

**CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

<b>Nombre de la experiencia</b>	Acompañamiento psicosocial en procesos de restablecimiento de derechos en el ICBF.
<b>Proyecto de prácticas del cual se deriva</b>	Prácticas profesionales del Programa de Psicología: Voces Protegidas.
<b>Institución que valida</b>	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
<b>Comunidad o grupo de experiencia</b>	Niños, niñas, adolescentes (NNA) y sus familias, en procesos de restablecimiento de derechos.
<b>Periodo de la experiencia</b>	11 de febrero hasta 30 de mayo del 2025
<b>Sistematizador</b>	Johana Beatriz Sánchez Martes.
<b>Semestre</b>	10°
<b>Asesor</b>	María del Pilar Sandoval.
<b>Fecha de presentación</b>	12 de agosto 2025.

**RESUMEN Y PALABRAS CLAVE**

La presente sistematización recogió la experiencia práctica profesional, en el área social en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Centro Zonal Sur Occidente en la ciudad de Barranquilla, durante el semestre 2025-1. El principal propósito de la práctica vivida en el ICBF fue analizar y asistir al proceso de acompañamiento psicológico tanto a niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA); como a sus respectivas familias, en el marco de restablecimiento de derechos. La experiencia se dividió en cinco fases: inducción institucional, valoraciones psicológicas iniciales, seguimiento de casos, gestión de citas y sistematización de la práctica. Durante el proceso, fue necesaria la implementación de técnicas como lo son: la entrevista psicológica, el examen mental, la observación participante y el análisis del contexto ecológico. Entre los logros más significativos se destacan, el fortalecimiento de competencias profesionales en el área social; efectiva aplicación de técnicas en un contexto real y aportes en cuanto a la toma de decisiones administrativas a favor de los derechos de los NNA.

<b>REVISION</b>	<b>FECHA DE REVISION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

La experiencia permitió comprender de manera profunda la importancia del rol del psicólogo en escenarios institucionales, reforzando la ética profesional, la intervención psicosocial responsable y el trabajo en equipo. Esta sistematización se presenta como una herramienta de reflexión y aprendizaje para experiencias futuras profesionales en entornos similares.

Palabras clave: Psicología social, restablecimiento de derechos, NNA, intervención psicosocial, ICBF.

### **ABSTRACT AND KEYWORDS**

This systematization gathered the professional practical experience in the social field at the national entity Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Southwest Zonal Center in the city of Barranquilla, during the 2025-1 academic semester. The main purpose of the internship at ICBF was to analyze and assist in the psychological support process for children and adolescents (hereinafter referred to as NNA) and their respective families, within the framework of the restoration of rights. The experience was divided into five phases: institutional induction, initial psychological assessments, case follow-up, appointment management, and systematization of the internship. Throughout the process, it was necessary to implement techniques such as psychological interviews, mental status examinations, participant observation, and ecological context analysis. Among the most significant achievements were the strengthening of professional competencies in the social field, effective application of techniques in a real- world context, and contributions to administrative decision-making in favor of the rights of NNA.

This experience allowed for a deep understanding of the psychologist's role in institutional settings, reinforcing professional ethics, responsible psychosocial intervention, and teamwork. This systematization

<b>REVISION</b>	<b>FECHA DE REVISION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

is presented as a tool for reflection and learning for future professional experiences in similar environments.

**Keywords:** Social psychology, restoration of rights, NNA, psychosocial intervention, ICBF.

### **SOPORTE TEÓRICO Y EMPÍRICO**

Durante la práctica profesional realizada en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), se vivenciaron experiencias que, requerían de un juicio profundo, teniendo en cuenta las condiciones y estados de vulneración de derechos que atraviesan los NNA en procesos de restablecimiento de derechos fundamentales como lo son: el derecho a la identidad, el derecho a la familia, el derecho a la educación, el derecho a la salud, entre otros. Más allá de destrezas técnicas necesarias para la intervención y el abordaje, se requería de una mirada tanto crítica, como reflexiva para poder actuar de forma ética y también sensible en las intervenciones psicosociales. Es por eso por lo que fue preciso utilizar marcos teóricos como apoyo para poder entender de manera óptima lo evidenciado en las valoraciones, y de esta manera tomar acciones a favor de los menores con mayor conciencia.

A lo largo de todo lo que implicaba el acompañamiento psicosocial, uno de los enfoques más importantes y que fue de gran ayuda, fue el Modelo Ecológico del Desarrollo Humano, este modelo fue propuesto por Urie Bronfenbrenner en el año 1987. Básicamente este modelo consistió en el que la historia individual de una persona no define por completo su desarrollo, por el contrario, necesita el complemento de las relaciones conservadas en su entorno inmediato, pero ¿Cuáles son estos entornos inmediatos? La respuesta es simple, puede ser la familia, la escuela e incluso la justicia; pero también pueden ser la salud,

la comunidad, o también las condiciones económicas, que pertenecen a un contexto más amplio que la

<b>REVISION</b>	<b>FECHA DE REVISION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

familia y la escuela. A la hora de intervenir en un caso, este marco en específico ayudó a que el enfoque no solo estuviera en el NNA, sino también el entorno en el que se desenvolvía.

Entender esa red de influencias fue clave para poder intervenir de forma más integral. Esto estuvo presente en muchos casos, donde factores externos impactaban de forma directa en los NNA y sus condiciones de vida. Por ejemplo, situaciones tales como, desescolarización, falta de una red de apoyo familiar estable o la no vinculación al sistema general en salud, llegaba a crear una red de vulneraciones, las cuales no venían directamente del hogar; y esto era independientemente de si el acudiente, progenitor o adulto responsable tuviera la voluntad, porque si no contaba con una buena situación social o económica, estas condiciones lo sobrepasaban. Por esta razón, el modelo fue fundamental para poder ver más allá del caso puntual y además permitió el entendimiento de que la realidad que atravesaban los NNA devenía de un sistema más amplio que influía directamente en su bienestar. Gracias a esto las intervenciones psicosociales no solamente estuvieron enfocadas en lo que el menor relataba, sí no en todo lo que lo rodeaba. Fue una forma de reconocer que, había que atender lo visible y lo que pasaba por debajo, para poder proteger sus derechos.

Por otra parte, otra de las principales herramientas fue la observación participante, la cual es una técnica que, si bien permite que un individuo se relacione en un contexto en específico e interactúe con éste, no pierda su capacidad de análisis al momento de involucrarse (Creswell, 2014). Por lo que es factible decir que el individuo no solo se limita a la observación, puesto que también al estar presente puede captar detalles importantes y mínimos, como, por ejemplo, gestos, formas de hablar o silencios (que en ocasiones dicen más que muchas palabras). Dicha técnica fue realmente útil durante valoraciones iniciales y en seguimientos, debido a que gracias a esta se permitió la comprensión de matices emocionales y relacionales

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

que de otra manera podrían haber pasado desapercibidos. Además, también sirvió para reflexionar sobre la posición que ocupa el practicante dentro del equipo y frente a los usuarios.

La entrevista semiestructurada también jugó un papel importante, ya que brindó un espacio flexible para que los NNA y sus acudientes pudieran expresarse sin sentirse limitados. A diferencia de una entrevista completamente estructurada, este formato permitió adaptarse al ritmo del entrevistado, respetar sus tiempos y manejar de forma más cuidadosa situaciones sensibles. En varios casos, estas entrevistas se convirtieron en espacios donde el niño o adolescente pudo hablar con libertad, ser escuchado, y sentir que su experiencia era válida, incluso si dolía o era difícil de contar (Crespo & Labrador, 2003).

