



Hallazgos

ISSN: 1794-3841

revistahallazgos@usantotomas.edu.co

Universidad Santo Tomás

Colombia

Tapias Saldaña, Ángela; Salas–Menotti, Irene; Solórzano, Carlos  
DISEÑO Y VALORACIÓN DEL IMPACTO DE UN PROGRAMA DE ASESORÍA PSICOJURÍDICA  
PARA FAMILIARES DE VÍCTIMAS DE HOMICIDIO EN LA UNIDAD DE VIDA DE LA FISCALÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN, SECCIONAL BOGOTÁ  
Hallazgos, núm. 9, junio, 2008, pp. 83-97  
Universidad Santo Tomás  
Bogotá, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413835170005>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# **DISEÑO Y VALORACIÓN DEL IMPACTO DE UN PROGRAMA DE ASESORÍA PSICOJURÍDICA PARA FAMILIARES DE VÍCTIMAS DE HOMICIDIO EN LA UNIDAD DE VIDA DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, SECCIONAL BOGOTÁ**

**Design and Valuation of the Impact of a Program of Psycho-Legal Consultancy for Family of Homicide Victims in the Unit of Life of the General Prosecutor's Office of the Nation, Sectional Bogota**

**Ángela Tapias Saldaña\***

**Irene Salas-Menotti\*\***

**Carlos Solórzano\*\*\***

**Recibido:** 19 de febrero de 2008 • **Revisado:** 10 de marzo de 2008 • **Aceptado:** 28 de abril de 2008

## **Resumen**

En Colombia son muy pocos los programas de atención victimológica que cuentan con una perspectiva psicojurídica integral; cada instancia se preocupa por su segmento del proceso: aquellas instituciones encargadas del aspecto jurídico se limitan a remitir asistencia psicológica a las personas que están evidentemente afectadas, mientras que las instituciones que prestan servicios psicológicos sólo se interesan por la salud mental del individuo, dejando de lado los aspectos jurídicos y formales que tienen el potencial de afectar a la persona. A partir de esta problemática surge el objetivo de esta investigación que fue diseñar y evaluar el impacto de la intervención psicojurídica en familiares de víctimas de homicidio que asisten a la Unidad de Vida de la Fiscalía General de la Nación, en el restablecimiento de su salud mental y en la prevención de motivaciones retaliatorias y conductas violentas posteriores.

\* Magíster Internacional en Psicología Forense de la Universidad de Granada (España), especialista en Peritaje Psicológico de la Universidad de Murcia (España). Directora de la Especialización de Psicología Jurídica y del Grupo de Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás. Correo electrónico: grupopsicologajuridica@gmail.com.

\*\* Doctora en Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Docente-investigadora de la Especialización de Psicología Jurídica y de la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás.

\*\*\* Magíster en Derecho Penal de la Universidad Santo Tomás/Universidad Salamanca (España), Especialista en Ciencias Penales y Criminológicas de la Universidad Externado de Colombia. Docente-investigador de la Especialización de Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás.

## Palabras clave

Asesoría psicojurídica, victimología, impacto.

## Abstract

In Colombia there are very few programs of attention to the victims that have an integral psycho-legal perspective. Each instance worries about its segment of the process: those institutions in charge of the juridical aspect are limited to remit to psychological attendance to people that are evidently affected, while the institutions that offer psychological services are only interested in the individual's mental health, leaving aside the legal and formal aspects that have the potential of affecting the person. Starting from this problem there emerge the objective of this investigation: to design and to evaluate the impact of the psycho-legal intervention in family of homicide victims that attend the Unit of Life of the General Prosecutor's office of the Nation, in the reestablishment of their mental health and in the prevention of retaliatory motivations and later violent behaviors.

## Key words

Psycho-legal consultancy, victimology, impact.

## Introducción

En su misión institucional, la Universidad Santo Tomás concibe la investigación y la proyección social, promoviendo la academia con sentido social, capaz de ofrecer soluciones a las problemáticas actuales del país, entre las cuales se destaca el homicidio.

Las condiciones de violencia homicida en Colombia se observan en las cifras suministradas por el Servicio Unificado de Información de Violencia y Delitos (2007), el cual reporta que la tasa de asesinatos en el país es de 18,8 por cien mil habitantes, y de ese porcentaje 1.380 víctimas corresponden a Bogotá.

Con las víctimas de violencia, delitos y, específicamente, con los allegados y sobrevivientes de homicidios, resulta esencial facilitar un proceso de duelo que permita la variación individual y se ajuste a los usos y las expectativas psicosociales. La meta esencial es complementar el proceso de duelo con una sensación de alivio, equilibrio restaurado y una apertura para encarar el futuro. En un sentido muy práctico, la estructura de Weisman propone que la intervención

inicial después de una muerte a destiempo se debería encaminar a transformar de modo cognoscitivo las más complicadas de las muertes de ese tipo en otras de especie más aceptable. De modo más específico, la labor del profesional psicojurídico que realice la intervención es transformar las muertes desastrosas en muertes repentinas, éstas en muertes prematuras y estas últimas en muertes adecuadas.

En estos casos de muertes acaecidas violentamente, se vincula a las víctimas indirectas con una causa jurídica a través de la cual pueden obtener el resarcimiento social. De allí la importancia de que reciban una adecuada intervención psicojurídica, que les permita acercarse eficazmente al proceso judicial. Las víctimas se pueden posicionar mejor si conocen sus derechos, si saben que tienen derecho a acceder a la información judicial, a promover las acciones tendientes al esclarecimiento de la verdad, si pueden acceder a un representante legal. Este empoderamiento favorecerá la percepción de control de la situación y la confianza en la justicia, evitando que la víctima se tome la justicia por su mano.

