

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**  
**DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**TESIS DOCTORAL:**

**EL RETO DE LA HUMANIZACIÓN DE LA JUSTICIA EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
COLOMBIANA DESDE LOS PRINCIPIOS DE LA JUSTICIA TERAPÉUTICA**

**Presentada por:**

**YINETH TATIANA RICO FUENTES**

**Como requisito para obtener el grado de:**

**DOCTORA EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**MONTERREY, NUEVO LEON, MEXICO**

**Noviembre, 2025**



## DOCTORADO EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Los integrantes del Honorable Jurado examinados del sustentante: hacemos constar que hemos revisado y aprobado la tesis titulada:

**EL RETO DE LA HUMANIZACIÓN DE LA JUSTICIA EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIANA DESDE LOS PRINCIPIOS DE LA JUSTICIA TERAPÉUTICA**

Firmas del honorable jurado:

**Presidente:**

---

**Secretario:**

---

**Primer vocal:**

---

**Segundo Vocal:**

---

**Tercer Vocal:**

---

**MONTERREY, NUEVO LEON, MEXICO.**

**Noviembre, 2025**

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente y en honor a la verdad que esta investigación que aquí presente es fruto de mi propia autoría, esfuerzo y trabajo que tiene su fundamento teórico en ideadas de autores consultados a quienes le he otorgado el crédito debido.

En el caso de ideas, fórmulas, citas completas, ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, en versión digital o impresa, se menciona de forma clara y exacta su origen o autor, en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.

De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UANL.



---

YINETH TATIANA RICO FUENTES

Noviembre de 2025

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, fuente de vida, fortaleza y guía, por cada instante concedido, por las adversidades que moldearon mi carácter y por el tiempo que me permitió llegar hasta aquí.

A mi familia, que siempre han sabido estar, apoyar, alentar, empujar y sobre todo creer, gracias por nunca dejarme sola, por siempre rodearme de tanto amor.

A la Universidad Simón Bolívar, por su invaluable apoyo y respaldo constante, y a la Universidad Autónoma de Nuevo León, por su excelencia académica, su capacidad para enseñar y su enriquecedora retroalimentación.

Al doctor José Guadalupe Steele, mi tutor, quien iluminó mi camino con su sabiduría, dedicación y palabras de ánimo en cada paso de este proceso.

A todos mis maestros del proceso formativo de quienes me llevo invaluable aprendizajes y valores que jamás olvidaré.

A la Fiscalía General de la Nación, sus funcionarios y todos los profesionales que estuvieron prestos a ser parte de este proceso de investigación.

A todas las personas que, de una forma u otra, caminaron a mi lado, alentándome, inspirándome y ayudándome a convertir este sueño en una realidad.

A ti, que llegaste al final del camino, pero lograste hacer que todo tomará forma sin dejar nunca de reconocer que este mérito es solo mío.

## **DEDICATORIA**

A mis papás y a mi hermanita, porque en ellos reside mi fuerza, mi propósito y mi amor incondicional. Por ellos, siempre todo.

A la Familia Rico Parada y a la Familia Fuentes Rojas que por primera vez tendrán una doctora, este triunfo lo compartimos.

A la niña que no dejó de soñar, que nunca dejó de creer y que siempre se vio capaz de alcanzar lo imposible. Lo lograste, mi niña. Esto es para ti.

A la mujer que hoy cree que un mañana mejor si es posible y a la familia que algún día espero construir.

## TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	11
ÍNDICE DE FIGURAS .....	13
INTRODUCCIÓN .....	16
CAPITULO 1: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.1    Formulación del problema .....	19
1.2    Pregunta de investigación .....	27
1.3    Antecedentes .....	27
1.4    Justificación .....	32
1.5    Hipótesis.....	39
1.6    Descripción de las Variables.....	39
1.6.1 Variables independientes .....	40
1.6.1.1 Empatía.....	40
1.6.1.2 Escucha activa. ....	40
1.6.1.3 Atención interdisciplinar .....	40
1.6.1.4 Bienestar laboral: .....	41
1.6.2 Variables dependientes .....	41
1.6.2.1 Atención humanizada:.....	41
1.7    Objetivos .....	42
Objetivo General .....	42
Objetivos Específicos.....	42
1.8    Tipo de Estudio .....	42

1.9 Técnicas de Recolección de Datos.....	43
1.10 Población .....	43
1.11 Delimitaciones del Estudio .....	43
1.12 Teorías que Fundamentan la Investigación .....	43
1.13 Matriz de Congruencia .....	43
 Capítulo 2. JUSTICIA TERAPÉUTICA COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL DEL ACCESO A LA JUSTICIA.....	45
2.1 Justicia terapéutica.....	45
2.2 El concepto de Justicia Terapéutica .....	46
2.3 Principios de la Justicia Terapéutica.....	49
2.3.1 La propuesta de Cobo:.....	49
2.3.2 Pillado González.....	52
2.3.3 Martínez Soto. ....	53
2.4 MODELOS INTERNACIONALES DE JUSTICIA TERAPÉUTICA. ....	55
2.4.1 Estados Unidos .....	55
2.4.2 México .....	58
2.4.3 Argentina .....	62
2.4.4 Chile .....	64
 Capítulo 3: EL ACCESO A LA JUSTICIA EN COLOMBIA Y VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA .....	66
3.1 La evolución de los conceptos.....	68
3.1.1 Derechos humanos.....	68
3.1.2 Derechos fundamentales. ....	69
3.2 El papel de las víctimas.....	70
3.2.1 En la historia del derecho .....	71
3.2.2 En el derecho penal colombiano .....	73

3.3	Victimización secundaria .....	76
3.3.1	Factores que inciden en la representación de la victimización secundaria .....	80
3.3.2	Deberes del estado ante los derechos de las víctimas: Esbozo jurisprudencial.....	84
3.4	Deficiencias del sistema .....	92
3.5	Victimización secundaria a nivel internacional .....	96
3.6	Esfuerzos mitigadores de victimización secundaria.....	98
Capítulo 4: FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, ESTRUCTURA, SUS PROCESOS DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO.....		101
	Misión .....	101
	Visión .....	101
	Principios y valores .....	102
	Reformas estructurales de la Fiscalía General de la Nación: Evolución y desafíos .....	102
	Estructura Jerárquica y Dependencias de la Fiscalía General de la Nación .....	106
	Usuarios y funcionarios .....	110
	Manuales de atención .....	110
	Mecanismos de atención al usuario .....	112
	Estadísticas de eficiencia en el servicio .....	113
Capítulo 5: LA HUMANIZACIÓN DE LA JUSTICIA .....		120
	El concepto de la Humanización .....	120
	Empatía.....	122
	Escucha activa.....	127
	Bienestar laboral.....	132
	Atención interdisciplinar .....	136
	Debido proceso.....	140



Elementos que la Fiscalía General de la Nación debe integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano. ....	144
<b>Capítulo 6: METODOLOGÍA CUALITATIVA.....</b>	<b>146</b>
Ruta metodológica .....	146
Características de la población:.....	149
Comprobación cualitativa: pilotaje .....	150
Definición del instrumento.....	151
Población .....	151
Cuadro de variables a estudiar: variable- participante .....	152
Nota. Tabla de resumen sobre las variables y participantes en las técnicas de recolección de datos a implementar. Elaboración propia. ....	155
Diseño del instrumento .....	155
Preguntas definitivas entrevista dirigida a funcionarios expertos: .....	164
Entrevista de pilotaje expertos disciplinares:.....	165
Cuestionario definitivo entrevista dirigida a expertos disciplinares.....	169
Comprobación definitiva instrumento cualitativo .....	172
Sobre la empatía:.....	178
Sobre la escucha activa: .....	181
Sobre el debido proceso.....	182
En relación con el bienestar laboral y su vínculo con los efectos terapéuticos: .....	183
Resultados entrevista expertos disciplinares:.....	184
<b>CAPITULO 7: METODOLOGÍA CUANTITATIVA .....</b>	<b>195</b>
Prueba usada en el pilotaje.....	199
Datos estadísticos del proceso de pilotaje cuantitativo.....	201
Conclusión del pilotaje cuantitativo .....	215

Instrumento definitivo: .....	217
Comprobación cuantitativa definitiva .....	221
Resultados de la aplicación del instrumento cuantitativo .....	249
Discusión de resultados.....	253
Propuestas.....	272
Referencias bibliográficas .....	277
Apéndices .....	292
Glosario .....	332

## ÍNDICE DE TABLAS

Datos sobre homicidios en el año 2022 por departamentos.....	22
Matriz de congruencia .....	43
El Derecho en el sistema internacional y rol de la víctima.....	71
Sistema penal colombiano y el rol de la víctima.....	73
Análisis de avance de los derechos de la víctima en América Latina.....	97
Respuestas a la pregunta ¿Recibió respuesta a su petición?, entre los años 2020 y 2021 .....	114
Variables para estudiar y participantes.....	152
Variables correspondientes a los ítems para entrevista a expertos.....	159
Ítems para pilotaje de entrevistas a funcionarios expertos.....	161
Categorización de preguntas.....	164
Variables correspondientes a los ítems para entrevista a expertos disciplinares.....	165
Resultados del pilotaje .....	167
Preguntas y categorías de entrevista dirigida a expertos disciplinares .....	171
Variables e ítems de prueba pilotaje .....	199
Procedimiento de casos .....	201
Fiabilidad .....	202
Escala.....	202
Afirmación-pregunta .....	204

Afirmación-pregunta .....	205
Afirmación-pregunta .....	206
Afirmación-pregunta .....	207
Afirmación-pregunta .....	207
Afirmación-pregunta .....	208
Afirmación-pregunta .....	209
Afirmación-pregunta .....	210
Afirmación-pregunta .....	211
Afirmación-pregunta .....	212
Afirmación-pregunta .....	213
Afirmación-pregunta .....	213
Afirmación-pregunta .....	214
Instrumento.....	217
Casos .....	221
Estadística.....	222

## ÍNDICE DE FIGURAS

¿Recibió respuesta a su petición? .....	115
Respuestas a la pregunta ¿La información suministrada en la respuesta fue clara?, entre los años 2020 y 2021 .....	115
¿La información suministrada en la respuesta fue clara?.....	117
Orden descendente de la ruta metodológica a implementar.....	147
Diagrama general entrevista funcionarios expertos:..... ¡Error! Marcador no definido.	
Diagrama general entrevista expertos disciplinarios:.....	176
Principios esenciales para la justicia terapéutica.....	177
Categoría: Empatía.....	179
Categoría: escucha activa.....	181
Categoría: Debido proceso.....	182
Categoría: Bienestar Laboral .....	183
Entrevista a expertos disciplinarios:.....	185
Entrevista a funcionarios y disciplinarios.....	186
Entrevista a funcionarios y disciplinarios .....	187
Entrevista a funcionarios y disciplinarios .....	188
Entrevista a funcionarios y disciplinarios .....	189
Entrevista a funcionarios y disciplinarios .....	190
Instrumento aplicado: Ítem 1.....	223

Instrumento aplicado: Ítem 2.....	224
Instrumento aplicado: Ítem 3.....	225
Instrumento aplicado: Ítem 4.....	226
Instrumento aplicado: Ítem 5.....	227
Instrumento aplicado: Ítem 6.....	228
Instrumento aplicado: Ítem 7.....	229
Instrumento aplicado: Ítem 8.....	230
Instrumento aplicado: Ítem 9.....	231
Instrumento aplicado: Ítem 10.....	232
Instrumento aplicado: Ítem 11.....	233
Instrumento aplicado: Ítem 12.....	234
Instrumento aplicado: Ítem 14.....	236
Instrumento aplicado: Ítem 15.....	237
Instrumento aplicado: Ítem 16.....	238
Instrumento aplicado: Ítem 17.....	239
Instrumento aplicado: Ítem 18.....	240
Instrumento aplicado: Ítem 19.....	241
Instrumento aplicado: Ítem 20.....	242
Instrumento aplicado: Ítem 21.....	243
Instrumento aplicado: Ítem 22.....	244

Instrumento aplicado: Ítem 23.....	245
Instrumento aplicado: Ítem 24.....	246
Instrumento aplicado: Ítem 25.....	247
Instrumento aplicado: Ítem 26.....	248
Instrumento aplicado: Ítem 27.....	249

## INTRODUCCIÓN

Colombia ha enfrentado un conflicto armado de más de seis décadas lo que ha normalizado conductas violentas, desigualdades e injusticias que han permeado diversas esferas de la sociedad. Esta prolongada violencia directa, ha deshumanizado también el tejido social (violencia cultural) y ante ello, los procesos de acceso a la justicia también se han visto lesionados, pues estos, algunos carecen de un trato humanizado y como consecuencia, entre otras cosas: una victimización secundaria y una baja de confianza por parte de los ciudadanos (González, 2023; López, 2023).

La justicia en Colombia es administrada por la rama judicial, la cual incluye en sus entidades a la Fiscalía General de la Nación (FGN), creada en 1991 con la Constitución de ese año y operada desde 1992. La FGN, como ente acusador del Estado, tiene la misión de garantizar el acceso efectivo a la justicia, la verdad, la reparación y la confianza de las víctimas (Fiscalía General de la Nación, 2023). Es de reconocer que las personas que acuden a la FGN suelen encontrarse en situaciones de vulnerabilidad, pues han sido víctimas de delitos, lo que demanda un enfoque humanizado para la atención y el tratamiento de estos casos; dicha situación, requiere de manera urgente un reconocimiento de ello por parte de la entidad y una búsqueda constante por formas que optimicen la atención desde ese reconocimiento de vulnerabilidad tal como lo plantean otros sectores, como la salud (Cruz & Martínez, 2022). Reconocer esa vulnerabilidad es de los primeros caminos que este proceso de investigación busca comenzar a caminar con la FGN.

Ahora bien, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INMLCF) en Colombia, ha documentado un aumento significativo en la criminalidad en los últimos años. Durante el 2022, se reportaron 1.214.338 delitos, lo que representa un incremento del 1,4% en comparación con el año anterior. Los homicidios y los delitos relacionados con la violencia de género también mostraron un



preocupante aumento (INMLCF, 2023). Este panorama evidencia un contexto en el que el sistema de justicia enfrenta el desafío de brindar una atención digna y efectiva a las personas afectadas.

En 2023, se registraron 14.033 homicidios, lo que representa un aumento del 5,19% respecto al año anterior, cuando se contabilizaron 13.341 casos. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2024). Este panorama evidencia un contexto en el que el sistema de justicia enfrenta el desafío de brindar una atención digna y efectiva a las personas afectadas. Sin embargo, durante 2024, se observó una disminución en los homicidios, con un total de 12.752 casos, lo que implica una reducción del 1,4% en comparación con 2023. Este panorama evidencia un contexto en el que el sistema de justicia enfrenta el desafío de brindar una atención digna y efectiva a las personas afectadas, hay reducción de las cifras, pero el siguen siendo altas, preocupantes y urgentes de atender.

Mas allá de esto, es vital reconocer que cada número en términos de crimen deja antagónicamente a una víctima o (indirectamente) a varias víctimas, por lo que se insiste: reconocer la vulnerabilidad, analizar las posibilidades y sobre todo estructurar cambios hacia la humanización debe ser prioridad (Gutiérrez, 2023; Ramírez, 2023).

Esencialmente debemos reconocer que: en Colombia la FGN atiende a diario a ciudadanos que, en una situación de vulnerabilidad ante a realidad de la lesión o puesta en peligro de alguno de sus bienes jurídicamente tutelados acuden a esta entidad a buscar ayuda, a buscar justicia, y este servicio (el acceso a la justicia) debe entonces pensarse bajo ese reconocimiento, *la vulnerabilidad* del usuario y comenzar a gestarse bajo un lineamiento que reconozca esa situación de quien asiste para buscar reconocer el sistema y mejorar hacia el camino de la humanización.

Todo ello, condujo a la necesidad de investigar cómo la FGN puede integrar estrategias que permitan una **humanización** del sistema penal. Esta investigación busca responder a preguntas cruciales

sobre cómo avanzar hacia una justicia más humanizada y efectiva, abordando así las fallas actuales en el sistema y ofreciendo una base para futuras mejoras.

## **CAPITULO 1: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Formulación del problema**

Colombia, durante más de 60 años ha estado en permanente conflicto, dicha razón ha normalizado muchas conductas violentas, desigualdades e injusticias esto, ha logrado deshumanizar diversas esferas de la sociedad ante muchos hechos; el acceso a la justicia hoy en día es uno de esos aspectos que carecen de humanización y de confianza.

La justicia en Colombia está administrada por la rama judicial, una rama del poder público compuesta por diferentes entes (incluidos la Fiscalía General de la Nación) que articulados se encargan de dirimir en derecho los conflictos del Estado Colombiano.

La Fiscalía General de la Nación, como ente acusador del Estado, surge en 1991 con la creación de la Constitución de este mismo año, y comienza a operar el 1 de julio de 1992. En su misión, además de determinar su función investigadora y acusadora, determina que es el órgano que garantiza el efectivo acceso a la justicia, la verdad, la reparación y la confianza de las víctimas.

Ahora bien, las personas que acuden a la Fiscalía asisten por una situación que los expone vulnerables al ser presuntas víctimas de un hecho punible, son ciudadanos, a quienes otro u otros ciudadanos le han generado un daño en alguno de sus bienes jurídicamente tutelados. Es decir, víctimas de hurtos, agresiones, secuestros, accesos carnales o familiares de personas asesinadas,

entre otro tipo de situaciones lesivas. No son pocas las personas que acuden a la Fiscalía, estos son los datos de las noticias criminales instauradas durante el año 2023 y comienzos de 2024:



Nota: Datos tomados de Estadística De Noticias Criminales, Fiscalía General de la Nación (2024)

Al analizar los datos de las noticias criminales reportadas en 2023 y lo que va de 2024, se observa una tendencia fluctuante. Durante 2023, el número mensual de noticias criminales varió entre 123.976 y 172.675, alcanzando su pico en octubre de 2023. En los primeros ocho meses de 2024, se registraron valores altos, destacando abril de 2024 con 179.071 noticias. Aunque hay

oscilaciones, se nota un aumento general hacia finales de 2023 y comienzos de 2024, lo que sugiere una persistente presión sobre el sistema judicial y la criminalidad en el país. La cantidad de noticias criminales se mantiene elevada, lo que evidencia, no solo la continuidad de altos niveles de criminalidad, sino una posible demanda creciente sobre los recursos judiciales para gestionar estos casos y los procesos de victimización que todo este proceso genera.

Según el informe del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INMLCF), en los últimos dos años se ha registrado un aumento en la delincuencia en Colombia (INMLCF, 2023). En 2022, se reportaron un total de 1.214.338 delitos, lo que representa un incremento del 1,4% en comparación con el año anterior (INMLCF, 2023). Los delitos más frecuentes continúan siendo el hurto, el homicidio y las lesiones personales (INMLCF, 2023).

En cuanto a la violencia, el informe destaca un aumento significativo en los homicidios y en los delitos relacionados con la violencia de género en los últimos dos años. En 2022, se registraron un total de 17.192 homicidios, lo que representa un incremento del 1,7% respecto al año anterior (INMLCF, 2023). Asimismo, ha habido un repunte en los delitos de feminicidio y violencia sexual, lo cual refleja una tendencia preocupante (INMLCF, 2023).

Además, según los datos del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA), en 2021 ingresaron 1.425.905 noticias criminales al sistema, con una tasa de 2.793 por cada cien mil habitantes, una cifra considerablemente superior a la del año anterior. Estas estadísticas, que representan solo una parte de la criminalidad en Colombia, deben llevarnos a reflexionar sobre la necesidad de optimizar los recursos y garantizar un debido proceso y una atención digna a los ciudadanos afectados por el crimen.

Según el reporte de la Policía General de la Nación, solo en homicidios la cifra a nivel nacional para el año 2022 corresponde a 26.884 hechos, se expone con detalle según la siguiente tabla:

Tabla 1

**Datos sobre homicidios en el año 2022 por departamentos.**

Departamento	Armas_Medios	Total
Amazonas	Arma Blanca / Cortopunzante	2
	Arma De Fuego	30
Total, Amazonas		32
Antioquia	Arma Blanca / Cortopunzante	342
	Arma De Fuego	1367
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	17
	Contundentes	161
Total, Antioquia		1887
Arauca	Arma Blanca / Cortopunzante	10
	Arma De Fuego	340
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	4
	Contundentes	2
Total, Arauca		356
Atlántico	Arma Blanca / Cortopunzante	70
	Arma De Fuego	585
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	1
	Contundentes	30
Total, Atlántico		686
Bolívar	Arma Blanca / Cortopunzante	97
	Arma De Fuego	494
	Contundentes	27
Total, Bolívar		618
Boyacá	Arma Blanca / Cortopunzante	56
	Arma De Fuego	43
	Contundentes	6
Total, Boyacá		105
Caldas	Arma Blanca / Cortopunzante	49
	Arma De Fuego	86
	Contundentes	6
Total, Caldas		141

Caquetá	Arma Blanca / Cortopunzante	22
	Arma De Fuego	112
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	7
	Contundentes	2
Total, Caquetá		143
Casanare	Arma Blanca / Cortopunzante	23
	Arma De Fuego	50
	Contundentes	4
Total, Casanare		77
Cauca	Arma Blanca / Cortopunzante	82
	Arma De Fuego	751
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	4
	Contundentes	20
Total, Cauca		857
Cesar	Arma Blanca / Cortopunzante	56
	Arma De Fuego	278
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	3
	Contundentes	24
Total, Cesar		361
Chocó	Arma Blanca / Cortopunzante	21
	Arma De Fuego	259
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	4
	Contundentes	5
Total, Chocó		289
Córdoba	Arma Blanca / Cortopunzante	37
	Arma De Fuego	357
	Contundentes	11
Total, Córdoba		405
Cundinamarca	Arma Blanca / Cortopunzante	506
	Arma De Fuego	773
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	2
	Contundentes	108
Total, Cundinamarca		1389
Guainía	Arma De Fuego	1
Total, Guainía		1
Guajira	Arma Blanca / Cortopunzante	12
	Arma De Fuego	148
	Contundentes	14
Total, Guajira		174
Guaviare	Arma Blanca / Cortopunzante	6

	Arma De Fuego	31
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	1
	Contundentes	2
Total, Guaviare		40
Huila	Arma Blanca / Cortopunzante	90
	Arma De Fuego	171
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	7
	Contundentes	10
Total, Huila		278
Magdalena	Arma Blanca / Cortopunzante	47
	Arma De Fuego	434
	Contundentes	15
Total, Magdalena		496
Meta	Arma Blanca / Cortopunzante	56
	Arma De Fuego	216
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	3
	Contundentes	9
Total, Meta		284
Nariño	Arma Blanca / Cortopunzante	84
	Arma De Fuego	423
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	5
	Contundentes	22
Total, Nariño		534
Norte De Santander	Arma Blanca / Cortopunzante	46
	Arma De Fuego	406
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	4
	Contundentes	19
Total, Norte De Santander		475
Putumayo	Arma Blanca / Cortopunzante	28
	Arma De Fuego	193
	Contundentes	3
Total, Putumayo		224
Quindío	Arma Blanca / Cortopunzante	50
	Arma De Fuego	106
	Contundentes	5
Total, Quindío		161
Risaralda	Arma Blanca / Cortopunzante	42
	Arma De Fuego	166
	Contundentes	11
Total, Risaralda		219



San Andrés	Arma Blanca / Cortopunzante	3
	Arma De Fuego	24
	Contundentes	2
Total, San Andrés		29
Santander	Arma Blanca / Cortopunzante	124
	Arma De Fuego	248
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	2
	Contundentes	14
Total, Santander		388
Sucre	Arma Blanca / Cortopunzante	22
	Arma De Fuego	171
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	1
	Contundentes	12
Total, Sucre		206
Tolima	Arma Blanca / Cortopunzante	96
	Arma De Fuego	253
	Contundentes	14
Total, Tolima		363
Valle	Arma Blanca / Cortopunzante	353
	Arma De Fuego	1777
	Artefacto Explosivo/Carga Dinamita	1
	Contundentes	68
Total, Valle		2199
Vaupés	Arma Blanca / Cortopunzante	5
	Contundentes	1
Total, Vaupés		6
Vichada	Arma Blanca / Cortopunzante	4
	Arma De Fuego	14
	Contundentes	1
Total, Vichada		19
Sin Descripción De	Total	13442
Departamento		
Total, General		26884

Nota: Datos tomados de Estadística delictiva de la Policía Nacional (2022)

En los actos de criminalidad, debe reconocerse el estar ante una situación polar, de un lado un delincuente y del otro una persona vulnerada, la Fiscalía General de la Nación, desde su creación y hasta la fecha ha generado distintos modelos de atención buscando mejorar el servicio a los

usuarios de la institución, pero, la mitigación de la victimización desde sus niveles primario y secundario sigue siendo un reto para esta institución y cualquier otra encargada de administrar y garantizar el acceso a la justicia. Dicha realidad, hace un llamado no solo a las instituciones, sino también a la academia y a la sociedad a revisar sus planteamientos. Ello reafirma la necesidad de establecer acciones rigurosas que determinen acciones eficientes que puedan representar un punto de partida claro hacia el largo camino que es la humanización del sistema penal.

Deshumanizado el servicio de atención y acceso a la justicia se genera desconfianza y como consecuencia, podría pensarse que no se logra garantizar la reparación del daño, es decir, limita el cumplimiento de la Misión institucional de la Fiscalía General de la Nación y genera un aumento en los conflictos de los ciudadanos y de su relación con la institucionalidad. La FGN debe comprender que no solo es el ente acusador del Estado, sino también qué: en primer lugar, debe garantizar el acceso efectivo a la justicia en un contexto humanizado y, en segundo lugar, debe recuperar la confianza de la ciudadanía. De lo contrario no solo se aumentará sistemáticamente el daño y la victimización secundaria, sino que también progresivamente la confianza será cada vez menor.

Diversas investigaciones han señalado cómo las prácticas actuales, aun cuando formalmente ajustadas a la normatividad, reproducen dinámicas de revictimización, despersonalización y desconfianza institucional (Uprimny & García-Villegas, 2020). Frente a esta realidad, la teoría de la justicia terapéutica emerge como un enfoque renovador que propone incorporar principios de bienestar psicológico, participación activa y procesos restaurativos dentro de la administración de justicia, configurándose como una ruta posible hacia la humanización del sistema penal (Wexler & Winick, 2008). En consecuencia, esta investigación busca analizar cómo la justicia terapéutica no solo permite identificar prácticas más respetuosas de la dignidad humana,

sino también generar transformaciones concretas que favorezcan la reparación simbólica, la eficacia procesal y la reconstrucción del vínculo entre ciudadanía e instituciones.

Todo lo anterior, permite identificar la necesidad de preguntarse ¿qué hacer para mejorar? ¿qué hacer para humanizar? ¿qué camino tomar para lograr avanzar en este rumbo?, este tipo de interrogantes que se presentan, son los encargados de dar vida y sentido a la investigación.

## **1.2 Pregunta de investigación**

Lo expuesto acerca del aumento de personas víctimas de acciones punibles, el proceso de victimización secundaria derivado de los procedimientos judiciales y el papel de la justicia terapéutica, temas desarrollados con mayor detalle en apartados posteriores conduce a la siguiente pregunta orientadora:

**¿Cuáles son los elementos fundamentales del tratamiento desde la justicia terapéutica que la Fiscalía General de la Nación debería integrar como estrategia para avanzar en la humanización de la justicia dentro del Sistema Penal Colombiano?**

## **1.3 Antecedentes**

Para fines de esta tesis, resulta fundamental establecer de base lo que se concibe en el plano judicial como revictimización o victimización secundaria esta, puede ser entendida como el aumento del daño o los perjuicios ocasionados a las víctimas a partir de su contacto con el sistema jurídico, bien sea al momento de interponer la denuncia por la violación de sus bienes jurídicamente tutelados o, en cualquier etapa del proceso (Cutz, 2014)

Bajo esta afirmación, se comprende que la victimización secundaria es la generada desde las entidades que brindan o garantizan el acceso a la justicia. En Colombia, es la Fiscalía General de

la Nación la entidad de orden judicial encargada principalmente de brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia y como parte de su misión, se expone el ejercer la acción penal en el marco del derecho constitucional al debido proceso, participar en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado, garantizar el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos y finalmente generar confianza en la ciudadanía (FGN, 2020).

Pese a dicho ordenamiento, el fenómeno de la victimización es observable desde la institucionalidad, (Piña Rivera & López Gaona, 2015) a partir de su investigación sobre victimización secundaria en Colombia, lograron concluir que:

“las víctimas perciben que la atención recibida dentro del proceso jurídico no es la adecuada, ya que durante la fase de denuncia no se evidencia claridad de la información, los procedimientos y el trato interpersonal no es el adecuado, así mismo no se percibe cual es la misionalidad de la institución frente al proceso de atención, lo que conlleva a que haya un mayor riesgo de victimización secundaria”.

Comprendiendo esta problemática, se hace necesario repensar el sistema ante estrategias novedosas que permitan humanizar el acceso a la justicia. Al 6 de julio del año 2024, la Fiscalía General de la Nación, cumple 33 años de presencia en Colombia, y aún no ha generado un marco de atención bajo los parámetros de la Humanización.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por sus siglas PAAC (2019) Versión 2, Publicado en septiembre de 2019, corresponde a la versión más reciente de lineamiento de atención, en este se exponen como objetivo general: “Mejorar la atención al ciudadano y el acceso a la justicia, así como fortalecer al interior de la entidad la transparencia institucional y la lucha contra la corrupción.” Y como objetivos específicos: “Fortalecer las acciones de información, diálogo

y responsabilidad, para la rendición de cuentas en la entidad.”, además de “Fortalecer las acciones de información, diálogo y responsabilidad, para la rendición de cuentas en la entidad.”

En su revisión se hace notable el esfuerzo por la implementación de estrategias que garanticen el acceso a la justicia por parte de los ciudadanos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, implementando nuevas formas de atención mediante plataformas y hace también hincapié en la necesidad de publicar resultados y consolidar datos de forma eficiente.

En el cuarto componente expone concretamente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, y desde cinco subcomponentes: estructura administrativa y direccionamiento estratégico; fortalecimiento de los canales de atención; talento humano; normativo y procedimental y, relacionamiento con el ciudadano. Desde estos subcomponentes expone las metas para mejorar el proceso de atención al ciudadano.

En cada uno de estos subcomponentes describen las actividades a ejecutar para mejorar el proceso, pero en ellas no se evidencia una estrategia dirigida a humanizar la atención o reconocer y con ellos determinar una manera de minimizar la victimización secundaria. Atendiendo la notable problemática sobre la población, el reto por humanizar y contribuir a la construcción de la paz y el vacío desde una teoría novedosa como la justicia terapéutica se busca formular una acción concreta, delimitada y base que permita a las instituciones demarcar el camino que de apertura al trato humanizado en el acceso a la justicia de nuestro país.

La Justicia Terapéutica, término creado por David B. Wexler y Bruce Winick (1987) pioneros del concepto y definida como el impacto de la Ley en el espectro emocional y en el bienestar psicológico de las personas. (Wexler D. , 2014). La *Therapeutic jurisprudence* (TJ) es un término joven en Latinoamérica, pero se ha resaltado en su contexto y llevándolo a la fecha como una

preocupación vital en las diversas naciones que deben de a poco avanzar en el reconocimiento. Desde el ámbito internacional se mantiene en sus avances conceptuales y prácticos:

En los planteamientos de Fariña, Seijo, Arce, & Vazquéz (2017) se expone la justicia terapéutica como un nuevo paradigma, indicando el rol que desempeña el proceso como agente terapéutico y como esto puede resultar en positivo para la víctima que pretende acceder al sistema. Su teoría, da apertura a un nuevo entendimiento del sistema de justicia, no es simplemente orientar un proceso desde la estructura parca del derecho, sino comprender que más allá de adelantar un proceso, la justicia tiene un rol que puede afectar o aportar al proceso de sanación del daño generado en la víctima.

También se resalta a (Pillado González, 2019) quien estableció en su investigación una compilación de los diversos avances a la fecha, en el cual su intención fue, no solo aclarar el panorama de la TJ en Latinoamérica, sino exponer las diversas rutas cercanas al proceso de la TJ y es precisamente cada una de estas revisiones las que permiten establecer una base teórica de los diversos avances que se usaran a su vez para orientar lo correspondiente en la investigación actual.

La justicia terapéutica es un enfoque judicial que combina el tratamiento y la supervisión judicial para abordar la delincuencia y los trastornos de salud mental. Este enfoque surgió en Estados Unidos en la década de 1980 como respuesta a la sobrepoblación en las cárceles y la necesidad de abordar la reincidencia y las causas subyacentes de la delincuencia (Mackenzie y Hickman, 2018). Desde entonces, la justicia terapéutica ha ganado terreno en varios países del mundo, incluyendo Canadá, Australia, Reino Unido, Nueva Zelanda, Sudáfrica y otros (Ward, 2015).

En Canadá, por ejemplo, se han implementado programas de tratamiento para abordar la delincuencia juvenil y adulta, y se han reportado resultados positivos en términos de reducción de la reincidencia (Abón y Meneses, 2023). En Australia, se han implementado programas de

tratamiento para abordar la violencia doméstica, con resultados prometedores en términos de reducción de la violencia y mejora de la salud mental de los agresores (Day et al., 2017). A pesar de la evidencia positiva en varios países, la implementación de la justicia terapéutica no ha sido uniforme en todo el mundo y todavía existen desafíos en su implementación efectiva (Mackenzie y Hickman, 2018). Sin embargo, muchos países están explorando y adoptando este enfoque como una alternativa a la justicia tradicional para abordar la delincuencia y la salud mental de manera más efectiva.

Ahora bien, sobre la humanización de la justicia, inicialmente es importante decir que es un concepto que refiere a la incorporación de los valores humanos y éticos en el sistema de justicia penal. Este enfoque se basa en la idea de que el sistema de justicia debe ser más sensible a las necesidades y derechos de las personas involucradas en él, incluyendo las víctimas, los acusados y la comunidad en general (Gaviria, 2018).

Los antecedentes se remontan a las reformas penales del siglo XIX, que buscaron reducir la crueldad y la injusticia en el sistema de justicia penal. En las últimas décadas, el enfoque de la humanización de la justicia ha ganado terreno en todo el mundo, y se ha convertido en un tema clave de debate en los círculos jurídicos y políticos. La humanización de la justicia se ha abordado de diversas maneras en diferentes jurisdicciones. Algunas medidas incluyen la promoción de la justicia restaurativa, la mejora del acceso a la justicia, la promoción de los derechos humanos y la incorporación de enfoques de género y diversidad cultural en el sistema de justicia (Gaviria, 2018).

A medida que se ha desarrollado una mayor conciencia sobre la importancia de la humanización de la justicia, se han implementado varias iniciativas para promoverla. Por ejemplo, se han creado tribunales especializados para abordar cuestiones como la violencia doméstica y los delitos sexuales, se han implementado programas de justicia juvenil que enfatizan la rehabilitación

y la reintegración en la sociedad, y se han adoptado leyes y políticas que protegen los derechos humanos y la dignidad de todas las personas involucradas en el sistema de justicia penal (Gaviria, 2018).

A pesar de estos esfuerzos, aún queda mucho por hacer para lograr una verdadera humanización de la justicia en todo el mundo. Se ha sugerido que se requiere una mayor cooperación entre los diferentes actores del sistema de justicia penal y una mayor conciencia sobre los valores humanos y éticos en todas las etapas del proceso (Gaviria, 2018).

#### **1.4 Justificación**

La victimización se refiere a la experiencia de ser objeto de un delito o de un comportamiento que causa daño, ya sea de forma directa o indirecta. Según Perlman y Saunders (1985), la victimización se puede dividir en tres niveles: victimización primaria, victimización secundaria y victimización terciaria. La victimización primaria se refiere al daño físico o psicológico que una persona experimenta directamente como resultado de un delito o una situación traumática. La victimización secundaria se refiere a la re-victimización o daño adicional que una persona puede experimentar a través de las respuestas negativas de otros, como la policía, los servicios médicos, la prensa, la familia o la comunidad después de un delito o situación traumática. Finalmente, la victimización terciaria se refiere a los efectos a largo plazo del trauma, como el trastorno de estrés postraumático y otros problemas de salud mental.

Los estudios muestran que la victimización tiene graves implicaciones psicológicas, especialmente en las víctimas de victimización primaria y secundaria. Las víctimas pueden experimentar una amplia gama de emociones negativas, incluyendo ansiedad, depresión, ira y culpa (Kilpatrick, Resnick, & Saunders, 1982). Además, la victimización puede tener un efecto profundo en la autoestima, la confianza en uno mismo y la capacidad de confiar en los demás (Finkelhor, 1984).



En general, la victimización puede afectar significativamente la calidad de vida de las personas afectadas.

Por tanto, la psicología debe hacer esfuerzos para abordar los efectos de la victimización, particularmente en términos de la victimización secundaria y terciaria. La atención psicológica adecuada puede ayudar a reducir los efectos negativos de la victimización y ayudar a las víctimas a recuperarse y reconstruir sus vidas (Resick & Schnicke, 1993). Además, la psicología puede ayudar a identificar y abordar los factores subyacentes que contribuyen a la victimización, como la violencia doméstica, el acoso y la discriminación. En general, la psicología puede y debe desempeñar un papel fundamental en la prevención y tratamiento de la victimización, ayudando a crear comunidades más seguras, resilientes, sobre todo, a establecer mediante un enfoque interdisciplinario prácticas saludables en los entornos que tienen un rol en los procesos para evitar el daño.

En este sentido, la psicología tiene un papel crucial en la atención y tratamiento de las víctimas de la victimización en sus diferentes niveles. Según Resick y Schnicke (1993), los tratamientos efectivos para el TEPT incluyen la terapia cognitivo-conductual, la exposición prolongada y la reestructuración cognitiva. Además, la atención a las necesidades de la víctima durante la búsqueda de justicia y en la prevención de la victimización terciaria también son aspectos importantes que considerar en la atención psicológica a las víctimas.

La psicología también puede hacer esfuerzos para mejorar la prevención de la victimización y la promoción de la resiliencia en las víctimas. Por ejemplo, según Morán et al., (2019) define la resiliencia puede ser entendida como la capacidad de una persona para adaptarse y lograr mantenerse con niveles estables de funcionamiento físico y psicológico después de vivir experiencias fuertes con situaciones de adversidad. La identificación de factores protectores, como

el apoyo social, la autoestima y la resolución de problemas, puede ayudar a prevenir la victimización y mejorar la resiliencia de las víctimas.

El Derecho y la Psicología, como ciencias sociales logran tener un punto de encuentro concreto: la conducta. El Derecho desde su oficio se encarga de regular, la psicología por su parte centra sus focos en estudiar la conducta en todos los contextos, incluyendo el legal. Ahora bien, la psicología jurídica que según la definición de un grupo de profesores de los posgrados en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás (2009) citado por (Gutiérrez de Piñeres, 2010) determinan que la psicología jurídica, además de ser el área de la psicología encargada de investigar e intervenir el comportamiento en implicaciones jurídicas, debe propender por la defensa de los derechos humanos, la salud mental y el impacto de estas en la sociedad, **con el fin de alcanzar y humanizar la justicia** (negrilla fuera del texto)

La FGN ha reconocido su deber de reducir los efectos de la victimización secundaria y buscando estrategias ha elaborado manuales de atención, diseñados bajo el enfoque de atención sin daño, pese a dicho esfuerzo la problemática se mantiene vigente en la prestación del servicio de la Fiscalía General de la Nación y en ella se mantiene lo que se conoce como victimización secundaria.

- (Piña Rivera & López Gaona, 2015), psicólogos maestrantes en el área jurídica exponen desde su investigación que:

“fueron muy pocos los funcionarios de quien recibieron esa cordialidad, la gran mayoría de ellos se sienten superiores a ellas por ser funcionarios públicos, fueron muy despectivos al momento de instaurar la denuncia, descalifican sus testimonios y le dan poca veracidad, estos factores frente al contacto contribuyen a que la victimización siga en aumento.”

- La Fundación para la Libertad de Prensa (FLIP) publicó en 2020 un informe en el que se señala que en Colombia existe una práctica de victimización secundaria hacia las víctimas de violencia sexual, en la que se les revictimiza al momento de denunciar el hecho ante las autoridades y en el proceso judicial (FLIP, 2020).

- La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Ciudadana (ENVIPSC) de 2020, el 54% de las víctimas de delitos en Colombia manifestó sentirse revictimizado por la forma en que fueron tratados por las autoridades al momento de denunciar el hecho (DANE, 2020).

- En un estudio realizado por la Universidad del Rosario en 2021, se encontró que las víctimas de delitos en Colombia experimentan revictimización por parte del sistema de justicia debido a la falta de atención y apoyo emocional por parte de las autoridades, así como por la falta de acceso a la justicia y la impunidad de los delitos (Arboleda, 2021).

La victimización secundaria, o revictimización, se comprende como el daño generado por las instituciones encargadas de brindar atención y orientación a víctimas que durante en un evento previo se vieron afectadas. En los términos de (Cutz, 2014) se determinan que son las acciones que desde el punto de vista psicológico las instituciones jurídicas implicadas en dicho proceso llevan a cabo de manera errónea o inadecuada, que causan miedo, dolor, reviven o intensifican la experiencia vivida, afectando emocionalmente a la víctima.

El concepto de daño generado por la victimización secundaria, debe ser razón de peso para comprender la necesidad imperante de trabajar por la construcción de un modelo basado en la justicia terapéutica, que busque brindar una atención real, humana, y eficaz que supla los intereses de las partes y que contribuya a la construcción de escenarios de paz donde la confianza en la institucionalidad del Estado se mantenga vigente y cercana. (Videla Martínez & Jolluskin, 2005)

La encuesta de satisfacción –formulario virtual- de julio 2020 a junio 2021, se encuentra estructurada en dos (2) partes: La primera conformada por dos (2) preguntas que buscan determinar la facilidad para acceder y diligenciar el formulario virtual y la segunda conformada por tres (3) preguntas que buscan determinar la calidad de la respuesta. Los resultados de la segunda parte de la encuesta, cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de las respuestas a las PQRS interpuestas a través del canal virtual, exponen que de los 93.175 usuarios que registraron PQRS en el periodo establecido a través del canal virtual, 2.089 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir el 2 % del total de la población.

A la pregunta *¿Recibió respuesta a su petición?* Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 2.089 usuarios que respondieron la encuesta, 1.791 que representan el 86 % del total respondieron de manera negativa; 261 que representan el 12% del total respondieron positivamente, mientras que 37 que representan el 2 % del total no respondieron la pregunta en cuestión. Esta es una cifra alarmante, porque exponencialmente determina la inclinación por una negativa a la eficiencia del servicio que a la fecha brinda la FGN y que en definitiva logra aumentar el daño producido desde los niveles secundarios de victimización.

En búsqueda del reconocimiento de la problemática y la posibilidad de establecer una línea de trabajo concreta, realista y eficiente, se expone la justicia terapéutica. David B. Wexler y Bruce Winick (1987) pioneros del concepto, citados por (Frias, 2014) definieron la Justicia Terapéutica en los siguientes términos: “estudio del papel y del impacto de la Ley en el espectro emocional y en el bienestar psicológico de las personas”.

La “jurisprudencia terapéutica” según (Arce, Fariña, & Novo, 2005) es un nuevo paradigma que logra observar a la ley como una fuerza social que genera comportamiento y con ello consecuencias positivas o negativas que afectan de esta misma forma el bienestar psicológico y la

vida emocional de los usuarios del sistema legal. Es así, como se determina un rol que va más allá de lo institucional, y se comprende la justicia como un elemento transformador y terapéutico para las víctimas.

La atención humanizada es un tema que se hace cada vez más necesario en los diferentes contextos y situaciones que están vinculadas con la atención brindada desde los diferentes servicios que involucran la interacción entre la persona usuaria que solicita el servicio y quien lo ofrece o provee. A este respecto (Santacruz-Bravo, 2016) sostiene que la atención humanizada se debe fomentar, basada en un principio básico el cual consiste resaltar y mantener presente, aquellas características del otro que lo hacen humano y, por lo tanto, que sus acciones sean como respuesta a las mismas características; en otras palabras, la atención humanizada debe centrarse en la reciprocidad y la comprensión de las necesidades, sentimientos, emociones y situaciones particulares o individuales por las que atraviese determinada persona, respetando sus derechos.

Hablar de humanizar significa según (Bermejo Higuera & Villaceros Duban, 2013) poner en perspectiva los valores y la ética en el contexto en el que se desenvuelva, a través de programas acciones o comportamientos que garanticen los derechos y el bienestar integral de la otra persona. Sumado a lo anterior y es los términos de (Martin, Backe, Cardoso, Erdmann, & Albuquerque, 2008) aplicar una atención humanizada requiere que las personas que la impartan vivan un proceso de concientización y al mismo tiempo, de sensibilización de sus propias emociones través de la aplicación de un sentido ético y valores personales, para así asegurar que se suplan las necesidades de la persona de forma integral, es decir, a nivel físico, emocional, intelectual y social.

Recapitulando, podemos reconocer los siguientes elementos básicos que logran justificar la presente investigación:

Hay evidencia de victimización secundaria en el sistema penal colombiano. (FLIP, 2020), (DANE, 2020), (Piña Rivera & López Gaona, 2015),

La victimización secundaria aumenta el daño, reduce la confianza en el Estado y genera más violencia. (Cutz, 2014)

La justicia puede lograr un rol terapéutico bajo la implementación de la JT y una justicia aplicada bajo el modelo JT humanizaría el acceso a la justicia en Colombia. (Frias, 2014)

Una justicia humanizada, aumentaría la confianza en el Estado y contribuiría a la paz. (Arce, Fariña, & Novo, 2005)

La confianza, la satisfacción, la armonía y el activo de paz hacen parte de la teoría de los intangibles, propuestas por (Gorjón Gómez, 2017) desde lo que es la teoría de los métodos alterativos, y es eje en la propuesta de esta tesis doctoral, donde se pretende hacer valer los intangibles otorgados por la TJ como elemento fundante y aplicable al sistema penal Colombiano, desde su órgano acusador, la Fiscalía General de la Nación.

Ahora bien, hablar de justicia terapéutica, amplía el concepto de acceso a la justicia, determinado esta (la justicia) como una fuerza social que genera comportamientos y consecuencias a partir de la ley en acción, no solo la que está en los libros, sino aquella que está en las manos de los abogados, jueces, y terapeutas que se desempeñan en un contexto legal, es decir, todos los actores mencionados anteriormente influyen en el bienestar psicológico y emocional de las personas afectadas por la ley. (Wexler D. , 2014).

Esta investigación, buscara extrapolar los principios que la justicia terapéutica ha usado en el proceso de humanizar el proceso desde las instancias posteriores al juicio, para ponerlas en orden ante el proceso de atención, es decir, lo que se busca es comprobar los elementos que la Fiscalía

General de la Nación debe integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano.

Hablar de humanizar el sistema jurídico penal, aunque ambicioso, es necesario, el sistema requiere repensar sus formas y procesos acorde a sus visiones y configurar un pilar del Estado que brinde no solo justicia, sino también confianza y bienestar. Sin embargo, esta investigación reconoce sus límites y expone este trabajo como una línea base que estructura los elementos fundamentales a implementar en las diversas instituciones que brindan atención jurídica para lograr avanzar hacia la consecución de un trato humanizado.

### **1.5 Hipótesis**

Los elementos fundamentales de tratamiento que desde la justicia terapéutica la FGN debe integrar como estrategia para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano, son:

*Desde las habilidades personales: empatía y escucha activa*

*Desde la institucionalidad: atención interdisciplinar, debido proceso.*

*Se integra como elemento fundamental: el bienestar laboral.*

### **1.6 Descripción de las Variables**

En este apartado, se describen las variables dependientes e independientes utilizadas en el presente estudio, las cuales son fundamentales para comprender las relaciones y dinámicas analizadas. Las variables dependientes corresponden a los resultados que se busca explicar o predecir, mientras que las independientes son los factores o condiciones que influyen sobre ellas. Cada una de estas variables ha sido seleccionada por su pertinencia teórica y empírica, permitiendo explorar las hipótesis propuestas y aportar al entendimiento del fenómeno en estudio.

### **1.6.1 Variables independientes**

Las variables independientes son aquellas que seleccionan para observar su impacto sobre una o más variables dependientes. Son factores que influyen o predicen los cambios en el fenómeno de interés, pero no dependen de otras variables del estudio. Según Hernández Sampieri et al. (2014), las variables independientes son "los elementos que el investigador controla directamente con el fin de verificar su efecto o influencia en una variable dependiente". Estas variables permiten examinar la relación causa-efecto dentro del marco de un experimento o investigación.

#### **1.6.1.1 Empatía.**

De acuerdo con lo que expresan (Albiol, 2018) la empatía es entendida como la capacidad de entender las emociones y sentimientos de otros. Esto es importante puesto que la empatía permite al individuo interiorizar, sentimientos, ideas y pensamientos, mejorando la capacidad de interacción social y promoviendo otros atributos como la comunicación, la escucha y el asertividad en cuanto a comportamiento y emociones se refiere.

#### **1.6.1.2 Escucha activa.**

La escucha activa, es la capacidad de escuchar de manera consciente, lo cual garantiza a la vez que exista una comunicación asertiva, pues que su función principal es lograr la comprensión profunda del mensaje que el otro está tratando de transmitir evitando juzgar o emitir juicios personales o censurar al otro, (Ariste, 2021).

#### **1.6.1.3 Atención interdisciplinar**

Atención que implica la interacción de varias disciplinas, lo que implica comunicación a base de escucha activa y diálogo desde diversas perspectivas por sus profesiones, pero que trabajan en un área común de forma independiente e interactúan entre ellos de manera formal e informal.



Pueden actuar de manera conjunta o por separado intercambiando información de forma sistemática. Espinoza-Freire, (2018).

#### ***1.6.1.4 Bienestar laboral:***

definido por Cuervo Arango (1993) como “componente de calidad de vida e indicador subjetivo, medido por medio de juicios de felicidad y satisfacción” (p. 103) haciendo referencia al impacto social que dicho factor tiene en el ser humano.

#### ***1.6.1.5 Debido proceso:***

Desde una perspectiva jurídica, el debido proceso es conocido como un derecho fundamental de carácter instrumental, que brinda todas las garantías sustanciales y procesales a las personas y es constituido en su mayor expresión del derecho procesal (Salmón y Blanco, 2021).

### ***1.6.2 Variables dependientes***

Las variables dependientes son aquellas que se observan y miden en un estudio para determinar el efecto de las variables independientes. Representan el resultado o efecto que se desea explicar o predecir a partir de la manipulación de las variables independientes. Según Hernández Sampieri et al. (2014), "la variable dependiente es la que se ve afectada por el cambio en la variable independiente", lo que permite evaluar las relaciones entre diferentes factores en el contexto de la investigación.

#### ***1.6.2.1 Atención humanizada:***

Atención basada en la reciprocidad y la comprensión de las necesidades, sentimientos, emociones y situaciones particulares o individuales por las que atraviese determinada persona, respetando sus derechos.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Comprobar los elementos que la Fiscalía General de la Nación debe integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano.

### **Objetivos Específicos**

Establecer el concepto de humanización en el contexto jurídico y sus características, con el fin de definir un marco teórico claro para la investigación.

Analizar los principios de la justicia terapéutica, evaluando su relevancia y aplicabilidad en el contexto del sistema penal colombiano.

Describir los principios y procesos actuales en el tratamiento de los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, para identificar áreas de mejora hacia una atención más humanizada.

Identificar los elementos fundamentales que permitan implementar una atención humanizada en los mecanismos de acceso a la justicia penal colombiana.

## **1.8 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio a implementar será el Descriptivo, debido a que los estudios exploratorios se interesan en descubrir, los estudios descriptivos por su parte se centran en medir con la mayor precisión posible. Desde el punto de vista científico, describir es medir. (Blanco Jiménez & Villalpando Cadena, 2012)

## **1.9 Técnicas de Recolección de Datos**

Cualitativos: Entrevista, definida como una reunión que busca recolectar información entre una persona denominada entrevistada y otra denominada entrevistador, pueden ser abiertas, estructuradas o semiestructuradas. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptisa Lucio, 2014)

Serán entrevistas dirigidas a: expertos y funcionarios expertos.

Cuantitativos: Cuestionario Auto aplicado, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptisa Lucio, 2014).

Dirigida a: funcionarios FGN.

## **1.10 Población**

La población participante estará conformada por los Funcionarios de la Fiscalía General de la Nación, seccional Cúcuta (Norte de Santander, Colombia) y expertos.

## **1.11 Delimitaciones del Estudio**

Académica: Psicología, criminología y trabajo social

Territorial: Colombia, Norte de Santander, Cúcuta, Fiscalía General de la Nación

## **1.12 Teorías que Fundamentan la Investigación**

Justicia terapéutica (Wexler D. , 2014), (Winick, 2007), (Arce, Fariña, & Novo, 2005)

Atención humanizada (Santacruz-Bravo, 2016)

Victimización secundaria (revictimización) (Videla Martínez & Jolluskin, 2005)

## **1.13 Matriz de Congruencia**

Tabla 2:

**Matriz de congruencia**

Problemática	Pregunta	Hipótesis	Variables	Objetivos	Tipo de estudio y técnicas	Teorías
<p>La FGN en su proceso de atención recibe población vulnerable: presuntas víctimas de hechos punibles. Esta realidad requiere como reto humanizar sus procesos de atención y con ello el sistema jurídico penal colombiano. La FGN, ha generado políticas nuevas, sin embargo, se mantiene la victimización y la humanización sigue siendo necesaria</p>	<p>¿Cuáles son los elementos fundamentales de tratamiento desde la justicia terapéutica que la FGN debe integrar como estrategia para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano?</p>	<p>Los elementos fundamentales de tratamiento que desde la justicia terapéutica la FGN debe integrar como estrategia para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano, son:</p>	<p><i>Variable s independientes</i></p> <p>Desde las habilidades personales: empatía y escucha activa</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Comprobar los elementos que la Fiscalía General de la Nación debe integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano.</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo</p> <p>Técnicas de Recolección de Datos:</p> <p>Cualitativos: Entrevistas</p> <p>Población: Expertos y funcionarios de unidades de la sección de atención al usuario de la FGN seccional Cúcuta.</p> <p>Cuantitativos: cuestionario Auto aplicado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justicia terapéutica</li> <li>• Atención humanizada</li> <li>• Victimización secundaria (revictimización)</li> </ul>
		<p><i>Desde las habilidades personales: empatía y escucha activa</i></p>	<p>Desde la institucionalidad : atención interdisciplinar, bienestar laboral y debido proceso.</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer el concepto de humanización en el contexto jurídico y sus características, con el fin de definir un marco teórico claro para la investigación.</p>		
		<p><i>Desde la institucionalidad: atención interdisciplinar, debido proceso.</i></p>	<p><i>Variable s dependientes</i></p> <p>Atención humanizada</p>	<p>Analizar los principios de la justicia terapéutica, evaluando su relevancia y aplicabilidad en el contexto del sistema penal colombiano.</p> <p>Describir los principios y procesos actuales en el tratamiento de los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, para identificar áreas de mejora hacia una atención más humanizada.</p> <p>Identificar los elementos fundamentales que permitan implementar una atención humanizada en los mecanismos de acceso a la justicia penal colombiana.</p>		

*Nota.* Organización de las etapas del proceso de la investigación. Fuente: Creación propia

## **Capítulo 2. JUSTICIA TERAPÉUTICA COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL DEL ACCESO A LA JUSTICIA.**

Este capítulo expone el concepto Justicia terapéutica y del Derecho y como este ha ido evolucionando al punto tal en donde los derechos van más allá del acceso o la delimitación y requieren ahora una serie de garantías propias de la realidad social distinta. La justicia terapéutica, se ha definido como el efecto que la ley o del derecho puede generar como agente terapéutico (Wexler D. , 2014). Su discusión central, está determinada por el efecto que la ley que ejerce en la vida emocional y en el bienestar psicológico de las personas que se encuentran ante un procedimiento legal o adversarial.

### **2.1 Justicia terapéutica**

La justicia terapéutica, amplía el concepto de acceso a la justicia, determinado esta (la justicia) como una fuerza social que genera comportamientos y consecuencias a partir de la ley en acción, no solo la que está en los libros, sino aquella que está en las manos de los abogados, jueces, y terapeutas que se desempeñan en un contexto legal, es decir, todos los actores mencionados anteriormente influyen en el bienestar psicológico y emocional de las personas afectadas por la ley (Wexler D. , 2014). Esta nueva visión, además de amplificar humaniza el concepto, comprendiendo que hay una responsabilidad doble al brindar el servicio de acceso a la justicia, el primero, dar atención eficiente al proceso que se requiere y el segundo, comprender que el accionar mismo, puede generar un efecto positivo o negativo en la recuperación emocional de quien hace parte o interviene en el proceso.

## 2.2 El concepto de Justicia Terapéutica

David B. Wexler y Bruce Winick pioneros del concepto, hablaron de jurisprudencia terapéutica por primera vez en el año 1987, en la Universidad de Arizona, en su momento, definieron la TJ o "*Therapeutic Jurisprudence*" como "el estudio del papel y del impacto de la Ley en el espectro emocional y en el bienestar psicológico de las personas" Wexley y Winick (1987) citados por Frias (2014). Su definición desde principios de los noventa ha revolucionado la forma en como las Naciones han interpretado el sistema de justicia, desde sus procesos iniciales de atención, hasta las fases de juicio y las formas en cómo se cumple una condena, buscando siempre estar más cercanos a la comprensión del rol terapéutico que desde la función del acceso a la justicia se determina.

Es importante mencionar que, en los inicios del concepto, la jurisprudencia terapéutica estaba orientada hacia el impacto emocional y el bienestar que podría o no generar el proceso de ejecución de la pena y la forma en cómo se dictaba la sentencia, de allí la determinación de "jurisprudencia", los primeros esfuerzos en el área se observan en los tribunales terapéuticos de las personas farmacodependientes, modelos que con el tiempo han sido retomados en otros Estados y Naciones. La "jurisprudencia terapéutica", según (Arce, Fariña, & Novo, 2005) es un paradigma que logra observar a la ley como una fuerza social que genera comportamiento y con ello consecuencias positivas o negativas que afectan de esta misma forma el bienestar psicológico y la vida emocional de los usuarios del sistema legal.

El concepto de jurisprudencia terapéutica comprende el rol terapéutico que puede generar el accionar del juez de ejecución de penas, desde la forma en que dicta su sentencia, la expone, y determina las características tanto de la acción criminal como el objetivo del cumplimiento de la condena, tienen un impacto en la emocionalidad del sujeto, que puede si se sabe orientar, representar un resultado positivo en los cambios psicológicos del sujeto. Es así,

como se determina un rol que va más allá de lo institucional, y se comprende la justicia como un elemento transformador y terapéutico para las partes.

Las primeras experiencias del rol terapéutico de la justicia tuvieron lugar en las denominadas Cortes de Drogas en Estados Unidos. La primera de estas fue creada en Miami, Florida, en el año 1989, aunque para este momento, no estuvo creada estrictamente en el modelo de justicia terapéutica, si reconocía que los modelos tradicionales de justicia habían quedado cortos con la eficiencia en este tipo de contextos y comprendiendo la necesidad de hacer algo distinto, pues la sanción penal no estaba cumpliendo con su finalidad (Zhindón, 2019). Se diseñó entonces, bajo el entendido de integrar medidas y tratamientos más cercanos al victimario en donde incluso se fomentaron espacios de resolución de conflictos mediados por el juez.

Debido al éxito del tratamiento de las Cortes de Drogas, la iniciativa se expandió rápidamente por Estados Unidos. Para el año 1997 existían más de 325 programas de cortes de drogas a lo largo del País, y estas trataban a los condenados por conductas típicas relacionadas con la dependencia a sustancias psicoactivas, a la fecha se mantiene su trabajo y se ha extendido a programadas especializadas en delitos de violencia intrafamiliar y salud mental (Zhindón, 2019). Todos reconocen que la conducta del sujeto requiere una intervención más terapéutica que sancionatoria, pero sin desconocer el marco: un delito, una condena, una coerción y la búsqueda constante de un orden social con medidas eficientes.

Estos modelos exitosos, abren la puerta hacia nuevos entendimientos y formas de hacer e implantar la justicia en las Naciones. Para Borbón (2019) la justicia terapéutica representa un paradigma interesante para resignificar la justicia y la define como “una forma de pensar la ley, al juez y a la justicia como agentes terapéuticos que provean beneficios psicológicos a quienes acuden al sistema: “víctimas”, “victimarios” y terceros.”” (p.7). La apreciación del autor permite

ir expandiendo el alcance de lo que en un inicio se determinó como jurisprudencia terapéutica, comprendido que no es únicamente parte de ese vínculo “terapéutico” el condenado en el momento de la ejecución de su pena, sino también la víctima desde el momento en que accede o pretende acceder al sistema para obtener una respuesta a su situación.

El alcance de la justicia terapéutica avanza incesablemente, se han amplificado no solo las investigaciones sobre el impacto terapéutico o antiterapéutico de la justicia, sino las normativas de muchos Estados como España, Argentina y México, en donde el tema ya se toma con relevancia social y jurídica. En México, por ejemplo, las normas jurídicas que participan en la Justicia Terapéutica son la Constitución mexicana (reforma en materia de Seguridad Pública y de Justicia Penal de 2008 y de Derechos Humanos de 2011), el Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP) de 2014, la Ley Nacional de Ejecución Penal (LNEP) de 2016 y la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia para Adolescentes (LNSIJA) de 2016 son las normas que han participado en TJ desde el ámbito penal en este país. (Cobo Tellez, 2018)

La justicia terapéutica, comprende también la ampliación de los impactos a imputados y condenados, pero también a víctimas y funcionarios. Como expone Martínez (2019) la justicia terapeutica es a la fecha, un campo general que busca humanizar la justicia. Esta evolución que ha tenido el proceso de construcción del concepto permite comprender a la justicia terapéutica como un modelo que busca reinterpretar el sistema, en donde cada institución encargada de garantizar el acceso a la justicia logra identificar y comprender el efecto terapéutico o antiterapéutico que genera a quienes acuden a ellos.

Este reconocimiento, obliga entonces a reorganizar el sistema, en donde el debido proceso se mantenga, no se entregue más trabajo o se aumente una carga ya existente en los sistemas de atención judicial, sino que más bien se reorganicen los procesos en pro del reconocimiento de los impactos psicológicos y sociales del accionar mismo de las Instituciones.



Así las cosas, es necesario comprender la consecuencia de integrar al ordenamiento jurídico principios e instrumentos interdisciplinarios de áreas como la psicología, sin vulnerar, en ningún caso, los derechos de las personas (incluyendo a los funcionarios) y garantizando el respeto al debido proceso, debe este proceso focalizarse el reconocimiento humanizado, emocional y psicológico del derecho y los procesos en sí, para así promover el bienestar de las personas a las que afecta (Pillado González, 2019). Es decir, comenzar a comprender la justicia como un sistema que necesariamente debe ser humanizado.

### **2.3 Principios de la Justicia Terapéutica**

La justicia terapéutica (TJ por sus siglas en inglés *Therapeutic Jurisprudence*) es un enfoque que busca no solo la resolución de conflictos, sino también el bienestar integral de los individuos involucrados en el sistema de justicia. Este paradigma se fundamenta en la premisa de que la justicia debe ser restaurativa y centrada en las necesidades de las personas afectadas. Según Wexler y Winick (1996), "la justicia terapéutica se ocupa de la relación entre el derecho y la salud mental, enfatizando la necesidad de enfoques que promuevan la sanación de los individuos y las comunidades". Este enfoque permite una comprensión más holística del impacto del sistema judicial en la vida de las personas.

#### **2.3.1 La propuesta de Cobo:**

Existen importantes principios que hacen de la TJ un modelo de Justicia tan original y progresivo Cobo, 2014 (p. 80) establecio un listado sobre aquellos que podrian considerarse como los mas importantes descritos a continuacion:

- *Mayor interés de las autoridades dentro del procedimiento:* Es vital que cada una de las instituciones parte del proceso logren no solo cumplir con eficiencia, sino que esta sea notable, de manera tal, el ciudadano logre sentir que hay un interés manifiesto por revisar y solucionar su situación jurídica.

- *Empatía para conocer las preocupaciones de los sujetos procesales:* desde el ámbito de las relaciones interpersonales, la empatía siempre ha aparecido como una habilidad imprescindible, la empatía expone el reconocimiento y la comprensión que el interlocutor puede generar hacia lo expuesto por la otra parte. En los contextos jurídicos el reconocimiento de la vulnerabilidad del otro debe exponer a los funcionarios a un trato empático con los usuarios y también debe exponer a las instituciones a un trato empático con sus colaboradores.

- *Intervención judicial continua mediante la supervisión directa e inmediata de los participantes en el proceso, incluso, después de terminado el mismo:* según expone la autora es vital que los procesos se cumplan con eficiencia, en un país como Colombia, en donde los despachos están saturados es indispensable, por ejemplo, ampliar la promoción y el uso de los métodos alternos de solución de conflictos, pues permitiría usar acciones más concretas, eficientes y que incluyan a las partes, y permitiría a los despachos continuar con mayor intervención en aquellos asuntos que por su naturaleza no logren resolverse desde métodos alternos.

- *Esfuerzo multidisciplinario e Integración de servicios o programas dentro del procedimiento:* es necesario que la justicia logre repensar sus procesos y sus partes, comprendiendo como se requiere al interior de las Instituciones encargadas de garantizar el acceso a la justicia, diferentes tipos de disciplinas y profesionales que logren generar un proceso de atención integral, que observe no solo el asunto jurídico sino también las necesidades sociales e individuales que requiere la condición de víctima y victimario de un delito.

Bajo la revisión hecha por esta autora, encontramos como hay una amplia responsabilidad expuesta sobre la autoridad competente, quien debe atender con empatía, mostrar siempre interés y eficiencia y además integrar diversas disciplinas e instituciones en su quehacer.

La justicia terapéutica, aparece como una propuesta de humanización, ese es su fin: hacer la justicia más humana, Velasco, Seijo, & Novo (2018) al revisar los principios de esta para la formulación de su trabajo en contexto escolares lograron determinar cómo principios:

Optimización de procesos que agilicen la justicia: nuevamente se insiste en la necesidad, de no solo generar procesos, sino que estos con celeridad cumplan con lo requerido, lo contrario puede entenderse como un efecto negativo en las partes.