En las valoraciones psicológicas, fue necesario aplicar el examen mental como parte del proceso para entender cómo se encontraba el niño o adolescente en ese momento a nivel cognitivo y afectivo. Esta herramienta permitió observar aspectos como la forma en la que se expresaba, su atención, el estado de ánimo, el lenguaje y si había señales de pensamiento alterado o confuso. Aunque su uso es común en espacios clínicos, en este caso ayudó a complementar la mirada psicosocial y a tener una idea más clara de lo que estaba viviendo el menor. A veces, no era solo lo que decían, sino cómo lo decían, lo que ofrecía pistas importantes sobre su malestar. Esta herramienta fue útil para orientar las decisiones del equipo y pensar en qué tipo de apoyo necesitaba cada caso. Como mencionan Kaplan y Sadock (2009), este tipo de evaluación permite acercarse al mundo interno del otro, sin invadir, pero sí prestando atención a lo que muchas veces no se dice directamente.

Finalmente, el análisis de contenido fue la técnica que permitió ordenar y entender toda la información recogida durante las entrevistas, las observaciones y los documentos institucionales. A través de esta herramienta se lograron identificar patrones que se repetían en varios casos, como el silencio de los niños,

la falta de confianza hacia las instituciones, la fragmentación de la atención o el desgaste emocional del

REVISIÓN	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

equipo. Estas categorías no fueron buscadas desde el inicio, sino que surgieron de forma natural al revisar la experiencia (Krippendorff, 2004). Así, el análisis permitió transformar vivencias dispersas en aprendizajes concretos, útiles para seguir mejorando la intervención.

Este ejercicio fue esencial para darle un nuevo significado a la experiencia teniendo en cuenta más que los casos individuales, construyendo así grandes aprendizajes sobre las condiciones institucionales, relacionales y emocionales que conlleva la intervención psicosocial.

Más allá de la aplicación de teorías existentes, la práctica permitió reformulación de conceptos clave desde el ejercicio real. La vivencia concreta, el contacto con las emociones y los límites institucionales posibilitaron nuevas comprensiones sobre el trabajo psicosocial. La contención emocional se resignificó como un proceso sostenido en el tiempo, que implica presencia activa, validación emocional constante y capacidad de sostener la angustia del otro sin desbordarse ni juzgar. La intervención psicosocial dejó de entenderse solo como una serie de procedimientos técnicos, para asumirse como una acción profundamente ética y situada, que requiere flexibilidad, escucha y sensibilidad frente al sufrimiento. El rol del practicante se transformó de figura observadora a sujeto activo del proceso, con capacidad de análisis, implicación emocional y participación en decisiones técnicas que influyen directamente en la vida de los NNA. La verdad subjetiva surgió como una categoría no prevista, entendida como la voz emocional de los NNA que muchas veces no coincide con los hechos legales o institucionales, pero que debe ser validada y escuchada como parte de la reparación simbólica. Estas conceptualizaciones no se derivan únicamente de la teoría, sino de la experiencia vivida en el acompañamiento cotidiano, en los silencios prolongados, en las narrativas difíciles de escuchar y en las decisiones complejas que exigieron posicionamiento profesional y ético.

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

Sin embargo, más allá de aplicar teorías ya conocidas, esta experiencia permitió reformular y enriquecer varios conceptos desde la vivencia práctica:

- **Intervención psicosocial:** Dejó de ser entendida solo como aplicación técnica y pasó a ser vivida como un ejercicio ético-afectivo que requiere escucha profunda, contención emocional y capacidad para sostener el dolor del otro sin imponer soluciones.
- **Contención:** Se resignificó como una acción activa y constante, no solo en crisis, sino en cada encuentro, cada entrevista y cada silencio que se debía validar con respeto.
- **Practicante de psicología:** No fue un rol pasivo o de “apoyo” solamente, sino una figura capaz de incidir directamente en decisiones técnicas, aportar al análisis institucional y ser testigo directo de la verdad emocional de los NNA.
- **Protección integral:** Se comprendió como un ideal que debe construirse en red, con voluntad institucional, compromiso ético y conciencia crítica sobre las barreras sociales que limitan su cumplimiento.

Esta conceptualización desde la práctica reafirma que la intervención psicosocial no puede ser entendida como una tarea neutral, sino un acto ético y relacional que exige compromiso humano, sensibilidad técnica y capacidad reflexiva.

### ANÁLISIS CRÍTICO DE LA EXPERIENCIA

#### Identificación del problema

*Situación Inicial*

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

En la etapa inicial de la práctica profesional, quedó en evidencia que la mayoría de los casos presentados ante el área de restablecimiento de derechos del ICBF, eran de índole altamente complejo, debido a que las situaciones de vulneración de derechos eran delicadas en gran medida, estos casos correspondían a: violencia física, negligencia, abuso sexual, abandono, tenencia irregular, entre otros. Parte de estos casos, tenían remisión directa de entidades protectoras como comisarias, policía nacional, CAIVAS, o llegaban por denuncia directa por parte de familiares, vecinos o denuncias anónimas por los distintos canales disponibles del ICBF (vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico). Esto reflejaba un alto grado de desprotección y fragilidad del entorno familiar.

En estos contextos, la valoración psicológica inicial resultó ser la herramienta principal y crucial para identificar el estado emocional y cognitivo del NNA, como también para orientar decisiones técnicas por parte de la defensoría de familia. Sin embargo, el volumen de casos y la necesidad de respuestas rápidas evidenciaron retos significativos en la organización documental, el manejo del Sistema SIM y la articulación interdisciplinaria, considerando que los tiempos de respuesta y atención para los casos era relativamente corto en vista del alto volumen de solicitudes presentadas.

A su vez, fue necesario articular acciones con las entidades encargadas del seguimiento de cada uno de los casos relacionados con niños, niñas y adolescentes (NNA) reubicados en hogares sustitutos. Entre estas entidades se destaca CEDESOCIAL, la cual brinda acompañamiento y seguimiento interdisciplinario a través de profesionales de diferentes áreas. En este marco, se realizan reuniones periódicas enfocadas en el análisis de casos de NNA con derechos vulnerados y de aquellos en condición de discapacidad, donde se exponen los avances en su desarrollo físico y cognitivo. Este proceso cuenta además con el apoyo del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, incluyendo instituciones como las IED, la Registraduría Nacional, IPS, EPS, entre otras.

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

Esta sistematización se basó en el enfoque de temas, principalmente para organizar y analizar de manera general, las experiencias, intervenciones y aprendizajes obtenidos en el trabajo con NNA en situación de vulnerabilidad; permitiendo identificar buenas prácticas, retos y oportunidades de mejora en contextos similares.