Al cumplirse con estas funciones, se atenderán las tres necesidades básicas de las víctimas que se enfrentan al conflicto psicojurídico del homicidio;

- Necesidad de seguridad: con frecuencia, las personas que llegan a reclamar a su familiar asesinado se sienten vulnerables y asustadas. Entonces, el profesional debe hacer su presentación, mencionando su nombre y el cargo o la función que realiza en la institución, explicando brevemente su función y el objetivo de su presencia allí; intentar tranquilizar a los familiares, mostrar interés y prestar atención a las palabras, gestos y posturas; recurrir al contacto visual; situarse físicamente al nivel de su interlocutor; utilizar gestos corporales como asentir con la cabeza; hablar con voz calmada y comprensiva y mostrarse dispuesto a la escucha y a la ayuda; permitir que tanto su disposición como el sitio donde reciba a los familiares faciliten las entrevistas que deba realizar; entregar por escrito su nombre y la información necesaria para localizarlo; y hacerles sentir que estará gustoso de colaborarle a solucionar sus inquietudes.
- Necesidad de expresión de emociones: los familiares necesitan expresar sus emociones, que sus sentimientos sean aceptados y valorados, y que un oyente imparcial, el profesional que los atienda, los escuche. Por este motivo se debe evitar interrumpir a quien expone sus emociones, responder en consecuencia a lo que le dicen sin involucrarse en demasía, pero demostrando siempre su interés a través de la escucha atenta.
- Necesidad de saber lo que sucederá después: explicar brevemente y con seguridad el procedimiento que se realizará; mantenerse preparado para responder preguntas, sobre todo, lo que tenga que ver con el cadáver, lo que le corresponde a la institución y las acciones que los familiares deberán realizar; hablar de modo directo y sin contradicciones; explicar la evolución del proce-

so judicial y sus implicaciones civiles, penales y laborales.

Una vez conocidas las necesidades de los familiares de las víctimas –quienes poseen también esta misma condición– tanto como las funciones y los procedimientos que se deben realizar, es necesario que se les brinde la asesoría pertinente para que conozcan y se inscriban en los programas sociales con los que cuenta la ciudad y hagan buen uso de ellos.

Lo anterior justifica la creación de un programa de atención psicojurídica, en el cual se les brinde asesoría a aquellos familiares que, de manera directa o indirecta, son víctimas también de dichos actos. Esta violencia se debe contener, y una de las formas de hacerlo es con la prevención secundaria, que se concibe como la acción que se realiza cuando el daño ya se ha producido, y se propone evitar que se conforme un mal mayor, interviniendo a las víctimas sobrevivientes para atender en primera instancia sus necesidades, salud mental y bienestar, y, adicionalmente, se propone prevenir que no se desarrollen en ellas motivaciones retaliativas ni conductas antisociales que mantengan o eleven la violencia homicida.

Si se considera que la asistencia a las víctimas directas e indirectas de un delito se debe abordar desde la perspectiva psicojurídica y victimológica, en la que no sólo se debe tratar a la víctima desde el ámbito judicial, penal o meramente clínico y de salud, sino también teniendo en cuenta su afectación psicológica, su necesidad de acceder a la verdad y a la información judicial, de recibir asistencia en sus derechos sociales y económicos, o la participación que debe tener en el proceso judicial, y lograr con ello resarcir socialmente el daño del que fue objeto, al tiempo que prevenir escaladas de violencia.

Desafortunadamente, en Colombia son muy pocos los programas de atención victimológica integral que cuentan con esta perspectiva, y cada instancia se preocupa por su segmento del proceso: aquellas ins-

tituciones encargadas del aspecto jurídico se limitan a remitir asistencia psicológica a las personas que están afectadas, pero sin una preocupación por el proceso que éstas van a seguir o por realizar un seguimiento. Por su parte, aquellas instituciones que prestan estos servicios psicológicos sólo se interesan por este aspecto, dejando de lado los aspectos jurídicos y formales que tienen el potencial de afectar a la persona.

A partir de lo expuesto anteriormente, se presenta la siguiente pregunta de investigación: ¿es pertinente y eficaz la intervención psicojurídica en familiares de víctimas de homicidio en la Unidad de Vida de la Fiscalía General de la Nación (FGN), en el restablecimiento de la salud mental y en la prevención conductas violentas de los usuarios?

Así, el objetivo general de la investigación es establecer un programa de asesoría psicojurídica que permita proteger, prevenir, reparar y atenuar el impacto del delito de homicidio en los familiares de las víctimas que acuden a la Unidad de Vida de la FGN.

A partir de este objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico de la atención que reciben los familiares de víctimas de homicidio que acuden a la Unidad de Vida de la Fiscalía Seccional de Bogotá.
- Realizar un diagnóstico de las necesidades y quejas de los familiares de las víctimas que acuden a la Unidad de Vida de la Fiscalía Seccional de Bogotá.
- Diseñar un programa de intervención psicojurídica con componentes individuales y grupales que permitan la intervención psicológica, así como la asesoría legal, para disminuir los niveles de “revictimización” generados por la desinformación y el abandono estatal.
- Evaluar, en términos de eficacia, el impacto de dicho programa, tanto en los usuarios como

en la institución, que, eventualmente, permita implementar programas similares en otras instituciones afines.

El marco teórico que contextualiza esta investigación aborda los siguientes temas: el homicidio, los procesos de duelo, las víctimas y su atención, los aspectos jurídicos y los derechos de las víctimas, la atención psicojurídica a víctimas de delitos, y el derecho procesal y la justicia restaurativa<sup>1</sup>.

## Metodología

A continuación, se hará una descripción detallada de las actividades que se llevaron a cabo para lograr los objetivos propuestos.

### Realización del diagnóstico institucional

A partir del diagnóstico de necesidades y procesos, se pretendió diseñar un programa de asesoría psicojurídica que se ajustara a las particularidades de los familiares de víctimas de homicidio que acuden a las Unidades de Vida de la FGN Seccional Bogotá. Este diagnóstico se llevó a cabo con dos grupos: los fiscales de las dos Unidades de Vida y los usuarios que acudían a dichas fiscalías a los procesos legales correspondientes. Se decidió hacer el diagnóstico en estos dos grupos, para obtener información objetiva y complementaria, que no estuviera sesgada.

A todos los participantes en esta etapa de diagnóstico se les solicitó que firmaran un formato de consentimiento informado.

