen con el hecho de que las personas al experimentar la victimización secundaria pierden la confianza en el sistema judicial y se niegan a volver a tener contacto con estas entidades (Sánchez, 2021; Gutiérrez de Piñeres et al, 2009), y esta decisión se podría vincular a otras formas de interacción que ha tenido la participante en conjunto con su familia y como logran afrontar los contextos sociales, exponiendo una forma de resiliencia familiar encaminada a la flexibilidad, adaptación, resistencia y recuperación ante las adversidades, exponiendo una reconstrucción de la perspectiva y el discurso ante las mismas, ya que han logrado un aprendizaje que fortalece los recursos de cada integrante que aportan a ese cambio y superación a través del apoyo comunitario que fortalece la resiliencia en sí (Crespo et al, 2010; Hernández, 2019), lo anterior se evidencia en la participante siendo su hijo el motivo principal por el cual inicia de nuevo estos procesos con el objetivo de mantener todos los derechos salvaguardados, con el apoyo económico que se establezcan en las cuotas alimentarias y ofrecerle a su hijo una mejor calidad de vida, además de que la participante pueda progresar en sus metas individuales y personales.

A este punto se finaliza que el interés investigativo fue describir el fenómeno de la victimización secundaria en el caso de la participante, el cual si se evidencia, sin embargo con lo expuesto en el último apartado se demuestra que la forma en como la participante a construido su realidad desde las múltiples vivencias como madre, cuidadora y mujer, contradice la teoría de las principales consecuencias de la revictimización, ya que se moviliza nuevamente en búsqueda del apoyo y la justicia del sistema jurídico.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

“Las personas disponen de una gran cantidad de recursos internos con los que pueden enfrentarse a una crisis súbita en su vida.”

Lindemann (1944) citado en González & García (2015).

El presente trabajo de grado trajo consigo un aprendizaje enriquecedor desde la construcción del mismo dado que permitió explorar a profundidad la psicología jurídica desde la rama de la psicología victimológica que en los últimos años se ha fomentado sus investigaciones por la importancia e impacto que esta pueda llegar a tener desde lo académico a los demás contextos sociales y jurídicos, si bien la investigación se limitó a un caso único, este reflejo varios aspectos importantes de visibilizar dentro del contexto académico y si es posible en el jurídico por medio de las recomendaciones a los profesionales y funcionarios.

Este caso permitió vislumbrar las interacciones que convergen en el contexto jurídico a partir de la narrativa de la participante se pudo conocer su experiencia que permitió comprender el trayecto que ha tenido y que mantiene con relación a las interacciones con el sistema judicial y los asuntos conciliables, partiendo desde su perspectiva respecto a esas dinámicas se logra identificar elementos característicos del fenómeno de la victimización secundaria como la dilatación del proceso relacionado a lo extensos y demorados que pueden llegar a ser tanto en el área penal como administrativa, la falta de empatía de los funcionarios, la insuficiente orientación y acompañamiento por parte de los profesionales, la baja eficacia en los trámites de alimentos, custodia y régimen de visitas, incluyendo en esto la dilatación de los procesos con respecto a la asignación de citas

y la atención a la usuaria, la presencia de dificultades para asistir a dichas citas debido a que los horarios asignados no contemplan las demás responsabilidades de la participante.

En este sentido se comprende que interrumpir estas dinámicas entre la participante y el sistema judicial se ve fortalecido por la presencia de falencias en la atención, orientación, acompañamiento, poca información clara e insuficiente de los trámites, ineficacia de las conciliaciones, inexistencia de un servicio de seguimiento sobre estos trámites y demás componentes que victimizan a la participante y a su estructura familiar, en cuanto que existieron falencias al disponer los acuerdos que lograran proteger y garantizar los derechos del hijo de la participante por parte del progenitor visibilizando el abandono y el incumplimiento de responsabilidades parentales, lo que implica que las entidades a cargo – que para el presente son las Comisarías de Familia- intervinieran para garantizar y proteger el derecho a los alimentos y régimen de visitas que buscan el bienestar del joven.

En cuanto al análisis de los procesos vivenciados en el pasado y en la decisión de reiniciar esos trámites, se resalta que la participante en ningún momento dentro de su discurso se menciona a sí misma como víctima lo que implica que dentro de su construcción si ha sufrido daño y necesita del apoyo judicial pero no se concibe como víctima aunque la teoría si le asigna ese rol por los hechos que experimento, en cuanto a establecer nuevamente interacción con el contexto judicial, lo que contradice la teoría de la revictimización, sin duda siguen apareciendo falencias en cuanto a esa atención y orientación de los procedimientos judiciales, en tal sentido el fenómeno de la revictimización se podría presentar en estos nuevos procesos, lo que implica la importancia de ahondar en estos espacios por medio de la *psicología victimal para visibilizar y prevenir* este tipo de victimización, no solo desde áreas penales sino dar inicio con estudios que

involucren procesos administrativos dado que puede suceder que son los mismos funcionarios los que ofrecen servicios a usuarias, usuarios y a víctimas, por lo tanto, la atención, el trato de los funcionarios, la orientación, entre otros se deben de ofrecer en ambos ámbitos, por ello si se previene y mejora la calidad de los servicios en las áreas administrativas en las entidades gubernamentales, podría causar un efecto con respecto al área penal minimizando así la victimización secundaria.