*Elementos de contexto*

Algunas de las causas condicionantes ante las diversas situaciones presentadas en el ICBF encontramos: desinformación en las familias relacionadas con los derechos de los niños y los procesos que se llevan a cabo en las instituciones, por ejemplo, muchos de los padres tienden a corregir a sus hijos por medio de maltrato físico, lo cual para ellos vendría siendo una conducta correctiva normalizada, ya sea por repetición de patrones adquiridas durante su infancia o por falta de paciencia a la hora de aplicar pautas de crianza adecuadas. Por otra parte, se encuentra la resistencia de familiares o acudientes a la hora de colaborar, ya sea para brindar la información necesaria durante el proceso o para asistir a las citaciones programadas a favor de los NNA. También la sobrecarga de trabajo presentada en el equipo interdisciplinario, debido a al volumen de peticiones; y por último limitaciones tanto tecnológicas como logísticas que dificultaban la atención oportuna y eficiente, esto se daba en ciertas situaciones en las que había ausencia de internet, lentitud o intermitencia en la plataforma SIM (Sistema de Información Misional) e inconvenientes con el transporte de la institución (puesto que, no había disponibilidad suficiente para todos los equipos), asignado a los equipos para realizar las respectivas visitas en los hogares sustitutos, clínicas u hospitales, etc., las cuales eran necesarias para realizar los seguimientos y verificar el estado actual de los menores y las condiciones en las que se encontraban.

Entre las causas que condicionaban la situación estaban: la desinformación de muchas familias sobre los derechos de los niños y los procesos institucionales; la resistencia de algunos acudientes a colaborar;

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

la sobrecarga del equipo interdisciplinario del ICBF; y limitaciones tecnológicas y logísticas que dificultaban la atención oportuna y eficiente.

Estos factores anteriormente mencionados, funcionaron como barreras estructurales dificultando la continuidad en los procesos de intervención, éticos y eficaces. Por lo cual, se volvió clave el rol del practicante de Psicología social, en cuanto al apoyo en las valoraciones, seguimientos y documentación, lo que ayudó a aportar fortalecimiento a la institución y al bienestar de los NNA.

### **Dificultades y Obstáculos**

Durante el desarrollo de la experiencia práctica en el ICBF diversos retos se presentaron, estos exigieron adaptabilidad, iniciativa y compromiso profesional por parte del practicante.

### **Dilemas éticos identificados**

Durante el desarrollo de la práctica profesional el acompañamiento psicosocial a los NNA permitió identificar patrones de vulneración de derechos; también tensiones institucionales y dilemas éticos que surgieron a lo largo del proceso de formación. Este análisis nació gracias a una revisión crítica de las situaciones vividas y también de las acciones que se ejecutaron y los discursos utilizados durante el proceso de intervención.

Durante la experiencia encontramos diferentes problemáticas que conllevaron a enfrentar ciertos dilemas éticos, entre estos, uno de los más relevantes fue equilibrar la protección de los niños que se han encontrado en situaciones de vulnerabilidad y han sufrido a lo largo de sus experiencias, con la posible revictimización en la que se puede recaer, especialmente en los casos de abuso sexual. Lo ideal en estos casos fue recolectar mediante valoraciones psicológicas exhaustivas información precisa, sin resurgir nuevamente y traer a colación esas experiencias traumáticas a los NNA anteriormente vivenciadas. De esta

misma manera, se generó un impacto emocional en el practicante, que conllevó a una tensión con su rol

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>DESCRIPCION</b>
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

técnico y profesional a causa de los múltiples testimonios altamente delicados, teniendo en cuenta que por el momento no se contaba con herramientas clínicas desarrolladas.

Otro dilema frecuente, se relaciona con la confianza institucional, pero ¿Por qué? Pues algunos acudientes mostraban desconfianza en cuanto a los proceso. En algunos casos creían que les iban a quitar la custodia de sus hijos o que podrían ser ingresados a un internado aliado de la institución; cosa que en muchos casos no era necesaria. Pues el ICBF apoya que los menores permanezcan en su núcleo familiar de origen, sin embargo, esto no era comprendido al 100%, lo cual ocasionaba que el establecer un vínculo de colaboración durante la intervención, se dificultara. Al mismo tiempo, dentro de la institución existían limitaciones, como el tiempo reducido para el abordaje y la intervención en los casos, debido a la alta carga de casos en la defensoría. Estos elementos afectaban el seguimiento profundo y sostenido de los casos.

Por otro lado, si bien se presentaron obstáculos y dificultades en el camino, también se presentaron facilitadores. Entre estos se destaca al equipo interdisciplinario de la defensoría de familia el cual brindó un acompañamiento constante y permanente. También herramientas como el SIM, que sirvieron como guía al practicante.

En último lugar, la corta edad de algunos NNA, pues la afectación emocional que podrían traer dependiendo de su caso y la falta de apoyo de su red familiar acompañada de una desconfianza hacia los adultos, fueron factores que generaron cierta complejidad en cuanto a las intervenciones psicológicas. Por lo tanto, constantemente (dependiendo de cada caso en particular), esto exigió más al practicante una evaluación tanto ética como emocional, conllevando a la búsqueda de diversas estrategias de acompañamiento y contención emocional frente a las necesidades individuales de cada menor.

Teniendo en cuenta los casos atendidos y sus respectivos análisis, se identificaron las siguientes categorías, construidas con base en los relatos e informes administrativos:

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

- Silencio impuesto:** Los NNA, sobre todo lo que habían sido víctimas de abuso demoraban más en contar toda la verdad, debido a diversos motivos. Dicho silencio, estuvo relacionado de cierta manera con el reto existente de poder establecer de manera efectiva una buena comunicación con los menores, puesto que la mayoría de ellos podrían no haberse sentido seguros o en confianza para hablar libremente por causas como: miedo, vergüenza, o tendencia a normalizar el maltrato. Por otra parte, hubo un dilema ético frecuente y era como podría obtenerse la información precisa y fundamental necesaria para la protección de estos niños, sin que se les revictimizara nuevamente.
- Ambivalencia de la institución:** en ciertas ocasiones se evidenció desconfianza y recelo hacia el ICBF por parte de las familias, lo cual creó una tensión constante en la intervención. Gracias a esta categoría, se pudo llegar a una mejor comprensión de las tensiones vivenciadas por algunas familias y sus relaciones, las cuales solicitaban ayuda e intervención por parte del ICBF, sin embargo, al tiempo mostraban desconfianza o ponían resistencia hacia la entidad. Esto además de dificultar el vínculo, logró mostrar un dilema de intervenir desde el rol del psicólogo, sin irrespetar las decisiones familiares.
- Saturación emocional del equipo:** Al no haber espacios suficientes de descarga emocional, llevó a que se acumulara la afectación emocional tanto en practicantes, como en los profesionales. Esta situación no solo afectaba al equipo en cuanto a la estabilidad emocional, sino también la capacidad de respuesta frente a los casos. Este aspecto estuvo relacionado con el sostenimiento de mantener, en primer lugar, el compromiso profesional sin caer en el desgaste que este implica. Por lo tanto, fue un gran reto, además también estaba el dilema de cuidar a los demás sin contar con el espacio adecuado para el autocuidado institucional.

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

- **Protección fragmentada:** Dificultad para garantizar una verdadera atención integral por barreras externas, estas podrían ser: Eps, desescolarización, pobreza, etc. Esta categoría específicamente sirvió para analizar como los procesos de restablecimiento de derechos se veían afectados por causa de las dificultades existentes entre la conexión con las instituciones colaboradoras del ICBF. El reto claramente era de índole técnico, sin embargo, el aspecto ético también se veía afectado, ya que se trataba de brindar una atención digna en medio de un sistema con obstáculos y dificultades en los tiempos de respuesta.

A lo largo de la experiencia, se comprendieron como una parte fundamental del trabajo psicosocial, las emociones, los miedos, los silencios, entre muchas otras. Por lo que sistematizar estas tensiones hacen que la experiencia práctica no se vea solo como una obligación o un requisito técnico, sino que, por el contrario, se vea como un ejercicio humano para el cual es necesario prepararse emocionalmente y mantener una postura ética ante todos los sucesos presenciados.

