

**LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD COMO MECANISMO DE ACCESO A LA  
JUSTICIA. CASO: CASA DE JUSTICIA DE LA LOCALIDAD DE KENNEDY EN  
BOGOTÁ**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES  
CARRERA DE CIENCIA POLÍTICA  
BOGOTÁ D.C.  
2018**

**LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD COMO MECANISMO DE ACCESO A LA  
JUSTICIA. CASO: CASA DE JUSTICIA DE LA LOCALIDAD DE KENNEDY EN  
BOGOTÁ**

**ANDRÉS DAVID CUELLAR SOLANO**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES  
CARRERA DE CIENCIA POLÍTICA  
BOGOTÁ D.C.  
2018**

**LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD COMO MECANISMO DE ACCESO A LA  
JUSTICIA. CASO: CASA DE JUSTICIA DE LA LOCALIDAD DE KENNEDY EN  
BOGOTÁ**

**ANDRÉS DAVID CUELLAR SOLANO**

Trabajo de Grado para optar por el título de Politólogo

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

**ALEXANDER GONZALEZ CHAVARRIA, Ph.D**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES  
CARRERA DE CIENCIA POLÍTICA  
BOGOTÁ D.C.  
2018**

## **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de realizar este trabajo, el cual me ha llevado a un crecimiento personal y alcanzar lecciones, sobre la constancia y la paciencia que hay que tener en la vida.

A mi familia, especialmente a mi madre Georgina y mi hermano Juan Pablo, quiero dedicarles este trabajo. Ellos estuvieron al lado mío, acompañándome para que no desistiera. Sus grandes aportes y conocimientos permitieron que las jornadas de estudio y dedicación a este trabajo, fueran orientados a obtener el mejor resultado.

A los profesores Luis Carlos Valencia y Alexander Gonzales, debo agradecer el presente trabajo; ya que su sabiduría y consejos, me dieron confianza para poner en practica todos mis conocimientos.

Así mismo mis amigos: Nicolle Olsen, Jaime Cabrera, Manuela Moreno, Camila Rojas y Daniela Mosquera, quiero agradecerles por su apoyo a mi proceso de formación en la universidad y sus aportes para mi crecimiento personal.

Por último y no menos importantes, debo agradecer a Erika González, y al Juez Manuel, quienes me dieron la oportunidad de conocer y realizar el trabajo en la Casa de Justicia de Kennedy. Así mismo a las conciliadoras en equidad, Blanca Pinzón, Margarita Daza, Ángela Sepúlveda, Flor La Rota y Luz, debo este trabajo. Ellos a través de su conocimiento, experiencia y voluntad, permitieron consolidar mis conocimientos y desarrollar esta tesis.

## Contenido

	Pág.
Introducción.....	1
1. Metodología del Proyecto.....	5
2. Marco Teórico y Estado del Arte .....	6
2.1 El acceso a la justicia en Colombia.....	6
2.2 La conciliación.....	8
2.3 La conciliación en equidad como mecanismo acceso a la justicia .....	15
2.4 Conciliador en equidad: Expresión de la justicia en la comunidad .....	20
3. Casas de Justicia: Su Funcionamiento en Bogotá.....	22
4. Descripción de los casos.....	25
4.1 Contexto.....	25
4.2 Conciliación y Casas de Justicia.....	28
4.3 Acceso a la justicia .....	32
5. Análisis de conciliación y acceso a la justicia .....	36
6. Conclusiones.....	46
7. Referencias.....	52

## Lista de Gráficas

	Pág.
<i>Gráfica 1.</i> Concentración de la oferta institucional .....	16
<i>Gráfica 2.</i> Relación Conciliación – Contexto y acceso a la justicia.....	44

## Introducción

El Programa Nacional de Casas de Justicia se creó con el propósito intervenir en las zonas de mayor presencia de conflictos y vulnerabilidad a los derechos, para que a través de un diseño institucional se lleve a cabo un carácter vecinal de justicia, teniendo en cuenta las dinámicas sociales y necesidades de los ciudadanos dentro de la comunidad. Entre sus objetivos, las Casas de Justicia buscan acercar el sistema judicial a las comunidades, para que los individuos encuentren en un mismo lugar, servicios de justicia formal y alternativa, como respuesta integral y oportuna a las demandas jurídicas (Decreto 1477 de 2000, Art 1°).

Para ello, las Casas de Justicia han venido prestando mayor atención a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) como principal propuesta institucional del Estado, los cuales reconocen a la ciudadanía facultades que derivan de la administración de la justicia, para que intervengan y resuelvan los conflictos que surgen en la comunidad.

Dentro de estos MASC se encuentra la conciliación en equidad como alternativa de justicia comunitaria, que reconoce las cualidades de liderazgo de los ciudadanos, para que éstos, como actores neutrales y figuras sociales, sean quienes intervengan en las diferencias que surgen entre las personas. Así mismo, los conciliadores como delegatarios de la justicia incentivan el dialogo y alternativas amigables, para la resolución de conflictos.

Por lo tanto, la conciliación en equidad permite al ciudadano obtener una respuesta institucional del Estado dentro de su comunidad, sin que este se vea abocado a asumir los costos de transacción que surgen en un litigio judicial. De manera que la cooperación y discusión del conflicto entre los individuos, son los elementos sustanciales que hacen de este mecanismo un recurso comunitario para resolver los conflictos que surgen en la cotidianidad, como por ejemplo problemas de familia, arriendo o convivencia son abordados desde la conciliación en equidad, como alternativa que apela a la voluntad de las partes.

En consecuencia, el funcionamiento de este programa aboga por el reconocimiento de los Artículos 229 y 116<sup>1</sup> de la Constitución Política para garantizar de manera respectiva, el derecho de acceso a la justicia, y la capacidad de investir a los particulares de manera transitoria, en funciones de administrar justicia. Lo anterior ha llevado a descentralizar las funciones del sistema judicial en la medida que acerca al ciudadano a su gestión, por medio de un mecanismo ágil y sencillo que garantiza los derechos y resuelve los conflictos, como es la conciliación en equidad. De ahí que la justicia comunitaria suscite la igualdad de oportunidades, en la medida que permite resolver las dinámicas de violencia y delitos desde la base social, para que el ciudadano no escale en la estructura judicial.