A partir de esa prevención también se puede minimizar las consecuencias de la victimización secundaria, ya que este fenómeno al estar presente en las interacciones entre funcionarios públicos y la comunidad impacta negativamente la percepción de la participante sintiendo frustración, agotamiento tanto físico como emocional al estar inmersa en los contextos jurídicos, pérdida de confianza en el sistema, sentimientos de que está perdiendo el tiempo lo que fomenta la decisión de desistir de los trámites, además de que esta victimización acrecienta las secuelas de la violencia intrafamiliar como por ejemplo el dolor de cabeza de la participante bajo situaciones de mucho estrés. Otro factor por resaltar es la importancia de mejorar los procesos de conciliación los cuales tienen de base la comunicación entre las partes y un tercero neutral que tenga las habilidades comunicativas para lograr un espacio de escucha activa y obtener acuerdos conforme a las necesidades del NNAJ, fortaleciendo el acceso a la justicia y evitando que los conflictos escalen, y esta comunicación no debe de ser solo en trámites conciliables, sino que trasciende en la praxis de los funcionarios de las Comisarias de Familia, los cuales deben fortalecer sus habilidades comunicativas y de escucha activa.

Adicionalmente, se ve la importancia de que en estas instituciones aumente el número de profesionales para poder atender y abarcar la cantidad de casos que se presentan,

esto con el fin de disminuir la carga laboral y mejorar los procesos de atención y orientación a las personas que acuden a estas entidades, lo que se podría estipular desde la normatividad que desarrolla los lineamientos de estas entidades ya que, como se evidenció que sean tan pocos funcionarios no se garantiza una atención integral y especializada sino que al presentarse tantos casos y cada uno con su complejidad, se pueden presentar y desencadenar acciones revictimizantes por la sobrecarga laboral y la afectación emocional que se desencadena por los tipos de casos que abordan.

Con relación a la realidad de la participante este tipo de casos trasciende un poco a otros investigados, debido a que su experiencia como cuidadora, madre y víctima han influido en cómo percibe los trámites judiciales tanto como en el pasado y en el presente, evidenciando una perseverancia en los mismos buscando el bienestar integral de su hijo y para sí misma, resaltando que la participante comparte sus vivencias como orientación a las demás personas y como crecimiento personal construyendo su realidad desde diferentes contextos. En cuanto al hecho victimizante, como se mencionó a lo largo de la investigación la violencia intrafamiliar puede llegar a aumentar a raíz de conocer la discapacidad de algún integrante de la familia, lo que se evidenció en el caso estudiado, y es en este punto donde se refleja la importancia de abordar casos de violencia intrafamiliar y profundizar en aquellas víctimas que cumplen roles adicionales al de madres y/o pareja, como lo son cuidadoras lo que implica una carga adicional e influye en el desarrollo tanto de la vida personal como de las dinámicas entre estas mujeres y el sistema judicial.

En último lugar, se menciona la relevancia de generar capacitaciones a los funcionarios para abordar casos que incluyan personas en condición de discapacidad, facilitar los accesos a la justicia y después de los procesos poder generar acciones de

seguimiento a los asuntos de conciliación de cuota de alimentos, en concordancia con la orientación, acompañamiento y atención integral de los casos fortaleciendo la prevención de que las situaciones escalen y mantener las creencias de que el sistema judicial solo sirve como último recurso a los problemas y que estos ya involucran algún hecho punible.

Por ello comprender y visibilizar las interacciones que se dan entre los contextos jurídicos donde convergen múltiples actores que influyen en la construcción de las historias y realidades de las personas que hacen parte de la comunidad es importante dado que es en estos espacios donde se fomentan varias creencias relacionadas al actuar del Estado siendo este representado por los operarios públicos quienes deben salvaguardar los derechos establecidos en la normatividad vigente como la carta magna en pro del bienestar social, de esta forma el presente trabajo de grado permite visibilizar la revictimización dentro de las entidades gubernamentales y también analizar el proceso de construcción de la participante en donde refleja la resiliencia y perseverancia al estar inmersa dentro de este contexto.

Con base a todo lo expuesto y las limitaciones de la investigación se realiza las siguientes recomendaciones para futuras investigaciones y para la praxis de los funcionarios:

- Debido a la limitada búsqueda de información sobre el fenómeno se ve la necesidad de aumentar las investigaciones que visibilicen la victimización secundaria, incluyendo otros actores que permitan el análisis desde otras perspectivas dentro de estos podrían incluirse participantes de poblaciones vulnerables, la percepción de los funcionarios y demás personas sumergidas

dentro de las entidades para poder identificar el fenómeno desde la experiencia de esas personas.