Inclusión de métodos alternos de resolución de conflictos: como ya antes se dijo, y pese a que este principio se ubica desde el contexto escolar, es indispensable ampliar y optimizar el uso de los métodos alternos de resolución de conflictos en todo tipo de contexto, esto permitirá no solo obtener como consecuencia lo ya conocido desde los MASC: como efectos de bienestar, celeridad, eficiencia jurídica y económica, entre otras ganancias, sino que además, lograra filtrar los procesos a la vía ordinaria, para que ambos, desde lo alternativo y desde lo ordinario logre eficientemente dar un resultado óptimo y terapéutico para las partes.

Redefinición de roles y funciones de los operadores de justicia: es una demanda evidente, el generar una comprensión nueva desde las formas en que las Naciones garantizan el acceso a la justicia de sus ciudadanos; se requiere incluir profesionales en psicología, en trabajo social, ampliar el capital humano, para evitar el desgaste del personal que ya pueda estar, y dinamizar los procesos hacia un reconocimiento revolucionario: el impacto terapéutico del acceso a la justicia.

La justicia terapéutica como método alternativo de solución de conflictos, no busca extraer un asunto del plano del litigio o la controversia, su interés está centrado en la minimización de la victimización secundaria, la reparación efectiva del daño, y la prevención de la reincidencia.

Para el momento de la creación del concepto Winick y Wexler, hicieron mucho énfasis en como la aplicación de una adecuada justicia terapéutica, que desde su descripción inicial ha

estado ligada a los principios de los metodos alternos de resolución de conflictos, podria representar no solo ganancia para las partes, sino tambien ganancia para el sistema, pues este tipo de acuerdos representa tambien, satisfaccion con el proceso y el sistema y mayor compromiso con los acuerdos. (Wexler, 2008; Winick y Wexler, 2003). La descripcion hecha por los autores permite tambien determinar unos principios: priorizacion por el bienestar de las partes, integracion de las mismas en las decisiones, intervencion minima.

### **2.3.2 Pillado González**

Cuando se revisa la literatura, se hace notorio que la mayoría de las practicas e implantaciones del modelo han apuntado a la experiencia con el victimario, se buscará exponer la funcionalidad y sobre todo la necesidad de abordar una ampliación de la justicia terapéutica hacia la justicia humanizada, enfocada en la atención inicial a víctimas desde lo que en Colombia ejecuta la Fiscalía General de la Nación como ente acusador del Estado, logrando así reducir la victimización secundaria y aumentar la confianza en la institución.

Pillado González (2019) hace en su libro una revision sobre las necesidades de las partes en el marco de las relaciones propias de la justicia terapeutica, y las expone en estos cuatro denominados pilares basicos:

1. “Respeto a la dignidad de toda persona afectada o imputada por una infracción penal.
2. Comprensión mutua y responsabilidad hacia lo ocurrido.
3. Fortalecimiento de la capacidad de comunicación de pensamientos y sentimientos de forma abierta honesta y transparente.
4. Prioridad de responder las necesidades humanas de las personas implicadas.” (P. 60)

Estos pilares buscan comprender a las partes, no solo como dos ítems en un proceso, sino como seres humanos que independientemente de su situación: víctima o victimario, hacen parte activa de una relación mutua en donde sobre todo deben ser tratados como seres sensibles expuestos ante una situación de vulnerabilidad.

### **2.3.3 Martínez Soto.**

A la hora de hablar de la implementación del proceso de TJ en los sistemas jurídico-penales se han elaborado también algunos principios que tienen que ver con el orden operativo (Martínez Soto, 2019) y que se mencionan a continuación:

- Equipos multidisciplinarios: en cada caso revisado, es notable como los principios de la TJ esta orientados a la creación de marcos de atención a víctimas y victimarios con equipos de múltiples disciplinas que permitan dar respuesta a las necesidades reales de cada situación.

- Formación del equipo: es claro, que los operadores de justicia, no han sido entrenados naturalmente en algo distinto al hacer en su función, es decir, cómo adelantar un proceso; pero, la TJ comprende que los operadores deberían ser capacitados en temas concretos que permitan atender adecuadamente a sus víctimas y a sus victimarios (desde el ámbito penal) estos temas fundamentales serian: resolución alterna de conflictos, victimización secundaria, comunicación, empatía, escucha activa, asertividad y motivación.

- Sensibilización: la justicia terapéutica es un enfoque nuevo, una forma distinta de hacer lo que se siempre se ha hecho, y es vital contar con la experiencia y el conocimiento de quienes han estado al servicio de la justicia, pero requiere en primer lugar, lograr sensibilizar a esta población, y ajustar lo que se requiera para que el enfoque logre dar frutos.

Así las cosas, podríamos entonces exponer que, hoy en día, el principio fundamental de la justicia terapéutica es el reconocimiento de la dignidad humana como principio de tratamiento desde la empatía, la escucha activa y el asertividad. Esto requeriría sensibilizar y

capacitar a los operadores de justicia en este contexto, e incluir desde el trabajo multidisciplinar al personal necesario para cumplir con este tipo de tratamiento.

Bajo este panorama, la aplicación debida de la TJ generaría como consecuencia: la minimización de la victimización secundaria y la recuperación de la confianza en el Estado como órgano administrador de justicia.

La victimización secundaria, se revisa en otro capítulo de este documento, pero para efectos prácticos se retoma brevemente una explicación. El termino fue acuñado por Khüne citado por Díaz (2011) para referirse a todas las agresiones psíquicas que la víctima recibe en su relación con los profesionales de los servicios sanitarios, policiales, o judiciales (interrogatorios, reconstrucción de los hechos, asistencia a juicios, identificaciones de acusados, lentitud y demora de los procesos, entre otros) así como, los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación. (Díaz, 2011)

Los grados de victimización son las consecuencias de la conducta punible. (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel, & Pérez, 2009) determinan sobre estos: la victimización primaria, hace referencia a la vivencia de algún delito que conlleva efectos físicos, económicos y psicosociales, que suelen mantenerse en el tiempo, es decir, violencia directa. La victimización secundaria, por su parte, es el resultado de la relación entre la víctima y el sistema de justicia; esta suele ser percibida con mayor desdén por parte de la víctima, debido a que acude a los organismos judiciales esperando restablecimiento de derechos y generalmente recibe desinterés, pérdida de tiempo y dinero además de falta de empatía.

La victimización terciaria, finalmente, es el resultado de las consecuencias adversas de los dos primeros grados, la cual consiste en el comportamiento que asume la víctima a causa de la victimización, se puede expresar en resiliencia o asumir un rol pasivo. Es decir, el individuo como una venganza de las injusticias sufridas en los grados de victimización primaria y terciaria, decide

auto definirse como delincuente, drogadicto, prostituta, guerrillero o terrorista. (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel, & Pérez, 2009).

Por tanto, la victimología ha generado mucha teoría sobre la necesidad de generar política pública y criminal que permita un nivel de satisfacción adecuado en cada uno de los niveles de victimización. (D'Ovidio & Oñativia, 2018). De alguna forma el proceso de generar justicia debe comenzar a comprenderse como una construcción social, donde cada uno, como parte de un mismo conjunto asume su responsabilidad en la necesidad de sanar el daño y ayudar a construir paz.

La victimización secundaria, es una problemática compleja, que aumenta la lesividad que recae sobre la víctima y esta consecuencia debe alentar al Estado y sus servidores a buscar estrategias que permitan su minimización, como la justicia terapéutica. Ahora bien, para comprender el tema en contexto es indispensable reconocer cómo funciona el acceso a la justicia en Colombia como derecho. Y luego, como se propone incluir a la justicia terapéutica como parte integral del mismo.

## **2.4 MODELOS INTERNACIONALES DE JUSTICIA TERAPÉUTICA.**

A partir de la revisión documental, se pudo determinar que tres de los grandes referentes internacionales en la aplicación de los modelos propios de la justicia terapéutica son: Estados Unidos, México y Argentina, existen más modelos como Chile, Australia y España, pero desde el contexto, la historia y los logros se eligieron para revisar con más detalle los mencionados.

### **2.4.1 *Estados Unidos***

Las primeras experiencias del rol terapéutico de la justicia tuvieron lugar en las denominadas Cortes de Drogas en Estados Unidos. La primera de estas fue creada en Miami, Florida, en el año 1989, aunque para este momento, no estuvo creada estrictamente en el modelo de justicia terapéutica, si reconocía que los modelos tradicionales de justicia habían

quedado cortos con la eficiencia en este tipo de contextos y comprendiendo la necesidad de hacer algo distinto, pues la sanción penal no estaba cumpliendo con su finalidad (Zhindón, 2019). Se diseñó entonces, bajo el entendido de integrar medidas y tratamientos más cercanos al victimario en donde incluso se fomentaron espacios de resolución de conflictos mediados por el juez.

Debido al éxito del tratamiento de las Cortes de Drogas, la iniciativa se expandió rápidamente por Estados Unidos. Para el año 1997 existían más de 325 programas de cortes de drogas a lo largo del País, y estas trataban a los condenados por conductas típicas relacionadas con la dependencia a sustancias psicoactivas, a la fecha se mantiene su trabajo y se ha extendido a programadas especializadas en delitos de violencia intrafamiliar y salud mental (Zhindón, 2019). Todos reconocen que la conducta del sujeto requiere una intervención más terapéutica que sancionatoria, pero sin desconocer el marco: un delito, una condena, una coerción y la búsqueda constante de un orden social con medidas eficientes.

Estos modelos exitosos, abren la puerta hacia nuevos entendimientos y formas de hacer e implantar la justicia en las Naciones. Para Borbón (2019) la justicia terapéutica representa un paradigma interesante para resignificar la justicia y la define como “una forma de pensar la ley, al juez y a la justicia como agentes terapéuticos que provean beneficios psicológicos a quienes acuden al sistema: “víctimas”, “victimarios” y terceros.” (p.7). La apreciación del autor permite ir expandiendo el alcance de lo que en un inicio se determinó como jurisprudencia terapéutica, comprendido que no es únicamente parte de ese vínculo “terapéutico” el condenado en el momento de la ejecución de su pena, sino también la víctima desde el momento en que accede o pretende acceder al sistema para obtener una respuesta a su situación.

Los “Tribunales de Tratamiento de Drogas” (TTD) son quizá la piedra angular en la puesta en marcha de la justicia terapéutica, para la Comisión Interamericana en el Control de Abuso de



Drogas (CICAD, 2016) la función de estas Cortes Especializadas: “ha sido atender ciertos problemas sociales de manera integral y sistémica, a fin de obtener mejores resultados y resolver el conflicto subyacente al delito, con resultados terapéuticos eficaces a largo plazo”. (CICAD, 2016). En estos tribunales, se priorizo la atención rehabilitadora en el consumo de sustancias como una medida de acompañamiento en una psicopatía de adicción más allá de la sanción parca que podría representar la mera conducta delictiva. Cada acción fue vigilada por un juez que garantizaba el debido proceso y el cumplimiento de la sanción, este es un punto importante, la TJ siempre ha propendido por el respeto al debido proceso (Arce, Fariña, & Novo, 2005) no limita ni la responsabilidad del Estado ni las garantías de las partes, por el contrario, las amplifica.

En Estados Unidos, surge otra de las fuentes importantes para la consolidación de la justicia terapéutica como integrante del acceso a la justicia y el reconocimiento de nuevas formas y métodos de hacer justicia: el derecho colaborativo, Webb (2008) citado por Varona Martínez (2019) define de forma muy sencilla el Derecho colaborativo como “un método de practicar el derecho en el que el/la abogado/a ayuda a sus clientes a resolver el conflicto y llegar a acuerdos utilizando estrategias colaborativas en lugar de adversariales.”

El derecho colaborativo permite forjar desde la formación en el Derecho un ánimo no netamente adversarial, es importante saber que los procesos adversariales serán siempre necesarios en casos concretos que no podrían resolverse por vías distintas, pero es indispensable desde la formación dar apertura a otras opciones más cercanas, amigables y efectivas. Hoy, es más que reconocido los beneficios en cuanto al bienestar, la efectividad y la celeridad que el uso de los métodos alternos generan con sus efectos intangibles. (Gorjón Gómez, 2017).

#### **2.4.2 México**

Desde la revisión de la literatura, México hoy en día es reconocido como una de las Naciones que mayor esfuerzo académico y procedimental generan para la implementación de la justicia terapéutica y otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos. (Lara Saenz, 2016)

El programa de Justicia Terapéutica en México, inicio su prueba piloto el año 2009, en Nuevo León, posterior a este estado se agregaron: Chihuahua, Durango, Estado de México y Morelos, éste último con algunas modalidades especiales, en función de su adaptación a las características socioculturales específicas. (Organización de los Estados Americanos y Gobierno de México, 2016)

En su momento, el programa piloto inicio con el fin de garantizar los derechos humanos, reconociendo las adicciones como un problema de salud pública con factores de riesgo vinculados a la conducta delictiva, se revisó además la reducción de gasto que podría generar y además centraba su intención en la rehabilitación real del ser humano, que más allá de ser delincuente padecía una patología que alteraba su condición de vida.

Desde lo más reciente, en el año 2019, la Comisión Nacional contra las Adicciones, en compañía de otros expertos como el Tribunal Superior de Justicia del Estado de México, adelantaron una capacitación especializada de justicia terapéutica dirigido a Jueces de Ejecución del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, este tipo de acciones buscan sensibilizar sobre el programa expuesto en la Ley Nacional de Ejecución Penal. Porque es necesario determinar, que México cuenta con normativa expresa sobre este asunto.

La Ley Nacional de Ejecución Penal, expedida el 16 de junio de 2016, determina en su capítulo octavo: Justicia Terapéutica. (CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 2016)

El programa de justicia terapéutica es un beneficio de la sustitución de la ejecución de la pena que determina el Juez de Ejecución, por delitos patrimoniales sin violencia, cuya finalidad es propiciar la rehabilitación e integración de las personas sentenciadas relacionadas con el consumo de sustancias, bajo la supervisión del Juez de Ejecución, para lograr la reducción de los índices delictivos.

Bajo esta determinación, es comprensible que la TJ en México, es desde su regulación un beneficio de subrogación con fines específicos de rehabilitación e integración.

La descripción normativa, incluye determinaciones sobre las bases del programa y los principios; de las primeras expone: que la dependencia a las sustancias se entiende como una enfermedad crónica, que busca reducir situaciones de riesgo, garantizar los derechos del sentenciado, fomentar estrategias de interacción social, se hace necesario mantener la relación constante entre estos métodos o tratamientos y los juzgados de ejecución de penas, debe medirse el impacto y exponer una mejora continua y, finalmente, promover una constante capacitación y actualización interdisciplinaria.

Desde los principios, estos incluyen: voluntariedad, flexibilidad, confidencialidad, transversalidad, integralidad, oportunidad, jurisdiccionalidad, complementariedad, igualdad sustantiva y diversificación. Cada uno de estos principios, están direccionados al blindaje del proceso desde la garantía al debido proceso y la mejora continua. (Ley Nacional de Ejecución Penal, 2016)

El programa establece tres ámbitos de aplicación: judicial: indicación la participación directa del juez de ejecución en la medida en que avanza el procedimiento; Clínico: en referencia a quienes en sí desarrollan el tratamiento; institucional: haciendo referencia a los Consejos Estatales.

Uno de los elementos más importantes en la descripción normativa, responde al artículo 174 en donde se describen las modalidades de intervención, esta es quizá una de las muestras más claras a otras naciones, de la manera en cómo se ha ido implantando la TJ en los sistemas procedimentales. Sobre estas determina: El programa puede llevarse mediante las siguientes modalidades de intervención:

I. Tratamiento psico-farmacológico, en caso de ser necesario de acuerdo con el criterio del médico para el manejo de la intoxicación, de la abstinencia o de los trastornos psiquiátricos concomitantes; II. Psicoterapia individual; III. Psicoterapia de grupo; IV. Psicoterapia familiar; V. Sesión de grupo de familias; VI. Sesiones de grupos de ayuda mutua; VII. Actividades psicoeducativas, culturales y deportivas, y VIII. Terapia ocupacional y capacitación para el trabajo.

El establecer diversas medidas de tratamiento, está generando coherencia con el principio de diversificación expuesto en la norma y las tendencias de intervención clínica que a la fecha se manejan desde las áreas de la psicología, terapia ocupacional y trabajo social.

Lara (2016) expone, desde su revisión a la aplicación de los principios de la justicia terapéutica, que esta se ha convertido en un instrumento exitoso que vincula los esfuerzos del sistema de salud y los propios del sistema de justicia, indicando que este esfuerzo conjunto es lo que podría garantizar logros constantes en el tiempo, menciona además que este es una iniciativa fundada en la evidencia científica, indicación como diversos estudios son una herramienta eficiente ante la reincidencia en el consumo de sustancias. (Lara Saenz, 2016)

Los esfuerzos de México se unen a la corriente de justicia terapéutica que buscan encaminar las acciones a los condenados.

Desde lo técnico México cuenta ya con una guía metodológica sobre el asunto: “Modelo Mexicano del Programa de Justicia Terapéutica para Personas con Consumo de Sustancias Psicoactivas”. Publicación solicitada por el Gobierno Mexicano, y liderada por la Comisión Nacional contra las Adicciones (CONADIC) la Secretaría de Salud, la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana, y el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública de la Secretaría de Gobernación (SEGOB) y con el apoyo financiero del Gobierno de los Estados Unidos de América. En esta guía se expone:

“Las autoridades sanitarias locales coadyuvarán en uno de los principios rectores de este programa de Justicia Terapéutica; que el Sistema Penal contribuya al bienestar psicológico de las partes, como una fuerza social dinámica que puede impactar favorablemente la salud y el comportamiento de los individuos, tanto a nivel personal, como comunitario, y entendiendo a los procedimientos jurídicos y los roles de las autoridades, como potenciales agentes terapéuticos”. (Organización de los Estados Americanos y Gobierno de México, 2016)

Dicho documento, con el respaldo del Estado y orientado a formar a cada funcionario inmerso en el proceso de Justicia Terapéutica representa nuevamente el interés firme del Estado Mexicano por propender los esfuerzos necesario en la transformación de los modelos de justicia hacia un modelo más humanizado. CICAD. (2016)

En este punto es vital reconocer el acompañamiento de la comunidad internacional desde entidades como la Organización de Estados Americanos (OEA), la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de Drogas (CICAD) y el Center for Court Innovation (Centro para la Innovación de los Tribunales y Juzgados) en Nueva York, que siempre han estado apoyando los procesos de diseño, implementación y seguimiento de los modelos tanto en México como en otras naciones. (Martínez Rodríguez, 2020)

### **2.4.3 Argentina**

Entre los países latinoamericanos, Argentina, es quizá el más organizado en el contexto de lo que es hoy la justicia terapéutica, desde el debate académico, es una Nación que ha puesto en la lupa el tema, y que al igual que los países antes revisados ya ha comenzado a implementar y ajustar sus normativas entorno a los lineamientos humanizadores de la TJ.

Argentina cuenta con una asociación que desde su misión expone: *“La Asociación en Argentina de Justicia Terapéutica tiene por objeto el impulso de la investigación científica en “justicia terapéutica”, así como la difusión de esta entre científicos, docentes, profesionales, operadores jurídicos y la sociedad en general, y la promoción de sus procedimientos y prácticas.”*. (Asociación en Argentina de Justicia Terapéutica, 2019)

La asociación ha logrado realizar cinco congresos sobre el asunto, y en el último realizado en el año 2019 pudo reunir a los personajes más autorizados en la materia, este logro, muestra desde un plano académico el esfuerzo que la Nación y los intelectuales generan por buscar un modelo basado en una evidencia científica que en efecto cumpla con sus amplias promesas.

Según lo expresa el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Argentina, la referencia en experiencia fue Chile, desde los Tribunales de Tratamiento de Drogas generados en este país desde el año 2004, en donde busca implementar un tratamiento “integral tendiente a reducir el consumo de sustancias psicoactivas, evitar incurrir en conductas delictivas y favorecer la integración social de los participantes.” (Ministerio Publico de la Defensa Republica Argentina, 2018)

En el 2018, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos expidió la Resolución 899/2018, que aprueba el “Protocolo del programa piloto sobre justicia terapéutica. Tratamiento integral de infractores de la ley penal con consumo problemático de sustancias psicoactivas”. Dicho

protocolo fue aprobado en un plan piloto con 40 casos y además de aprobar el protocolo, estableció un comité de seguimiento. El objeto del protocolo determina:

ARTÍCULO 1°. - Objeto. El presente protocolo establece las reglas bajo las cuales se llevará a cabo el Programa Piloto sobre Justicia Terapéutica. El programa procura implementar un tratamiento integral tendiente a reducir el consumo de sustancias psicoactivas, evitar la reiteración de conductas delictivas y favorecer la integración social de los participantes. (Resolución 899/2018, 2018)

Argentina, como la mayoría de los países, han iniciado sus aplicaciones de TJ, en el contexto del consumo de sustancias, reconociendo el rol que el Estado debe asumir con una problemática reconocida internacionalmente como un problema de salud pública, desde los principios de la descripción normativa se destaca: la confidencialidad, la dupla profesional (determina como encargados a dos psicólogos y dos trabajadores sociales).

Sobre el protocolo de implementación determina que el caso debe solicitar su inclusión en el programa de TJT Tribunal de Justicia Terapéutica, posterior a ello se realizara un examen tendiente a determinar si el participante tiene reales problemas de consumo de droga, comprende los alcances del programa y tiene el perfil, revisados estos aspectos por la dupla profesional, se genera un diagnóstico preliminar y luego se remitirá informe al Juez del caso quien determinara la procedencia de la solicitud o no.

La norma expone la ejecución del tratamiento en cinco fases:

- a. Fase 1: confirmación de la evaluación y el diagnóstico preliminar.
- b. Fase 2 - Selección de la modalidad de tratamiento, del dispositivo y derivación.
- c. Fase 3 - Tratamiento propiamente dicho y seguimiento.

- d. Fase 4 - Evaluación de objetivos terapéuticos alcanzados, redefinición de estrategias de acuerdo con los aspectos familiares, educativos, laborales, habitacionales, readecuación de la modalidad de tratamiento.
- e. Fase 5 - Final del tratamiento dentro del programa. Se analiza el impacto de este con relación a los objetivos terapéuticos y el estado del paciente al momento del alta terapéutica o finalización de su participación en el programa.

El protocolo además de lo ya mencionado contiene información descriptiva del proceso e incluso los formatos que harán parte del tratamiento a los participantes de este tipo de tribunales. El ánimo central de esta iniciativa es brindar herramientas para insertarse laboral y educativamente a las personas que cometieron algún delito y tienen algún tipo de adicción a las drogas.

Cobos (2018), expone sobre la TJ “debe enfocarse a todos los ciudadanos, debido a que somos destinatarios de las leyes y tanto la ley, los procesos judiciales y el actuar de los operadores deben producir una experiencia de legalidad, en la cual nos sintamos vinculados con la norma y, por lo tanto, la cumplan” (p.38). Esta perspectiva, toma fuerza con la positivización de los lineamientos propios de la TJ, constituyendo así una medida de beneficio real a la sociedad.

#### **2.4.4 Chile**

El Magistrado Presidente del 2° Juzgado de Garantía de Santiago, Chile, expuso en el V Congreso Iberoamericano de Justicia terapéutica, realizado en la Plata (Argentina) una de las experiencias más significativas de esta nación: “ALTERNATIVAS AL ENCARCELAMIENTO, TRIBUNALES DE TRATAMIENTO DE DROGAS EN LATINOAMÉRICA Y PEDAGOGÍA EN CONTEXTOS DE ENCIERRO” (Amiot Rodríguez, 2019) y desde su trabajo expone como existe una necesidad de racionalizar el uso de la prisión preventiva de los ciudadanos: jóvenes y adultos, reconoce



como el sistema penal en la mayoría de las Naciones se encuentra colapsado y ello genera como consecuencia una incapacidad para dar una respuesta adecuada a las problemáticas detrás de la criminalidad.

La justicia terapéutica en palabras del reconocido jurista, representa una nueva visión que da apertura a posibilidad de logro, y para ello es necesario delimitar los alcances de intervención y revisar entre los sistemas que logra adaptarse para luego, generar un diagnóstico de viabilidad que revise tanto los preceptos legales aplicables, como los recursos necesarios, en su propuesta para el Estado Chileno se postulan los Tribunales de Tratamiento de Drogas, que son los que usualmente han tomado la delantera en el contexto de la TJ y su implementación en los Estados; los tribunales de Mujeres Gestantes y Puérperas, consumidoras problemáticas de Droga y Pedagogía en Contextos de Encierro para Población Adulta y Adolescente, un escenario similar, pero con características aún más demandantes. (Amiot Rodríguez, 2019)

### **Capítulo 3: EL ACCESO A LA JUSTICIA EN COLOMBIA Y VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA**

Colombia, es definida desde su Constitución, como un Estado Social de Derecho, y bajo esta comprensión se entiende como un Estado fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general (Gómez Montañez, 2011). El artículo segundo de la carta política determina como un fin esencial del Estado, asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo y bajo esa determinación establece en su normativa todo un cuerpo jurídico dirigido a regular la administración de justicia.

Ahora bien, el artículo 229 expone taxativamente: “Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado.” (Constitución Política Colombiana, 1991). Es decir, se establece el acceso a la justicia como derecho y además se proporciona una característica con el fin de hacerlo más accesible a la población.

En Colombia, los derechos fundamentales están consagrados en el capítulo primero de la carta política, en los primeros 40 artículos se encuentran ubicados los derechos que en este país se comprenden como tal, pese a esto, algunos otros derechos por vía jurisprudencial se comprenden hoy, como derechos fundamentales y gozan bajo este reconocimiento de dicho tratamiento.

En Sentencia T-799/11, la Corte Constitucional, se determinó:

El derecho de acceso a la administración de justicia constituye un presupuesto indispensable para la materialización de los demás derechos fundamentales, ya que, como ha señalado esta Corporación “no es posible el cumplimiento de las garantías sustanciales y de las formas procesales establecidas por el Legislador sin que se garantice adecuadamente dicho acceso”. (Corte Constitucional, 2011)

Es decir, la Corte en un ejercicio juicioso de análisis, expone que, en primer lugar, el acceso a la justicia responde a una herramienta necesaria para que los ciudadanos logren obtener sus derechos, es este el medio con el que materializan esa necesidad, y al establecerse esta relación estrecha, indica la necesidad también, de entregar un trato especial y privilegiado en el contexto constitucional al derecho como una garantía fundamental, en ese comprender, indica en la misma decisión:

Por consiguiente, el derecho de acceso a la administración de justicia se erige como uno de los pilares que sostiene el modelo de Estado Social y Democrático de Derecho, toda vez que abre las puertas para que los individuos ventilen sus controversias ante las autoridades judiciales y de esta forma se protejan y hagan efectivos sus derechos.  
(Corte Constitucional, 2011)

Bajo esta determinación, a la fecha el acceso a la justicia en Colombia se comprende como un derecho fundamental.

Ahora bien, ¿qué es en sí el acceso a la justicia?, Hernández García, (2012) define el acceso a la justicia como el derecho que tiene cualquier ciudadano, sin algún tipo de distinción, a que se establezcan mecanismos sencillos y adecuados en el sistema orientados a conseguir la resolución de sus necesidades jurídicas, sumando a ello, expone también, que las decisiones que allí se tomen deben ser oportunas y eficientes. Es decir, acceso a la justicia es un medio eficiente que permita garantizar los derechos de los ciudadanos.

García (2011) citado por Cortés Albornoz (2015) expone sobre el tema, tres derechos, que, según él, se vinculan entre sí y juntos construyen un contenido de este derecho: “el derecho de acceso a los tribunales; el derecho al proceso, a su vez compuesto por varios derechos; y el derecho a una resolución favorable, también llamado derecho a la acción” (p. 85). Bajo este concepto es importante comprender, que el acceso a la justicia va más allá del derecho a ser

atendidos en relación a nuestras necesidades jurídicas, pues expone la necesidad de conseguir en ese sistema una respuesta que efectivamente dé satisfacción a mis necesidades y que brinde las herramientas jurídicas necesarias para garantizar un acceso real a la justicia, esto, desde la creación de marcos normativos ideales, hasta la eficiencia en la prestación del servicio de justicia como un derecho fundamental.

Ahora bien, es necesario reflexionar sobre lo que es un derecho humano y uno fundamental, en qué consiste y otra sobre como las dinámicas sociales han ido llevando a los conceptos a evolucionar con el tiempo. La justicia terapéutica es un criterio revolucionario, es la forma en que los ciudadanos reclaman al Estado por medidas y formas más humanizadas de cumplir con sus deberes.

### **3.1 La evolución de los conceptos**

La evolución de los conceptos de derechos humanos y derechos fundamentales refleja un proceso dinámico y complejo, marcado por cambios históricos, sociales y políticos. Desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, estos conceptos han ido ganando reconocimiento y profundidad, incorporando nuevas dimensiones como la igualdad de género, los derechos de las minorías y el derecho a un medio ambiente saludable. Según Donnelly (2013), "los derechos humanos son universales y deben ser respetados en todas las sociedades, independientemente de su contexto cultural". Esta evolución resalta la importancia de adaptar el marco de derechos a las realidades contemporáneas.

#### **3.1.1 Derechos humanos**

Los derechos humanos son los derechos que tenemos básicamente por existir, es decir que son inherentes al ser y están regidos bajo un principio de universalidad, que determina

como lo dice el mismo término que todos sin distinción alguna tenemos el mismo derecho a gozar de estos.

El primer documento legal que busco exponer la obligación universal de proteger los derechos humanos fue la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, a la fecha es todavía la piedra angular de la ley internacional de los derechos humanos, y en ella se expuso en 30 artículos la lista de los reconocidos Derechos Humanos.

El artículo 8, sobre el acceso a la justicia determina: “Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley”. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948)

La oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas expone que todos los Estados han ratificado al menos 1 de los 9 tratados básicos de derechos humanos, así como 1 de los 9 protocolos opcionales. El 80 % de los Estados han ratificado 4 o más. Esto quiere decir que los Estados tienen obligaciones y deberes conforme al derecho internacional de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos. (Naciones Unidas , 2019)

### ***3.1.2 Derechos fundamentales.***

Un derecho fundamental es una garantía brindada por una Nación a todos los individuos que estén dentro de su territorio, estos derechos están debidamente consignados en una carta política. (González Vega, 2018) Estos derechos fundamentales tienen una estrecha relación con los derechos humanos, de alguna manera son su fuente, pero los fundamentales son los que

cada Estado, en cada una de sus legislaciones han adoptado e integrado a sus ordenamientos jurídicos.

Luigi Ferrajoli (1999) citado por Bernal Reyes (2018), sostiene que los derechos fundamentales son “todos aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente a ‘todos’ los seres humanos en cuanto dotados del estatus de personas, de ciudadanos o de personas con capacidad de obrar”. Según Miguel Carbonell, “los Derechos Fundamentales son Derechos Humanos constitucionalizados” citado por González Vega (2018).

Esta última definición es mucho más sencilla para comprender la diferencia sobre estos conceptos y la forma en cómo pueden confundirse, los derechos humanos son lineamientos de carácter internacional y universal, y los derechos fundamentales tienen que ver con aquellos que se han consignado en la Constitución de cada Estado; ambos, buscan la protección de los seres humanos y el bienestar social.

Establecida esta diferencia, podemos entonces comprender como la justicia terapéutica, entendida desde el rol responsable que debe asumir el Estado por los efectos terapéuticos y antiterapéuticos que se generan desde el acceso a la justicia, debe ser parte integral de lo que en sí corresponde al derecho fundamental del acceso a la justicia. En donde tal como se mencionó anteriormente, debe reconocerse que este derecho tiene que ver no solo con el establecimiento de las medidas necesarias para garantizar la respuesta del sistema, sino que esta respuesta debe ser eficiente y ahora: humanizada. Continuando con la revisión de los conceptos, es fundamental reconocer el papel que las víctimas han tendido en el proceso penal durante los últimos años.

### **3.2 El papel de las víctimas**

A lo largo de la historia del derecho penal, varios han sido los papeles que ha desarrollado la víctima, el siguiente cuadro busca resumir las formas en que diversos sistemas han integrado o no el rol de las víctimas en el proceso penal.

Este apartado de forma concreta, busca exponer desde la revisión histórica, como el proceso penal, ha estado siempre orientado hacia la determinación de la responsabilidad penal del sujeto activo de la conducta, asunto obvio porque este es el fundamento del *ius puniendi*; pero es imperativo también, comprender que en las realidades cambiantes en donde se desenvuelve el derecho, es imperativo reconocer como la víctima ha sufrido una lesión, y acude lesionado en su bienestar a un operador que le garantiza acceso a la justicia. Se busca entonces, generar una reflexión sobre la realidad olvidada de las víctimas como parte del proceso jurídico penal.

### 3.2.1 En la historia del derecho

Tabla 3

#### El Derecho en el sistema internacional y rol de la víctima

<b>Sistema</b>	<b>Rol de la víctima</b>
<b>El derecho antiguo</b> El código de Hammurabi, que es la legislación más antigua conocida en este campo, data del siglo XX a.c. y expone disposiciones de tipo talional “ojo por ojo, diente por diente” es decir, permite una retribución personal o familiar, de un mal por un mal igual. El código de Hammurabi no generaba una distinción entre el derecho penal y el derecho civil, y de alguna manera daba (por esta misma razón) mayor lugar a sanciones determinadas en multas, pero consignaba también mutilaciones o penas de muerte.	Bajo este sistema la víctima tiene un rol de protagonista, pero es un rol en contexto de violencia, en donde se habilitaba al ciudadano a tomar justicia por mano propia para vengar la afrenta.

<p><b>Derecho Griego</b></p> <p>En el derecho griego, el procedimiento penal estaba a cargo del rey, el consejo de ancianos y la asamblea del pueblo, ellos eran los encargados de llevar a cabo los juicios orales y públicos en donde decidían sobre la culpabilidad de aquellos que atentaban contra la costumbre. En este sistema, el ofendido debía presentar su acusación ante “Arconte”, un tipo de fiscal que representaba a la víctima en el proceso. En este sistema cada parte debía presentar sus pruebas y formular los alegatos.</p>	<p>Aquí la víctima tomaba un papel secundario, pero sus derechos estaban protegidos por el Arconte, quien de alguna medida blindaba el proceso y los derechos vulnerados de sus representados.</p>
<p><b>Derecho Romano</b></p> <p>En el derecho romano, hay dos versiones sobre el carácter de las penas. Antes de la fundación de Roma, la pena tiene un carácter de expiación religiosa, y la venganza privada era permitida bajo la concepción del poder ilimitado del pater familia.</p> <p>Después de la creación de Roma, se mantiene el carácter sagrado de las penas y se traslada el ejercicio de la venganza al rey, quien era el sacerdote y tenía plena jurisdicción criminal. En esta monarquía se generó una distinción sobre el carácter de los tipos penales: crimina publica y delicta privata.</p> <p>Más adelante, con la creación de la ley de las XII tablas, se exponen normas específicas sobre el derecho penal, regula la venganza. Obligaba al ofensor a pagar los daños y perjuicios de sus delitos.</p> <p>Leyes de Cornelia y Julia: prohibieron la venganza privada y otorgaron la función represora únicamente al poder público.</p> <p>Ley Aquilia: es la norma que expone las primeras fuentes de la reparación del daño normado.</p>	<p>El Derecho Romano, será siempre una fuente histórica invaluable del Derecho en general, desde la óptica del derecho penal, Roma transitó por el derecho penal de venganza, en donde el ciudadano tenía derecho a hacer justicia por mano propia, pero expone también un papel de la víctima en donde se le reconoce una relación menos vengativa, y el castigo queda en manos del poder y da más fuerza a las acciones reparadoras del daño causado.</p>
<p><b>Derecho Germánico</b></p> <p>Colin Sanchez expone sobre esta línea que era un sistema formal en donde el directamente ofendido (la víctima) para darle impulso al proceso reclamaba su derecho de la venganza</p>	<p>El rol de la víctima se mantiene el ámbito de venganza.</p>
<p><b>Derecho Francés.</b></p> <p>Exponía una reparación del daño que era directamente proporcional a la gravedad de la culpa del ofensor. Fue la primera fuente en integrar la responsabilidad civil del sujeto pasivo de la conducta.</p>	<p>EL derecho francés busca hacer posible la convivencia social, aquí la víctima es reconocida como tal, pero comienza el proceso a centrarse en la función social de la pena eliminando el poder de</p>



Francia, influenciada por la filosofía de pensadores como Beccaria y Rousseau, expuso un derecho penal más humanitario, cambiando el enfoque vengativo que hasta entonces se había tomado y dándole a la pena una utilidad y una garantía.	venganza de la víctima. El tipo de sistema expuesto aquí es un sistema retributivo, más regulado, pero retributivo, centrado en la sanción y la necesidad de esta para mantener el orden social.
El derecho francés, buscaba promulgar la convivencia humana reconociendo al Estado como un instrumento, es la fuente elemental del derecho penal de nuestra época.	

Nota: Información tomada de Macedonio (2017), Navarro (2015) y Pérez Rivas (2017).

Elaboración propia.

### 3.2.2 En el derecho penal colombiano

Tabla 4

#### Sistema penal colombiano y el rol de la víctima.

<i>Sistema</i>	<i>Rol de la víctima</i>
Código Penal de 1837, estuvo vigente hasta el año 1873. Contenía cuatro libros: “de los delitos y las penas”, “delincuentes”, y el tercer y cuarto libro exponían los diversos tipos penales. En total el código contenía 919 artículos. Este código tenía una clara y fuerte influencia del derecho penal francés y español, estaba creado bajo un sistema retributivo.	El rol de la víctima bajo este sistema era mínimo, estuvo creado bajo un ideal retributivo que centraba su interés en el castigo al agresor como parte del deber del Estado por mantener y garantizar el orden social.
Ley 112 de 1873 Tuvo también cuatro libros, eliminó la pena de muerte y estableció topes para las penas de prisión, confinamiento y expulsión. Busco mantener consonancia con la constitución de 1863 y por dicha razón su formulación fue más humanizada, protegía las libertades, reconocía al hombre como centro de pensamiento y acción.	Se mantuvo un enfoque netamente retributivo que dejaba fuera del telón a la víctima y sus intereses.

<p>Código Penal de 1890</p> <p>Este estatuto, mantiene una influencia de la escuela clásica italiana, incluye regulaciones sobre la extradición y la limitación sobre las penas.</p>	<p>Se mantuvo un enfoque netamente retributivo que dejaba fuera del telón a la víctima y sus intereses.</p>
<p>Código Penal de 1936</p> <p>Todos los códigos anteriores tenían una influencia directa por el derecho francés y la escuela clásica italiana, este nuevo código, fue creado bajo la línea de la escuela positivista italiana, aparece la clasificación de los delitos de acción y de omisión, tuvo vigencia hasta el año 1980</p>	<p>El código penal de 1936, represento un cambio en el paradigma del derecho penal colombiano, pero mantuvo un enfoque centrado en la sanción del sujeto, en donde la víctima no tenía un papel activo en el proceso.</p>
<p>Decreto Ley 100 de 1980.</p> <p>Elimina aspectos éticos, morales y religiosos que habían tomado en cuenta el código anterior. Fue expedido en una de las épocas más complejas de la historia violenta del país. Como consecuencia de ello varias reformas se aplicaron frente a esta norma con el fin de endurecer las penas y crear nuevos tipos penales. Durante su vigencia fue expedida la Constitución de 1991, que dio origen a la Fiscalía General de la Nación, como ente acusador del Estado y la Corte Constitucional.</p> <p>La jurisprudencia de la época, ayudo también a darle fuerza a la función reparadora que debía recaer en los victimarios. Más allá de la mera función de retribución que contenía la pena.</p>	<p>Durante esta época, más que la norma penal, toma importancia la creación de la Fiscalía General de la Nación, como ente acusador del Estado en 1991, y con ella su misión:</p> <p>“La Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y de extinción de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía”</p> <p>La fiscalía como entidad comienza a darle fuerza a los derechos de las víctimas, su reparación y el deber del Estado de generar confianza.</p>
<p>Ley 599 de 2000: vigente</p> <p>Un código notablemente influenciado por Roxin, que expone desde las funciones de la pena: prevención general, retribución justa, prevención especial, reinserción social y protección al condenado.</p> <p>Pese a que la norma no contiene una determinación concreta sobre los derechos de las víctimas y su tratamiento, es en esta vigencia en donde mediante el libro VI de la ley 906 de 2004 en donde se da apertura a los procesos de justicia restaurativa.</p> <p>El artículo 518 de la mencionada norma expone:</p>	<p>Es aquí en donde por primera vez se integran los principios restaurativos al proceso. Colombia como nación, es un Estado que ha estado en deuda con las víctimas, que las ha mantenido lejanas al proceso.</p> <p>A la fecha el proceso ordinario vincula a las víctimas como un interviniente, y el proceso restaurativo es facultativo. Dándole nuevamente protagonismo al</p>

---

“Se entenderá por programa de justicia restaurativa sistema retributivo, centrado en la todo proceso en el que la víctima y el imputado, pena. acusado o sentenciado participan conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito en busca de un resultado restaurativo, con o sin la participación de un facilitador”.

Se entiende por resultado restaurativo, el acuerdo encaminado a atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la reintegración de la víctima y del infractor en la comunidad en busca de la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad.” (Codigo Penal Colombiano , 2000)

---

Nota: Información tomada de Bernate & Sintura, (2020); Salazar (2016). Elaboración propia.

Cada una de las revisiones anteriores, permiten ver como a lo largo de los años el derecho penal ha evolucionado en atención a las necesidades sociales, en un principio la venganza era el motivo principal y estuvo incluso regulada, con el tiempo el poder punitivo se privó al Estado y desde entonces el ius puniendi ha estado a cargo de este. La evolución entonces ha girado sobre la forma en que ha implantado sus prácticas, estas de alguna manera han ido buscando la eficiencia de las sanciones determinadas, sanciones que también han ido cambiando acorde al contexto y la realidad social de cada momento, pero han centrado su enfoque en un efecto retributivo, que ha dejado a las víctimas fuera del plano y que requiere una intervención pronta, en donde atendiendo la necesidad social. Se garantice debidamente el acceso a la justa de las víctimas, se cumpla con sus deberes de eficiencia y se brinde una atención humanizada.

La realidad implica pensar en nuevas formas, los métodos alternos de solución de conflicto han tomado fuerza por los valores intangibles que representan para la sociedad: el bienestar, la paz, la equidad, el acceso a la justicia, ninguno de ellos es poco relevante, por el contrario, cada uno representa un valor indispensable al interior de la construcción social.

Todo lo anterior, permite dar fuerza y validez a la construcción de sistemas renovados, consientes y contextualizados, que busquen cumplir con eficiencia los deberes del Estado, pero que también reconozcan el impacto, esto es justamente lo que hace la justicia terapéutica, determina un paradigma responsable, en donde el Estado comprende su función como agente terapéutico. El reconocimiento de la justicia como derecho fundamental aunado con el derecho al acceso de a la justicia, representa una puerta hacia la minimización de la victimización, la reconstrucción de la confianza en el Estado y sus instituciones, y la vinculación de uno de los sujetos más olvidados y lesionados a lo largo de la historia del derecho penal: la víctima.

### **3.3 Victimización secundaria**

Inicialmente, la victimización secundaria se conoce como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas perjudiciales en las relaciones de la víctima con el sistema jurídico penal (Gutierrez, Coronel, & Pérez, 2009), mientras que (Beristain, 1994) define el término como la mala e inadecuada atención que recibe la víctima cuando entra en contacto con el sistema judicial.

Teniendo en cuenta lo anterior, Albertin (2006) deriva el término de la relación entre la víctima y las instituciones sociales, mencionando algunas enfocadas en servicios sociales, sanitarios, medios de comunicación, jurídicos, entre otros; concluyendo que, la victimización secundaria surge cuando dichas instituciones brindan una mala atención a la víctima.

Por otra parte, Albarrán (2003) resalta que no puede haber victimización secundaria sin victimización primaria, donde el usuario recibió una violación de sus derechos legítimos y los reexperimenta producto de una reacción social negativa, aludiendo así a la victimización

secundaria, donde la policía, las instituciones sociales y gubernamentales intervienen con el fin de mediar la situación a nivel social, económico, psicológico y físico.

De acuerdo con lo anterior, Sales y Reich (1987) citados por (Soria & Hernandez, 1994) señalan que la victimización primaria ocurre cuando una persona sufre un delito, la victimización secundaria se presenta cuando debe asistir al arresto, proceso judicial, juicio oral, sentencia, post-sentencia, castigo, rehabilitación, y durante dichos sucesos no le es brindada una atención adecuada. De este modo, Berril & Herek (1992) añaden que la victimización secundaria se presenta cuando los agentes encargados de brindar la atención responden a la víctima de forma negativa debido a su condición racial, sexual, étnica o religiosa. Mientras que Rivera (1997) refiere que la victimización secundaria ocurre cuando hay desconocimiento en cuanto a los derechos de las víctimas, por parte de las autoridades o funcionarios encargados de brindar la atención a los mismos.

La victimización secundaria aborda situaciones de gran complejidad en el cual implica el abordaje de un extenso apoyo interdisciplinar a nivel social, político, judicial, económico, psicológico, familiar, entre otros; lo que permite analizar su incidencia en el bienestar de la persona para prevenir situaciones que lleguen a vulnerar la dignidad humana y ejecutar medidas para su prevención.

De manera que, al hacer referencia a la palabra víctima, se ha presentado un proceso conceptual, en el que hasta el siglo XX se empieza a tener mayor consideración de la misma en relación con sus necesidades y ejecutar medidas de protección en base a las primeras directrices hacia la protección de la dignidad de la víctima establecidas por la Organización de las Naciones Unidas en 1985; toda vez que, la víctima era una parte ausente en el proceso judicial, en el cual se limitaba su acción y su lesión al bien jurídico tutelado era consignado por medio de una acción civil con la búsqueda de un resarcimiento de daños y perjuicios como consecuencia del delito

debido a que en el proceso penal se excluía de opinar, informarse o participar caracterizando como un factor desencadenante para la ejecución del delito (Álvarez & Smith, 2007)

Así mismo, la víctima es la persona a quien se le afecta los bienes jurídicos tutelados, como consecuencia de una conducta infractora de una norma jurídico penal (Peña, 2014); es decir, es el sujeto quien carga con las consecuencias intrínsecas del delito, en tal sentido que el Estado usurpa esta condición y ejercita a persecución penal no en su nombre, sino en el de la sociedad.

Por consiguiente, por víctima deben entenderse a las personas dentro de la esfera de lo individual o colectivo hayan sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento psicológico, entre otros que generen un menoscabo en sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones en contra vía del ordenamiento jurídico (Aguilar, 2010). Así mismo, García-Pablos en 1998 señala:

“La víctima del delito se ha caracterizado por haber padecido un secular abandono, tanto en el ámbito del derecho penal, como en la política criminal, política social, entre otros, en el que condujo al dramático olvido de la misma y de sus legítimas expectativas, habiendo contribuido decisivamente al resultado del pensamiento abstracto, formal, categorial, de la dogmática penal que degrada a la víctima a la mera condición de sujeto pasivo en el cual tiene que soportar no solamente el impacto del delito en diversas dimensiones sino también la insensibilidad del sistema legal, la indiferencia de los poderes públicos e incluso la insolidaridad de la propia comunidad” (p.48).

Por otra parte, estudios criminológicos y análisis a la perspectiva de la víctima como papel dentro del proceso judicial, desde el cambio del delincuente como agente en el cual puede influir los factores exógenos y endógenos, también la víctima cambia su rol por medio de fases

según García-Pablos quien plantea en 1998 estar dividido en tres: protagonismo, neutralización y redescubrimiento.

Aunado a lo anterior, muchas investigaciones han demostrado que diversas situaciones específicas causan múltiples procesos de victimización que incide en todas las condiciones, factores o circunstancias de nuestra esfera personal, llegando a generar problemas en la vida diaria de la persona que dan lugar a sufrimientos en todos los ámbitos. De manera que, el concepto de asistencia a las víctimas y los sinónimos relacionados a la misma como, por ejemplo, apoyo, defensa, asistencia, ayuda, servicios, generalmente tienen el significado de aplicación de una acción directa y personal dirigida a reducir el sufrimiento y a incrementar la recuperación a causa de un delito; por lo que, en sentido amplio, esto incluye actividades relacionadas al abordaje de derechos, compensación, información sobre el estado de los casos, grupos de apoyo, mediación y reconciliación entre las partes, entre otros (Pearson, 2007). Adicionalmente, una vez comprendido el concepto y las características de esta, dentro de su proceso se efectúa una clasificación de acuerdo con el abordaje de este, siendo éstos victimización primaria, victimización secundaria y victimización terciaria.

Uno de estos procesos, es la victimización secundaria, la cual hace referencia a las relaciones de la víctima con las instituciones sociales (servicios sociales, sanitarios, medios de comunicación, sistema judicial, entre otros) que en algunos momentos termina siendo una reacción social negativa generada, en donde la víctima vuelve a experimentar una nueva violación de sus derechos fundamentales y legítimos (Albartin 2006); la victimización secundaria no solo ocurre como consecuencia directa de la actuación criminal, sino también a través de la respuesta de instituciones e individuos particulares en la atención que se les brinda a las mismas; por tanto, comprende la negación de los derechos, especialmente quienes por su condiciones

se discriminan ya sea en razón de género, raza, cultura, sexo, etnia, edad, entre otros (Campbell, 2005).

Así las cosas, es vital reconocer que los funcionarios a cargo de los procesos no solo deben tener habilidades en sus técnicas de entrevista, y su capacidad para adaptarse a diferentes situaciones y para mantener una actitud profesional y ética en todo momento. Steele Garza, J. G. (2018). Sino que debe saber responder a las necesidades humanas de la persona a quien entrevista, sin que ello en algún momento desconozca el rol en el proceso, y la función judicial como tal.

En referencia a la salud mental, en la actualidad existe una necesidad prioridad de tenerse en cuenta en todos los ámbitos del ser humano, por cuanto debe interpretarse desde un sentido amplio e integral en el que se comprenden afectaciones de diversa índole (como, por ejemplo, físicas, emocionales, sociales, psíquicas, entre otras).

Por ello, su relación con el daño psicológico, que recibe la víctima en su relación el proceso judicial desde un primer momento, el proceso penal debe ser garantista, como resultado de un Estado de Derecho, por lo que, en un proceso de juicio oral se ejecutan acciones probatorias orales realizándose dentro de la práctica de la prueba. En la victimización secundaria, se establece una característica importante del proceso de esta, en donde la persona enfrenta diversos factores relacionados al sistema de justicia en el momento al cual se presenta la ejecución del tipo penal y se generan consecuencias a la víctima como jurídicas, sociales, psicológicas, sociales, entre otros, y da paso al respectivo procedimiento judicial.

### ***3.3.1 Factores que inciden en la representación de la victimización secundaria***

El papel de la víctima en el proceso judicial a menudo se ve restringido y desdibujado por diversos factores a lo largo de las distintas etapas del mismo. Entre estos, se destacan:



La actitud fría y despersonalizada del sistema judicial y sus actores, como jueces, fiscales, policías y forenses (Guerra y Bravo, 2014) y la falta de apoyo emocional y material durante el proceso, así como la ausencia de pruebas que corroboren la comisión del delito (Ben-Arieh & Windman, 2007).

Adicionalmente, al buscar reparación por sus derechos vulnerados, las víctimas suelen enfrentarse a un entorno hostil, donde la falta de empatía de los operadores judiciales puede agravar su situación. Esto puede dar lugar a la revictimización, que se manifiesta a través de impactos físicos y emocionales, dificultando la evaluación de las secuelas del delito, así como efectos socioculturales que afectan sus relaciones interpersonales y esferas psicosociales. También se pueden experimentar repercusiones económicas significativas (Mantilla, 2015).

Según Rochel (2005), se pueden identificar varios factores que caracterizan la victimización secundaria, entre ellos:

La falta de información sobre el debido proceso judicial y sus diferentes etapas.

La presencia del victimario en los escenarios judiciales y durante la narración de los hechos.

La subjetividad de los profesionales, que puede impedir una atención imparcial y empática hacia la víctima, tratándola como si fuera responsable del delito.

La percepción de la pena desde las perspectivas de los sujetos pasivos y activos en el proceso judicial.

La forma en que se interviene con las víctimas.

La falta de prioridad en la búsqueda de la verdad sobre el hecho delictivo.

La ausencia de un entorno íntimo y seguro para las víctimas.

La sobrecarga del sistema judicial, que interfiere en el proceso de recuperación y reintegración de las víctimas.

La narración del delito, que a menudo se acompaña de desconfianza hacia el testimonio de la víctima y sentimientos de culpa.

Estos factores contribuyen a una experiencia judicial que puede agravar la situación de las víctimas en lugar de facilitar su recuperación.

Además de lo mencionado anteriormente, otras teorías sobre la victimización destacan diversas problemáticas que afectan a las víctimas en el proceso judicial. Sampedro (1998) ya había señalado la congestión y la ineficiencia del sistema judicial, que retrasan la respuesta adecuada hacia las víctimas. Por otro lado, los objetivos del proceso penal suelen estar desvinculados de los intereses de las víctimas (Tamarit & Villacampo, 2006). Vázquez (2010) identifica varios factores que contribuyen a la revictimización:

1. Ausencia de un protocolo claro para derivaciones.
2. Dilatación en la activación de medidas de protección.
3. Desconocimiento de la ley por parte de los operadores de justicia.
4. Falta de recursos humanos y materiales para garantizar protección.
5. Problemas administrativos que afectan la calidad del servicio.
6. Procesos judiciales insensibles que priorizan la acción punitiva, relegando a la víctima.
7. Desestimación de pruebas científicas en juicios, centrándose en la credibilidad de testimonios y aumentando el desgaste emocional de la víctima.
8. Predominio del objetivo punitivo sobre la reparación o restauración legal.
9. Actitudes negativas de los operadores de justicia durante el proceso.
10. Falta de acompañamiento adecuado a la víctima, reduciendo el enfoque victimológico a acciones legales.
11. Altos niveles de retractación de la víctima debido al desgaste emocional y temor a represalias.
12. Ausencia de parámetros claros para determinar indemnizaciones efectivas, o la existencia de criterios muy complejos.
13. Recursos limitados del Estado para la atención a las víctimas.

Estos factores resaltan la necesidad de un enfoque más integral y sensible hacia las víctimas en el sistema judicial.

En la actualidad, los procesos judiciales por violencia intrafamiliar pueden iniciarse de oficio; sin embargo, el temor hacia la pareja y la búsqueda de tranquilidad a menudo llevan a una disminución en las denuncias, así como a un aumento en los comportamientos que amenazan la vida y la dignidad de las víctimas (Newburn, 2007).

Además, se observan actitudes de desinterés y falta de consideración hacia las víctimas, impulsadas por estereotipos (Larrauri, 2003). También hay una asignación de funciones a personas sin la formación adecuada para brindar orientación y asistencia a las víctimas (Fondo de Población de Naciones Unidas, 2013), y se evidencia la ausencia de políticas públicas que aborden la atención a estas personas (Fondo de Población de Naciones Unidas, 2013).

Soria (2005) identifica varios factores que contribuyen a la revictimización por parte del sistema judicial:

La prioridad dada a la búsqueda de la verdad objetiva del delito, descuidando la atención a la víctima, lo que se traduce en un trato despersonalizado.

La falta de información sobre el proceso judicial, la sentencia y la situación del agresor.

La ausencia de un entorno seguro e íntimo.

El uso excesivo de tecnicismos legales que dificultan la comprensión de la situación por parte de la víctima, ignorando sus necesidades cognitivas y emocionales.

La falta de claridad sobre los roles profesionales, lo que complica la relación entre la víctima y los operadores de justicia.

La lentitud del proceso judicial, que afecta negativamente la recuperación y reintegración de la víctima.

Durante el juicio oral, la narración del delito y la duda sobre la credibilidad de la víctima generan una gran tensión, siendo los valores sociales reflejados en los argumentos de la defensa un factor que agrava esta situación.

**3.3.2 Deberes del estado ante los derechos de las víctimas: Esbozo jurisprudencial**

En Colombia, leyes han sido decretadas con el objetivo de garantizar el debido proceso y acceso a la administración de justicia de las víctimas afectadas por algún tipo de delito que acuden al aparato judicial en búsqueda del restablecimiento de sus derechos fundamentales; por tanto, el Congreso de Colombia adopta medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de diferentes tipos de delitos y establece mecanismos y herramientas para brindar asistencia, atención y reparación a las víctimas, por ejemplo la Ley 1719 del 2014, Decreto 4800 del 2011 que reglamenta la Ley 1448 del 2011 (Mantilla & Avendaño-Prieto, 2020).

<b>Leyes que han sido decretadas con el objetivo de garantizar el debido proceso y acceso a la administración de justicia de las víctimas afectadas por algún tipo de delito en Colombia.</b>	
<b>Norma</b>	<b>Principales objetivos y garantías</b>
Constitución Política de 1991	La Constitución establece los principios fundamentales del debido proceso en Colombia, incluyendo la presunción de inocencia, el derecho a la defensa, la imparcialidad judicial y la prohibición de doble persecución.
Ley 906 de 2004 (Código de Procedimiento Penal)	<p>Establece normas sobre el proceso penal acusatorio.</p> <p>Busca garantizar los derechos de las partes involucradas, incluyendo a las víctimas.</p>

Ley 906 de 2004 (Ley de Justicia y Paz)	<p>Proporciona un marco legal para la desmovilización de grupos armados ilegales.</p> <p>Contiene disposiciones para la reparación de las víctimas.</p>
Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras)	<p>Busca garantizar los derechos de las víctimas de desplazamiento forzado y violencia.</p> <p>Establece mecanismos para la restitución de tierras a las víctimas.</p>
Ley 1453 de 2011 (Reforma al Código Penal)	<p>Introduce modificaciones al Código Penal y al Código de Procedimiento Penal, buscando fortalecer la lucha contra el crimen organizado y mejorar los procesos judiciales.</p>
Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	<p>No solo se enfoca en cuestiones de corrupción, sino que también incluye disposiciones relacionadas con la ética y el debido proceso en investigaciones administrativas.</p>
Ley 1542 de 2012 (Ley de Extinción de Dominio)	<p>Tiene como objetivo privar a los criminales de los beneficios económicos obtenidos a través de actividades ilícitas.</p> <p>Contiene disposiciones para la reparación de las víctimas.</p>
Ley 1575 de 2012 (Ley Estatutaria de Administración de Justicia)	<p>Esta ley estatutaria consagra los principios fundamentales de la administración de justicia en Colombia, incluyendo el debido proceso y la tutela judicial efectiva.</p>
Ley 1761 de 2015 (Ley de Reparación Integral a las Víctimas)	<p>Establece disposiciones para la reparación integral de las víctimas del conflicto armado.</p> <p>Busca garantizar el acceso a la verdad, justicia y reparación</p>

Ley 1820 de 2016 (Ley de Amnistía e Indulto)	Proporciona amnistía e indulto en ciertos casos, como parte de procesos de paz.
Ley 1908 de 2018 (Ley de Protección a Víctimas y Testigos)	Busca garantizar la protección de las víctimas y testigos en procesos judiciales.
Ley 1996 de 2019 (Reforma a la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP)	Establece disposiciones para la aplicación de justicia transicional. Busca garantizar la verdad, justicia, reparación y no repetición.

Revisión documental de la autora. Creación propia.

Así mismo, la Corte Constitucional establece que el Estado se convierte en un segundo agresor de las que han sido víctimas y que acuden a sus instituciones para lograr su protección y la restitución de los derechos fundamentales que les han sido vulnerados, resulta necesario que sus funcionarios que conozcan de esos casos tengan en cuenta, entre otras (Sentencia T-735, 2017). Los ciudadanos a los cual se les han vulnerado sus derechos fundamentales y lesionado sus bienes jurídicos tutelados por medio de la ejecución de un delito, tienen derecho al reconocimiento de su condición de víctimas, de acuerdo a lo siguiente: (Sentencia T-418, 2015).

Primero, la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-282 de 2002, fundamenta la condición de víctima como persona a la cual se le debe cumplir el derecho a la verdad mediante la posibilidad de conocer lo que sucedió y en buscar una coincidencia entre la verdad procesal y la verdad real. Así mismo, la Sentencia C-370 del 2006 señala como contenido mínimo del derecho a las víctimas a la verdad, de manera que,

*en primer lugar, el derecho a que los delitos más graves sean investigados y el Estado es responsable por acción o por omisión si no hay una investigación acorde con la normatividad nacional e internacional, debido a que la inexistencia de medidas que*

*sancionen el fraude a la justicia o sistemas de incentivos que no tomen seriamente en cuenta estos factores vulneran el derecho de las víctimas*

Por consecuente, es necesario el inicio de una investigación que tenga como directrices la imparcialidad, integralidad y sistematización sobre los hechos criminales. La sentencia T-576 del 2008 fundamenta la importancia del derecho de la víctima mediante el proceso judicial a que se conceda además de un proceso integro en el cual no sufra Revictimización; el derecho a la verdad debido a su relación de manera profunda con el derecho a la dignidad humana de toda persona y tiene también un matiz social indeclinable. Su efectiva garantía contribuye a construir el tejido social sobre la base de la buena fe y de la confianza legítima, ingredientes sin los cuales toda sociedad está condenada a sucumbir en el círculo vicioso de la mentira, de la desconfianza, de la venganza y de la violencia.

En este sentido, el derecho a conocer la verdad presenta una faceta subjetiva en la cual independientemente de las acciones que se puedan generar ante la justicia las víctimas y las personas que se encuentran dentro de su círculo primario (como, por ejemplo, la familia, amigos, entre otros) tienen derecho a conocer la verdad acerca de las circunstancias en que se cometieron las vulneraciones de los derechos fundamentales (Sentencia T-418, 2015). Como también una dimensión colectiva, en la cual hace referencia que la sociedad debe conocer la realidad de lo sucedido, su propia historia, la posibilidad de elaborar un relato colectivo a través de la divulgación publica de los resultados de las investigaciones.

Esta reconceptualización de los derechos de las víctimas, a partir de la Constitución, se funda en varios principios y preceptos constitucionales conforme lo menciona la Sentencia C-454 de 2006, Sentencias C-715 de 2012, C-099 de 2013 y C-579 de 2013 en base a lo siguiente:

Primero, el mandato de que los derechos y deberes se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia en conformidad con

el artículo 93 de la Constitución Política. Así mismo, se encuentra consagrado en los numerales 1 a 4 de los Principios para la protección y promoción de los Derechos Humanos mediante la lucha contra la impunidad, y encuentra su fundamento en el principio de dignidad humana, en el deber de memoria histórica y de recordar, y en el derecho al buen nombre y a la imagen.

Segundo, en el hecho de que el Constituyente hubiese otorgado rango constitucional, a los derechos de las víctimas en conformidad con el artículo 250 núm. 6 y 7 de la Constitución Política.

Tercero, en el deber de las autoridades en general, y las judiciales en particular, de propender por el goce efectivo de los derechos de todos los residentes en Colombia y la protección de los bienes jurídicos en conformidad con el artículo 2° de la Constitución Política.

Cuarto, en el principio de dignidad humana que promueve los derechos a saber qué ocurrió, y a que se haga justicia en conformidad con el artículo 1° de la Constitución Política.

Quinto, en el principio del Estado Social de Derecho que promueve la participación, de donde deviene que la intervención de las víctimas en el proceso penal no puede reducirse exclusivamente a pretensiones de carácter pecuniario.

Sexto, derecho de acceso a la administración de justicia, del cual se derivan garantías como la de contar con procedimientos idóneos y efectivos para la determinación legal de los derechos y las obligaciones, la resolución de las controversias planteadas ante los jueces dentro de un término prudencial y sin dilaciones injustificadas, la adopción de decisiones con el pleno respeto del debido proceso, así como la existencia de un conjunto amplio y suficiente de mecanismos para el arreglo de controversias.

Séptimo, la dimensión individual del derecho a la verdad implica que las víctimas y sus familiares conozcan la verdad sobre los hechos, los responsables y las consecuencias de lo sucedido. Este



derecho apareja, por tanto, el derecho a conocer la autoría del crimen, los motivos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos delictivos, y finalmente, el patrón criminal que marca la comisión de los hechos criminales. Esto último, implica el derecho a conocer si el delito que se investiga constituye una grave violación a los Derechos Humanos, un crimen de guerra o un crimen de lesa humanidad.

Octavo, El derecho a la verdad constituye un derecho imprescriptible que puede y debe ser garantizado en todo tiempo, por lo que, con la garantía del derecho a la verdad se busca la coincidencia entre la verdad procesal y la verdad real.

Noveno, este derecho se encuentra intrínsecamente relacionado y conectado con el derecho a la justicia y a la reparación. Así, el derecho a la verdad se encuentra vinculado con el derecho de acceso a la justicia, ya que la verdad sólo es posible si se proscribe la impunidad y se garantiza, a través de investigaciones serias, responsables, imparciales, integrales y sistemáticas por parte del Estado, el consecuente esclarecimiento de los hechos y la correspondiente sanción.

Decimo, la Corte resalta no solo la importancia y la obligación del Estado de adelantar investigaciones criminales con el fin de esclarecer la responsabilidad penal individual y la verdad de los hechos, sino también la importancia de mecanismos alternativos de reconstrucción de la verdad histórica, como comisiones de la verdad de carácter administrativo, que, en casos de vulneraciones masivas y sistemáticas de los Derechos Humanos, deben servir a los fines constitucionales antes mencionados.

Adicionalmente, la Corte Internacional de Derechos humanos en virtud del artículo 63 de la Convención Americana de Derechos Humanos establece

1. Cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados.

Dispondrá, asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada;

Por tanto, la Corte Constitucional en la sentencia C-418 de 2015, establece como medidas de reparación la importancia de seguir dos principios, el de integralidad y el de proporcionalidad de acuerdo lo siguiente:

El principio de integralidad supone que las víctimas sean sujetos de reparaciones de diferente naturaleza, que respondan a los distintos tipos de afectación que hayan sufrido, lo cual implica que estas diferentes reparaciones no son excluyentes ni exclusivas, pues cada una de ellas obedece a objetivos de reparación distintos e insustituibles.