De manera específica y sin desconocer el problema actual de los diferentes mecanismos de acceso a la justicia, la conciliación en equidad tiene en cuenta los retos de cualquier proceso judicial, como situaciones de: la intransigencia de una de las partes para solucionar el conflicto, las dificultades económicas para cumplir lo pactado y/o la inasistencia de las personas a la conciliación. Lo anterior lleva al ciudadano a dirigir sus acciones a las instituciones de la justicia formal, para que estas determinen una salida al conflicto, cuando la conciliación no ha podido resolverlos, a través del diálogo y la voluntad.

De manera que la conciliación en equidad tiene especial relevancia en el funcionamiento de las Casas de Justicia, al ampliar las oportunidades que tienen los ciudadanos de disponer de recursos judiciales, para solucionar de manera pacífica y consensuada las controversias entre los individuos. En consecuencia, el presente estudio tiene como propósito analizar los aportes de la conciliación en equidad para el acceso a la justicia; teniendo en cuenta que este derecho se desarrolla dentro de un contexto de colapso institucional que lleva a delegar

---

<sup>1</sup> (Const., 1991, art. 229) 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.

(Const., 1991, art. 116): (...) Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.



funciones a la ciudadanía para que esta pueda resolver sus conflictos y garantizar sus derechos, sin la necesidad de que se vean avocados a asumir costos de transacción, así como la creciente congestión de procesos judiciales dentro de la justicia, que llevan a prolongar dinámicas de conflicto e impunidad.

En este orden de ideas, se realizó un estudio de caso en la Casa de Justicia de la Localidad de Kennedy, con el propósito de evidenciar el funcionamiento de la conciliación en equidad y su relación con el diseño institucional de esta Casa de Justicia. La importancia de este mecanismo en el contexto de Kennedy, permite evidenciar situaciones que pueden ser presentes en otras localidades de Bogotá y por lo cual es menester evidenciar algunas estadísticas que brindan un panorama de esta zona de la capital del país. Para empezar, en esta localidad residen aproximadamente 8.000.000 de habitantes, lo que la convierte en el segundo territorio con mayor densidad poblacional en la capital del país, representando un 14,9% de sus habitantes. La percepción de pobreza en esta zona es de 19% (mientras que la media para Bogotá es de 18%), porcentaje que se evidencia en el 90% de los ciudadanos residentes en los estratos 1, 2 y 3, mientras que el 10% restante, se encuentran en estrato 4 (Bogotá, cómo vamos, 2017).

En relación con lo anterior, en el año 2016 se presentaron 26.843 casos de violencia interpersonal en Bogotá, de los cuales 4.258 correspondieron a la localidad de Kennedy (seguida por la localidad de Bosa con 1.970 casos). Además, esta localidad presenta una tasa de violencia intrafamiliar de 305,5% por cada 100.000 habitantes, así como frecuentes situaciones de delitos contra el patrimonio de residencias en la localidad, representados en 504 casos (Bogotá, cómo vamos, 2017).

Teniendo en cuenta el contexto de esta localidad, se evidencia la necesidad de acercar la administración de la justicia a los distintos niveles sociales, de una forma ágil y sencilla, para que la ciudadanía pueda reconocer y acudir a las instituciones que protegen sus derechos y resuelven las dinámicas de conflictividad.

Asumiendo la premisa anterior como las características que modelan a una comunidad y dentro de ellas sus valores y tradiciones culturales, para formular estrategias congruentes de solución pacífica a las controversias (Ramírez, Illera, Llinás, & Flórez, 2012); lleva a comprender en la localidad de Kennedy un escenario de características diferentes que pueden comprender las barreras de acceso a la justicia y la manera como el mecanismo de la conciliación en equidad las resuelve, para que este escenario de estudio permita aportar a la discusión sobre el ejercicio y defensa del derecho fundamental.

Es por esto que el presente estudio tiene una alta relevancia para la disciplina de la Ciencia Política, teniendo en cuenta la transformación del Estado a través de la justicia para crear nuevos escenarios de participación política y modernización institucional, lo cual permite generar nuevas formas de entender la gobernabilidad del sistema político, a partir del reconocimiento de los actores locales como delegatarios de la justicia. De igual forma, la disciplina debe asumir los problemas relevantes de esta rama del poder para que el ciudadano reconozca los esfuerzos institucionales del Estado, y adopte prácticas de una cultura de legalidad, que llevan al fortalecimiento a los mecanismos de acceso a la justicia.

El planteamiento anterior sienta las bases para formular la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué grado el mecanismo de conciliación en equidad aporta al acceso a la justicia de los ciudadanos dentro de la Casa de Justicia de la Localidad de Kennedy en Bogotá?

Para responder a lo anterior, el presente trabajo se desarrolla en cinco momentos: el primero tiene como propósito presentar la estrategia metodológica; En segundo lugar, identificar los principales elementos de acceso a la justicia, la conciliación en equidad y el funcionamiento de este mecanismo en Colombia; En tercer lugar, describir la creación de las Casas de Justicia en el país y en Bogotá; En el cuarto momento se describe, a través de las entrevistas, el contexto de la localidad de Kennedy, la relación entre la conciliación en equidad y la Casa de

Justicia, y por último el acceso a la justicia por medio de este mecanismo; En el quinto momento, se hace un análisis sobre el acceso a la justicia y el mecanismo de la conciliación, como transformación en el acceso a la justicia en la localidad de Kennedy. Por último, se plantean las conclusiones con relación a este mecanismo y su importancia para el acceso a la justicia.

## **1. Metodología del Proyecto**

El presente estudio se desarrolla desde el enfoque cualitativo, documental y trabajo de campo, con alcance descriptivo - exploratorio. Para su desarrollo se establecieron tres etapas, que guiaron el presente trabajo de investigación:

1) Documental: Para lograr esto se recurrió a fuentes secundarias, revisión normativa y evaluaciones del Programa de Casas de Justicia, encontradas en bases de datos, repositorios universitarios, artículos académicos e informes de gestión del Ministerio de Justicia y del Distrito Capital.