**Retos encontrados:**

- Limitaciones en la plataforma SIM: fallas técnicas como restablecimiento, mantenimiento o lentitud en el sistema dificultaban el registro inmediato de actuaciones, conllevando a llevar registros temporales para no perder información.
- Comunicación con acudientes: En varios casos, la información de contacto era incorrecta o los responsables no respondían a las llamadas. Lo cual retrasaba el proceso de seguimiento o la inasistencia a las valoraciones.
- Emocionalidad frente a casos sensibles: Abordar distintas situaciones complejas como casos de violencia física, abuso sexual o abandono causó gran impacto emocional, lo cual necesitó de contención, supervisión y reflexión ética.

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

### Mejoras a la experiencia

- Elaboración de registros manuales como respaldo temporal o sistemáticos en herramientas de office como Word.
- Aplicación de estrategias de autocuidado emocional, espacios de conversación con el tutor y la asesora académica.
- Revisión constante de bases de datos institucionales para actualizar contactos. Estas acciones permitieron mantener la calidad del proceso de intervención, minimizar errores y fortalecer la capacidad de adaptación frente a escenarios institucionales exigentes.

### OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN

- Analizar y reflexionar de forma crítica la experiencia de acompañamiento psicosocial a NNA's en el ICBF, identificando aprendizajes formativos, dilemas éticos y posibles aportes para el fortalecimiento institucional.

Esta sistematización nació de la necesidad de reflexionar de manera profunda y crítica sobre el acompañamiento psicosocial en el ICBF, Centro Zonal Sur Occidente de Barranquilla, que se realizaba a los NNA en procesos de restablecimiento de derechos. Esta experiencia, permitió aplicar conocimientos teóricos en el ámbito real, y además dejó en evidencia las complejidades institucionales, emocionales y éticas que pasan en los casos de menores cuando se vulneran sus derechos.

Sistematizar esta experiencia es relevante porque, permite ver desde una perspectiva profesional los retos enfrentar en escenario donde se afecta de manera significativa a los NNA. Casos como la violencia intrafamiliar, el abandono, la negligencia, el abuso sexual, entre otros, fueron factores altamente comunes

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

durante la experiencia, por lo que se permitió acceder a aprendizaje adquiridos como la intervención en crisis, la importancia del trabajo y apoyo interdisciplinario; y la función de reparación que tiene el rol del psicólogo en casos altamente complejos.

Desde una perspectiva formativa, el proceso contribuyó al fortalecimiento de competencias técnicas, pero también de habilidades humanas que son esenciales para el ejercicio ético y comprometido de la profesión. En el plano institucional, los hallazgos y reflexiones obtenidas aportaron elementos que pueden enriquecer las rutas de atención, también favorecer la articulación entre los distintos actores del sistema de protección y, de manera particular, repensar el lugar que ocupan los estudiantes en práctica como agentes activos dentro de estos procesos.

### **METODOLOGÍA**

La sistematización se realizó bajo el enfoque de temas, centrándose en la intervención psicosocial desde el rol del practicante de psicología. Se utilizó una metodología cualitativa, donde se emplearon técnicas como la revisión documental, análisis de contenido, bitácora de experiencias y el uso de registros institucionales (SIM). Se integraron también fundamentos teóricos que orientaron la intervención, como, por ejemplo, el enfoque ecológico de Bronfenbrenner.

La sistematización integró las experiencias del equipo interdisciplinario del ICBF (Defensoría de Familia, Psicología, Trabajo Social y Nutrición), como también los aportes de los acudientes y los NNA durante las entrevistas y seguimientos. El acompañamiento del tutor institucional y la asesora académica fortaleció durante el proceso la visión y la ética profesional.

### **DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL**

<b>REVISION</b>	<b>FECHA DE REVISION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

1. Inducción y gestión documental institucional

Se utilizaron diferentes métodos, entre los cuales se incluyeron la observación directa, la lectura de protocolos internos y la formación guiada por el equipo técnico, que además permitió aplicar de manera práctica diversas tareas. Así mismo, se emplearon técnicas como la observación participante y la revisión documental, lo que facilitó una comprensión más profunda del entorno de trabajo. En cuanto a los recursos utilizados, se contó con el apoyo del Sistema de Información Misional (SIM), el acceso a expedientes físicos y las instrucciones proporcionadas por el equipo interdisciplinario de la defensoría.

Como resultado de este proceso, se logró una comprensión general del funcionamiento interno del ICBF. Además, se adquirió un manejo intermedio del SIM, se colaboró en la organización y entrega de documentos físicos, y se logró aplicar algunos procedimientos administrativos en la práctica.

2. Valoraciones psicológicas iniciales

Se emplearon distintos métodos como la observación directa, la lectura de protocolos internos y la formación guiada por el equipo técnico, que permitió aplicar tareas prácticas relacionadas con la valoración psicológica. Entre las técnicas utilizadas se incluyeron la entrevista psicológica, el examen mental y el análisis ecológico del entorno, lo cual permitió una visión integral en cada caso. Los recursos utilizados fueron el formato institucional de valoración psicológica; un espacio físico adecuado para realizar las entrevistas, las indicaciones del equipo interdisciplinario y el SIM, utilizado para registrar los conceptos y actuaciones.

Como resultado, se logró registrar una valoración psicológica inicial en cada uno de los casos atendidos. Además, se emitieron conceptos psicológicos que incluyeron un análisis de los derechos garantizados,

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

amenazados o vulnerados, junto con recomendaciones sugeridas hacia el defensor de familia para el restablecimiento de dichos derechos.

### 3. Seguimiento de casos

Se emplearon métodos de recolección de información, análisis y registro de actuaciones, utilizando técnicas como entrevistas de seguimiento y registros de observación clínica. Además, se realiza un análisis de las peticiones, clasificándolas como PARD (Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos) o no PARD. Los recursos utilizados incluyeron la base de datos de los NNA y sus acudientes, la plataforma SIM, el teléfono institucional y las indicaciones del equipo interdisciplinario. Como resultado, se obtuvo un registro estructurado de cada seguimiento, apoyo técnico para la toma de decisiones del defensor de familia, y la entrega de un informe con el concepto psicológico evidenciado presencialmente o vía telefónica.