- Debido que la investigación dio a conocer que hay falencias en cuanto a los servicios ofrecidos por los funcionarios se ve pertinente generar procesos de sensibilización y capacitación del fenómeno a funcionarios para prevenirlo.
- En pro de minimizar la revictimización es oportuno generar solicitudes a las instituciones o entes encargados para posibilitar el incremento del número de profesionales en el equipo interdisciplinario de las Comisarias de Familias con el fin de garantizar una atención eficaz e integral.
- Que las entidades puedan establecer convenios con otros entes para que puedan intervenir a profundidad en los casos que se vea pertinente dichos procesos, por ejemplo, ahondar en dinámicas familiares, de pareja, etc.
- Con relación a la victimización primaria, se sugiere fomentar los espacios que involucren temas de violencia intrafamiliar para que la comunidad y las víctimas reconozcan sus situaciones y se acerquen a las entidades por ayuda.
- En concordancia con que estos contextos jurídicos que son en algunas ocasiones de difícil entendimiento para las personas que se vinculan en un determinado proceso jurídico e implican aspectos negativos se suscita la importancia de fortalecer la orientación y acompañamiento desde la psicología y trabajo social a las familias que se encuentran vinculadas a los procesos jurídicos.

- Dentro de las acciones institucionales se resalta la capacitación a los funcionarios sobre habilidades comunicativas, empatía, escucha activa, entre otras que mejoren los servicios ofrecidos.
- En cuanto a las recomendaciones para estudios futuros desde la presente investigación se sugieren estudios que permitan redefinir los conceptos de víctima que tengan en cuenta los discursos y realidades de las personas.
- También se ve pertinente mencionar que se ahonde la victimización secundaria desde otras áreas del derecho como la administrativa, laboral, civil, entre otras diferentes a la penal.
- Implementar acciones de sensibilización y promoción enfocados al cuidado de la salud mental de los y las profesionales, funcionarios y demás actores que integran los contextos jurídicos

REFERENCIAS

- Agudelo, M y Estrada, P. (2012). Constructivismo y construccionismo social: Algunos puntos comunes y algunas divergencias de estas corrientes teóricas. *Prospectiva*. N°. 17, 353-378. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5857466>
- Almenares, M., Louro, I. & Ortiz, M. (1999). Comportamiento de la violencia intrafamiliar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(3), 285-292. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000300011
- Álvarez, B. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
- Álvarez, M. (2012). *Violencia intrafamiliar: características descriptivas, factores de riesgo y propuesta de un plan de intervención* (Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid). Repositorio Institucional de la UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/16421/>
- Ángel, D. (2011). La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales. *Estud.filos* 44, 9-37. <http://www.scielo.org.co/pdf/ef/n44/n44a02.pdf>
- American Psychological Association (APA). (01 de enero de 2017). *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code>
- Aguilera, G., Pérez, F. & Ortiz, R. (2008). *Violencia intrafamiliar*. Obtenido de Universidad del Aconcagua, Facultad de Ciencias Médicas, Ciclo de Licenciatura de Enfermería. http://190.183.61.20/objetos_digitaes/152/tesis-3669-violencia.pdf
- Apaza, R. (2012). “*La necesidad de creación de una institución de guarda y/o custodia de las personas con discapacidad, víctimas de violencia intrafamiliar, para garantizar su seguridad física y patrimonial*” (Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés). <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13701/TD-3837.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arantegui, L. (2022). El uso de cámaras Gesell con niños: derechos humanos y victimización secundaria. *Revista de victimología* 13, 35-64. <http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-de-victimologia/article/view/213/83>

- Araya, S. (2007). De lo invisible y lo cotidiano. Familias y discapacidad. *Actualidades Investigativas en Educación*, 7 (3), 1-21.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44770314>
- Asseo, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Digital Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/17639>
- Aniyar de Castro, L. (1974). *Los desviados como víctimas*.
- Barbera, N, & Inciarte, A. (2012). Fenomenología y hermenéutica: dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. *Multiciencias*, 12(2), 199-205.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90424216010>
- Balseca, J. & Salas, O. (2018). *Los procesos judiciales en las Unidades de familia, mujer, niñez y adolescencia y la revictimización en casos de violencia intrafamiliar en la Ciudad de Macas* (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio digital <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27541>
- Blanas, G. (2014). *Educación y construcción de ciudadanía. Estudio de caso: en una escuela de nivel medio de la ciudad de Córdoba - 2007-2008* (1.a ed.). Centro de Estudios Avanzados. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/cea-unc/20161111032030/pdf_1175.pdf
- Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005). *Mas allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. (Ed. 3). Norma.
- Buch, E. (2016). El trabajador social frente a la victimización secundaria: el reto de potenciar la resiliencia. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 64, 77-86.
- Caicedo, E. & Sabaria, S. (2021). *Importancia del concepto del equipo interdisciplinario para que el defensor de familia declare la adoptabilidad* (Trabajo de grado, Universidad Libre). Repositorio Institucional Unilibre. <https://hdl.handle.net/10901/20124>