### Fiscales

En primera instancia, se les pidió a los fiscales seccionales que realizarán una descripción de procesos y procedimientos de atención a los familiares de víctimas de homicidio en la unidad de vida, desde la recepción del caso hasta la finalización del proceso.

<sup>1</sup> Para acceder a la revisión teórica y bibliográfica, se pide a los interesados contactar a los investigadores a través de los correos electrónicos que aparecen en la primera página de este artículo.

Esta actividad se realizó de manera grupal y participaron veinticinco funcionarios.

Se realizaron matrices DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) con relación a la atención psicojurídica que se les brinda a los familiares de víctimas de homicidio. Este procedimiento se llevó a cabo de manera individual con dieciocho fiscales. Después de obtener las matrices individuales, se procedió a construir una matriz grupal.

Es importante mencionar que a petición de los dos coordinadores de las Unidades de Vida, se realizó una primera charla informativa sobre psicología jurídica y asesoría psicojurídica, ya que manifestaron que al ser una disciplina relativamente nueva, y al los funcionarios estar acostumbrados a los roles tradicionales de los psicólogos clínicos, era de vital importancia brindar la información necesaria para tener éxito en las actividades.

De igual manera, se les solicitó a los fiscales que hicieran una lista de temas en los cuales les gustaría ser capacitados con relación a la atención de familiares de víctimas de homicidio. Esta actividad se realizó gracias a que la coordinadora de la Unidad de Vida planteó la necesidad de capacitar a los fiscales en algunos aspectos en los cuales había deficiencias, esto a fin de mejorar de manera integral la atención a víctimas, para así evitar la revictimización, y no relegar este tema únicamente al Programa de Asesoría Psicojurídica.

#### ***Familiares de víctimas de homicidio***

Debido a las dificultades para ubicar a los familiares en las instalaciones de las Unidades de Vida, se debió limitar el diagnóstico a la realización de matrices DOFA, con relación a la atención psicojurídica que se les brinda en la unidad. Estas matrices se realizaron a través de preguntas semicerradas, en las cuales también se trató de acceder a la información pertinente

a los procesos y procedimientos. Después de obtener las matrices individuales, se procedió a construir una matriz grupal. En este proceso participaron doce personas.

La información obtenida de los usuarios y los fiscales fue analizada por separado, y después se hizo una comparación para determinar las similitudes, diferencias e incongruencias en las respuestas de cada grupo.

#### **Diseño de la asesoría psicojurídica**

Inicialmente, se pretendía realizar dos tipos de asesoría: una individual y otra grupal; sin embargo, debido a los procedimientos de la fiscalía y sus Unidades de Vida, fue imposible realizar la asesoría a nivel grupal, por lo que todos los esfuerzos se centraron en la asesoría psicojurídica individual familiar.

Ante la necesidad de realizar intervención en crisis y prestar asistencia jurídica, se contó con la colaboración de seis estudiantes de segundo semestre de la Especialización en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás, ya que contaban con la formación para realizar este tipo de intervención. Entonces, se creó un horario de trabajo por turnos, de manera que había por lo menos una estudiante todos los días, por la mañana y la tarde.

Paralelo a esto, se realizaron reuniones de supervisión cada 15 días en la Universidad, así como visitas a la Fiscalía para hacer seguimiento a las actividades de los estudiantes.

#### **Evaluación del impacto del programa**

En este aspecto se evaluó el impacto del programa de asesoría psicojurídica, tanto para los usuarios como para la FGN. Esta evaluación se realizó al finalizar las actividades en la institución.

## Resultados

### Diagnóstico institucional con relación a la atención a los familiares de víctimas de homicidio

En la figura 1 se puede observar la ruta de atención que se da ante un caso de homicidio. Como se puede