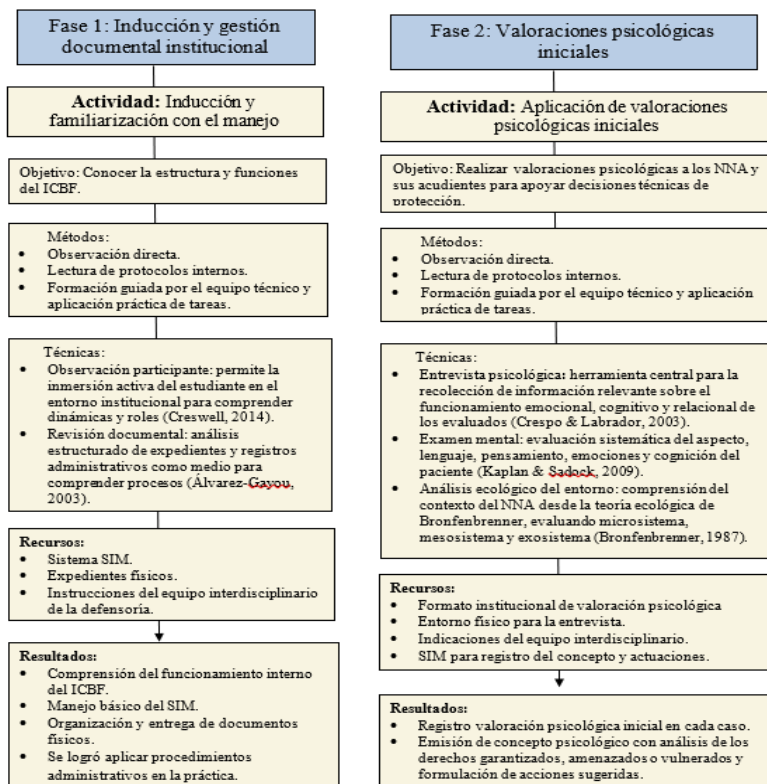
### 4. Gestión de citaciones

Se realizaron citaciones vía llamada telefónica o por medio de boletas físicas a acudientes y responsables. Cada actuación fue registrada en el SIM para garantizar la trazabilidad del proceso, para esto, se utilizaron técnicas como la comunicación asertiva y se logró el cumplimiento del debido proceso en la notificación de comparecencias.

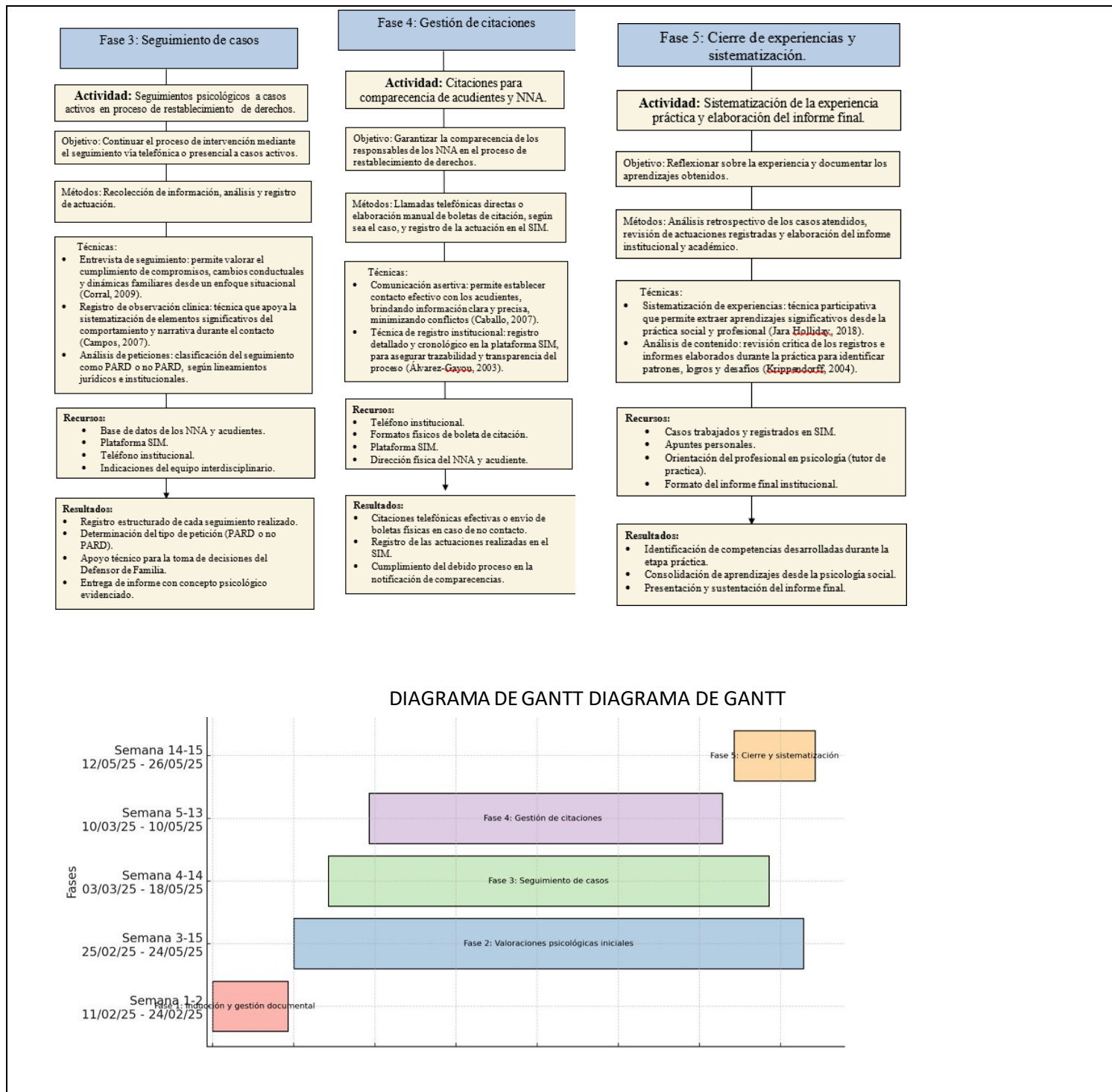
### 5. Sistematización y cierre

Los métodos empleados incluyeron el análisis de los casos atendidos, la revisión de las actuaciones registradas y la elaboración del informe institucional. Se utilizaron técnicas como la sistematización de experiencias y el análisis de contenido. Los recursos utilizados fueron los casos trabajados y registrados en la plataforma SIM, los apuntes personales, la orientación del tutor de práctica (psicólogo) y el formato del informe final institucional.

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019



REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019



REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

En el anterior Diagrama de Gantt, se presentaron de manera organizada y visual, las fases y actividades desarrolladas durante la práctica profesional en el ICBF, entre el 11 de febrero y el 26 de mayo de 2025.

La planificación se estructuró por semanas, teniendo en cuenta el progreso real del proceso.

Por otra parte, en el transcurso de la práctica, se encontraron muchos casos que marcaron a profundidad el proceso formativo profesional del practicante, lo cual ayudo a fortalecer la visión de las dinámicas familiares de alta complejidad. Gracias a esto, se identificaron desafíos emocionales y éticos que influenciaban directamente en la atención brindada a los NNA. A continuación, se relatarán dos hitos de gran relevancia para el practicante, los cuales representaron significativas experiencias con resultados de aprendizaje exitosos que, además, dejaron en evidencia lo complejo del abordaje psicosocial en casos donde existen diversas formas de vulneración de derechos.

**Hito 1: Revelación de abuso sexual por parte de acudiente.**

Uno de los momentos más impactantes y dolorosos se presentó cuando un padre de familia llegó hasta las instalaciones del ICBF con su hija de 11 años para denunciar a un joven de aproximadamente 22 años de tener relaciones inapropiadas con la menor. El señor manifestaba que mantenían una relación de pareja. En el momento de la evaluación psicológica, la menor visiblemente afectada y llorando desconsoladamente refería que lo que decía su padre era falso. Durante la intervención, la menor reveló que quien realmente había abusado sexualmente de ella había sido su propio padre, esto habría ocurrido en por lo menos 2 ocasiones. Aparte del presunto acto de abuso sexual, mencionó que su padre constantemente la maltrataba física y psicológicamente. A raíz de esto la menor empezó a tener ideas de minusvalía, sentimientos de tristeza con llanto fácil, pensamientos de muerte y consumo de sustancias psicoactivas (con tan solo 11 años).