El Instituto Interamericano de Derechos Humanos, indicó que todas las medidas de reparación que se analizan de manera individual poseen, una dimensión de integralidad, la cual se compone de una integralidad interna, que supone que los criterios y la ejecución de las medidas tienen coherencia con el sentido y naturaleza de esta, y una externa, entre las diferentes medidas, dado que el significado que adquieren es interdependiente de su relación.

El principio de proporcionalidad se aduce que la reparación a las víctimas debe estar en consonancia con la altura del impacto de las violaciones de los Derechos Humanos. Una reparación, debe tener en cuenta el restablecimiento de los derechos de las víctimas, la mejora de sus condiciones de vida, asimismo, la investigación y juzgamiento de los autores de las conductas punibles, de lo contrario dicha medida perdería su eficacia y sentido.

Por otra parte, el derecho a la justicia implica en igual sentido el acceso a la administración de justicia y la tutela judicial efectiva, basándose en el caso en concreto y a que no haya impunidad; por lo cual, toda persona perteneciente a un Estado Social de Derecho dentro de un

territorio se le deben hacer valer sus garantías fundamentales fundamentadas de un recurso justo y eficaz, principalmente para conseguir que su victimario sea juzgado y así obtener una debida reparación. De manera que, la Corte Constitucional establece reglas para salvaguardar el derecho a la justicia conforme a la sentencia T-418 del 2015:

Primero, prevenir las graves violaciones de los Derechos Humanos

Segundo, luchar contra la impunidad

Tercero, establecer mecanismos de acceso ágil, oportuno, pronto y eficaz a la justicia

Cuarto, investigar, procesar y sancionar judicialmente a los responsables de graves violaciones de los Derechos Humanos

Quinto, respetar el debido proceso

Sexto, establecer plazos razonables para los procesos judiciales

Séptimo, iniciar exoficio las investigaciones en casos de graves violaciones contra los Derechos Humanos

Octavo, velar porque los mecanismos judiciales internos no conduzcan a la impunidad y al ocultamiento de la verdad

Noveno, establecer limitantes frente a figuras como el “non bis in ídem” y la prescriptibilidad de la acción penal y de las penas

Decimo, determinación de limites frente a figuras de exclusión de responsabilidad penal o de disminución de las penas en procesos de transición

Undécimo, legitimidad de la víctima y de la sociedad en casos de graves violaciones de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario para hacerse parte civil dentro de los procesos penales

Décimo segundo, la participación de las víctimas dentro del proceso penal

Décimo tercero, la garantía del derecho a la justicia garantiza así mismo los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas

### **3.4 Deficiencias del sistema**

El Estado Colombiano, como garante de los derechos fundamentales y en su calidad de sujeto de derecho internacional, ha ratificado cada uno de los instrumentos que permita aplicar y evidenciar medidas del ejercicio de los ciudadanos de una manera digna con la plena garantía de sus derechos humanos como características intrínsecas de los mismos. Conforme al artículo 250 de la Constitución Política de Colombia, se le asigna a la Fiscalía General de la Nación

El ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo.

La oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en función de poner en conocimiento de la jurisdicción penal, en un acontecimiento delictual establece la denuncia como la noticia criminis y es la información primaria que se tiene sobre la posible realización de un hecho delictivo, en este caso, relacionado con la trata de personas y que sirve como detonante para el proceso de investigación, es decir, para conocer las diferentes fuentes de

información y obtener evidencias e indicios que eventualmente puedan constituirse como pruebas que, en el marco judicial, sirvan para debatir sobre la subsistencia o no de la presunción de inocencia de la que gozan los imputados e imputadas.

De manera que, la denuncia debe ser concebida como una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento del órgano de investigación un hecho delictivo, siendo plausible entenderla, entonces, como un acto constitutivo y propulsor de la actividad estatal en cuanto vincula al titular de la acción penal la Fiscalía a ejercerla con el propósito de investigar la perpetración de un hecho punible (Sentencia C-1177 de 2005)

Es decir, la denuncia tiene en el campo del interés general la representación de diversos principios constitucionales asociados con las exigencias de solidaridad y de contribución al sistema de administración de justicia (Sentencia C-848 de 2014).

En consecuencia, la Sentencia C-470 del 2016, establece como condición básica de quien es revictimizado, el haber sido víctima en una primera oportunidad y volver a serlo en otras ocasiones por motivos relacionados a la experiencia anterior, cuyas secuelas reviven a propósito del ejercicio posterior de otro poder, sea el que ejerza una persona o grupo e incluso estructuras sociales consolidadas. Es decir, un nuevo maltrato que puede consistir en la omisión de lo debido, generando un traumático desconocimiento original de la dignidad humana.

También menciona la sentencia anteriormente citada, la Revictimización suma a la víctima en peores condiciones, debilitando y anulando sus posibilidades de recuperación durante el transcurso del proceso judicial vulnerando sus derechos a punto de tornar imposible su exigibilidad, en el sentido de propiciar trastornos psicológicos, y repercusiones somáticas que se relacionan con las victimizaciones debido a la reactivación de las emociones negativas surgidas del delito, así como la recreación de las circunstancias violentas que rodean su comisión

en el proceso por la falta de comprensión de lo sucedido; incomprensión en la que incurren actores sociales e institucionales incluidos los encargados de brindar protección, dada la frecuente falta de preparación de la gente del común y de los funcionarios o empleados para entender los sentimientos de la víctima y acompañarla en el largo itinerario de su recuperación ( Sentencia C-470 del 2016).

De manera que, la Organización Women's Link Worldwide establece como

Justificada la renuencia de las víctimas a denunciar o la imposibilidad de hacerlo; por lo cual, se traduce en una asistencia limitada, propiciadora de que la víctima caiga nuevamente en una situación de vulnerabilidad, sobre todo si la falta de denuncia lleva a que se le niegue la asistencia mediata, lo que expone a la persona afectada por el delito a nuevas violaciones de prerrogativas tales como los derechos a la vida, a su integridad física, a vivir libre de violencia, a la salud integralmente considerada -física y psicológica-, a la igualdad, entre otros.

Por consecuente, la concepción reductora del rol de la víctima, aunque evolucionada, aun presenta deficiencias dentro del sistema ante el proceso judicial, por cuanto la adaptación de los derechos de las víctimas a los estándares internacionales, comporta el reconocimiento de los derechos universales a la verdad, la justicia y la reparación, llevando a la misma a intervención como sujeto activo dentro del proceso judicial en condiciones de igualdad en virtud del cual sus derechos no puede verse limitados o disminuidos en relación con los que asisten al procesado (Sentencia C-370, 2006)

Los efectos psicológicos como consecuencias de una situación negativa que generan grandes vulneraciones al ser humano no solamente presenta una deficiencia u ocasión para para el individuo, sino también para la sociedad en el cual se desenvuelve, en la medida en que los procesos legales, trámites administrativos no solamente representa a las víctimas a jornadas

extenuantes y someterse a malos tratos y humillaciones por parte de los funcionarios públicos, llegando a la conclusión en la cual en ciertas ocasiones dentro de los procesos la Revictimización hacia el sujeto de parte de los actores del proceso de saneamiento. En segundo lugar, la visión uniforme de la víctima sometida a una normatividad generalizada en la cual controla y anula al sujeto llevando a una victimización

De manera que, existen varios desafíos por parte del Estado frente a la prestación de su servicio en aras de cumplir un trato digno guardando la integridad de las personas en total imparcialidad sin sobreponer los prejuicios, ideas culturales, entre otros, debido a que la víctima en múltiples situaciones prefiere guardar silencio por la desconfianza hacia el sistema de justicia y para prevenir la Revictimización. Es decir, se presentan múltiples factores negativos en la medida en que la víctima acude al sistema judicial generando una situación de amenaza proveniente de una persona que se encuentra en la misma posición de la víctima.

Por otra parte, la normatividad aplicada representa una gran desprotección por vacíos legales frente a la victimización secundaria, en la cual mediante expedición de protocolos no subsanan la Revictimización ni consecuentemente la responsabilidad de los Estados (Domínguez, 2016); Por cuanto, la dificultad que impide evolucionar a la justicia se debe al apego al dogma, y a elementos innecesarios, contrario a la necesidad de equidad que claman las víctimas y es que los cambios se traduzcan en elementos de cambio real y efectivos más allá de la producción normativa. Pues en su análisis incluso del impacto de los escenarios judiciales en la Revictimización de las mujeres, pues desde el punto de vista victimológico, lo simbólico y la solemnidad acartonada de las formas procesales son elementos que muchas veces llegan a intimidar a las víctimas y generan un alejamiento entre la justicia que se traduce en una barrera de acceso (Arrieta, 2014)

### **3.5 Victimización secundaria a nivel internacional**

En el marco jurídico a nivel internacional, la víctima dentro del proceso no se le permitía participar dentro de los juicios, suceso que caracterizó en los Tribunales de los juicios de Núremberg realizados con posterioridad de la Segunda Guerra Mundial. No obstante, con la proclamación del Estatuto de Roma y la creación de la Corte Penal Internacional en 1998, cambio el rol de la víctima dentro del proceso judicial.

De manera que, en los último veinte años se han podido introducir cambios legislativos e institucionales en la justicia formal e institucional en el cual incluyen la identificación de procesos que responden a la debilidad de los sistemas de administración de justicia, como por ejemplo: primero, la incapacidad de ejercer control social efectivo sobre el crimen, particularmente, el crimen organizado que genera altos niveles de victimización e impunidad; segundo, incapacidad de ofrecer seguridad jurídica para los procesos de desarrollo económico; tercero, incapacidad de dar acceso a los conflictos sociales fundamentales para el desarrollo social equitativo; cuarto, incapacidad de castigar las violaciones de los derechos humanos (Pearson, 2007).

Por consiguiente, aunque existen muchas vertientes en la cual se deben abordar mayores medidas de prevención, se ha presentado un avance desde el proceso de la victimización ante las instituciones y a la sociedad como se demuestra en la tabla 1.



Tabla 5

**Análisis de avance de los derechos de la víctima en América Latina**

<b>Áreas de análisis</b>	<b>Avance</b>
	Primero, reconocimiento estatal
<b>Reconocimiento de las víctimas</b>	Segundo, reconocimiento y visibilidad en los medios de comunicación
	Tercero, instituciones multilaterales que reconocen a las víctimas
	Cuarto, el público en general reconoce a las víctimas
<b>Acceso a la justicia</b>	Primero, víctimas en el proceso criminal
	Segundo, víctimas con demandas civiles manejadas por el sistema legal o procedimientos administrativos
<b>Legislación de los derechos de las víctimas</b>	Primero, reconocimiento legal de los derechos de las víctimas
	Segundo, impulso público de la legislación para las víctimas
<b>Asistencia a las víctimas</b>	Primero, reconocimiento de la responsabilidad estatal para los servicios de las víctimas
	Segundo, se crean servicios públicos para las víctimas
	Tercero, se establecen servicios comunitarios y de ONG's para las víctimas
<b>Capacidad institucional</b>	Primero, desarrollos institucionales, diseño de políticas, planeación, coordinación y capacidad operativa en entidades públicas, judiciales y comunitarias
	Segundo, recursos humanos entrenados para trabajar con víctimas
	Tercero, recursos financieros disponibles
	Cuarto, víctimas que han promovido a su propio grupo
<b>Programas de prevención para reducir victimización</b>	Primero, en el ámbito público y no gubernamental se generan programas que combinan conocimiento, capacidad institucional y asistencia a las víctimas para prevenir victimización

Nota: Información tomada de Pearson, 2007. Elaboración propia.

### **3.6 Esfuerzos mitigadores de victimización secundaria**

Primero, conocimiento del procedimiento jurídico o judicial ante el sistema penal correspondiente, es decir, que la persona sea consciente del proceso al cual se va a enfrentar y de sus etapas o fases; debido a que, en múltiples ocasiones las víctimas a las cuales le han sido vulnerados sus derechos tienen desconocimiento del trámite, de sus derechos como sujeto, como tampoco conoce las ayudas a las cuales puede acceder durante las etapas de este.

Segundo, capacitaciones o espacios psicopedagógicos a los funcionarios públicos en el cual se trabajen el tema de Revictimización o victimización secundaria y sus incidencias, la comprensión del sufrimiento de la víctima, la empatía; así como también brindarles las herramientas o estrategias necesarias al abordar este tipo de delito para evitar una Revictimización.

Tercero, los derechos de las víctimas deben ejecutar garantías de no repetición, la cual está compuesta por las acciones dirigidas a impedir que vuelvan a realizarse conductas que trasgreden y afectan los derechos de las víctimas; de manera que, lo anteriormente mencionado, está relacionado con la obligación del Estado de prevenir las graves violaciones de los Derechos Humanos que comprende la adopción de medidas de carácter jurídico, político, administrativo y cultural que promuevan la salvaguarda de los derechos. Por tanto, se han identificado contenidos de obligación conforme a la sentencia T-418 del 2015:

Primero, reconocer a nivel interno los derechos y ofrecer garantías de igualdad

Segundo, diseñar y poner en marcha estrategias y políticas de prevención integral

Tercero, implementar programas de educación y divulgación dirigidos a eliminar los patrones de violencia y vulneración de derechos, e informar sobre los derechos, sus mecanismos de protección y las consecuencias de su infracción

Cuarto, introducir programas y promover prácticas que permitan actuar de manera eficaz ante las denuncias de violaciones a los Derechos Humanos, así como fortalecer las instituciones con funciones en la materia

Quinto, destinar recursos suficientes para apoyar la labor de prevención

Sexto, adoptar medidas para erradicar los factores de riesgo, lo que incluye el diseño e implementación de instrumentos para facilitar la identificación y notificación de los factores y eventos de riesgo de violación

Séptimo, tomar medidas de prevención específica en casos en los que se detecte que un grupo de personas está en riesgo de que sus derechos vulnerados.

Cuarto, la importancia de una implementación de variables interdisciplinarias que comprendan los ámbitos sociales, psicológicos, jurídicos y administrativos en el cual establece las líneas de actuación enmarcado en lo siguiente: primero, la prevención y promoción, en la cual se engloban actuaciones dirigidas a sensibilizar a la población; segundo, formación y docencia donde contempla tanto los programas de prácticas de estudiantes de diferentes disciplinas como módulos de formaciones a otros sectores profesionales que permitan realizar un trabajo interdisciplinar con el sistema de justicia; tercero, asistencia, basado en un primer momento mediante la atención individual, entrevista de acogida, valoración de la demanda, exploración de la situación, información sobre medidas protectoras, propuesta de intervención, asesoramiento jurídico, atención social, atención psicológica, coordinación con servicios socio-sanitarios, policiales y jurídicos, y en un segundo momento mediante la atención grupal (Calle, 2004).

Quinto, es importante resaltar que un enfoque al ser efectivo, deben considerarse la eficacia del sistema al garantizar: primero, servicio basado en la eficiencia, lo cual hace referencia a una actividad preventiva y de atención directa ante las necesidades de la comunidad, la mitigación del crimen, otorgando la detección y captura de un presunto delincuente; segundo, la aplicación de un servicio efectivo dentro del sistema judicial con acceso equitativo y amplio que ofrece garantías para su aplicación y disuade la acción delincuencia con una real aplicación de penas; tercero, una infraestructura acorde para el servicio de la víctima (Organización de Estados Americanos, OEA, 2012).

Sexto, es una facultad de la Fiscalía elegir cuál de los mecanismos referenciados utilizará para llevar al Juez el conocimiento de los hechos y, particularmente de la narración de la persona ofendida. Para tal fin, el funcionario, en la estructuración del caso y de su estrategia de litigio, debe considerar las variables que puedan incidir en la probabilidad de éxito de la pretensión acusatoria, entre ellas, las circunstancias particulares de la víctima y la mayor o menor probabilidad de su revictimización en caso de concurrir al juicio, la existencia de pruebas, distintas de la narración del ofendido, que puedan demostrar su teoría del caso, la previsibilidad de que la víctima se retracte de su dicho en la vista pública (SP 934 Radicado 52045, 2020).

## **Capítulo 4: FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, ESTRUCTURA, SUS PROCESOS DE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO**

La Fiscalía General nació en 1991 con la promulgación de la nueva Constitución Política y empezó a operar el 1 de julio de 1992. Es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia, se encarga de investigar los delitos, calificar los procesos y acusar ante los jueces y tribunales competentes a los presuntos infractores de la ley penal, ya sea de oficio o por denuncia (Fiscalía General de la Nación, 2021).

### ***Misión***

La Fiscalía General de la Nación garantiza el derecho al acceso a la justicia de los habitantes del territorio nacional, por medio de la investigación de las conductas punibles, el ejercicio de la acción penal y de la acción de extinción del derecho de dominio, en el marco del debido proceso. Así mismo, protege los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas de los delitos y participa activamente en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado (Fiscalía General de la Nación, 2021).

### ***Visión***

En 2024, la Fiscalía General de la Nación será reconocida como una organización confiable, transparente y eficiente, que hace presencia oportuna en todo el territorio a partir de la innovación de las metodologías de investigación, con lo que habremos contribuido a una sociedad libre de violencia. Con el trabajo realizado, la entidad será un lugar en donde los funcionarios se inspiren cada vez más a dar lo mejor de sí (Fiscalía General de la Nación, 2021).

### ***Principios y valores***

Todos los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación cumplen sus labores de acuerdo con los siguientes valores.

Transparencia. Actuamos rectamente cumpliendo nuestro deber, de acuerdo con la Constitución y la ley, especialmente en lo referente al respeto por los recursos públicos, la transparencia en nuestras actuaciones y la rendición de cuentas de nuestro desempeño.

Servicio. Asumimos nuestra responsabilidad de garantizar el derecho de acceso a la justicia de los usuarios de la entidad, así como de las víctimas del delito. Nuestras actitudes se orientan a brindarles una atención respetuosa, digna, amable y tolerante. Realizamos los ajustes necesarios para garantizar el acceso a la justicia de todos los usuarios.

Imparcialidad. Actuamos con objetividad y equidad, sin prejuicios ni discriminaciones.

Diligencia. Realizamos todas las actividades con calidad y de manera oportuna y eficiente.

Trabajo en equipo. Demostramos articulación, coordinación y colaboración con otros servidores y entidades. Nuestras acciones aportan valor y se dirigen al cumplimiento de metas y objetivos compartidos.

Adaptación al cambio. Tenemos la capacidad de ajustar nuestros comportamientos, hábitos y metodologías de trabajo a los cambios internos y demandas externas a la institución.

(Fiscalía General de la Nación, 2021)

### ***Reformas estructurales de la Fiscalía General de la Nación: Evolución y desafíos***

La Fiscalía General de la Nación (FGN) ha sido objeto de diversas reformas estructurales desde su creación en 1991. Estas modificaciones han buscado mejorar su autonomía, eficiencia y capacidad de respuesta ante las demandas de justicia en el país. No obstante, muchas de estas

reformas han sido impulsadas en contextos de crisis institucional, lo que ha generado cambios que, aunque necesarios, en ocasiones han sido reactivos y no han abordado problemas estructurales de fondo. En este capítulo, se examinarán las principales reformas de la Fiscalía, los desafíos que han surgido en su implementación y la necesidad de continuar su transformación para garantizar un acceso equitativo y eficiente a la justicia.

### ***Creación y fundamentos de la Fiscalía General de la Nación***

La FGN fue creada con la Constitución de 1991 como parte de un esfuerzo por modernizar el sistema judicial colombiano y garantizar un ente independiente encargado de la investigación y acusación de delitos. Antes de su existencia, las funciones de investigación penal recaían en los jueces de instrucción criminal, lo que generaba serios problemas de eficiencia y parcialidad en los procesos (Cepeda, 1993).

El artículo 249 de la Constitución estableció la Fiscalía como un ente autónomo, dirigido por el Fiscal General de la Nación, elegido por la Corte Suprema de Justicia de una terna enviada por el Presidente de la República. Su objetivo principal era mejorar la lucha contra la impunidad, profesionalizar la investigación penal y garantizar el debido proceso.

Sin embargo, la operatividad inicial de la Fiscalía se enfrentó a múltiples obstáculos, como la falta de recursos humanos y técnicos, la resistencia de los operadores judiciales a los cambios y la sobrecarga de casos, lo que llevó a la necesidad de reformas estructurales para optimizar su funcionamiento.

### ***Implementación del Sistema Penal Acusatorio (2004)***

Uno de los cambios más significativos en la estructura de la FGN fue la adopción del Sistema Penal Acusatorio (SPA) mediante la Ley 906 de 2004. Esta reforma transformó radicalmente el

modelo de investigación penal en Colombia, pasando de un sistema mixto a uno acusatorio basado en la oralidad, la contradicción y la celeridad procesal (Gómez, 2006)

#### Principales cambios del Sistema Penal Acusatorio

**Separación de funciones:** La Fiscalía asumió completamente el rol de investigación y acusación, mientras que los jueces se limitaron a ejercer funciones de control de garantías y decisión.

**Audiencias orales:** Se eliminó la instrucción escrita y se implementaron audiencias orales para hacer el proceso más ágil y transparente.

**Reducción de tiempos procesales:** Se establecieron plazos estrictos para evitar la dilación injustificada de los casos.

**Mecanismos de descongestión:** Se fortaleció el uso de medidas como los principios de oportunidad, preacuerdos y negociaciones con la defensa.

Si bien esta reforma permitió acelerar los procesos penales y mejorar la eficiencia judicial, también trajo consigo nuevos desafíos. La carga de trabajo de la Fiscalía aumentó considerablemente, ya que se le exigió presentar casos con pruebas suficientes en plazos más cortos. Además, la falta de recursos para adaptar la infraestructura y capacitar al personal generó dificultades en su implementación (Rodríguez & Uprimny, 2015).

#### *Creación de unidades especializadas y reforma de la estructura interna*

Para hacer frente a la complejidad del crimen en Colombia, la FGN ha creado diversas unidades especializadas que buscan mejorar la respuesta institucional ante delitos de alto impacto.

Algunas de las más relevantes incluyen:

**Unidad de Derechos Humanos y DIH (1995):** Enfocada en investigar violaciones graves de derechos humanos y crímenes de guerra.



Unidad de Lavado de Activos y Extinción de Dominio (2002): Creada para combatir delitos financieros y recuperar bienes obtenidos ilegalmente.

Unidad Especial de Investigación para el Acuerdo de Paz (2017): Diseñada para esclarecer crímenes contra excombatientes de las FARC y líderes sociales.

Estas unidades han permitido una especialización en la investigación, su efectividad ha sido cuestionada debido a problemas de coordinación interna, la falta de recursos suficientes y la interferencia política en algunas decisiones clave (Minjusticia, 2020).

#### *Reformas recientes y el impacto de la Ley 1952 de 2019*

En 2019, con la entrada en vigor del Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019), se establecieron nuevos mecanismos de control sobre la función de los fiscales y se reforzaron las sanciones contra la corrupción interna en la FGN.

Entre las reformas más relevantes de esta ley se encuentran:

Mayor control disciplinario: Se establecieron sanciones más estrictas para fiscales que incurran en irregularidades.

Transparencia en la asignación de casos: Se implementaron sistemas de auditoría para evitar manipulaciones en la selección de fiscales encargados de procesos sensibles.

Uso de tecnología para la trazabilidad de procesos: Se fortaleció el uso de herramientas digitales para monitorear el avance de los casos.

A pesar de estos avances, persisten críticas sobre la capacidad de la FGN para autorregularse y sobre la efectividad de estos controles en la lucha contra la corrupción interna (Uprimny & Guzmán, 2021).

A pesar de las reformas estructurales implementadas en las últimas décadas, la Fiscalía sigue enfrentando importantes desafíos que limitan su efectividad. Se estima que más del 60% de los casos no llegan a juicio por falta de pruebas o por prescripción (CSJ, 2022). Hay una marcada desigualdad en la distribución de fiscales, con sobrecarga en regiones afectadas por el conflicto armado. Esto entonces requiere implementar un sistema que optimice la priorización de casos y fortalezca la digitalización de los expedientes.

En conclusión, las reformas estructurales de la Fiscalía General de la Nación han buscado modernizar la Institución y hacerla más eficiente en la persecución del delito. Sin embargo, estas reformas han sido cortas para enfrentar problemas como la congestión judicial, la corrupción y la desigualdad en el acceso a la justicia. Para garantizar una Fiscalía más efectiva y transparente, es necesario continuar con un proceso de transformación que incorpore nuevas tecnologías, fortalezca los mecanismos de control y garantice un acceso equitativo y humanizado a la justicia.

### ***Estructura Jerárquica y Dependencias de la Fiscalía General de la Nación***

La Fiscalía General de la Nación (FGN) es una entidad autónoma del Estado colombiano, encargada de la investigación y acusación de delitos en el marco del sistema penal acusatorio. Su estructura jerárquica y organizativa responde a la necesidad de garantizar un funcionamiento eficiente en un país con altos índices de criminalidad y una geografía compleja. Sin embargo, la forma en que está distribuida su autoridad y sus dependencias ha generado debates sobre su eficacia, la concentración de poder y la equidad en la asignación de recursos.

#### ***1. Organización Jerárquica de la Fiscalía General de la Nación***

La Fiscalía General de la Nación se estructura en una jerarquía piramidal, encabezada por el Fiscal General de la Nación, quien ejerce la dirección y orientación general de la entidad. A partir

de esta autoridad central, se despliegan diferentes niveles de mando y especialización que garantizan el desarrollo de sus funciones.

#### *Fiscal General de la Nación*

El Fiscal General es la máxima autoridad de la FGN y es elegido por la Corte Suprema de Justicia de una terna enviada por el Presidente de la República. Su período es de cuatro años, sin posibilidad de reelección, y sus principales funciones incluyen:

Dirigir la política criminal del Estado, en coordinación con otras instituciones.

Ejercer la acción penal pública, promoviendo investigaciones y acusaciones.

Supervisar el funcionamiento de las dependencias de la Fiscalía y garantizar el cumplimiento de la ley.

Coordinar relaciones interinstitucionales con otras entidades del Estado, organismos de control y cooperación internacional.

#### *Vicefiscal General de la Nación*

El Vicefiscal es el segundo en la jerarquía y actúa como reemplazo del Fiscal General en caso de ausencia temporal. Además, tiene un papel crucial en la coordinación administrativa y operativa, asegurando la ejecución de directrices y políticas institucionales.

#### *Fiscalías Delegadas*

Las Fiscalías Delegadas son las unidades encargadas de liderar las investigaciones y adelantar las acusaciones en diferentes niveles. Se dividen en:

Fiscalías Delegadas ante la Corte Suprema de Justicia: investigan a altos funcionarios del Estado, como congresistas y magistrados.

Fiscalías Delegadas ante Tribunales Superiores: manejan casos de gran complejidad a nivel departamental.

Fiscalías Delegadas ante Jueces de Circuito y de Conocimiento: investigan y acusan delitos de mediana y alta gravedad en los territorios.

Fiscalías Locales: encargadas de delitos comunes y casos de menor impacto en cada región.

#### Dependencias Clave de la Fiscalía General de la Nación

La estructura de la Fiscalía no solo se basa en la jerarquía de fiscales, sino que cuenta con dependencias especializadas que cumplen funciones estratégicas para garantizar la eficacia de las investigaciones.

##### Dirección Nacional de Fiscalías

Es el órgano encargado de coordinar la labor de las Fiscalías Seccionales en todo el país, asegurando que las investigaciones se realicen de manera uniforme y en concordancia con las políticas nacionales de persecución del delito.

##### Unidades Especializadas

Para abordar fenómenos criminales de alta complejidad, la Fiscalía ha creado diversas unidades especializadas, entre ellas:

Unidad Nacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (DIH): investiga crímenes de lesa humanidad y graves violaciones a los derechos humanos.

Unidad Nacional contra el Crimen Organizado: encargada de combatir estructuras delictivas como carteles de narcotráfico y grupos armados ilegales.

Unidad de Lavado de Activos y Extinción de Dominio: se especializa en el rastreo y confiscación de bienes adquiridos ilegalmente.

Unidad Especial de Investigación para el Acuerdo de Paz: creada tras la firma del Acuerdo de Paz con las FARC en 2016 para esclarecer crímenes contra excombatientes y líderes sociales.

#### *Cuerpo Técnico de Investigación (CTI)*

El CTI es el brazo investigativo de la Fiscalía, encargado de recolectar pruebas, realizar peritajes forenses y apoyar las investigaciones de los fiscales. Se divide en equipos especializados en criminalística, análisis financiero y operaciones de inteligencia.

#### *Escuela de Estudios e Investigaciones Criminalísticas y Ciencias Forenses*

Es la institución responsable de la capacitación y formación continua de fiscales, investigadores y peritos. Su función es garantizar la actualización en técnicas de investigación y el uso de herramientas tecnológicas.

La Fiscalía General de la Nación cuenta con una estructura jerárquica compleja, diseñada para garantizar el cumplimiento de sus funciones en la persecución del delito. Sin embargo, los desafíos asociados a la concentración de poder, la desigualdad en la asignación de recursos y la falta de articulación entre dependencias han limitado su eficacia. Para fortalecer el acceso a la justicia y reducir la impunidad, es fundamental una reforma estructural que garantice mayor descentralización, transparencia en la gestión y modernización tecnológica. Solo a través de estos cambios será posible transformar la Fiscalía en una institución verdaderamente eficiente y al servicio de la ciudadanía.

### ***Usuarios y funcionarios***

La entidad realiza procesos de formación y capacitación a través de la Dirección de Altos Estudios, para fortalecer las competencias de los servidores en la recepción de las denuncias, atención y orientación a víctimas y usuarios y en el acceso a la administración de justicia, con el fin de incrementar la confianza y la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados por la Fiscalía General de la Nación. Los resultados en las acciones formativas asociadas a esta temática para el año 2019 fueron de 8.356 servidores y un total de 9.895 servidores capacitados para el 2020. En el año 2021, de conformidad con el Plan Institucional de Formación y Capacitación – PIFC, se continuarán ejecutando acciones formativas en la línea de atención al usuario y recepción de denuncias. (Fiscalía General de la Nación, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2021)

### ***Manuales de atención***

La Fiscalía General de la Nación (FGN) ejerce la acción penal y de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía. Lo anterior garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de los intervinientes en el proceso penal, brindando una atención idónea y dando respuesta a las solicitudes de los usuarios. Por lo anterior, la entidad se esfuerza cada día por mejorar la atención a través del desarrollo de estrategias que permitan humanizar el servicio, teniendo en cuenta que se considera al usuario como una persona que debe ser tratada con calidez, empatía y amabilidad, respetando sus derechos.

En la Fiscalía General de la Nación, las necesidades de los usuarios están cargadas con un alto componente de sensibilidad por las situaciones que los mismos presentan, lo que justifica la implementación de un servicio humanizado que incorpore en el que hacer de la

atención, acciones que eviten la revictimización y que promuevan una práctica de la atención sin daño.

El Manual de atención al usuario brinda lineamientos generales para la atención de todos los usuarios de la Fiscalía General de la Nación. Su objetivo es establecer lineamientos que permitan estandarizar la atención al usuario de la Fiscalía General de la Nación, así como optimizar recursos, tiempos y capacidades de respuesta institucional, contribuyendo al acceso a la administración de justicia. De igual manera se busca brindar y promover la aplicación de pautas de comportamiento que permitan fortalecer la gestión de servicio dentro de un enfoque diferencial, a través de los distintos canales de acceso de la Entidad teniendo en cuenta la diversidad física, cultural y social de la población, con miras a derribar las barreras actitudinales, comunicativas y físicas.

Los principios y valores que orientan la atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Fiscalía General de la Nación son los establecidos en el Código de Ética y Buen Gobierno (Resolución 0-6552 del 24 de octubre de 2008) y en el Direccionamiento Estratégico de la entidad.

Para que el servicio a los usuarios sea realmente de calidad, se busca cumplir con los siguientes atributos:

**Confiable:** Capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad. La información que se entrega al usuario debe ser objetiva, exacta y clara, y cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades. La idoneidad de la información entregada al usuario hará que la Fiscalía General de la Nación conserve su credibilidad.

Amable: Que la atención suministrada sea respetuosa, gentil y honesta, dándole la importancia que se merece el usuario, y teniendo una especial consideración con la situación por la que acude a la entidad.

Digno: Que la atención al usuario sea acorde con toda condición humana. Es decir, que se le atienda con el respeto que se merece y teniendo en cuenta el enfoque diferencial.

Efectivo: Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición, y que sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

Oportuno: Que la atención al usuario se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido

Adaptable: La atención brindada al usuario debe resolver sus requerimientos y reaccionar de manera flexible a sus necesidades.

Pertinente: La atención debe ser coherente con las características, circunstancias y condiciones del usuario que solicita el servicio.

Comprometido: La atención al usuario debe contar con servidores públicos comprometidos con la misionalidad de la entidad, sus objetivos estratégicos y con las funciones que les han sido delegadas.

Responsable: La atención al usuario debe contar con servidores públicos que cumplan de manera efectiva con sus obligaciones. (Fiscalía General de la Nación, Manual de Atención al Usuario, 2019)

### ***Mecanismos de atención al usuario***

La Fiscalía General de la Nación cuenta con unos canales de atención a nivel nacional donde los usuarios pueden radicar o consultar sus denuncias o PQRS.

En cuanto a la recepción de denuncias, se pueden radicar de forma presencial en los puntos de recepción ubicados en las sedes de la Fiscalía y en sedes de la Policía Nacional. Por



otra parte, se diseñó un sistema de denuncia virtual denominado ¡ADenunciar!, el cual permite denunciar por internet delitos tales como hurto en todas sus modalidades, estafa, falsedad en documentos públicos o privados, delitos informativos, material con contenido de explotación sexual infantil y extorsión, y de forma temporal se podrán reportar hechos relacionados con violencia basada en género. Y finalmente, a través de un correo institucional se radican denuncias respecto a amenazas en contra de defensores de derechos humanos y líderes sociales.

### ***Estadísticas de eficiencia en el servicio***

La encuesta de satisfacción –formulario virtual- de julio 2020 a junio 2021, se encuentra estructurada en dos (2) partes: La primera conformada por dos (2) preguntas que buscan determinar la facilidad para acceder y diligenciar el formulario virtual y la segunda conformada por tres (3) preguntas que buscan determinar la calidad de la respuesta.

A continuación, se presentan los resultados de la segunda parte de la encuesta, cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de las respuestas a las PQRS interpuestas a través del canal virtual.

De los 93.175 usuarios que registraron PQRS en el periodo establecido a través del canal virtual, 2.089 usuarios diligenciaron la encuesta, es decir el 2 % del total de la población.

A la pregunta *¿Recibió respuesta a su petición?* Se obtuvieron los siguientes resultados: De los 2.089 usuarios que respondieron la encuesta, 1.791 que representan el 86 % del total respondieron de manera negativa; 261 que representan el 12% del total respondieron positivamente, mientras que 37 que representan el 2 % del total no respondieron la pregunta en cuestión.

Tabla 6

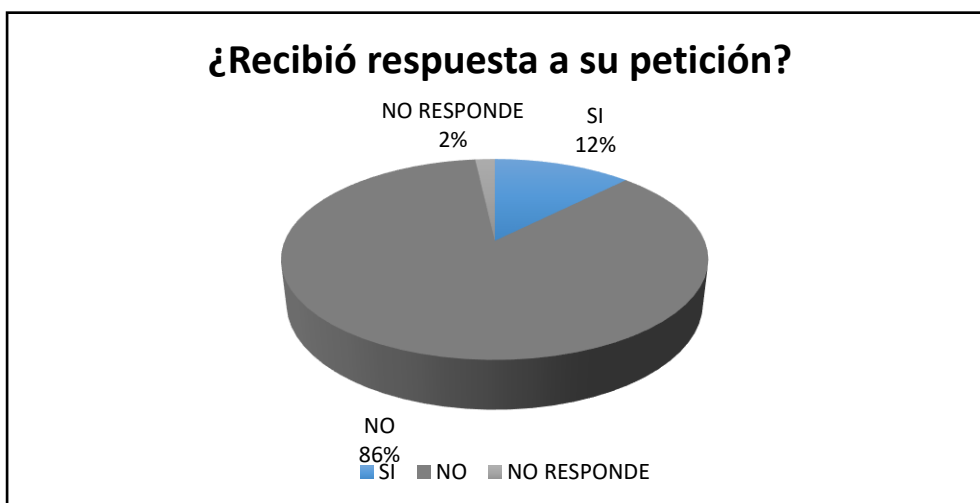
**Respuestas a la pregunta ¿Recibió respuesta a su petición?, entre los años 2020 y 2021**

<b>¿Recibió respuesta a su petición?</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>N/R</b>	<b>Total</b>
Julio 2020	157	19	5	181
Agosto 2020	152	22	4	178
Septiembre 2020	117	74	6	197
Octubre 2020	197	21	6	224
Noviembre 2020	165	22	1	188
Diciembre 2020	129	8	4	141
Enero 2021	149	15	1	165
Febrero 2021	135	16	0	151
Marzo 2021	129	19	1	149
Abril 2021	101	15	3	119
Mayo 2021	178	19	5	202
Junio 2021	182	11	1	194
<b>TOTAL</b>	<b>1.791</b>	<b>261</b>	<b>37</b>	<b>2.089</b>

Nota. Datos tomados de encuesta 2020-2021. Elaboración propia.

Figura 1

### ¿Recibió respuesta a su petición?



Nota: La figura muestra las cifras de las personas que recibieron o no respuestas a sus peticiones.

Fuente: Creación propia

Se evidencia que, en el momento de la consulta al trámite de la PQRS registrada en la canal virtual, en la mayoría de los casos los usuarios manifestaron que no habían recibido respuesta, ya que el 86% respondió negativamente la pregunta. Lo cual puede presentarse debido a que en el momento en el que se diligencia la encuesta se encuentran corriendo términos legales para la respuesta de la petición respectiva, el ciudadano puede responder no a la pregunta, pero aún estar vigente el término que tiene la entidad para emitir respuesta.

Tabla 7

**Respuestas a la pregunta ¿La información suministrada en la respuesta fue clara?, entre los años 2020 y 2021**

¿La información suministrada en la respuesta fue clara?	No	Si	N/R	Total
Julio 2020	144	28	9	181
Agosto 2020	146	23	9	178

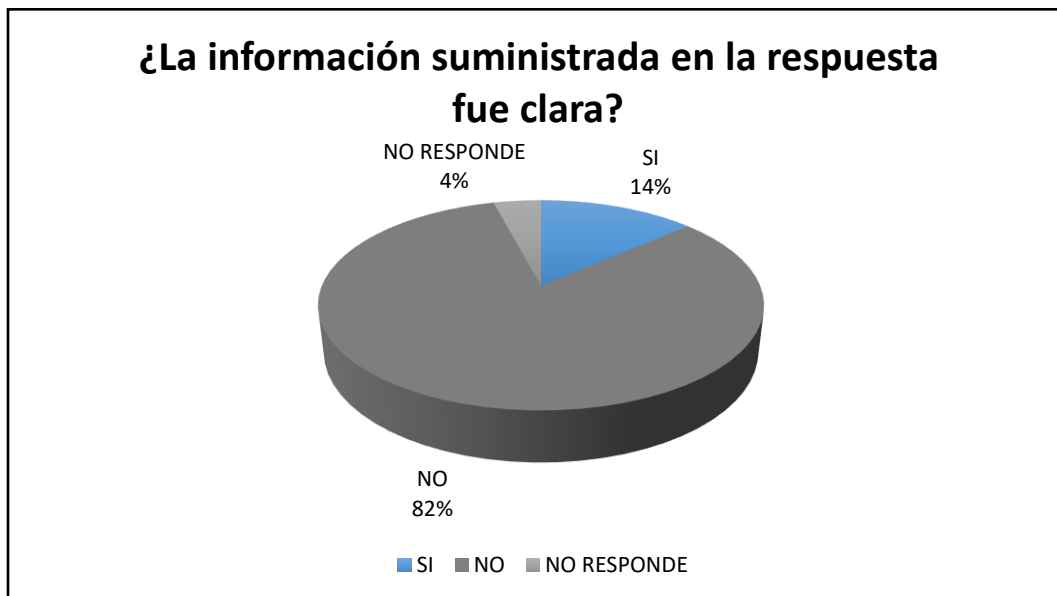
Septiembre 2020	156	30	11	197
Octubre 2020	181	37	6	224
Noviembre 2020	162	20	6	188
Diciembre 2020	118	17	6	141
Enero 2021	136	25	4	165
Febrero 2021	124	20	7	151
Marzo 2021	123	20	6	149
Abril 2021	93	18	8	119
Mayo 2021	166	24	12	202
Junio 2021	171	21	2	194
<b>TOTAL</b>	<b>1.720</b>	<b>283</b>	<b>86</b>	<b>2.089</b>

Nota. Datos tomados de encuesta aplicada 2020-2021. Elaboración propia.

A la pregunta *¿La información suministrada en la respuesta fue clara?* Se logro obtener los siguientes datos como resultados ante la indagación: De los 2.089 usuarios que participaron respondiendo la encuesta, 1.720 que corresponde a la representación del 82% del total, respondieron la opción negativa; 283 de las respuestas que representan el 14% del total asignaron la opción positiva ante su percepción y satisfacción por el tipo de respuesta que llegaron a recibir ante su petición. mientras que 86 que representan un porcentaje del 4% del total no respondieron la pregunta en cuestión.

Figura 2

### ¿La información suministrada en la respuesta fue clara?



Nota: La figura muestra las cifras de las personas que recibieron o no respuestas a sus peticiones.

Fuente: Creación propia.

Se puede establecer que para la mayoría de los usuarios la respuesta recibida por parte de la entidad no fue clara, ya que el 82% respondió negativamente la pregunta, de allí la importancia de usar un lenguaje claro de tal forma que el lector pueda entenderla rápida y fácilmente. Sin embargo, es importante tener en cuenta que desde el canal virtual se genera un radicado automático del SGD ORFEO que puede ser tomada como respuesta, aun cuando se trata de un documento informativo, posteriormente se informa vía correo electrónico el traslado al área competente de dar respuesta a la PQRS. (Fiscalía General de la Nación, Encuesta de Satisfacción Formulario Virtual, 2021).

Ahora bien, cada una de las acciones adelantadas por la FGN, en relación con el proceso de atención de los usuarios de esta entidad, deberían necesariamente incluir una revisión de las formas en que se reconoce y mitiga el efecto de la victimización secundaria, esto permitiría un gestión mucho más eficiente y responsable. A efectos de este trabajo, es importante reconocer

que el objetivo es humanizar, pero un efecto colateral innegable es la mitigación de la victimización secundaria.

A modo de conclusión, La FGN ha establecido un conjunto de principios y valores que orientan la atención a los usuarios, los cuales se detallan en el “Manual de Atención al Usuario”. Estos incluyen: Servicio al bien general: Actuar con transparencia, promover la justicia y tratar a todos con equidad e imparcialidad. Legalidad: Las acciones se guían por los principios de legalidad e integridad ética, siendo transparentes y abiertas al escrutinio. Respeto: Reconocer, aceptar y valorar las cualidades y derechos de los demás. Confidencialidad: Manejar de manera cuidadosa y responsable la información sobre personas y organizaciones. Conocimiento: Brindar atención basada en un conocimiento adecuado y actualizado de las funciones de la entidad. Compromiso: Disposición para cumplir con el desarrollo del trabajo utilizando al máximo las competencias. Calidad: Realizar las tareas con eficacia, eficiencia y uso adecuado de los recursos y el tiempo disponible.

Estos principios buscan garantizar una atención integral, humanizada y diligente, reconociendo las particularidades de cada usuario y evitando la revictimización.

Desde los mecanismos de Atención al Usuario La FGN dispone de diversos canales para la atención al usuario, asegurando el acceso a la justicia y la orientación necesaria, Canal Presencial: A través de las Ventanillas Únicas de Correspondencia en las Direcciones Seccionales y el Nivel Central. Canal Telefónico: Mediante el Centro de Contacto de la FGN, donde la ciudadanía puede recibir información, orientación e interponer denuncias.

Canal Virtual/Escrito: Incluye correos electrónicos específicos para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y notificaciones judiciales, así como la página web oficial. Además, la FGN

aplica un enfoque diferencial en la atención, reconociendo que cada persona o grupo social tiene particularidades que deben ser consideradas para prevenir riesgos de revictimización y asegurar respuestas efectivas.

La eficiencia en el servicio de la Fiscalía General de la Nación no solo se mide a través de estadísticas operativas, sino también mediante la aplicación de principios éticos y la implementación de mecanismos de atención al usuario que buscan garantizar un acceso efectivo y humanizado a la justicia. La adhesión a estos valores y la disposición de múltiples canales de atención reflejan el compromiso de la FGN con la ciudadanía y la mejora continua de sus servicios.

La justicia terapéutica, como enfoque innovador en la administración de justicia, busca humanizar los procesos judiciales al considerar los impactos emocionales, psicológicos y sociales que estos tienen en los individuos involucrados, particularmente en las víctimas. Este modelo de justicia pretende no solo resolver el conflicto legal, sino también contribuir al bienestar integral de las personas afectadas. Sin embargo, la eficiencia de su aplicación puede verse limitada por diversos factores que, de no gestionarse adecuadamente, pueden derivar en procesos de victimización secundaria.

La justicia terapéutica se fundamenta en principios que promueven la empatía, la restauración del daño y la dignidad de las personas involucradas. Según Wexler y Winick (2003), este modelo introduce un cambio de paradigma en la administración de justicia al priorizar los efectos terapéuticos de las decisiones judiciales. En este sentido, la eficiencia de la justicia terapéutica se evalúa no solo en términos de tiempos de resolución o cumplimiento de normas procesales, sino también en el grado en que promueve.

## Capítulo 5: LA HUMANIZACIÓN DE LA JUSTICIA

### El concepto de la Humanización

En el ámbito jurídico, el concepto de humanización se erige como un imperativo ético y moral que busca trascender la frialdad formalista de la ley para centrarse en la esencia humana que subyace en cada caso judicial. La humanización implica reconocer y abordar las complejidades y singularidades de las personas involucradas en procesos legales, tanto delincuentes como víctimas, y despliega una visión del sistema judicial no solo como una máquina de aplicar sanciones, sino como un instrumento para la búsqueda de la justicia con compasión y equidad.

En palabras de autores como Martha Minow, la humanización en el contexto jurídico implica la incorporación de la empatía y la comprensión profunda de las narrativas individuales en la toma de decisiones legales. Este enfoque reconoce que detrás de cada caso hay una historia única que merece ser entendida y considerada al aplicar la ley. La empatía, por ende, se convierte en un componente esencial de la humanización, permitiendo a los profesionales del derecho conectarse con la humanidad de las personas involucradas en el sistema judicial.

Asimismo, la humanización se traduce en la atención a las condiciones de vida de quienes participan en el proceso legal. Siguiendo las ideas de Lucía Dammert, se reconoce que el acceso a una defensa adecuada, condiciones dignas durante la detención y un trato respetuoso en el sistema penal son elementos fundamentales para humanizar el proceso legal. Esto implica no solo aplicar la ley, sino hacerlo con un enfoque que preserve la dignidad y los derechos fundamentales de todos los actores involucrados.



La humanización, en este sentido, se vincula estrechamente con la teoría de la justicia restaurativa, defendida por Howard Zehr. Este enfoque propone una justicia que va más allá de castigar al infractor, buscando la reparación del daño causado y la reconciliación entre todas las partes afectadas. La humanización, por lo tanto, se materializa en un sistema que no solo impone penas, sino que también busca comprender, sanar y reintegrar a los individuos en la sociedad.

Entonces, la humanización en el contexto jurídico se presenta como una necesidad imperante para asegurar que la justicia no sea un proceso deshumanizado y distante, sino un vehículo para la comprensión, la empatía y la restauración. La aplicación de este concepto implica un cambio de paradigma que reconoce la complejidad de lo humano en el entramado legal y busca construir un sistema que refleje los valores de equidad, compasión y respeto por la dignidad intrínseca de cada individuo.

Finalmente, podemos definirla como un proceso de transformación del sistema legal hacia una perspectiva más compasiva y centrada en la humanidad de las personas involucradas en los procesos judiciales. Se aleja de una visión meramente formalista de la ley para incorporar la empatía, comprensión y respeto por las narrativas individuales. Esta evolución busca trascender la mera aplicación de sanciones para convertirse en un mecanismo que considera la singularidad de cada caso y la dignidad inherente de quienes participan en el sistema judicial.

En cuanto a las características de la humanización en el ámbito jurídico, estas se manifiestan a través de varios aspectos esenciales. La empatía se erige como una característica fundamental, implicando la capacidad de los profesionales judiciales para conectarse con las

experiencias y emociones de las personas involucradas, reconociendo la complejidad individual de cada caso. Este enfoque empático contribuye a un proceso más comprensivo y justo.

La atención a las condiciones de vida y trato digno durante el proceso legal representa otra característica clave de la humanización. Inspirada en la obra de Lucía Dammert, esta dimensión implica garantizar que todas las personas en el sistema judicial tengan acceso a una defensa adecuada, condiciones dignas durante la detención y un trato respetuoso. Este aspecto aborda la humanización desde una perspectiva pragmática, asegurando que las condiciones del proceso reflejen el respeto por los derechos fundamentales.

La humanización también se vincula con la teoría de la justicia restaurativa, propuesta por Howard Zehr, y se manifiesta en la búsqueda de reparación del daño causado y la reconciliación entre todas las partes afectadas. Este enfoque implica no solo aplicar sanciones, sino también considerar la restauración de las relaciones y la reintegración de los individuos en la sociedad. Así, la humanización se traduce en un sistema que va más allá de la retribución elementos que desde el desarrollo de la investigación se determinaron como fundamentales de integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano.

### ***Empatía***

Desde una perspectiva psicológica se concibe la empatía como la capacidad que posee una persona al identificar, reconocer y comprender los sentimientos del otro, y así mismo, percibir sus mensajes no verbales (Goleman, 1995).

En contraste, estudios resaltan la importancia del componente cognitivo en el término, haciendo referencia específicamente a la empatía cognitiva, la cual es comprendida como la

capacidad de explicar, predecir e interpretar con precisión las emociones de los demás vinculadas a una situación (Decety, Michalska, & Kinzler, 2012)

La empatía desde el enfoque cognitivo y el enfoque afectivo ha sido controversia desde los inicios del uso del término, ya que algunos autores resaltan que un enfoque debe prevalecer más que el otro, mientras que otros aseguran que dichos enfoques deben complementarse. Sin embargo, Davis (1980) plantea una visión integradora de la empatía, donde vincula ambos enfoques y los divide en componentes distintos pero relacionados entre sí:

En primer lugar, dentro del enfoque cognitivo distingue la *Fantasía*, como aquel componente que hace referencia a la tendencia de identificación con personajes de ciencia ficción, como de películas, libros, entre otros, a su vez, en el mismo enfoque añade el componente *Adopción de perspectivas* definido como la capacidad de representarse en los pensamientos del otro. En segundo lugar, teniendo en cuenta el enfoque afectivo, el autor señala dos componentes, la *Angustia empática* y la *Aflicción personal*, siendo el primero comprendido como la tendencia a experimentar sentimientos de compasión y preocupación por el otro, y el segundo como la ansiedad que se experimenta al presentar un suceso desagradable para otro (Davis, 1980).

Desde la psicología social, se pueden encontrar teóricos que relacionan el motivo social de la empatía como intrínseco, término que alude a aquella característica que se expresa por sí misma y no depende de circunstancias externas, como lo expresa Batson (1991) al explicar la diferencia entre la empatía y el estrés empático, siendo la empatía una emoción que genera una motivación altruista, es decir, que busca ayudar o servir al otro constructivamente y de forma positiva, y el estrés empático es descrito como una emoción orientada a uno mismo, es decir, es el padecimiento propio generado por una experiencia desafortunada de otro.

En contraste, otros teóricos resaltan la motivación extrínseca de la empatía, reconociendo en primer lugar el término extrínseco como aquello que es superpuesto a la naturaleza de algo específico, como lo señalan Hatfield, Cacciopo, y Rapson (1994) al encontrar la relación del contagio emocional con la empatía, reconociendo el primero como una forma primitiva del segundo, generado por medio de las interacciones cara a cara y el lenguaje no verbal. Respecto al contagio emocional, Hoffman (1982) añade que dicho factor se encuentra en la base de la experiencia empática desde los primeros años de vida, específicamente desde el segundo año, etapa en la cual el menor libera emociones adquiridas por contagio y experimenta una emoción más compleja que puede ser calificada como empática.

Sin embargo, la empatía puede comprenderse desde un enfoque multidimensional, abarcando una perspectiva emocional y cognitiva, y a su vez, figura como una de las habilidades fundamentales de la justicia terapéutica, al igual que la escucha activa, el respeto, la empatía, la identificación y la expresión de emociones, la actitud positiva y la toma de decisiones con base en la evidencia científica (Morales Quintero & Aguilar Díaz, 2014).

Por otra parte, aquello que caracteriza a una persona empática es que se presenta sensible hacia otras personas y busca comprender sus perspectivas, a su vez, convierte las necesidades e intereses de los demás en puntos de referencia, fomenta el desarrollo de otras personas, buscando su bienestar y crecimientos en las distintas áreas del ser humano, también esté en sintonía el ámbito social y político, y por último, desarrolla, conserva y promueve relaciones interpersonales (Zepeda, 2019).

En relación con la justicia terapéutica, la empatía, según Morales Quintero & Aguilar Díaz (2014) suele comprenderse como “la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, no solo desde una perspectiva cognoscitiva (inferir racionalmente los estados emocionales ajenos), sino también afectiva, con lo cual se experimentan sentimientos de compasión y preocupación

por los demás” (p. 20-21). Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar la importancia de no separar ambas perspectivas de la empatía, cognoscitiva y afectiva, ya que se relacionan entre sí, permitiendo la capacidad de recompensar, sancionar y orientar con autoridad y firmeza, sin dejar de lado el sentido humano y el respeto por el otro.

Concretamente, la empatía permite que se logre diferenciar una justicia común de donde se le dicta una sentencia sin interesarse por el fuero interno de las partes, en contraste con la cercanía y comprensión de las preocupaciones de los usuarios (Torres Bernal & Castiblanco López, 2020).

Cabe resaltar que la empatía busca favorecer el altruismo y disminuir la agresión, teniendo en cuenta factores como las limitaciones que impone la situación, la disponibilidad de habilidades y recursos para brindar la ayuda, los inductores sociales, los costos potenciales, las características de la víctima y su relación con el observador, y la atribución de responsabilidad (Bandura, 1991).

La empatía en el sistema judicial desde lo conceptual se puede concluir que, se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y perspectivas de las personas involucradas en un proceso legal, incluyendo a las partes, abogados, jueces y demás actores. Cuando se ejecuta un trato con empatía en el sistema judicial, esto puede contribuir significativamente a la humanización de la justicia.

La incorporación de la empatía como estrategia de tratamiento dentro del marco de la justicia terapéutica se establece como un medio esencial para alcanzar la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano. La justicia terapéutica, conceptualizada por Bruce Winick y David Wexler, propone un enfoque que va más allá de la mera administración de castigos, buscando abordar las raíces subyacentes de la delincuencia y priorizando la rehabilitación. En este contexto, la empatía emerge como una herramienta fundamental.

La teoría de la empatía, explorada por autores como Roman Krznaric, resalta la importancia de comprender las experiencias y emociones de los demás para fomentar la conexión humana y la resolución de conflictos. Aplicada en el ámbito judicial, la empatía no solo implica entender las circunstancias del delito, sino también reconocer las causas subyacentes y las posibles vías de rehabilitación. La aplicación de la empatía como estrategia de tratamiento implica, en palabras de Marshall Rosenberg, un "escuchar con el corazón" para comprender verdaderamente las necesidades y motivaciones de los individuos involucrados en el sistema penal.

En el contexto colombiano, marcado por desafíos socioeconómicos y estructurales, la justicia terapéutica basada en la empatía se alinea con la necesidad de abordar las raíces profundas de la criminalidad. En palabras de Nils Christie, la justicia terapéutica no solo se trata de castigar al delincuente, sino de abordar el conflicto y encontrar soluciones que reparen tanto a la víctima como al infractor. La empatía, al poner énfasis en la comprensión y el diálogo, se convierte en la vía para trascender la mera retribución y avanzar hacia la rehabilitación y la reconciliación.

Además, la aplicación de la empatía como estrategia de tratamiento en la justicia terapéutica se conecta con los principios de la justicia restaurativa, una filosofía que busca reparar el daño causado y reintegrar a los infractores a la sociedad. Autores como Howard Zehr han abogado por un enfoque que privilegie la empatía y el diálogo en lugar de la exclusión y la retribución, propiciando así una transformación en la concepción de la justicia.

La empatía en el sistema judicial logra comprenderse como fundamental pues puede transformar la forma en que se abordan los problemas legales, centrándose en las personas y

su bienestar en lugar de simplemente aplicar la ley de manera mecánica. Esto contribuye a una justicia más humana y orientada a la resolución de problemas.

La aplicación de la empatía como estrategia de tratamiento dentro del marco de la justicia terapéutica ofrece un camino concreto hacia la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano. Al reconocer la complejidad de las experiencias individuales, la empatía se convierte en la herramienta que redirige el sistema penal hacia la comprensión, la rehabilitación y, en última instancia, la construcción de una sociedad más justa y empática.

### ***Escucha activa***

Teniendo en cuenta las ciencias de la comunicación, la escucha activa se considera una competencia fundamental para el adecuado desarrollo de los distintos escenarios que conforman la sociedad, (Hernando Gómez, Aguaded Gómez , & Pérez Rodríguez, 2011) sintetizan el término como “la habilidad de escuchar bien, esto es, escuchar con comprensión y cuidado” (p. 157). Así mismo, la escucha activa permite fortalecer las habilidades sociales del ser humano, Galera Campos & Molina Moreno (2016) afirman que “todo sujeto, mediante la escucha activa, adquiere un léxico correcto, a la vez que fomenta una comprensión oral factible y una expresión verbal adecuada” (p. 468)

Desde una perspectiva humanista, Ezequiel Ander-Egg (2012) concibe la escucha activa como “la voluntad y la disposición de entrar en el mundo del otro, asumiendo su realidad y haciendo que el otro sienta que estás a su lado” (p. 64). Dicha concepción se relaciona estrechamente con el término empatía, lo cual se concluye por el mismo autor al argumentar que la escucha activa siempre debe ser empática.

A su vez, Bautista & Carhuanchó (2016) reconocen que para lograr practicar una escucha activa eficiente es necesario, en primer lugar, dejar de hablar, debido a que hablar y escuchar son habilidades que no pueden realizarse al mismo tiempo, en segundo lugar, conseguir la

confianza del otro, promoviendo la libre expresión y una relación de empatía, en tercer lugar, demostrar disposición al otro, es decir, manifestar interés al interlocutor por medio de expresiones corporales o afirmaciones al finalizar argumentos, siempre en el marco del respeto, sin buscar interrumpir al otro, en cuarto lugar, es esencial dominar las emociones, teniendo en cuenta que algunas emociones pueden conllevar a tergiversar la información.

En quinto lugar, evitar argumentar o presentar críticas en exceso, ya que cohibe la libre expresión y podría situar al interlocutor en una posición de defensa, en sexto lugar, preguntar cuanto sea necesario, con el fin de profundizar la perspectiva del dialogo, séptimo, interpretar el lenguaje no verbal del interlocutor, tales como el tono de voz, gestos particulares, postura del cuerpo o expresiones faciales, y finalmente, se recomienda manifestar afecto por medio de gestos.

Según lo anterior, la escucha activa es una habilidad de la comunicación que contiene un valor físico y mental para captar con atención la totalidad del mensaje interpretando la connotación correcta del mismo, por medio del tono de voz, el lenguaje corporal y el comunicado verbal, mostrándole a quien nos habla lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con dedicación y concentración, centrar todo nuestro ser en las palabras e ideas del comunicado, comprender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado (Crespo, 2007).

La afirmación anterior permite reconocer la escucha activa como una de las habilidades fundamentales de la Justicia Terapéutica, como lo afirman (Morales Quintero & Aguilar Díaz, 2014) ya que el escuchar activamente al sujeto implica un acto de disposición, respeto y comprensión, además de mostrar interés y preocupación por su situación. Además, la escucha activa, la empatía y la inteligencia emocional figuran como habilidades requeridas para que los profesionales logren alcanzar un desempeño efectivo, por lo mismo, la justicia terapéutica se ha



caracterizado por ser transformadora en la práctica del derecho penal (Vallejo Jiménez, Arboleda Grisales, Arismendy Mira, & Gómez Ospina, 2019).

Por otra parte, practicar la escucha activa permite el aumento de la productividad; instruye el pensar antes de hablar o actuar, lo cual fomenta el desarrollo de las relaciones profesionales y personales; contribuye a develar las inquietudes y necesidades de las otras personas, beneficio estrechamente relacionado con la empatía; promueve el trabajo en equipo al resaltar el liderazgo e inspirar el alcance de logros; fortalece la capacidad para influir, ya que brinda el dominio al controlar y dirigir la conversación hacia un objetivo específico (Hernandez Calderon & Lesmes Silva, 2018).

Finalmente, Crespo (2007) establece un proceso de escucha activa donde define una serie de tareas alineadas lógicamente para alcanzar la totalidad de la información, el cual está conformado por seis etapas:

La preparación, en la cual debe haber una predisposición mental y física para poder prestar una atención integral al interlocutor, en esta etapa se debe tener en cuenta la elección del momento y lugar para efectuar el dialogo, el análisis de la información acerca del interlocutor y conservar una actitud positiva.

La posición y mirada, en esta etapa se destaca la proximidad o la distancia mantenida con el interlocutor, la posición del cuerpo y la mirada en el transcurso de la conversación.

Reforzar al interlocutor, dicha etapa está conformada por las siguientes técnicas: el refuerzo positivo, la paráfrasis, la reformulación, la ampliación, la técnica de las preguntas, el silencio, asentir con la cabeza y las expresiones faciales. Dichas técnicas permiten demostrarle al interlocutor que la conversación es debidamente escuchada y a su vez, se fomenta la continuación y profundización del tema en concreto, sus conocimientos o vivencias.

Observar el lenguaje no verbal, en esta etapa se resaltan los componentes del lenguaje no verbal, como lo son los gestos corporales, las expresiones faciales, el ritmo, la intensidad y el tono de voz.

Detectar las ideas principales, consiste en localizar las palabras claves en la conversación, teniendo en cuenta que son aquellas que soportan la temática a fin, y así mismo, extraer las ideas principales del mensaje y finalmente, realizar una representación mental de las ideas alcanzadas.

Retroalimentación, esta última etapa del proceso de escucha activa se trata de comunicar al interlocutor el resumen del mensaje que fue expresado anteriormente, ya que de esa forma se transmite que la información fue interpretada desde su punto de vista.

La escucha activa en el contexto judicial implica prestar atención de manera consciente y comprensiva a lo que dicen las partes involucradas en un proceso legal. Al ejecutar un trato basado en la escucha activa en los sistemas judiciales, se puede lograr una contribución significativa a la humanización de la justicia. Pues ello permite a los profesionales judiciales comprender más profundamente las perspectivas, experiencias y preocupaciones de las personas involucradas en un caso. Esto contribuye a un tratamiento más justo y equitativo.

La aplicación de la escucha activa como estrategia de tratamiento dentro del marco de la justicia terapéutica se presenta como una vía esencial para la humanización del sistema penal colombiano. La justicia terapéutica, según los planteamientos de Bruce Winick y David Wexler, propone una transformación en la concepción de la justicia, desplazándose desde un enfoque punitivo hacia la rehabilitación y la comprensión profunda de las causas subyacentes de la delincuencia. En este contexto, la escucha activa emerge como una herramienta poderosa.

Autores como Carl R. Rogers han resaltado la importancia de la escucha activa en la terapia, subrayando su capacidad para fomentar un ambiente de comprensión y aceptación. Aplicada en el ámbito judicial, la escucha activa implica un compromiso consciente para comprender las necesidades, preocupaciones y experiencias de los individuos involucrados en el sistema penal. Es una manifestación de respeto y reconocimiento de la dignidad inherente a cada persona, al permitir que sus voces sean genuinamente escuchadas.

En el contexto colombiano, donde la complejidad social y económica puede contribuir a la delincuencia, la escucha activa se presenta como una estrategia crucial para abordar las raíces de los comportamientos delictivos. La psicóloga Amy Edmondson destaca que un entorno de trabajo donde se fomenta la escucha activa propicia una cultura organizacional que valora la expresión abierta de ideas y preocupaciones. Extrapolando este concepto al sistema penal, la escucha activa no solo se convierte en una estrategia terapéutica, sino en un medio para transformar la cultura judicial hacia una que favorezca la comprensión y la rehabilitación.

Además, la relación entre la escucha activa y la humanización de la justicia se conecta con los principios de la justicia restaurativa. Autores como Howard Zehr han abogado por la importancia de involucrar a todas las partes afectadas en un diálogo significativo, lo que requiere una escucha activa para comprender completamente las perspectivas y necesidades de cada persona involucrada en el proceso.

Entonces, la aplicación de la escucha activa como estrategia de tratamiento en la justicia terapéutica no solo se traduce en una transformación fundamental del sistema penal colombiano hacia la rehabilitación y la comprensión, sino que también representa un paso crucial hacia la humanización de la justicia. Al poner en práctica la escucha activa, se crea un espacio para la empatía, el diálogo significativo y, en última instancia, la construcción de un

sistema que aborda las causas subyacentes de la delincuencia y busca la reintegración positiva en la sociedad.

### ***Bienestar laboral***

Cabe resaltar, en primer lugar, que el término bienestar es definido por Cuervo Arango (1993) como “componente de calidad de vida e indicador subjetivo, medido por medio de juicios de felicidad y satisfacción” (p. 103) haciendo referencia al impacto social que dicho factor tiene en el ser humano.