- Cala, J., Saavedra, J., Benítez, M. & Godoy, S. (2012). “¿Por qué algunas mujeres abandonan el procedimiento judicial por violencia de género? Motivos y factores que influyen en ello. En Cala, M.J. (direc.). *La renuncia a continuar en el procedimiento judicial en mujeres víctimas de violencia de género: Un estudio en la Comunidad Autónoma Andaluza*. Consejería de la Presidencia e Igualdad de la Junta de Andalucía. <https://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/iam/2012/143359218.pdf>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (Abril de 2020). *Conozca el ABC de la violencia intrafamiliar y cómo prevenirla*. <https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2020/Abril-2020/Conozca-el-ABC-de-la-violencia-intrafamiliar-y-como-prevenirla>
- Carretta, F., & García, M. (2021). Justicia de familia y victimización secundaria: un estudio aplicado con niños, jueces y abogados. *Derecho PUCP*, (87), 471-497. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202102.014>
- Carretero, M. (1997). ¿Qué es el constructivismo? *Progreso*. 39-71. https://www.researchgate.net/profile/Cesar-Coll-2/publication/48137926_Que_es_el_constructivismo/links/53eb30a20cf2fb1b9b6afb55/Que-es-el-constructivismo.pdf
- Chávez, K. (2021). “Síndrome de burnout y su relación con la revictimización por parte del equipo interdisciplinario de la DNA especializada área penal de la ciudad de la paz” (*elaboración de un protocolo de estrategias de prevención en la detección temprana de los procesos de re-victimización*) (Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés). RI-UMSA. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27034>
- Constitución Política de Colombia [C.P.]. (2.a ed.). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr001.html
- Constitución Política de Colombia [C.P.]. (1991). Artículo 44 [Título II]. (2.a ed.). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr001.html

Constitución Política de Colombia [C.P.]. (1991). Artículo 29 [Título II]. (2.a ed.).

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr001.html

Congreso de la República de Colombia. (04 de agosto de 2021). Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones. [Ley 2126 de 2021]. DO: 51.756.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2126_2021.html

Congreso de la República de Colombia. (01 de febrero de 1979). Por la cual se dictan normas para la protección de la niñez, se establece el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reorganiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones. [Ley 7 de 1979]. DO: 35.191.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0007_1979.htm

Congreso de la República de Colombia. (06 de septiembre de 2006). Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. [Ley 1090 de 2006]. DO: 46.383.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html

Congreso de la República de Colombia. (08 de noviembre de 2006). Código de la Infancia y la Adolescencia. [Ley 1098 de 2006]. DO: 46.446.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm

Congreso de la República de Colombia. (08 de noviembre de 2006). Artículo 24. [Título I]. Código de la Infancia y la Adolescencia. [Ley 1098 de 2006]. DO: 46.446.

Congreso de la República de Colombia. (05 de enero de 2001). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. [Ley 640 de 2001].

DO: 44.303. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0640_2001.html

Congreso de la República de Colombia. (03 de diciembre de 2009). Por medio de la cual se crea la Ley de Protección Integral a la Familia. [Ley 1361 de 2009]. DO: 47.552.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1361_2009.htm

Congreso de la República de Colombia. (04 de diciembre de 2008). "Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones". [Ley 1257 de 2008]. DO: 47.193.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1257_2008.html

Córdoba, M. (2020). El constructivismo sociocultural lingüístico como teoría pedagógica de soporte para los Estudios Generales. *Revista Nuevo Humanismo*, 8(1).

<https://doi.org/10.15359/rnh.8-1.4>

Correa, M. & Cervantes, A. (2021). Derechos humanos y revictimización de mujeres jóvenes en instituciones públicas en Jalisco. En Haro, D. & Cervantes, M. (Coord.), *Una aproximación a los derechos universitarios* (pp. 155-166). Fondo editorial universitario.

https://ddu.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/aproximacion_a_los_derechos_humanos_universitarios_ebook.pdf#page=139

Cortés, J. (2019, 10 de diciembre). *¿Qué son y para qué sirven las comisarías de familia?*.

Bogotá. <https://bogota.gov.co/servicios/servicios-del-distrito/todo-sobre-las-comisarias-de-familiaDonoso>

Congreso de Colombia. (24 de julio de 2000). Código Penal. [Ley 599 de 2000]. DO:

44.097. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0599_2000.htm#233

Congreso de la Republica. (05 julio de 2012). Por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal. [Ley 1542 de 2012]. DO: 48.482.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1542_2012.html

Corte Constitucional de la República de Colombia. (21 de enero de 2015). Sentencia C-

022/15 [M.P: González, M.]. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2015/C-022-15.htm>

Crespo, T., Gómez, L., Martínez, B. & Iruña, J. (2010). El papel de la resiliencia en los diferentes modelos de mediación familiar. En Expósito, F., Herrera, C., Buena, G., Novo, M. & Fariña, F. (Eds.). *Psicología jurídica ámbitos de aplicación*. (Cap. 2. pp. 139-149). Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza Xunta de Galicia.

<http://sepjf.org/wp-content/uploads/2018/12/Vol.10.PsicologaJurdica.mbitosdeAplicacin.pdf>

Cuarezma, S. (1996). La victimología. En Picado, S., Antonio A., Cançado, T. & Cuéllar, R. (Comp.), *Estudios básicos de derechos humanos V*. (Cap. 10. pp. 295-317). San José, Costa Rica: Instituto interamericano de derechos humanos.