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

Este caso dividió la experiencia entre un antes y un después, pero no solo por su gravedad sino por el impacto emocional que generó. El equipo interdisciplinario brindó contención emocional a la menor y también realizó una intervención en crisis, debido a que, al relatar su experiencia la menor revivió esto es episodios traumáticos por lo que, entro en una crisis ansiosa. Por otro lado, también se hizo una validación de sus sentimientos y se utilizó un lenguaje no revictimizante para disminuir los sentimientos de culpa y de tristeza en la niña (todo el tiempo tratando de reforzar que la responsabilidad era completamente del abusador y no de ella). Se logró crear un ambiente seguro y confiable para que la menor pudiera hablar desde su verdad.

El equipo interdisciplinario actuó de manera rápida y se activaron las rutas de protección. Por parte de la defensoría, se tomó la decisión de que la niña fuera ingresada en una de las entidades aliadas con el ICBF donde iba a permanecer alejada, tanto de su padre, como del joven anteriormente mencionado. En esta entidad recibiría ayuda integral, como atención psicológica, atención médica y también escolar. De igual manera el caso como tal, fue direccionado a la Fiscalía para iniciar un proceso penal debido a las acusaciones de la niña hacia su padre, de esta manera iniciaría una investigación tanto para el padre, como para el joven que fue acusado inicialmente del presunto abuso hacia la menor. Este caso sería respaldado, tanto por el informe de Medicina legal que se había realizado en CAIVAS (en donde efectivamente se habían detectado signos compatibles con abuso sexual), como también por el informe psicológico realizado por el equipo interdisciplinario de la defensoría del ICBF.

Este caso exigió una intervención técnica bien cuidada y también una postura ética y emocional que permitiera acompañar desde la sensibilidad y la contención emocional.

**Aprendizaje clave:** Este hecho reafirmó que la intervención psicosocial es, ante todo, un acto ético y situado, donde la escucha activa y el respeto por la verdad del niño son fundamentales, además de la

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

importancia del trabajo en equipo, la escucha activa, la sensibilidad y el compromiso con la verdad del otro.

**Hito 2: Acompañamiento psicosocial a hermanos en situación de abandono y vulnerabilidad emocional**

Otro de los momentos más importantes durante la práctica en el ICBF, fue cuando el tío materno de dos niños llegó al Centro Zonal Sur Occidente solicitando ayuda por parte de la institución. Los menores eran: un adolescente de 14 años y una niña de 9 años, hermanos por parte de madre, quien se encontraba privada de la libertad en otra ciudad. Ambos habían perdido a sus padres por causas de muerte violenta.

La situación de los niños mostraba una clara vulneración de sus derechos, teniendo en cuenta que, no se encontraban escolarizados, tampoco estaban afiliados a una EPS en la que recibieran atención médica. Sin embargo, la condición del tío, quién era la persona que los tenía a su cargo, era lo que hacía que este caso fuera de gran impacto. Aproximadamente un año atrás, el señor había perdido su pierna derecha tras ser tropellado por un vehículo automotor, razón por la cual quedó sin empleo sin recibir indemnización o compensación por su pérdida. Debido a la complejidad de la situación, el tío materno de los menores, se vio obligado a utilizar como único recurso de sobrevivencia, tanto para él como para sus sobrinos, el pedir dinero en las calles diariamente para de alguna manera garantizar, aunque sea de manera parcial, el bienestar de sus sobrinos. Durante la valoración psicológica con los menores: en cuanto al adolescente, se evidenció un presunto déficit cognitivo, problemas de comportamiento, alteraciones en el estado de ánimo de tipo depresivo, alucinaciones visuales y auditivas (debido a que manifestaba ver y hablar con su padre fallecido). También presentaba ideas de minusvalía y baja tolerancia a la frustración.

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

Por otra parte, la niña aparentaba un desarrollo cognitivo acorde a su edad, no obstante, reflejaba problemas emocionales como: llanto fácil, momentos de tristeza y de igual manera también evidenciaba alucinaciones y fantasías con su padre fallecido, alegando que hablaba con él en las noches.

A los menores se les ofreció apoyo emocional, validación afectiva y evaluación inicial del entorno protector. Se les dio a los niños un espacio seguro y comprensivo para que pudieran compartir sus experiencias. Aparte, se brindaron recursos de psicoeducación emocional, utilizando un lenguaje adaptado a su edad, para ayudarles a identificar y entender sus emociones, por ejemplo, se hizo un análisis de sus emociones, pidiéndoles que identificaran su estado actual por medio de la película infantil Intensamente, lo cual resultó de manera positiva. Desde la Defensoría de Familia, se decidió reubicar a los niños con su abuela materna, quien era una figura clave en su red familiar. También se gestionaron cupos escolares y se enviaron oficios de solicitud a la EPS para garantizar atención prioritaria y los menores pudieran tener acceso a atención psicológica y general.

Esta experiencia dejó en evidencia que las condiciones de vida de los NNA no pueden entenderse de manera aislada y es necesario leer su historia desde diferentes puntos de vista, como lo emocional y lo social.

**Aprendizaje clave:** Este caso permitió darle un nuevo significado al rol del practicante como un agente activo, con sensibilidad, capacidad de análisis y participación en decisiones reales.

### ACTORES INVOLUCRADOS

Durante el proceso de prácticas profesionales se involucraron diferentes actores institucionales, familiares y comunitarios que jugaron un papel clave en el desarrollo y éxito de la experiencia:

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

- Equipo interdisciplinario del ICBF: Conformado por psicología, trabajo social, nutrición y liderado por el defensor de familia. Su participación fue fundamental para orientar los procedimientos administrativos, validar conceptos técnicos y tomar decisiones en el marco de los procesos de restablecimiento de derechos.
- Niños, niñas y adolescentes (NNA) y sus acudientes: Participaron en entrevistas psicológicas, seguimientos y citaciones. Su disposición y colaboración permitieron obtener información clave para la intervención, además de aportar desde sus vivencias al análisis de cada caso.
- Tutor institucional: Profesional en psicología del ICBF, encargado de acompañar, supervisar y retroalimentar el trabajo del practicante de psicología. Su guía fue esencial para integrar al practicante en las dinámicas institucionales.
- Asesora académica de la universidad: Supervisó el proceso desde la institución educativa (CUR), asegurando que la práctica cumpliera con los objetivos formativos del programa de Psicología y de igual manera brindó orientación metodológica para la sistematización.

Cada uno de estos actores contribuyó de manera significativa en el proceso de prácticas de manera integral, garantizando una intervención articulada y coherente con los objetivos institucionales.

### **PRINCIPALES LECCIONES Y APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA**

A lo largo de la experiencia práctica profesional, se aprendió a aplicar los conocimientos adquiridos durante la etapa lectiva en el contexto real; no obstante, en el camino se presentaron situaciones de cierta complejidad y de índole sensible, como casos de violencia física y abuso sexual; las cuales requerían no solo de un criterio técnico, sino de un gran compromiso con respecto a la ética profesional. Dicho lo

<b>REVISION</b>	<b>FECHA DE REVISION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

anterior, se describirán a continuación, las principales lecciones que dejó esta gran experiencia práctica profesional.