2) Recolección de datos: Se realizaron nueve entrevistas semi-estructuradas con carácter de conveniencia entre los funcionarios del Ministerio de Justicia y del Derecho, Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, Casa de Justicia de Kennedy y conciliadoras en equidad. Por otro lado, se realizó un trabajo de observación, durante el primer semestre del 2017 y primeros meses del 2018, que permitió evidenciar la labor de los conciliadores dentro de sus comunidades para contrastar lo evidenciado en la teoría.

3) Análisis y redacción del informe final: De acuerdo con los datos recolectados en las entrevistas y el trabajo de observación, en un primer momento se realiza la descripción de las variables, para continuar con el análisis, que busca contrastar la evidencia empírica con los elementos teóricos.

## **2. Marco Teórico y Estado del Arte**

### **2.1 El acceso a la justicia en Colombia**

El presente apartado tiene el propósito de explorar los elementos materiales y sustanciales del acceso a la justicia, como factores que determinan la conciliación en equidad, para que los ciudadanos puedan presentar sus demandas en justicia y resolver sus conflictos a través de escenarios alternativos. El acceso a la justicia debe partir del reconocimiento de las condiciones sociales de los individuos y los recursos que estos poseen, para crear alternativas y mecanismos, que garanticen la seguridad jurídica de los ciudadanos dentro de los contextos donde habitan (Cappelletti & Garth, 1983).

Para desarrollar la dimensión sustancial del acceso a la justicia es necesario partir de los requerimientos dentro del sistema político, el cual establece el funcionamiento y la forma como se articula la justicia en los escenarios locales. De acuerdo con Paula Acosta (2010) son cuatro los factores que determinan el acceso a la justicia: El primero es la asequibilidad, la cual se refiere al espacio físico e infraestructura donde los ciudadanos puedan presentar sus demandas en justicia; El segundo es la adaptabilidad, esta es la capacidad del sistema judicial para articular las necesidades y demandas civiles, y a partir de ellas generar respuestas a los requerimientos en justicia, teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada persona; El tercer elemento es la accesibilidad, esta se debe comprender como la necesidad de eliminar las barreras económicas, sociales y geográficas, así como las dificultades dentro del sistema judicial que llevan a procesos largos, a un reducido número de funcionarios y a dinámicas de corrupción, los cuales limitan el acceso a la justicia; Por último, está el componente de la aceptabilidad, el cual se relaciona con la calidad de los servicios para responder de manera adecuada a las necesidades de justicia de los individuos, en coherencia con los principios de equidad y justicia.

De igual manera, la oferta institucional de la administración de la justicia hace parte fundamental del acceso, en tanto permite brindar una atención oportuna a conflictos que requieren de inmediatez y cercanía con los individuos, para llevar a una igualdad de condiciones a todos los miembros de la sociedad (Acosta, 2010), pues “los Estados deben asegurar que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades, y hagan efectivo su derecho sin sufrir discriminación alguna de por medio” (Instituto de Defensa Legal, 2010, p. 5). De tal manera, la administración de la justicia debe formular alternativas que eviten el contexto en vulneración de los derechos, como consecuencia de los impedimentos que exige la protección de los mismos, como ejemplo, barreras de tipo económico, temporales, geográficos y/o de información.

Por lo cual, el conjugar los esfuerzos del diseño institucional (recursos formales y alternativos) debe solucionar las necesidades jurídicas de los ciudadanos, a través de mecanismos legales de fácil aplicación y de conocimiento público, que garanticen el principio de igualdad, libertad y de oportunidad en el acceso a la justicia (La Rota, Lalinde, & Uprimny, 2013).

De acuerdo con Luis Moreno (2000), se puede vislumbrar el carácter sustancial del acceso a la justicia, en la medida que parte del reconocimiento de los ciudadanos hacia las instituciones del Estado y de la legitimidad que estas tengan frente a la ciudadanía, para encontrar en ellas acciones que garanticen la convivencia y protejan los derechos, como función social de la administración de la justicia. En consecuencia, existe una relación bidireccional de la justicia para que fortalezca su función dentro de la sociedad, por un lado, parte del reconocimiento de los ciudadanos hacia las instituciones para que puedan direccionar sus acciones y encontrar una respuesta que derive del Estado; Así mismo el sistema judicial debe ser capaz de garantizar la imparcialidad como forma para solucionar los conflictos y satisfacer las demandas de manera equitativa, sin desconocer las necesidades de los individuos (La Rota, Lalinde, & Uprimny, 2013)

Por esta razón el punto de anclaje de la justicia y el acceso a la justicia parte del reconocimiento bidireccional de las instituciones y del contexto social, en la medida que descentraliza las funciones hacia los niveles locales, como acción del Estado para brindar atención oportuna a situaciones de vulneración a los derechos (La Rota, Lalinde, & Uprimny, 2013), y de esta manera reconocer las condiciones entre los particulares para crear mecanismos que contribuyan a comprender los conflictos dentro de una dimensión local, como expresión de un contexto particular, para desarrollar las relaciones instituciones y sociales en justicia.

En relación con lo anterior, tanto del ciudadano como de la institución, se convierte en un factor fundamental para el acceso a la justicia, bajo dos razones: Por un lado es necesario el reconocimiento de los derechos vulnerados para que el individuo pueda dirigir sus acciones hacia mecanismo e instituciones que los puedan proteger (Acosta, 2010). Por otro lado, las instituciones requieren de personas con amplia formación, conocimientos y preparación técnica que atiendan los derechos de forma adecuada. Así, para que una persona pueda presentar un proceso y darle continuidad, en muchas situaciones requiere de un abogado para que este lo guíe y ubique en la estructura judicial, con el fin de que este pueda defender sus derechos, mediante procesos y mecanismos adecuados (Bulla, 2010).

Lo anterior lleva a buscar en el Estado formas para acercar la administración de la justicia hacia nuevos escenarios de participación, que garanticen la seguridad y equidad en la sociedad. El desarrollo del siguiente aparato tiene como propósito llevar la discusión del acceso a la justicia hacia el funcionamiento y aplicación de los nuevos mecanismos, como la conciliación.