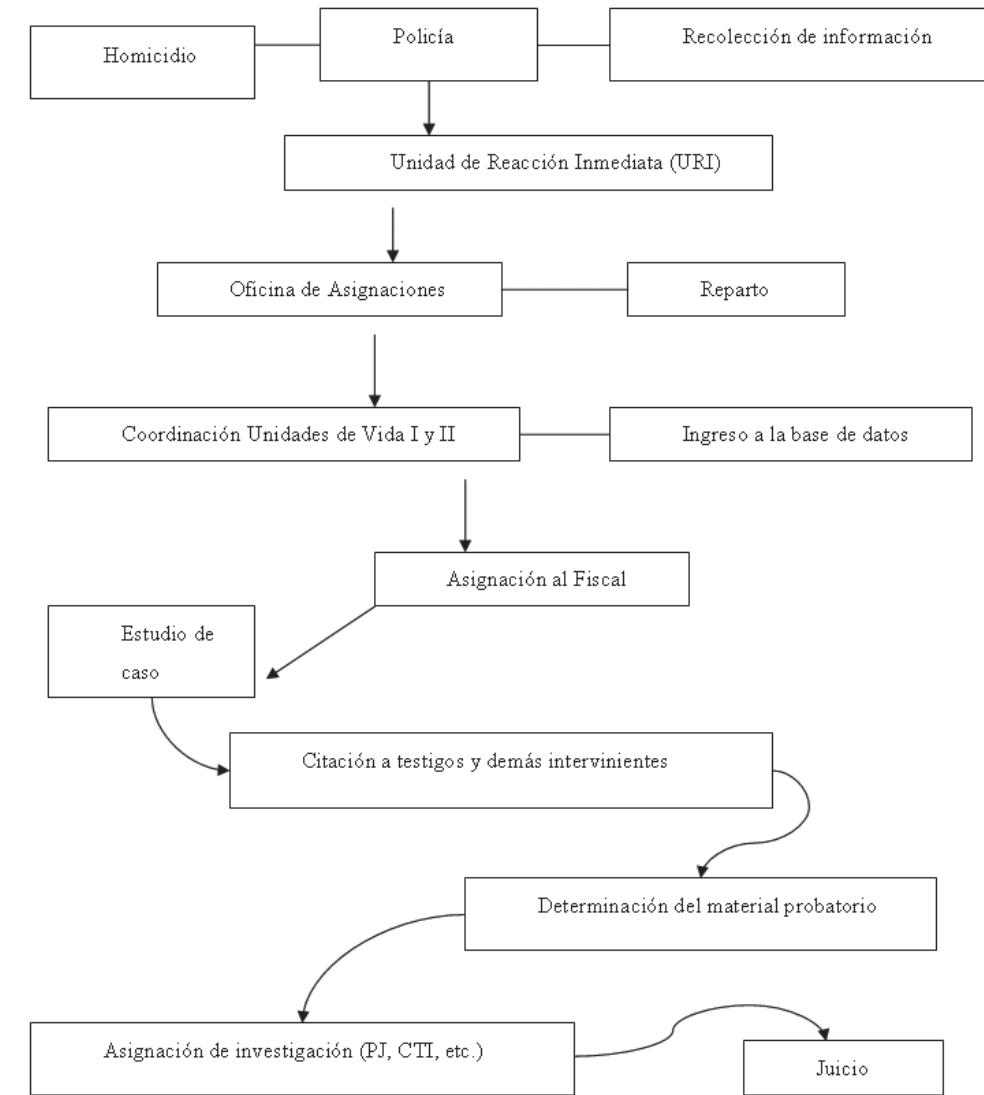


Figura 1. Ruta de atención en casos de homicidio

En el momento en que los familiares de la víctima se encuentran con el fiscal, ya han acudido por lo menos a dos instituciones (Policía y URI), en las cuales se tienen que enfrentar con funcionarios que les dan

observar, los familiares de la víctima tienen contacto con el fiscal mucho después de acaecido el evento traumático (más o menos tres meses), por lo que las posibilidades de hacer realmente una atención en crisis son limitadas.

las malas noticias o les hacen la descripción de los hechos. Como lo expresaba un fiscal: “acá no llegan en caliente [...] ya están más calmados”.

Los aspectos que el fiscal asignado al caso debe manejar son básicamente la citación de testigos, familiares y amigos del occiso, y explorar la posibilidad de llegar a un preacuerdo con el acusado, si éste decide aceptar los cargos que se le imputan. Es este punto, las capacidades que tiene el fiscal en cuestión de mediar entre el victimario y los familiares desempeñan un papel importante.

Si este no fuera el caso, se procede a la determinación del material probatorio (evidencias) y se asigna la investigación a la institución correspondiente (Policía Judicial, CTI, etc.), la cual es la encargada de recolectar las pruebas y enviárselas al fiscal para que él decida si se tiene suficiente evidencia para acusar al imputado o, por el contrario, si debe precluir la investigación. En caso de darse la acusación, se remite al juez para que inicie el proceso. La decisión de culpabilidad o inocencia depende de este último.

Como se puede observar, el fiscal tiene un alto grado de responsabilidad a los ojos de los familiares, ya que sobre él recae la decisión de determinar si hay suficiente material para acusar a alguien, y en el caso de que esto no suceda, puede quedar en los familiares de la víctima la sensación de que el funcionario no hizo todo lo que podía.

## Resultados matriz DOFA. Fiscales

### Debilidades

- Volumen de trabajo.
- No hay atención integral a los usuarios.
- Falta de capacitación en atención a usuarios.
- Falta de profesionales en psicología psicojurídica para atención de víctimas y familiares.
- Falta de recursos tecnológicos (Internet, computadores, teléfonos, etc.) para acceder más fácilmente a la información.
- Falta de espacio físico.

- Falta de protección a las víctimas y a sus familiares por parte de Estado.
- Deterioro y falta de medidas de intervención y prevención en salud mental.

El volumen de trabajo es demasiado alto para cada fiscal, por lo que el tiempo que le puede dedicar a cada víctima se ve limitado; además, sólo cuentan con un asistente, así que cuando éste no puede asistir a trabajar, el fiscal se tiene que hacer cargo de toda la carga.

A pesar de que los fiscales escuchan a las víctimas, en muchos casos no saben qué decir y cómo reaccionar. Estas últimas llegan con mucho dolor y los fiscales no saben cómo atender a una persona en crisis, y creen que este desconocimiento es interpretado por los usuarios como desdén o indiferencia.

Aunque los fiscales aconsejan a las víctimas, les queda el vacío de que este no es su campo y que deberían poder remitirlos inmediatamente y dentro de las mismas instalaciones a profesionales idóneos.

Con relación a la infraestructura, aunque la mayoría de fiscales tienen su oficina en la que atiende a las víctimas, estos son lugares semiprivados, lo que muchas veces dificulta la comunicación, además de las dificultades que implica no tener elementos de papelería y comunicaciones. Asimismo, reportan que muchos casos quedan en la impunidad porque los familiares de la víctima saben que se tienen que enfrentar al victimario, y se sienten desprotegidos y amenazados, por lo que no se vuelven a presentar; lo mismo sucede con muchos testigos.

Un tema importante para los Fiscales es la salud mental, pues a pesar de que se están tomando acciones limitadas y las ARP están en la obligación de crear programas en este sentido, no hay programas organizados de prevención o intervención que permitan disminuir los efectos negativos que tiene sobre los funcionarios escuchar todos los días testimonios desgarradores y descripciones gráficas de delitos horren-

dos, además de lidiar con la frustración y el desespero de los familiares en busca de justicia.

### **Oportunidades**

- Programa de Asesoría Psicojurídica.
- Convenios institucionales centrados en la atención integral a víctimas.
- Reciente preocupación por la salud mental de los fiscales por parte de la FGN.

Es importante mencionar que los Fiscales aprecian los programas de asesoría psicojurídica como una oportunidad para ellos, para mejorar la atención a los usuarios; sin embargo, se percibe que ven estos programas como de asistencia en psicológica clínica, es decir, todavía hay mucho desconocimiento acerca de lo que es la psicología jurídica y qué beneficios les puede brindar a los usuarios. El elemento jurídico es casi por completo ignorado, a menos que sea para obtener un resultado para el fiscal, como, por ejemplo, un peritaje o una entrevista con un testigo para corroborar la información.

Con respecto a la salud mental, es importante rescatar la reciente preocupación que presenta la FGN, en la medida en que ha implementado disposiciones para mejorar este aspecto y disminuir los niveles de estrés y ansiedad de los funcionarios.