**Lección 1: La intervención psicosocial como acto ético y situado**

A lo largo de la práctica profesional, y durante los primeros casos que se abordaron la intervención psicosocial no quedó simplemente como la aplicación de técnicas conjuntas de una forma mecánica. Sino que por el contrario quedó en evidencia que, esta misma necesitaba y exigía que se hiciera una lectura crítica del contexto y también en lo que respecta a las emociones de la otra persona, y que de verdad la disposición brindaba durante la intervención fuera absolutamente genuina. Esta experiencia dejó como enseñanza valiosa que la intervención no se trata de tener una respuesta correcta y rápida, sino que también era necesario estar empáticamente presente, reconocer límites y sostener el silencio de manera correcta. Porque la intervención psicosocial ante todo es un acto humano donde prima el respeto y la escucha, elementos igual de valiosos como cualquier herramienta técnica.

**Lección 2: La reafirmación del rol del practicante como agente activo**

La idea de que el practicante simplemente cumple funciones de observación y de acompañamiento fue una idea que se rompió, principalmente porque diariamente se demostró que el estudiante en práctica realizó análisis, intervenciones, redacción de informes y propuso ideas frente a dilemas que se presentaron durante el tiempo de la práctica profesional. El rol que el practicante fue asumiendo dentro del equipo, se consolidó de forma activa, puesto que se le asignaron tareas y responsabilidades importantes que requerían reflexión y criterio; por lo que se alejó de ser simplemente una figura pasiva durante los procesos de restablecimiento de derechos, que si bien, estuvo atento y con disposición de aprender, también se le brindó la oportunidad de que contribuyera con ideas frescas, con compromiso y capacidad para llevar a cabo una intervención o valoración psicológica compleja.

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

### **Lección 3: La verdad subjetiva como parte del proceso de reparación**

En diversos casos quedó en evidencia que las versiones de los menores no coincidían, por ejemplo, con las versiones de sus acompañantes responsables o acudientes. No obstante, dichas declaraciones no carecían de valor, ya que se tenía en cuenta que los sentimientos y recuerdos que el NNA expresaba, eran bajo su verdad emocional, y el hecho de reconocer esto fue pieza fundamental para brindar un acompañamiento respetuoso hacia el menor. Razón por la cual esta categoría nació, debido a que una intervención psicosocial no se debe limitar simplemente en los hechos documentados, sino que también se debe priorizar la experiencia propia vivida por cada persona. Validar esa verdad subjetiva fue clave e en el proceso de dignificación.

### **Lección 4: La contención emocional como proceso sostenido y multidimensional**

La contención emocional no era solamente intervenir puntualmente en una crisis. Durante la práctica se evidenció que esta misma contención debía tener presencia durante cada una de las entrevistas, como también validación en cada silencio que se presentara durante esta misma. Algo muy importante es que la contención no solamente se les daba a los menores, sino también a sus acudientes o familiares e incluso hacia el equipo interdisciplinario. Esto demostró que la contención más allá de ser una técnica aplicada en un momento específico es un proceso que nace del vínculo, respeto y la capacidad de acompañamiento en medio de situaciones dolorosas.

### **Lección 5: La protección integral como un ideal que exige compromiso en red**

Sin duda alguna, la protección integral busca garantizar los derechos de los niños niñas y adolescentes. Durante la práctica quedó en evidencia que la falta de articulación entre instituciones en muchas ocasiones se convertía en un obstáculo para cumplir con ese ideal; esto era a causa de la demora los procesos. En ese mismo sentido las barreras sociales como la pobreza, la desescolarización, o la no afiliación al sistema

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

general de salud también intervenían en el cumplimiento de este ideal. Esta experiencia permitió darle un nuevo significado al concepto de protección, en el que los derechos, no solo los garantiza una entidad, sino que, por el contrario, se construye entre todos los actores como lo son la familia, la escuela, la salud y la misma comunidad.

### **Resultados Verificables**

#### *Resultados tangibles:*

- Se logró identificar con claridad el estado emocional y el entorno psicosocial de los NNA, a través de las valoraciones psicológicas integrales, lo cual fue fundamental para que la defensoría de familia tomara decisiones ajustadas a derecho de manera oportuna.
- Elaboración de informes psicológicos técnicos con criterios éticos y fundamentos teóricos validados por el equipo interdisciplinario.
- Se garantizó la participación de los acudientes en el proceso, gracias a que se estableció una rutina clara para la gestión de citas y seguimientos.

#### *Resultados intangibles:*

- Seguridad y autonomía profesional en un contexto de intervención real.
- Fortalecimiento de la ética, sensibilidad profesional y la empatía ante situaciones de alta complejidad y vulnerabilidad.
- Capacidad para trabajar bajo presión y a su vez adaptación en contextos institucionales complejos.
- Reconocimiento del rol del psicólogo y del trabajo interdisciplinario a favor de los derechos de los menores.

### **POTENCIAL DE RÉPLICA Y TRANSFERENCIA A OTROS GRUPOS TERRITORIALES, DEPENDENCIAS O ENTIDADES**

<b>REVISION</b>	<b>FECHA DE REVISION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

Si bien la práctica fue desarrollada en un contexto específico, esta misma ofrece gran cantidad de valiosos aprendizajes que se pueden replicar en distintos grupos territoriales, dependencias o entidades, en los que se atiende a población vulnerable como lo son los niños las niñas y los adolescentes.

**Recomendaciones basadas en lecciones aprendidas**

**1. Fortalecer el rol del practicante:** en primer lugar, se recomienda crear un plan inicial de integración, en el cual se le indique de manera clara al practicante sus funciones principales, como también qué tipo de aportes pueda brindar en cuanto a decisiones en los procesos y exactamente en qué momentos puede hacerlos. Durante las primeras semanas de práctica, se podría crear un plan formal en el cual, el estudiante en práctica reciba mentoría por parte de la entidad, y también tenga un acompañamiento reflexivo directamente de un profesional que sirva como guía, el cual le brinde retroalimentación directa.

**2. Establecer protocolos emocionales institucionales:** cómo indiscutiblemente se presentarán casos altamente delicados, como los de abuso sexual o violencia intrafamiliar, por ejemplo, se sugiere crear espacios de contención emocional, en el cual se podrían implementar reuniones de supervisión clínica grupal que estén directamente enfocadas en cómo se puede dar manejo a esas emociones que afloran en los casos más complejos. Sin duda alguna, esto podría prevenir el desgaste psicológico que se pueda acumular durante los procesos. Dichas reuniones se pueden implementar de manera quincenal o en su defecto de manera mensual.

**3. Potenciar el trabajo intersectorial real:** Se propone establecer mesas de trabajo interinstitucionales bimensuales entre el ICBF, y entidades como: La Fiscalía, EPS, fundaciones y demás instituciones aliadas, con el fin de coordinar de forma ágil y concreta las rutas de atención en casos críticos, lo cual también

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

facilitaría el seguimiento de casos por parte de cada institución involucrada. Porque para que las medidas de protección sean efectivas, es necesario mejorar la articulación con las entidades externas.

**Propuestas para mejorar la intervención institucional.**

**1. Incorporar módulos formativos permanentes:** Diseñar e implementar espacios de formación periódica sobre escucha activa, intervención en crisis, entrevista con NNA y manejo ético del testimonio. Estos módulos deberían dirigirse especialmente a estudiantes en práctica y profesionales recién vinculados, como parte del proceso de inducción y fortalecimiento continuo.

**2. Crear rutas de atención para practicantes ante situaciones emocionalmente intensas:** Establecer canales digitales para que los estudiantes puedan solicitar acompañamiento emocional o mentoría ética cuando lo necesiten. Esto podría incluir breves sesiones individuales con un profesional referente, o grupos de apoyo mensual para compartir experiencias donde no existan juicios ni presiones.