El bienestar de los funcionarios abarca un sentido integral de bienestar, es decir, se le debe brindar salud física, mental, emocional y espiritual al individuo, ya que de esta forma se logra obtener satisfacción personal, e incluso familiar. Lo anterior permite destacar la importancia del bienestar laboral tanto para el empleado como para la organización, en las empresas se realizan distintas funciones, regularmente desarrolladas de forma constante durante largos periodos de tiempo, por lo que el empleado puede desgastarse física y mentalmente, dicha situación afecta al funcionario y a la organización de forma conjunta, ya que genera ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño por parte de los funcionarios y baja motivación provocando que el trabajador no conserve su sentido de pertenencia. Por lo tanto, es de gran relevancia reconocer el valor del bienestar laboral de los funcionarios para motivarlos, promover su desarrollo profesional y personal, y mantener un estado de salud óptimo (Cordova Cristóbal, 2013).

A su vez, el bienestar laboral de los funcionarios puede verse afectado por distintos factores, Cañola Tamayo, Franco Guzmán, Rodas Londoño, Gutiérrez García, & Chaverra Becerra (2020) identificaron los principales factores de insatisfacción laboral, los cuales son el agotamiento relacionado con la carga laboral, el extenso horario de trabajo, la despersonalización vinculada a la inconformidad con la labor asignada dentro de la organización,

lo cual genera actitudes negativas, la insatisfacción del poco reconocimiento por las labores, y finalmente, la baja remuneración.

Dichos factores limitan el bienestar de los funcionarios y crea conflicto en las organizaciones, por lo que es necesario intervenir en dichos casos por medio de mediación, teniendo en cuenta que, según Steele Garza (2022) “la mediación es uno de los métodos de solución de conflictos más extendidos y utilizados en distintas esferas, en múltiples categorías de situaciones humanas que generan disenso” (p. 166)

Teniendo en cuenta lo anterior, Gorjón Gómez (2020) menciona las disrupciones que sitúan a la mediación como una política de bienestar, donde plantea una metodología con el fin de alcanzar felicidad, paz y la transformación de conflictos. En primer lugar, la mediación se considera una ciencia social emergente, con teorías propias, prácticas y modelos que permite generar técnicas. En segundo lugar, la mediación al ser producto de una necesidad social puede llegar a ser considerada una profesión, con adaptabilidad sistémica y metodología, sustentada en realidades y desarrollando competencias concretas, armonizando las relaciones humanas y generando paz. Las disrupciones mencionadas anteriormente permiten concluir que la mediación contiene a cabalidad lo necesario para proporcionarle bienestar a una comunidad, organización o conflicto regular.

En tercer lugar, la mediación es generadora de felicidad y paz por medio de acuerdos, permitiendo la resolución de conflictos entre personas debido a sus intereses particulares. Finalmente, en cuarto lugar, la mediación ha progresado al punto de considerarse una necesidad social, donde las personas recurren a ella de forma natural.

Estas últimas disrupciones fundamentan la necesidad de la mediación de conflictos para alcanzar el bienestar, debido a que la felicidad es bienestar, ya que estas generan calidad de vida.

En relación con lo anterior, Espinosa & Morris (2002) resaltan que la calidad de vida no debe centrarse solo en un bienestar material, sino que debe abarcar un concepto integral de bienestar en las personas, por lo tanto, el bienestar laboral debe enfocarse en el desarrollo personal de los funcionarios, y a su vez, elevar la eficiencia empresarial. El argumento anterior contempla una relación con la calidad de vida laboral, la cual es definida por Guerrero, Cañedo, Rubio y Cutiño (2006) como “conjunto de medidas, tareas y acciones que se orientan a la satisfacción de las necesidades, a la creación de valores en el trabajador; con el propósito de lograr los objetivos estratégicos de la entidad en la búsqueda de productividad y eficiencia”. Dicho término no se orienta solo en factores internos de las empresas, sino que contempla también la vida personal, profesional y social de los funcionarios.

Por otra parte, los mismos autores señalan la evolución y desarrollo del trabajador, la elevada motivación, el desenvolvimiento de las funciones, la menor rotación de empleo, las menores tasas de ausentismo, el tiempo de ocio reducido, la mayor satisfacción en el empleo y la mayor eficiencia en la organización como beneficios al implementar proyectos basados en el fortalecimiento del bienestar de los funcionarios y su calidad de vida laboral.

Teniendo en cuenta que, la Justicia Terapéutica tiene como objetivo, según (Osuna Sánchez, 2014) “encargarse de las consecuencias positivas y negativas, o terapéuticas o antiterapéuticas, que la ley y demás ordenamientos legales, los procedimientos y la forma en que se desarrollan los distintos actores legales causan en el bienestar emocional de las personas” (p. 41) el bienestar de los funcionarios figura como un principio elemental de la Justicia Terapéutica y para la humanización del sistema, ya que el término involucra distintas áreas del ser humano y consigo se adentra en el marco de los derechos humanos.

Además, este principio se encuentra estrechamente ligado con la justicia, ya que la promoción de justicia va acompañada de la promoción del bienestar físico, laboral y psicológico,

en tanto que la primera no puede prescindir de la segunda, sino que se complementan y apoyan entre sí (Iracheta, 2014).

El bienestar laboral de los funcionarios en los sistemas judiciales emerge como un pilar fundamental para la efectiva humanización de la justicia. En la complejidad inherente a la administración de la ley, el aspecto emocional y psicológico de quienes desempeñan roles judiciales no puede subestimarse. David Graeber, en su obra "Bullshit Jobs", postula que la insatisfacción en el trabajo no solo tiene consecuencias individuales, sino que permea y afecta la calidad de las instituciones en las que se inserta. En el contexto judicial, esto se traduce en la relación intrínseca entre el bienestar de los funcionarios y la humanización de la justicia.

La carga emocional y moral que conlleva el trabajo en el sistema judicial puede desgastar la salud mental de los profesionales. La psicóloga Amy Edmondson, en su teoría del "entorno psicológicamente seguro", argumenta que la capacidad de expresar preocupaciones y debatir abiertamente sin temor a represalias es esencial para el bienestar y la efectividad laboral. En un tribunal, donde las decisiones pueden tener impactos profundos en la vida de las personas, la creación de un entorno psicológicamente seguro se convierte en un imperativo moral y práctico.

La relación entre el bienestar laboral y la humanización de la justicia también se vincula con la capacidad de los funcionarios para ejercer la empatía y la escucha activa. Si los trabajadores judiciales están abrumados, estresados o desmotivados, su capacidad para entender las circunstancias individuales de los involucrados se ve comprometida. La teoría de la empatía de Jeremy Rifkin destaca la conexión entre la empatía y la construcción de sociedades más justas, y esto se aplica de manera relevante al ámbito judicial.

Además, estudios como el de Richard E. Boyatzis y Annie McKee sobre el liderazgo resonante sugieren que la empatía y el bienestar están interconectados; líderes que fomentan un entorno de apoyo emocional tienden a tener equipos más comprometidos y productivos. En

el contexto judicial, donde la colaboración efectiva es esencial, la calidad de las relaciones interpersonales se convierte en un factor crucial para la humanización de la justicia.

La relación entre el bienestar laboral de los funcionarios judiciales y la humanización de la justicia es profunda y multidimensional. Al abordar las necesidades emocionales y psicológicas de quienes administran la ley, no solo se promueve un ambiente de trabajo saludable, sino que también se sientan las bases para un sistema judicial más compasivo, equitativo y humano. La inversión en el bienestar laboral, por lo tanto, no es solo una consideración ética, sino un paso pragmático hacia la construcción de un sistema judicial que refleje los valores fundamentales de la justicia y la humanidad.

### ***Atención interdisciplinar***

En primer lugar, un equipo interdisciplinario, se conoce según Aguilar (1981) como “un grupo de profesionales, donde el trabajo es compartido, la responsabilidad es de todos y cada uno tiene un campo de acción definido, aportando bajo la autoridad del responsable una contribución definida al estudio y tratamiento de una situación dada” (p.11). Dicho concepto resalta el trabajo en equipo de las distintas disciplinas, con el fin de alcanzar un objetivo común.

Complementando lo anterior, Rodríguez Orozco & Gallardo Córdova (2015) señalan los beneficios de un grupo interdisciplinario, argumentando que esta unidad permite la utilización de saberes para la generación de soluciones y propuestas con fines determinados, a su vez, plantean el alto sentido de compromiso al trabajar en equipo, por otra parte, reconocen que por medio de un grupo interdisciplinar se da apertura a nuevas oportunidades para generar soluciones integrales incorporando conocimientos de las diversas disciplinas, y finalmente, destacan el valor de la retroalimentación para estimar los propios logros.

En contraste, Valverde, Ayala, Pascua, & Fandiño (1989) determinan algunas desventajas de un equipo interdisciplinario, en primer lugar desde un carácter ideológico, ya



que los miembros del grupo pueden limitarse en sus creencias y pensamientos en el abordaje científico de los problemas, fomentando la mediocridad de la labor, y como segunda y última desventaja, los autores resaltan que se requiere de miembros dispuestos al crecimiento, personas permeables que se incorporen en la labor integrada.

Para una atención interdisciplinaria de calidad es necesario que los profesionales trabajen formando una red y no como quien desarrolla sus funciones en solitario, ya que trabajando en equipo se propicia el dialogo entre las distintas disciplinas, sus conocimientos, y los saberes producidos por la comunidad por medio de la experiencia, construyendo de esa forma un saber compartido (Rydel, Vega, Flores, & Ferraz, 2018).

El trabajo en equipo figura como un principio fundamental en un grupo interdisciplinar, en el cual Valverde, Ayala, Pascua, & Fandiño (1989) aseguran que es la mejor forma de trabajar en la solución de necesidades, situaciones y problemas, y que dicho grupo requiere el principio de cohesión e integración.

Además de los principios mencionados anteriormente, los autores resaltan tres principios más como guía en un grupo interdisciplinario, el primero de ellos es la cooperación, ya que posibilita el aumento del nivel de producción y productividad, generando una competencia constructiva entre sus integrantes, en segundo lugar añaden el sentido de pertenencia como un principio ligado directamente a la acción cooperativa, debido a que proporciona una identificación, en tercer lugar, destacan la pertinencia, teniendo en cuenta que es fundamental que los integrantes del grupo interdisciplinar se mantengan dentro del contexto de la labor, esclareciendo sus deberes y obligaciones como miembros y profesionales en las disciplinas correspondientes.

Por otra parte, la comunicación es considerado otro principio base en un grupo interdisciplinar, ya que da paso al intercambio de criterios, en este espacio los autores resaltan

la importancia de una comunicación clara respecto a los hechos, situaciones, palabras y conceptos, finalmente, la toma de decisiones y el liderazgo como principios influyentes en un grupo, en el cual el primero de ellos debe partir de una adecuada recolección de información, discusión, comunicación y evaluación de tareas por parte de cada miembro del grupo.

En cuanto a la Justicia Terapéutica, Wexler & Winick (2006) proponen que se debe “observar con cuidado la literatura prometedora de la psicología, la psiquiatría, las ciencias del comportamiento, la criminología y el trabajo social para ver si estos conocimientos pueden incorporarse o introducirse en el sistema legal”. El argumento anterior sustenta la necesidad de integrar una atención interdisciplinaria en la que se escudriñen y apliquen los distintos conocimientos de otras ciencias.

La atención interdisciplinaria permite, más que aplicar solo conocimientos, adquirir habilidades que posibilitan una correcta valoración de la información, hacerse un listado de preguntas sobre los efectos, ya sean deseados o no, terapéuticos o antiterapéuticos, e interaccionar con los sujetos victimarios en particular. Habilidades concretas como la escucha activa, el respeto, la empatía, nociones de comunicación, complementan una formación multidisciplinar, que permite brindar una atención desde una perspectiva sociológica, jurídica y psicológica (González, 2019).

Además, uno de los principios fundamentales de la Justicia Terapéutica radica en la toma de decisiones con base en la evidencia científica, dicho principio se atribuye principalmente en resaltar la importancia de las contribuciones de otras ciencias, sus principios y técnicas para la atención interdisciplinaria en la Justicia Terapéutica (Morales Quintero & Aguilar Díaz, 2014).

A su vez, Valverde, Ayala, Pascua, & Fandiño (1989) añaden respecto al trabajo interdisciplinario que su metodología “implica una visión detallada, profunda y de totalidad de un problema; permitiendo así el avance científico, pero ahora con una visión más integral de la

realidad abordada” (p. 4). Dicha metodología permite comprender la importancia del fortalecimiento de la atención interdisciplinaria en los distintos procesos sociales.

La integración de una atención interdisciplinaria en el contexto de la justicia terapéutica surge como un elemento esencial para humanizar el sistema penal colombiano. Inspirada en la visión de Bruce Winick y David Wexler, la justicia terapéutica aboga por un cambio paradigmático, alejándose de un enfoque puramente punitivo para centrarse en la rehabilitación y la comprensión profunda de las causas subyacentes de la delincuencia. En este escenario, la atención interdisciplinaria se revela como una estrategia crucial para abordar la complejidad y la diversidad de los desafíos legales y sociales presentes en el sistema penal.

La teoría interdisciplinaria, según la perspectiva de Julie Thompson Klein, propone la sinergia de diversas disciplinas para abordar de manera más efectiva los problemas complejos. Aplicada al ámbito judicial, implica la colaboración activa entre profesionales como psicólogos, trabajadores sociales, abogados y expertos en salud mental. Esta colaboración no solo enriquece la comprensión de los casos desde múltiples perspectivas, sino que también permite la formulación de estrategias de intervención más completas y personalizadas.

La atención interdisciplinaria se posiciona como una herramienta integral para abordar las causas fundamentales de los comportamientos delictivos. Ann W. Burgess, criminóloga y psicóloga, destaca que comprender el crimen requiere una evaluación holística de los factores individuales, sociales y psicológicos involucrados. La atención interdisciplinaria, al fusionar estos enfoques, permite una intervención más informada y adaptada a las circunstancias específicas de cada caso.

Adicionalmente, la conexión entre la atención interdisciplinaria y la humanización de la justicia se alinea con los principios de la justicia restaurativa, donde se valora la participación activa de todas las partes afectadas en la resolución de conflictos. La atención interdisciplinaria

proporciona el marco necesario para este tipo de diálogo colaborativo, superando las restricciones de un enfoque legalista tradicional.

Finalmente, la implementación de la atención interdisciplinaria como estrategia en la justicia terapéutica no solo enriquece la comprensión y abordaje de los casos dentro del sistema penal colombiano, sino que también representa un avance significativo hacia la humanización de la justicia. Al integrar perspectivas diversas, se establece un enfoque más completo y eficaz que busca no solo castigar, sino rehabilitar y reintegrar a los individuos en conflicto con la ley de una manera que refleje valores de justicia y compasión.

### ***Debido proceso***

En palabras de Fix-Zamudio citado por Sánchez y Lizaola (2016) el debido proceso es el conjunto de condiciones y requisitos de carácter jurídico y procesal que son necesarios para poder afectar legalmente los derechos de los gobernados. (Ramírez, 2004) expone que conocido como un derecho fundamental de carácter instrumental, que brinda todas las garantías sustanciales y procesales a las personas y es constituido en su mayor expresión del derecho procesal

Por otra parte, Campbell (2003) plantea una analogía del debido proceso con una moneda, al afirmar que este tiene dos caras, argumentando que “una muestra que es general y aplicable a todos los casos en que se emplee como una forma de solución de conflictos y la otra referida al caso concreto en que el juez, en uso de su competencia, resuelve un proceso determinado” (p. 162).

A su vez, en conjunto con los argumentos anteriores, Llanos (2015) afirma que: “el debido proceso en la actuación administrativa debe pregonarse como el máximo principio fundante de toda la actividad pública, ya que este ejerce especial control sobre el principio de legalidad y de la observancia de los demás derechos fundamentales” (p. 91).

El debido proceso, además de ser un principio jurídico, figura representativamente como principio de la Justicia Terapéutica, ya que su objetivo resalta la humanización de los procesos judiciales, así como lo argumenta (Rescia, 2017) “El derecho al debido proceso busca confirmar la legalidad y correcta aplicación de las leyes dentro de un marco de respeto mínimo a la dignidad humana dentro de cualquier tipo de proceso” (p. 1296).

Así mismo, este principio figura como uno de los más importantes, su aplicación y respeto influye positivamente en los procesos judiciales y en el bienestar de los usuarios, por lo tanto, aplicar la Justicia Terapéutica implica ser conscientes y respetuosos con el debido proceso, la empatía y la escucha activa, para así lograr un aumento del impacto terapéutico y disminuir el antiterapéutico (González, 2019).

De acuerdo con lo anterior, (Morales Quintero & Aguilar Díaz, 2014) añaden que “la Justicia Terapéutica justamente vela por el bienestar de las personas, en el marco del respeto de sus derechos sin sacrificar el debido proceso, las garantías de las personas u otros valores legales y judiciales” (p.18)

A su vez, el derecho al debido proceso se encuentra contemplado bajo los siguientes principios: El derecho general a la Justicia, el derecho y principio general de igualdad, justicia pronta y cumplida, derecho a la legalidad, el debido proceso o el derecho a la defensa general, el debido derecho en materia penal y la reparación por error judicial (Rescia, 2017). Sin embargo, dichos principios no figuran como criterios únicos, ya que pueden ser modificados en caso de ser necesario.

La Corte Constitucional de Colombia contempla que:

el debido proceso comporta al menos los derechos (i) a la jurisdicción, que a su vez conlleva las garantías a un acceso igualitario de los jueces, a obtener decisiones

motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior y al cumplimiento de lo decidido en el fallo; (ii) al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la Ley; y (iii) el derecho a la defensa (Corte Constitucional de Colombia, C-163 de 2019).

Complementando lo anterior, según Ramírez (2004) el debido proceso está compuesto por aspectos tales como el derecho fundamental al juez director, exclusivo, natural o competente, independiente e imparcial, el derecho fundamental a la audiencia o a ser oído en un término razonable y en igualdad de condiciones con los demás participantes, el derecho fundamental a la forma previamente establecida en la ley procesal, y finalmente, el derecho fundamental a que el proceso procese exclusivamente pretensión procesal ajustada al derecho sustancial preexistente.

La consideración del debido proceso como estrategia de tratamiento en el marco de la justicia terapéutica emerge como un pilar fundamental para humanizar el sistema penal colombiano. Inspirada en las ideas de Bruce Winick y David Wexler, la justicia terapéutica propone un enfoque que va más allá de la mera aplicación de sanciones, priorizando la rehabilitación y la comprensión profunda de las causas subyacentes de la delincuencia. En este contexto, el debido proceso se convierte en una herramienta clave para garantizar que la intervención judicial respete los derechos fundamentales de los individuos involucrados.

La importancia del debido proceso ha sido destacada por juristas como Lon Fuller, quien argumenta que la justicia depende de procesos que respeten principios como la publicidad, la audiencia imparcial y la consistencia. En el contexto colombiano, donde la complejidad social y

económica puede contribuir a la delincuencia, el debido proceso se presenta como una salvaguarda esencial para proteger los derechos de los individuos y garantizar que las intervenciones judiciales sean equitativas y justas.

La relación entre el debido proceso y la humanización de la justicia radica en la necesidad de tratar a los individuos con dignidad y respeto, incluso cuando están siendo procesados por presuntas infracciones. Autores como Jeremy Waldron enfatizan que el debido proceso no es simplemente un conjunto de procedimientos legales, sino un compromiso fundamental con la justicia y la protección de los derechos individuales. En el contexto de la justicia terapéutica, donde se busca la rehabilitación, el debido proceso se convierte en un medio para tratar a los individuos con empatía y consideración, reconociendo su humanidad incluso en situaciones legales adversas.

Además, la relación entre el debido proceso y la humanización de la justicia se alinea con los principios de la justicia restaurativa, que busca reparar el daño causado y promover la reconciliación entre todas las partes afectadas. Howard Zehr, defensor de la justicia restaurativa, destaca la importancia de procesos participativos y respetuosos con los derechos individuales, lo que resuena con los principios del debido proceso.

En conclusión, la consideración del debido proceso como estrategia de tratamiento en la justicia terapéutica no solo garantiza la protección de los derechos fundamentales en el sistema penal colombiano, sino que también representa un paso fundamental hacia la humanización de la justicia. Al asegurar que las intervenciones judiciales sean equitativas, respetuosas y orientadas a la rehabilitación, se establece un marco que refleja los valores de una sociedad justa y compasiva.

***Elementos que la Fiscalía General de la Nación debe integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano.***

La integración de la empatía, la escucha activa, el bienestar laboral, la atención interdisciplinaria y el debido proceso en la justicia terapéutica del sistema penal colombiano no solo se orienta hacia la atención de las víctimas, sino que constituye un pilar fundamental para proporcionar un tratamiento humanizado y respetuoso a aquellos que, afectados y vulnerables, buscan justicia al denunciar la lesión de sus derechos y bienes jurídicamente tutelados.

La empatía y la escucha activa, aplicadas a las víctimas, se convierten en elementos cruciales para validar sus experiencias y necesidades emocionales. Este reconocimiento no solo aspira a evitar la revictimización, sino que también establece un diálogo más significativo, permitiendo a los profesionales judiciales comprender las complejidades individuales de cada situación. La empatía, en particular, se presenta como un vehículo para conectar con la experiencia de la víctima, reconociendo y validando sus emociones en el contexto del daño sufrido.

El bienestar laboral, aunque tradicionalmente asociado al personal judicial encargado de los infractores, asume una importancia crítica cuando se considera su impacto en la atención a las víctimas. Un entorno laboral saludable no solo facilita la empatía y la calidad del servicio a los denunciantes, sino que también asegura que el personal esté equipado para abordar las necesidades de las víctimas de manera sensible y efectiva.

La atención interdisciplinaria, al integrar diversas perspectivas profesionales, enriquece la comprensión de los casos desde la perspectiva de la víctima. La colaboración entre expertos en psicología, trabajo social y derecho permite un abordaje más completo y adaptado a las



circunstancias específicas de las víctimas, asegurando que su experiencia en el sistema judicial sea tratada con la sensibilidad y la atención que merece.

El debido proceso, al aplicarse a las víctimas, se convierte en un mecanismo para garantizar la equidad y el respeto a sus derechos fundamentales. Asegurar una participación activa y una información completa durante todo el proceso judicial no solo es un requisito legal, sino un compromiso con la dignidad y el bienestar de aquellos que han sufrido directamente las consecuencias de un delito.

En conclusión, la incorporación de estos principios de la justicia terapéutica busca proporcionar una atención más completa, empática y respetuosa a las víctimas que, al acudir al sistema penal para denunciar la lesión de sus derechos y bienes jurídicamente tutelados, encuentran un ambiente de apoyo y justicia que reconoce y respeta su vulnerabilidad y así, finalmente integrar un estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano.

## **Capítulo 6: METODOLOGÍA CUALITATIVA**

La metodología cualitativa, según Flick (2022), se centra en la comprensión profunda de fenómenos sociales y subjetivos, explorando las experiencias, percepciones y significados atribuidos por los participantes. Este enfoque permite capturar la riqueza y complejidad de las realidades humanas, algo esencial para el tipo de estudio realizado. En este capítulo se describen de manera detallada las etapas seguidas para el desarrollo de la investigación cualitativa, bajo una estructura lógica y organizada que abarca desde el diseño inicial hasta el análisis de resultados y hallazgos específicos.

El propósito principal de la metodología cualitativa en esta investigación es explorar, comprender y analizar las percepciones, experiencias y actitudes de los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación sobre la implementación de la justicia terapéutica y la atención humanizada en los procesos judiciales. A través de este enfoque, se busca captar la complejidad de las interacciones, actitudes y prácticas de los funcionarios, proporcionando un entendimiento profundo de los factores que influyen en la atención a las víctimas y en el bienestar de los trabajadores del sistema de justicia penal.

Este enfoque cualitativo permitirá descubrir cómo se experimentan e interpretan los procesos de empatía, escucha activa, atención interdisciplinaria, debido proceso y bienestar laboral, así como los retos y barreras que los funcionarios enfrentan en su práctica diaria. La metodología cualitativa será crucial para capturar no solo datos descriptivos, sino también la dimensión subjetiva de las experiencias de los funcionarios.

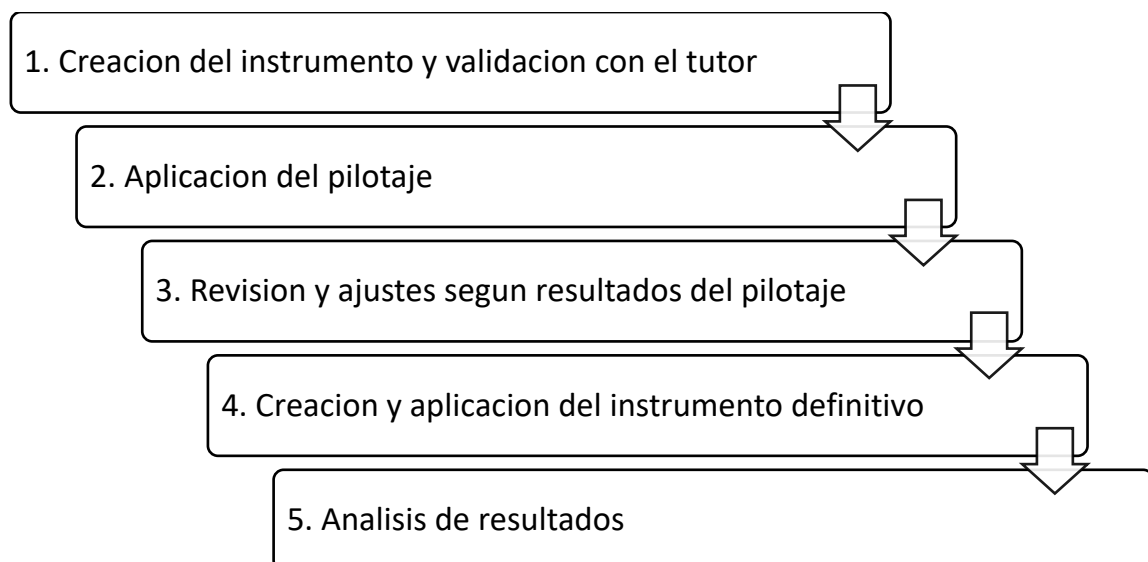
### **Ruta metodológica**

La ruta metodológica para el instrumento cualitativo ha sido diseñada para permitir la recolección y análisis de datos de manera rigurosa y sistemática, garantizando la fiabilidad y

validez de los resultados obtenidos. A través de entrevistas semiestructuradas, se exploraron las percepciones y experiencias de los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación respecto a la implementación de la justicia terapéutica y la atención humanizada. El análisis de los datos se realizará utilizando el software Atlas.TI, lo que permitirá identificar patrones y categorías clave para la interpretación de los resultados y la elaboración de conclusiones y recomendaciones significativas para la mejora del sistema judicial.

Figura 3

#### Orden descendente de la ruta metodológica a implementar



*Nota* La figura muestra de forma descendente los pasos a implementar para un adecuado desarrollo. Fuente: Creación propia.

#### Fases del Proceso Metodológico

1. **Recolección de Datos:** Se llevará a cabo mediante entrevistas semiestructuradas a los funcionarios seleccionados de las Seccionales de Cúcuta y Pamplona, para garantizar una muestra representativa del personal de la Fiscalía General de la Nación.

2.       Análisis de Datos: Una vez recogidos los datos, se utilizará el software Atlas.TI para realizar el análisis cualitativo. Las entrevistas serán transcritas y codificadas para identificar patrones, temas recurrentes y relaciones entre las variables definidas en el marco teórico.

3.       Interpretación de Resultados: Los resultados serán interpretados a partir de las categorías temáticas emergentes, y se identificarán los factores que facilitan o dificultan la implementación de la justicia terapéutica y la atención humanizada en el sistema penal de la Fiscalía.

La primera etapa consiste en el diseño de la investigación, donde se plantea el enfoque seleccionado que fue de tipo mixto y se describen los fundamentos teóricos y prácticos que guiarán el estudio. Seguidamente, se procede con la aplicación de un pilotaje, una fase fundamental para probar y ajustar los instrumentos de recolección de datos. En este proceso se realizaron dos pruebas: un primer pilotaje, cuyo propósito fue identificar posibles mejoras en los instrumentos, y una segunda que fue la aplicación definitiva, que permitió consolidar la versión final de los mismos.

A continuación, se detalla el instrumento utilizado para la recolección de información, junto con los criterios de muestreo que permitieron seleccionar a los participantes del estudio. Estas decisiones aseguran que la muestra sea representativa y que los resultados obtenidos reflejen de manera fidedigna las percepciones y experiencias de los sujetos.

Una vez recolectados los datos, se llevó a cabo el análisis de los resultados, el cual se realizó de manera exhaustiva para cada una de las preguntas de investigación. Este análisis incluye tanto una interpretación cualitativa de las respuestas como un análisis de frecuencia de palabras, herramienta que permitió identificar patrones recurrentes en los discursos de los participantes. Los resultados obtenidos no solo revelan las tendencias y temáticas más mencionadas, sino también los hallazgos clave que aportan a la comprensión de los fenómenos estudiados.

Esta estructura metodológica garantiza la coherencia del proceso investigativo y asegura que los hallazgos estén respaldados por una aplicación adecuada de técnicas de recolección y análisis cualitativo.

***Características de la población:***

- Funcionarios: funcionarios de la Fiscalía General de la Nación: policía judicial, fiscales, y personal asistencias, técnico y profesional.
- Para el pilotaje se contó con la participación de la unidad de Pamplona Norte de Santander para la fiscalía
- Expertos: académicos del área, jueces, asesores y directivos de la Fiscalía General de la Nación.

En el pilotaje participaron:

Sujeto 1: Coordinador Cuerpo Técnico de Investigación seccional Pamplona

Sujeto 2: Coordinador de policía judicial para la Jurisdicción Especial para la Paz JEP en Norte de Santander

Sujeto 3: Juez de la república en asuntos penales, abogado penalista, académico de gran trayectoria

Sujeto 4: Abogada litigante, docente del área penal de diversas universidades en pregrado y posgrado, CEO de una de las firmas más prestigiosas en abogacía en Cúcuta NdS.

Sujeto 5: Investigadora CTI experta en entrevistas forense de la unidad CAIVAS y jefe inmediata de las prácticas en el área de psicología en la Fiscalía General de la Nación seccional Cúcuta

La característica principal de esta población es su experiencia en el sistema de justicia penal, su interacción directa con víctimas, acusados, y el resto de los actores del proceso judicial. Además,

tienen una formación profesional diversa, lo que puede influir en su visión y enfoque de los temas de justicia terapéutica y atención humanizada.

### **Técnica**

La técnica utilizada será entrevista semiestructurada que permitan a los funcionarios y expertos compartir sus opiniones, experiencias y percepciones de manera libre, pero dentro de los temas clave definidos por el marco teórico. Las entrevistas semiestructuradas son particularmente útiles en estudios cualitativos, ya que permiten explorar en profundidad los puntos de vista del entrevistado sin restringir demasiado las respuestas.

Las entrevistas semiestructuradas se realizarán en encuentros programados con cita previa, permitiendo crear un ambiente de confianza donde los participantes se sientan cómodos para compartir sus experiencias y perspectivas sobre la atención humanizada y la justicia terapéutica.

El software Atlas.TI será utilizado para realizar el análisis de contenido, facilitando la organización de los datos cualitativos, la codificación de categorías temáticas, y la interpretación de los patrones y relaciones emergentes.

### **Comprobación cualitativa: pilotaje**

En el marco de una investigación cualitativa, el pilotaje se erige como una fase preliminar de vital importancia para la validación y ajuste de los instrumentos de recolección de datos. Este proceso, tal como lo definen Hernández, Fernández & Baptista (2021), consiste en una prueba inicial cuyo propósito es identificar posibles inconsistencias, ambigüedades o dificultades en la formulación de los instrumentos, permitiendo así su refinamiento antes de la implementación definitiva en el estudio principal. En investigaciones cualitativas de alta complejidad, el pilotaje adquiere un valor esencial al garantizar que los instrumentos sean no solo comprensibles, sino también eficaces para captar las experiencias, percepciones y significados profundos de los

participantes, asegurando así que los datos recolectados sean pertinentes y alineados con los objetivos investigativos. Este procedimiento, además, ofrece una oportunidad para evaluar la viabilidad práctica del diseño metodológico propuesto, ajustando tanto los tiempos como los recursos necesarios para la ejecución exitosa de la investigación.

### ***Definición del instrumento***

Atendiendo el tipo de población, las características y posibilidades de esta, se elige instrumento la entrevista semiestructurada. La entrevista: mixta o semiestructurada es aquella en donde el entrevistador despliega logra exponer una estrategia combinada, alternando preguntas estructuradas y con preguntas espontáneas. (Díaz-Bravo, 2013) expone que este tipo de entrevista representa un elemento más completo ya que, “mientras que la parte preparada permite comparar entre los diferentes candidatos, la parte libre permite profundizar en las características específicas del candidato.” Por ello, permite una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de información.

### ***Población***

La población, según Sampieri (2020), se define como el conjunto total de individuos u objetos con características comunes que son de interés para una investigación. En este estudio, la población está compuesta por expertos disciplinares y funcionarios que operan dentro de la Fiscalía General de la Nación, quienes tienen relación directa con los procesos de acceso a la justicia, tratamiento a los usuarios y los principios que buscan humanizar estos procedimientos.

La relación de la población con la muestra se establece a través de la selección de un grupo representativo de estos profesionales, quienes serán los encargados de proporcionar datos clave mediante la encuesta diseñada. La participación de estos funcionarios, quienes se encuentran en áreas clave de la administración de justicia, es fundamental para comprender los

desafíos actuales y posibles soluciones relacionadas con la implementación de la justicia terapéutica en el contexto del sistema penal colombiano.

El diseño de la encuesta se ha estructurado específicamente para capturar la perspectiva de estos expertos, asegurando que los resultados reflejen no solo su experiencia, sino también sus propuestas en torno a la humanización del sistema judicial.

**Cuadro de variables a estudiar: variable- participante**

Tabla 8

**Variables para estudiar y participantes**

Variables independientes	
Variable	Entrevistado o participante
<p>✓ Empatía:</p> <p>Se refiere a la capacidad de los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación para reconocer y comprender las emociones, necesidades y experiencias de loa usuarios. La empatía es esencial para promover una atención humanizada que mitigue la revictimización y genere confianza en el acceso a la justicia.</p>	<p>Expertos: profesionales con un conocimiento profundo y especializado en áreas clave relacionadas con el acceso a la justicia y la humanización de los procesos judiciales, específicamente en el contexto de la Fiscalía General de la Nación. Estos expertos cumplen con criterios específicos que garantizan la pertinencia y profundidad de sus aportes durante las entrevistas. Deben contar con una formación académica avanzada en disciplinas afines, tales como derecho penal, psicología forense, trabajo social, criminología o ciencias jurídicas y que hayan trabajado directamente en instituciones judiciales o académicas, o que hayan ejercido funciones en el ámbito de la investigación, asesoramiento o toma de decisiones en políticas relacionadas con el sistema penal,</p>
<p>✓ Escucha Activa:</p> <p>Es la habilidad de los funcionarios para escuchar de manera atenta y comprensiva a los usuarios, reconociendo sus inquietudes y necesidades sin interrupciones, y</p>	



---

brindando respuestas oportunas. La escucha activa en este contexto es fundamental para garantizar que las víctimas se sientan comprendidas y acompañadas en su proceso judicial. acceso a la justicia, o humanización de los procesos judiciales.

✓ Atención Interdisciplinar:

Implica la colaboración coordinada entre profesionales de diferentes áreas (como derecho, psicología, trabajo social y criminología) dentro de la Fiscalía General de la Nación para ofrecer una atención integral a los usuarios. Este enfoque interdisciplinar busca abordar de manera holística las necesidades tanto legales como emocionales y sociales de las víctimas.

✓ Debido Proceso:

Hace referencia a la garantía de que todos los usuarios del sistema penal colombiano reciban un tratamiento justo, transparente y conforme a las normativas legales vigentes. En este contexto, el debido proceso es esencial para la confianza ciudadana en el sistema judicial y para la protección de los derechos de las víctimas.

✓ Bienestar Laboral:

Se refiere a las condiciones físicas, emocionales y sociales que experimentan los funcionarios de la Fiscalía General de

---

---

la Nación en su ambiente de trabajo. El bienestar laboral es crucial, ya que un entorno saludable y equilibrado permite a los funcionarios ofrecer un servicio más eficiente y humanizado, lo que repercute directamente en la calidad de la atención a las víctimas.

---

---

#### **Variables dependientes**

---

Atención humanizada: Se refiere a un enfoque integral en el que los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación tratan a los usuarios del sistema penal, especialmente a las víctimas, con dignidad, respeto y comprensión. La atención humanizada implica reconocer a cada persona en su individualidad, no solo como parte de un proceso judicial, sino también como seres humanos con emociones y vulnerabilidades. En este contexto, la atención humanizada busca minimizar la revictimización, promoviendo una interacción que considere los aspectos emocionales y psicológicos de quienes acuden a la justicia, contribuyendo a un trato más empático y eficiente.

Expertos: profesionales con un conocimiento profundo y especializado en áreas clave relacionadas con el acceso a la justicia y la humanización de los procesos judiciales, específicamente en el contexto de la Fiscalía General de la Nación. Estos expertos cumplen con criterios específicos que garantizan la pertinencia y profundidad de sus aportes durante las entrevistas. Deben contar con una formación académica avanzada en disciplinas afines, tales como derecho penal, psicología forense, trabajo social, criminología o ciencias jurídicas y que hayan trabajado directamente en instituciones judiciales o académicas, o que hayan ejercido funciones en el ámbito de la investigación, asesoramiento a víctimas, la administración y el acceso a la justicia, y la humanización de los procesos judiciales.

---

*Nota.* Tabla de resumen sobre las variables y participantes en las técnicas de recolección de datos a implementar. Elaboración propia.

### ***Diseño del instrumento***

La creación del instrumento de pilotaje cualitativo fue un proceso meticuloso que consistió en varias fases interrelacionadas. En primer lugar, se definieron las variables clave que servirían como base para el instrumento. Siguiendo los principios fundamentales de la justicia terapéutica (Wexler D. , 2014) y (Arce, Fariña, & Novo, 2005) se seleccionaron las variables y con ellas las preguntas para la estructura.

Una vez diseñada la primera versión del instrumento, se sometió a revisión y valoración de expertos con el objetivo de asegurar que el instrumento fuera relevante y riguroso tanto desde el punto de vista académico como práctico. Los expertos proporcionaron valiosos comentarios, que permitieron realizar ajustes en las preguntas y categorías de análisis, con el fin de abarcar de manera más integral los aspectos humanos e institucionales del proceso de atención

La versión final del instrumento incluyó una serie de preguntas abiertas, orientadas a recoger las percepciones de los funcionarios de la Fiscalía sobre los aspectos clave definidos anteriormente. Además, se incorporaron dimensiones de evaluación que permitieron medir la relación entre la victimización secundaria y la efectividad de la justicia terapéutica aplicada.

### **Aplicación del Pilotaje**

El instrumento de pilotaje fue aplicado con personal experto en áreas directamente vinculadas con la administración de la justicia penal y parte de los resultados arrojados determinaron la necesidad de crear instrumento diferenciados para:

Funcionarios expertos: personal vinculado a la FGN

Expertos disciplinares: personal capacitado pero no vinculado a la FGN

El pilotaje permitió verificar la validez de la mayoría de las preguntas, y la necesidad de crear una entrevista para funcionarios en atención a las condiciones particulares del entorno laboral que se exponían desde la visión de los expertos podría afectar la relación de los funcionarios con los usuarios como una dinámica esencial en el proceso de humanización.

Los resultados del pilotaje revelaron que, además de las variables inicialmente planteadas, el bienestar laboral de los operadores judiciales tenía una influencia significativa en la eficacia de la justicia terapéutica. Este hallazgo sugirió que, para implementar con éxito un enfoque de justicia terapéutica en los procesos judiciales, es necesario no solo capacitar a los funcionarios y promover habilidades como la empatía y la escucha activa, sino también mejorar las condiciones laborales y psicológicas de estos profesionales (Maslach & Leiter, 2016).

En conclusión, el análisis del pilotaje proporcionó valiosa información que permitió ajustar la concepción inicial de la investigación y contribuir al desarrollo de un modelo de justicia terapéutica más integral, que no solo se centre en la atención de las víctimas, sino también en el bienestar de los profesionales encargados de administrar la justicia.

La aplicación del de la prueba definitiva fue cuidadosamente diseñada para garantizar la validez y confiabilidad de los datos. Las entrevistas fueron transcritas y las transcripciones cargadas en el software Atlas.Ti para su posterior análisis cualitativo. Este software facilitó la organización de los datos en códigos y categorías, permitiendo un análisis exhaustivo y sistemático de los datos recolectados.

### **Análisis e Interpretación Cualitativa**

Una vez que los datos fueron recolectados, el análisis cualitativo se llevó a cabo utilizando Atlas.Ti, lo que permitió realizar una codificación abierta, axial y selectiva (Strauss & Corbin,

1998) para identificar temas recurrentes y relaciones entre las variables previamente planteadas. A través de este proceso, se descubrieron patrones emergentes que ofrecieron una comprensión más profunda de los aspectos relacionados con la justicia terapéutica aplicada en la Fiscalía.

Los resultados obtenidos del análisis cualitativo indicaron que, aunque las variables originales, como la empatía, la escucha activa y la atención interdisciplinar, fueron fundamentales para el éxito del modelo de justicia terapéutica, también emergió la necesidad de incorporar el bienestar laboral de los fiscales como una variable crítica en la implementación de la justicia terapéutica. La sobrecarga de trabajo, el estrés y la falta de recursos en las instituciones se revelaron como factores que impactaban negativamente tanto en el desempeño de los funcionarios como en la calidad de la atención ofrecida a las víctimas.

### **Aplicación Definitiva del Instrumento**

El proceso de recolección de datos cualitativos incluyó entrevistas semiestructuradas realizadas con expertos vinculados al sistema penal, expertos disciplinares y funcionarios expertos de la FGN quienes contaban con una trayectoria destacada en el ámbito de la administración de la justicia. Estas entrevistas fueron organizadas de manera sistemática, a través de encuentros programados con citas previas gestionadas por la investigadora. La coordinación de estos encuentros fue clave, ya que permitió a los expertos reservar tiempo en sus agendas, lo que a su vez facilitó el desarrollo de conversaciones productivas y significativas.

Los expertos entrevistados fueron seleccionados debido a su vasta experiencia en el sistema penal, su conocimiento de los procedimientos judiciales y su capacidad para reflexionar sobre las prácticas institucionales desde una perspectiva crítica y constructiva. Estos profesionales incluyeron fiscales, defensores públicos, psicólogos forenses y otros actores clave

del sistema de justicia, cuya labor está directamente vinculada a la atención de los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.

Durante estas entrevistas, se profundizó en la identificación de los elementos fundamentales de la atención humanizada dentro de los procesos de la Fiscalía. Se exploraron las diversas dimensiones que componen una atención centrada en el bienestar de las víctimas y los involucrados en el sistema penal, haciendo especial énfasis en cómo las prácticas de justicia terapéutica pueden integrarse de manera efectiva en los procedimientos legales.

Los expertos compartieron valiosas percepciones sobre la importancia de aspectos como la empatía, la escucha activa, la atención interdisciplinaria y el respeto al debido proceso. Asimismo, discutieron los retos y obstáculos que enfrentan las instituciones en la implementación de una atención verdaderamente humanizada, como las limitaciones de recursos, la carga laboral y las presiones externas que afectan la calidad de la atención brindada. Los participantes también resaltaron la necesidad de capacitar a los funcionarios del sistema de justicia en competencias emocionales y sociales, con el fin de mejorar la calidad de las interacciones con los usuarios del sistema.

Dichas entrevistas permitieron obtener una visión profunda y detallada de los elementos clave que definen la atención humanizada dentro del contexto de la Fiscalía General de la Nación. Gracias a la gestión de los encuentros con estos expertos, fue posible obtener información relevante que contribuyó significativamente a la comprensión de cómo los principios de la justicia terapéutica pueden ser aplicados para mejorar la calidad de la atención jurídica y emocional en los procesos penales.

El análisis de las respuestas indicó que la mayoría de los funcionarios consideran que la atención humanizada es fundamental para el buen desempeño de su labor, y muchos se reconocen como empáticos. Sin embargo, algunos respondieron que la normalización de ciertas

vivencias por parte de los usuarios ha hecho que la empatía se convierta en algo rutinario. Aunque los funcionarios afirmaron tener buenas intenciones de ofrecer una atención humanizada, algunos indicaron que las circunstancias laborales a veces limitan su capacidad de hacerlo de manera consistente.

Tabla 9

**Variables correspondientes a los Ítems para entrevista a expertos.**

Variable	Ítem	Palabras relacionadas
Atención humanizada	1. ¿Desde su experiencia, qué concepto le daría a la humanización desde el contexto jurídico?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Trato digno</li> <li>· Reconocimiento de sensibilidad</li> <li>· Entendimiento</li> <li>· Comprensión</li> <li>· Reconocimiento de lo humano</li> </ul>
	2. Desde su percepción, ¿a quién cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inter- institucionalidad</li> <li>· A todos los entes encargados de atender víctimas</li> <li>· Fiscalía, rama judicial, ministerio público.</li> <li>· sociedad en general.</li> </ul>
	3. ¿Qué podría hacer la FGN para orientar mejor a sus funcionarios en el proceso de mitigación de la victimización?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elegir mejores perfiles</li> <li>· Implementar más estrategias</li> <li>· Reconocer la necesidad</li> <li>· Contratar más personal</li> <li>· Trabajar en el bienestar laboral</li> <li>· Hacer mejor seguimiento de los procesos orientados.</li> </ul>
	4. La justicia terapéutica hace referencia al efecto terapéutico o antiterapéutico que el acceso a la justicia puede generar para el usuario, desde su experiencia ¿Cómo cree que sería posible generar estos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reconociendo la posibilidad</li> <li>· Cambiando las estrategias</li> <li>· Incluyendo personal</li> <li>· Minimizando la carga laboral</li> <li>· Dando importancia a la consecuencia emocional</li> <li>· Trabajando en el bienestar de los empleados</li> </ul>

	efectos en el contexto de la FGN?	
Habilidades	5. Desde su visión como experto, cuáles son las habilidades en que los funcionarios deberían estar formados para aplicar una atención bajo los principios de la justicia terapéutica	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Organización</li> <li>· Responsabilidad</li> <li>· Eficiencia</li> <li>· Empatía</li> <li>· Escucha</li> <li>· Reconocimiento</li> <li>· Asertividad</li> </ul>
	6. Qué permitiría que logre concretarse en la realidad lo socializado en los procesos de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Personal calificado</li> <li>· Recursos</li> <li>· Disponibilidad del personal</li> <li>· Demanda de trabajo</li> <li>· Disponibilidad de tiempo</li> </ul>
Empatía y escucha activa	7. Como describe a la empatía como elemento de la humanización	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Como un elemento fundamental</li> <li>· Capacidad de entender y comprender al otro.</li> <li>· Vital</li> <li>· Necesario</li> <li>· Complejo de cumplir</li> <li>· Platónico</li> </ul>
	8. De existir el escenario, Cuáles serían los efectos de una atención bajo los principios de una escucha activa en los procesos ante la fiscalía general de la Nación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eficiencia</li> <li>· Bienestar Para El Usuario</li> <li>· Mitigación De Victimización</li> <li>· Acceso A La Justicia</li> <li>· Dignidad</li> <li>· Mejor Percepción</li> </ul>
Atención interdisciplinar	9. ¿Qué opina sobre la posibilidad de brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la FGN?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es difícil</li> <li>· Necesario, pero poco aplicable</li> <li>· No es posible desde los recursos</li> </ul>



		· indispensable
	10. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?	· Abogados, psicólogos y trabajadores sociales.
Debido proceso	11. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serían eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mayor cantidad de personal</li> <li>· Un filtro adecuado de los procesos</li> <li>· El uso de métodos alternos</li> </ul>
Bienestar	12. Desde su rol, que necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Deben cuidarse a los colaboradores</li> <li>· Mejorar los espacios de bienestar laboral</li> <li>· Disminuir la carga o contratar más personal.</li> </ul>

Nota. Cuadro de relación entre variables, ítems y palabras asociadas a lo evaluado. Elaboración propia.

#### Ítems para pilotaje de entrevistas a funcionarios expertos

Variable	Ítem	Observaciones y ajustes
Atención humanizada	1. ¿Desde su experiencia, qué concepto le daría a la humanización desde el contexto jurídico?	En general, entre expertos del área jurídica es difícil hacer una asociación, se requiere establecer una pregunta más concreta Se delimita así:
		<b>¿Qué concepto le daría a la humanización del servicio desde el contexto jurídico?</b>
	2. Desde su percepción, ¿a quién cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?	Aquí se advirtió que, por las dificultades conceptuales, limitan a su vez la determinación de los actores encargados.

Se excluye la pregunta.

	3. ¿Qué podría hacer la FGN para orientar mejor a sus funcionarios en el proceso de mitigación de la victimización?	No hay una delimitación conceptual de la victimización, asocian de mejor manera el concepto de revictimización  <b>¿Qué podría hacer la FGN para minimizar la revictimización de los usuarios?</b>
	4. La justicia terapéutica hace referencia al efecto terapéutico o antiterapéutico que el acceso a la justicia puede generar para el usuario, desde su experiencia ¿Cómo cree que sería posible generar estos efectos en el contexto de la FGN?	No hay una adecuada asociación con el termino de efecto terapéutico y antiterapéutico. Se reformula:  <b>¿Cómo cree que podrían generarse efectos emocionalmente positivos en los usuarios de la FGN?</b>
	5. Desde su visión como experto, cuáles son las habilidades en que los funcionarios deberían estar formados para aplicar una atención bajo los principios de la justicia terapéutica	No hay mucho contexto sobre la justicia terapéutica, pese a reconocerse en el campo de la atención a usuarios, se reformula:  <b>¿Qué habilidades considera indispensables para generar consecuencias emocionalmente positivas en los usuarios de la FGN?</b>
Habilidades	6. Qué permitiría que logre concretarse en la realidad lo socializado en los procesos de capacitación	Esta pregunta carece de bases. Se incluye:  <b>¿Ha recibido capacitaciones sobre atención humanizada, acción sin daño o victimización secundaria?</b>  La pregunta es cerrada, pero es vital para luego si indagar sobre:  <b>¿Cuáles considera son las claves para que ese tipo de socializaciones sean eficientes en la realidad de la atención?</b>

Empatía y escucha activa	7. Como describe a la empatía como elemento de la humanización	Esta es una pregunta que genera confusión, se ajusta así:  <b>¿Cómo describe usted una atención basada en la empatía a los usuarios? ¿Qué efecto puede producir?</b>
	8. De existir el escenario, Cuáles serían los efectos de una atención bajo los principios de una escucha activa en los procesos ante la fiscalía general de la Nación.	<b>¿Cómo describe usted una atención basada en la escucha activa a los usuarios? ¿Qué efecto puede producir?</b>
	Se incluye:	<b>¿Cuáles son las limitaciones para tratar a los usuarios desde la empatía y la escucha activa?</b>
Atención interdisciplinar	9. ¿Qué opina sobre la posibilidad de brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la FGN?	Se eliminan de la entrevista a funcionarios expertos y se deja solo para expertos disciplinares
	10. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?	Se eliminan de la entrevista a funcionarios expertos y se deja solo para expertos disciplinares
Debido proceso	11. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serian eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?	Es entendible, se deja como inicialmente se diseñó  <b>¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serian eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?</b>
Bienestar	12. Desde su rol, ¿qué necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios?	Es entendible, se deja como inicialmente se diseñó  <b>¿qué necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios?</b>

*Nota:* Variables correspondientes a los Ítems direccionados a entrevista para expertos funcionarios con sus respectivas observaciones. Elaboración propia

### 3.2.3.1 Preguntas definitivas entrevista dirigida a funcionarios expertos:

Tabla 11

#### Categorización de preguntas

PREGUNTA	CATEGORÍA
1. ¿Qué concepto le daría a la humanización del servicio desde el contexto jurídico?	HUMANIZACIÓN
2. ¿Qué podría hacer la FGN para minimizar la revictimización de los usuarios?	HUMANIZACIÓN
3. ¿Cómo cree que podrían generarse efectos emocionalmente positivos en los usuarios de la FGN?	JUSTICIA TERAPÉUTICA
4. ¿Qué habilidades considera indispensables para generar consecuencias emocionalmente positivas en los usuarios de la FGN?	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS
5. ¿Ha recibido capacitaciones sobre atención humanizada, acción sin daño o victimización secundaria?	HUMANIZACIÓN
6. ¿Cuáles considera son las claves para que ese tipo de socializaciones sean eficientes en la realidad de la atención?	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS
7. ¿Cómo describe usted una atención basada en la empatía a los usuarios?	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS: EMPATÍA
8. ¿Qué efecto puede producir?	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS: EMPATÍA
9. ¿Cómo describe usted una atención basada en la escucha activa a los usuarios?	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS: ESCUCHA ACTIVA
10. ¿Qué efecto puede producir?	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS: ESCUCHA ACTIVA
11. ¿Cuáles son las limitaciones para tratar a los usuarios desde la empatía y la escucha activa?	JUSTICIA TERAPÉUTICA-
12. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serian eficaces para mejorar el acceso a la justicia, respecto su celeridad?	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS: DEBIDO PROCESO

13. ¿Qué necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios?	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS: BIENESTAR LABORAL
14. De qué manera describe la relación entre el bienestar laboral y la atención a los usuarios	JUSTICIA TERAPÉUTICA- PRINCIPIOS: BIENESTAR LABORAL

Nota: Categoría de cada pregunta a implementar. Elaboración propia

### ***Entrevista de pilotaje expertos disciplinares:***

Atendiendo la revisión de los pilotajes se observa la necesidad de diseñar una entrevista dirigida a expertos disciplinares.

“Propósito: Comprobar los elementos que la Fiscalía General de la Nación debe integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano.

Muestra del pilotaje: 5 psicólogos trabajadores del área de atención a víctimas y usuarios de servicios jurídicos.

Tabla 12

### **Variables correspondientes a los Ítems para entrevista a expertos disciplinares**

Variable	Ítem	Palabras relacionadas
Atención humanizada	1. ¿Desde su experiencia, como define “la humanización del servicio jurídico”?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Trato digno</li> <li>· Reconocimiento de sensibilidad</li> <li>· Entendimiento</li> <li>· Comprensión</li> <li>· Reconocimiento de lo humano</li> </ul>
	2. Desde su percepción, ¿a quién cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inter- institucionalidad</li> <li>· A todos los entes encargados de atender víctimas</li> <li>· Fiscalía, rama judicial, ministerio público.</li> <li>· <u>sociedad en general.</u></li> </ul>

	3. ¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elegir mejores perfiles</li> <li>· Implementar más estrategias</li> <li>· Reconocer la necesidad</li> <li>· Contratar más personal</li> <li>· <u>Trabajar en el bienestar laboral</u></li> <li>· Hacer mejor seguimiento de los procesos orientados.</li> <li>· Reconociendo la posibilidad</li> <li>· Cambiando las estrategias</li> <li>· <u>Incluyendo personal</u></li> <li>· <u>Minimizando la carga laboral</u></li> <li>· <u>Dando importancia a la consecuencia emocional</u></li> <li>· <u>Trabajando en el bienestar de los empleados</u></li> </ul>
	4. ¿Cuáles deberían ser los elementos fundamentales para lograr un efecto terapéutico en los usuarios de la FGN?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Las habilidades de los funcionarios</li> <li>· <u>El bienestar</u></li> <li>· Carga laboral</li> <li>· Reconocimiento institucional</li> </ul>
Habilidades	5. Cuales cree usted son las razones por las que ha sido difícil avanzar en torno a la humanización del servicio jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Personal calificado</li> <li>· Recursos</li> <li>· Disponibilidad del personal</li> <li>· Demanda de trabajo</li> <li>· <u>Disponibilidad de tiempo</u></li> </ul>
	6. Qué permitiría que logre concretarse en la realidad lo socializado en los procesos de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Organización</li> <li>· Responsabilidad</li> <li>· Eficiencia</li> <li>· Empatía</li> <li>· Escucha</li> <li>· <u>Reconocimiento</u></li> <li>· Asertividad</li> </ul>
Empatía y escucha activa	7. Como describe a la empatía como elemento de la humanización	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>Como un elemento fundamental</u></li> <li>· Capacidad de entender y comprender al otro.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Vital</li> <li>· Necesario</li> <li>· <u>Complejo de cumplir</u></li> <li>· <u>Platónico</u></li> <li>· Importante pero no indispensable</li> </ul>
	8. De existir el escenario, Cuáles serían los efectos de una atención bajo los principios de una escucha activa en los procesos ante la fiscalía general de la Nación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eficiencia</li> <li>· Bienestar para el usuario</li> <li>· mitigación de victimización</li> <li>· acceso a la justicia</li> <li>· dignidad</li> <li>· <u>mejor percepción</u></li> </ul>
Atención interdisciplinar	9. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Abogados</li> <li>· Psicólogos</li> <li>· Trabajadores Sociales.</li> </ul>
Debido proceso	10. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serian eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mayor cantidad de personal</li> <li>· Un filtro adecuado de los procesos</li> <li>· El uso de métodos alternos</li> </ul>
Bienestar	11. Desde su rol, que necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>Deben cuidarse a los colaboradores</u></li> <li>· Mejorar los espacios de bienestar laboral</li> <li>· Disminuir la carga o contratar más personal.</li> </ul>

*Nota.* Cuadro de relación entre variables, ítems y palabras asociadas a lo evaluado. Elaboración propia. \*ítems subrayados determinados como nuevos en las palabras que surgieron del pilotaje.

Tabla 13

### Resultados del pilotaje

Variable	Ítem	Observaciones y ajustes
----------	------	-------------------------

Atención humanizada	1. ¿Desde su experiencia, como define “la humanización del servicio jurídico”?	se confunde concepto y diagnóstico. Se ajusta:  <b>¿Desde su experiencia, qué concepto le da a la “humanización del servicio jurídico”?</b>
	1. Desde su percepción, ¿a quién cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?	Se ajusta incluyendo la palabra “instituciones”  <b>Desde su percepción, ¿a qué instituciones cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?</b>
	2. ¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?	la pregunta 3 y 4 se hacía repetitiva. Se deja únicamente:  <b>¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?</b>
	3. ¿Cuáles deberían ser los elementos fundamentales para lograr un efecto terapéutico en los usuarios de la FGN?	la pregunta 3 y 4 se hacía repetitiva. Se deja únicamente:  <b>¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?</b>
Habilidades	4. Cuales cree usted son las razones por las que ha sido difícil avanzar en torno a la humanización del servicio jurídico.	Es confusa se ajusta:  <b>Desde su percepción, ¿Cuáles son las dificultades en el proceso de humanización del servicio jurídico?</b>
	5. Qué permitiría que logre concretarse en la realidad lo socializado en los procesos de capacitación	Entrega una respuesta muy cerrada.  <b>En su experiencia, ¿qué estrategia usaría para avanzar hacia una adecuada ruta humanizadora en el contexto jurídico?</b>
Atención interdisciplinar	6. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?	Es clara  <b>¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?</b>
Debido proceso	7. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serian eficaces para	Es confusa se ajusta:



		mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?	<b>¿Qué herramientas podrían permitir celeridad en el acceso a la justicia?</b>
Bienestar	8.	Desde su rol, que necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios.	Las respuestas no apuntan a lo que se busca. <b>¿Cómo describe la relación entre el bienestar laboral de los funcionarios y su atención a los usuarios?</b>

*Nota:* Variables correspondientes a los ítems direccionados a entrevista para expertos funcionarios con sus respectivas observaciones. Elaboración propia

#### **3.2.4.1 Cuestionario definitivo entrevista dirigida a expertos disciplinares**

Las entrevistas con los expertos fueron un componente crucial de la investigación, ya que permitieron obtener información detallada y perspectivas valiosas sobre la aplicación de la justicia terapéutica y la atención humanizada dentro de los procesos judiciales de la Fiscalía General de la Nación. El primer paso para llevar a cabo las entrevistas fue identificar a los expertos clave en el ámbito de la justicia penal, en particular aquellos con experiencia y conocimiento en la implementación de prácticas que de alguna manera estuvieran cercanas a la aplicación propia de la justicia terapéutica y atención humanizada. Los expertos seleccionados fueron funcionarios de alto nivel de la Fiscalía General de la Nación, como fiscales, policías judiciales, y profesionales especializados en el tratamiento de víctimas y en la aplicación de principios de justicia restaurativa.

Para establecer contacto con estos expertos, se realizó una investigación preliminar sobre sus roles y experiencia dentro de la Fiscalía, aprovechando redes profesionales, recomendaciones de colegas dentro del sistema judicial, y registros públicos disponibles sobre los perfiles de los funcionarios. Además, se contactó a través de correo electrónico y llamadas

telefónicas para explicar el propósito de la investigación, el valor de su participación y la importancia de su conocimiento especializado.

Una vez identificados los expertos adecuados, el siguiente paso fue coordinar las citas previas para las entrevistas. Dado el alto nivel de responsabilidad de los funcionarios y la exigencia de sus agendas, se requirió un proceso de gestión cuidadosa y flexible para poder encontrar espacios disponibles en sus calendarios. Para establecer vínculos formales y obtener su colaboración, se envió una invitación formal, detallando el objetivo de la investigación, el contexto de la justicia terapéutica en la Fiscalía General de la Nación, y la naturaleza de las entrevistas. En estas comunicaciones se destacó que las entrevistas serían confidenciales y que la participación de los expertos sería voluntaria. También se incluyó información sobre el tiempo estimado para las entrevistas, que fueron citas programadas de aproximadamente una hora, para que los expertos pudieran planificar su participación sin afectar sus responsabilidades diarias.

Una vez que los expertos aceptaron participar, se establecieron los encuentros de manera puntual y respetuosa con la finalidad de garantizar que los tiempos y necesidades de los expertos fueran atendidos adecuadamente. En muchos casos, se ofreció la posibilidad de realizar las entrevistas de manera presencial en sus oficinas o, cuando fue necesario, se optó por entrevistas virtuales a través de plataformas de videoconferencia.

Durante las entrevistas, la estudiante de doctorado se centró en crear un ambiente de confianza y respeto, asegurando que los expertos se sintieran cómodos al compartir sus experiencias y puntos de vista. Las entrevistas fueron semiestructuradas, lo que permitió un enfoque flexible, en el que las preguntas predefinidas sirvieron como guía, pero también se permitió a los entrevistados desarrollar sus respuestas de forma más abierta, permitiendo que emergieran perspectivas y reflexiones no anticipadas.

Tabla 14

**Preguntas y categorías de entrevista dirigida a expertos disciplinares**

Pregunta	Categoría
¿Desde su experiencia, qué concepto le da a la “humanización del servicio jurídico”?	HUMANIZACIÓN
Desde su percepción, ¿a qué instituciones cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?	HUMANIZACIÓN-ACTORES
¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?	HUMANIZACIÓN- PRINCIPIOS
Desde su percepción, ¿Cuáles son las dificultades en el proceso de humanización del servicio jurídico?	HUMANIZACIÓN-DIFICULTADES
En su experiencia, ¿qué estrategia usaría para avanzar hacia una adecuada ruta humanizadora en el contexto jurídico?	HUMANIZACIÓN-HERRAMIENTAS
¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?	HUMANIZACIÓN-FUNCIONARIOS
¿Qué herramientas podrían permitir celeridad en el acceso a la justicia?	HUMANIZACIÓN-PRINCIPIOS
¿Cómo describe la relación entre el bienestar laboral de los funcionarios y su atención a los usuarios?	HUMANIZACIÓN-BIENESTAR LABORAL

Nota: Categoría de cada pregunta a implementar. Elaboración propia

Durante la implementación del proceso se usaron como referentes los pasos descritos anteriormente, para el momento de la creación, se mantuvo como referencia la revisión de antecedentes teóricos realizado para el establecimiento de las categorías y líneas de asociación narrativa.

Sobre la aplicación del pilotaje, es importante mencionar que inicialmente se había proyectado una entrevista dirigida a expertos en donde se incluían expertos funcionarios, sin embargo, el pilotaje cuantitativo y cualitativo permitió reconocer la necesidad de diseñar una entrevista para expertos funcionarios y otra para expertos disciplinares con el fin de delimitar los objetivos propuestos.

Características de la muestra de expertos para aplicación de la prueba definitiva.

De expertos disciplinares:

Profesionales con posgrado, experiencia de mínimo 10 años en procesos de atención a víctimas, litigio en el contexto penal y de los DDHH o la atención psicosocial de personas vulnerables.