## **2.2 La conciliación**

En el Artículo 116 de la Constitución Política y La Ley 23 de 1991 reconocen de manera formal a la conciliación como un mecanismo que permite extender las funciones de justicia de manera transitoria a los ciudadanos, para que éstos intervengan de manera pacífica y mediante el dialogo, en los conflictos que surgen

dentro de su comunidad. Teniendo en cuenta esto, el presente acápite pretende indagar sobre el acceso a la justicia a partir de la conciliación en equidad como mecanismo que hace parte de la justicia informal de las Casas de Justicia y como estrategia que amplía los mecanismos de protección a los derechos.

Para empezar, la conciliación se encuentra dentro del amplio grupo de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), los cuales se crearon con dos propósitos en la justicia: por un lado, descongestionar los despachos judiciales, y por otro, fortalecer la participación de los ciudadanos en la justicia comunitaria, para servir como alternativa menos formal en la resolución de los conflictos de los ciudadanos. De manera que la desjudicialización, como principio de agilidad, eficacia y resolución directa en los conflictos, es el planteamiento central de los MASC; esto como alternativa en la solución de los conflictos desde las relaciones comunitarias y la participación civil, para reconocer en los particulares, capacidades en justicia que permitan resolver situaciones dentro de su comunidad (Bulla, 2010).

Los MASC se dividen en dos grandes grupos: autocompositivos y heterocompositivos, su principal diferencia radica en la participación o no de un mediador, el cual interviene en el conflicto para diseñar y alcanzar un acuerdo entre las partes<sup>2</sup>. En consecuencia, el propósito fundamental de estos mecanismos es democratizar y fortalecer la participación ciudadana, con cuatro características primordiales: a) Permite tener una relación cercana con los ciudadanos y sus contextos, al reconocer la igualdad de participación que garantiza la equidad, b) Empodera a las comunidades para que estas reconozcan sus capacidades de autogestionar sus conflictos, c) Los particulares desarrollan capacidades que defiendan sus derechos, al igual que los derechos que hacen parte del otro y d)

---

<sup>2</sup> Los sistemas autocompositivos parte de la cooperación y la relación directa entre las partes, dentro de los cuales se encuentran la negociación, la conciliación y la mediación. Por otro lado, los sistemas heterocompositivos apelan a un intermediario que determine la solución de forma impuesta, dentro de estos está el arbitraje, la jurisdicción del Estado (jueces) (San Cristóbal, 2013), así como la amigable composición y el peritaje (Bulla, 2010)

Fomenta en el individuo la capacidad para resolver sus conflictos desde la diferencia natural en las opiniones e intereses, y propiciando la escucha, atención y empatía ante la contraparte, para disponer la voluntad hacia la conciliación (Bulla, 2010).

Este mecanismo conjuga los esfuerzos jurídicos que le concede la administración de la justicia para vincularlos a los elementos y dinámicas que nacen de las relaciones comunitarias, que lleven a salidas coherentes en las controversias. De acuerdo con esto, Mario Jaramillo establece que la conciliación es un instrumento que tienen como recurso a los individuos para llegar a un convenio entre las partes, éste puede ser alentado por un juez o un intermediario reconocido por las partes, para gestionar o formular un arreglo que lleve a una mejor convivencia como reconocimiento en los derechos (Jaramillo, 1996). De esta manera, la conciliación construye canales de justicia desde la cercanía entre los actores, quienes reconocen sus capacidades en los derechos para identificar sus diferencias y trabajar sobre sus posibilidades.

Por su parte la Ley 446 de 1998, en su Artículo 64 considera a este instrumento como: “un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador” (Congreso de Colombia, 7 de julio de 1998). De manera que la aplicación de este instrumento en la justicia, permite a las partes dialogar e interactuar en torno a sus diferencias teniendo presente los medios culturales o judiciales, para llegar a un acuerdo construido por ellas mismas (Grajales, 2017).

Vale la pena mencionar la distinción entre conciliación en equidad y conciliación en derecho; si bien el componente principal de ambas es resolver un problema, tienen características diferentes en su proceso. La primera hace relación a la necesidad de vincular a los ciudadanos a los procesos comunitarios a partir de sus capacidades en liderazgo y reconocimiento de la comunidad, para que a través de elementos tradicionales y preceptos culturales, el conciliador contribuya a la



convivencia en su comunidad; por su parte, la conciliación en derecho se desarrolla con base en la formación jurídica de quien vaya a ser el intermediario, como estudiantes o profesionales en derecho, para que las normas y leyes sean fuente de solución en los conflictos (Silva, 2009)

Así pues, la conciliación en derecho se da en los centros de conciliación para determinar, conforme a la ley, soluciones a los conflictos entre las personas (Bulla, 2010), mientras que la conciliación en equidad fomenta la creatividad entre las partes, para que de manera volitiva, formulen alternativas para el arreglo de un conflicto, dentro de escenarios informales de la comunidad, como espacio imparcial de la justicia (Ley 640, 2001).

De acuerdo con lo argumentado por Jorge Gil (2011):

(...) los conciliadores en equidad son ciudadanos de connotadas calidades morales, que cumplen con sus funciones conforme a los principios de informalidad y celeridad, lo cual significa que el conciliador en equidad no queda amarrado a las obligaciones y requisitos previstos de manera general y obligatoria en la conciliación en derecho (p. 57).

Es preciso mencionar que la equidad dentro de los preceptos de la justicia establece un principio de igualdad entre los individuos, para atender de manera particular los conflictos. En la conciliación este mecanismo pretende relacionar las percepciones y puntos de vista de todas las partes, para alcanzar un acuerdo que responda a las necesidades de todos los actores (Sánchez & Agudelo, 2006). Sobre este punto, Bulla afirma que la equidad debe contener las opiniones y concepciones de justicia de las comunidades, para que el derecho como variable de la justicia, sea vinculado al sentir popular para que las personas puedan recuperar la confianza y practica en sus instituciones (Bulla, 2010).

En concordancia con lo recién planteado, la conciliación en equidad atiende principalmente controversias que surgen en las relaciones comunitarias y las cuales

afectan la convivencia, para brindar una atención preventiva al escalonamiento en la justicia formal, así como, a las expresiones de violencia. Algunos de los asuntos susceptibles en conciliación en equidad son: cuestiones penales (violencia interpersonal, daño en bien ajeno, abuso de confianza y/o calumnia); problemas vecinales; conflictos civiles y comerciales (arrendamiento, deudas, etc.); asuntos familiares (custodia de menores, cuota alimentaria, separación de acuerdos, problemas de convivencia, etc.); asuntos comunitarios (uso de espacios comunitarios, chismes, seguridad, entre otros); asuntos de propiedad horizontal (mora en la administración, multas, servicios de administración) y asuntos de prestación de servicios (maestros de construcción, pintores, carpinteros, etc.) (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2016).