<https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/2246/estudios-basicos-05-1996.pdf>

Cuenya, Lucas & Ruetti, Eliana (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 19 (2), 271-277. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80415435009.pdf>

De la Fuente, C. (sf.). *ABC Trámites conciliables, v2*.

https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/pu2.g1.rc_cartilla_abc_tramites_conciliabiles_v2.pdf

Delgado Álvarez, C., Iraegui Torralba, A., Marquina Torres, L., Martín Tabernero, M. F., Palacios Vicario, B., Plaza Sánchez, J. F., Sendín Melguizo, P. P., Pérez Grande, M. D., Revuelta Domínguez, F. I., & Sánchez Gómez, M. C. (2007). Patrones de masculinidad y feminidad asociados al ciclo de la violencia de género. *Revista de Investigación Educativa*, 25(1), 187–217. <https://revistas.um.es/rie/article/view/96751>

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M. & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200750572013000300009&script=sci_arttext

Echeburúa, E., De Corral, P., & Javier Amor, P. (2002). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. *Psicothema*, 14, 139-146.

<https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/7971>

El congreso de los estados unidos de Colombia. (26 de mayo de 1873). Artículo 413. [Título XIV]. Código Civil. [Ley 84 de 1873]. DO: 2.867.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html#1

El congreso de los estados unidos de Colombia. (26 de mayo de 1873). Artículo 288.

[Título XXI]. Código Civil. [Ley 84 de 1873]. DO: 2.867.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.html#1

Erazo, M. & Piedrahita, Y. (2021). *Mujeres que han padecido violencia de pareja, la construcción de sí mismas, sus percepciones y las de funcionarios sobre la atención en la comisaría de familia de la comuna 20 de Santiago de Cali 2012-2017* (Tesis de maestría, Universidad del Valle). Biblioteca digital Univalle.

<http://hdl.handle.net/10893/21328>

Espinoza, R. (2018). *Nadie pierde: la guarda y custodia compartida. Aspectos jurídico-procesales*. Dykinson. https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/27225/nadie_zafra_2018.pdf

<https://doi.org/10.24265/cultura.2020.v34.13>

Flores, J. (2020). Aportes teóricos a la violencia intrafamiliar. *Cultura*, 34, 179-198.

<https://doi.org/10.24265/cultura.2020.v34.13>

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-

229. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

Gergen, K, (2007). *Construccionismo social: aportes para el debate y la práctica*. En Diazgranados Ferráns, S y Estrada Mesa, A (Comp.). Universidad de los Andes.

<http://hdl.handle.net/1992/8050>

Giner, C. (2011). Aproximación psicológica de la victimología. *Derecho y criminología* (1), 25-54.

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/573/Aproximaci%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica%20a%20la%20victimolog%C3%ADa.%20C%C3%A9sar%20Augusto%20G%C3%ADner%20Alegr%C3%ADa%20.pdf?sequence=1>

Gutiérrez, G. (1998). *Metodología de las Ciencias Sociales II* (2ª ed). Oxford University Press-HARLA (pp. 139-165).

- González, D. & García, E. (2015). Victimología. En García, E. (Comp.), *Fundamentos de Psicología jurídica y forense*. (Cap. 4. pp. 397-422).
<https://andrescusi.files.wordpress.com/2020/05/45.-fundamentos-de-psicologc3ada-jurc3addica-y-forense.pdf>
- Gutiérrez de Piñeres, C., Coronel, E. & Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 15(1), 49-58. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006
- Habermas, J. & Husserl, E. (1996). *Conocimiento e interés. La filosofía en la crisis de la humanidad europea* (2ª ed.). Universitat de Valencia.
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/58021/habermas%20y%20husserl.pdf?sequence=1>
- Hernández, A. L. (2019). *¿Existe la revictimización en el trámite judicial preliminar que solicitan los entes auxiliares de justicia ante la comisión de un delito? Estudio de casos entre los años 2017 y 2018 en la unidad básica de atención al menor (UBAM) de la regional Bogotá del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses* (Tesis de pregrado, Fundación Universitaria los Libertadores). Repositorio Libertadores.
<http://hdl.handle.net/11371/2659>
- Hernández, Y., Zamora, A. & Rodríguez, J. (2020). La victimización. Consideraciones teórico-doctrinales. *Derecho y cambio social*, 61, 392-412.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7525025>
- Hernández, G. (2011). *Psicología Jurídica Iberoamericana*. Manual moderno.
- Humanium. *Declaración de los Derechos del Niño – texto completo*. Recuperado el 29 de abril de 2022, de <https://www.humanium.org/es/declaracion-de-los-derechos-del-nino-texto-completo/>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (16 de agosto de 2013). Resolución 6707/2013. Por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF y se deroga una resolución. DO: 48.910.
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_icbf_6707_2013.htm

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (18 de marzo de 2020). Resolución 3000/2020.

Por la cual se suspenden términos dentro de los procesos disciplinarios y los procesos administrativos sancionatorios que se adelantan en el ICBF a partir del 18 y hasta el 31 de marzo de 2020 en razón a la emergencia sanitaria declarada en el territorio nacional.

https://www.icbf.gov.co/system/files/3000_-_suspenden_terminos_dentro_de_los_procesos_disciplinarios_y_procesos_administrativos_sancionatorios.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (14 de mayo de 2020). Resolución 3507/2020.

Por la cual se adoptan medidas frente a los trámites administrativos de restablecimiento de derechos a favor de los niños, niñas y adolescentes y se adoptan otras disposiciones, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

https://www.icbf.gov.co/system/files/resolucion_3507_de_2020.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (27 de mayo de 2020). Resolución 3601/2020.