### **Fortalezas**

- Independencia de criterios para manejar casos.
- La presencia de los auxiliares de los fiscales.
- Agilidad del nuevo sistema acusatorio.
- Buen ambiente laboral.
- La religión.

Los fiscales evidencian que tienen autonomía en las decisiones que toman y se sienten apoyados en los

procesos, a pesar de las dificultades y las quejas de los usuarios. A pesar de los problemas, reconocen las ventajas del nuevo sistema penal acusatorio, especialmente con respecto a la agilidad que exige en todos los aspectos del proceso.

Otro aspecto que los funcionarios destacan es el buen ambiente laboral, en el que los fiscales se apoyan entre sí, en los ámbitos profesional y personal. Debido a que la naturaleza de su labor genera gran tensión, buscan espacios de esparcimiento y de relación diferentes a los que se dan en la institución.

En el aspecto religioso, algunos fiscales reportaron que si el usuario es creyente, esta condición puede ser utilizada como una herramienta valiosa que sirve para tranquilizar a las víctimas. Este punto debería ser tomado en cuenta y ser incluido en la asesoría psicojurídica, ya que se ha demostrado que la pertenencia a algún credo le puede brindar a la persona otro sistema de apoyo social, diferente a la familia o los amigos.

### **Amenazas**

- Falta de conocimiento de los procedimientos por parte de las víctimas.
- Falsas expectativas con respecto al nuevo sistema acusatorio.
- Falta de agilidad de otras instituciones relacionadas con el proceso.
- Tramitomanía.

Ante el exceso de casos y la falta de infraestructura y tiempo, los fiscales se frustran ante el desconocimiento de los familiares con relación a los procedimientos que deben realizar. Esperan que sus abogados los asesoren, pero muchas veces se ven en la tarea de explicar, más de una vez, los trámites que los familiares tienen que hacer y por qué.

Esta falta de información también se relaciona con las falsas expectativas con respecto al nuevo sistema penal, ya que las víctimas están esperando que los casos se solucionen cada vez más rápido y sin tantos trámites, porque en realidad no entienden cómo funciona y cuáles son sus exigencias.

Finalmente, la tramitomanía y la falta de agilidad de otras instituciones repercuten seriamente sobre la efectividad de los fiscales, que dependen de Medicina Legal, la Policía Judicial o el CTI para tomar decisiones trascendentales con relación a los procesos. Entre las principales quejas de los funcionarios se encuentra que hay muy pocos investigadores y peritos, los problemas de comunicación interinstitucionales y la falta de preparación de estos agentes, que puede implicar que un caso quede impune. De esta falta de coordinación interinstitucional se deriva la sensación de abandono y desesperanza que presentan muchos familiares cuando sus procesos se demoran mucho o no salen como esperaban.

Por otra parte, los fiscales identificaron las necesidades de capacitación relacionadas con la atención a usuarios. Éstas fueron: atención en crisis, procesos de duelo, habilidades sociales (empatía), comunicación efectiva con usuarios, estrategias de adhesión al sistema judicial, estrategias de conciliación para preacuerdos o aceptación de cargos, manejo de falsas expectativas acerca de la justicia y la impunidad, y manejo de estrés y ansiedad en funcionarios. Como puede se observar, los mismos Fiscales son conscientes de sus limitaciones en la atención a víctimas y buscan subsanarlas.

Otro aspecto importante detectado en el proceso investigativo fueron las necesidades que tienen los fiscales en cuanto al manejo de la credibilidad de los testimonios que recogen, especialmente en el caso de menores de edad. En este punto, se les solicitó a los estudiantes realizar entrevistas con menores para corroborar información entregada por los padres.

### **Resultados matriz DOFA. Familiares de víctimas de homicidio**

#### **Debilidades**

- El proceso es muy largo y con pocos adelantos.
- Los fiscales no tienen tiempo para atender a los familiares, y cuando logran hacerlo, rara vez tienen información nueva sobre el caso; además siempre están de afán.
- Los fiscales siempre están de "mal genio" y no tienen paciencia.
- Falta de calidez y empatía.
- Falta de interés por parte de los fiscales; hay que insistir mucho para que los atiendan.
- No se involucra a los familiares en el proceso como ellos quisieran; existen sentimientos de soledad y abandono por parte del Estado.
- Falta de información sobre procesos y procedimientos.
- Incongruencia en la información brindada. Remiten el proceso de un lugar a otro, y no se sabe dónde se encuentra en realidad, lo cual hace perder tiempo.
- Marcadas diferencias según la clase social con respecto a la atención.
- No permiten acceso a la información del expediente.
- No hay atención oportuna; el proceso se demora mucho en llegar a la Fiscalía, y, después, en ir a juicio.
- Los fiscales citan a los familiares y no los atienden.
- Demora por parte de la Policía Judicial en la recolección de las evidencias (material probatorio).

Es importante mencionar aquí que este último aspecto no depende de los fiscales seccionales; ellos determinan el material probatorio y asignan la investigación al cuerpo colegiado al cual le corresponda (policía judicial, CTI, etc.). Sin embargo, a los ojos de los usuarios, es responsabilidad del fiscal de turno la celeridad con que esto se presente.

Se observa que las quejas están limitadas a tres aspectos específicos: la disposición y el trato que dan los fiscales a los familiares, la falta de información, y la falta de tiempo de estos funcionarios.

En la queja acerca del trato que dan a las víctimas, éstos perciben que los fiscales no hay empatía frente al dolor que ellos están sintiendo y que no tienen en cuenta el proceso de duelo por el cual están pasando. A pesar de que reportan que hay fiscales que sí están dispuestos a tomarse el tiempo para escuchar a los usuarios, éstos parecen ser la minoría.

La queja por falta de información se refiere a la relativa a procedimientos legales y al poco acceso que tienen los familiares a los expedientes. En este último punto valdría la pena destacar que es posible que los fiscales sientan que están proporcionando la información correcta, pero el lenguaje en que lo hacen puede ser muy técnico e incomprensible para usuarios que no tienen altos niveles de escolaridad o que desconocen el argot jurídico, lo que en últimas termina frustrando a las dos partes. Asimismo, en medio de un proceso de duelo, en medio del dolor, las posibilidades de retener información técnica de procedimientos legales es altamente improbable.