En contraste con la justicia formal, la conciliación en equidad permite que los ciudadanos obtengan una respuesta institucional, sin estar supeditados a los tiempos de los tribunales y al de un juez como decisor del conflicto, dado que el dialogo y la cooperación entre las partes son la columna vertebral para el alcance y avance de un acuerdo que define la solución a su conflicto; Resumiendo, el elemento sustancial de la conciliación en equidad recae en la voluntad de las partes para definir un acuerdo, por medio de la interacción de estas, en un escenario imparcial y de confianza que ofrece la comunidad (Gil, 2011).

Teniendo en cuenta esto, se presentan cuatro elementos sustanciales que caracterizan una conciliación. El primero es la expresión de un conflicto que puede ser aplicado a situaciones susceptibles de ser transigibles, conciliables y desistibles<sup>3</sup>, es decir aquellos derechos transables y renunciables ante el marco

---

<sup>3</sup> “Los derechos no desistibles son aquellos en los cuales el legislador ha prohibido de manera expresa su renuncia, por ejemplo, el derecho al salario es irrenunciable y no se puede ceder en todo ni en parte, a título gratuito ni oneroso (art. 142 del C. S. T).” (Ministerio del Interior y de Justicia, Guía Institucional de Conciliación en Laboral, 2007, pág. 30) “... la transacción legalmente es definida en el artículo 2469 del Código Civil como: “un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual” (Ministerio del Interior y de Justicia, Guía Institucional de Conciliación en Laboral, 2007, pág. 13).

jurídico, pero no aquellos que afecten el desarrollo de la libertad y las capacidades humanas (Gil, 2011).

El segundo elemento es el carácter autocompositivo, el cual aboga por la participación de los actores envueltos en la controversia para que ellos mismos gestionen sus diferencias. El tercer aspecto, es la presencia de un tercero imparcial (conciliador) que permita la interlocución entre los actores para que estos exploren alternativas pacíficas de solución, y un último elemento es el carácter de obligación ante los acuerdos suscritos, lo que implica una fuente de responsabilidad para realizar lo pactado por las partes ante un compromiso suscrito (Camara de Comercio de Bogotá; Corporación Excelencia a la Justicia, 2015)

Se puede apreciar, entonces, cómo la conciliación reconoce unas condiciones endógenas y exógenas que afectan el proceso para llegar al acuerdo: la figura del mediador, la voluntad de las partes y el reconocimiento de unas necesidades jurídicas producto del conflicto determinan el proceso mismo para alcanzar el acuerdo.

La dimensión hermenéutica frente a la conciliación conduce a reconocer la comprensión-interpretación del otro y de lo otro como un camino de acercamiento que posibilita el abordaje de la unidad dialéctica conciliador-conciliantes en una actitud dialógica y respetuosa a la alteridad (Hoyos, p. 75).

De manera que la conciliación en equidad permite particulares intercambien argumentos y propongan soluciones con efectos conmutativos, para que estos puedan generar responsabilidades y obligaciones proporcionales a cada una de las partes (Bulla, 2010). Así, la reflexión individual y colectiva en el marco de la conciliación, permite adoptar los elementos culturales y sociales para la solución de los conflictos como un reconocimiento de las dinámicas que tienen presencia en los contextos.

Por lo tanto, la conciliación se crea como prerequisite para el ingreso de la justicia formal en la medida que los ciudadanos están obligados a agotar todas las alternativas de solución a sus conflictos. Así, la comunidad desde sus capacidades, pueda solucionar sus propias situaciones, y de este modo evitarles a los jueces la responsabilidad de determinar acuerdos que pueden ser resueltos desde una primera instancia.

En consecuencia, la conciliación, como un mecanismo informal de la justicia, se encuentra ligada a elementos propios del derecho que respaldan su función para la búsqueda de acuerdos en la sociedad. Por este motivo la conciliación tiene efectos de cosa juzgada y merito ejecutivo en la composición de un acta de conciliación. Este primer elemento de la conciliación, prohíbe la posibilidad de que esta puede ser modificada o puesta a consideración ante otra autoridad para ser reevaluada; mientras que, al tener merito ejecutivo, surte como recurso jurídico ante un juez al ser evidencia del incumplimiento de lo pactado por uno de los actores (Grajales, 2017). Así mismo, el acuerdo suscrito en la conciliación tiene efectos propios de una sentencia, como consecuencia del carácter de obligatorio cumplimiento y fuerza de ley, que nace del deseo de las partes en alcanzar una salida amigable controversia (Sánchez & Agudelo, 2006).

Por esto el funcionamiento de la conciliación en equidad permite ligar los saberes populares y aquellos elementos del derecho, para que este mecanismo contenga un vínculo estrecho en la administración de la justicia, y articule los recursos institucionales a la protección del acceso a la justicia en los ciudadanos. En este orden de ideas, el propósito del siguiente apartado será describir la conciliación en equidad dentro del funcionamiento y diseño institucional de las Casas de Justicia como manera de generar respuestas a las demandas en justicia de los ciudadanos.

### **2.3 La conciliación en equidad como mecanismo de acceso a la justicia**

El programa Nacional de Casas de justicia en Colombia ha venido desarrollando desde 1995 estrategias para acercar la administración de la justicia y, de manera especial, fortalecer el acceso a ésta a través de los MASC. La justicia comunitaria incluye elementos culturales e informales para vincular a las personas a una solución oportuna y accesible, que reduzca los tiempos, costos económicos y procesos administrativos por medio del dialogo y la cooperación. De manera que la conciliación en equidad funciona como extensión de la justicia en los entornos comunitarios y sociales, para que los ciudadanos puedan identificar una institución que atiende y procesa sus demandas, y a su vez, amplía las capacidades Estado para que sean los mismos ciudadanos, quienes identifiquen los diferentes mecanismos que garantizan sus derechos.