Por la cual se ordena la reanudación de los términos, suspendidos mediante las Resoluciones 3000 del 18 de marzo de 2020, 3100 del 31 de marzo de 2020 y 3110 del 1 de abril de 2020. https://www.icbf.gov.co/system/files/resolucion_3601_de_2020_.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (07 de abril de 2020). *Información a la opinión pública*. <https://www.icbf.gov.co/noticias/informacion-la-opinion-publica-19>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. *El Instituto, ¿Qué es el ICBF?*. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <https://www.icbf.gov.co/instituto>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. *¿Cuál es la diferencia entre el proceso ejecutivo de alimentos y el de inasistencia alimentaria?*. Recuperado el 17 de junio de 2022, de <https://www.icbf.gov.co/cual-es-la-diferencia-entre-el-proceso-ejecutivo-de-alimentos-y-el-de-inasistencia-alimentaria#:~:text=El%20Proceso%20Ejecutivo%20de%20Alimentos%20es%20de%20car%3%A1cter%20civil%20y,progenitor%20obligado%20a%20brindar%20alimento>
s.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (26 de enero de 2015). Concepto 10.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_000010_2015.htm

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (23 de agosto de 2013). Concepto 112.

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000112_2013.htm#:~:text=ART%C3%8DCULO%20310.,y%20por%20su%20larga%20ausencia.

Izaguirre, G.A., Roncancio, A.F. y Restrepo Marulanda, M. (2021). La intervención estatal y el Estado social de derecho: análisis de como las ramas del poder público materializan los derechos fundamentales. *Nuevo Derecho*; 17(28): 1-14

<https://revistas.iue.edu.co/index.php/nuevoderecho/article/view/1395/1541>

Jaramillo, J. (2011). “Distorsiones cognitivas en víctimas de violencia intrafamiliar y sexual” (Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador). Repositorio digital.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1261>

Jiménez-Molina, J.R., & Jiménez-Ardila, L.O. (Comps.). (2022). *Formulación de caso en Psicología Jurídica. Perspectiva penal*. Universidad Católica de Colombia.

<https://doi.org/10.14718/9789585133945.2022>

Jiménez Ardila, L. O. (Comp.). (2020). *Subcampos de aplicación de la psicología jurídica*. Editorial Universidad Católica de Colombia.

<https://doi.org/10.14718/9789585133518.2020>

Jofré, G. (2016). *Niñas y Niños en la Justicia*. Editorial Maipue.

Juape, J. (2021). *Factores que llevan a desistir de las denuncias de violencia contra las mujeres, Centro de Emergencia Mujer - Comisaria Huachipa, 2020* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Digital Institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/70184>

Jubés, E., Laso, O. & Ponce, A. (2000). Constructivismo y construccionismo: dos extremos de la cuerda floja. *Boletín de Psicología*, 69, 71-89.

Laguna, S. (2006). *Manual de victimología*. CISE.

https://www.academia.edu/36519900/Manual_de_Victimolog%C3%ADa_Susana_Laguna_Hermida

- Larotta, S. (2019). El problema del ejercicio de la función pública en Colombia (Tesis de Grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia). UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/31267>
- Lleras, J. (2019). *Narrativas de las víctimas del conflicto armado sobre riesgos de victimización en audiencias de restitución de tierras: Estudio de casos múltiples* (Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás). CraiUsta. <http://hdl.handle.net/11634/16747>
- López García, C. (2021). Revictimización judicial de los niños y niñas víctimas de abuso sexual. *Revista Jurídica De La Universidad De San Andrés*, (12), 56-79.
<https://revistasdigitales.udesa.edu.ar/index.php/revistajuridica/article/view/133>
- Lugo, D., Rodríguez, J. & Zamora, A. (2020). Victimización terciaria. Estudio de sus manifestaciones en la provincia deiego de Ávila, Cuba. *Tzhoecoen*, 12(2), 161-170.
<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i2.1254>
- Lugo-Vivas, D., Narváez-Jaimes, G., & Castiblanco-Durán, C. (2021). Más allá de la Esperanza: Violencia, revictimización y restitución de tierras en Nueva Esperanza (Cesar-Colombia). *Sociedad Y Economía*, (45), 1-23.
<https://doi.org/10.25100/sye.v0i45.11208>
- Mantilla, S. (2015). La revictimización como causal de silencio de la víctima. *Revista De Ciencias Forenses De Honduras*, 1(2), 4–12.
<https://camjol.info/index.php/RCFH/article/view/10995>
- Mantilla, S., & Avendaño-Prieto, B. (2020). Victimización judicial, una mirada a la atención del sistema jurídico a víctimas que interponen la denuncia. *Revista Republicana*, 29(29), 69-88.
<http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/revistarepublicana/article/view/655>
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Trillas.
- Martínez, M. (2015). *Comportamiento humano: nuevos métodos de investigación* (2ª ed.). Trillas.