De funcionarios expertos:

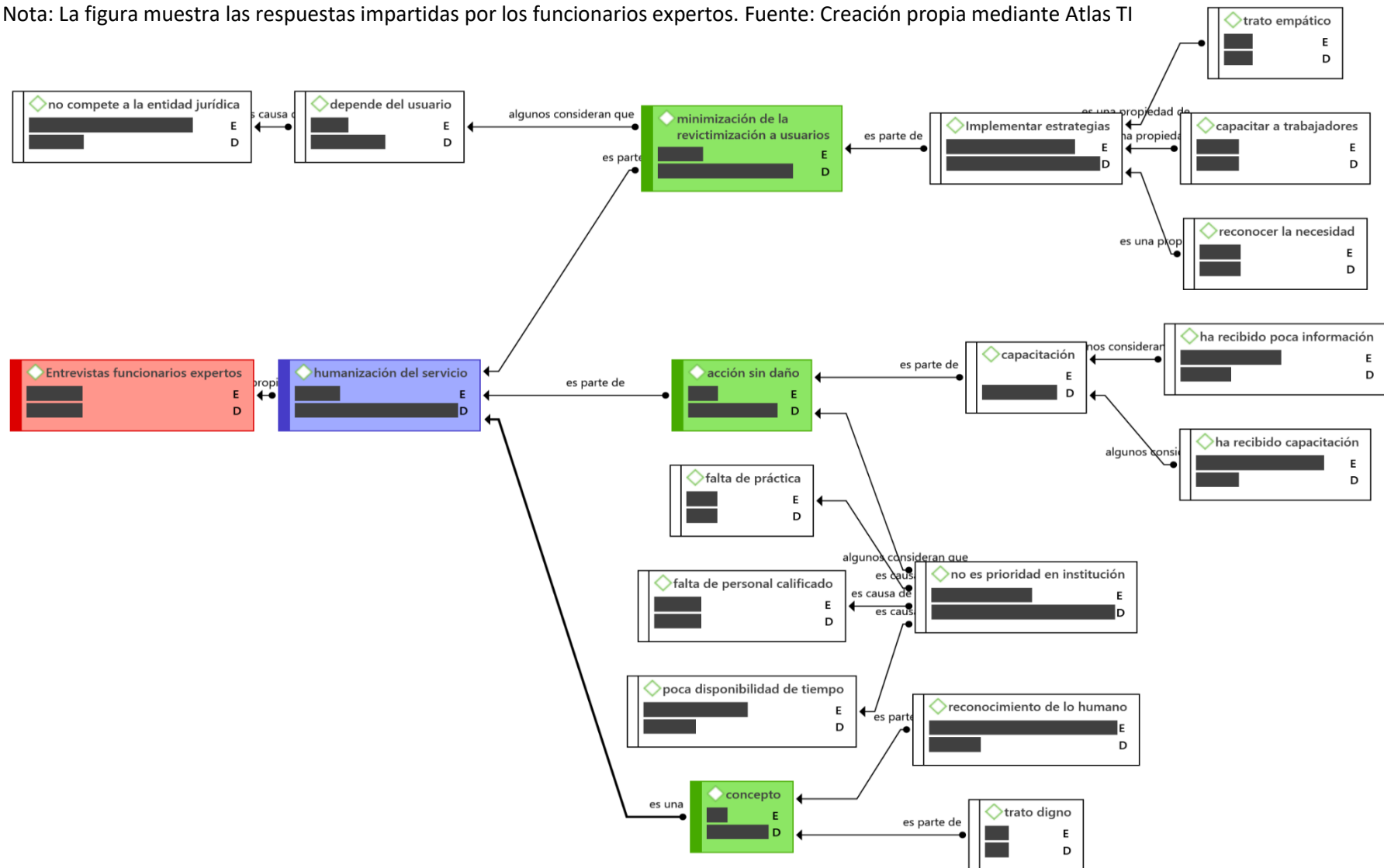
Profesionales con posgrado, jefes de dependencia, experiencia de mínimo 10 años con la Institución y cargo que incluya atención al usuario. Es aquí importante mencionar que las características de la muestra limitaron las condiciones de accesibilidad, sin embargo, los datos que se muestran como resultado corresponden a un proceso de revisión mixta en donde son debidamente complementados con información lo suficientemente demostrativa de la realidad.

### **Comprobación definitiva instrumento cualitativo**

A partir de la aplicación del pilotaje se pudo determinar la necesidad de incluir un instrumento que ahondara sobre los elementos de las categorías de análisis directamente con los funcionarios, por dicha razón al final se aplicaron dos entrevistas semiestructuradas, ambas debidamente validadas mediante pilotaje, una dirigida a funcionarios expertos que buscó comprobar los elementos que la Fiscalía General de la Nación debe integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica para avanzar en la humanización de la justicia en el

Sistema Penal Colombiano. Y un segundo instrumento cualitativo dirigido a expertos disciplinares que buscaba establecer el concepto de humanización en el contexto jurídico, identificar elementos fundamentales de la atención humanizada en la atención de los usuarios de la FGN y determinar y exponer los beneficios de la aplicación de la justicia terapéutica en la atención de los usuarios de la FGN. El análisis de los resultados se hizo mediante el uso del software Atlas TI y se exponen a continuación:

\_\_\_\_\_ E  
\_\_\_\_\_ D



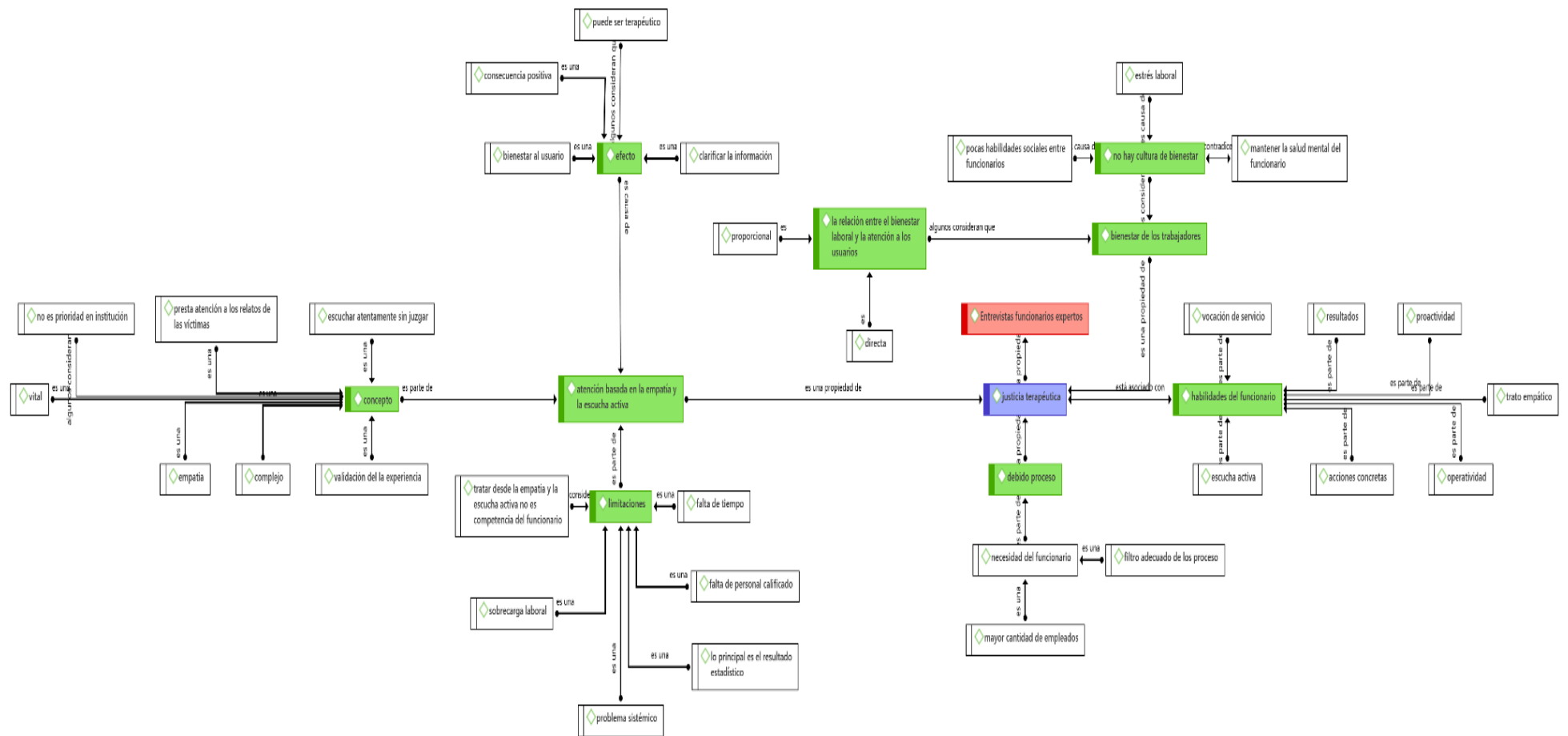
Desde los relatos recolectados, los cuales se graficaron mediante una red semántica se encontró diversas percepciones de los funcionarios expertos y disciplinares, del cual se percibió que la muestra de expertos comprende que para la humanización de los servicios se aporta desde tres áreas: reconociéndolo como concepto para comprender su función, generando así acciones sin daño para propiciar minimizar la revictimización a los usuarios.

Minimización de la revictimización a usuarios: los funcionarios consideran en menor porcentaje que esta reducción dependa del usuario, pero, en mayor porcentaje indican que esto no es algo que sea contemplado desde la entidad judicial, desde la percepción de los expertos disciplinares en mayor medida consideran que esto depende del usuario y también le compete a la entidad jurídica. Con un porcentaje alto por parte de ambos grupos de expertos encuestados, consideran como parte esencial para lograr minimizar la revictimización, implementar estrategias, generadas por medio de un trato empático, adecuadas capacitaciones a los trabajadores y reconociendo las necesidades presentes.

Para el equipo participe disciplinar experto, consideran que las capacitaciones son parte esencial de acciones sin daño, opuesto al entendimiento que mantienen los funcionarios; pero, a pesar de esta discrepancia en ambos expertos, han llegado a recibir capacitaciones en este ámbito con mayor frecuencia los funcionarios a diferencias del equipo disciplinar. Para los encuestados perciben que no es prioridad en la institución generar acciones sin daño, esto a causa de que falta práctica, personal capacitado en la temática y disponibilidad de tiempo.

Para los expertos disciplinares comprender la humanización es más factible como concepto estable, pero, para los funcionarios esto no se basa solamente en un concepto a estudiar, sino que se da llegando a reconocer al individuo como un ser sensible y doliente. Para ambas partes en igual de condiciones el trato digno a la persona es parte de la humanización.

Figura 5. Diagrama general entrevista expertos disciplinares:



Nota: La figura muestra las respuestas impartidas por los expertos disciplinares. Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

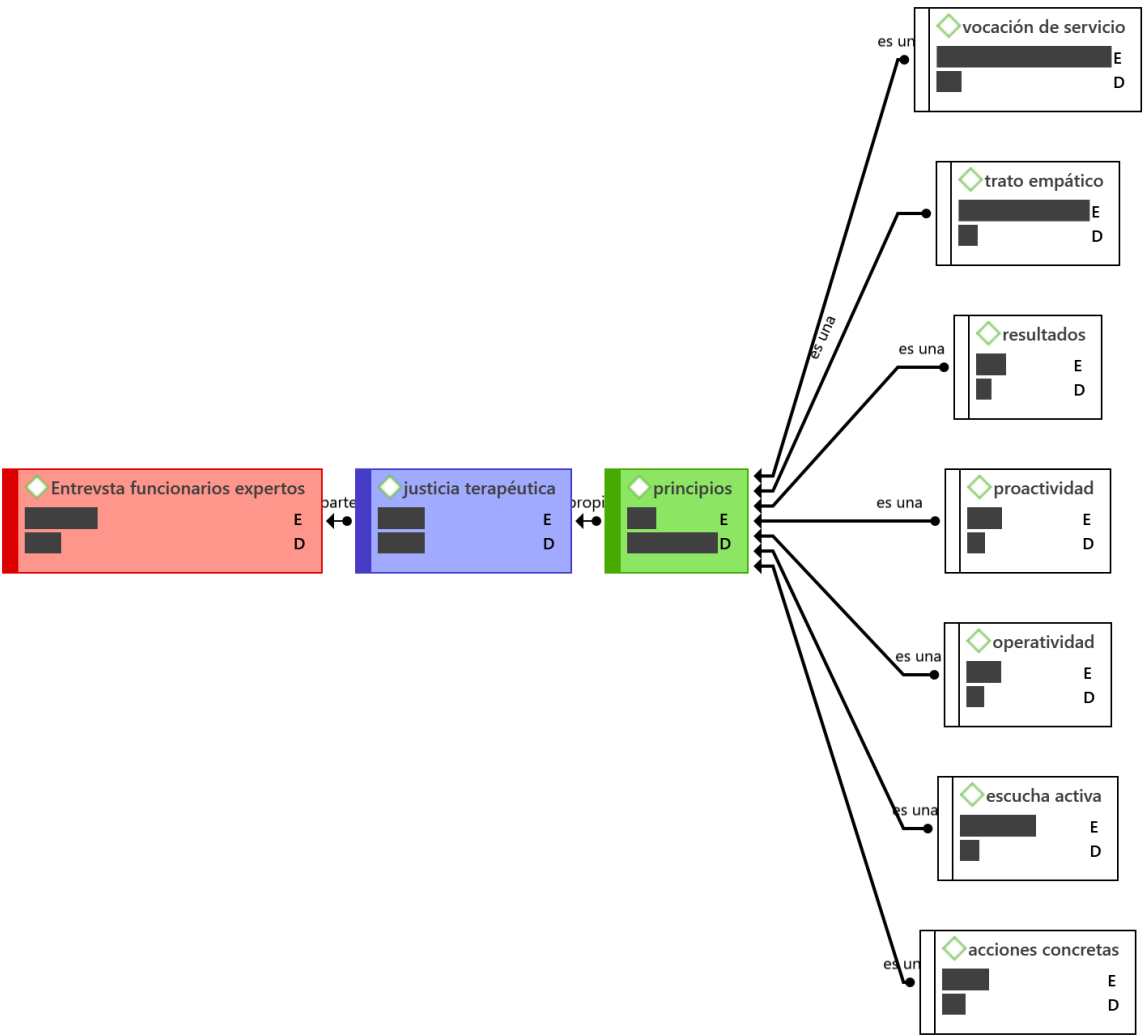


Atendiendo el tipo de gráficas generadas y la necesidad de analizar con más detalle la información presentad, se realizará hincapié en relación con las categorías que se identifican:

Resultados de la entrevista de funcionarios expertos:

Figura 6

Principios esenciales para la justicia terapéutica



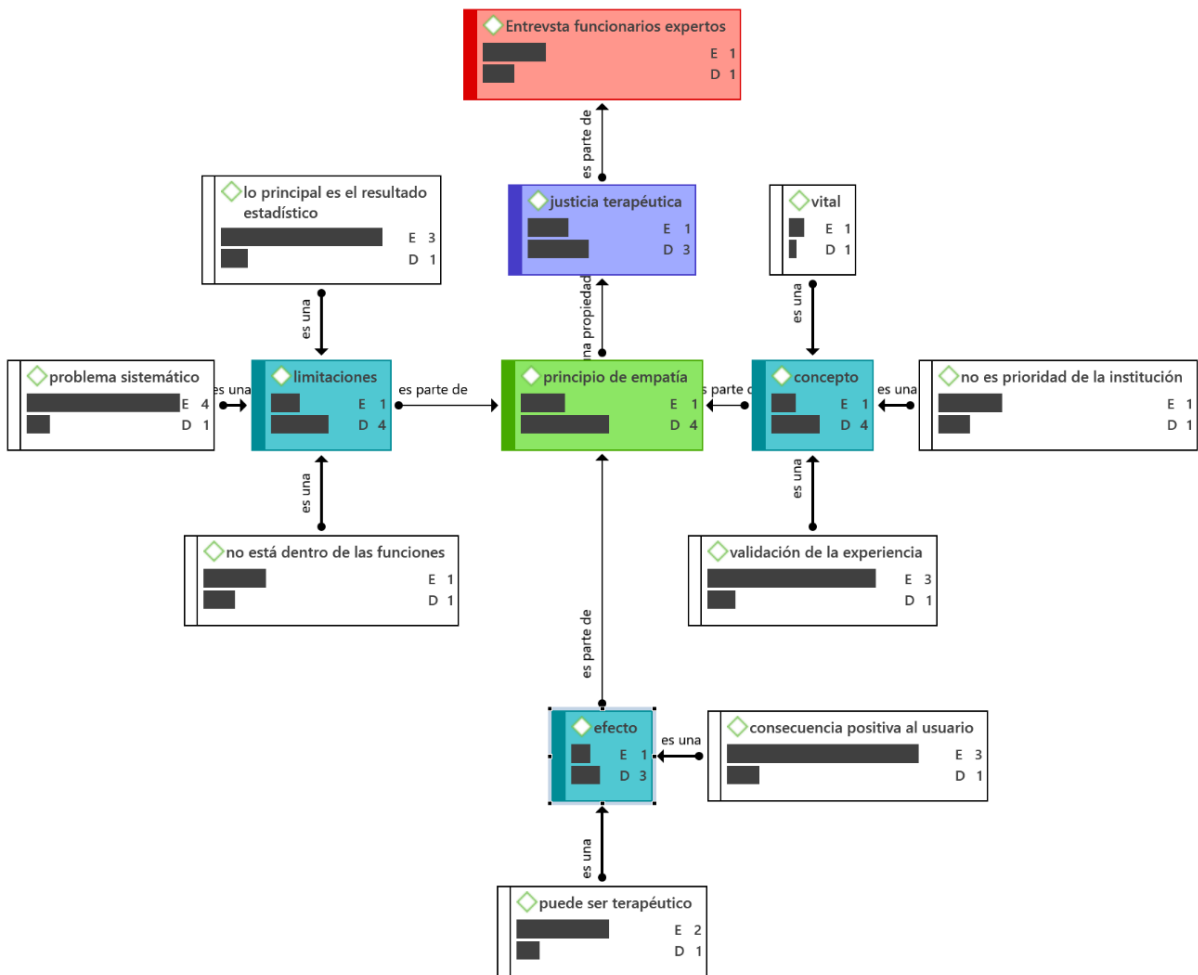
*Nota:* La figura muestra de forma descendente los principios fundamentales para la justicia terapéutica según los funcionarios expertos Fuente: Creación propia mediante Atlas TI

En relación con lo expresado gráficamente, se evidencia que para los expertos participantes existen ciertos principios, que a percepción de cada grupo influye en diferente medida en la Justicia Terapéutica. Para los funcionarios expertos los principios con mayor medida para un adecuado proceso de justicia terapéutica es tener una vocación de servicio y un trato empático con el usuario, también considerando importante la operatividad, escucha activa y acciones concretas generando un resultado positivo del proceso. Desde el área disciplinar, los expertos consideran importantes ciertos principios, pero no con tal relevancia como los expertos anteriormente mencionados, en este grupo existe una proporción semejante y no fluctuante ante la importancia que se da en cada principio, conocidos como vocación de servicios, trato empático, proactividad, operatividad, escucha activa, acciones concretas que generan diversos resultados en el proceso.

***Sobre la empatía:***

Figura 7

Categoría: Empatía



*Nota:* La figura muestra la percepción que los funcionarios expertos mantienen sobre la empatía.

Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

A través de la entrevista realizada a los expertos, uno de los conceptos indagados mediante la información recolectada es sobre la Justicia Terapéutica. Se resalta el principio de empatía como una propiedad de la JT, de esta se desglosan partes que la complementan.

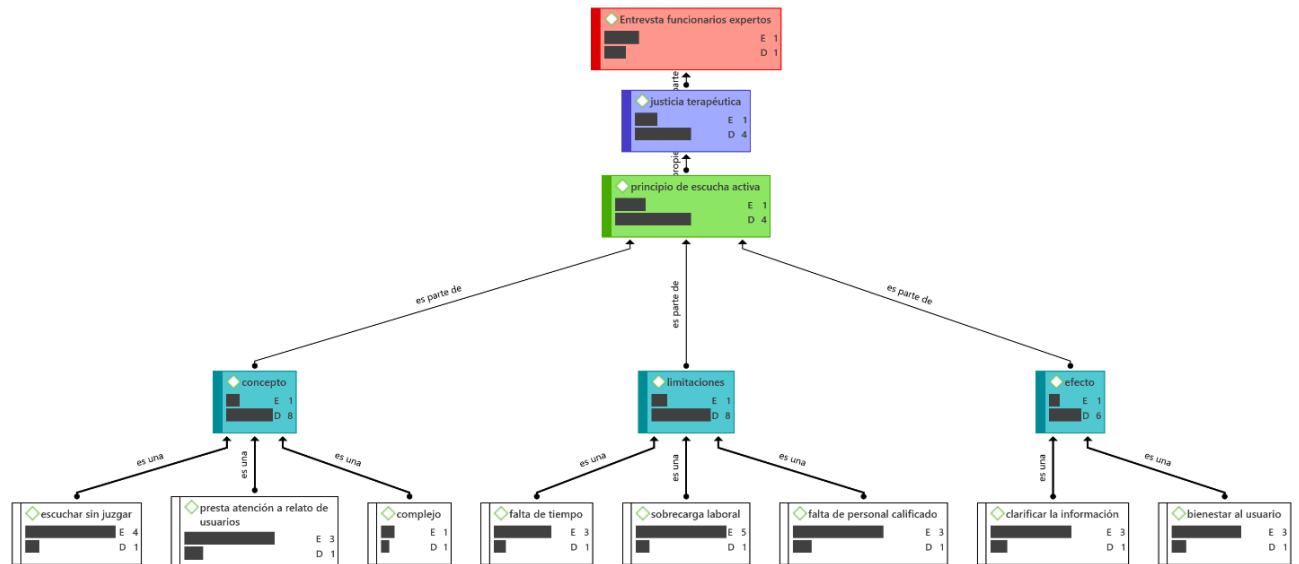
Dentro de este mismo principio, cada grupo de expertos perciben diversas limitaciones. Los funcionarios expertos encuentran mayormente limitaciones en que lo principal son resultados estadísticos y problemas sistémicos; se resalta que ambos grupos encuestados concuerdan en una limitación esencial, el reconocimiento de como el trato empático “no hace parte de las funciones” y esto genera mucho cuestionamiento atendiendo como hay también una limitación en la percepción, esta realidad es muy coherente con la dificultad encontrada en la participación de los instrumentos piloto y definitivos en donde la participación fue limitada y en muchos momentos muy poco accesible. Los funcionarios disciplinares mantienen una concepción igualitaria en las limitaciones que engloban los principios, las cuales son los resultados estadísticos y problemas sistémicos. El segundo grupo encuentra estas limitaciones en menor frecuencia a comparación del primer grupo de expertos.

Dentro de la justicia terapéutica, se encuentran unos efectos que se generan de este proceso; para los expertos funcionarios los efectos que se generan son en base a consecuencias positivas hacia el usuario, siendo en medida terapéutica. En menor porcentaje, los expertos disciplinares también perciben estos efectos de un proceso positivo y terapéutico para el usuario. El principio de empatía de la JT, se puede comprender mediante conceptos según los expertos, los funcionarios asumen que se trata de “validar” la experiencia del otro y es muy llamativo que más allá de establecer una relación con el concepto indican la dificultad de mantener un trato empático con el usuario atendiendo el tipo de procesos que se adelantan y exponiendo la dificultad sistémica que puede llegar a aparecer desde su aplicación, indicando como a la fecha hay una priorización sobre los datos estadísticos y esto entonces hace que la Institución en general este orientada a este logro dejando de lado el trato empático a los usuarios.

## Sobre la escucha activa:

Figura 8

Categoría: escucha activa



*Nota:* La figura muestra la percepción que los funcionarios expertos mantienen sobre la escucha Activa. Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

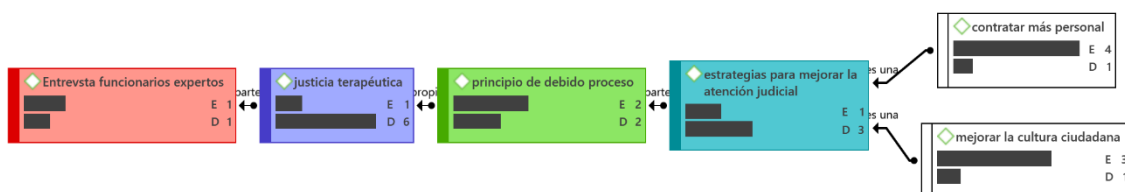
Mediante la entrevista realizada a la muestra de expertos, en una de las propiedades de justicia terapéutica, la cual es el principio de escucha activa, se establece que hace referencia a la habilidad de escuchar sin juzgar, en donde la atención está centrada en los usuarios y sus relatos, pese a ello se encuentra que desde el mismo concepto, se expone la complejidad de conseguirla debido a variedad de limitaciones presentadas, como lo son por la falta de tiempo, personal calificado y la sobrecarga laboral que es la cual más puntúa en las narrativas, exponiendo nuevamente la preocupación por el tiempo de bienestar que expresan los expertos, en mayor numero los funcionarios a los disciplinares.

Es importante mencionar que durante el desarrollo de las entrevistas era notoria la limitación de por sí del tiempo de los funcionarios, quienes desde diversos espacios se notan estresados, atareados y preocupados por el tipo y la cantidad de trabajo por realizar.

### ***Sobre el debido proceso***

Figura 9

#### **Categoría: Debido proceso**



*Nota:* La figura muestra la percepción que los funcionarios expertos mantienen sobre el debido proceso. Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

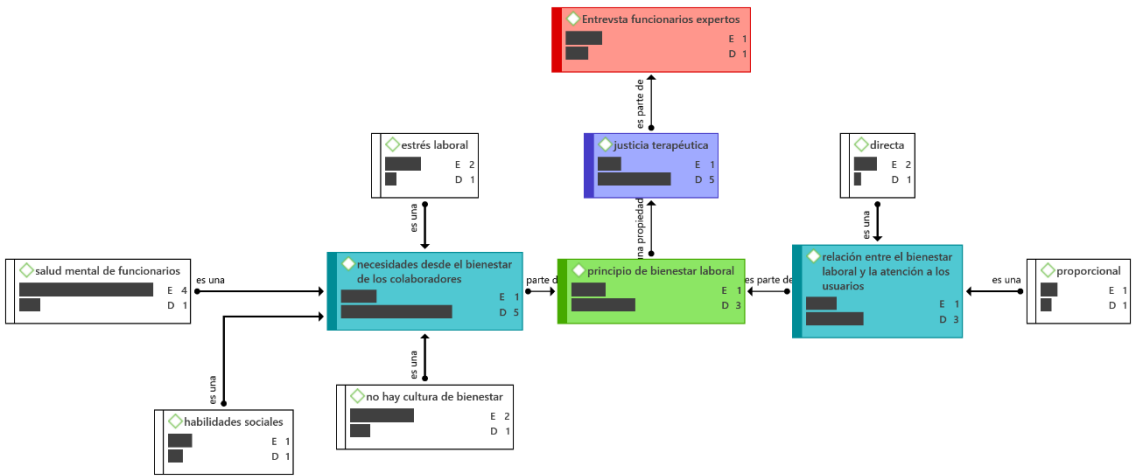
Se establecen dos posturas, una en donde se reconoce desde la demanda de personal, debido a la necesidad de aumentar el personal motivado y dispuesto a realizar sus funciones, otra en donde se presenta la necesidad de mejorar de la cultura ciudadana, esta última categoría giraba en torno a la dificultad que expone para la Fiscalía General de la Nación, el hecho que los ciudadanos no reconozcan efectivamente las consecuencias jurídicas de un denuncia penal, aquí nuevamente nos encontramos ante una realidad que cuestiona y es el reconocimiento de un problema que podría mejorarse desde estrategias directas de la Institucionalidad, pero que no se establece el vínculo directo de responsabilidades ajenas a las que hoy en día se tienen priorizadas.

Como se menciona estas posturas identificadas a partir de las respuestas de los expertos son unas estrategias pertinentes para mejorar la atención judicial, mayormente apoyado por los expertos disciplinares; estas estrategias surgentes son parte del principio del debido proceso, del cual se mantiene una percepción igualitaria por ambos grupos de expertos. Este principio mencionado es propio de la Justicia Terapéutica, acción apoyada en mayoría por los expertos del área disciplinar.

**En relación con el bienestar laboral y su vínculo con los efectos terapéuticos:**

Figura 10

**Categoría: Bienestar Laboral**



Nota: La figura muestra la percepción que los funcionarios expertos mantienen sobre el bienestar laboral. Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

Se hizo resaltante una propiedad de esta JT, llamada principio de bienestar laboral, la cual se complementa de dos partes. La primera se orienta a la necesidad desde el bienestar de los colaboradores que es afectado según los funcionarios en mayor medida por falta de una

buena salud mental, estrés laboral, sin cultura laboral y falencias en habilidades sociales para adoptar estrategias pertinentes. Seguido por el equipo de disciplinarios expertos, las mayores necesidades que presentan se generan a partir del estrés laboral, necesidad de adecuada salud mental, falta de habilidades sociales y falta de cultura de bienestar.

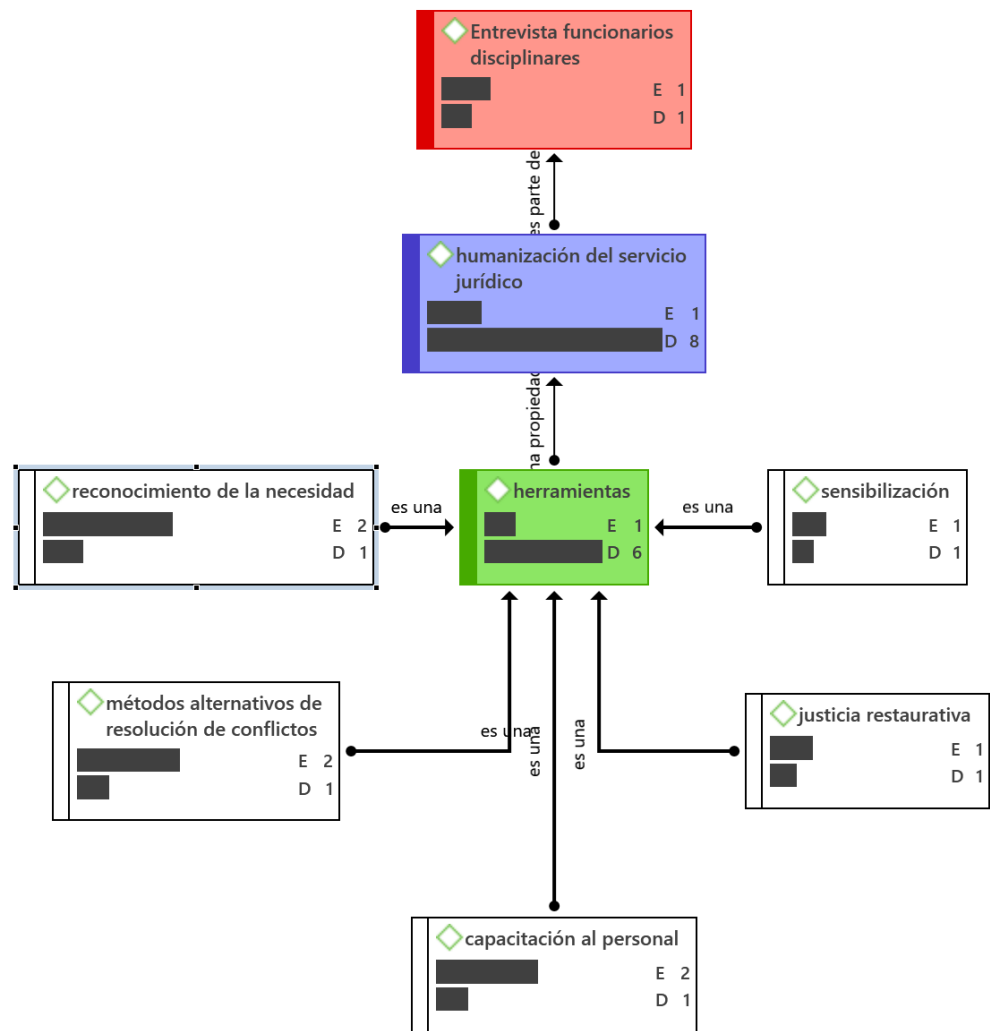
En la segunda relación los expertos afirman entre otras cosas, como dato significativo que existe una relación directa y proporcional entre el bienestar laboral y el tipo de trato que se les da a los usuarios; esto hace tener en cuenta los fines propios de la justicia terapéutica, ya que desde esta se reconoce que los efectos serán más cercanos a lo terapéuticos en la medida en que logre una congruencia entre un entorno de bienestar laboral y la relación generada con el usuario.

#### **Resultados entrevista expertos disciplinares:**



Figura 11

Entrevista a expertos disciplinares:



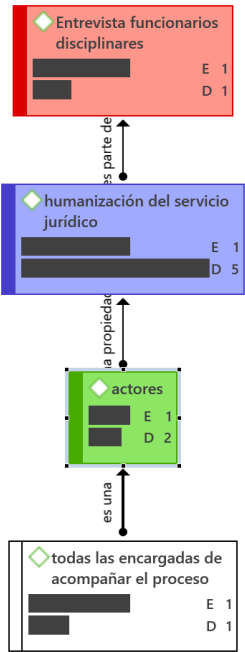
*Nota:* La figura muestra los resultados obtenidos en la entrevista aplicada a expertos disciplinares. Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

Por medio de la entrevista realizada a la muestra seleccionada de expertos, se trabaja desde la humanización de los servicios jurídicos prestados por la entidad. De este proceso de humanización se resaltan en el relato de los encuestados diversas herramientas necesarias para lograrlo, como lo es el capacitar al personal en temáticas pertinentes al momento de interactuar con el usuario y así logren adquirir herramientas necesarias para reconocer la necesidad

presentada, sensibilizar hacia la necesidad y la efectividad de la aplicación, adicional a ello, los expertos mencionan como herramientas de trabajo la inclusión de del uso de las herramientas contenidas ya en los modelos de la justicia restaurativa y los demás mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Figura 12

Entrevista a funcionarios y disciplinarios



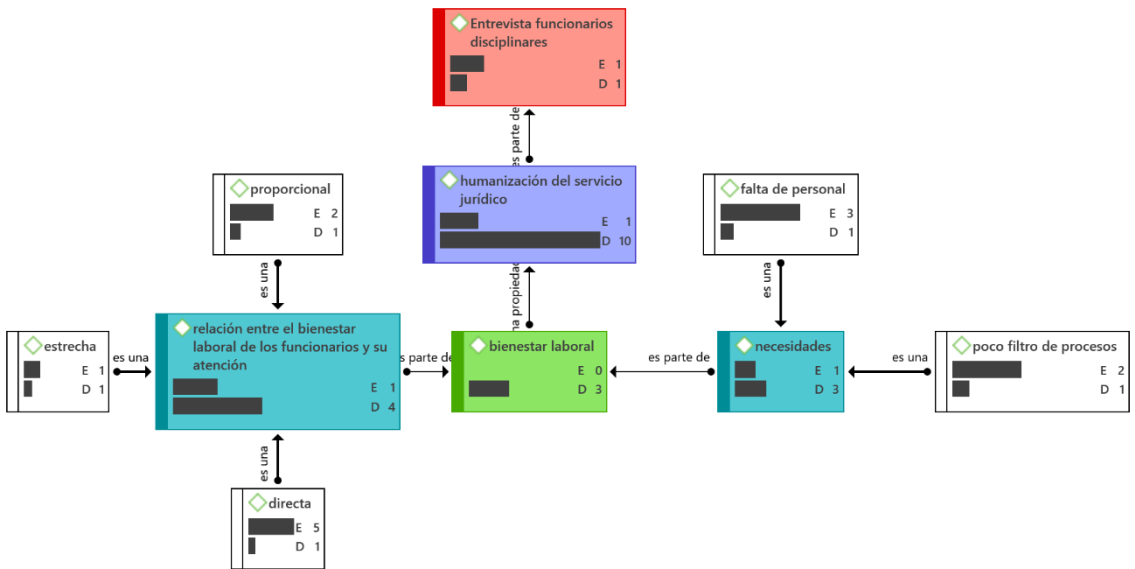
*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas en la entrevista Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

Según los resultados obtenidos, se reconoce que dentro del proceso de humanización en los servicios jurídicos existen diversos actores desde el área judicial que serán los encargados de complementar y desarrollar acciones necesarias para lo requerido en el debido proceso. La muestra de expertos funcionarios y disciplinarios refieren que las partes e instituciones que

deben acompañar y abanderar los procesos de humanización dentro de los entes judiciales debe ser una tarea dirigida por todas las entidades encargadas del debido proceso para brindar una atención pertinente y completa a los usuarios que acceden a los servicios prestados dentro de la entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal.

Figura 13

Entrevista a funcionarios y disciplinares



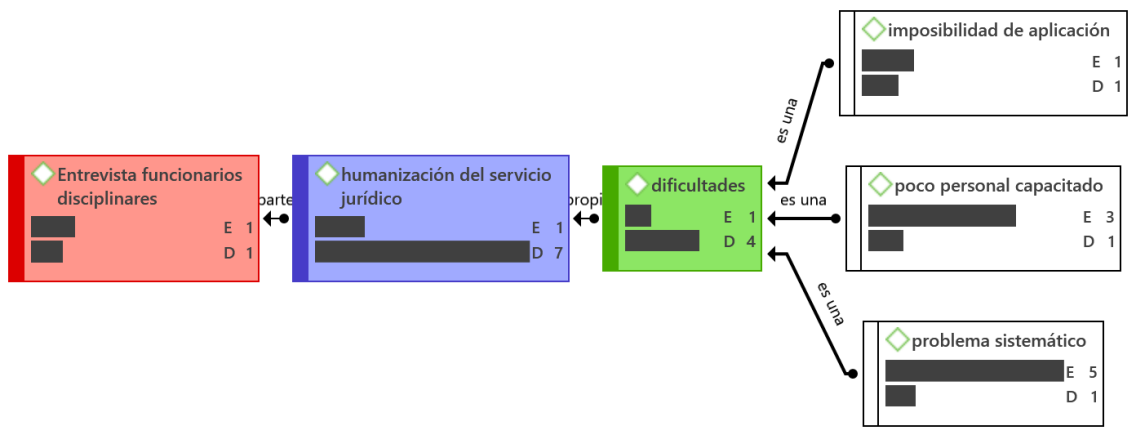
*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas en la entrevista Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

El bienestar laboral de los funcionarios y disciplinares es propio del servicio jurídico humanizado. Por medio de los relatos se aportó la identificación de necesidades, mayormente referidas por los funcionarios expertos, como lo son la falta de personal adecuado debido al poco filtro en los procesos realizados al momento de ingresar nuevo personal. De igual forma se hizo visible una notable diferencia entre ambos grupos de expertos, para los funcionarios el

bienestar laboral está relacionado a la forma en que prestan su atención, a diferencia de los expertos disciplinares que también notan esta relación, pero en menor medida; coinciden ambos grupos es que existe una relación estrecha y proporcional en su bienestar en el área laboral y la forma en que cumplen sus funciones. Donde a mayor calidad de bienestar mayor o más cercano sería el trato humanizado que este pueda llegar a brindarse.

Figura 14

Entrevista a funcionarios y disciplinares



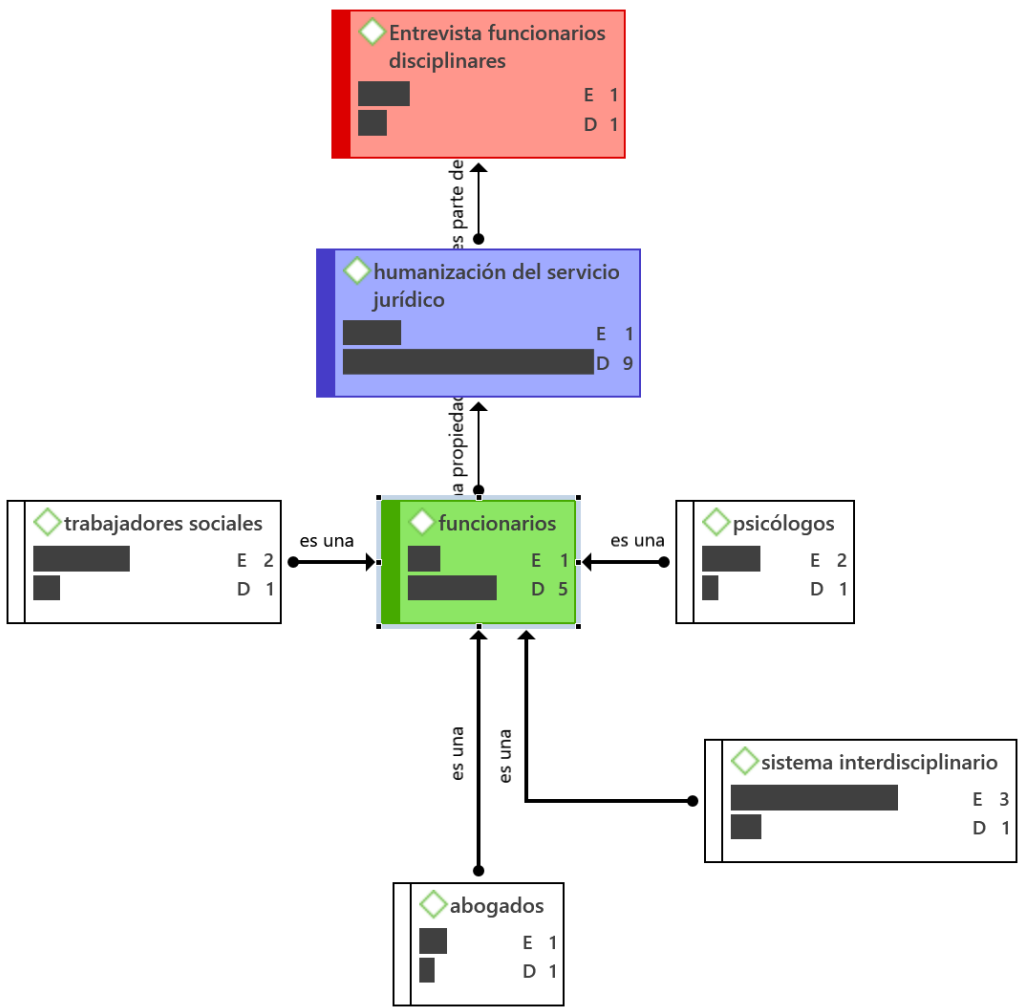
*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas en la entrevista Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

Por medio de la entrevista realizada a los expertos funcionarios y del área disciplinar, por la cual se recolecto información de los procesos de humanización desde su prestación de servicios jurídicos, se visualizan diversidad de dificultades, la observada y expresada mayormente por los expertos de manera unísona es el sistema en sí, un sistema que limita las posibilidades al estar centrado en el resultado, en la cifra, en la estadística y no en los seres humanos que son los que necesitan al final la atención y buscan una respuesta al problema.

También se hace resaltante que dentro de la entidad existen dificultades en la imposibilidad de la aplicación al igual que la falencia en personal que tenga las capacidades adecuadas para un servicio jurídico humanizado.

Figura 15

Entrevista a funcionarios y disciplinares

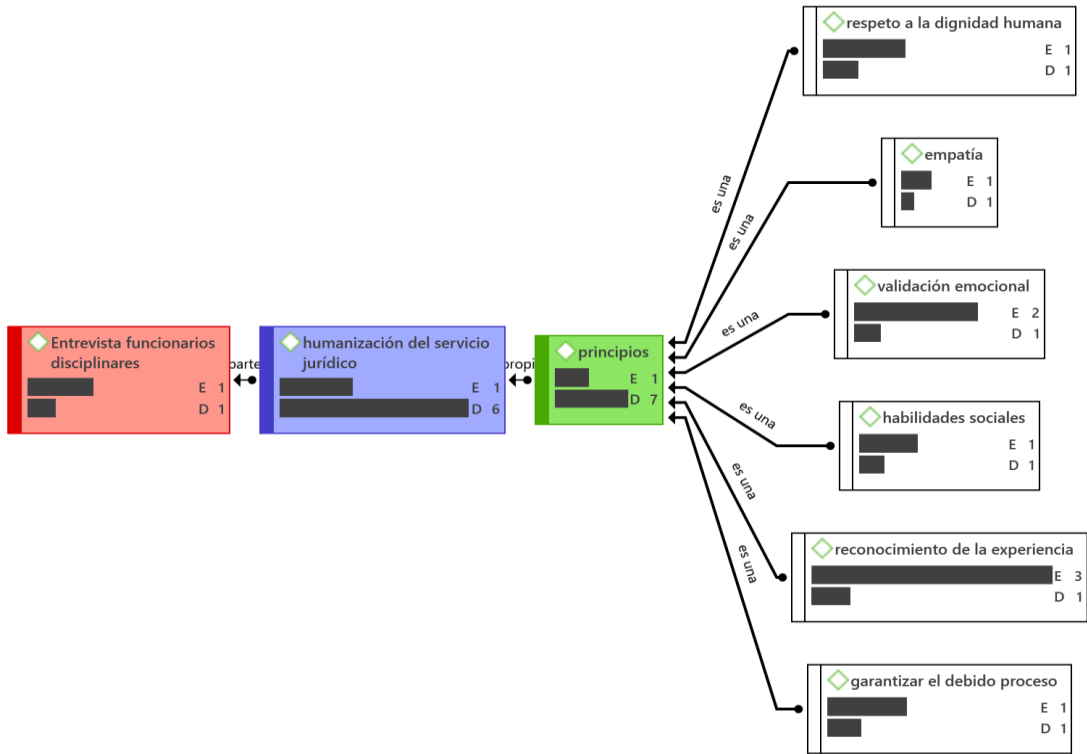


*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas en la entrevista Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

Otra de las propiedades de la humanización del servicio jurídico, que fue parte de la entrevista realizada a expertos funcionarios y disciplinarios, fue con relación a los funcionarios encargados de brindar las atenciones a los usuarios. Para el equipo de expertos disciplinarios debe existir una proporción igualitaria de trabajadores sociales, psicólogos y abogados que conformen un sistema interdisciplinario para brindar la atención pertinente cubriendo la mayor cantidad de ámbitos que se necesita para un buen proceso; para la muestra de funcionarios expertos, mayormente los procesos deben ser atendidos por un sistema interdisciplinario, resaltando las profesiones de psicología y trabajo social, considerando con menos relevancia los funcionarios del derecho.

Figura 16

Entrevista a funcionarios y disciplinarios



*Nota:* La figura muestra las cifras obtenidas en la entrevista Fuente: Creación propia mediante Atlas TI.

En cuanto a los principios rectores propios del proceso de humanización del servicio jurídico prestado a los usuarios, se identificaron en base al relato de los expertos funcionarios y disciplinados que consideran pertinente para prestar una buena atención, el mantener el respeto por la dignidad humana, para así validar la emocionalidad del usuario, con un trato empático, por medio de pertinentes habilidades sociales, las cuales propicien garantizar el debido proceso. Es también de resaltar que para los funcionarios el reconocer la experiencia personal adquirida a través de su experticia, es un principio esencial en la práctica de humanizar los servicios jurídicos que prestan a los usuarios.

### **Conclusiones del instrumento cualitativo**

Los hallazgos cualitativos revelan que los principios fundamentales para garantizar un adecuado proceso de justicia terapéutica, según los funcionarios expertos, radican en una atención caracterizada por la vocación de servicio y un trato empático. Estos principios permiten que la interacción con los usuarios del sistema judicial se oriente hacia una experiencia más humana y digna, respondiendo a las necesidades individuales de quienes participan en los procesos legales.

Además, la operatividad eficiente, la escucha activa y otras acciones concretas son reconocidas como factores clave que impactan positivamente en el debido proceso. Sin embargo, los funcionarios enfatizan que el marco de la justicia terapéutica debe estar blindado y fundamentado en el debido proceso, garantizando que las formas de manejo de los casos se mantengan dentro de los límites éticos y legales. Esto evita que los principios terapéuticos se desvirtúen o trasgredan los pilares de justicia que rigen el sistema.

La empatía y la escucha activa emergen como componentes esenciales para los funcionarios en el contexto de la justicia terapéutica, ya que representan pilares fundamentales en la interacción con los usuarios del sistema. Estos elementos, según los funcionarios expertos, no solo permiten atender de manera integral las necesidades emocionales y humanas de las personas involucradas, sino que también son indispensables para construir un proceso judicial más cercano, justo y restaurativo. Los funcionarios destacan la importancia de incorporar estas habilidades en su quehacer cotidiano, considerando que deben ser parte inherente de las estrategias y principios que guían su labor.

Un punto crítico identificado es el riesgo que supone la mecanización y operacionalización del sistema penal colombiano, donde los usuarios son percibidos más como cifras estadísticas que como seres humanos con necesidades específicas. Este fenómeno ha generado una desconexión entre los principios humanizadores de la justicia terapéutica y su implementación práctica. Sin embargo, sin llegar a polarizar el tema y reconociendo el rol de los procesos estadísticos, es necesario determinar que su rol dentro del sistema de justicia penal cumple una función estructural clave: permite detectar tendencias en criminalidad, evaluar tiempos procesales, identifica congestión en despachos judiciales y determina la efectividad de la políticas pública y criminal, esto es vital. Diversos estudios han demostrado que los países con sistemas judiciales más ágiles y efectivos cuentan con herramientas de monitoreo y control basadas en el análisis de datos (Hammergren, 2008). En Colombia, la implementación de sistemas como la Justicia en Cifras del Consejo Superior de la Judicatura ha permitido visibilizar cuellos de botella y diseñar estrategias para la optimización de recursos (CSJ, 2022).

Además, la estadística no solo beneficia a las instituciones, sino también a los usuarios del sistema. Un adecuado análisis de datos puede contribuir a la reducción de tiempos



procesales, la asignación eficiente de defensores públicos y la implementación de políticas de descongestión judicial (Rodríguez & Uprimny, 2015). La optimización del servicio judicial, lejos de ser un mero ejercicio burocrático, tiene un impacto directo en la vida de quienes buscan justicia, especialmente en poblaciones vulnerables que no pueden permitirse largos procesos sin resolución.

No obstante, el riesgo de depender exclusivamente de la estadística radica en que, si su uso no está acompañado de una perspectiva humanizada, puede terminar reproduciendo dinámicas despersonalizadas en la atención al usuario. En este sentido, el sistema penal debe evitar convertirse en un aparato donde las personas sean tratadas únicamente como datos en una tabla, sin considerar sus experiencias, sufrimientos y contextos particulares.

La mecanización excesiva de los procesos judiciales no solo limita el ejercicio de la empatía por parte de los operadores del sistema, sino que también puede llevar a decisiones que, aunque estadísticamente eficientes, resulten perjudiciales en términos de justicia social. Un claro ejemplo de esto es la aplicación automatizada de medidas carcelarias sin una valoración profunda de factores contextuales, lo que ha contribuido al hacinamiento penitenciario en Colombia (Dejusticia, 2020).

Para que el sistema penal colombiano logre un equilibrio entre control estadístico y trato humanizado, es necesario adoptar estrategias que integren ambas dimensiones, por ello es fundamental que el diseño de políticas públicas incorpore indicadores cualitativos junto con los cuantitativos. Iniciativas como la justicia terapéutica, que han sido exitosas en países como Canadá y España, demuestran que es posible desarrollar modelos que prioricen el bienestar del usuario sin comprometer la eficiencia del sistema (Winick & Wexler, 2016). Adicional el entrenamiento del personal judicial en técnicas de comunicación efectiva, escucha activa y

empatía es un paso clave para humanizar el sistema sin perder de vista la importancia del control de datos. Y el uso de la estadística como herramienta para fortalecer el acceso a la justicia.

En lugar de limitarse a medir eficiencia en términos de cierre de casos, la estadística debe enfocarse también en evaluar la calidad del acceso a la justicia. Esto implica monitorear el impacto de las decisiones judiciales en la vida de los usuarios, la satisfacción de las víctimas con el proceso, y la reducción de barreras estructurales como el acceso desigual a la defensa pública (Gómez & Vargas, 2019).

Ante estas adversidades, se hace evidente la necesidad de fortalecer la capacidad instalada del sistema penal, tanto en términos de recursos como en el bienestar laboral de los funcionarios. Es fundamental implementar estrategias que no solo reduzcan el estrés laboral, sino que también permitan desarrollar y mantener habilidades sociales como la empatía y la escucha activa. Estas acciones no solo impactarían positivamente en la calidad de la atención, sino que también contribuirían a reconstruir la confianza ciudadana en un sistema que actualmente enfrenta serios retos para cumplir con su propósito terapéutico y restaurador.

En conclusión, la empatía y la escucha activa deben ser reconocidas no solo como principios deseables, sino como herramientas imprescindibles para transformar las interacciones dentro del sistema penal. Pese a ello, su implementación efectiva requiere enfrentar de manera decidida las limitaciones estructurales y operativas que actualmente desbordan a los funcionarios, para garantizar que la justicia no solo sea eficiente, sino también profundamente humana.

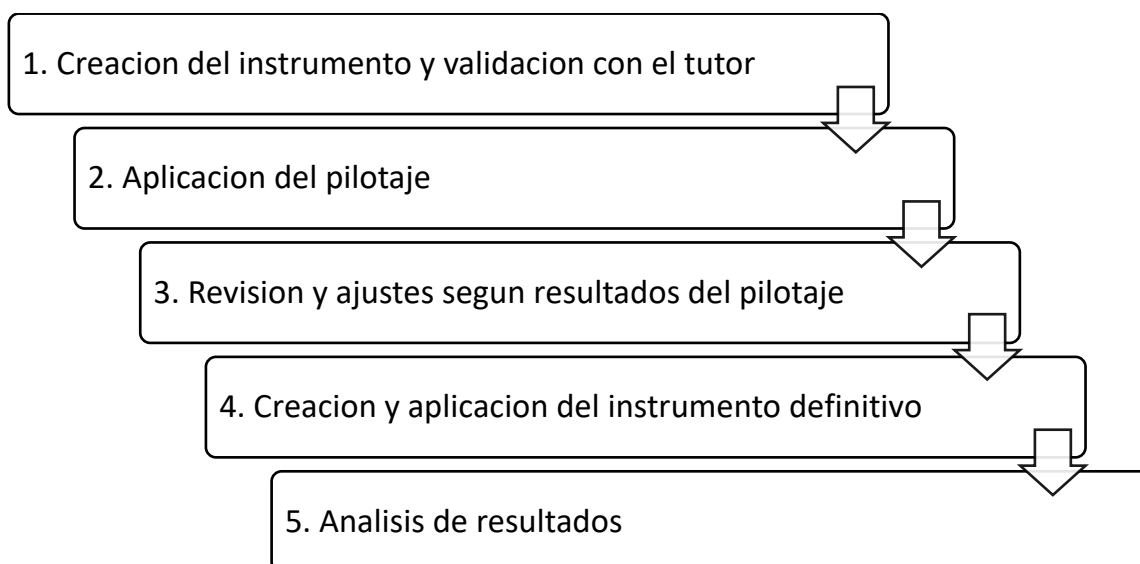
Finalmente, los expertos coinciden en que mejorar la atención requiere atender prioritariamente el bienestar laboral de los colaboradores del sistema. Minimizar el estrés laboral y fomentar habilidades sociales en los funcionarios, es esencial para adoptar estrategias efectivas que optimicen la atención y fortalezcan la confianza ciudadana en el sistema judicial.

La justicia terapéutica, para alcanzar su verdadero potencial, debe trascender las barreras de la automatización y centrarse en la dimensión humana de la justicia.

## CAPITULO 7: METODOLOGÍA CUANTITATIVA

Para la recopilación de datos a nivel cuantitativo se usó una encuesta auto aplicada una escala tipo Likert que es definida por Bertrán (2008) como “un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional “permitiendo así resultados que seguidamente fueron analizados mediante el método de análisis estadístico que según Bain & Company (2018) “es el proceso que nos permite interpretar los datos numéricos que disponemos con el objetivo de obtener resultado eficaces” además la herramienta que nos facilitó este análisis fue mediante el programa de SPSS el cual nos proporcionó una representación visual de los datos mediante graficas.

### Orden descendente de la ruta metodológica cuantitativa a implementar



### Diseño del Instrumento Cuantitativo: Encuesta Autoaplicada

El instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta autoaplicada, diseñada con el propósito de evaluar cada una de las variables relacionadas con la justicia terapéutica y la atención humanizada en la Fiscalía General de la Nación, la formulación se proyecta en atención a las variables independientes, que son desde las habilidades personales: empatía y escucha activa y desde la institucionalidad: atención interdisciplinar, bienestar laboral y debido proceso. Y como variable dependiente: la atención humanizada. Información que permita luego dar respuesta al objetivo de esta investigación.

La encuesta fue diseñada utilizando una escala tipo Likert, la cual se emplea comúnmente en investigaciones sociales y psicológicas para medir la intensidad de las opiniones, actitudes o creencias de los participantes respecto a un tema determinado. Según Rensis Likert (1932), esta escala se utiliza para medir la frecuencia, grado o intensidad con que los individuos están de acuerdo o en desacuerdo con una serie de afirmaciones, facilitando la cuantificación de las actitudes.

Para esta investigación, la encuesta contaba inicialmente en 26 ítems (Apéndice A) que abordaron los aspectos clave mencionados anteriormente. Posteriormente, a raíz de los resultados obtenidos en la fase de pilotaje, se introdujeron tres ítems adicionales, lo que llevó a la creación de un instrumento definitivo de 29 ítems. (Apéndice B)

### **Fase de Pilotaje**

La fase de pilotaje fue esencial para validar y ajustar el instrumento. En esta fase, el cuestionario fue administrado a 20 participantes de la Seccional de Pamplona, compuesta por 7 mujeres y 13 hombres, lo cual permitió obtener un primer acercamiento a la calidad de las

preguntas y a la fiabilidad del instrumento. El propósito principal del pilotaje fue probar la comprensión de las preguntas, la coherencia entre los ítems y la fiabilidad del instrumento.

Durante esta fase, se realizó un análisis de fiabilidad a través de la prueba de Alfa de Cronbach, lo que permitió medir la consistencia interna de los ítems de la encuesta. El valor obtenido de 0.827 para el Alfa de Cronbach indicó que la encuesta alcanzaba un nivel de fiabilidad adecuado, pues generalmente se considera que un valor superior a 0.7 es satisfactorio para instrumentos en ciencias sociales (Nunnally, 1978).

Además, con base a los resultados del pilotaje, se detectaron algunos aspectos que merecían ser ajustados, especialmente en lo que respecta a las preguntas sobre el bienestar laboral y la salud mental. Estas preguntas se introdujeron en el instrumento definitivo debido a que el pilotaje reveló que los funcionarios percibían que su bienestar psicológico era un factor crucial en su capacidad para ofrecer una atención humanizada y cumplir con los principios de justicia terapéutica.

### **3.3. Aplicación del Pilotaje del Instrumento**

El pilotaje del instrumento se realizó en una seccional de la Fiscalía General de la Nación ubicada en el municipio de Pamplona. Esta seccional fue seleccionada por contar con 20 funcionarios que desempeñan funciones equivalentes a las de otras seccionales más grandes, lo que permitió una aproximación controlada al contexto y objetivos del estudio.

El propósito del pilotaje fue doble: evaluar la claridad, pertinencia y comprensibilidad de los ítems, y realizar los ajustes necesarios para optimizar el instrumento antes de su aplicación definitiva. Según Hernández Sampieri et al. (2014), el pilotaje es una etapa

fundamental en el diseño de instrumentos cuantitativos, ya que permite identificar posibles problemas relacionados con el lenguaje, la interpretación de las preguntas o la estructura general del cuestionario, garantizando así su validez de contenido.

Durante el pilotaje, los funcionarios de la seccional completaron la escala de manera autónoma, brindando retroalimentación sobre la claridad de los ítems, la pertinencia de las preguntas y el tiempo necesario para completar el cuestionario. La información obtenida permitió ajustar aspectos como la redacción de algunos ítems, la agrupación de preguntas por dimensiones y la eliminación de preguntas redundantes o poco relevantes.

Entre los hallazgos principales del pilotaje se identificó la necesidad de:

- Simplificar el lenguaje de ciertos ítems para facilitar su comprensión.
- Reorganizar algunas preguntas para reflejar de manera más lógica el flujo de las dimensiones analizadas.
- Aclarar las instrucciones iniciales para garantizar que los participantes comprendieran completamente cómo responder la escala.

### **3.4. Justificación del Pilotaje**

El pilotaje resultó esencial para asegurar que el instrumento cumpliera con los estándares de validez y confiabilidad necesarios para su posterior aplicación. Esta etapa permitió reducir posibles sesgos derivados de problemas en el diseño inicial y garantizar que el instrumento mediera de manera precisa las percepciones de los funcionarios sobre las variables estudiadas.

El análisis de las observaciones realizadas por los participantes del pilotaje reflejó una buena aceptación general del instrumento, y los ajustes realizados contribuyeron a mejorar su calidad, asegurando que la versión definitiva fuera adecuada para su aplicación en un contexto más amplio.

### Prueba usada en el pilotaje

Tabla 15

#### Variables e ítems de prueba pilotaje

Variable	Ítem	TD	D	N	A	TA
Atención humanizada	1. La atención que brinda la FGN como ente acusador del Estado y garante del acceso efectivo a la justicia brinda un proceso de atención humanizada.					
	2. Un trato desde el reconocimiento del ser humano como un ser sensible y doliente es humanización.					
	3. El proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde a Instituciones como la FGN					
	4. La Fiscalía General de la Nación (FGN) puede contribuir al proceso de humanización del servicio jurídico					
Victimización secundaria	5. La victimización secundaria es la reafirmación del daño, generada por aquellos funcionarios o instituciones (que sin intención) crean cuando brindan un servicio o atienden a una persona que ha sido víctima ya.					
	6. La victimización secundaria puede ser evitada.					
	7. Me considero persona empática y sensible ante la realidad del usuario o víctima					

	<p>8. Hay situaciones (relacionadas con las dolencias del otro) que logran normalizarse desde la labor cotidiana.</p> <p>9. He recibido capacitaciones sobre este tema (victimización secundaria) el manejo o su prevención.</p> <p>10. Si la respuesta a la pregunta anterior es en alguna medida positiva, ¿siente que estas estrategias han sido eficientes?</p> <p>11. Si la respuesta es en alguna medida es negativa: Cree usted, que las instituciones como la FGN deben generar algún tipo de política, acción o capacitación que permitan mitigar la victimización secundaria</p>
Justicia terapéutica	<p>12. Justicia terapéutica es el efecto terapéutico o antiterapéutico que el acceso a la justicia puede generar para el usuario.</p> <p>13. Es posible generar efectos terapéuticos o antiterapéuticos desde la atención en el contexto de la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>14. La Justicia Terapéutica y la misión de la fiscalía son incompatibles.</p> <p>15. Para mí, importante incorporar en mi vida diaria acciones dirigidas al cuidado de mi salud mental.</p> <p>16. Reconozco y genero acciones de cuidado de mi salud mental</p> <p>17. Me defino como una persona que sabe escuchar.</p> <p>18. Duermo bien.</p> <p>19. Me interesa sentirme bien conmigo mismo.</p> <p>20. Me interesa que los usuarios y víctimas se sientan bien.</p> <p>21. Genero acciones para que las víctimas y usuarios se sientan bien.</p> <p>22. Siento que mi carga laboral es excesiva.</p> <p>23. En ocasiones, siento que mi trabajo no es lo suficientemente reconocido.</p> <p>24. Siento q mi trabajo me hace feliz.</p>
Atención interdisciplinar	<p>25. Es viable brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.</p>



---

26. Es necesario brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.

---

Nota: Elaboración propia

### **Análisis de los Resultados del Pilotaje y la Fiabilidad del Instrumento**

A continuación, se detallarán los resultados estadísticos obtenidos durante el proceso del pilotaje cuantitativo realizado con la encuesta autoaplicada en la Seccional de Pamplona. Este proceso, como se mencionó tuvo el propósito de evaluar la validez y fiabilidad del instrumento diseñado para medir las percepciones de los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación sobre la justicia terapéutica y la atención humanizada. A través de los resultados obtenidos, se validaron las escalas de medición, permitiendo ajustar y afinar el cuestionario antes de su aplicación definitiva. En este apartado, se presentarán los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, así como las modificaciones realizadas al instrumento en función de los datos recolectados, lo que permitió su optimización para la aplicación con una muestra más amplia que se indica mas adelante.

#### ***Datos estadísticos del proceso de pilotaje cuantitativo***

Tabla 16

#### **Procedimiento de casos**

##### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	19	95,0
	Excluido <sup>a</sup>	1	5,0
	Total	20	100,0

Nota: a raíz de criterios de inclusión y exclusión se generó la selección de procesamiento.

Elaboración propia

La muestra poblacional que se hizo participe en el pilotaje se basó en 20 expertos, lo que conlleva a un equivalente del 80% de los funcionarios de la seccional Pamplona, Norte de Santander.

Tabla 17

### Fiabilidad

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	26

Nota: coeficiente para medir la fiabilidad del instrumento. Elaboración propia

La estadística de fiabilidad obtenida en la aplicación de la prueba piloto hacia los expertos, arrojo un valor de ,827 en relación con el alfa de Cronbach, el cual es un valor que permite un aval en fiabilidad en la prueba.

Tabla 18

### Escala

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
81,16	189,696	13,773	26

Nota: Elaboración propia

A partir de la implementación del pilotaje dirigido a expertos, se logró inferir que la prueba piloto mantiene una media de 81.16, con esta información se logró identificar una varianza de 189,696, esta información proporcione el identificar que se mantiene una desviación estándar de 13,77. Esta prueba estuvo conformada por un número total de 26 elementos. A partir de la ejecución del pilotaje se pudo recopilar la siguiente información.

### Análisis de datos

Tabla 19

Afirmación-pregunta

#### ¿Hace cuánto trabaja en la Fiscalía General de la Nación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desde hace 3 a 6 años	4	20,0	20,0	20,0
	Desde hace 6 a 10 años	1	5,0	5,0	25,0
	Desde hace 10 a 15 años	2	10,0	10,0	35,0
	Desde hace 15 a 20 años	2	10,0	10,0	45,0
	Desde hace 20 años o mas	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

La información obtenida y representada a través de la tabla nos permite visualizar que del 100% de la muestra, un 55%, equivalente a más de la mitad de los participantes trabajan en la Fiscalía General de la Nación hace más de 20 años; del 45% de la muestra restante, se clasifica en un 20% que lleva trabando entre 3 a 6 años, el resto de la población se distribuye en un 10% que trabaja para la fiscalía alrededor de 15 a 20 años, y el 5% de 6 a 10 años. Debido a que los porcentajes con mayor índice oscilan entre la población con más de 20 años y entre 3 a 6 años

trabajando para esta entidad del gobierno, demuestra la gran diferencia de tiempo y edad que se mantiene dentro de esta, lo cual incluye variedad de edades, costumbres, tradiciones, e idearlas de como implementar y desarrollar sus funciones en el área.

Tabla 20

**Afirmación-pregunta**

**La atención que brinda la FGN como ente acusador del Estado y garante del acceso efectivo a la justicia brinda un proceso de atención humanizada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	25,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Desde la percepción de los funcionarios en el pilotaje se observa que más de la mitad, con un 60 % de porcentaje, está de acuerdo con la afirmación debido a que perciben que los procesos propios de la FGN se realizan desde la atención humanizada, situación que debe contrastarse desde la respuesta obtenida en el ítem número 10, orientado a indagar sobre la capacitación en herramientas de disminución de la victimización secundaria.

También se logra identificar que el 15% considera estar totalmente de acuerdo en que la atención que brinda la FGN se brinda en base a un proceso de atención humanizado, aunque

otro 15% considere no estar de acuerdo, pero tampoco a favor en que verdaderamente se preste este servicio por parte de los funcionarios, aunque también un 10% indica que está en desacuerdo con la afirmación debido a que no se realiza un adecuado proceso de atención humanizada.