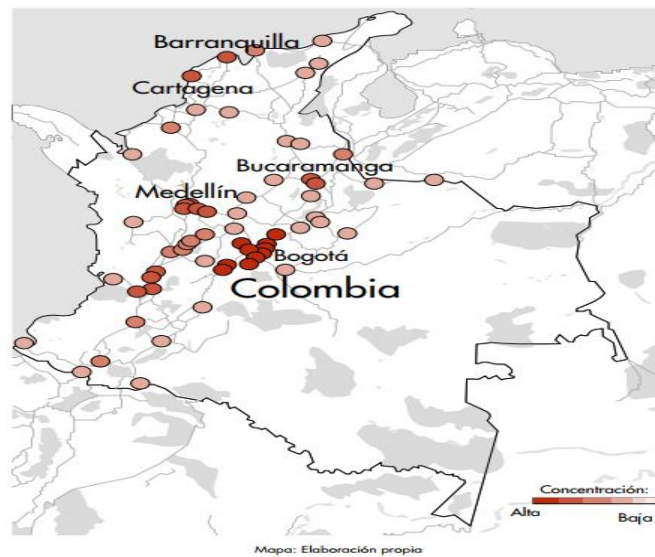
De acuerdo con el Programa Nacional de Arbitraje (2007) el número de centros de conciliación y el de centros de arbitraje en el 2002 fue de 141 entidades, para el año 2006 esta cifra alcanzó los 259 (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017), y en el año 2015, Colombia contó con 358 instituciones de conciliación (Camara de Comercio de Bogotá; Corporación Excelencia a la Justicia, 2015). Esto demuestra la creciente oferta en conciliación en el país, como instrumento de justicia alternativa que fortalece la cultura de resolución de conflictos de manera directa y amigable.

Sin embargo, estos esfuerzos institucionales para ampliar la cobertura en conciliación resultan todavía inaccesibles para gran parte de la población; ya que demanda de parte del Estado, la dispendiosa tarea de preparar y formar líderes comunitarios que fortalezcan las prácticas de conciliación como alternativa de acceso a la justicia dentro de sus comunidades.

Este dato resulta revelador pues, de los 1.132 municipios que existen en Colombia (incluyendo distritos especiales y corregimientos departamentales), tan solo 77 municipios, principalmente en el centro y

noroccidente del país, cuentan con centros de conciliación, para un total de 358 a nivel nacional (Camara de Comercio de Bogotá; Corporación Excelencia a la Justicia, p. 43).

La siguiente gráfica permite vislumbrar el limitado ejercicio de la conciliación, principalmente en zonas descuidadas por el Estado y la justicia; entre estas se desataca la zona sur, zona oriental y territorio de la costa pacífica donde el ejercicio de este mecanismo es aún invisible. Ello demuestra una persistente desigualdad entre las pequeñas ciudades con relación a aquellas de mayor población y desarrollo económico, para acceder a los servicios de justicia comunitaria; ello además genera barreras en el sistema judicial, como consecuencia de la ausencia del Estado y la falta de garantía a los derechos de los habitantes de estas zonas, para dirigir sus acciones a instituciones que garanticen su convivencia.



*Gráfica 1.* Concentración de la oferta institucional. Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá y Corporación Excelencia a la Justicia, 2015.

De acuerdo con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) se puede encontrar otra explicación a esta falta de presencia institucional; el cual es el resultado de la intermitencia en las funciones realizadas

por personas acreditadas por el Estado, para prestar servicios de conciliación en equidad (USAID, 2012)<sup>4</sup>. De igual forma, la Fundación Dejusticia establece que el mecanismo de la conciliación en equidad presenta una ausencia del 36% en las Casas de Justicia del país (García, Espinosa, Lalinde, Arroyave, & Villadiego, 2015); lo que quiere decir que de las 52 Casas de justicia en el 2015, entre 18 y 19 instituciones no prestaban servicios de conciliación en equidad<sup>5</sup>. De acuerdo con José Mejía esta ausencia de la justicia comunitaria y su falta de continuidad en los operadores, surge por la debilidad del Estado en coordinar y fortalecer la presencia de los conciliadores para garantizar este servicio dentro los territorios, y de manera especial, en las comunidades más apartadas (Mejía, 2011).

Ahora bien, los conciliadores en equidad, al ser delegatarios de la administración de la justicia, nacen de su reconocimiento como líderes y sus capacidades humanas, para ofrecer servicios gratuitos (Artículo 83 de la Ley 23 de 1991), lo cual le permite al ciudadano encontrar dentro de su comunidad una figura, a la cual pueda consultar para resolver sus inquietudes jurídicas, sin necesidad de asumir costos de transacción y operativos, que garanticen los derechos vulnerados.

Como consecuencia a este carácter de gratuidad en los servicios de los conciliadores, la Fundación Dejusticia, lo identifica como un desincentivo en el trabajo de justicia alternativa; ya que estos al encontrar oportunidades laborales, toman la decisión de desistir de sus actividades comunitarias, para desarrollar otras ocupaciones, que permitan generar ingresos económicos (García, Espinosa, Lalinde, Arroyave, & Villadiego, 2015).

Esto genera dos posible consecuencias en la justicia comunitaria: por un lado, los conciliadores que continúan con sus funciones se encuentran con una mayor demanda de usuarios, rebasando en muchas oportunidades las capacidades

---

<sup>4</sup> “Desafortunadamente, el diagnóstico de USAID de 2001 indica que, de los 1200 conciliadores certificados en la primera etapa, menos de 300 seguían activos a la fecha de ese estudio” (USAID, pág. 19).

<sup>5</sup> Tomado del Sistema de Estadística en DeJusticia.

de sus funciones, lo cual genera, cuellos de botella en la respuesta a los ciudadanos; por otro lado, reduce las posibilidades de los individuos para resolver sus conflictos en escenarios locales y en consecuencia, en instituciones que garanticen sus derechos (García, Espinosa, Lalinde, Arroyave, & Villadiego, 2015). Es por esto que la justicia por medio de la conciliación debe ser capaz de reducir el contexto de vulneración en los derechos y en consecuencia las barreras que impiden su ejercicio.