En general, se detectan tres emociones por parte de los usuarios, rabia, temor e impotencia, que no necesariamente son producidas por la atención por parte de los fiscales; sin embargo, es en este ámbito en el que las pueden expresar. Como en muchos casos no hay posibilidad de exteriorizar estas emociones al verdadero receptor, son los fiscales y la Fiscalía, como institución, los que terminan siendo los blancos de dichas emociones.

Es importante resaltar los sentimientos de discriminación reportados, ya que se asocian directamente con las expectativas de justicia y de impunidad.

### **Oportunidades**

- Los familiares pueden asistir a las Fiscalías seccionales cuantas veces quieran.
- Programa de Asesoría Psicojurídica.

A pesar de la falta de tiempo y de espacio, se percibe la disposición de los fiscales de ayudar a los familiares o, por lo menos, escucharlos y darles la poca información que han logrado obtener. En este punto se percibe una incongruencia con lo reportado anteriormente, pero ésta se puede deber al trato personalizado que algunos asistentes de los fiscales les brindan a los familiares.

Es importante mencionar que los familiares aprecian los programas de asesoría psicojurídica como una oportunidad para ellos, la cual están dispuestos a aprovechar; sin embargo, se percibe que los usuarios ven estos programas como de asistencia psicológica, en el sentido clínico, es decir, todavía hay mucho desconocimiento acerca de lo que es la Psicología Jurídica y qué aportes les brinda a los usuarios.

### **Fortalezas**

- Como las audiencias son públicas, se puede estar al tanto del proceso.
- En algunos casos, si investigan y logran condenar al homicida.

A pesar de las dificultades, los fiscales reconocen las ventajas del nuevo sistema penal acusatorio, especialmente a la posibilidad de asistir a las audiencias y escuchar todos los testimonios que allí se dan. Los familiares han encontrado en estas audiencias públicas una fuente de información que no encontraron directamente con los fiscales.

Por otro lado, a pesar de las bajas expectativas en cuanto a tener justicia, le reconocen a la Fiscalía sus triunfos. A pesar de esto, se mantiene la idea de que en Colombia casi todos los crímenes quedan impunes.

#### **Amenazas**

- No existe apoyo directo ni las garantías de nuestros derechos.
- Falta de tiempo de los fiscales porque tienen mucho trabajo.
- A veces no se logran recolectar las pruebas y el delito queda impune.
- Debido a la demora de los procesos, los testigos se asustan o la gente ya no le presta atención al caso.
- Los familiares trabajan y deben solicitar permisos con frecuencia.

Asimismo, se nota la falta de coordinación interinstitucional, que deriva en la sensación de abandono por parte del Estado y de la negación de los derechos fundamentales de los usuarios.

Al analizar las matrices de los dos grupos, se encontraron grandes coincidencias en cuanto a las necesidades y falencias que presenta la atención a los familiares de las víctimas de homicidio. Las más evidentes son a) la falta de tiempo de los fiscales, que impide una atención más personalizada y el flujo de información entre la Fiscalía y las víctimas; b) la falta de información con relación al proceso que se debe seguir; y c) la falta de capacitación de los funcionarios en cómo enfrentarse a personas en medio de procesos de duelo, lo que deriva en una percepción de indiferencia y maltrato por parte de los familiares.

Existen otros aspectos en los que se hallan coincidencias, pero son elementos que se salen de la competencia de esta investigación, por ejemplo, los problemas

de infraestructura y logística, y los inconvenientes que se presentan con la Policía Judicial y los peritos.

Asimismo, es interesante observar que la percepción, tanto de familiares como de fiscales, de la atención prestada depende en gran medida de las experiencias personales que cada uno de ellos ha tenido. Así como muchos usuarios se quejan de la falta de calidez de los fiscales, otros reportaron que siempre están dispuestos a escuchar, sin importar cuántas veces vayan. Esto implica que cualquier programa de atención a víctimas tiene que tener en cuenta el aspecto contextual individual, tanto de la víctima, como de quien lleva su caso, ya que es determinante para el bienestar subjetivo de los dos.

#### **Diseño de la asesoría psicojurídica**

La asesoría psicojurídica individual se realizó según lo consignado en el siguiente protocolo de atención a víctimas en crisis, siendo este un modelo basado en los primeros auxilios psicológicos (Coren, 2003):

- Contacto psicológico: establecer una relación y un diálogo a partir de la empatía. Permitir al paciente sentirse entendido y darle esperanzas, para propiciar una narración coherente y fluida.
- Reducir y modular la intensidad del aturdimiento emocional.
- Recepción del caso: elaboración de una ficha técnica incluyendo los datos personales del usuario.
- Examen de las dimensiones del problema: concretar el incidente y detectar los factores precipitantes presentes o que podrían generar crisis emocionales en el futuro. Identificación de otras personas involucradas y afectadas directa e indirectamente.
- Prediagnóstico: detección de síntomas físicos y psicológicos alterados, recursos personales internos (resiliencia, tolerancia a la frustración, niveles

de estrés y ansiedad, estrategias de afrontamiento, mecanismos de autocontrol, entre otros) y recursos sociales externos (redes de apoyo). Primera impresión psicológica de las variables externas e internas determinadas por el problema.

- Orientación de orden jurídico: necesidades inmediatas y posteriores, y entidades a recurrir.
- Cierre: elaboración de informe individual para remisión a consultorios de atención clínica o jurídica, según el caso.

Asimismo, se incluyó en el programa una asesoría pertinente sobre la norma jurídica y el proceso judicial. Este tipo de asistencia requirió contemplar el ofrecimiento de servicios a la víctima, como: asesoramiento sobre el nuevo sistema penal acusatorio, su intervención en el procedimiento penal, confirmación de que tenían representación legal, hacer requerimientos puntuales sobre las fechas de su participación en el proceso y su asistencia a los tribunales, la forma de hacer su participación, etc. En este aspecto también se incluye el manejo de expectativas reales de justicia.