Tabla 21

**Afirmación-pregunta**

**Un trato desde el reconocimiento del ser humano como un ser sensible y doliente es humanización.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

La información obtenida y descrita en la tabla nos permite visualizar e interpretar que para un 65% de los expertos encuestados consideran que la humanización es el llegar a reconocer al ser humano como un ser sensible y doliente, también se relaciona que un 30% de la misma muestra considera estar totalmente de acuerdo con esta pregunta; lo que nos permite comprender que un 95% de la muestra total, considera como base para la humanización de los procesos el comprender al individuo como un ser sensible y doliente, aunque un 5% no consideren que este reconocimiento convierta los procesos humanizados para la población.

Tabla 21

#### Afirmación-pregunta

He recibido capacitaciones sobre este tema (victimización secundaria) el manejo o su prevención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	Desacuerdo	6	30,0	30,0	55,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	70,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Los porcentajes obtenidos demuestran que un 55% de la muestra encuestada refiere que no ha recibido capacitaciones relacionadas al manejo o supervisión victimización secundaria, demostrando que más de la mitad de los expertos no poseen conocimientos necesarios en esta temática, el otro porcentaje, relacionado a un 15% refirió no estar de acuerdo ni en desacuerdo que llegaran a recibir orientaciones frente a esta temática; dejando un total de 30% que indica si recibir capacitaciones en manejo para la prevención de la victimización secundaria. Esto podría ayudarnos a comprender que quizá hay una buena intención, pero no se han consolidado desde la realidad los esfuerzos por prevenir este fenómeno lesivo.

Tabla 22

**Afirmación-pregunta**

**La Fiscalía General de la Nación (FGN) puede contribuir al proceso de humanización del servicio jurídico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	9	45,0	45,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la prueba piloto, se demuestra que un 5% de los participantes está en desacuerdo en que la Fiscalía logre contribuir en el proceso de humanización en el servicio jurídico prestado a la nación, y en contraposición un 45% está de acuerdo que si se puede contribuir al proceso de humanización, de igual forma un 50% considera que está totalmente de acuerdo en que los procesos de humanización y en los servicios jurídicos si se pueden contribuir desde el rol desempeñado de la Fiscalía General De La Nación.

Tabla 23

**Afirmación-pregunta**

**La victimización secundaria puede ser evitada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
Totalmente de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Para el análisis de este ítem es importante resaltar que la teoría expone que la victimización secundaria es un fenómeno inevitable, pero puede minimizarse, en base a esto se visualiza que un 85% de los participantes considera que puede llegar a ser evitada este tipo de victimización, lo que expone de alguna manera el poco conocimiento sobre esta teoría. También se visualiza que un 5% de los encuestados indican no estar de acuerdo ni en desacuerdo con relación a que se puede evitar, y un 10% refiere que este tipo de victimización no se puede llegar a evitar en el proceso.

Respecto a la percepción de lo que es la justicia terapéutica y las posibilidades que desde la FGN se generen este tipo de efectos los funcionarios indican:

Tabla 24

#### **Afirmación-pregunta**

**Es posible generar efectos terapéuticos o antiterapéuticos desde la atención en el contexto de la Fiscalía General de la Nación.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	Desacuerdo	1	5,0	5,0	20,0



Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	35,0
De acuerdo	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Ante la pregunta efectuada se obtuvo como resultado que más de la mitad, con un 65% consideran que, si es posible el generar efectos terapéuticos o antiterapéuticos desde el momento que se presta la atención en la fiscalía General de la Nación, pero también se logra interpretar de estos resultados que un 20% está en desacuerdo con la noción de que se puede generar este tipo de efectos en la atención, dejando así un 15% en una balanza de estar y no estar de acuerdo con esta premisa. De igual forma se encuentra un dato importante al preguntar sobre la posible incompatibilidad entre lo que se reconoce como Justicia Terapéutica y la misión de la Fiscalía:

Tabla 25

#### **Afirmación-pregunta**

**La Justicia Terapéutica y la misión de la fiscalía son incompatibles.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	60,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0

Total	20	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

*Nota:* Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Interpretando la tabla expuesta se puede inferir que un 40% de los participantes consideran, bajo la premisa de sus conocimientos, que la Justicia Terapéutica y la misión de la fiscalía son incompatibles, el otro 30% concuerdan que no están ni acuerdo ni en desacuerdo en la existencia de una relación entre los objetivos que tanto la JT y la misión de la FGN se plantean en sus funciones y metas a alcanzar. El otro 30% indican que si existe una compatibilidad entre estas. Lo anterior genera el indagar sobre las razones que hacen generar estas creencias, pero que de alguna manera pueden vincularse a razones que serán expuestas en los siguientes ítems:

Tabla 26

#### **Afirmación-pregunta**

**Para mí, importante incorporar en mi vida diaria acciones dirigidas al cuidado de mi salud mental.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	13	65,0	65,0	65,0
	Desacuerdo	1	5,0	5,0	70,0
	De acuerdo	5	25,0	25,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

En base a los resultados, con un 70% que hace referencia a que los participantes indican no implementar acciones para el cuidado de su salud mental, conlleva a generar preocupación

dentro del ámbito, debido a que un adecuado mantenimiento de este proporciona una influencia directa en la disposición que mantienen al momento de atender a las personas que reciben la atención. el restante 30% de los encuestados indican realizar frecuentemente acciones que propicien el mantenimiento estable de su salud mental.

Tabla 27

**Afirmación-pregunta**

**Duermo bien.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Desacuerdo	4	20,0	20,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	65,0
	De acuerdo	5	25,0	25,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Ante la pregunta anterior, la mayor frecuencia de respuestas fue el de las opciones de estar en desacuerdo, con un 40%, lo cual muestra que los expertos encuestados no logran conciliar o mantener las horas adecuadas de sueño para descanso de su cuerpo y mente. Esta variable que en el ajuste del pilotaje hace parte del análisis del bienestar, corresponde a uno de los elementos que más preocupan en la estadística. También mostrando que un 25% refiere no

estar ni acuerdo ni en desacuerdo en la afirmación de lograr dormir bien, el otro 25% está de acuerdo que duermen bien y solo el 10% de la población indica estar totalmente de acuerdo con dormir bien, es observable una alteración general en la calidad de sueño de la población.

Tabla 28

**Afirmación-pregunta**

**Me interesa que los usuarios y victimas se sientan bien.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	13	65,0	65,0	65,0
	Desacuerdo	1	5,0	5,0	70,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Con un 30% de porcentaje, se logra interpretar que el porcentaje de interés porque los usuarios y victimas se sientan bien con la atención que reciben por parte de los expertos es baja, ya que el 70 % respondió que no había interés sobre la forma en que se sentía la víctima, este tipo de afirmaciones toman más fuerza cuando al indagar sobre este asunto se encuentra una creencia sobre el deber en el proceso, en la acción penal, en la ejecución de un deber con el proceso, desvinculado a la víctima orientado a la determinación de la responsabilidad penal del sujeto activo. Esta afirmación mantiene coherencia con lo expuesto a continuación:

Tabla 29

**Afirmación-pregunta**

**Genero acciones para que las víctimas y usuarios se sientan bien.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	11	55,0	55,0	55,0
	Desacuerdo	1	5,0	5,0	60,0
	De acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota: Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

La tabla anterior que mantiene los representa los resultados de las repuestas de los participantes, muestra que un 55%, más de la mitas de los encuestados indican estar totalmente en desacuerdo con la afirmación ya que no generan acciones para que las víctimas y usuarios se sientan bien en sus procesos, siendo un 5% solo los que indican estar en desacuerdo, dejando a interpretación que un 60% de expertos no buscan acciones pertinentes para hacer sentirse bien a las víctimas, solamente un 40% indica que realizan las acciones pertinentes para que se sientan cómodos y bien los usuarios que mantienen un proceso con su acompañamiento.

Ahora bien, cuales podrían ser las cusas vinculadas con estas circunstancias:

Tabla 30

**Afirmación-pregunta**

**Siento que mi carga laboral es excesiva.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Total desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
	Desacuerdo	1	5,0	5,0	45,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*Nota:* Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Ante las respuestas recibidas y ubicadas de forma numérica en la tabla anterior, se logra inferir que 45% de los expertos encuestados no sienten que en su responsabilidad laboral tengan una carga excesiva, aunque también es observable que más de la mitad, siendo un 55% de la muestra establecida mantiene una percepción de que poseen una carga laboral excesiva; información que se expone nuevamente en el desarrollo de las entrevistas, y que cuestiona en el contexto de entregar más responsabilidad a un grupo de talento humano que se siente recargado. El número de afirmaciones con la carga excesiva es equivalente al número de funcionarios que exponen no generar acciones para que las víctimas se sientan bien. Lo que nos muestra una relación directa.

Tabla 31

#### **Afirmación-pregunta**

**En ocasiones, siento que mi trabajo no es lo suficientemente reconocido.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
	Desacuerdo	1	5,0	5,0	45,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	60,0

De acuerdo	7	35,0	35,0	95,0
Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Tras la revisión de esta tabla, se identifica un aspecto importante de carácter organizacional que requiere revisión, pues solo el 45% es decir, menos de la mitad manifiestan no estar de acuerdo con la afirmación referente al bajo reconocimiento laboral. También se visualiza que el 40% de los expertos mantienen la percepción que en ocasiones el trabajo que realizan no es reconocido de forma adecuada, y, solo un 15% de los participantes no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que no sean reconocidas suficientemente sus funciones.

### ***Conclusión del pilotaje cuantitativo***

La fase de pilotaje cuantitativo resultó ser un paso fundamental en la validación y ajuste del instrumento diseñado para medir las percepciones de los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación sobre la justicia terapéutica y la atención humanizada. Los resultados obtenidos indicaron una fiabilidad satisfactoria del instrumento, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.827, lo que valida la consistencia interna de los ítems y avala su fiabilidad para su aplicación definitiva. Este resultado sugiere que el cuestionario mide de manera adecuada las variables planteadas, tales como la empatía, la escucha activa, y el debido proceso, entre otras.

Asimismo, los participantes en el pilotaje expresaron preocupaciones sobre sus cargas laborales y el impacto de estas en su salud mental y bienestar laboral, lo que evidenció la necesidad de incluir ítems que abordaran específicamente estos aspectos. Estos hallazgos proporcionaron una valiosa retroalimentación que permitió introducir nuevas preguntas en el

instrumento definitivo, dirigidas a evaluar de manera más precisa las condiciones laborales y su relación con la atención humanizada (variable dependiente).

El propósito principal del pilotaje, que era evaluar la validez y la fiabilidad del cuestionario, se cumplió con éxito, ya que los resultados no solo confirmaron la fiabilidad de la prueba, sino que también brindaron insights sobre los aspectos que requerían ajuste, asegurando que el instrumento definitivo estuviera alineado con las necesidades de los participantes y los objetivos de la investigación. Este proceso metodológico de ajuste y validación proporcionó una base sólida para la aplicación definitiva, garantizando que los datos obtenidos reflejaran de manera precisa las realidades y posturas de los funcionarios sobre los temas abordados.

#### **Fase de Aplicación Definitiva**

Tras el ajuste del instrumento en función de los resultados del pilotaje, se procedió a la aplicación definitiva del cuestionario. Esta fase se realizó con un total de 183 participantes de la Seccional de Cúcuta, una muestra significativamente mayor que la del pilotaje, compuesta por funcionarios de diversos niveles dentro de la Fiscalía General de la Nación, incluyendo fiscales, policías judiciales, y personal técnico y administrativo. La aplicación definitiva permitió obtener una visión más amplia y representativa de las posturas de los funcionarios frente a las variables estudiadas, como la empatía, el bienestar laboral y la justicia terapéutica. Esta etapa también permitió probar el ajuste final del instrumento, que constaba de 27 ítems tras los ajustes realizados a partir del pilotaje. Mas dos preguntas relacionadas al cargo y la antigüedad para un total de 29 elementos analizados a través del software SPSS.

A continuación, se expone el instrumento definitivo con los ajustes que se generaron a partir de los resultados del pilotaje:



**Instrumento definitivo:**

Para generar una adecuada aplicación del instrumento definitivo se implementa la siguiente instrucción, que permite indicar la forma pertinente de responder a este con sus diversas opciones de respuesta:

Por favor, indique hasta qué punto está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones. Marque con una “X” según corresponda, utilizando la escala que se indica a continuación:

1. Estoy en total desacuerdo con esta aseveración (TD)
2. Estoy en desacuerdo con esta aseveración (D)
3. No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta aseveración (N)
4. Estoy de acuerdo con esta aseveración (A)
5. Estoy totalmente de acuerdo con esta aseveración (TA)

Tabla 32

**Instrumento**

VARIABLE	AFIRMACIÓN	TD	D	N	A	TA
Atención humanizada	1. La atención que brinda la FGN como ente acusador del Estado y garante del acceso efectivo a la justicia brinda un proceso de atención humanizada.					
Atención humanizada	2. Un trato desde el reconocimiento del ser humano como un ser sensible y doliente es humanización.					
Atención humanizada	3. El proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde a Instituciones como la FGN					
Atención humanizada	4. La Fiscalía General de la Nación (FGN) puede contribuir al proceso de humanización del servicio jurídico					

Atención humanizada	5. La victimización secundaria es la reafirmación del daño, generada por aquellos funcionarios o instituciones (que sin intención) crean cuando brindan un servicio o atienden a una persona que ha sido víctima ya.
Atención humanizada	6. La victimización secundaria puede ser evitada.
Empatía	7. Me considero persona empática y sensible ante la realidad del usuario o víctima
Empatía	8. Hay situaciones (relacionadas con las dolencias del otro) que logran normalizarse desde la labor cotidiana.
Atención humanizada	9. He recibido capacitaciones sobre el tema: victimización secundaria el manejo o su prevención.
Atención humanizada	10. Si la respuesta a la pregunta anterior es en alguna medida positiva, ¿siente que estas estrategias han sido eficientes?
Atención humanizada	11. Si la respuesta es en alguna medida es negativa: Cree usted, que las instituciones como la FGN deben generar algún tipo de política, acción o capacitación que permitan mitigar la victimización secundaria
Atención humanizada	12. Justicia terapéutica es el efecto terapéutico o antiterapéutico que el acceso a la justicia puede generar para el usuario.
Bienestar	13. Para mí, importante incorporar en mi vida diaria acciones dirigidas al cuidado de mi salud mental.
Bienestar	14. Reconozco y genero acciones de cuidado de mi salud mental
Escucha activa	15. Me defino como una persona que sabe escuchar.

Bienestar	16. Duermo bien.
Bienestar	17. Me interesa sentirme bien conmigo mismo.
Empatía	18. Me interesa que los usuarios y víctimas se sientan bien.
Empatía	19. Genero acciones para que las víctimas y usuarios se sientan bien.
Bienestar	20. Siento que mi carga laboral es excesiva.
Bienestar	21. En ocasiones, siento que mi trabajo no es lo suficientemente reconocido.
Bienestar	22. Siento q mi trabajo me hace feliz.
Atención interdisciplinar	23. Es importante brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.
Atención interdisciplinar	24. La FGN cuenta con un equipo interdisciplinario para atender a sus usuarios
Atención interdisciplinar	25. La mayoría de los funcionarios de la FGN son profesionales del Derecho
Debido proceso	26. Para la FGN es vital trabajar por el cumplimiento del debido proceso
Debido proceso	27. Los procesos, pese al esfuerzo de la Institución, suelen dilatarse mucho en el tiempo
Nota: Preguntas con su correspondiente dimensión. Elaboración propia.	

Ajustado el instrumento a partir de los resultados del pilotaje y revalidado el instrumento definitivo con el tutor, se procedió a hacer la aplicación con la muestra definitiva.

La aplicación del instrumento definitivo se realizó a través de una encuesta autoaplicada, diseñada para ser diligenciada por los funcionarios de la Seccional Cúcuta de la Fiscalía General de la Nación. A continuación, se describen detalladamente las fases del proceso de aplicación:

#### *Selección de la Muestra*

La muestra del estudio estuvo conformada por 183 participantes, número determinado con base en el porcentaje muestral revisado y validado metodológicamente. Este tamaño de muestra aseguró la representatividad de los funcionarios de la seccional, permitiendo obtener datos estadísticamente significativos para el análisis.

#### *Gestión del Contacto Institucional*

Para garantizar la viabilidad de la aplicación del instrumento, el primer acercamiento se realizó con el director de la Seccional Cúcuta de la Fiscalía General de la Nación. Este contacto se estableció a través de entrevistas personales y el envío de comunicaciones formales, tanto en formato físico como electrónico. Dichas interacciones permitieron presentar los objetivos del estudio, explicar la metodología de aplicación y obtener la autorización para la difusión de la encuesta entre los funcionarios.

#### *Aplicación de la Encuesta*

Una vez obtenida la aprobación institucional, la encuesta fue implementada mediante un formulario de Google Forms, el cual fue distribuido a los funcionarios a través de sus correos electrónicos institucionales. Esta modalidad permitió que cada participante pudiera responder la encuesta de manera autónoma, asegurando la confidencialidad de sus respuestas y la accesibilidad al instrumento en sus tiempos laborales.

Durante el proceso de aplicación, se realizó un seguimiento periódico para garantizar la participación esperada. Se enviaron recordatorios a través de correos electrónicos y se mantuvo comunicación con las personas clave dentro de la seccional para facilitar la resolución de inquietudes respecto al diligenciamiento del formulario.

La aplicación del instrumento se desarrolló siguiendo un procedimiento estructurado que garantizó la obtención de datos válidos y confiables. El contacto directo con la dirección de la seccional, la comunicación formal y la estrategia de distribución del formulario electrónico contribuyeron a la efectividad del proceso, asegurando una adecuada tasa de respuesta y el cumplimiento de los objetivos metodológicos del estudio.

### ***Comprobación cuantitativa definitiva***

Tabla 33

#### **Casos**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	156	85,2
	Excluido	27	14,8
	Total	183	100,0

Nota: a raíz de criterios de inclusión y exclusión se generó la selección de procesamiento.

Elaboración propia

Con relación a los casos procesados, en los cuales hicieron partícipes 183, y teniendo en cuenta los ítems de inclusión y exclusión para su selección, se concluyó a partir de una revisión pertinente que solo el 85,2% de porcentaje eran pertinentes, lo que quiere decir 156 casos

fueron validados para ingresar en el desarrollo de este, excluyéndose así 27 equivalente al 14,8% que fue invalidado para su implementación.

Tabla 34

**Estadística**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	29

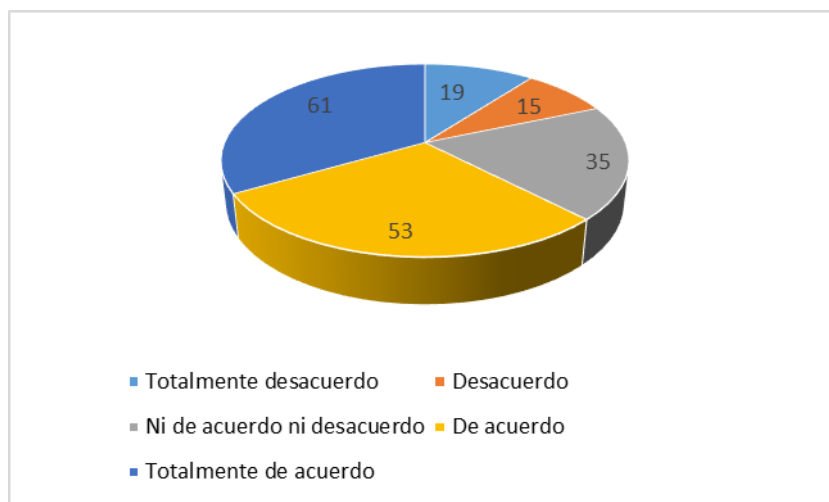
*Nota:* coeficiente para medir la fiabilidad del instrumento. Elaboración propia

Por medio de la prueba piloto implementada se logró generar un conjunto de ítems esenciales para establecer la validez y estructura de la prueba final, lográndose una validez desde el Alfa de Cronbach de ,963, e instaurándose la cantidad de elementos que complementarían el instrumento, el cual consistió en 29 elementos que complementan los ítems necesarios y pertinentes para dar respuestas a los objetivos propuestos.

Figura 17

**Instrumento aplicado: Ítem 1.**

**La atención que brinda la FGN como ente acusador del Estado y garante del acceso efectivo a la justicia brinda un proceso de atención humanizada**



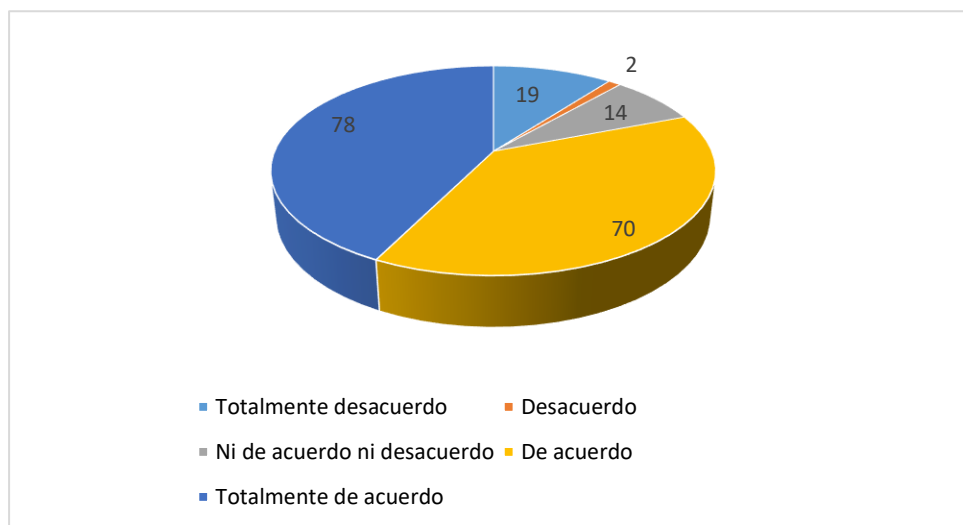
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Teniendo en cuenta la información expuesta por medio de la gráfica, se infiere que el 33,3% de la población encuestada presenta completa conformidad con la afirmación propuesta en el ítem, el 29% se encuentran de acuerdo debido a que en su percepción si se brinda el proceso humanizado por parte de la FGN, mientras que el 19,1% contempla una postura neutral, el 8,2% se encuentra en desacuerdo. Por lo anterior, al realizar la sumatoria se obtiene que el 62,3% considera que la Fiscalía General de la Nación brinda un proceso de atención humanizada, lo cual equivale a 114 participantes del total de encuestados.

Figura 18

Instrumento aplicado: Ítem 2.

**Un trato desde el reconocimiento del ser humano como un ser sensible y doliente es Humanización**



*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

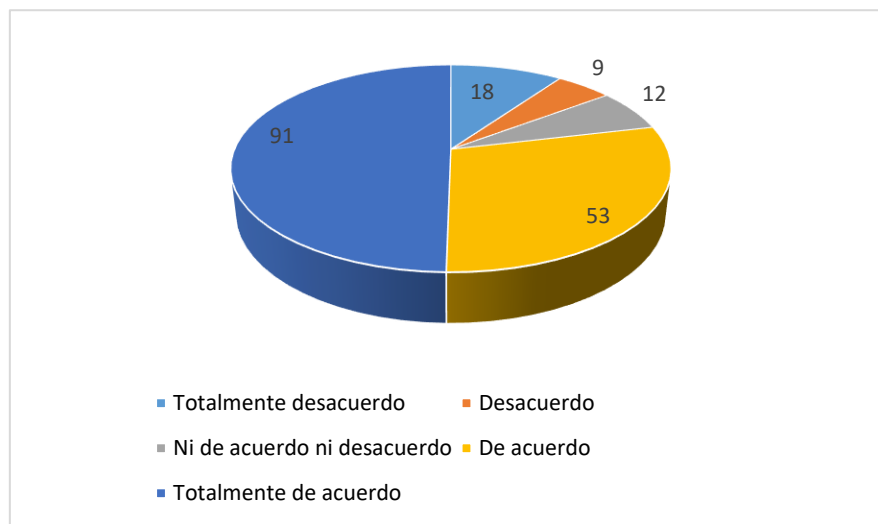
Al observar la gráfica se permite reconocer por su distribución que el 42,6% de los participantes se encuentran totalmente de acuerdo en que un trato desde la postura de reconocer al ser humano como un ser sensible y doliente es humanización, seguido del 38,3% quienes manifiestan conformidad referente a la afirmación propuesta, dichos porcentajes equivalen al 80,9% de la población, reflejando un número considerable alto en relación con el total de encuestados. Por otra parte, 7,7% se mantiene en una postura neutral, el 10,4% se declaran en total desacuerdo que un trato humanizado se da a partir de este reconocimiento en el ser humano, y finalmente 2 participantes, es decir, el 1,1% de la población se encuentra en desacuerdo con la afirmación realizada en relación con la atención humanizada.



Figura 19

**Instrumento aplicado: Ítem 3.**

**El proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde a Instituciones como la FGN**



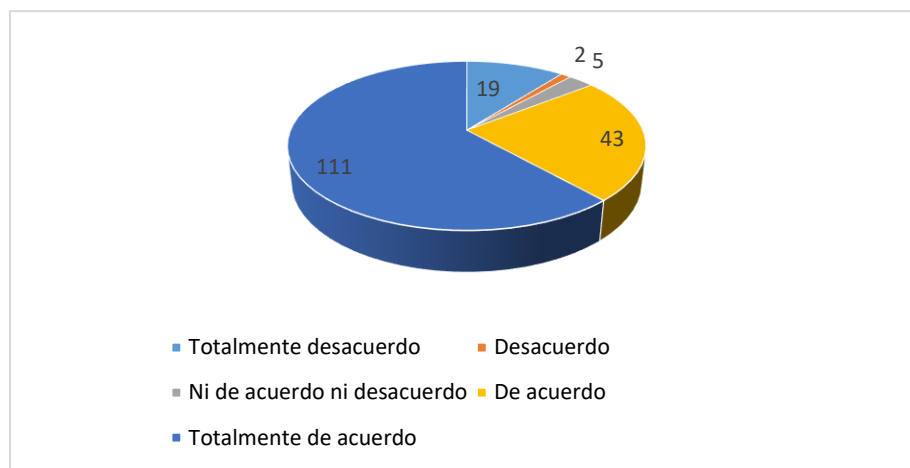
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Como se logra evidenciar en el diagrama de torta, cerca de la mitad de los participantes se encuentran totalmente de acuerdo con la afirmación representada, específicamente un 49,7% del total de encuestados, mientras que el 29% manifiestan conformidad, el 6,6% conservan una postura neutral con relación a que el proceso de lograr una humanización en los servicios prestados y trato deba corresponderles a instituciones que en este caso correspondería a la Fiscalía. En sumatoria de los resultados obtenidos, un 14,7% de los participantes reconocen estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo frente a que le corresponde a las Instituciones como la FGN el proceso de humanización del servicio jurídico.

Figura 20

Instrumento aplicado: Ítem 4.

**La Fiscalía General de la Nación (FGN) puede contribuir al proceso de humanización del servicio jurídico**



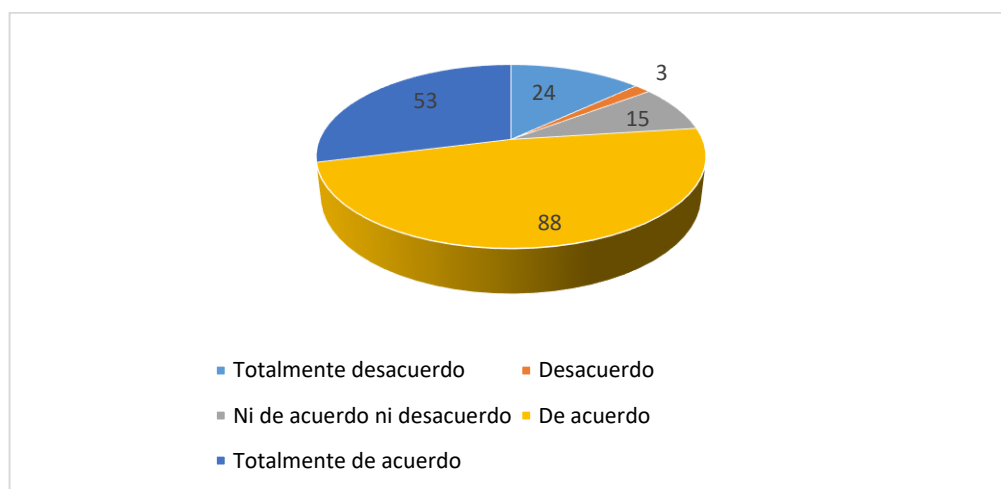
Nota: La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Conforme a lo anteriormente graficado, un 1,1% de los participantes manifiesta estar en desacuerdo frente a que la FGN tenga una contribución directa en el proceso de humanización del servicio jurídico, a su vez, se encuentra en total desacuerdo el 10,6% de los encuestados, lo cual, en sumatoria equivale a 21 personas del total de expertos partícipes. De otro modo, 61,7% se encuentra totalmente de acuerdo con la afirmación representada y el 23,9% manifiestan que según su concepto personal la FGN contribuye en la humanización de los procesos de servicio jurídico. Finalmente, solo 5 participantes, equivalente al 2,8% contemplan una postura neutral.

Figura 21

Instrumento aplicado: Ítem 5.

La victimización secundaria es la reafirmación del daño, generada por aquellos funcionarios o instituciones (que sin intención) crean cuando brindan un servicio o atienden a una persona que ha sido víctima ya



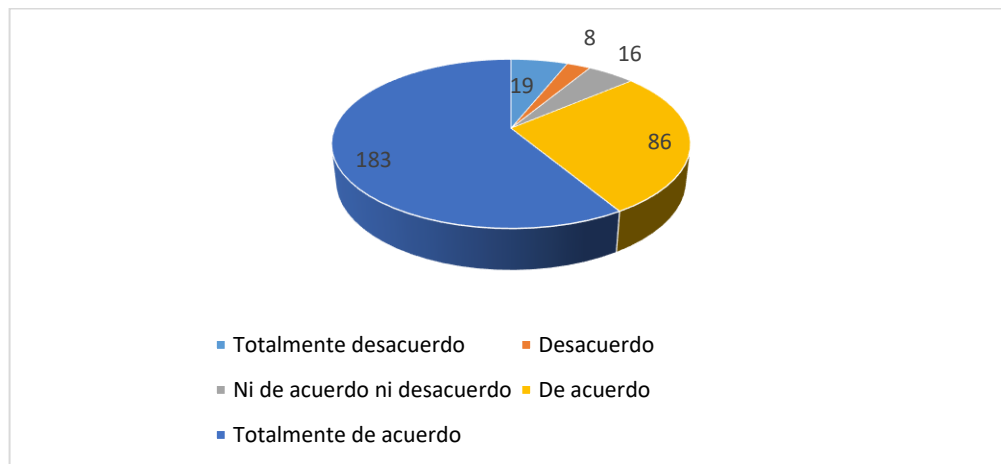
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Teniendo en cuenta la gráfica, 88 participantes manifiestan estar de acuerdo con la afirmación, dicho valor representa el 48,1% del total de encuestados, mientras que el 29% reconoce estar totalmente de acuerdo con la afirmación planteada. A su vez, el 13,1% se encuentra totalmente en desacuerdo con el argumento expuesto debido a que no concierne que la victimización secundaria sea generada por los mismos funcionarios, aunque sin intención al momento de realizar la atención a las víctimas de algún tipo de violencia, por otro lado, el 8,2% conserva una postura neutral ante lo expuesto.

Figura 22

Instrumento aplicado: Ítem 6.

La victimización secundaria puede ser evitada



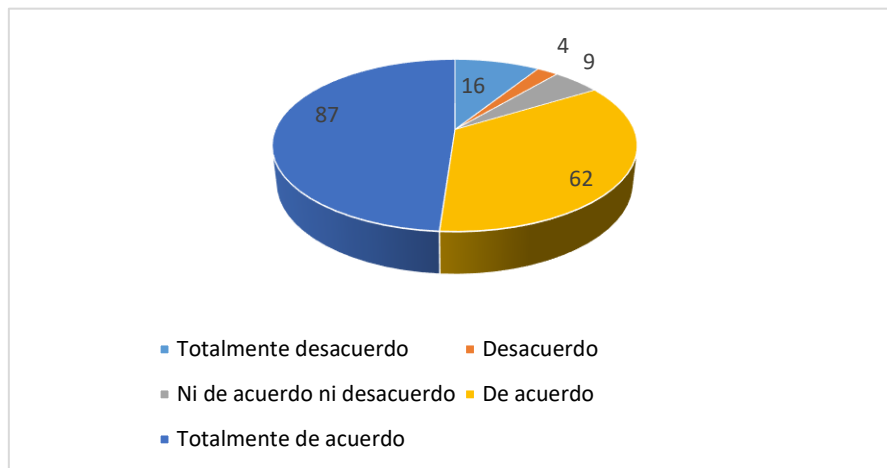
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Tras una revisión a los datos graficados se hace evidente, que existe un gran porcentaje de participantes que en su ideal consideran que se puede llegar a evitar la victimización secundaria, es decir, el 47% y 29,5% se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, lo cual equivale a un valor de 143 participantes del total de encuestados. Por otra parte, 8,7% de los participantes contemplaron una postura neutral, mientras que, 4,4% reconoce estar en desacuerdo ante la afirmación y finalmente, el 10,4% asegura que la victimización secundaria no puede llegar a ser evitada dentro del proceso.

Figura 23

Instrumento aplicado: Ítem 7.

Me considero una persona empática y sensible ante la realidad del usuario o víctima



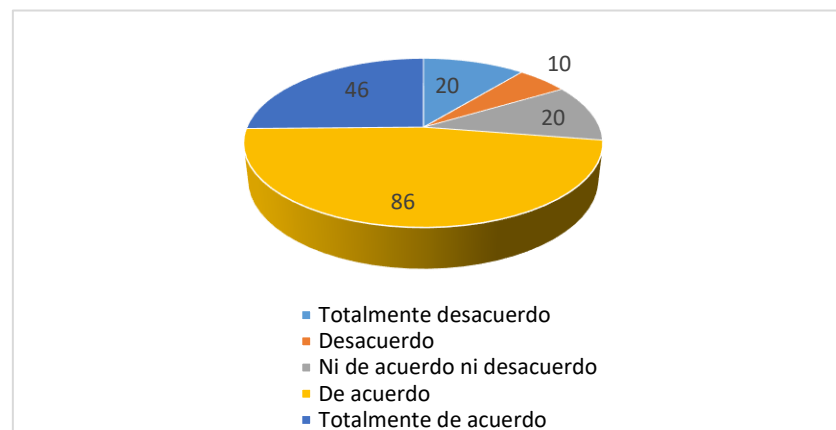
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

En sumatoria de las cifras expuestas, se infiere que el 83,7% de los participantes que hicieron parte de la prueba se consideran empáticos y sensibles ante la realidad del usuario o víctima, esto sustentado por el valor equivalente a las respuestas de totalmente de acuerdo y de acuerdo, que permanecen en un 48,9% y 34,8%, respectivamente. En contraste, el 2,2% de los participantes se encuentra en desacuerdo y 9% totalmente de acuerdo, mientras que 9 de los participantes, es decir, el 5,1% del total de encuestados conserva una postura neutral frente a la afirmación.

Figura 24

Instrumento aplicado: Ítem 8.

Hay situaciones (relacionadas con las dolencias del otro) que logran normalizarse desde la labor cotidiana.



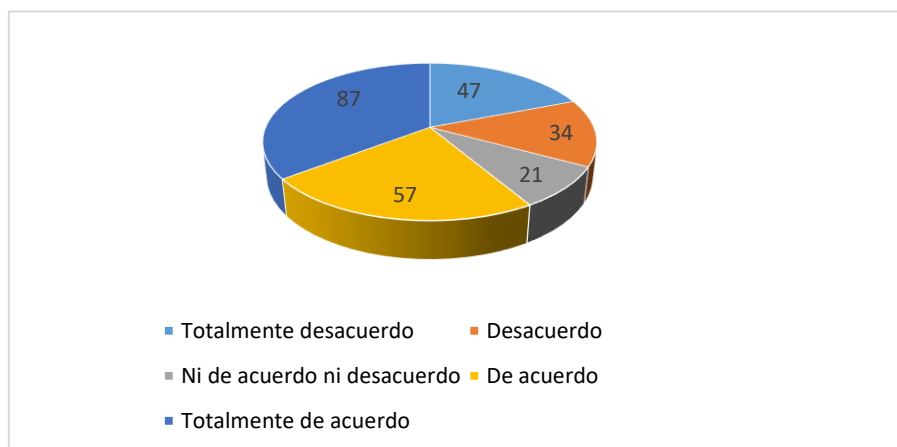
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Por medio de la gráfica se permite identificar que la mayor parte de la población encuestada se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación en cuestión, siendo así que el 47,3% y 25,3% afirma que si existen situaciones que afectan la vida de las personas que dentro de la vida laboral se ha llegado a normalizar. No obstante, el 11% presenta estar totalmente en desacuerdo ante lo expuesto, reconociendo también un porcentaje de 5,5% que se encuentra en desacuerdo con la afirmación presentada. Finalmente, 11% de la población conservó una postura neutral.

Figura 25

Instrumento aplicado: Ítem 9.

He recibido capacitaciones sobre este tema (victimización secundaria) el manejo o su prevención.



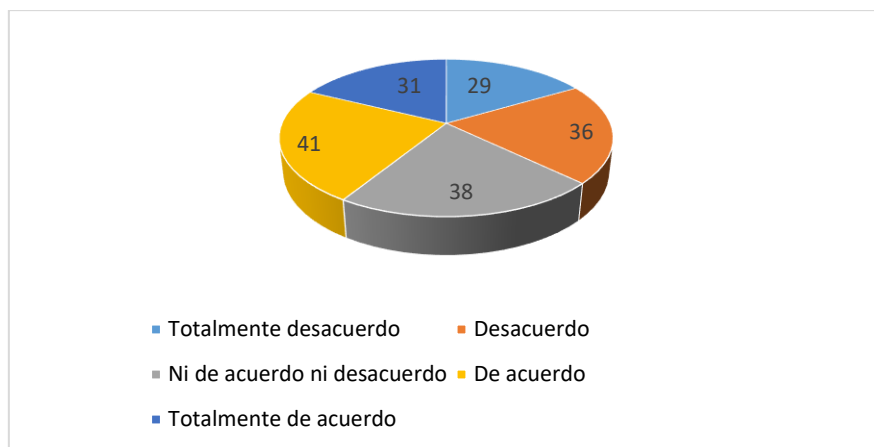
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Conforme a lo expuesto en la gráfica, el 31,8% de los participantes reconocen estar de acuerdo, junto con el 11,2% de los participantes que afirmaron estar totalmente de acuerdo, alcanzando un porcentaje total de 43% de participantes con una perspectiva positiva de la afirmación debido a que en algún momento recibieron capacitación sobre el manejo y prevención de la victimización secundaria en las personas las cuales reciben sus servicios. Sin embargo, la sumatoria desde la perspectiva contraria equivale a un total de 45,3% de participantes que argumentar estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la afirmación ya que en ámbito laboral no han recibido estas capacitaciones. Mientras, por otro lado, el 11,7% de los participantes conservaron una postura neutral frente al tema.

Figura 26

Instrumento aplicado: Ítem 10.

Si la respuesta a la pregunta anterior es en alguna medida positiva, ¿Siente que estas estrategias han sido eficientes?



*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

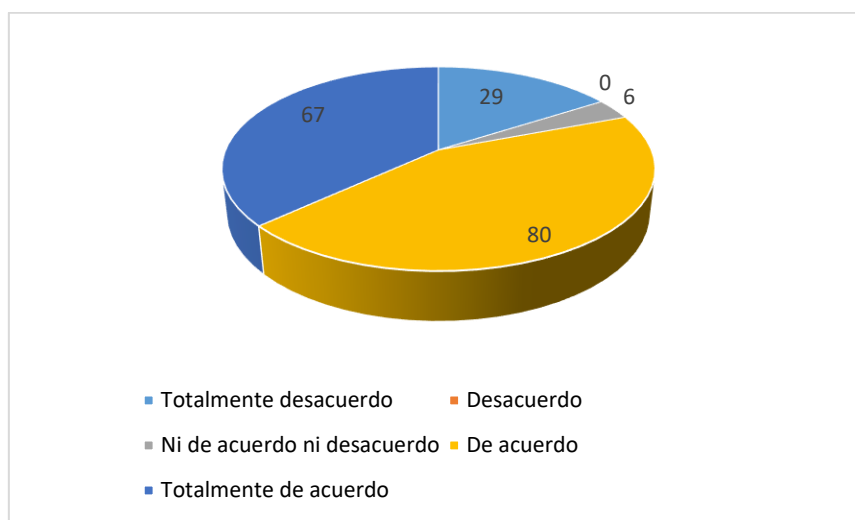
El ítem indagado en este apartado esta directamente relacionado con la afirmación anterior, debido a que la cantidad de personas que expresaron recibir capacitaciones en relación con la remática consideran que lo expuesto e impartido en estas, con un porcentaje de 23,4% estando de acuerdo y 17,7% totalmente de acuerdo, ha sido beneficioso para sus funciones porque son eficientes. Pero también, es de resaltar que el 20,6% reconoció estar en desacuerdo y el 16,6% totalmente en desacuerdo que algo en lo que han sido capacitados sea pertinente o adecuado. Mientras que 21,7% conservaron una postura neutral frente a la eficiencia de las estrategias sobre el manejo y prevención de la victimización secundaria.



Figura 27

Instrumento aplicado: Ítem 11.

Si la respuesta es en alguna medida negativa: Cree usted, que las instituciones como la FGN deben generar algún tipo de política, acción o capacitación que permitan mitigar la victimización secundaria



*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Este ítem mantiene una estructura relacionada con el anterior. En las respuestas se obtuvo que de aquellas personas que no han capacitaciones en un porcentaje del 44% y el 36% afirmaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, en que las instituciones generen espacios donde logre crear formas de mitigar este tipo de victimización; mientras que, el 3,3% de los participantes, valor equivalente a 6 encuestados, conservaron una postura neutral frente al tema.

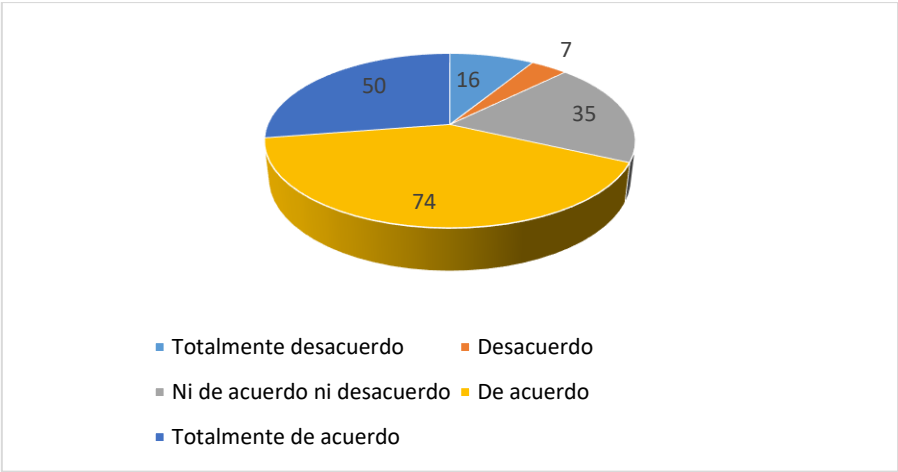
De esta grafica se hace destacable que ningún participante manifestó estar en desacuerdo, pero si se encontró un porcentaje del 15,9% en total desacuerdo frente a que las

instituciones como en este caso corresponde a la FGN genere políticas, acciones o capacitaciones para mitigar la victimización secundaria.

Figura 28

Instrumento aplicado: Ítem 12.

Justicia terapéutica es el efecto terapéutico o antiterapéutico que el acceso a la justicia puede generar para el usuario



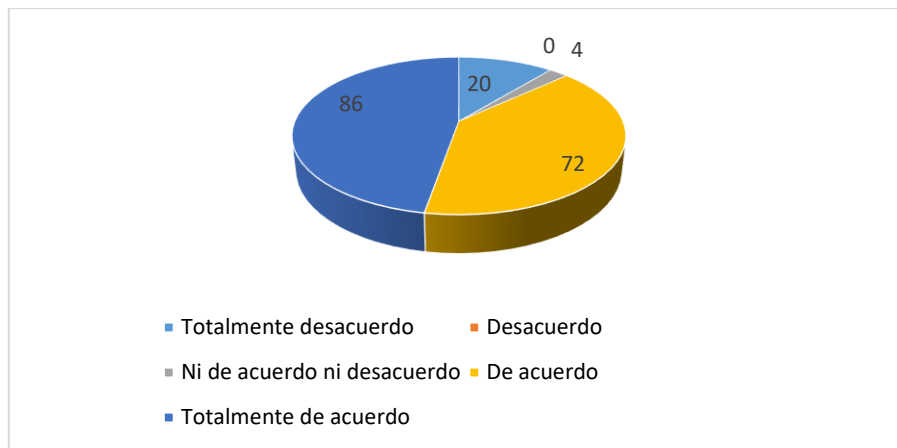
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede resaltar que solo el 3,8% de los encuestados manifiestan desacuerdos con la afirmación en cuestión, valor equivalente a una frecuencia de 7 participantes, además, el 8,8% se encuentra en total desacuerdo frente al tema de los efectos que se generan en el usuario al momento de acceder a la justicia. Por el contrario, el 68,2% de los participantes refieren una perspectiva positiva frente al argumento de que la justicia terapéutica es un efecto terapéutico generado por el acceso a la justicia; mientras que el 19,2% del total de encuestados conserva una postura neutral.

Figura 29

Instrumento aplicado: Ítem 13.

Para mí, es importante incorporar en mi vida diaria acciones dirigidas al cuidado de mi salud mental.



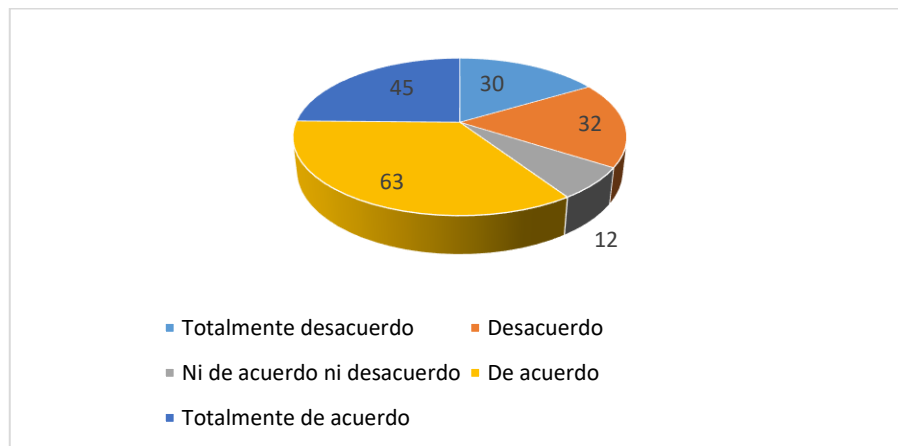
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

La grafica hace muy evidente a primer impacto que los encuestados reconocen estar totalmente de acuerdo que para ellos es importante el incorporar en sus hábitos realizados en su diario vivir acciones dirigidas al cuidado de la salud mental, valor equivalente al 47,3% de los participantes, de igual forma un acompañado del 39,6% de la muestra afirman estar de acuerdo. En contraste, 20 participantes manifestaron estar en total desacuerdo, valor representado en 11%, y un 2,2% presentan una postura neutral frente al tema, es de indicar que ninguno de los partícipes reconoció estar en desacuerdo con la afirmación planteada.

Figura 30

Instrumento aplicado: Ítem 14

Reconozco y genero acciones de cuidado de mi salud mental



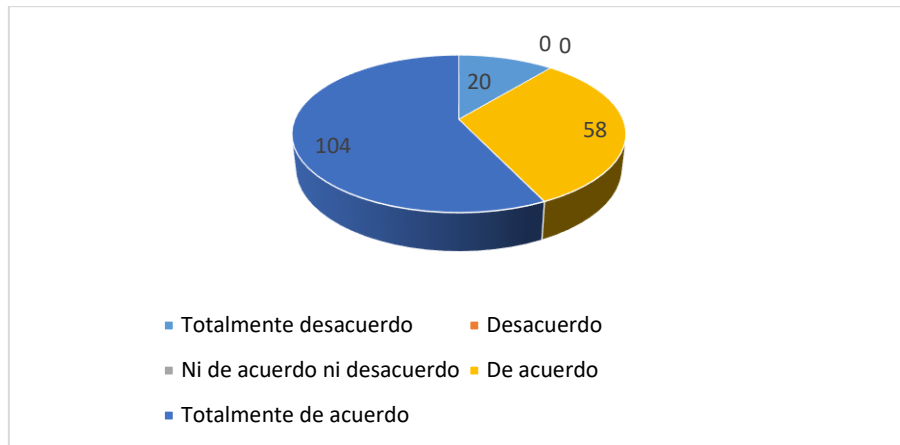
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

En relación con la afirmación, el 34,6% de los participantes manifestaron estar de acuerdo y 24,7% totalmente de acuerdo en que, si reconocen y generar acciones de cuidado de la salud mental a nivel personal, mientras que 6,6% conservaron una postura neutral frente a la afirmación. Por otra parte, 17,6% reconoció estar en desacuerdo y el 16,5% de los participantes afirmó estar en total desacuerdo, debido a que no generan acciones personales para lograr cuidar su salud mental.

Figura 31

Instrumento aplicado: Ítem 15.

Me defino como una persona que sabe escuchar.



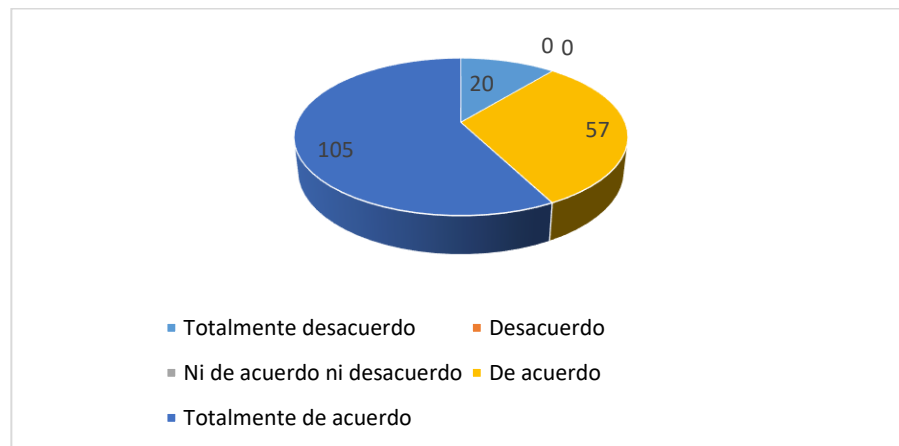
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Como se logra visualizar frente a esta afirmación, ningún participante asignó como respuesta estar en desacuerdo o mantener una postura neutral. Teniendo la distribución de la gráfica, más de la mitad de los participantes reconocen en ellos que tienen la capacidad de escuchar, esto presentado en un porcentaje del 89% de los encuestados que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con la afirmación, valores equivalentes a 57,1% y 31,9% respectivamente. Por el contrario, solo 20 participantes manifiestan ser personas que no saben escuchar, dicho valor equivale al 11% de la población participante en la encuesta.

Figura 32

Instrumento aplicado: Ítem 16.

Duermo bien



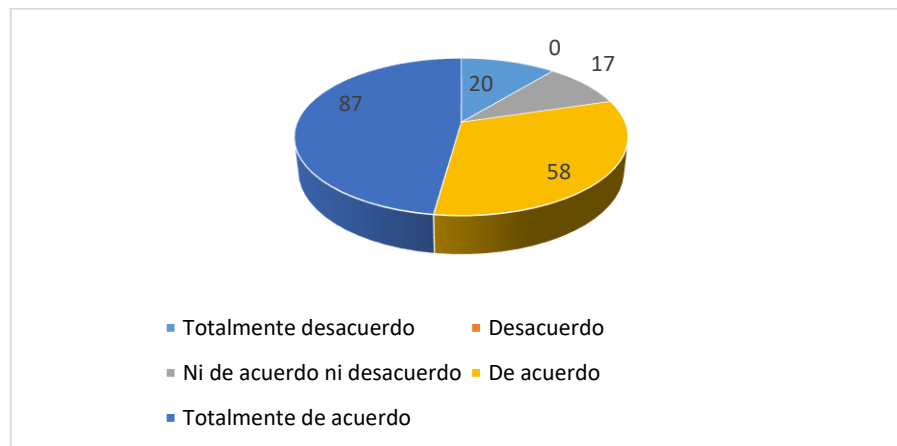
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

En relación con el bienestar y gráficamente semejante al ítem anterior, más de la mitad de los participantes reconocen dormir bien, en su mayoría, un porcentaje total del 89% equivalente a las respuestas de totalmente de acuerdo y de acuerdo, reflejadas como 57,7% y 31,3% cada una. Por otra parte, 20 de los participantes en la encuesta manifiestan no lograr dormir de forma adecuada para un buen descanso, dicho valor equivale al 11% del valor total de encuestados. Al igual que en el ítem anterior, ningún participante estuvo en desacuerdo o sostuvo una postura neutral ante la afirmación expuesta

Figura 33

Instrumento aplicado: Ítem 17.

Me interesa sentirme bien conmigo mismo.



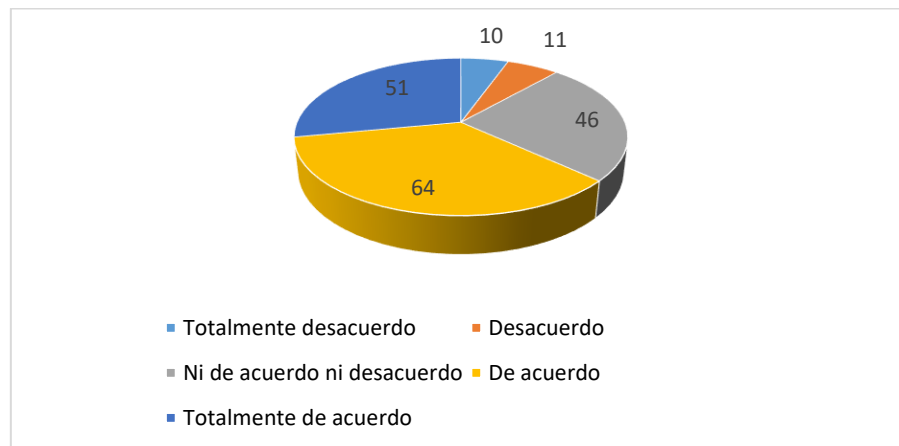
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Al observar la gráfica se reconoce que el 47,8% se interesan en lograr sentirse bien consigo mismo, seguido del 31,9% los cuales en su opción de respuesta manifestaron conformidad con la afirmación, dichos porcentajes equivalen al 79,7% de la población, reflejando un número alto con relación al total de encuestados. Por otra parte, con un porcentaje de 9,3% algunos de los encuestados se mantienen en una postura neutral, y 11% se declaran en total desacuerdo frente al tema relacionado con el bienestar personal. Finalmente, ninguno de los participantes manifestó estar en desacuerdo.

Figura 34

Instrumento aplicado: Ítem 18.

Me interesa que los usuarios y víctimas se sientan bien



*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

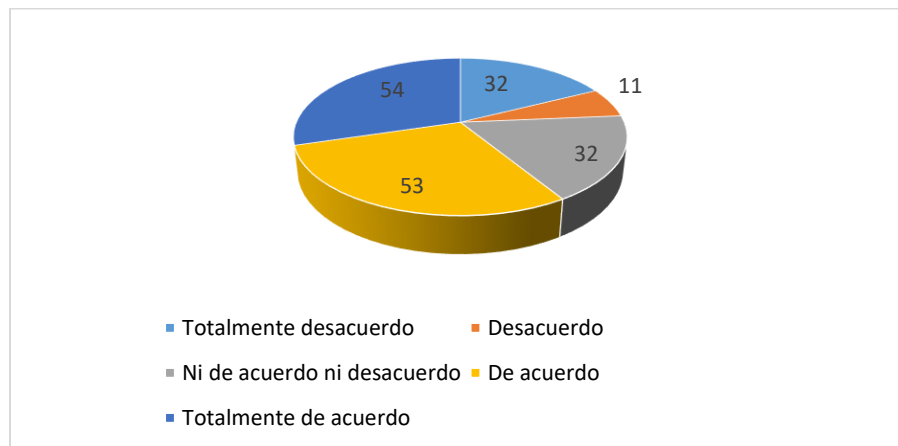
Teniendo en cuenta la gráfica, 64 participantes expresan estar de acuerdo con la afirmación planteada, es decir, manifiestan interés por el bienestar de los usuarios y víctimas, valor representado en porcentajes de 35,2%, en las respuestas afirmativas también ingresan 51 participantes, es decir, 28% que afirmaron sentirse totalmente de acuerdo con lo expuesto. Continuamente se tiene en cuenta que para un total de 21 personas reconocieron estar en total desacuerdo y en desacuerdo, valores reflejados respectivamente como 5,5% y 6% de desinterés ante como se sientan los usuarios y víctimas. Finalmente, el 25,3% conservó una postura neutral frente al tema en cuestión que involucra la empatía.



Figura 35

Instrumento aplicado: Ítem 19

Genero acciones para que las víctimas y usuarios se sientan bien



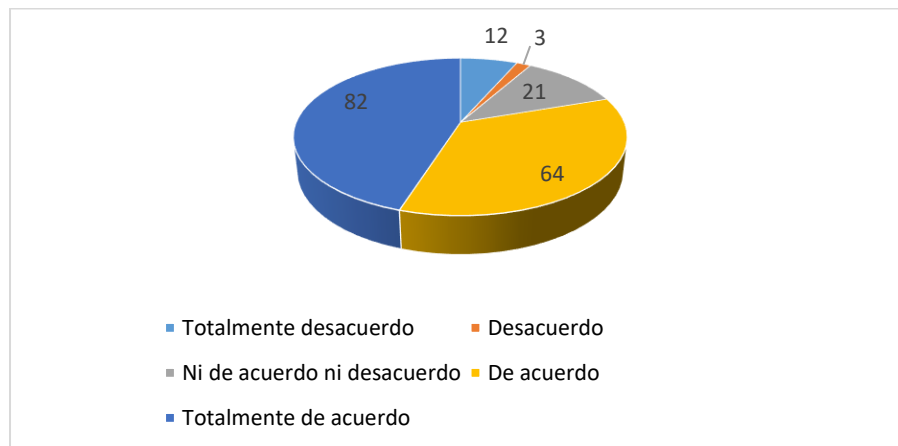
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

En relación con la gráfica anterior, se puede resaltar que solo el 6% de los encuestados manifiesta una postura de desacuerdo con la afirmación en cuestión, valor equivalente a 11 participantes, además, el 17,6% presentan total desacuerdo frente al tema relacionado con la empatía. Por el contrario, en sumatoria con un porcentaje del 58,8% se encuentra que los participantes consideran que generan acciones para que las víctimas y usuarios se sientan bien, el valor anteriormente descrito es equivalente a 29,1% de acuerdo y 29,7% totalmente de acuerdo de la población participante, también se permite identificar que el 17,6% del total de encuestados conserva una postura neutral ante la afirmación.

Figura 36

Instrumento aplicado: Ítem 20.

Siento que mi carga laboral es excesiva



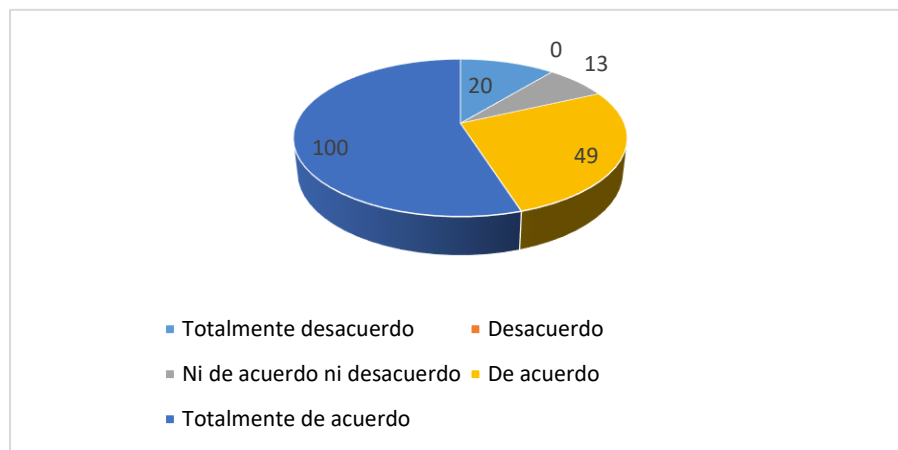
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Se hace evidente de solo observar la gráfica que un porcentaje bastante significativo de los participantes reconocen que mantienen una carga laboral excesiva, en sumatoria esta afirmación se hizo acreedora al 80,3% de la población que reafirma lo expuesto, dichos valores corresponden al 45,1% y 35,2% de las respuestas totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente. El otro porcentaje corresponde al 6,6% de los participantes en su sentir están totalmente en desacuerdo ante la afirmación, mientras que 3 participantes manifiestan estar en desacuerdo debido a que no consideran excesiva su carga laboral, valor equivalente a 1,6% del total de encuestados. Finalmente, el 11,5% de la población conservó una postura neutral frente al tema en cuestión.

Figura 36

Instrumento aplicado: Ítem 21.

En ocasiones, siento que mi trabajo no es lo suficientemente reconocido.



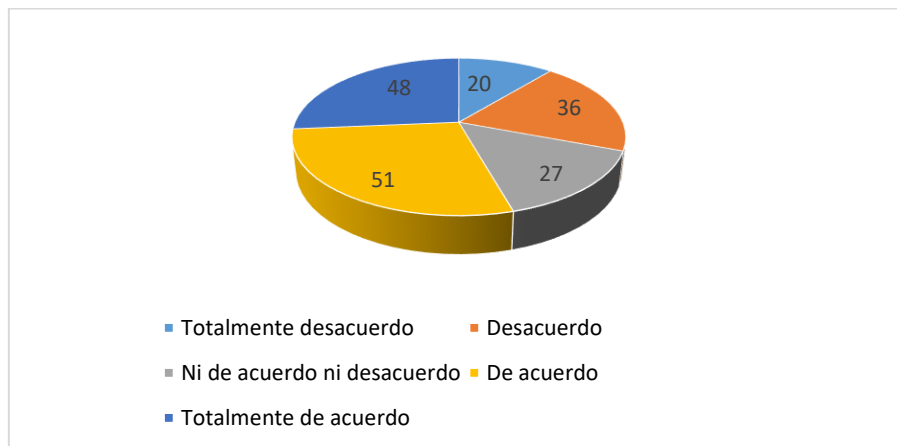
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

La representación mediante una gráfica circular permite dimensionar de mejor forma las respuestas recolectadas, lo que permite intuir que un 81,8% del total de encuestados manifiesta que su trabajo no es lo suficientemente reconocido, valor alto en consideración al número total de participantes, dicha suma corresponde al conjunto de un 54,9% que asignaron estar totalmente de acuerdo, y 26,9% de aquellos que respondieron de acuerdo ante la afirmación. Por otra parte, el 7,1% conservó una postura neutral y el 11% manifiesta que, en su consideración personal, el trabajo que realizan es suficientemente reconocido.

Figura 37

Instrumento aplicado: Ítem 22.

Siento que mi trabajo me hace feliz.



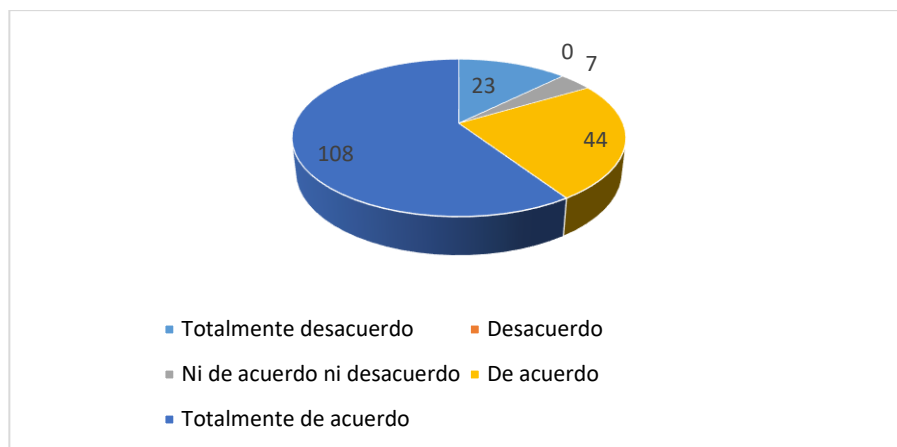
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

En relación con la información graficada, el 99 de los participantes reconocen que su trabajo genera sensaciones de felicidad en ellos, el valor anteriormente mencionado equivale al 54,4% de la población encuestada, dato correspondiente a las opciones de respuesta totalmente de acuerdo y de acuerdo con porcentajes respectivos de 26,4% y 28%. En contraste, 56 participantes afirman que su trabajo no los hace felices, valor que se refleja en las respuestas totalmente en desacuerdo con porcentaje de 11% y de acuerdo, correspondientes a 19,8%, para un total de 30,8% de participantes que no se sienten felices en las funciones laborales que desempeñan. A su vez, 14,8% de los participantes sostienen una postura neutral frente al tema en cuestión.

Figura 38

Instrumento aplicado: Ítem 23.