- Martínez, O., Algozaín, Y. & Borges, L. (2016). Violencia intrafamiliar contra la mujer. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1), <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=64467>
- Márquez, J. (2020). *Justicia Restaurativa vs Justicia Retributiva: Experiencias de la Victimización Secundaria desde la Óptica Profesional* (Tesis de Pregrado, Universidad Internacional de la Rioja). Reunir. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/10653>
- Matos, J. (2021). Los procesos de victimización: nuevo planteamiento. *Argumentum*, 22(2), 797-817. <http://ojs.unimar.br/index.php/revistaargumentum/article/viewFile/1648/909>
- Ministerio del Interior y de Justicia. (2007). Conciliación y Arbitraje. Normatividad, Jurisprudencia y Conceptos. (2.a ed.). <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Documents/Libro%20conciliacion%20y%20arbitraje%20.pdf>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (07 de septiembre de 1998). Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. [Decreto 1818 de 1998]. DO: 43.380. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1818_1998.htm#23
- Montero, N. (2019). *Experiencias de victimización secundaria de mujeres por intervención policial en el sistema administrativo de protección Quito Norte* (Informe de investigación). UASB-Digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6672>
- Montoya, P. & Castaño, S. (2018). Reflexiones sobre la construcción de problemas de investigación desde las perspectivas empírico-analítica (investigación cuantitativa) e histórico-hermenéutica (investigación cualitativa). En Montoya, P. & Cogollo-Ospina, S (Comp.), *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica* (pp. 44-58). Universidad Católica Luis Amigó. <https://doi.org/10.21501/9789588943381>
- Naciones Unidas. *Convención sobre los Derechos del Niño*. Recuperado el 29 de abril de 2022, de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>
- Naciones Unidas. *La Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado el 29 de abril de 2022, de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

- Naciones unidas. (29 de noviembre de 1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*.
<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/declaration-basic-principles-justice-victims-crime-and-abuse#:~:text=Se%20entender%C3%A1%20por%20%22v%C3%ADctimas%22%20las,legislaci%C3%B3n%20penal%20vigente%20en%20los>
- Niemeyer, T. (2004). Construcción Social: Aplicación del Grupo de Discusión en Praxis de Equipo Reflexivo en la Investigación Científica. *Revista de Psicología*, 13(1), Pág. 9-20. <https://adnz.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17459>
- Nítola, D. (2021). *Violencia de género y victimización secundaria “Una falla funcional Institucional”* (Tesis de Maestría, Universidad Libre). Repositorio Institucional Unilibre. <https://hdl.handle.net/10901/20565>.
- Norza, E. y Egea, G. (2017). *Con-ciencia criminal: criminología, psicología jurídica y perfilación criminal*. Manual Moderno.
- Orbegozo, I. (2021). *Por un modelo normativo y de intervención holísticos para combatir la trata de personas con fines de explotación sexual y prevenir procesos de victimización secundaria* (Tesis de Doctorado, Universidad del País Vasco). Campus de excelencia internacional. <http://hdl.handle.net/10810/53670>
- Ortiz Ocaña, A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com:2048/?il=5597>
- Pabón, J., Díaz, J., Godoy, J., y Orduz, F. (2018). Actitudes revictimizantes hacia la víctima en operadores judiciales. En Y. Hernández., y AJ. Aguilar-Barreto. (Ed.), *La investigación social: comprendiendo fenómenos en contexto*. (Cap. 8. pp. 181-207). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
<http://hdl.handle.net/20.500.12442/2485>
- Pecharromán, Y. (2008). Victimología. En Collado, J (Coord.), *Fundamentos de investigación criminal*. (pp. 343-370). Instituto universitario general Gutiérrez Mellado – UNED. <https://iugm.es/publicaciones/colecciones/libros-docencia/?id=309>

- Pérez, J., Nieto, J., & Santamaría, J. (2019). La Hermenéutica y la Fenomenología en la Investigación en Ciencias Humanas y Sociales. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 19(37), 21-30. <https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2019.2/a09>
- Peters, T. (1988). Consideraciones teóricas sobre la victimología. *Eguzkilore*, 2, 107-133. <https://www.ehu.es/documents/1736829/2162844/13+-+Consideraciones+teoricas+sobre+la+victimologia.pdf>
- Quintero, L. & García, E. (2010). Psicología Jurídica: quehacer y desarrollo. *Revistas diversitas*, 6(2), 237-256. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v6n2/v6n2a04.pdf>
- Rendón, L., Correa, A. & Restrepo, N. (2019). Alcances y efectos de la ley 1542 de 2012 que excluye el uso de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos relacionados con el delito de violencia intrafamiliar en Colombia. *Institución Universitaria de Envigado*, 1, 1-23. https://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/1475/1/iue_rep_pre_der_rend%C3%B3n_2019_alcances_efectos_art.pdf
- Reyes, J. (2020). *Análisis del proceso de atención al usuario en el ICBF C.Z. del Municipio de Fusagasugá – Cundinamarca* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD). Repositorio UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/36592>
- Reyes, V., Almodóvar, N. & Morales, G. (2017). El tratamiento del abuso sexual infantil en el Centro de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes de La Habana. *Revista Sexología y Sociedad*, 23(2), 135-149. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=78247>
- Roa, M. (2008). *“Síndrome de mujer maltratada y miedo insuperable”* (Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás en convenio con la Universidad de Salamanca). <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37625/SINDROME%20DE%20MUJER%20MALTRATADA%20Y%20MIEDO%20INSUPERABLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, H. (2008). Del constructivismo al construccionismo: implicaciones educativas. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 2(1), 71-89.