Como parte de la investigación, y en vista que la atención integral de las víctimas no es responsabilidad exclusiva de los profesionales en psicología jurídica, se realizaron cinco capacitaciones con un grupo de veinte fiscales. Los temas que se trabajaron fueron: asesoría psicojurídica, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, procesos de duelo, manejo de estrés en funcionarios, habilidades sociales (empatía), comunicación efectiva con usuarios y procesos de conciliación y mediación del paradigma de la justicia restaurativa.

Inicialmente, se encontró algo de resistencia por parte de los funcionarios, ya que reportaban no tener problemas con los usuarios, sin embargo, a lo largo de la investigación fueron cada vez más receptivos a la utilidad e impacto de las capacitaciones.

Para que estas actividades no se olvidaran rápidamente, se diseño una cartilla con los elementos más importantes de cada capacitación, que fue entregada al final de la investigación. De manera que cada Fiscal tiene acceso a la información relevante, en cada uno de los temas, en caso de ser necesaria.

#### ***Evaluación del impacto del programa***

La mayoría de casos remitidos al servicio de psicología jurídica estuvieron en la esfera de la psicología clínica, con casos de duelos patológicos y depresión. Coincidentalmente, la mayoría de casos remitidos tenían en común que la víctima del homicidio era un menor de edad, y la madre, el padre o los hermanos tenían algún tipo de “trauma psicológico” (en palabras de los fiscales). La mayoría de casos fueron remitidos a servicios psicológicos especializados de la Universidad Santo Tomás o del ICBF.

De igual manera, la mayoría de usuarios que utilizaron los servicios de psicología jurídica no regresaron después de la primera cita, por lo que no se pudo realizar un seguimiento del impacto de ésta. Hay que tener en cuenta que la mayoría de personas aún consideran que ir adonde un psicólogo es como algo que estigmatiza. Dos fiscales reportaron por separado que trataron de remitir casos, pero las dos personas se disgustaron con ellos y afirmaron que no estaban “locos como para ir al psicólogo”.

En un caso específico, el padre de la víctima dio a entender que planeaba vengarse de la persona que había causado la muerte (por atropellamiento). En este caso, se cumplió con el objetivo de reducir la intención de perpetrar actos violentos, y así romper el círculo vicioso de la violencia.

A pesar de los pocos casos que se lograron atender y de la falta de seguimiento, se puede decir que el Programa de Asesoría Psicojurídica tuvo un impacto positivo, tanto en la institución como con los familiares de víctimas de homicidio.

En la institución se evidenció la necesidad de darles un mejor trato a los familiares, teniendo en cuenta lineamientos de psicología jurídica, no sólo en beneficio de ellos, sino también en el de los procesos que manejan los fiscales. Al respecto, se resalta la importancia de la detección de las necesidades de los usuarios y su evaluación en cuanto al servicio judicial recibido, pues, generalmente, estas instituciones no obtienen retroalimentación de las víctimas. Asimismo, es muy importante haber tenido en cuenta las peticiones de las víctimas, pues ellas constituyen el sentido real de la administración de la justicia, pero con frecuencia son ignoradas en su aspecto psicológico, ya que sólo se les concibe como partes procesales.

Otro aspecto positivo del Programa de Asesoría Psicojurídica fue que los fiscales y la institución, en general, tuvieron la oportunidad de ver a profesionales en psicología jurídica en acción, dándose cuenta de las actividades y los procesos que realizan, y entendiendo la importancia y relevancia que esto puede tener en el desarrollo eficiente de su gestión.

Por parte de los usuarios, el impacto también fue positivo, ya que se logró reducir la revictimización y se dio un sentido de seguridad frente a los procesos. Además, en el aspecto psicológico se logró canalizar a usuarios a instituciones y servicios especializados para la implementación de terapias a mediano y largo plazo.

Asimismo, los usuarios de estos servicios redujeron el estrés y la ansiedad con relación al desarrollo de sus procesos, al tiempo que pudieron tener expectativas más realistas con relación a los posibles resultados de los procesos penales, lo cual fue un impacto positivo, tanto para usuarios como para la institución.

A nivel general, se empieza a demostrar la importancia de los programas de asesoría psicojurídica en las instituciones judiciales que tienen contacto con víctimas directas e indirectas, y a crear la necesidad de este tipo de intervención. También se recolectó una importante documentación respecto de las funciones del asesor

psicojurídico, pues no existía literatura científica previa que informara cómo debía ser atendido el usuario de estos procesos.

A pesar de los éxitos obtenidos y de los avances realizados, es importante mencionar los principales obstáculos que se enfrentaron, para que sirvan de aprendizaje y sean tenidos en cuenta para propuestas investigativas posteriores.

Inicialmente, el principal problema que se enfrentó fue la actitud reticente de los fiscales, que no sentían que un programa de éstos realmente les fuera útil; sin embargo, con el paso del tiempo se logró la sensibilización sobre sus beneficios. Este aspecto fue determinante en la remisión de casos al servicio de la psicología jurídica, ya que al inicio de la investigación fueron muy pocos los que se recibieron, pero fueron aumentando.

Como se planteó anteriormente, la mayoría de casos remitidos fueron de la esfera de la psicología clínica, para realizar intervenciones terapéuticas a mediano y largo plazo, algo que el programa no estaba en la capacidad de hacer; sin embargo, estas personas fueron remitidas a las instituciones competentes.

Un aspecto que también influyó en el número de usuarios atendidos fue que a la Fiscalía llegan los familiares con la intención de buscar información acerca de los procesos o cuando son citados a audiencias, es decir, que no hay conocimiento acerca de los servicios de psicología jurídica, lo cual hace que ellos mismos no los busquen.