Es importante brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación



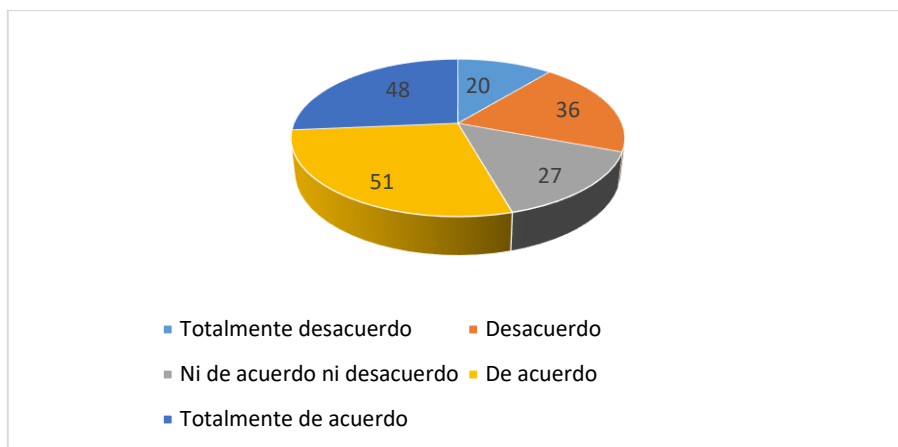
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Ante la afirmación, en su mayoría los participantes reconocen la importancia que tiene el brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la FGN, esta identificación del reconocimiento se hace teniendo en cuenta que 44 participantes están de acuerdo y 108 están totalmente de acuerdo, valores equivalentes a un porcentaje de 24,2% y 59,3% respectivamente; Mientras que, el 3,8% de los participantes sostienen una postura neutral. Para el 12,6% de los encuestados se mantienen en una postura de total desacuerdo ante la afirmación y un 0% indica no estar de acuerdo es que sea importante el brindar una atención interdisciplinar desde la fiscalía a los usuarios.

Figura 39

Instrumento aplicado: Ítem 24.

La Fiscalía General de la Nación cuenta con un equipo interdisciplinario para atender a sus usuarios



*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

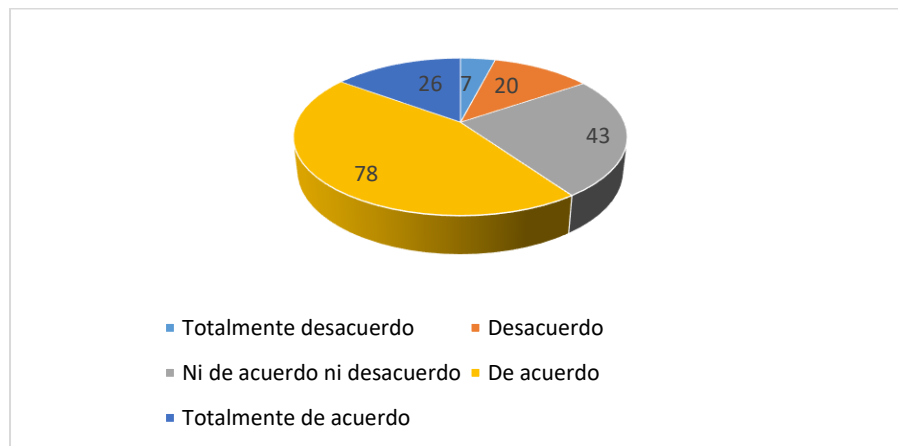
Teniendo en cuenta la gráfica anterior, una gran cantidad de encuestados reconocen que la FGN cuenta con un equipo interdisciplinario para atender a sus usuarios, información correspondiente a 26,4% totalmente de acuerdo y 28% de acuerdo con la afirmación expuesta.

En contraste, con una frecuencia de 56 participantes los cuales manifiestan su percepción que dentro de la fiscalía existe la carencia de un adecuado equipo interdisciplinario para la atención de los usuarios, valor que se refleja en las respuestas totalmente en desacuerdo y de acuerdo, correspondientes a 11% y 19,8%, respectivamente. Para un total de 30,8%. A su vez, 14,8% de los participantes sostienen una postura neutral frente al tema relacionado con la prestación de la atención a usuarios mediante un equipo interdisciplinar.

Figura 40

Instrumento aplicado: Ítem 25.

La mayoría de los funcionarios de la FGN son profesionales del Derecho.



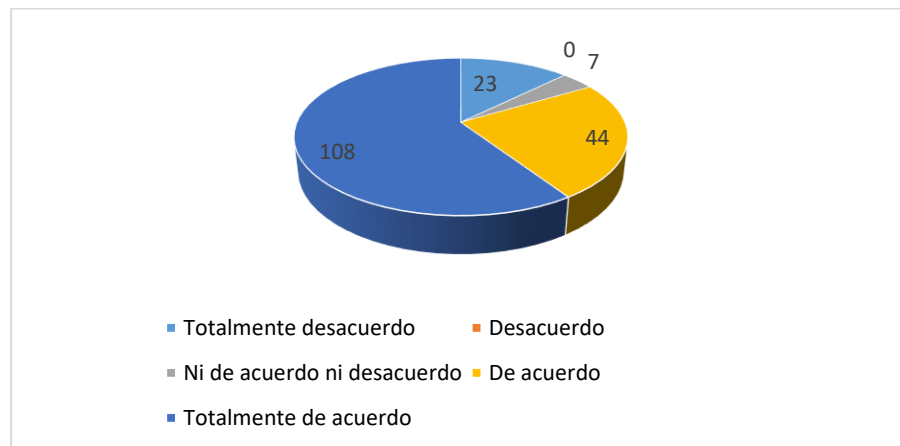
*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

Al observar la gráfica, su distribución generada por las respuestas impartidas permite resaltar que la mayoría de los participantes están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que una gran cantidad de funcionarios que forman parte de la nómina en la FGN son profesionales del Derecho, dicha afirmación es confirmada al estar de acuerdo el 44,8% y totalmente de acuerdo 14,9%, que genera una sumatoria final de 59,7%. Por otra parte, 43 participantes conservaron una postura neutral, valor equivalente al 24,7% del total de encuestados. Finalmente, el 11,5% reconoció no estar de acuerdo y solo el 4% declaró estar en total desacuerdo con la afirmación relacionada con la atención interdisciplinar.

Figura 41

Instrumento aplicado: Ítem 26.

Para la Fiscalía General de la Nación es vital trabajar por el cumplimiento del debido proceso



*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

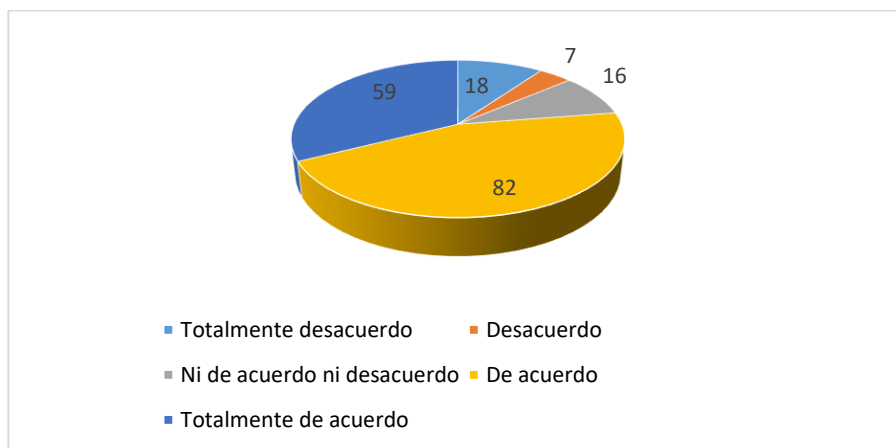
Evidentemente tras visualizar la gráfica, se percibe que la mayoría de los participantes manifiestan que es un proceso vital para la FGN trabajar por el cumplimiento del debido proceso, esta representación significativa se distribuye teniendo en cuenta que para 44 participantes están de acuerdo y 108 están totalmente de acuerdo con la afirmación, valores correspondientes al 24,2% y 59,3% respectivamente, lo que arroja una sumatoria de 83,5% del total de participantes encuestados. El 3,8% sostienen una postura neutral, de otro modo, ningún participante afirmó estar en desacuerdo con la afirmación, pero, para el 12,6% si se encuentra en total desacuerdo en que el cumplimiento de los procesos no fuera un trabajo indispensable para la FGN.



Figura 42

Instrumento aplicado: Ítem 27.

Los procesos, pese al esfuerzo de la Institución, suelen dilatarse mucho en el tiempo.



*Nota:* La figura muestra los puntajes obtenidos a raíz de la aplicación. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede resaltar que solo el 3,8% de los encuestados manifiesta desacuerdo con la afirmación en cuestión, valor equivalente a 7 participantes, incluyendo el 9,9% que presentan total desacuerdo frente a la temática referente al debido proceso. Por el contrario, en sumatoria generando un porcentaje del 77,5% los participantes refieren una perspectiva afirmativa en relación a que los procesos suelen dilatarse a través del tiempo, este valor se distribuye en equivalentes a 45,1% y 32,4% de la población en relación a las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente. Mientras que el 8,8% del total de encuestados conserva una postura neutral.

#### **Resultados de la aplicación del instrumento cuantitativo**

La aplicación del instrumento cuantitativo a los 183 funcionarios de la Seccional de Cúcuta de la Fiscalía General de la Nación arrojó resultados significativos que permiten una reflexión

profunda sobre la percepción de los funcionarios frente a la humanización del trato en el proceso judicial, el bienestar laboral y la empatía en el ejercicio de sus funciones. Estos resultados se estructuran en torno a las siguientes categorías: la experiencia laboral, la percepción sobre la humanización, una posible aplicación de la TJ, la empatía frente a la víctima, y la percepción de la victimización secundaria.

Uno de los principales hallazgos fue que una proporción significativa de los participantes, el 70%, lleva más de 10 años trabajando en la Fiscalía General de la Nación. Este dato es relevante, ya que sugiere que una gran parte de los funcionarios está inmersa en las dinámicas laborales de la institución por un largo período de tiempo, lo que podría influir en la normalización de ciertas prácticas y actitudes dentro del ámbito laboral. De acuerdo con la teoría sobre fatiga del profesional en contextos de alta demanda emocional (Maslach, 2001), la prolongada exposición a situaciones de alta carga laboral puede llevar a una desensibilización emocional o a la normalización de dinámicas que, aunque pueden resultar funcionales en términos operativos, afectan la capacidad de los funcionarios para conectar de manera humana con los usuarios del sistema judicial.

Este fenómeno de normalización es particularmente relevante en el ámbito de la humanización de la atención, ya que, si bien existe un reconocimiento generalizado de que la humanización implica el trato respetuoso y el reconocimiento del ser humano como ser sensible y doliente (Goffman, 1961), los resultados indicaron que un porcentaje significativo de los funcionarios no está de acuerdo con esta afirmación en el contexto de su trabajo en la Fiscalía. Específicamente, el 30% de los encuestados expresó desacuerdo con la idea de que la institución debe garantizar un trato humanizado en todos los niveles de atención, lo que señala una preocupante desconexión entre los ideales de humanización y las realidades operativas del sistema.

La empatía se presenta como un factor central dentro del contexto de la justicia terapéutica, en la cual se espera que los profesionales del derecho puedan comprender y responder de manera adecuada a las emociones y necesidades de los usuarios del sistema judicial (Barnes, 2011). En este caso, los resultados revelaron que casi el 50% de los funcionarios no se consideran empáticos ni sensibles ante las necesidades de los usuarios o víctimas que enfrentan situaciones de victimización secundaria. Este dato es especialmente relevante porque refleja una falta de conciencia sobre la importancia de la empatía como herramienta básica para la humanización del proceso judicial. La victimización secundaria, entendida como el daño adicional que los usuarios sufren debido a la mala praxis de los profesionales encargados de su atención (Herman, 1992), parece no ser plenamente comprendida por los funcionarios, ya que el mismo porcentaje de personas que no se consideran empáticas también minimiza el impacto de sus acciones sobre la víctima.

Además, se evidenció que el 74% de los participantes reconoció que existen situaciones normalizadas dentro de sus labores que afectan la percepción del dolor del otro. Este hallazgo refuerza la hipótesis de que, con el tiempo, los funcionarios desarrollan una desensibilización emocional ante las dificultades y el sufrimiento de los usuarios, lo que puede resultar en una dificultad para conectar emocionalmente y ofrecer un trato verdaderamente humanizado.

Otro aspecto central revelado en los resultados fue la relación directa entre las cargas laborales y el bienestar laboral de los funcionarios. El 61% de los participantes señaló que su carga laboral era excesiva y que sentían que sus esfuerzos no eran reconocidos adecuadamente. Esta percepción de sobrecarga podría estar incidiendo negativamente en su capacidad para establecer relaciones empáticas con los usuarios, ya que, según el modelo de estrés laboral de Karasek (1979), las demandas laborales excesivas pueden generar agotamiento emocional y

desgaste profesional, lo que impacta directamente en la capacidad de los funcionarios para realizar su trabajo de manera humana y sensible.

Este dato también se relaciona con la dificultad para empaquetar el ejercicio de la atención de manera que el vínculo humano se preserve. El trabajo se percibe cada vez más como una tarea mecánica, donde la presión por la productividad y los plazos se imponen sobre las necesidades emocionales de los usuarios. Esto refuerza la idea de que el tiempo y la normalización de la carga laboral dificultan la capacidad de los funcionarios para establecer relaciones interpersonales genuinas, contribuyendo al fenómeno de mecanización en la atención.

Uno de los resultados más relevantes fue la percepción que los funcionarios tienen sobre los efectos terapéuticos de su labor. En este sentido, más del 61% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo en que su atención podría tener efectos terapéuticos o, por el contrario, anti-terapéuticos en los usuarios. Este dato sugiere que, a pesar de las dificultades percibidas en su entorno laboral, los funcionarios reconocen la capacidad de su actuación para afectar emocionalmente a las víctimas y usuarios, lo que refleja una conciencia creciente sobre la importancia de su rol terapéutico dentro del proceso judicial.

En general, los resultados del instrumento cuantitativo evidencian una tensión entre las dinámicas laborales normalizadas y el reconocimiento de la importancia de la humanización dentro de la Fiscalía General de la Nación. Si bien existe un reconocimiento teórico de la necesidad de un trato humanizado y de la empatía como base de la justicia terapéutica, los datos sugieren que las condiciones laborales actuales, las cargas excesivas y el tiempo prolongado en el cargo han llevado a una desensibilización en muchos de los funcionarios, lo que dificulta la implementación efectiva de una atención humanizada. Estos resultados subrayan la necesidad urgente de reformar las condiciones laborales dentro de la institución, incorporando una mayor

priorización del bienestar de los funcionarios como un primer paso para mejorar la calidad de la atención a los usuarios del sistema judicial.

### **Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos tanto del instrumento cuantitativo como de las entrevistas cualitativas indican que, si bien el concepto de humanización en la atención judicial es reconocido por los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación y percibido por expertos externos, su implementación práctica enfrenta importantes desafíos. En primer lugar, se observa que la mayoría de los funcionarios tienen más de 10 años de experiencia en el sistema penal, lo que implica que han estado expuestos durante años a las dinámicas organizacionales que prevalecen dentro de la institución. Este largo tiempo de servicio puede llevar a los funcionarios a normalizar la deshumanización del proceso judicial, especialmente cuando el contacto con el sufrimiento de las víctimas se convierte en una parte rutinaria del trabajo diario.

Este hallazgo es relevante, ya que resalta el fenómeno de la “desensibilización” que ocurre en entornos laborales de alta carga emocional, como el que caracteriza a la Fiscalía. Según la teoría de Burnout de Maslach (2001), los profesionales expuestos a una constante demanda emocional pueden desarrollar agotamiento emocional, lo que les dificulta establecer vínculos de empatía genuina con las personas a las que atienden. Esta desensibilización también puede estar relacionada con la sobrecarga laboral y las condiciones estresantes dentro de la Fiscalía, donde el personal se ve abrumado por la carga de trabajo y la falta de recursos.

En relación con la humanización, un componente clave identificado en esta investigación es el reconocimiento de la vulnerabilidad y la sensibilidad del ser humano. En este sentido, se encontró que los funcionarios están de acuerdo en que la humanización debe ser una característica fundamental del proceso judicial, ya que reconocen la importancia de tratar a las víctimas y acusados como seres humanos dignos de respeto. Sin embargo, el desacuerdo frente

a este concepto por parte de un segmento significativo de los funcionarios (aproximadamente 49% de la muestra) refleja una preocupación seria. La falta de cohesión interna dentro de la Fiscalía en relación con el entendimiento de lo que implica una justicia humanizada puede ser un obstáculo importante para avanzar en este objetivo.

Este punto, pone de manifiesto una realidad inquietante: el sistema penal colombiano parece estar atrapado en una dinámica institucional donde la prioridad se da a la celeridad de los procesos y a la administración de justicia de manera técnica, pero con una falta de atención al aspecto humano de la justicia. Como expone Herman (1992), la justicia terapéutica requiere no solo procesos judiciales rápidos y eficientes, sino también una disposición a entender la condición humana de los actores involucrados, desde las víctimas hasta los perpetradores, y desde los abogados hasta los propios funcionarios del sistema.

Otro hallazgo clave en esta investigación es la crisis estructural del sistema judicial colombiano, que afecta directamente a la Fiscalía General de la Nación. El sistema está colapsado por la sobrecarga de casos, la lentitud en la administración de justicia y la falta de recursos humanos y materiales, lo que genera una situación de agotamiento institucional (Cabrera, 2019). A nivel macro, esto crea una percepción generalizada de ineficacia y de que los derechos fundamentales, incluidos los de las víctimas y los acusados, no están siendo debidamente protegidos. Este contexto institucional limita la capacidad de la Fiscalía para adoptar y aplicar las estrategias de humanización propuestas por los defensores de la justicia terapéutica, ya que los recursos y el personal disponible son insuficientes para gestionar la carga de trabajo de manera adecuada y con un enfoque integral.

En cuanto a los principios fundamentales de la justicia terapéutica, los resultados del estudio muestran que la empatía, la escucha activa y el debido proceso son esenciales para garantizar una justicia humanizada. Sin embargo, estos principios no siempre se aplican de

manera consistente en la práctica dentro de la Fiscalía, como se refleja en los datos obtenidos, donde más del 49% de los funcionarios se perciben a sí mismos como no empáticos o desensibilizados frente al sufrimiento de las víctimas.

Este fenómeno puede explicarse por la sobrecarga laboral que enfrentan los funcionarios, que genera fatiga emocional y estrés, como se observa en la literatura sobre el Burnout (Maslach, 2001). El agotamiento emocional puede llevar a los funcionarios a adoptar una actitud más mecánica y distante hacia los usuarios, lo que limita su capacidad para conectar genuinamente con las personas a las que brindan atención. Este hallazgo refuerza la necesidad de que, para lograr una verdadera humanización del sistema judicial, se debe priorizar el bienestar de los funcionarios.

La escucha activa, entendida como la capacidad de prestar atención plena a las necesidades del usuario y de comunicar de forma efectiva con él (Brown & Elliott, 2013), es otro componente que, si bien está presente en el discurso de los funcionarios, en la práctica se ve mermado por las presiones laborales y la falta de tiempo. La incorporación de prácticas que fomenten una escucha activa genuina es esencial para garantizar que los usuarios del sistema judicial se sientan escuchados y respetados durante el proceso.

El debido proceso sigue siendo un principio fundamental de la justicia, pero en el contexto de la Fiscalía, este principio se ve afectado por las ineficiencias estructurales del sistema, que generan demoras y aceleran los procesos sin contemplar adecuadamente las necesidades emocionales de las personas involucradas. Según López y Santos (2019), el debido proceso no solo debe garantizar que se respeten los derechos legales de las partes, sino también sus derechos emocionales y su derecho a la dignidad, un concepto que no siempre se encuentra en la práctica cotidiana.

Ahora bien, la inclusión del bienestar laboral (elemento que surge en el pilotaje) como un componente esencial en la humanización del sistema judicial se evidencia como imprescindible para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la FGN. La relación entre el bienestar de los funcionarios y la atención humanizada a los usuarios es directa: funcionarios desgastados y sobrecargados no pueden brindar una atención empática y comprensiva a las personas que requieren la intervención del sistema judicial. El bienestar de los funcionarios, entendido como la capacidad para cuidar su propia salud mental, emocional y física, es esencial para que puedan interactuar con los usuarios de manera respetuosa y humana.

Este aspecto se refiere a un cambio estructural dentro de la Fiscalía General de la Nación, donde se debe poner en primer plano la salud mental y el equilibrio emocional de los funcionarios, para asegurar que puedan brindar una atención que reconozca la humanidad de cada individuo, sin ser desbordados por sus propias emociones y presiones laborales. Duchesne et al. (2018) sugieren que el bienestar laboral es un predictor crucial de la calidad del servicio en entornos judiciales y de atención a la víctima, y este estudio refuerza esa afirmación.

Entonces, la humanización del sistema de justicia penal en Colombia está estrechamente vinculada a una serie de factores estructurales, entre los cuales se destacan el bienestar de los funcionarios, la gestión adecuada de la carga laboral y la integración de principios de justicia terapéutica en la formación y en la práctica diaria de la Fiscalía General de la Nación. Es necesario reconocer que, para lograr una justicia verdaderamente humana, el sistema judicial debe humanizarse a sí mismo, priorizando primero las necesidades emocionales y laborales de los funcionarios, como una condición previa para poder ofrecer una atención más empática y respetuosa hacia los usuarios del sistema.

El objetivo general de la investigación buscaba comprobar los elementos que la Fiscalía General de la Nación debe integrar como estrategia de tratamiento desde la justicia terapéutica



para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano y los resultados permitieron determinar que, si bien empatía y escucha activa, la atención interdisciplinar y el debido proceso, son cruciales en el proceso de humanizar, es vital que se reconozca como elemento fundamental: el bienestar laboral. Lo anterior, en atención al hecho que, para los funcionarios, si es posible que desde la FGN se logren los efectos de bienestar para los usuarios que propone la justicia terapéutica, pero las realidades del sistema son muy complejas de manejar para ellos como funcionarios y esto, representa hoy en día una limitante compleja para mejorar el servicio desde lo humano en acceso a la justicia.

Todo esto expone la necesidad de reconocer inicialmente el valor de implementar estrategias para los funcionarios, en gran medida dirigidas a manejar y reducir el estrés laboral, la falta de sueño, y sobre todo, la carga laboral que perciben y que fue evidenciada en la aplicación de los instrumentos tanto cuantitativos como cualitativos, esta, representa factores que comprometen su postura en el ambiente laboral y sobre, todo, en torno al proceso de humanización, con el usuario que acude a la entidad, lo que marca una diferencia entre “sufrir o disfrutar en el trabajo” como lo plantea Benito y Rivera (2019). Otro hallazgo importante es la capacitación permanente e interdisciplinaria, sin embargo, esta debe ser mediada por espacios de bienestar que le permitan al funcionario, leer el conocimiento entorno a herramientas y no a nuevas y más obligaciones, además estas deben ser constantes, y muy bien ejecutadas, ya que se logró encontrar un gran contraste entre aquellos que consideran las capacitaciones efectivas y aquellos que asisten a estas.

Continuando con el proceso, es importante el seguir trabajando en los mínimos de humanización planteado por Gaviria (2018) empatía, escucha activa, bienestar laboral, atención interdisciplinar, debido proceso. Lo anterior es una línea base de las estrategias que debe implementar, y fortalecer la Fiscalía General de la Nación para mantener un tratamiento

coherente de justicia terapéutica a sus usuarios en donde se logre la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano, pues tal como lo argumenta Cobo (2014), es mediante medidas terapéuticas que aporten al bienestar a los individuos que se logra de forma más humana y eficiente un fin común, para el caso en concreto: el acceso a la justicia.

Con relación al primer objetivo específico, sobre establecer el concepto de humanización en el contexto jurídico, es identificable que desde ambos grupos: expertos y funcionarios participes encuentran desde sus funciones realizadas limitaciones que aportan en no generar un debido proceso a causa de necesidades para mejorar su escucha activa y la empatía con el usuario, para reconocerlo como un ser que siente y expresa sus emociones de forma diferente. Se reitera, pese a que pudieran reconocer la humanidad de otro, su función se percibe centrada y casi que limitada al debido proceso, y si ello es cierto, pero cuestiona mucho el que en sea tan incoherente el garantizar el debido proceso y demás derechos que le cobijan al ciudadano que acude en medio de un trato que reconoce su humanidad, su sensibilidad.

Entonces, si bien desde el entorno logra comprenderse la humanización como: *el reconocimiento de la vulnerabilidad del ser, el reconocimiento del respeto a la humanidad del otro una humanidad que está tamizada por la dignidad los derechos humanos que le cobijan, la necesidad de garantizar una atención de vida empática amena sincera y estrecha. (Experto 3)* hay una brecha grande en poder reconocer esa sensibilidad que debe revisarse, tratarse y mitigarse, porque bajo ese panorama es preocupante el riesgo de victimización secundaria que representa la realidad de atención a la fecha.

Revisando el proceso de análisis de los principios de la justicia terapéutica, y los principios y procesos actuales del tratamiento a los usuarios de la FGN, se obtienen hallazgos de la tabulación de datos a partir de las entrevistas e instrumentos, se encuentra que no se implementan actualmente procesos en base a la JT para los usuarios, ya que se hace resaltante

el reconocimiento por parte de los encuestado de la necesidad de una reducción a la carga laboral, para así tener mejores hábitos de sueño para mantener una estabilidad mental en los funcionarios y disciplinarios de esta seccional, esto permite reconocer a los usuarios como seres humanos sintientes y así mantener una escucha activa al momento de estar con la persona, generando así respeto y empatía, para la búsqueda de un espacio que sea ameno y no bajo presión o juzgamientos ante la víctima, así mejorando el bienestar emocional, esto en coherencia del planteamiento de Cobo (2014), la cual propone que los principios de la JT se basan en mantener “Mayor flexibilidad e interés de las autoridades dentro del procedimiento, Empatía para conocer las preocupaciones de los sujetos procesales e Integración de servicios (multidisciplinario) dentro del procedimiento”. Una de las respuestas de los funcionarios exponía: *“aquí todos vamos corriendo con el tiempo, y creo que muchos nos esforzamos y quizá no es suficiente, por eso sumarle una tarea a lo que ya se hace sería muy tedioso para la mayoría.”* Esta expresión deja claro como ya hay un ambiente de estrés, y como además leen cualquier iniciativa como un trabajo adicional.

Ahora bien, es vital observar desde la luz de la ciencias de la mediación realmente están dando espacios a nuevas formas que permiten diferentes formas de pensar, Steele Garza & Garza Castillo. (2023) exponen en su texto “el coaching ontológico: un aporte al desarrollo al procedimiento de mediación familiar” una reflexión sobre como el fortalecimiento de valores y el replanteamiento de creencias puede ayudar a encontrar caminos y establecer conexiones, promoviendo así una evolución positiva en los vínculos familiares. Así como desde los conflictos familias, las formas en que los conflictos se han ido mutando, en los espacios laborales y claramente desde la administración de justicia las formas en que observamos las realidades también deben cambiar.

Hay que exponer que la crisis del sistema judicial colombiano y las condiciones laborales que enfrentan los funcionarios de la Fiscalía juegan un papel crucial en este contexto. Según autores como Maslach y Leiter (2016), el burnout en el ámbito judicial es un fenómeno ampliamente documentado, relacionado con las exigencias emocionales y físicas de los profesionales encargados de la administración de justicia. En este caso, las condiciones laborales, que incluyen largas jornadas, sobrecarga de casos y recursos limitados, podrían estar contribuyendo a una normalización del sufrimiento tanto de los funcionarios como de los usuarios. La sobrecarga laboral no solo afecta el bienestar de los empleados, sino que también condiciona su capacidad de empatizar y escuchar activamente a quienes buscan justicia.

Además, la investigación evidencia que, aunque los funcionarios reconocen la vulnerabilidad y sensibilidad del ser humano en el proceso judicial, aún persisten dificultades para integrar estos principios en su práctica diaria. Esta desensibilización emocional se asocia con la falta de estrategias organizacionales para manejar el estrés y las emociones propias del entorno judicial. Autores como Strang (2015) y Braithwaite (2002) subrayan que una de las bases de la justicia terapéutica es la empatía y la escucha activa, que requieren un entorno donde los operadores judiciales se sientan apoyados y reconozcan la importancia de estas habilidades en su interacción con los usuarios.

La implementación de métodos alternativos de solución de conflictos (MASC) en los sistemas penales de América Latina, y en particular en Colombia, ha cobrado relevancia en la búsqueda de una justicia más efectiva y humanizada. Estos mecanismos, que incluyen la mediación, la conciliación y la justicia restaurativa, ofrecen vías complementarias al sistema penal tradicional, enfocándose en la reparación del daño y la reintegración social.

Autores como Vera Carrera, J. M., & Ramos Morales, M. L. (2016). han destacado la importancia de desarrollar estrategias académicas y prácticas que promuevan la

implementación de los MASC desde una etapa temprana en la resolución de conflictos. En su obra “Habilidades del facilitador en la Justicia Restaurativa”, señalan que “la formación y capacitación de los facilitadores son esenciales para garantizar procesos restaurativos efectivos y sensibles a las necesidades de las partes involucradas”.

La justicia restaurativa se centra en la reparación del daño causado a la víctima y la reintegración del infractor en la comunidad, promoviendo un diálogo constructivo entre las partes. Para que este proceso sea efectivo, es crucial que los facilitadores desarrollen habilidades específicas que les permitan manejar situaciones delicadas y complejas. Según Vera & Ramos (2016), entre estas habilidades se incluyen la empatía, la escucha activa, la imparcialidad y la capacidad de gestionar dinámicas grupales. Estas competencias permiten al facilitador crear un ambiente seguro y de confianza donde las partes puedan expresar sus sentimientos y necesidades, facilitando así la construcción de acuerdos restaurativos.

En el contexto colombiano, la Fiscalía General de la Nación ha reconocido la relevancia de los MASC como herramientas complementarias al sistema penal. En su “Manual de Justicia Restaurativa”, se establece que “la justicia restaurativa en materia penal es una metodología de resolución de conflictos complementaria y alternativa al sistema penal tradicional, enfocada en la reparación del daño y la restauración de las relaciones sociales”. Este enfoque es coherente con los principios de un Estado social de derecho, como lo es Colombia, donde se busca proteger y salvaguardar los derechos de los ciudadanos mediante mecanismos que promuevan la justicia y la equidad.

La formación de los facilitadores en justicia restaurativa debe abordar no solo las técnicas de mediación y conciliación, sino también aspectos relacionados con la atención a víctimas que han sufrido vulneraciones significativas. Es fundamental que los facilitadores comprendan el impacto del delito en las víctimas y estén capacitados para manejar situaciones de alta carga

emocional. Como señalan las autoras, “el facilitador debe ser capaz de reconocer y validar las emociones de las partes, promoviendo un espacio de diálogo donde se facilite la expresión y la escucha mutua” Vera Carrera, J. M., & Ramos Morales, M. L. (2016).

Además, es importante que los facilitadores estén familiarizados con el marco legal y los derechos de las víctimas, garantizando que los acuerdos alcanzados en los procesos restaurativos sean justos y respeten la normativa vigente. La Fiscalía General de la Nación enfatiza que “los acuerdos restaurativos deben ser coherentes con el ordenamiento jurídico y garantizar la reparación integral de la víctima”

En conclusión, la promoción de los MASC en los sistemas penales latinoamericanos, y en Colombia en particular, requiere una sólida formación de los facilitadores que participan en estos procesos. Desarrollar estrategias académicas y prácticas que fortalezcan las habilidades de estos profesionales es esencial para garantizar que la justicia restaurativa se implemente de manera efectiva, contribuyendo así a una justicia más humana y centrada en la reparación del daño y la restauración de las relaciones sociales.

Todo ello expone entonces, la importancia de profundizar en de desarrollar estrategias académicas y prácticas que fortalezcan la implementación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en los sistemas penales latinoamericanos, es esencial recurrir a distintos autores que han abordado esta problemática desde diversas perspectivas. Entre ellos, Gorjón Gómez, F. J., & Rodríguez Rodríguez, M. E. (2016); Sáenz López, K. A. C., & González Lozano, D. K. (2016); Steele Garza, J. G. y Cabello Tijerina, P. A. que han aportado conocimientos clave sobre la relevancia de la justicia restaurativa y los desafíos que enfrenta su aplicación en los sistemas penales tradicionales y el papel de los MASC en la justicia penal latinoamericana.

En los sistemas penales de América Latina, la implementación de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos ha sido impulsada como una respuesta a la crisis del sistema

penal tradicional, caracterizado por la congestión judicial, la revictimización de las personas afectadas y la limitada capacidad del Estado para garantizar una verdadera reparación del daño. Como señala el Dr. Gabriel Gorjón en su análisis sobre la efectividad de los MASC, “el sistema de justicia retributiva tiende a centrarse en el castigo del infractor, dejando en un segundo plano las necesidades de las víctimas y la restauración del tejido social afectado por el delito” De la Rosa Vázquez, C. S., & Cabello Tijerina, P. A. (2016).

La justicia restaurativa, en este sentido, representa una alternativa que no solo busca la resolución del conflicto de manera eficiente, sino que también procura una reparación integral de las víctimas. De acuerdo con el Dr. Steele, uno de los principales desafíos en la aplicación de los MASC en sistemas penales es la resistencia institucional para adoptar enfoques distintos a la lógica punitiva predominante. En su estudio sobre la viabilidad de los métodos alternativos en contextos de justicia formal, señala que “la implementación de la justicia restaurativa enfrenta barreras estructurales derivadas de la cultura jurídica predominante, la desconfianza en los mecanismos alternativos y la falta de capacitación adecuada en los operadores de justicia” (Steele, 2023).

Por su parte, Cabello Tijerina, P. A. (2016) resalta que la formación de los facilitadores y colaboradores del sistema no solo debe centrarse en habilidades técnicas de mediación y conciliación, sino también en el desarrollo de una sensibilidad ética y psicológica que les permita comprender la experiencia de la víctima y del infractor. En su estudio sobre las competencias esenciales en los operadores de justicia restaurativa, el Dr. Paris enfatiza que “los facilitadores deben estar preparados para gestionar dinámicas emocionales complejas, promoviendo procesos de justicia restaurativa que no reproduzcan patrones de revictimización y que fomenten la responsabilidad del infractor de manera genuina” De la Rosa Vázquez, C. S., & Cabello Tijerina, P. A. (2016).

En el contexto colombiano, la implementación de los MASC ha sido promovida a través de diversas normativas y políticas públicas que buscan fortalecer una justicia más cercana a las necesidades de la ciudadanía. La Fiscalía General de la Nación ha reconocido la importancia de los métodos alternativos en la resolución de conflictos penales y ha desarrollado lineamientos específicos para su aplicación. Según el manual de justicia restaurativa de la Fiscalía, “el uso de mecanismos alternativos en el ámbito penal debe estar alineado con los principios constitucionales de un Estado social de derecho, garantizando que las víctimas reciban una reparación integral y que el infractor asuma su responsabilidad de manera restaurativa”

Ahora bien, uno de los retos señalados por Steele Garza, J. G., & Rodríguez Calderón, D. (2016) es la falta de articulación entre las políticas públicas y la operatividad real de estos mecanismos en el sistema judicial. El Dr. Steel destaca que “si bien el marco normativo respalda la implementación de los MASC, en la práctica su aplicación sigue siendo limitada debido a la falta de recursos, el desconocimiento por parte de los operadores de justicia y la resistencia de algunos sectores a abandonar el paradigma retributivo” (Steele, 2023).

El desarrollo de estrategias académicas e investigativas para fortalecer la implementación de los MASC en América Latina y Colombia resulta esencial para avanzar hacia un modelo de justicia más equitativo y centrado en las personas. Como han señalado el Gorjón (2022), Steel (2016) y el Dr. Paris (2016), los principales desafíos para consolidar la justicia restaurativa radican en la transformación de la cultura jurídica, la capacitación de los facilitadores y la consolidación de políticas públicas que permitan la operatividad de estos mecanismos en el sistema penal.

Es fundamental que los Estados latinoamericanos, en particular Colombia, continúen apostando por el fortalecimiento de los métodos alternativos de solución de conflictos, garantizando su adecuada implementación y asegurando que la justicia restaurativa se convierta



en una herramienta real para la resolución de conflictos penales. Como enfatiza el Dr. Paris, “una justicia verdaderamente restaurativa no solo debe ser un discurso normativo, sino una práctica efectiva que transforme la manera en que las sociedades gestionan los conflictos y reparan el daño causado” Cabello Tijerina, P. A. (2016).

Retomando entonces la discusión sobre la Fiscalía General de la Nacional y su deber frente a todo lo que este proceso de investigación muestra, se hace imprescindible que esta entidad adopte políticas que promuevan el bienestar laboral de sus funcionarios. Esto podría incluir programas de apoyo psicológico, capacitación en manejo del estrés y la creación de un entorno de trabajo que fomente el equilibrio entre la vida laboral y personal. Diversos estudios en el campo del bienestar organizacional, como los de Maslach y Leiter (2016), demuestran que el cuidado de la salud mental de los empleados no solo mejora su calidad de vida, sino que también impacta directamente en la calidad de los servicios que ofrecen a los usuarios.

Es necesario que las autoridades comprendan que, para humanizar el sistema judicial, no basta con aplicar principios de justicia restaurativa o humanizada únicamente al tratamiento de los usuarios; también es fundamental atender las necesidades emocionales y de salud mental de los funcionarios. Esto permitiría mejorar la atención humanizada dentro del sistema penal colombiano y lograr una justicia verdaderamente terapéutica.

Como reflexión final, desde una perspectiva epistemológica, los hallazgos de este estudio revelan un choque estructural entre los supuestos del modelo jurídico tradicional y los principios que sustentan la justicia terapéutica. Mientras el primero se fundamenta en la lógica adversarial, la objetividad formalista y la centralidad de la norma, el segundo propone un paradigma relacional donde la emoción y el reconocimiento de la vulnerabilidad de los actores involucrados cobra relevancia para el diseño y la aplicación de las respuestas institucionales. Esta disonancia puede generar tensiones operativas en el ejercicio que deben tomarse en cuenta, y también

evidencia una dos formas de entender la función de la justicia: una centrada en el castigo y otra orientada a la reparación integral del daño, tanto legal como emocional.

En el caso colombiano, esta tensión se agudiza por el marco estructural de un sistema penal que opera bajo presión permanente, con exigencias de eficacia procesal, cumplimiento de metas y control de indicadores, que tal como se dijo no está del todo mal, pero requiere un límite y regulación. La noción de justicia terapéutica, en contraste, exige tiempo, escucha y una ética del cuidado que suele estar ausente en las dinámicas institucionales. A nivel institucional, esto plantea un desafío urgente: ¿es posible integrar un enfoque humanizante en un aparato judicial diseñado bajo lógicas de racionalidad instrumental? La respuesta no puede ser binaria, pero los datos de este estudio sugieren que la integración de estos paradigmas requiere más que ajustes procedimentales; implica una transformación cultural profunda del ethos judicial.

Además, se hace evidente que no basta con introducir principios de la justicia terapéutica de manera declarativa en los discursos institucionales. La integración efectiva de este enfoque requiere un rediseño de las formaciones iniciales y continuas de los operadores judiciales, en las que se aborden de forma crítica sus propios posicionamientos subjetivos frente al dolor, el trauma y la alteridad. Esto implica reconocer que el operador judicial no es un sujeto neutro, sino un actor social atravesado por la carga emocional del trabajo jurídico. Por ello, la justicia terapéutica no solo interpela al usuario del sistema, sino también al funcionario, quien debe contar con condiciones laborales y formativas que posibiliten un ejercicio empático, ético y humano de su rol.

Finalmente, estos hallazgos abren una ruta de investigación comparativa que merece ser profundizada en otros contextos de América Latina, donde persisten estructuras judiciales altamente punitivas y escasamente humanizadas. La pregunta sobre la viabilidad de implementar un enfoque terapéutico en sistemas jurídicos con altos niveles de sobrecarga

institucional y fragmentación social requiere ser abordada desde investigaciones multinivel que exploren no solo las percepciones de los funcionarios, sino también los efectos concretos de prácticas terapéuticas en víctimas, acusados y comunidades. Así, este estudio ofrece no solo respuestas sobre puntos de partida para el sistema penal, específicamente para la FGN sino también insumos preliminares que invitan a repensar críticamente los fines de la justicia en nuestros contextos y a proponer reformas que integren, de manera situada, el reconocimiento de la dignidad humana como principio orientador del derecho.

## CONCLUSIONES

La Justicia Terapéutica estudia al Derecho como un agente terapéutico, y utiliza herramientas de las ciencias del comportamiento con el objetivo de mejorar el bienestar emocional de los involucrados mediante la reforma de leyes, procesos y procedimientos legales. Fue inicialmente propuesta por David B. Wexler & Bruce J. Winick en el año 1987 como la forma en que los juzgados de ejecución podrían establecer principios de tratamiento que logran incluir en sus fines, el bienestar de los condenados.

Esta investigación logró comprobar que dichos principios pueden ser utilizados también en escenarios iniciales de tratamiento a los usuarios que acuden al sistema de justicia penal, para el caso Colombiano, la Fiscalía General de la Nación, y desde allí, la forma en qué, se les trata, y como este trato permite o no obtener ese bienestar emocional que considera la JT y con ello lograr el objetivo de la humanización del sistema penal colombiano.

Los resultados de esta investigación son reveladores y abren una importante discusión sobre la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano. Los elementos identificados como cruciales para lograr este objetivo, como la empatía y la escucha activa, la atención interdisciplinar y el debido proceso, son fundamentales y apuntan en la dirección correcta para mejorar la experiencia de los usuarios del sistema.

Sin embargo, el hallazgo más destacado de esta investigación es la importancia del bienestar laboral como un elemento fundamental en el proceso de humanizar la justicia. Esto plantea una preocupación significativa que merece ser discutida a fondo. Los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación son esenciales en la administración de justicia, y su bienestar no solo impacta en su calidad de vida, sino que también influye directamente en la calidad del servicio que brindan a la sociedad.

Es comprensible que el trabajo en el sistema penal sea extremadamente desafiante y complejo. Los funcionarios se enfrentan a situaciones difíciles y a menudo traumáticas en su día a día. Además, las altas cargas de trabajo, la presión por resultados y la exposición constante a casos delicados pueden tener un efecto perjudicial en su salud mental y emocional.

La limitación organizacional identificada en esta investigación radica en las condiciones de los funcionarios, quienes, al luchar por preservar su propio bienestar, perciben la humanización de la justicia para los usuarios como una carga adicional a su ya sobrecargada labor. Este hallazgo resalta la necesidad urgente de abordar la salud mental y emocional de los empleados dentro de la Fiscalía General de la Nación. Para ello, se sugiere la implementación de programas de apoyo psicológico, capacitación en manejo del estrés y la creación de un entorno laboral que favorezca un equilibrio saludable entre la vida profesional y personal. Es esencial que las políticas y estrategias de la Fiscalía reconozcan la importancia de cuidar a su personal y promover su bienestar, ya que esto no solo beneficiará a los funcionarios, sino que también tendrá un impacto positivo en la calidad de la justicia que se ofrece a la sociedad. En última instancia, la humanización de la justicia no puede lograrse plenamente si los propios agentes de justicia no están bien cuidados y respaldados en su labor.

El verdadero desafío del sistema penal colombiano no radica en elegir entre eficiencia estadística y trato humanizado, sino en integrar ambas dimensiones de manera armónica. La estadística es una herramienta imprescindible para mejorar la administración de justicia, pero su aplicación debe estar al servicio de un modelo que reconozca la vulnerabilidad del usuario y garantice un acceso equitativo y digno. Solo a través de este equilibrio será posible construir un sistema que no solo funcione bien en números, sino que también refleje los valores fundamentales de justicia, respeto y humanidad.

Los datos de investigación destacan la necesidad de una discusión y acción más amplia sobre el bienestar laboral de los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación como un componente integral de la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano. Este enfoque puede contribuir significativamente a mejorar la calidad y la equidad en el acceso a la justicia en Colombia.

La humanización en el ámbito jurídico implica más que simplemente administrar justicia; se trata de reconocer que todas las personas involucradas en el proceso son, ~~en última instancia,~~ seres humanos. Esta concepción se basa en el respeto a la dignidad inherente de cada individuo, respaldada por un marco de derechos humanos. Implica una atención que va más allá de lo meramente legal y se enfoca en las necesidades emocionales, psicológicas y sociales de las personas.

La empatía, la escucha activa, la atención interdisciplinaria y el debido proceso son elementos clave para brindar una atención humanizada en la FGN. La empatía y la escucha activa permiten comprender las preocupaciones y las circunstancias de los usuarios, lo que puede resultar en soluciones más justas y adecuadas. La atención interdisciplinaria reconoce que los problemas legales a menudo están relacionados con cuestiones sociales, de salud mental o adicciones, y aborda estas cuestiones de manera integral. El debido proceso es fundamental para garantizar la imparcialidad y la justicia en todos los casos.

La aplicación de la justicia terapéutica en la FGN puede llevar a una serie de beneficios tangibles. Estos beneficios incluyen la restauración de las víctimas y un mayor estado de bienestar cuando acuden al sistema, la descongestión de los tribunales y una mayor satisfacción de los usuarios. Además, puede ayudar a abordar las causas subyacentes de la delincuencia y promover una sociedad más segura y justa en general.

Así las cosas, se puede concluir que, efectivamente son la empatía y la escucha activa, la atención interdisciplinar y el debido proceso, cruciales en el proceso de humanizar, pero además, es vital que, se reconozca como elemento fundamental: el bienestar laboral. Lo anterior, en atención al hecho que, para los funcionarios, es posible que desde la FGN se logren los efectos de bienestar para los usuarios, pero las realidades del sistema representan hoy una limitante compleja para mejorar el servicio, en el entendido de la necesidad de: entregar estadísticas, cumplir con metas, tener tan poco personal disponible, pocas herramientas de trabajo, y equipo de trabajo pequeños; desde lo humano, el acceso a la justicia es difícil tanto para el usuario, como para el funcionario. Sin embargo, la integración de estos elementos de justicia terapéutica en el tratamiento a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación es esencial para avanzar en la humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano.

La aplicación de la justicia terapéutica puede no solo mejorar la rehabilitación de los infractores y reducir la reincidencia, sino, desde los escenarios iniciales del proceso, promover la humanización de la justicia, siendo esta, no solo un deber ético, sino también una estrategia efectiva para garantizar un acceso equitativo y una atención más humana en el sistema de justicia colombiano.

La humanización de la justicia en el Sistema Penal Colombiano es un objetivo noble y necesario que implica cambiar la forma en que abordamos los problemas legales y las personas involucradas en ellos. La justicia terapéutica ofrece un enfoque efectivo para lograr este objetivo, centrándose en la empatía y la escucha activa, la atención interdisciplinar y el debido proceso, y ahora también, el bienestar laboral, esta investigación constituye una línea base sobre la cual se genera una evaluación eficiente al estado y los retos iniciales que debe asumir la FGN ante el proceso de humanizar.

## **Propuestas**

A partir de los resultados obtenidos y las discusiones sobre las dinámicas organizacionales y las necesidades de bienestar de los funcionarios dentro de la Fiscalía General de la Nación, se proponen tres estrategias clave para mejorar la atención humanizada en el sistema de justicia penal colombiano. Estas propuestas buscan transformar las condiciones laborales de los funcionarios, a fin de lograr un sistema judicial más empático, eficiente y saludable tanto para los empleados como para los usuarios.

### **1. Implementación de programas de apoyo psicológico y salud mental para los funcionarios**

La sobrecarga laboral y la exposición constante a situaciones de alta tensión emocional impactan negativamente la salud mental de los funcionarios judiciales. Para abordar esta problemática, se recomienda que la Fiscalía General de la Nación implemente programas de apoyo psicológico y salud mental dirigidos a sus funcionarios. Estos programas deben estar diseñados no solo para tratar el estrés laboral, sino también para prevenir el agotamiento emocional y la desensibilización, problemas comunes en los entornos judiciales.

La creación de espacios de escucha será fundamental. Esto podría implicar la organización de sesiones de acompañamiento emocional, grupos de apoyo y asesoría psicológica confidencial para que los funcionarios puedan expresar sus preocupaciones sin temor a estigmatización. Además, se podrían crear líneas de ayuda emocional accesibles para los funcionarios en cualquier momento, que puedan ofrecerles el apoyo necesario para enfrentar el estrés y las situaciones difíciles que enfrentan en su labor diaria. Podrían apoyarse con los convenios interinstitucionales de Universidades de la Región que tengan programas de Psicología.



Estos programas de salud mental también deben incluir actividades de prevención, como talleres sobre manejo del estrés, resiliencia, y técnicas de autocuidado, de modo que los funcionarios puedan contar con herramientas efectivas para gestionar su bienestar emocional a lo largo del tiempo. La implementación de estas acciones no solo contribuiría a un ambiente de trabajo más saludable, sino que también impactaría positivamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios, al mejorar la capacidad de los funcionarios para manejar las emociones y situaciones de alta carga emocional.

## ***2. Oferta de formación permanente en habilidades blandas y capacidades laborales***

Es esencial que la Fiscalía General de la Nación ofrezca formación permanente en habilidades blandas que permita a los funcionarios fortalecer su capacidad de manejo emocional y de comunicación con los usuarios del sistema judicial. Las habilidades blandas como la empatía, la escucha activa, la gestión de conflictos y el trabajo en equipo son fundamentales para la humanización del sistema judicial y la mejora de la relación con los usuarios.

Para garantizar que estos espacios de formación no sean percibidos como una carga adicional, es crucial que la Fiscalía los integre dentro de la estructura organizacional de manera estratégica. Esto podría lograrse mediante el diseño de programas formativos que sean flexibles y adaptables a las cargas laborales de los funcionarios. Por ejemplo, podrían organizarse talleres virtuales, sesiones breves de capacitación durante los descansos laborales o incluso integrarlos en los procesos de evaluación del desempeño, de modo que los funcionarios los vean como un recurso valioso para mejorar su trabajo y no como una obligación adicional.

La capacitación no solo debe enfocarse en el desarrollo de estas habilidades, sino también en su aplicación práctica dentro del contexto específico del sistema judicial. Esto incluiría

simulaciones de escenarios o role-playing en los que los funcionarios puedan practicar la empatía, la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en situaciones de alta tensión emocional. La formación debería ser continua y evaluada periódicamente para asegurar su efectividad y su adecuación a las necesidades cambiantes del entorno laboral y las dinámicas del sistema de justicia.

### ***3. Creación de redes con instituciones, empresas y Universidades para formación especializada en Atención Humanizada y Justicia Terapéutica***

Con el objetivo de enriquecer el proceso de humanización de la justicia y la implementación de principios de justicia terapéutica, la Fiscalía General de la Nación debe explorar convenios de colaboración con instituciones académicas, empresas de salud mental y organizaciones especializadas en justicia restaurativa y terapéutica. Estas alianzas permitirían a los funcionarios recibir formación especializada que profundice en el desarrollo de habilidades necesarias para implementar prácticas más humanizadas en el trato con los usuarios del sistema judicial.

La creación de estas redes de colaboración podría incluir, por ejemplo, programas de formación en justicia restaurativa, tratamiento de víctimas de delitos, y modelos de justicia terapéutica aplicados al sistema penal. Las universidades y centros académicos podrían ofrecer cursos, seminarios y diplomados que permitan a los funcionarios adquirir conocimientos sobre cómo aplicar estos modelos dentro del contexto específico de la Fiscalía General de la Nación.

Además, estas alianzas no solo beneficiarían la formación continua de los funcionarios, sino que también generarían un ambiente de trabajo más dinámico y diverso, donde los conocimientos y las experiencias de diferentes instituciones puedan fusionarse para mejorar los procesos de atención. A través de formaciones especializadas, los funcionarios también podrían estar mejor preparados para identificar y responder adecuadamente a las necesidades

emocionales y psicológicas de los usuarios del sistema judicial, contribuyendo a la construcción de una justicia más empática y restaurativa.

#### ***4. Ampliación presupuestal***

La violencia estructural dentro de la Fiscalía General de la Nación se manifiesta en la falta de acceso equitativo a la justicia, la impunidad derivada de la congestión judicial y la revictimización de quienes buscan protección del Estado. La insuficiencia de fiscales, peritos y personal administrativo, sumada a la precariedad de recursos tecnológicos y logísticos, limita la capacidad del sistema para ofrecer respuestas oportunas y eficaces. Como resultado, las víctimas enfrentan barreras prolongadas para el ejercicio de sus derechos, lo que perpetúa la desigualdad y erosiona la confianza en la justicia.

Para mitigar este daño, es imprescindible una inversión sostenida que fortalezca la capacidad operativa de la Fiscalía, priorizando tres áreas clave: (1) la contratación de más fiscales y equipos interdisciplinarios, asegurando una distribución equitativa en todo el territorio nacional; (2) la modernización tecnológica mediante la digitalización de procesos y la implementación de inteligencia artificial para optimizar la gestión de casos; y (3) la capacitación en enfoques diferenciales y justicia restaurativa, garantizando un trato humanizado a las víctimas. Esta inversión no solo mejoraría la eficiencia del sistema penal, sino que contribuiría a reducir la violencia estructural, asegurando que la justicia sea accesible y efectiva para toda la población.

Así las cosas las propuestas, serian entonces:

1. Implementación de programas de apoyo psicológico y salud mental: Creación de espacios de escucha y apoyo emocional, así como talleres de manejo del estrés y resiliencia para

los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación, en pro del reconocimiento del desgaste emocional.

2. Oferta de formación permanente en habilidades blandas: Diseño de programas de capacitación enfocados en habilidades como la empatía, escucha activa y manejo de conflictos, que sean percibidos por los funcionarios como recursos que benefician su desempeño profesional y personal.

3. Creación de redes con instituciones, empresas y universidades: Establecimiento de convenios y alianzas para ofrecer formación especializada en atención humanizada y justicia terapéutica, de modo que los funcionarios adquieran herramientas adicionales para brindar una atención más empática y adecuada a los usuarios.

4. Y finalmente, desde un panorama más estructural, es vital proyectarse en la ampliación del presupuesto orientado a reducir la descongestión judicial y garantizar un acceso humanizado, ello requiere ampliación de la plata y actualización de los sistemas de atención.

Esta investigación, reconoce sus límites, y se proyecta como una línea base que ha permitido medir el panorama de humanización, y que bajo los principios de la justicia terapéutica le ofrece a la FGN una posibilidad, una alternativa para comenzar a gestar formas nuevas de comprender su rol de ente acusador del Estado.

Estas recomendaciones pueden ayudar, desde ya a la Fiscalía General de la Nación a mejorar su capacidad instalada y avanzar en la humanización del sistema de justicia en Colombia. Al cuidar a sus funcionarios y promover un ambiente de trabajo saludable, la institución estará en una posición más sólida para ofrecer un servicio de justicia más humano y eficaz a todos los ciudadanos.

### Referencias bibliográficas

- Abón, L. V. G., & Meneses, L. P. B. (2023). Aportes de la Justicia Juvenil Restaurativa en la resocialización de los menores. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 680.
- Acuña Zepeda, M. S., Rodríguez Lozano, L. G., Salinas Garza, J. Á., & Sánchez García, A. (Coords.). (2016). *El debido proceso. Tomo II: Una visión teórica*. Tirant lo Blanch México.
- Albiol, L. M. (2018). *La empatía: entenderla para entender a los demás*. Plataforma.
- Amiot Rodríguez, A. (2019). ALTERNATIVAS AL ENCARCELAMIENTO, TRIBUNALES TRATAMIENTO DE DROGAS EN LATINOAMÉRICA Y PEDAGOGÍA EN CONTEXTOS DE ENCIERRO. La Plata : V Congreso Iberoamericano de Justicia terapéutica.
- Arboleda, M. (2021). Revictimización y sistema de justicia en Colombia: una mirada a los derechos de las víctimas. *Revista Justicia y Derecho*, 16(31), 15-26. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/justiciayderecho/article/view/10045/10952>
- Arce, R., Fariña, F., & Novo, M. (2005). *Psicología Jurídica*. Galicia: Consellería de Xustiza, Interior e Administración Local Xunta de Galicia .
- Ariste Mur, E. (2021). *Escucha activa: Aprender a escuchar y responder con eficacia y empatía*. Cien diálogos. Ediciones Díaz de Santos.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Paris.
- Asociación en Argentina de Justicia Terapéutica. (julio de 2019). Asociación Argentina de Justicia Terapéutica. Obtenido de <http://www.justiciaterapeutica.org/>

- Bandura. (1991). Teoría social cognitiva del pensamiento y la acción moral. En Kurtines, & Gewirtz, Manual de comportamiento y desarrollo moral. (págs. 45-103). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Benito, E., & Rivera, P. R. (2019). El cultivo de la autoconciencia y el bienestar emocional en los profesionales que trabajan con el sufrimiento: Autoconciencia y Bienestar Emocional. *Revista de Investigación y Educación en Ciencias de la Salud (RIECS)*, 4(S1), 77-93.
- Beristain. (1994). Nueva criminología desde el derecho penal y la victimología. España: Tirant Lo Blanch.
- Bermejo Higuera, J., & Villaceros Duban, M. (Noviembre de 2013). El compromiso de la humanización en las instituciones sociosanitarias. Obtenido de <https://www.josecarlosbermejo.es/el-compromiso-de-la-humanizacion-en-las-instituciones-sociosanitarias/>
- Bernate Ochoa, F., & Sintura, F. J. (2020). HISTORIA DE LOS CÓDIGOS PENALES, DE PROCEDIMIENTO PENAL Y PENAL MILITAR EN COLOMBIA. Academia Colombiana de Jurisprudencia , 455-500.
- Blanco Jiménez, M., & Villalpando Cadena, P. (2012). NOCIONES CIENTÍFICAS DEL PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN. En K. Sáenz López, F. Gorjón Gómez, M. Gonzalo Quiroga, & C. Díaz Barrado, METODOLOGIA PARA INVESTIGACIONES DE ALTO IMPACTO EN LAS CIENCIAS SOCIALES (págs. 9-46). Madrid: DYKINSON, S.L.
- Boyacá, C y Martínez, J. (2022). La humanización del procedimiento jurídico por medio de la tecnología: Revisión documental: Caso de estudio Pretoria.
- Cabello Tijerina, P. A., Gorjon Gomez, F., Vazquéz Gutierrez , R. L., Carmona, S. E., Iglesias Ortuño , E., & Saenz López, K. A. (2016). Cultura de Paz . México: Patria.

Cepeda Espinosa, M. J. (2020). Transformación digital del sistema judicial: Avances y desafíos en América Latina. *Revista de Derecho Público*, 55(1), 23-45.

Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación . *Theoria*, 61-71.

Cobo Tellez, S. (30 de Enero de 2018). Foro Juridico . Obtenido de Justicia terapéutica, una alternativa de sanción sin represión: <https://forojuridico.mx/justicia-terapeutica-una-alternativa-de-sancion-sin-represion/#:~:text=Las%20normas%20jur%C3%ADdicas%20que%20participan,de%202016%20y%20la%20Ley>

Codigo Penal Colombiano . (2000). Ley 599 de 2000.

Comisión Colombiana de Juristas. (2023). Acceso a la justicia en Colombia: Diagnóstico y propuestas de reforma. CCJ.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2019). Políticas de derechos humanos en el ámbito de la justicia penal. Recuperado de <https://www.oas.org/es/cidh/defensoria/justiciapenal/Políticas-DDHH-Justicia-Penal-2019.pdf>

CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (16 de Junio de 2016). LEY NACIONAL DE EJECUCIÓN PENAL. Mexico .

Consejo Superior de la Judicatura. (2022). Justicia en cifras: Informe anual de gestión judicial 2022. CSJ.

Cordova Cristóbal, Y. A. (2013). Factores mentales que complementan el bienestar laboral en los trabajadores del departamento de recursos humanos de PEMEX Gas Petroquímica Básica en

- Coatzacoalcos, Veracruz. Veracruz: Universidad de Sotavento A.C. Obtenido de [https://repositorio.unam.mx/contenidos/factores-mentales-que-complementan-el-bienestar-laboral-en-los-trabajadores-del-departamento-de-recursos-humanos-de-247770?c=4bxwov&d=false&q=\\*.\\*&i=1&v=1&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/factores-mentales-que-complementan-el-bienestar-laboral-en-los-trabajadores-del-departamento-de-recursos-humanos-de-247770?c=4bxwov&d=false&q=*.*&i=1&v=1&t=search_0&as=0)
- Crespo, R. O. (2007). Aprender a escuchar. Madrid: Editorial Lulu. Obtenido de [http://www.aprenderaescuchar.es/images/AprenderaEscuchar\\_Preview.pdf](http://www.aprenderaescuchar.es/images/AprenderaEscuchar_Preview.pdf)
- Cutz, D. (2014). Victimización secundaria en el sistema judicial (Tesis de grado). Obtenido de Universidad Rafael Landívar: . Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/07/01/Cutz-Delia.pdf>
- Davis, M. (1980). Un enfoque multidimensional de las diferencias individuales. Catálogo de documentos seleccionados en psicología, 1-17.
- Day, A., Chung, D., O'Leary, P., Justo, D., Graffam, J., Mansour, R., ... y Powell, M. (2017). The development of a specialist family violence court in Victoria, Australia: Rationale, design and implications for policy and practice. *Journal of Family Violence*, 32(7), 709-721.
- De la Rosa Vázquez, C. S., & Cabello Tijerina, P. A. (2016). El desarme emocional en los círculos de paz. En G. J. Gorjón Gómez (Comp.), *Tratado de justicia restaurativa. Un enfoque integrador* (pp. 58-77). Tirant lo Blanch.
- Decety, J., Michalska, K., & Kinzler, K. (2012). La contribución de la emoción y la cognición a la sensibilidad moral: un estudio del neurodesarrollo. *Cerebral Cortex*, 22(1), 209-220. doi:<https://doi.org/10.1093/cercor/bhr111>
- Dejusticia. (2020). Hacinamiento penitenciario en Colombia: Causas y propuestas de reforma. Dejusticia.



- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2020). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Ciudadana 2020. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/victimizacion/2020/presentacion-resultados-envipsc-2020.pdf>
- Díaz, F. (2011). *Psicología y Ley. Psicología jurídica, forense, criminológica y victimología*. Bogotá, Colombia: PSICOM EDITORES.
- Díaz-Bravo, L. T.-G.-H.-R. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodología de investigación en educación médica*, 162-167.
- D'Ovidio , A. C., & Oñativia, X. (2018). Segundo Congreso Internacional de Victimología: “Intervenciones sobre las violencias. Nuevos desafíos: de la multidisciplina a los inter-saberes”. *Revista de psicología UNLP*.
- Droppelmann, C. (2007). *JUSTICIA TERAPEUTICA: EL JUEZ COMO AGENTE DE CAMBIO*. Santiago: Fundación Paz Ciudadana .
- Espinoza-Freire, E. E. (2018). La planeación interdisciplinar en la formación del profesional en educación. *Maestro y Sociedad*, 15(1), 77-91.
- Fariña, F., Seijo, D., Arce, R., & Vazquez , M. (2017). Custodia compartida, corresponsabilidad parental y justicia terapéutica como nuevo paradigma. *Anuario de Psicología Jurídica*, 107-113.
- Fernandez, A., Dufey, M., & Mourgues, C. (2007). Expresión y reconocimiento de emociones: un punto de encuentro. *Revista Chilena de Neuropsicología*, 8 - 20 .
- FGN. (1 de Marzo de 2020). Fiscalía General de la Nación. Obtenido de Fiscalía General de la Nación: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/>

Fiscalía General de la Nación. (6 de octubre de 2021). Entidad. Obtenido de ¿Quiénes somos?:  
<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/la-entidad/quienes-somos/>

Frias, M. (2014). Justicia Terapeutica en Mexico. En D. Wexel , F. Fariña , L. Morales , & S. Colín ,  
JUSTICIA TERAPEUTICA: EXPERIENCIAS Y APLICACIONES (págs. 27-37). Puebla : Instituto  
Nacional de Ciencias Penales.

Fundación para la Libertad de Prensa (FLIP). (2020). Informe especial: "Revictimización": El dolor que  
se suma a la violencia sexual. Recuperado de <https://flip.org.co/especial-revictimizacion/>

Galtung, J. (1969). Violence, peace, and peace research. Journal of Peace Research, 6(3), 167-191.  
<https://doi.org/xxxxx>

García Barrera, M. E., & Garza de la Vega, D. (2016). La justicia restaurativa y la responsabilidad penal  
en los delitos de índole fiscal. En G. J. Gorjón Gómez (Comp.), *Tratado de justicia  
restaurativa. Un enfoque integrador* (pp. 101-123). Tirant lo Blanch.

Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. Buenos Aires, Argentina: Vergara Editorial.

Gómez, J., & Vargas, M. (2019). Indicadores de acceso a la justicia: Más allá de las cifras tradicionales.  
Revista de Derecho y Sociedad, 45(2), 87-104.

González Vega, O. A. (2018). Derechos humanos y derechos fundamentales. Hechos y Derechos.

González, E. P. (2019). Hacia un proceso penal más reparador y resocializador: Avances desde la  
Justicia Terapéutica. Madrid: Dykinson. Obtenido de  
<https://www.torrossa.com/en/resources/an/4592607#page=57>

Gorjón Gómez, F. J. (2017). Mediación, su Valor Intangible y Efectos Operativos. Cuidad de México :  
Tirant lo Blanch.

- Gorjón Gómez, F. J., & Rodríguez Rodríguez, M. E. (2016). La justicia restaurativa como vía de pacificación social. En G. J. Gorjón Gómez (Comp.), *Tratado de justicia restaurativa. Un enfoque integrador* (pp. 43-57). Tirant lo Blanch.
- Gorjón Gómez, G. J., & Martínez Pérez, Y. B. (2016). Justicia restaurativa en centros penitenciarios: Una aproximación a la reinserción social. En G. J. Gorjón Gómez (Comp.), *Tratado de justicia restaurativa. Un enfoque integrador* (pp. 18-42). Tirant lo Blanch.
- Grupo Emaús Fundación . (Noviembre de 2019). Nclúe: Innovación para la inclusión social . Obtenido de <http://emausinclue.com/proyecto/>
- Gutiérrez de Piñeres Botero, C., Coronel, E., & Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 49-58.
- Gutiérrez de Piñeres, C. (2010). Revisión sobre la definición de Psicología Jurídica. *REVISTA DIVERSITAS - PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA*, 221-235.
- Gutierrez, C., Coronel, E., & Pérez, C. A. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 49-58. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272009000100006&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006&lng=es&tlng=en)
- Hammergren, L. (2008). Justice sector reform: Achievements and challenges. World Bank.
- Hernandez Calderon, K. A., & Lesmes Silva, A. K. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 83-87.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptisa Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación . México D.F.: MCGRAW-HILL.