**3. Elaborar guías metodológicas internas con enfoque diferencial:** Desarrollar documentos prácticos y accesibles que orienten al equipo en intervenciones más sensibles de acuerdo con cada caso en particular (edad, género, diversidad, tipo de vulneración). Estas guías servirían solo como apoyo en la toma de decisiones, sin reemplazar el juicio profesional.

**4. Evaluar el impacto de las intervenciones psicosociales desde la experiencia del usuario:** Se propone incluir mecanismos que permitan conocer cómo perciben los NNA y sus cuidadores la intervención psicológica. Esto se podría realizar mediante entrevistas breves o encuestas sencillas, que se enfoquen en recoger las impresiones sobre el acompañamiento que se recibió.

**Aportes a otros contextos o grupos similares**

La sistematización de esta práctica puede servir como apoyo formativo para programas académicos en psicología, trabajo social o atención integral a la infancia. Además, puede ser útil en contextos

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

comunitarios donde se atiende a población afectada por pobreza, violencia, abuso o abandono institucional, aportando no solo modelos de intervención, sino criterios éticos y humanos para sostener dichos procesos. Replicar esta experiencia requiere adaptar el enfoque a las características del territorio, pero manteniendo los principios esenciales: escucha ética, intervención contextualizada, trabajo interdisciplinario y documentación reflexiva de la práctica.

### **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

La construcción del presente documento de sistematización fue un proceso participativo que combinó la revisión de registros personales del estudiante, y los aportes recibidos en reuniones tanto con el tutor institucional, como con la asesora académica.

Durante el proceso, se hizo un contraste de las percepciones vividas con los lineamientos de la entidad, permitiendo identificar aprendizajes, fortalezas y debilidades. El equipo interdisciplinario brindó retroalimentación sobre el abordaje técnico de los casos y validó los enfoques que se emplearon.

La sistematización será socializada mediante la presentación del informe final ante la universidad y, si es necesario, ante el equipo institucional del ICBF.

#### **Acciones previstas:**

##### **1. Elaboración de una cápsula informativa digital:**

Se propone diseñar un recurso visual breve, en este caso sería una infografía, en el que se resuman los principales hallazgos, dilemas éticos y recomendaciones surgidas de la experiencia.

El objetivo de esta infografía es compartir el conocimiento generado con otros estudiantes, profesionales y actores institucionales que trabajan en escenarios de protección de derechos de NNA, contribuyendo a la reflexión y mejora continua del acompañamiento psicosocial.

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

La cápsula incluirá los siguientes mensajes clave:

1. La intervención psicosocial es un acto ético y humano, no solo técnico.
2. El rol del practicante debe fortalecerse como agente activo dentro del equipo interdisciplinario.
3. La contención emocional debe ser constante y cuidada, especialmente en casos de alta carga afectiva.
4. Escuchar la verdad subjetiva del NNA es clave para su protección y reparación emocional.
5. El trabajo interinstitucional necesita mayor articulación para lograr una protección realmente integral.

Esta cápsula digital se compartiría a través de las redes sociales institucionales, ferias de práctica realizadas en la institución educativa o durante jornadas académicas.

### CONCLUSIONES

Desde una mirada retrospectiva de la experiencia práctica, se evidenció que el acompañamiento en la intervención psicosocial además de ser una función técnica también es una función humanamente profunda. Las historias de vida tan complejas que se conocieron a lo largo del proceso; historias dolorosas marcadas por la injusticia o el abandono; implicaron estar realmente presente (actuar con asertividad y escucha activa), y no solo aplicar teorías aprendidas durante la formación académica, ya que, además de sostener emocionalmente a las personas, había que actuar con ética y responsabilidad.

Este proceso permitió la comprensión del rol del psicólogo en contextos de protección de derechos como lo es el ICBF, y que este va mucho más allá de los conceptos aprendidos en clase.

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISÓ:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

Finalmente fue bastante notorio que a pesar de que, si bien el sistema de protección a menores y familias puede ser acertado, también tiene muchas falencias que limitan la acción oportuna frente a los procesos. Razón por la cual, se considera que la experiencia práctica fue una forma de visibilizar aquello que funciona y también lo que podría mejorarse.

Para terminar, se hace énfasis en lo valioso que resultó el aprendizaje de esta experiencia y lo gratificante gracias al contacto directo con la realidad, el trato con las personas, y el manejo de desafíos que marcan profundamente el ejercicio de esta maravillosa profesión.

**SOPORTES**

Puesto de trabajo del practicante



Boleta de citación



Enviada por medio físico, dirigida al progenitor, cuidador o adulto responsable del NNA, en caso tal de que no se encontrará la dirección, no se recibiera la boleta o no se encontrará ninguna persona en la vivienda que la recibiera, esta era de vuelta hasta el centro zonal y se tenía que dirigir el equipo interdisciplinario en busca del menor para la verificación de derechos.



Plataforma SIM: donde se encuentra toda la información relacionada con los NNA, estado del proceso, y actuaciones realizadas.

F-Consentimiento Informado



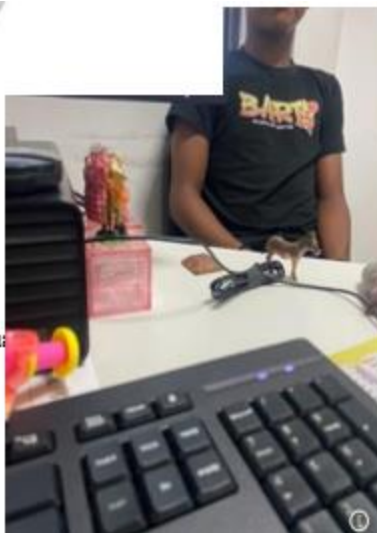
REVISION	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Avila	<b>APROBO:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

En este formato se solicitaba el consentimiento por parte del acudiente para poder realizarla valoración o el seguimiento al NNA.

F-Valoración psicológica / fallo



F-Valoración psicológica / seguimiento



En primer lugar, se abordaba a los progenitores para conocer la historia familiar, mesosistema y la situación por la que se realiza la intervención. Posteriormente se realizaba la intervención únicamente al menor.

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019

*Referencias:*

*Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Paidós.*

*Creswell, J. W. (2014). Diseño de investigación cualitativa: cinco enfoques (3.ª ed.). Madrid: Morata.*

*Crespo, M., & Labrador, F. J. (2003). Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta. Madrid: Ediciones Pirámide.*

*Kaplan, H. I., & Sadock, B. J. (2009). Sinopsis de psiquiatría: Ciencias del comportamiento/psiquiatría clínica (10.ª ed.). México: Lippincott Williams & Wilkins.*

*Krippendorff, K. (2004). Content analysis: An introduction to its methodology (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.*

REVISION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
0	06/03/2019	Creación de Formato
<b>ELABORO:</b> Iván E. Mejía Jiménez	<b>REVISO:</b> José Ávila	<b>APROBÓ:</b> Leonardo Vargas
<b>CARGO:</b> Auxiliar de Planeación y Aseguramiento de la Calidad	<b>CARGO:</b> Director de Psicología	<b>CARGO:</b> Coordinador de Planeación y Aseguramiento de la Calidad
<b>FECHA:</b> 06/03/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019	<b>FECHA:</b> 22/04/2019