Resulta pertinente ahora mencionar los argumentos que aducen los ciudadanos para no acudir a las instancias judiciales, los cuales se pueden considerar también como barreras para el acceso a la justicia, ellos son: la justicia requiere mucho tiempo (31%), consideran que no es un problema relevante (20,7%), desconocimiento frente a las instituciones del sistema judicial (17%), temor a las consecuencias (9.4%), no tener pruebas ante la justicia (8,4%), una percepción costosa en los litigios (6,8%) y por último, una desconfianza hacia las autoridades (6,7%) (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

Para ilustrar el reconocimiento y funcionamiento de las Casas de Justicia, Luis Fernando Arango (2003) en su libro “Casas de justicia desarrollo institucional y percepción de los usuarios” revela cuales son las alternativas por las que optan los ciudadanos para resolver sus conflictos, los cuales son: 72.7% por mano propia, 12.5% arguye que la conciliación y el dialogo es el mecanismo para dirimir los conflictos, 5.8% prefieren no resolver los conflictos y el 5% acude a otras instancias de mediación dentro de su comunidad, como por ejemplo el Presidente de la Justa de Acción Comunal o recurrir a la intervención de un policía.

De igual forma el Departamento Nacional de Planeación (DNP) revela los principales conflictos solucionados a través de la conciliación en equidad, de los cuales están: problemas relacionados a deudas, este mecanismo fue 100% efectivo para resolver las controversias; con respecto a las necesidades jurídicas en cuanto



a servicios públicos tuvo una efectividad del 96.7%, y en problemas relacionados con la familia ésta fue del 44,6% (DNP, 2016).

Teniendo en cuenta esto, la efectividad de este mecanismo como alcance de un acuerdo hace necesario analizar la conciliación en equidad desde dos ópticas: la primera es el resultado que permite la conciliación para generar salidas a los conflictos, y el segundo, es la dimensión temporal para alcanzar el acuerdo.

Con relación al primer elemento, la conciliación debe partir de la necesidad de proteger los derechos vulnerados para que de manera perentoria y diligente se puedan proteger; por esta razón los factores que llevan a determinar el resultado de la conciliación son: la complejidad de la controversia, la posición que asumen las partes frente a esta situación y el derecho en disputa (DNP, 2016). De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas, realizada por Dejusticia en el 2013, al comparar la función entre la justicia formal y la alternativa, se reconoce que esta última demanda menos tiempo para alcanzar una solución; sin embargo, esta misma cualidad para formular salidas a los conflictos, implica asumir retos como el disenso de las partes y su negativa a ceder ante una posible solución (La Rota, Lalinde, & Uprimny, 2013, p. 46).

Por otro lado, la dimensión temporal de la justicia en la conciliación debe evitar caer en la generalización y el reduccionismo de un proceso a un periodo determinado de tiempo, puesto que sería negar las variables psicológicas y emocionales, que determinan la voluntad para crear canales de comunicación (Camara de Comercio de Bogotá; Corporación Excelencia a la Justicia, 2015); por lo tanto, este mecanismo se debe comprender como un ejercicio de concesión mutua, que lleva a nuevos significados de justicia, en la medida que partes ganan y pierden algo, para definir su propio acuerdo (La Rota, Lalinde, & Uprimny, 2013).

Según la fundación Dejusticia, el alcance de la conciliación entre los diferentes sectores sociales ha sido bueno, ya que de diez casos presentados nueve son conciliados o arreglados; por otro lado, en los sectores de extrema pobreza y

personas en condición de discapacidad, son ocho de diez los que se resuelven (La Rota, Lalinde, & Uprimny, 2013). En general, la conciliación ha tenido un amplio desempeño para la solución de los conflictos, y muestra de ello, fueron los 16.334 casos atendidos en conciliación en equidad durante el 2015, con respecto a las 299.253 solicitudes que se dieron en las Casas de Justicia del país (García, Espinosa, Lalinde, Arroyave, & Villadiego, 2015). Si bien porcentualmente esto equivale al 5.46%, es necesario resaltar el aumento de la justicia alternativa, que reconoce a los ciudadanos nuevas alternativas para dirimir los conflictos e ingresar al sistema judicial.

Es así como el empoderamiento a las personas en sus derechos, e instituciones como las Casas de Justicia como alternativa de acceso a la justicia; exige por parte del Estado mayores estrategias que lleven a identificar en los ciudadanos, las instituciones dispuestas a garantizar los derechos vulnerados y mecanismo que garanticen la convivencia. De igual forma, la conciliación en equidad ha sido una alternativa dentro de la descentralización de la justicia, que tiene en cuenta los elementos culturales y sociales, que permiten acercar el sistema judicial a la ciudadanía.

#### **2.4 Conciliador en equidad: Expresión de la justicia en la comunidad**

La conciliación en equidad tiene como base la participación de líderes comunitarios y personas con cualidades humanas dentro de su comunidad, para que a través del dialogo, fortalezcan la convivencia y el tejido social (Ley 23 del 2001). Es así que la relación cercana, entre comunidad<sup>6</sup> y conciliador, permite que este último goce de confianza en los ciudadanos para intervenir en los conflictos y proponer soluciones coherentes a los contexto de los particulares. Esto lleva a legitimar al Estado y al conciliador, en la medida que sus decisiones son aceptadas

---

<sup>6</sup> En caso de estar ubicado en un barrio, pero también puede ser de la vereda o corregimiento donde habite.

y reconocidas en los escenarios informales de la comunidad, como expresión de la justicia (Carmona & Tobón, 2017).

De esta manera el rol del conciliador nace del reconocimiento de la comunidad y del sistema judicial, en la medida que crea canales de comunicación entre su entorno social y las instituciones, para llevar a cabo estrategias de atención y protección a los derechos en su comunidad. Por lo cual, la formación del conciliador en equidad dentro de las instituciones, parte del reconocimiento de los tribunales superiores de justicia del municipio, con el propósito de que este fortalezca sus capacidades en resolución de conflictos y herramientas de conciliación ante la comunidad (Proyecto de Acuerdo N°. 031 DE 2008).

Es de anotar que además de lo anterior, las cualidades del conciliador para resolver los conflictos como mediador objetivo e imparcial, se basan en saber escuchar, preguntar de manera asertiva y en su capacidad de creatividad; esto le permite construir un acuerdo que garantice la igualdad y equidad entre las partes, para proponer soluciones al conflicto (Sánchez & Agudelo, 2006).