- Hernando Gómez, A., Aguaded Gómez, I., & Pérez Rodríguez, A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y Futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 24, 153-177. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3632874.pdf>
- Iracheta, F. (2014). El sentido ético-terapéutico de la Justicia Terapéutica. En D. Wexler, F. Fariña Rivera, L. A. Morales Quintero, & S. P. Colín Soto, *Justicia Terapéutica: Experiencias y Aplicaciones*. II Congreso Iberoamericano de Justicia Terapéutica (págs. 183-196). Puebla, México: Inacipe. Obtenido de <https://www.pjenl.gob.mx/TratamientoDeAdicciones/download/justicia-terapeutica.pdf>
- Jimenez, R. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Lara Saenz, L. (2016). La justicia tarepeutica como alternativa en el sistema penal mexicano. En P. L. González Rodríguez, J. A. Witker Velásquez, & C. F. Natarén Nandayapa, *Las víctimas en el sistema penal acusatorio* (págs. 135-146). USAID- UNAM.
- Latimer, J., Dowden, C., Muise, D., y Daffern, M. (2016). The effectiveness of restorative justice practices: A meta-analysis. *The Prison Journal*, 96(2), 166-194.
- Macedonio, C. (2017). Breve analisis del origen y evoluacion de la victima en el derecho penal.
- Mackenzie, C., y Hickman, L. (2018). Theoretical foundations of therapeutic jurisprudence. En D. K. Weisburd, E. U. Savelsberg y A. A. Braga (Eds.), *The handbook of criminology and public policy* (pp. 267-280). Springer.
- Martin, J., Backe, D., Cardoso, R., Erdmann, A., & Albuquerque, G. (2008). Resignificando la humanización desde el cuidado en el curso de vivir humano. *Rev. enferm. UERJ*, 276-81.

Martínez Rodríguez, M. A. (2020). Justicia Teraputica en México . Pensamiento libre .

Martínez Soto, T. (2019). FORMACIÓN DE LOS OPERADORES JURÍDICOS EN JUSTICIA TERAPÉUTICA.

En E. Pillado, Hacia un proceso penal más reparador y socializador: avances desde la justicia terapéutica (págs. 57-90). Madrid: Editorial Dykinson.

Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2018). Datos para la vida. Forensis.

Méndez Romero, S. V., & Hernández Jiménez, N. (2020). Justicia restaurativa y Sistema Interamericano de Derechos Humanos. *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, 13( ), 47-78.

Ministerio Publico de la Defensa Republica Argentina. (2018). Ministerio Publico de la Defensa Republica Argentina. Obtenido de LA DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN PARTICIPÓ DE UNA REUNIÓN DE TRABAJO SOBRE JUSTICIA TERAPÉUTICA EN LA ARGENTINA: <https://www.mpd.gov.ar/index.php/component/content/article/2-noticias/4057-la-defensoria-general-de-la-nacion-participo-de-una-reunion-de-trabajo-sobre-justicia-terapeutica-en-la-argentina>

Morales Quintero, L. A., & Aguilar Díaz, M. B. (2014). Justicia Terapéutica: barreras y oportunidades para su aplicabilidad en México. En D. Wexler, F. Fariña Rivera, L. A. Morales Quintero, & S. P. Colín Soto, Justicia Terapéutica: Experiencias y aplicaciones (págs. 11-25). Puebla, México: Inacipe. Obtenido de <https://www.pjenl.gob.mx/TratamientoDeAdicciones/download/justicia-terapeutica.pdf>

Morales Quintero, L., & Aguilar Díaz, M. (2014). Justicia Terapéutica: barreras y oportunidades para su aplicabilidad en México. Justicia Terapéutica: experiencias y aplicaciones , 11-28.

Morán Astorga, M. C., Finez-Silva, M. J., Menezes dos Anjos, E., Pérez-Lancho, M. C., Urchaga-Litago, J. D., & Vallejo-Pérez, G. (2019). Estrategias de afrontamiento que predicen mayor resiliencia. *Revista INFAD De Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 4(1), 183–190.

Naciones Unidas . (2019). ¿En qué consisten los derechos humanos?

National Institute of Justice. (2018). Specialized courts. Recuperado de <https://www.nij.gov/topics/courts/specialized-courts/Pages/welcome.aspx>

Navarro, J. D. (2015). LA IMPORTANCIA DE LA VÍCTIMA DEL DELITO. Mexico .

Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention. (2019). Juvenile justice overview. Recuperado de <https://ojjdp.ojp.gov/about/what-juvenile-justice>

Organización de los Estados Americanos y Gobierno de México. (2016). Modelo Mexicano del Programa de Justicia Terapéutica para personas con consumo de sustancias psicoactivas : Guía metodológica. Mexico .

Oros, L. (2009). El Valor Adaptativo de las Emociones Positivas. Una Mirada al Funcionamiento Psicológico de los Niños Pobres. *Revista Interamericana de Psicología*, 288-296.

Ortuño Muñoz, P. (2014). Los conflictos de derecho de la persona y la familia y la TJ. Justicia Terapéutica: experiencias y aplicaciones. II Congreso Iberoamericano de Justicia Terapéutica, 39-46.

Osuna Sánchez, L. E. (2014). Derechos Humanos y Justicia Terapéutica en México. En D. Wexler, F. Fariña Rivera, L. A. Morales Quintero, & S. P. Colín Soto, Justicia Terapéutica: Experiencias y aplicaciones (págs. 39-46). Puebla, México.: Inacipe. Obtenido de <https://www.pjenl.gob.mx/TratamientoDeAdicciones/download/justicia-terapeutica.pdf>

- Perez Rivas, N. (2017). Evolución histórica del estatuto jurídico de la víctima: especial referencia al derecho español. *Revista General de Derecho Procesal*.
- Pillado González, E. (2019). *Hacia un proceso penal mas reparador y resocializador: avances desde la justicia terapeutica* . Madrid : Editorial Dykinson.
- Piña Rivera, M. A., & López Gaona, L. F. (2015). PROCESOS DE VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA QUE VIVEN LAS MUJERES VÍCTIMAS DE FAMILIARES DE DESAPARICIÓN FORZADA.
- POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA. (Junio de 2020). Estadística delictiva. Obtenido de <https://www.policia.gov.co/grupo-informaci%C3%B3n-criminalidad/estadistica-delictiva>
- Ramírez, M. A. (2004). El debido proceso. II Congreso de Derecho Constitucional y Procesal constituciona. 4, págs. 89-105. Huanúco, Perú: Opinión Jurídica.
- Rescia, V. M. (2017). El debido proceso legal y la Convención Americana sobre Derechos Humanos. San José, Costa Rica: Universidad de La Salle. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/a17762.pdf>
- Resolución 899/2018. (2018). Protocolo del Programa Piloto sobre JUSTICIA TERAPÉUTICA. TRATAMIENTO INTEGRAL DE INFRACTORES DE LA LEY PENAL CON CONSUMO PROBLEMÁTICO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS. Argentina .
- Rodríguez Garavito, C. (2010). *El derecho en América Latina: Un mapa para el pensamiento jurídico contemporáneo*. Siglo XXI Editores.
- Rodríguez, C., & Uprimny, R. (2015). *Justicia y desigualdad en Colombia: Una mirada desde los datos*. Dejusticia.
- Roldan, L. (2020). La Figura De Defensor Publico En Materia Penitenciaria: Una Necesidad En Colombia. *Repositorio Institucional*, Universidad de Antioquia.

- Roman Morales, I. C. (2016). Justicia Terapéutica: Una mirada a los salones especializados en casos de drogas. *Revista de Derecho Puertorriqueño*, 313-334.
- Rydel, Vega, Flores, & Ferraz. (2018). Grupo interdisciplinario para el abordaje integral de usuarios en el primer nivel de atención. VI Jornadas del personal del SNIS - Síntesis de trabajos presentados (págs. 80-92). Uruguay: Ministerio de Salud. Obtenido de [https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/sites/ministerio-salud-publica/files/documentos/publicaciones/Sintesis%20de%20Trabajo%2018\\_0.pdf#page=81](https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/sites/ministerio-salud-publica/files/documentos/publicaciones/Sintesis%20de%20Trabajo%2018_0.pdf#page=81)
- Sáenz López, K. A. C., & González Lozano, D. K. (2016). Las redes primarias de apoyo como elemento restaurativo para las mujeres víctimas de violencia doméstica. En G. J. Gorjón Gómez (Comp.), *Tratado de justicia restaurativa. Un enfoque integrador* (pp. 141-162). Tirant lo Blanch.
- Salazar Caceres, C. G. (2016). BREVE HISTORIA DEL DERECHO PENAL COLOMBIANO. Principio Iuris , 35-53.
- Salmón, E., & Blanco, C. (2021). *El derecho al debido proceso en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Fondo Editorial de la PUCP.
- Sánchez García, A. (Dir.), & Charris Escobar, A. E. (2021). Los principios de mediación y conciliación en América Latina y el Caribe. Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Santacruz-Bravo, J. D. (2016). Humanización de la calidad en la atención clínica en salud desde la perspectiva centrada en el paciente a partir de la Resolución 13437 de 1991. *Revista Univ Salud*, 373-384.
- Soria, & Hernandez. (1994). El agresor sexual y la victima. España: Boixareu Universitaria.



Soria, M. (1991). Prevención del proceso de victimización psicológico en víctimas del delito. Papeles del psicólogo.

Steele Garza, J. G. (2022). Construyendo la prevención del delito a través de la mediación. *LETRAS JURÍDICAS*, 33(33), 1–23. Recuperado a partir de <https://revistalettrasjuridicas.com/index.php/lj/article/view/33>

Steele Garza, J. G., & Garza Castillo, J. R. (2023). El coaching ontológico: un aporte al desarrollo al procedimiento de mediación familiar. *Opinión Jurídica*, 22(48), 1–20. <https://doi.org/10.22395/ojum.v22n48a23>

Steele Garza, J. G., & Rodríguez Calderón, D. (2016). Las prácticas restaurativas como forma de solución de conflictos en las comunidades escolares. En G. J. Gorjón Gómez (Comp.), *Tratado de justicia restaurativa. Un enfoque integrador* (pp. 178-197). Tirant lo Blanch.

Torres Bernal, M. C., & Castiblanco López, M. F. (2020). La Justicia Terapéutica en Colombia: ¿realidad o utopía? Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/20611>

United Nations. (2014). The role of public defenders in ensuring access to justice. Recuperado de [https://www.unodc.org/pdf/criminal\\_justice/Handbook\\_English\\_WEB.pdf](https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Handbook_English_WEB.pdf)

UNODC (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito). (2021). Buenas prácticas en capacitación judicial: El caso de Chile. UNODC.

UNODC (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito). (2022). Mejorando el acceso a la justicia a través de la modernización del sistema penal. UNODC.

Uprimny, R., & Guzmán, D. (2021). Justicia y desigualdad en Colombia: Una mirada crítica. Dejusticia.

Uprimny, R., & García-Villegas, M. (2020). *Justicia, Estado y sociedad: Transformaciones y desafíos del sistema jurídico colombiano*. Siglo del Hombre Editores.

Vallejo Jiménez, G., Arboleda Grisales, C. M., Arismendy Mira, S. P., & Gómez Ospina, L. E. (2019). Modelo social intergral alternativo a la prisión en delitos cometidos por el consumo habitual de drogas. Medellín: Universidad Autónoma Latinoamericana (UNAUOLA). Obtenido de <http://repository.unaula.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/1300>

Vera Carrera, J. M., & Ramos Morales, M. L. (2016). Habilidades del facilitador en la justicia restaurativa. En G. J. Gorjón Gómez (Comp.), *Tratado de justicia restaurativa. Un enfoque integrador* (pp. 163-177). Tirant lo Blanch.

Videla Martínez, R., & Jolluskin, G. (2005). EL ROL DE LA VÍCTIMA: VICTIMACIÓN Y REVICTIMACIÓN. En R. Arce, F. Fariña, & M. Novo, *Psicología Jurídica* (págs. 163-167). Xunta de Galicia.

Ward, T. (2015). The integration of therapeutic interventions in criminal justice. En P. R. Squires y B. G. Levenson (Eds.), *Sexual offender treatment: Controversial issues* (pp. 305-318). Routledge.

Wexler, D. (2014). *Justicia Terapéutica, una visión general*. Arizona: The University of Arizona. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Documents/ANDREA/PRACTICAS%202019/3%20CORTE/SSRN-id2468365%20justicia%20terapeutica%20spanish\\_stamped.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Documents/ANDREA/PRACTICAS%202019/3%20CORTE/SSRN-id2468365%20justicia%20terapeutica%20spanish_stamped.pdf)

Wexler, D. B. (2014). Nuevo vino en nuevas botellas: la necesidad de diseñar un “código” de procesos y prácticas penales desde la perspectiva de la Justicia Terapéutica. En *Justicia Terapéutica: experiencias y aplicaciones*. (págs. 1-9). Puebla: México.

Winick, B., & Wexler, D. (2016). Judging in a therapeutic key: Therapeutic jurisprudence and the courts. Carolina Academic Press.

Wexler, D. B., & Winick, B. J. (2008). *Therapeutic jurisprudence: New approaches to law and psychology*. Carolina Academic Press.

Winick, B. (2007). Universidad de Arizona. Obtenido de <http://www.law2.arizona.edu/depts/uprintj/JTylosJRP-BruceWinick.PDF>

Zehr, H. (2002). The little book of restorative justice. Good Books.

Zehr, H. (2015). The little book of restorative justice. Good Books.

Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente, 55-68. doi: <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>

Zhindón, S. (2019). ¿Cómo se podría implementar un tribunal de tratamiento de drogas en Ecuador, bajo el enfoque de la justicia terapéutica? Cuenca: Universidad de Cuenca.

## Apéndices

### Apéndice A:

#### *Cuestionario auto aplicado*



Estimado participante, a continuación, encontrará una serie de preguntas que hacen parte de los instrumentos de recolección de información de la Tesis doctoral: Justicia terapéutica como estrategia para la humanización de la justicia en el sistema penal colombiano. Su participación es netamente voluntaria y la información aquí recolectada tiene como fin únicamente el desarrollo de la investigación descrita. Si requiere ampliar información puede comunicarse con la investigadora al correo [Yineth\\_10\\_20@hotmail.com](mailto:Yineth_10_20@hotmail.com)

El tiempo aproximado para responder el cuestionario es de: 15 minutos. Gracias por su tiempo.

Objetivo del instrumento: Describir los principios y procesos actuales del tratamiento a los usuarios de la FGN

**Por favor, indique hasta qué punto está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones. Marque con una “X” según corresponda, utilizando la escala que se indica a continuación:**

1. Estoy en **total desacuerdo** con esta aseveración **(TD)**
2. Estoy en desacuerdo con esta aseveración **(D)**
3. No estoy **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con esta aseveración **(N)**

4. Estoy de acuerdo con esta aseveración **(A)**

5. Estoy **totalmente de acuerdo** con esta aseveración **(TA)**

Variable	Ítem	TD	D	N	A	TA
Atención humanizada	1. La atención que brinda la FGN como ente acusador del Estado y garante del acceso efectivo a la justicia brinda un proceso de atención humanizada.					
	2. Un trato desde el reconocimiento del ser humano como un ser sensible y doliente es humanización.					
	3. El proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde a Instituciones como la FGN					
	4. La Fiscalía General de la Nación (FGN) puede contribuir al proceso de humanización del servicio jurídico					
Victimización secundaria	5. La victimización secundaria es la reafirmación del daño, generada por aquellos funcionarios o instituciones (que sin intención) crean cuando brindan un servicio o atienden a una persona que ha sido víctima ya.					
	6. La victimización secundaria puede ser evitada.					
	7. Me considero persona empática y sensible ante la realidad del usuario o víctima					
	8. Hay situaciones (relacionadas con las dolencias del otro) que logran normalizarse desde la labor cotidiana.					
	9. He recibido capacitaciones sobre este tema (victimización secundaria) el manejo o su prevención.					
	10. Si la respuesta a la pregunta anterior es en alguna medida positiva, ¿siente que estas estrategias han sido eficientes?					

	<p>11. Si la respuesta es en alguna medida es negativa: Cree usted, que las instituciones como la FGN deben generar algún tipo de política, acción o capacitación que permitan mitigar la victimización secundaria</p>
Justicia terapéutica	<p>12. Justicia terapéutica es el efecto terapéutico o antiterapéutico que el acceso a la justicia puede generar para el usuario.</p> <p>13. Es posible generar efectos terapéuticos o antiterapéuticos desde la atención en el contexto de la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>14. La Justicia Terapéutica y la misión de la fiscalía son incompatibles.</p> <p>15. Para mí, importante incorporar en mi vida diaria acciones dirigidas al cuidado de mi salud mental.</p> <p>16. Reconozco y genero acciones de cuidado de mi salud mental</p> <p>17. Me defino como una persona que sabe escuchar.</p> <p>18. Duermo bien.</p> <p>19. Me interesa sentirme bien conmigo mismo.</p> <p>20. Me interesa que los usuarios y victimas se sientan bien.</p> <p>21. Genero acciones para que las víctimas y usuarios se sientan bien.</p> <p>22. Siento que mi carga laboral es excesiva.</p> <p>23. En ocasiones, siento que mi trabajo no es lo suficientemente reconocido.</p> <p>24. Siento q mi trabajo me hace feliz.</p>
Atención interdisciplinar	<p>25. Es viable brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>26. Es necesario brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.</p>

**Estimado funcionario Fiscalía General de la Nación.**

Mi nombre es Yineth Rico, estudiante de doctorado de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México), sé que su tiempo es muy limitado, pero su experiencia y percepción es vital para la realización de mi investigación, por esta razón le solicito muy amablemente se tome unos minutos para contestar el formulario del enlace al final del mensaje.

La información suministrada es anónima, su participación es voluntaria y el uso de los datos es exclusivo para la investigación.

Por favor al final del formulario haga clic en "enviar", aparecerá un mensaje de confirmación que validará la información suministrada.

Desde ya, gracias por su amable participación.

## Cronogramas de trabajo

EL RETO DE LA HUMANIZACIÓN DE LA JUSTICIA EN EL SISTEMA PENAL COLOMBIANO DESDE LOS PRINCIPIOS DE LA JUSTICIA TERAPÉUTICA																																									
YINETH TATIANA RICO FUENTES																																									
Director: Dr. JOSÉ GUADALUPE STEELE GARZA																																									
		SEPTIEMBR E				OCTUBR E				NOVIEMBR E				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
TAREA PENDIENTE	META	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Enviar y solicitar la revisión de la prueba cuantitativa	Completar la muestra de 184 funcionarios																																								
Revisar y ajustar el instrumento cualitativo: entrevistas expertos y usuarios FGN	Aprobar el instrumento con el tutor																																								
Aplicar pilotaje de entrevistas	Expertos: 2 Usuarios: 4																																								



[illegible]

[illegible]

**Instrumento definitivo:**



### **Cuestionario auto aplicado**

Estimado participante, a continuación, encontrará una serie de preguntas que hacen parte de los instrumentos de recolección de información de la Tesis doctoral: EL RETO DE LA HUMANIZACIÓN DE LA JUSTICIA EN EL SISTEMA PENAL COLOMBIANO DESDE LOS PRINCIPIOS DE LA JUSTICIA TERAPÉUTICA. Su participación es netamente voluntaria y la información aquí recolectada tiene como fin únicamente el desarrollo de la investigación descrita. Si requiere ampliar información puede comunicarse con la investigadora al correo [Yineth\\_10\\_20@hotmail.com](mailto:Yineth_10_20@hotmail.com)

El tiempo aproximado para responder el cuestionario es de: 15 minutos. Gracias por su tiempo.

**Por favor, indique hasta qué punto está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones. Marque con una "X" según corresponda, utilizando la escala que se indica a continuación:**

1. Estoy en **total desacuerdo** con esta aseveración **(TD)**
2. Estoy en desacuerdo con esta aseveración **(D)**
3. No estoy **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con esta aseveración **(N)**
4. Estoy de acuerdo con esta aseveración **(A)**

5. Estoy **totalmente de acuerdo** con esta aseveración (TA)

VARIABLE	AFIRMACIÓN	TD	D	N	A	TA
Atención humanizada	1. La atención que brinda la FGN como ente acusador del Estado y garante del acceso efectivo a la justicia brinda un proceso de atención humanizada.					
Atención humanizada	2. Un trato desde el reconocimiento del ser humano como un ser sensible y doliente es humanización.					
Atención humanizada	3. El proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde a Instituciones como la FGN					
Atención humanizada	4. La Fiscalía General de la Nación (FGN) puede contribuir al proceso de humanización del servicio jurídico					
Atención humanizada	5. La victimización secundaria es la reafirmación del daño, generada por aquellos funcionarios o instituciones (que sin intención) crean cuando brindan un servicio o atienden a una persona que ha sido víctima ya.					
Atención humanizada	6. La victimización secundaria puede ser evitada.					
Empatía	7. Me considero persona empática y sensible ante la realidad del usuario o víctima					
Empatía	8. Hay situaciones (relacionadas con las dolencias del otro) que logran normalizarse desde la labor cotidiana.					
Atención humanizada	9. He recibido capacitaciones sobre el tema: victimización secundaria el manejo o su prevención.					
Atención humanizada	10. Si la respuesta a la pregunta anterior es en alguna medida positiva, ¿siente que estas estrategias han sido eficientes?					
Atención humanizada	11. Si la respuesta es en alguna medida es negativa: Cree usted, que las instituciones como la FGN deben generar algún tipo de política, acción o capacitación que permitan mitigar la victimización secundaria					
Atención humanizada	12. Justicia terapéutica es el efecto terapéutico o antiterapéutico que el acceso a la justicia puede generar para el usuario.					
Atención humanizada	13. Para mí, importante incorporar en mi vida diaria acciones dirigidas al cuidado de mi salud mental.					
Atención humanizada	14. Reconozco y genero acciones de cuidado de mi salud mental					
Escucha activa	15. Me defino como una persona que sabe escuchar.					
Bienestar	16. Duermo bien.					
Bienestar	17. Me interesa sentirme bien conmigo mismo.					

Empatía	18. Me interesa que los usuarios y víctimas se sientan bien.
Empatía	19. Genero acciones para que las víctimas y usuarios se sientan bien.
Bienestar	20. Siento que mi carga laboral es excesiva.
Bienestar	21. En ocasiones, siento que mi trabajo no es lo suficientemente reconocido.
Bienestar	22. Siento q mi trabajo me hace feliz.
Atención interdisciplinar	23. Es importante brindar una atención interdisciplinar a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación.
Atención interdisciplinar	24. La FGN cuenta con un equipo interdisciplinario para atender a sus usuarios
Atención interdisciplinar	25. La mayoría de los funcionarios de la FGN son profesionales del Derecho
Debido proceso	26. Para la FGN es vital trabajar por el cumplimiento del debido proceso
Debido proceso	27. Los procesos, pese al esfuerzo de la Institución, suelen dilatarse mucho en el tiempo

## Trascripciones entrevistas expertos

### Experto 1:

1. ¿Desde su experiencia, qué concepto le da a la “humanización del servicio jurídico”?

De entrada, hay que decir que la experiencia nos muestra que no está humanizada, en la norma esta, hay un reconocimiento a la dignidad, pero en la práctica uno observa que no hay un modelo de racionalidad que permita incluir esos elementos, tenemos un modelo de racionalidad que hace que se incluyan elementos de productividad en la administración de justicia, que hace que cada parte de sus ejecuciones estén marcados de productividad, esos mide el resultado en números, cuantas sentencias, cuantas condenas, cuantos escritos, eso hace que tengamos funcionarios que estén fijados en las metas de producción y no seres que se fijen en los resultados y los impactos que se generan en las personas.

2. Desde su percepción, ¿a qué instituciones cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?

A todas las encargadas de acompañar el proceso, desde las instancias de atención temprana incluidas las inspecciones y eps hasta la fiscalía general de la nación y el resto de la rama judicial.

3. ¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?

Un proceso de atención humanizada debería estar fundada en el reconocimiento y el respeto por la dignidad humana. Debería además garantizar el debido proceso y pues claramente requiere también las habilidades de los funcionarios, deben ser funcionarios que

cuenten con las habilidades personales requeridas para brindar una atención sensible y empática.

4. Desde su percepción, ¿Cuáles son las dificultades en el proceso de humanización del servicio jurídico?

Tal como mencioné en un comienzo la mayor dificultad está puesta en la concepción del sistema, un sistema puesto en pro de los resultados, no hay mucho espacio para la atención a la gente en sí, la meta es medida únicamente en números,

5. En su experiencia, ¿qué estrategia usaría para avanzar hacia una adecuada ruta humanizadora en el contexto jurídico?

Yo creo que ya hay elementos, el uso adecuado de herramientas como la justicia restaurativa y otros métodos alternativos de resolución de conflictos evidentemente son pieza fundamen del proceso de humanización, debemos buscar involucrar más a las víctimas, reconocer sus emociones y darle importancia a las mismas.

6. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?

Los profesionales más idóneos para brindar este tipo de servicio, debería ser evidentemente psicólogo, trabajadores sociales, abogados educados con enfoques de género y cada una de las diversas poblaciones que podría llegar a atender y además es fundamental que quienes ya son parte de la rama judicial y cada una de las instituciones encargadas de brindar la atención puedan recibir capacitaciones eficientes que les permitan fundamentarse diversas disciplinas en aquellos aspectos fundamentales para brindar un servicio humanizado.

7. ¿Qué herramientas podrían permitir celeridad en el acceso a la justicia?

podríamos hablar mejor, de aquellas situaciones que no permiten la celeridad en el acceso a la justicia en Colombia el día de hoy. Una de ellas tiene que ver con la limitación de la de la población disponible para atender cada una de las necesidades y los procesos que son remitidos a la administración de justicia. Otra de las grandes difícil que tenemos tiene q ver con la mala información de las herramientas jurídicas, no accedemos a los métodos alternos, no hay claridad sobre las diferentes consecuencias de los diversos procesos y eso hace que la gente no puede acudir eficientemente aquello que necesita y que además el sistema termine congestionado por asuntos que puedan perfectamente resolverse desde otros ámbitos.

8. ¿Cómo describe la relación entre el bienestar laboral de los funcionarios y su atención a los usuarios?

Evidentemente las relaciones directas y proporcional en la medida en la que el sistema lo que trabajar eficientemente por las necesidades de bienestar de los funcionarios, su salud mental su tranquilidad y cualquier tipo de necesidad que el funcionario en su estabilidad demande, éste a su vez podrá asumir una actitud mucho más amable empática y célere con el proceso de atención de los diversos usuarios.

## **Experto 2:**

1. ¿Desde su experiencia, qué concepto le da a la “humanización del servicio jurídico”?

La humanización de justicia es el deber ser, es aquello que cada uno de los diversos implicados en el proceso de atención debería buscar entendiendo que es la responsabilidad del reconocimiento de la humanidad, de la dignidad de las necesidades inmersas en una vulneración, y creo que aquí es importantísimo tener en cuenta que cada una de las personas



que normalmente acuden al sistema de Justicia son personas que por alguna razón han sido vulnerados en sus derechos y esa característica de vulnerabilidad requiere la especial atención y el reconocimiento de una debida atención bajo los criterios de la humanización que no es una cosa distinta al reconocimiento del otro como un humano quiere atenderse bajo los criterios de la dignidad y la sensibilidad

2. Desde su percepción, ¿a qué instituciones cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?

En mi concepto les corresponde a todas desde las instituciones encargadas de generar los procesos de atención inicial como aquellas instituciones encargadas de adelantar en si los procesos, pero yo creería que es sobre todo a estas últimas pues quienes son que quién es mayor responsabilidad de respuesta atención y acompañamiento durante el proceso de acceso a la justicia así deberían tener y deberían asumir.

3. ¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?

Una atención humanizada debería estar centrada en el reconocimiento del otro como un ser doliente y sensible, debería estar centrada en la validación emocional de la otra persona implicada en el proceso, debería entender la necesidad de aplicar habilidades personales de comunicación como la empatía la atención la amabilidad la escucha activa y permitan que el trato sea lo suficiente ameno entorno insisto, al reconocimiento de la vulnerabilidad del otro sujeto.

4. Desde su percepción, ¿Cuáles son las dificultades en el proceso de humanización del servicio jurídico?

La mayor dificultad expuesta ante la humanización de la justicia tiene que ver con la falta de reconocimiento de las instituciones a cargo. Tenemos un sistema de justicia creado bajo un modelo netamente productivo en donde lo más importante suele ser el número que logre reportarse en el concepto de la eficiencia no hay un debido reconocimiento de lo que es el criterio la responsabilidad que pueden llegar a tener las diversas instituciones y eso evidentemente dificulta la posibilidad de utilizar diversas estrategias que permitan la humanización. La fecha instituciones como la Fiscalía General de la nación al expuesto desde sus manuales de atención y tratamiento a los usuarios la importancia de generar acciones desde el enfoque de acción sin daño, sin embargo la realidad y la práctica nos muestran como las diversas estrategias que desde el interior de instituciones como estas se han ido generando pues queda normalmente limitadas y ni siquiera la aplicación del enfoque de acción sin daño logra ejecutarse de manera eficiente porque el sistema simplemente no lo permite su central logró y su central meta es en definitiva la producción de resultados.

5. En su experiencia, ¿qué estrategia usaría para avanzar hacia una adecuada ruta humanizadora en el contexto jurídico?

Yo creo que ese es un proceso amplio, en mi criterio la justicia requiere una reforma en donde además de incluir nuevas formas o más bien utilizar las formas que ya están como los métodos alternos de resolución de conflictos que normalmente se dejan de lado y además es importante que las personas encargadas de brindar los diversos procesos de atención en cada una de las instancias de los procesos judiciales logren tener las habilidades necesarias, yo creo que en este punto los procesos de selección no han sido lo suficientemente eficientes y para nadie es un secreto que muchos de los cargos de la rama judicial se han concedido mediante favoritismos y accesos políticos por favores políticos han limitado la posibilidad de seleccionar a las personas idóneas y con las habilidades necesarias para brindar un proceso de atención

adecuada, en ese orden de ideas entonces es importante utilizar un adecuado proceso de selección que tome en cuenta las habilidades necesarias para brindar la atención adecuada, es importante utilizar las herramientas que de por sí tiene el sistema y reconocer que en algún punto el sistema debe reformarse y esta es una necesidad que debe incluirse.

6. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?

El sistema de atención debería estar conformado por un sistema interdisciplinario en donde aparezcan únicamente abogados expertos en la norma que es lo que hoy en día tenemos, sino también profesionales del orden social como psicólogos trabajadores sociales y evidentemente preparar al equipo alrededor de los médicos las enfermeras es decir el personal de la EP ese es las inspecciones de policía las casas de justicia que también brindan un proceso de atención y evidentemente requieren una formación interdisciplinaria que les permita generar un proceso eficiente de atención

7. ¿Qué herramientas podrían permitir celeridad en el acceso a la justicia?

La celeridad es un principio procesal que hoy en día está concebido, pero evidentemente es muy complicado de cumplir creería yo que por la cantidad de procesos con relación a la disponibilidad de funcionarios que hay bajo ese entendido de primera mano creeríamos que lo que podría mejorar es o minimizar los procesos porque pueden resolverse en otras instancias o aumentar la disponibilidad de personal para que puedan establecer su mejor cociente y así pues atenderse de manera más Célere

8. ¿Cómo describe la relación entre el bienestar laboral de los funcionarios y su atención a los usuarios?

El bienestar laboral de los funcionarios y la atención que estos brindan tienen una relación directa en la medida en que las diversas instituciones logren hacer conciencia de cómo la forma

en la que sus funcionarios se sienten están confiando en su entorno, evidentemente lograrán entender como esa realidad repercute directamente en la forma en la que estos atienden a los diversos usuarios e incluso la forma en la que tratan a sus compañeros y cumplen sus metas realmente es evidente en todo tipo de organizaciones que el bienestar laboral de sus funcionarios es directamente proporcional al desempeño de sus funciones y la atención a los usuarios es una función más, por lo tanto la relación es absolutamente proporcional.

**Experto 3:**

1. ¿Desde su experiencia, qué concepto le da a la “humanización del servicio jurídico”?

La humanización del servicio jurídico tiene que ver con el reconocimiento de la vulnerabilidad del ser el reconocimiento del respeto a la humanidad del otro una humanidad que está tamizada por la dignidad los derechos humanos que le cobijan, la necesidad de garantizar una atención de vida empática amena sincera y estrecha.

2. Desde su percepción, ¿a qué instituciones cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?

En mi percepción les corresponde a todas las instituciones pero especialmente a instituciones como la Fiscalía General de la nación y la rama judicial a quienes les corresponde generar procesos de apropiación en este tipo de temáticas porque hoy en día nos hemos dado cuenta como para este tipo de entidades el eje central de su funcionamiento radica en otro tipo de estrategias o prioridades que evidentemente son lógicas y coherentes con su misión habilidad por ejemplo la Fiscalía General de la nación es concebida como el órgano acusador del Estado y eso evidentemente hace que centre su trabajo en ello pero no puede en ningún

momento o no debería en ningún momento dejar de lado su responsabilidad con el reconocimiento de la emocionalidad del ser entonces creo yo que son todas las entidades por evidentemente algunas han ido avanzando de a poco y otras por su parte han ido dejando de lado esa responsabilidad y es importante reconocerla y priorizarla.

3. ¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?

Los pilares de atención bajo un criterio de humanización debería ser la dignidad humana la empatía el reconocimiento de la vulnerabilidad el debido proceso y la garantía de los derechos fundamentales de las partes implicadas

4. Desde su percepción, ¿Cuáles son las dificultades en el proceso de humanización del servicio jurídico?

La mayor dificultad está expuesta en la imposibilidad de la aplicación se han escrito algunos documentos, se han hablado de diversas estrategias, pero la realidad del sistema son tan limitadas que han sido pocas las viabilidades para la aplicación de esto que se ha documentado entonces creo que la primera dificultad es la realidad del sistema en donde no hay mucho espacio para hablar de humanización para hablar de amabilidad para hablar de empatía en un espacio que es absolutamente necesario incluir este tipo de diálogos

5. En su experiencia, ¿qué estrategia usaría para avanzar hacia una adecuada ruta humanizadora en el contexto jurídico?

Yo iniciaría hablando del reconocimiento de la necesidad es para mí la primera tarea que debería cumplir hecho esto creería yo que lo importante es empezar a generar un reconocimiento de las habilidades que deban implementarse al interior de las instituciones para luego empezar a socializar y aplicar las diferentes rutas que se crean importantes en ese

reconocimiento sin embargo y como lo decía antes, hay que darnos cuenta que la mayor dificultad sistémica si es la forma en la que el resultado y la eficiencia de las instituciones se ha ido midiendo a lo largo de los años en la medida en la que eso no cambie en la medida en la que no se incluya como un factor más deficiencia del reconocimiento de la sensibilidad del otro tal vez pues va a ser muy complicado el avance.

6. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?

La atención no debería estar centrado en un único tipo de funcionarios además que es importante reconocer la atención en qué tipo de instancia entonces yo creo que es importante darnos cuenta que no es lo mismo equipo de profesionales que va a atender al usuario en instancias iniciales al tipo de profesionales que debe atender al usuario en instancias de juzgamiento por ejemplo, bajo ese entendido creo yo que lo importante es reconocer la necesidad de vincular interdisciplinaria mente a diversos profesionales que permitan una atención eficiente en cada uno de los momentos procesales acorde a la necesidad Que el usuario manifiesta

7. ¿Qué herramientas podrían permitir celeridad en el acceso a la justicia?

Pues yo creo que más funcionarios el sistema está colapsado porque el número de procesos sobrepasa de muy buena forma la cantidad de funcionarios disponibles para atenderlo bajo esa medida lo que permitiría mejorar la celeridad en el proceso de atención es que hayan más personas disponibles para atender cada una de las necesidades expuestas ante las diversas instituciones jurídicas y judiciales.

8. ¿Cómo describe la relación entre el bienestar laboral de los funcionarios y su atención a los usuarios?

Es una relación permanente directa y estrecha en la medida en la que los funcionarios se sientan bien consigo y reconozcan además que hacen parte de una institución que los valora pues el proceso de atención a los usuarios va a ser mucho más eficiente y evidentemente coherente con los fines de lo que la humanización en el contexto de los servicios jurídicos debería buscar.

**Experto 4:**

1. ¿Desde su experiencia, qué concepto le da a la “humanización del servicio jurídico”?

Humanizar es validar el rol humano del otro parecería evidente, pero es una necesidad que sigue vigente una asignatura pendiente, la humanización debe ser no solamente el reconocimiento sino la prioridad de las diferentes instituciones sobre todo el Estado en cada uno de sus procesos de acción desde todo tipo de ámbitos

2. Desde su percepción, ¿a qué instituciones cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?

A todas, no hay ninguna que debería salvarse, cada una de las instituciones encargadas de atender en algún punto al usuario que se reconoce ha sido vulnerado en alguno de sus derechos deberían tener la fundamentación y la capacidad instalada para brindar un servicio humanizado que respete y garantice no sólo sus derechos fundamentales sino también su sensibilidad como ser humano

3. ¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?

Lo primero es el reconocimiento de la necesidad seguido de esto yo creo que hay muchas habilidades personales que tienen que aparecer en ese proceso de atención necesidades como la empatía evidentemente la sensibilidad creería yo, deberíamos también hablar de procesos basados en una escucha positiva y eficiente, asertividad también creo que es muy importante pero bueno todo ello dependería de una instauración de la necesidad y el reconocimiento de esta misma

4. Desde su percepción, ¿Cuáles son las dificultades en el proceso de humanización del servicio jurídico?

La mayor dificultad tiene que ver con la forma en la que el sistema está establecido no hay un criterio específico de atención fijado en la necesidad de humanizar el servicio porque no nos hemos dado cuenta de cuáles vendrían siendo las consecuencias de los servicios barcos que a la fecha tal vez se generan desde muchos ámbitos en la medida en la que no se entienda la necesidad va a ser muy difícil que avancemos

5. En su experiencia, ¿qué estrategia usaría para avanzar hacia una adecuada ruta humanizadora en el contexto jurídico?

Yo lo que creo para poder establecer una ruta organizadora es generar la necesidad sensibilizar a los funcionarios y a las instituciones como tal, garantizar un proceso de selección adecuado porque no todo el mundo logra generar a una atención empática sensible y eso es importante reconocerlo, y evidentemente generar estrategias que permitan el mantenimiento de este tipo de herramientas o tácticas que busquen humanizar los servicios

6. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?



Yo creería que es importante vincular a los profesionales expertos precisamente en ese tipo de atención que inicialmente podríamos decir son los psicólogos y trabajadores sociales pero también es fundamental entrenar a los funcionarios ya existentes sobre las diversas herramientas y estrategias que se van a necesitar porque en algún punto la atención de brindarse por un abogado cierto? o es directamente del juez quien debe hacer cierto tipo de intervenciones y pues eso no lo puede hacer alguien distinto a él entonces es más bien reconocer la necesidad de brindar una atención interdisciplinar cuando ésta sea posible y adicional a ello genera capacitación de capacitaciones desde las diferentes áreas para que el proceso sea más eficiente .      ¿Qué herramientas podrían permitir celeridad en el acceso a la justicia?

7.      ¿Cómo describe la relación entre el bienestar laboral de los funcionarios y su atención a los usuarios?

La relación entre el bienestar laboral de los funcionarios y el proceso de atención directa no hay algo que pueda darnos una conclusión distinta a ello. En la medida en la que el funcionario se sienta a gusto con su proceso con su labor con el reconocimiento de su entorno, podrá evidentemente responder no solamente el proceso de atención sino a cada una de sus demandas en el contexto laboral, por ello trabajar desde las instituciones en el bienestar laboral, la salud mental, la minimización del estrés es fundamental para que se logre entender como esto va a permitir de manera consecuente una atención mucho más sensible y esto a su vez pues sea una atención humanizada.

#### **Experto 5:**

1.      ¿Desde su experiencia, qué concepto le da a la “humanización del servicio jurídico”?

La humanización hace referencia a la necesidad de comprender las características humanas del otro desde su naturaleza como tal una naturaleza sensible doliente que se afecta ante cualquier situación que pueda llegar a vulnerable. En ese reconocimiento humanizar el servicio jurídico es prestar la atención desde estos ámbitos en esa perspectiva de reconocer la situación de vulnerabilidad y la necesidad de atender con respeto a las garantías humanas

2. Desde su percepción, ¿a qué instituciones cree que el proceso de humanización del servicio jurídico le corresponde?

El proceso de humanización no puede ser un proceso seleccionado, debe ser un proceso encaminado a abarcar todas y cada una de las áreas en las instituciones encargadas de brindar esta atención. Desde las instituciones encargadas de brindar atención alrededor de la situación de victimización, como evidentemente y con mayor demanda las instituciones que esencialmente brindan la atención después de generada la victimización

3. ¿Cuáles deberían ser los pilares de un proceso de atención humanizada en el contexto jurídico?

Hay un concepto elemental que debe ser reconocido por las instituciones que brindan la atención y es el concepto de la Pick iniciación secundaria, entendida ésta como el daño que sin intención pueden llegar a generar las instituciones cuando atienden después de generar una victimización primaria, entendiendo esto el primer pilar debe ser precisamente ese reconocimiento cuando una institución logra entender cuál es su consecuencia en la medida en la que no atienda correctamente entenderá también como debe reformularse, o replantearse ante la atención que minimice este tipo de efectos. Creería yo que los pilares entonces deben ser fundamentados desde la capacitación adecuada del personal, la instauración de las habilidades sociales y personales requeridas en ese proceso, y la retroalimentación de cada una de las estrategias que en la funcionalidad puedan llegar a ejercerse

4. Desde su percepción, ¿Cuáles son las dificultades en el proceso de humanización del servicio jurídico?

La mayor dificultad expuesta tiene que ver con la capacidad instalada a la fecha no hay mucho personal consciente sobre este tipo de necesidades, ni tampoco hay una realidad dinámica institucional que ni posea el trabajo en la minimización de la victimización secundaria ni garanticen las estrategias o la implementación de las estrategias que se requiere entonces hay varias dificultades unas relacionadas con el sistema de por sí y otras relacionadas con el tipo de personas encargadas de brindar la atención yo creería que las estrategias deben estar orientadas tanto hacerle entender a la institucionalidad de la necesidad como a generar las estrategias individuales con cada uno de los funcionarios involucrados en la atención que permitan mejorar como ese tipo de garantías. La institución por su parte debe reconocer la necesidad, y el individuo evidentemente tendrá que trabajar en sus necesidades o habilidades personales habilidades, que giran alrededor del trato empático la comunicación asertiva, la amabilidad y creería yo que indispensablemente la vocación de servicio

5. En su experiencia, ¿qué estrategia usaría para avanzar hacia una adecuada ruta humanizadora en el contexto jurídico?

La estrategia que yo usaría sería la sensibilización, pero hay un problema importante y es que a la fecha más que no estar sensibilizados el gran la gran dificultad es que no están listos y preparados para brindar un proceso orientado a este hacia este fin. Entonces lo primero, es hacer los cambios necesarios para repensar la forma en la que los objetivos nacionales se han entendido de alguna manera la dinámica misional de entidades como la Fiscalía General de la nación si establece en la necesidad de atender desde los marcos de acción sin daño, sin embargo, la práctica pues nos entrega resultados muy distintos. Así que la estrategia que yo usaría inicialmente tiene que estar en torno a la sensibilización, seguido a ello deben implementarse o

trabajarse en las habilidades sociales y personales de cada una de las personas encargadas de brindar el servicio de atención en las diversas etapas de atención jurídica.

6. ¿Cuáles cree usted deberían ser esos profesionales encargados de brindar esa atención?

Yo creo que no hay un solo tipo de profesionales, creo de hecho que lo importante es reconocer la importancia de vincular desde la interdisciplinariedad a las personas idóneas de generar la atención en cada una de las instancias

7. ¿Qué herramientas podrían permitir celeridad en el acceso a la justicia?

Yo creo que una de las causas principales es la cantidad de procesos que hay en la insuficiencia de personal para atenderlos, por lo tanto, una de las herramientas que mejor permitiría sería y desea minimizar la cantidad de procesos utilizando las diversas herramientas que podrían encontrarse, y a su vez aumentar la cantidad de personal disponible personal que evidentemente tiene que ingresar por el cumplimiento debido de sus requisitos de ingreso.

8. ¿Cómo describe la relación entre el bienestar laboral de los funcionarios y su atención a los usuarios?

La relación es directa en la medida en la que el funcionario se sienta tranquilo y feliz con su espacio laboral será también este el tipo de atención que brinde y el tipo de cumplimiento que ejerce sobre sus labores

#### **Transcripción Entrevistas Funcionarios**

**Participante 1:**

1. ¿Qué concepto le daría a la humanización del servicio desde el contexto jurídico?

Humanizar hace referencia a darle un trato digno a los usuarios, es brindar el servicio que nos corresponde, no solo desde la garantía jurídica que nos demanda el cargo, sino también desde el reconocimiento de la humanidad del usuario.

1. ¿Qué podría hacer la FGN para minimizar la revictimización de los usuarios?  
(victimización secundaria)

En realidad, puede hacer mucho, generar estrategias, campañas, capacitar, pero hay sobre todo muchas limitaciones, el sistema en sí, no está preparado para minimizar la victimización, pese a que se reconoce y ligeramente se conversa, es evidente también que no hay espacio para minimizar un riesgo ante una demanda de trabajo que en lugar de humanizar, mecaniza. Pero desde lo que puede hacer esta: capacitar, enrutar, ampliar la planta, ampliar su atención interinstitucional, seleccionar mejor al personal.

2. ¿Cómo cree que podrían generarse efectos emocionalmente positivos en los usuarios de la FGN?

Escuchando, yo creo que la clave es la escucha, si el usuario siente que su proceso es importante, que la Institución está allí para atenderle, evidentemente vamos ganando.

3. ¿Qué habilidades considera indispensables para generar consecuencias emocionalmente positivas en los usuarios de la FGN?

Empatía, pasión, amor por el trabajo, escucha, comprensión.

4. ¿Ha recibido capacitaciones sobre atención humanizada, acción sin daño o victimización secundaria?

Yo las he recibido, e incluso e revisado proyectos sobre el tema, pero debo ser sincero al exponer que sobre este ítem la fiscalía como Institución se ha quedado corto.

5. ¿Cuáles considera son las claves para que ese tipo de socializaciones sean eficientes en la realidad de la atención?

El problema no es la eficiencia de las capacitaciones, el problema son las dificultades del sistema, hay mucho trabajo, muchos procesos, personal insuficiente, presión en las jerarquías. En fin, deficiencias que van más allá del esfuerzo y que es lo que limitan una atención más humana.

6. ¿Cómo describe usted una atención basada en la empatía a los usuarios?

Vital, la empatía es otro elemento vital y no lo había mencionado, es lo que permite un trato más cercano desde el reconocimiento y eso es fundamental.

7. ¿Qué efecto puede producir?

Pues tal como tú lo has mencionado un trato empático puede ser terapéutico

8. ¿Cómo describe usted una atención basada en la escucha activa a los usuarios?

Como te dije hace un rato, la escucha es fundamental, es lo que en mi concepto es central en ese proceso de relación humanizada es la capacidad que el funcionario tiene para realmente prestar atención a lo que el usuario narra, no desde una descripción meramente fáctica, sino desde su historia de vida.

9. ¿Qué efecto puede producir?

Es terapéutico

10. ¿Cuáles son las limitaciones para tratar a los usuarios desde la empatía y la escucha activa?

Insisto, el problema es sistémico, la Institución en sí y el tipo de manejo hemos llegado a un punto centrado en una estadística, la eficiencia es el número, no el trato o las circunstancias del trato que pueda darse. Así que la limitante más importante es el sistema, pero hay más factores, el tipo de personal, la distribución de las funciones

11. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serian eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?

Creo que es importante mejorar la cultura ciudadana frente al uso de las herramientas jurídicas, la gente llega a nuestras oficinas y no sabe muy bien cuál es el alcance y en ocasiones tampoco logran indicarles de buena manera, eso ayuda a colapsar el sistema, pero el gran inconveniente es la falta de personal, los procesos nos sobrepasan.

12. ¿Qué necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios?

Ufff muchísimas, como le digo aquí lo prioritario es el número, no hay espacio para el usuario y tampoco hay espacio para el trabajador, y bueno, a decir verdad tampoco es algo q sea lo más importante para nosotros, quizá no hay una cultura de bienestar, trabajar en nosotros mismos es algo q no nos es prioritario ahora q usted me lo pregunta, la verdad no sé qué pueda hacerse de forma concreta para que el asunto mejore, lo que si se es que el diagnostico no es el mejor, estamos regular de bienestar jajaja

13. De qué manera describe la relación entre el bienestar laboral y la atención a los usuarios

Es directa, la manera en que los funcionarios se siente, con ellos, con su entorno tiene mucho que ver en la forma en que los atienden, tal vez es obvia la relación, pero lo cierto es también que es algo que a la fecha no representa prioridad para la fiscalía.

**Participante 2:**

1. ¿Qué concepto le daría a la humanización del servicio desde el contexto jurídico?

Es el reconocimiento de lo humano, ver que en el proceso trabajamos seres humanos por otros seres humanos.

2. ¿Qué podría hacer la FGN para minimizar la revictimización de los usuarios?  
(victimización secundaria)

Hay acciones que están fuera del alcance de la fiscalía, nuestro deber está orientado a ejercer la acción penal del estado sobre la ciudadanía, si es importante reconocer el proceso de victimización, pero es algo que no es competencia de la fiscalía.

3. ¿Cómo cree que podrían generarse efectos emocionalmente positivos en los usuarios de la FGN?

Pues es que eso depende de cada usuario, pero no creo que dependa de la forma en que la fiscalía actúe sino más bien de cómo se siente el usuario

4. ¿Qué habilidades considera indispensables para generar consecuencias emocionalmente positivas en los usuarios de la FGN?



La fiscalía tiene un propósito que esta direccionado a acusar, es el órgano acusador del estado, en ello su función requiere sobre todo de proactividad, operatividad y resultados.

5. ¿Ha recibido capacitaciones sobre atención humanizada, acción sin daño o victimización secundaria?

Si las hemos recibido, pero trabajar sobre eso es muy complicado por lo que nuestra labor exige.

6. ¿Cuáles considera son las claves para que ese tipo de socializaciones sean eficientes en la realidad de la atención?

Es que la eficiencia de la fiscalía está enmarcada en procesos distintos, es más sobre la eficiencia de los procesos. Esto funcionaria solo si hay avance en aquello que es prioritario.

7. ¿Cómo describe usted una atención basada en la empatía a los usuarios?

Seria bonita, pero es muy difícil, basados en la empatía diría yo que es una atención que entiende las necesidades del usuario.

8. ¿Qué efecto puede producir?

Pues sí, puede que genere una consecuencia positiva en el ciudadano, pero como le digo es muy difícil si se revisa la realidad de la dinámica de trabajo nuestra.

9. ¿Cómo describe usted una atención basada en la escucha activa a los usuarios?

Es una atención que presta atención a los relatos de las víctimas, en mi concepto eso se hace.

10. ¿Qué efecto puede producir?

Pues da claridad a la información, permite avanzar más rápido en el proceso y bueno de alguna manera más tranquilidad le da al ciudadano que se siente escuchado.

11. ¿Cuáles son las limitaciones para tratar a los usuarios desde la empatía y la escucha activa?

Insisto, es que no es deber nuestro, la limitante es que no es nuestra competencia, nuestro deber es operar el apartado acusador del Estado.

12. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serían eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?

Mas personal, menos procesos, hay una buena cantidad de procesos que no deberían estar aquí, que pueden ser tratados desde inspecciones y comisarias, pero la ciudadanía no logra comprender la competencia de cada entidad y a eso sumémosle que el personal es insuficiente. La recarga es muchísima y eso hace que, aunque queramos los esfuerzos no sean suficientes.

13. ¿Qué necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios?

Muchas, no se trabaja en el bienestar. Aquí todos estamos estresados, con mucho trabajo, amamos nuestro trabajo o yo al menos lo amo, pero el estrés que se maneja es una cosa de locos.

14. De qué manera describe la relación entre el bienestar laboral y la atención a los usuarios

Pues hay mucha relación, si yo estoy estresado pues no voy a atender a alguien bien, entre mejor me sienta muy probablemente mejor voy a atender a los usuarios.

**Participante 3:**

1. ¿Qué concepto le daría a la humanización del servicio desde el contexto jurídico?

Humanizar es reconocer al otro como un ser humano, una persona con derechos, pero también con emociones y sentimientos

2. ¿Qué podría hacer la FGN para minimizar la revictimización de los usuarios?  
(victimización secundaria)

La victimización es inevitable, sin embargo, hay muchas cosas que se puede hacer, tratar bien a la gente, escuchar, ser empáticos, orientar adecuadamente, creo que brindar información clara es vital, y sobre todo considero yo reconocer que nuestro actuar pues efecto la forma en que el usuario se siente con respecto a lo que sucede con su proceso.

3. ¿Cómo cree que podrían generarse efectos emocionalmente positivos en los usuarios de la FGN?

Uuy, que pregunta tan particular, yo creo que se puede, pero aquí no es eso prioridad, inicialmente como le digo hay que reconocer que es tarea nuestra comprender que lo que hacemos tiene una consecuencia, pero pues desde lo posible, escuchar, atender con amabilidad, intentar ser empáticos. Respetar el dolor y el sentir de cada parte.

4. ¿Qué habilidades considera indispensables para generar consecuencias emocionalmente positivas en los usuarios de la FGN?

Empatía, eso es prioritario, vocación de servicio, amor, amabilidad, escucha, y mucha paciencia

5. ¿Ha recibido capacitaciones sobre atención humanizada, acción sin daño o victimización secundaria?

No mucho, a mí el tema me gusta y lo he leído por mi cuenta, pero realmente los ánimos de la institución por priorizar este tema son muy pocos.

6. ¿Cuáles considera son las claves para que ese tipo de socializaciones sean eficientes en la realidad de la atención?

Primero, que se hagan jajajaja porque como le digo no es un tema muy vigente en nuestros espacios, y segundo que se sensibilice, más allá de enseñarse algo debe lograr sembrarse en la realidad de mis compañeros ese rol, esa responsabilidad que claro, no debe ser una carga más sino un reconocimiento.

7. ¿Cómo describe usted una atención basada en la empatía a los usuarios?

Una atención basada en la empatía es aquella que se formula o se fundamenta en el reconocimiento, yo debo validar y respetar el sentir del otro, y desde allí procurar atender con ese respeto por su dolor, su frustración o cualquiera que sea la emoción que aparezca.

8. ¿Qué efecto puede producir?

Ufff si todo lográramos atender con empatía, brindaríamos bienestar, tranquilidad. Pero eso es difícil.

9. ¿Cómo describe usted una atención basada en la escucha activa a los usuarios?

Una atención basada en la escucha es una atención que sabe que toda la información es relevante, que atiende, que comprende.

10. ¿Qué efecto puede producir?

Una atención mejor retroalimentada, y aquí volveríamos al efecto de bienestar, si los usuarios sienten que para nosotros son importantes sus relatos e intereses pues se van a sentir más tranquilos y confiados.

11. ¿Cuáles son las limitaciones para tratar a los usuarios desde la empatía y la escucha activa?

El sistema, la mayor dificultad es la dinámica de trabajo, la cantidad de procesos y tareas por funcionario, la presión por los resultados, esta es una institución que mide su eficiencia en números, realmente cómo se siente la gente no es lo prioritario, lo prioritario es atender el proceso y ejecutarlo.

12. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serian eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?

Mas personal, la gente que hay es insuficiente para atender todo lo que llega, tenemos despachos con más de dos mil procesos activos, muchos están durmiendo y eso es lógico porque humanamente se hace lo posible pero la carga nos sobrepasa.

13. ¿Qué necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios?

Uyyy muchísimas, aquí nadie se preocupa por el estrés laboral, la salud mental de los funcionarios no es prioridad, el trabajo en equipo funciona solo en ciertas secciones, no hay una política claramente establecida, algunas acciones sí, pero muy mínimas respecto de las necesidades que se encuentran.

14. De qué manera describe la relación entre el bienestar laboral y la atención a los usuarios

Es directa y proporcional, entre mejor este el funcionario no solo mejor atiende sino mejor hace su trabajo y más produce, pero pues como le decía a veces creo q el afán del resultado es poco consiente de la necesidad de velar por el bienestar mismo del funcionario.

**Participante 4:**

1. ¿Qué concepto le daría a la humanización del servicio desde el contexto jurídico?

Humanizar es darle atributos humanos a algo, humanizar el servicio es reconocer que estamos tratando con seres humanos podría creer yo.

2. ¿Qué podría hacer la FGN para minimizar la revictimización de los usuarios?  
(victimización secundaria)

Capacitar más a los funcionarios, brindar mejores herramientas de trabajo y tal vez establecer mejores políticas de atención, creo q son algunos cargos focalizados los que más habilidades y conocimientos en el área requieren.

3. ¿Cómo cree que podrían generarse efectos emocionalmente positivos en los usuarios de la FGN?

Es importante reconocer que esta no es la función principal de la institución, sin embargo, sí creo importante hacer conciencia sobre la forma en que la realidad ha cambiado y desde allí ver que nuestro trato con el usuario y el proceso en si tiene una consecuencia, según yo ese reconocimiento deber se lo primero, luego de eso pues si acciones concretas, mejor trato, mayor empatía, más celeridad, en fin, acciones concretas que hagan que el usuario se sienta tranquilo.

4. ¿Qué habilidades considera indispensables para generar consecuencias emocionalmente positivas en los usuarios de la FGN?

Empatía, vocación de servicio, el funcionario debe también tener una buena salud mental sino es complejo de algo que no tiene.

5. ¿Ha recibido capacitaciones sobre atención humanizada, acción sin daño o victimización secundaria?

Muy pocas la verdad, como le digo este no es un tema priorizado en la práctica.

6. ¿Cuáles considera son las claves para que ese tipo de socializaciones sean eficientes en la realidad de la atención?

Primero hacerlas, y luego lograr la atención y la disposición de los funcionarios porque es algo que esta netamente en la práctica, no en la teoría, pueden hablarnos mucho, pero si uno no es consciente de su responsabilidad y quiere hacer algo para ayudar en torno al tema pues no se va a ejecutar nada ni poco ni mucho.

7. ¿Cómo describe usted una atención basada en la empatía a los usuarios?

¿Colocándose en el lugar del otro? La verdad no se bien como definirla, pero supongo que debería ser una atención que comprende y que entiende el proceso de quien nos cuenta lo que pasa o le inquieta.

8. ¿Qué efecto puede producir?

Pues evidentemente un efecto positivo.

9. ¿Cómo describe usted una atención basada en la escucha activa a los usuarios?

Una atención que presta atención, que retroalimenta, que no juzga, que no critica. Solo oye.

10. ¿Qué efecto puede producir?

Tranquilidad, confianza.

11. ¿Cuáles son las limitaciones para tratar a los usuarios desde la empatía y la escucha activa?

El tiempo, no hay tiempo para la amabilidad aquí, aquí todo es acción, resultados, los procesos, tampoco hay funcionarios suficientes y los que están en su mayoría quizá no tengan las herramientas.

12. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serían eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?

Uno es importante filtrar los casos, hay asuntos que simplemente nos roban tiempo, que no deberían estar aquí, y ese error es de la sociedad, segundo más personal, no damos abasto.

13. ¿Qué necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios?

El estrés laboral, aquí todos vamos corriendo con el tiempo, y creo que muchos nos esforzamos y quizá no es suficiente, por eso sumarle una tarea a lo que ya se hace sería muy tedioso para la mayoría.

14. De qué manera describe la relación entre el bienestar laboral y la atención a los usuarios

Uyy, es una relación directa, si estamos bien, trabajamos bien y eso incluye atender bien a los usuarios.



**Participante 5:**

1. ¿Qué concepto le daría a la humanización del servicio desde el contexto jurídico?

Humanizar es darle un criterio de humano a algo. Humanizar el servicio sería entonces darle ese rol de humano, brindar una atención entorno al reconocimiento de la dignidad del ser.

2. ¿Qué podría hacer la FGN para minimizar la revictimización de los usuarios?  
(victimización secundaria)

Reconocer el riesgo es vital, y segundo, implementar estrategias, no es que se hable mucho del tema, pero si envían algún material que orienta una acción sin daño, y es importante entonces reconocer la importancia de hacer algo para eso, pero es que el problema es preciso la cantidad de información que llega y el montón de trabajo que siempre tenemos, hay mucho por hacer y velar por las emociones de los usuarios queda fuera de nuestro alcance.

3. ¿Cómo cree que podrían generarse efectos emocionalmente positivos en los usuarios de la FGN?

Complicado, no creo que sea algo que dependa en su de la Institución sino es más bien un proceso propio del usuario, habrá cosas que les gusten y otras que no y eso dependerá de cada uno, nosotros hacemos lo que podemos por atender los procesos sumarle a eso toda la tarea de las emociones de los usuarios ya sería demasiado.

4. ¿Qué habilidades considera indispensables para generar consecuencias emocionalmente positivas en los usuarios de la FGN?

Amabilidad, escucha, paciencia, amor por el trabajo, vocación pues, empatía y bueno es importante que el funcionario también sea importante que este él o ella bien y estable sino es muy difícil que pueda hacer algo bueno por el otro.

5. ¿Ha recibido capacitaciones sobre atención humanizada, acción sin daño o victimización secundaria?

Acción sin daño sí, es algo de lo que nos hablan y envían información de lo otro si casi no me suena, pero es como le decía ahora, siempre hay mucha información y eso pues hace que uno al final termine como saturado, así que uno siempre va a lo más urgente y esto pues tristemente no lo es. Lo urgente es siempre el resultado, la estadística.

6. ¿Cuáles considera son las claves para que ese tipo de socializaciones sean eficientes en la realidad de la atención?

El problema no son los espacios de socialización sino el tiempo disponible, la carga laboral no nos permite hacer cosas que incluso ya son parte de nuestra función, calcule entonces este tipo de procesos que van incluso más allá.

7. ¿Cómo describe usted una atención basada en la empatía a los usuarios?

La empatía es ponerse en el lugar del otro, pues sería entonces atender pensando que es uno el usuario y ver uno como quiere que lo atiendan.

8. ¿Qué efecto puede producir?

Pues claro que sería un efecto positivo, supongo que la gente se sentiría más cómoda, mejor atendida y mucho más satisfecha.

9. ¿Cómo describe usted una atención basada en la escucha activa a los usuarios?

Es un proceso que prioriza atender, escuchar no solo responder, esto es quizá vital cuando los usuarios vienen a pedir información, porque cuando denuncian claramente es más viable que así sea el proceso, pero cuando ellos vienen a pedir información quizá uno no los escucha igual, solo busca es responder.

10. ¿Qué efecto puede producir?

Haría que el usuario se sienta mejor supongo, más tranquilo y que confié más en nosotros tal vez.

11. ¿Cuáles son las limitaciones para tratar a los usuarios desde la empatía y la escucha activa?

El problema es que no hay ni gente ni tiempo, ya estamos a tope con lo que tenemos y no damos pa más, tenemos mucho trabajo siempre y lo importante es el resultado, así es muy difícil pensar en algo como el bienestar de la gente, y no es porque no nos sea importante porque pues si nos importa sino es porque el tiempo no nos permite hacer más.

12. ¿Qué herramientas o estrategias cree usted, serian eficaces para mejorar la atención judicial, respecto su celeridad?

Mas empleados, los que estamos no somos suficientes.

13. ¿Qué necesidades desde el bienestar de los colaboradores de la FGN deben atenderse para optimizar el servicio de atención a los usuarios?

Todas, hay que revisar las condiciones de trabajo desde ese ámbito, porque como le digo siempre lo importante es el resultado.

14. De qué manera describe la relación entre el bienestar laboral y la atención a los usuarios.

Pues si uno está bien con uno, está bien con el resto, a veces hasta la familia que es lo más sagrado se afecta calcule usted lo usuarios... claro que se relacionan.

## **Glosario**

- Justicia Restaurativa: Según Méndez y Hernández (2020), la Justicia Restaurativa es un proceso que se enfoca en la reparación del daño causado a la víctima, la comunidad y el acusado, esto implementado en lugar de aplicar solo una sanción legal o económica al acusado. Este proceso permite que las partes involucradas expresen sus preocupaciones y necesidades, llegando a trabajar juntos para lograr llegar a una solución que sea aceptable para todas las partes involucradas.

- Tribunales Especializados: En el sistema de justicia de Estados Unidos de América, se han creado tribunales con funciones especiales para el manejo de casos específicos, como lo son delitos sexuales, violencia doméstica y crímenes de odio. Estos tribunales fueron diseñados con la necesidad de poseer espacios que fueran más sensibles a las necesidades y circunstancias únicas de las víctimas y los acusados en estos tipos de casos especiales (National Institute of Justice, 2018).

- Justicia Juvenil: Según la Oficina de Justicia Juvenil y Prevención del Delito de Estados Unidos, la justicia juvenil se enfoca en la rehabilitación y la reintegración en la sociedad en lugar de la sanción del delito cometido. Este enfoque está basado en la idea de que los jóvenes tienen un mayor potencial para el cambio y la recuperación, por tal motivo es mejor prestarles ayuda orientada a superar su delito en lugar de encarcelarlos (Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, 2019).

- Defensoría Pública: Según Roldan (2020), el sistema de defensoría pública presta un servicio gratuito proporcionado por el estado dirigido a aquellas personas que no poseen estabilidad económica con la cual logren acceder a una defensa pertinente para hacer valer sus derechos, ya sea en materia penal, civil, laboral o contencioso administrativo

- Políticas De Derechos Humanos: Según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), se han implementado políticas y leyes orientadas a proteger los derechos humanos y la dignidad de todas las personas que estén involucradas en el sistema de justicia penal. Estas políticas incluyen la prohibición de la tortura y otros tratamientos crueles o inhumanos, así como la protección de los derechos de las víctimas y los acusados (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2019).