Por otro lado, los fiscales reportaron que la mayoría de familiares que acudían a las instalaciones ya habían pasado por el proceso inicial de *shock* ante la muerte inesperada del ser querido, y que, por tanto, se deberían ofrecer los servicios de psicología jurídica en la Unidad de Respuesta Inmediata (URI), donde inicialmente se reciben los casos, y que es donde llegan los familiares de las víctimas de homicidio una vez se enteran del suceso, lo cual permitiría realizar la inter-

vención en crisis en el momento más indicado, y de ahí empezar el proceso de acompañamiento psicológico y jurídico, de manera tal que la ayuda no apareciera tan adelante en el proceso, cuando la capacidad de intervención eficiente ha disminuido.

Finalmente, se enfrentaron prejuicios y estereotipos que existen en torno al quehacer del psicólogo; por ejemplo, que se limitan a la atención de casos difíciles o de personas con trastornos mentales, lo cual generó resistencia por parte de los usuarios, quienes no querían ser catalogados como "locos" y que esto tuviera, además, incidencia en el proceso penal.

## Conclusiones y sugerencias

En los casos de muertes acaecidas violentamente, se vincula a las víctimas indirectas con una causa jurídica a través de la cual pueden obtener el resarcimiento social. De allí la importancia de que reciban una intervención psicojurídica adecuada, que les permita acercarse eficazmente al proceso judicial. A través de la intervención planteada en la investigación, se buscó atender tres necesidades básicas de las víctimas que se enfrentan al conflicto psicojurídico del homicidio: de seguridad, de expresión de emociones y de saber lo que sucederá después.

Lo anterior justificó la creación de un programa de atención psicojurídica, a través del cual se les brindó asesoría a aquellos familiares que, de manera directa o indirecta, son víctimas también de dichos actos. Esta violencia se debe contener, y una de las formas de hacerlo es con prevención secundaria, que se concibe como la acción cuando el daño ya se ha producido y se propone evitar que se conforme un mal mayor, interviniendo a las víctimas sobrevivientes para atender en primera instancia sus necesidades, salud mental y bienestar, pero adicionalmente se propone prevenir que no se desarrolleen en ellas motivaciones retaliativas, ni conductas antisociales que mantengan o eleven la violencia homicida.

A partir de esta problemática, el objetivo general de la presente investigación fue establecer un programa de asesoría psicojurídica que permita proteger, prevenir, reparar y atenuar el impacto del delito en los familiares de víctimas de homicidios que acuden a la Unidad de Vida de la FGN.

Como se reportó en los resultados, se cumplieron los objetivos propuestos y se logró la sensibilización de los funcionarios y la institución frente a las necesidades de los familiares de las víctimas, además de conferirles la identidad de víctimas indirectas, aspecto que pocos funcionarios entendían del todo al iniciar el programa.

Además de lograr los objetivos planteados, también se avanzó en la detección de las necesidades de los usuarios y su evaluación con respecto al servicio judicial recibido, pues generalmente, estas instituciones no obtienen retroalimentación de las víctimas. Es muy importante haber registrado las peticiones de las víctimas, pues ellas son el real sentido de la administración de la justicia, pero con frecuencia son ignoradas en su aspecto psicológico, pues sólo se les concibe como partes procesales.

Es importante resaltar el logro de haber conseguido un espacio para el ejercicio futuro de profesionales de psicología jurídica, sensibilizando a este tipo de instituciones en la necesidad de contar con este tipo de profesionales para la atención integral efectiva de las víctimas de delitos. Este aspecto viene a cobrar mayor relevancia actualmente, con la aplicación de la Ley de Justicia y Paz, con la cual las víctimas de los grupos desmovilizados se están haciendo visibles y están empezando a exigir sus derechos y a expresar necesidades de atención psicológica y jurídica, en el proceso que implica enfrentarse a sus victimarios.

Por otro lado, se recolectó una importante documentación con respecto a las funciones del asesor psicojurídico, pues no existía literatura científica previa que informara cómo debía ser atendido el usuario de estos procesos.

Como se mencionó en el título anterior, en el proceso investigativo se encontraron obstáculos, que fueron sorteados exitosamente, para la consecución del objetivo general; sin embargo, se presentan unas sugerencias para tener en cuenta en procesos investigativos similares:

- La asesoría y atención psicojurídica se debe comenzar a hacer desde la URL, ya que es en este escenario en el cual las víctimas se encuentran realmente consternadas y el servicio sería más efectivo y pertinente. Además, se tendría más y mejor acceso a los usuarios, y sería un escenario ideal para realizar asesorías grupales.
- Mantener una capacitación permanente en los temas que ellos soliciten, relacionados con la atención a víctimas y el mejoramiento del proceso penal.
- Ofrecer a los fiscales otro tipo de servicios en psicología jurídica (peritajes, veracidad de testimonios, evaluación psicológica y forense, etc.).
- Realizar campañas de información y sensibilización dirigidas a los fiscales, para impulsar las remisiones, no sólo de casos difíciles o con necesidades de atención psicológica clínica.
- Hacer campañas de información y sensibilización dirigidas a las víctimas acerca del servicio que presta el psicólogo jurídico; no esperar que sean remitidos por los fiscales.
- Realización de una cartilla con la información mínima necesaria acerca del proceso penal para los familiares.
- Realización de talleres con fiscales y víctimas para modificar los prejuicios y estereotipos relacionados con la asistencia psicológica.

## Referencias

- Beristain, A. (1994). *Nueva criminología desde el Derecho Penal y la Victimología*. Madrid: Editorial Tirant lo Blanch.
- Clemente, M. (1998). *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Coren, A. (2003). *Psicoterapia a corto plazo, un enfoque psicodinámico*. México: Manual Moderno.
- Rodríguez, L. (1988). *Victimización. Estudio de la víctima*. México: Porrúa.
- Rodríguez, L. (2005). *Victimología*. México: Editorial Porrúa.
- Slaikeu, K. (2000). *Intervención en crisis*. México: Manual Moderno.
- Soria, M. (2005) *Manual de psicología jurídica e investigación criminal*. Madrid: Pirámide.
- Soria, M. (2006). *Psicología Criminal*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Suivd. (2007). *Caracterización del homicidio en Bogotá*. Recuperado el 23 de agosto de 2003 de: <http://www.suivd.gov.co/estadisticas/caracterizaciones/caracter2007.htm>.