- Rodríguez, E. & Frascica, Y. (2015). Las voces de los niños en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. *Revista de la Universidad de La Salle*, 67(9), 123-135.
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1450&context=ruls>
- Sala Plena de la Corte Constitucional. (29 de agosto de 2001). Sentencia C-919 [M.P: Araujo, J.]. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/c-919_2001.htm#Inicio
- Sala Plena de la Corte Constitucional. (12 de octubre de 2004). Sentencia C-994 [M.P: Araujo, J.]. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/c-994_2004.htm#Inicio
- Salamanca, L. (2016). *Tolerancia institucional del estado frente a la violencia basada en género contra las mujeres en Risaralda, Colombia* (Tesis de Maestría, Universidad de Santo Tomas). CraiUsta. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/2202>
- Sánchez, Y. & Vásquez, E. (2019). *Los retos de las defensorías de familia frente al proceso de restablecimiento de derechos en niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual en Colombia*. Repositorio Unilibre. <https://hdl.handle.net/10901/19059>
- Sánchez, L. A. (2021). *Incidencia de los factores institucionales en el continuum de la violencia contra las mujeres que denunciaron incumplimiento a la medida de protección por hechos de violencia ejercida por su pareja o expareja en la comisaria de familia de Fontibón en el año 2019* (Tesis de Maestría, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano). Repositorio UTADDO. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/24677>
- Sandoval, L. (2020). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46768>
- Sarralde, M. (05 de octubre de 2021). *Cada día se interponen 80 demandas por alimentos contra padres*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/justicia/delitos/cifras-de-estadisticas-sobre-denuncias-y-demandas-por-cuotas-de-alimentos-561999#:~:text=Sacando%20el%202020%2C%20que%20fue,46.499%20indiciados%20en%20procesos%20penales.>

- Sempere, S. (2020). La protección de la víctima menor de edad y la victimización secundaria. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 13 (874-897).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7557308>
- Stake, R. (1999). Investigación con estudio de casos (2^a ed.). Ediciones Morata, S. L.
L. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>
- Toledano-Buendía, C. (2021) Barrera lingüística y victimización secundaria: la (des)atención institucional a las víctimas extranjeras de violencia de género en España. *Verba Hispanica*, 29(1), 175-191. <https://journals.uni-lj.si/VerbaHispanica/article/view/10608>
- Trujillo, C., Naranjo, M., Lomas, K. & Merlo, M. (2019). *Investigación cualitativa. Epistemología, métodos cualitativos, ejemplos prácticos, entrevistas en profundidad*. Editorial UTN.
- United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs [OCHA]. (2011, 08 de febrero). Estado Social de Derecho. De OCHA Colombia Wiki.
https://wiki.salahumanitaria.co/wiki/Estado_Social_de_Derecho
- Universidad de Antioquia. (2020). Atlas TI, una herramienta para la investigación.
- Varela, O., Sarmiento, A. & Nora, B. (2015). Víctima y victimología. Un enfoque. En García, E. (Comp.), *Fundamentos de Psicología jurídica y forense*. (Cap. 4. pp. 397-422). <https://andrescusia.files.wordpress.com/2020/05/45.-fundamentos-de-psicologc3ada-jurc3addica-y-forense.pdf>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53.
<https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
- Vasco, C. (1990). Tres estilos de trabajo en las ciencias sociales. *CINEP Centro de Investigación y educación popular*. <https://uninavarra.edu.co/wp-content/uploads/2016/06/C.-Vasco.pdf>
- Vásquez, E. (2021). *Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia, Moyobamba – 2021* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio digital institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66628>

- Vásquez, L. (2019). *Acceso a la administración de justicia de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar respecto del deber de debida diligencia de las comisarías de familia, juzgados de familia y fiscalía general de la nación* (Tesis de pregrado, Universidad Libre). Repositorio Unilibre. <https://hdl.handle.net/10901/18738>
- Velarde, V. (2011). *“Efectos psicológicos de la violencia intrafamiliar”* (Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador). Repositorio digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1680>
- Vélez, E., Lopera, D., Restrepo, C., Cano, A., Zuluaga, J. & González, W. (2020). Criterios para establecer una cuota alimentaria a favor de un menor de edad en Colombia. *Revista espacios*, 41(32), 279-292. <https://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p25.pdf>
- Walton, S. & Salazar, C. (2019). La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(1), 96-105. <https://www.medigraphic.com/pdfs/espirtuana/gme-2019/gme191j.pdf>
- Walker, L. (2013). *Amar bajo el terror*. Queimada Ediciones.
- Yugueros García, A. J. (2015). Mujeres que ha padecido malos tratos en las relaciones de pareja: el ciclo de la violencia. *Revista Poiésis*, 30, 13-19. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-999414>
- Zuluaga, L. (2021). *Reclutamiento ilícito en el marco del conflicto armado colombiano: daño en la salud mental y revictimización*. REDICES. <http://hdl.handle.net/10946/5434>