Así es como el conciliador, como delegatario de la justicia en la comunidad, es quien dirige el dialogo para el intercambio de opiniones y argumentos, a través del respeto y reconocimiento mutuo. De igual forma, la función del conciliador está dada por cuatro cualidades; 1) el ser, hace referencia a la visión del mundo y marcos morales que llevan a desarrollar las habilidades y capacidades del individuo, 2) saber hacer: determina la comprensión y ejercicio de conceptos que llevan al razonamiento en un contexto 3) querer hacer: radica en la dimensión emocional, que lleva al conciliador a generar sentimientos de asertividad y empatía en su ejercicio dentro de la comunidad y 4) poder hacer: es el empoderamiento del ciudadano sobre sus conocimientos y capacidades para ejercer el rol como conciliador en equidad en su comunidad (Buitrago, 2014).

En consecuencia, el conciliador en equidad es una fuente de diálogo entre las instituciones del Estado como la justicia, para que los ciudadanos puedan

reconocer los mecanismos dispuestos a proteger y garantizar los derechos. Lo cual, permite que los ciudadanos dirijan sus acciones a figuras del sistema judicial, como los líderes comunitarios, para que estos desde la transversalidad y confianza puedan resolver los conflictos de manera democrática.

### **3. Casas de Justicia: Su Funcionamiento en Bogotá**

El Programa Nacional de Casas de Justicia (PNCJ) surge con propósito de responder a cinco problemas neurálgicos del sistema judicial, a saber: 1) Aliviar la carga judicial para que los procesos en el sistema fueran más eficientes; 2) Brindar mayores capacidades a las instituciones de justicia; 3) Fortalecer la autonomía de la rama judicial a través de la creación de nuevas entidades; 4) Aumentar las capacidades de los funcionarios judiciales; y 5) Garantizar el acceso al sistema judicial, especialmente a aquellas personas en estado de vulnerabilidad (García, Espinosa, Lalinde, Arroyave, & Villadiego, 2015, p. 26).

Para ello Colombia contó con el apoyo de organizaciones internacionales que tuvieron como propósito la reestructuración de la justicia, fortalecer el Estado, aumentar la seguridad jurídica de los ciudadanos y, con esto, impulsar la inversión extranjera<sup>7</sup> (García, 2015). En 1995, USAID en alianza con el Ministerio de Justicia y Derecho, plantearon el Programa de Modernización de la Administración de la Justicia (PMAJ) con el objetivo de crear políticas públicas que mejoran el acceso a la justicia; así mismo, llevar a cabo nueva relación con el ciudadano y las instituciones como miras a la “desmonopolización, desjudicialización y descentralización” del sistema judicial colombiano (PNUD, 2005, p. 37).

Es así como en 1995 bajo el Plan Nacional de Desarrollo del expresidente Ernesto Samper (1994-1998), conocido como “El salto social”, se sentaron las bases

---

<sup>7</sup> Entre las organizaciones que hicieron parte estaban el Banco Mundial, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Agencia para el Desarrollo Internacional. (García, Espinosa, Lalinde, Arroyave, & Villadiego, 2015)

jurídicas para desarrollar el PNCJ con miras a la descentralización de este sistema; el cual, tiene el propósito de fortalecer la participación ciudadana y la creación de espacios de diálogo, para la socialización política y jurídica de los derechos (Pizano, 1995). De esta manera se pretendía fortalecer el derecho de acceso a la justicia a través del reconocimiento y práctica de los Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos (MASC) para que las comunidades más alejadas pudieran acceder a los escenarios de justicia (Arango, 2003).

Con relación al funcionamiento de las Casas de Justicia, se plantea bajo la idea de una institución que articula los diferentes niveles del sistema judicial, por medio de múltiples puertas (multi-door) para su ingreso; esto, con el propósito de que el ciudadano se pueda dirigir hacia las diferentes instituciones (formales y alternativas en justicia), para que estas, puedan resolver sus conflictos y garantizar el acceso a la justicia desde una mirada integral (García, 2015).

En Colombia este programa se constituye mediante una plataforma interinstitucional, para que los ciudadanos puedan ingresar a la justicia desde diferentes entidades (Comisarias de Familia, Inspecciones de Policía, Fiscales, Juzgados, entre otros) y recibir sus servicios de forma gratuita. De manera especial este programa se dirige principalmente a la población vulnerable y de escasos recursos, con el propósito de responder a los problemas de desigualdad en la justicia que surgen como consecuencia de limitaciones económicas, geográficas y de conocimiento en las instituciones (Decreto 1477, 2000)

De esta manera, acercar la justicia a los sectores de mayor presencia en conflictividad y dinámicas de pobreza, hizo que este programa se orientara a las zonas periféricas y de mayor volatilidad social para que los ciudadanos pudieran resolver sus conflictos, así como garantizar sus derechos, mediante una atención transversal a las comunidades. A partir del Decreto 1477 de 2000, este programa se define como:

(...) centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos (Decreto 1477, 2000).

Por consiguiente, la necesidad de descentralizar las funciones de la administración de la justicia, hacia el fortalecimiento de los escenarios locales de participación y democratización de la justicia, ha llevado a crear nuevos actores que buscan fortalecer las prácticas de justicia en la comunidad, a partir del reconocimiento las instituciones y su disposición a la ciudadanía.

En el caso de Bogotá el programa de Casas de Justicia fue liderado desde el principio por la Secretaria de Gobierno a través de la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia. Sin embargo, fue hasta finales del 2016 cuando la responsabilidad y coordinación de este programa pasó a la actual Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el propósito de responder a los problemas de justicia que surgen en Bogotá. Por lo tanto dentro de sus objetivos están: 1) la coordinación, gestión y creación de políticas de justicia y convivencia; 2) establecer canales de cooperación entre las distintas entidades del distrito que promuevan la convivencia y pacificación; y 3) ejecutar programas y proyectos sobre convivencia y justicia distrital (Secretaria de Seguridad, 2018).

Así mismo, las Casas de Justicia y los conciliadores en equidad, se reconocen en los Planes de Desarrollo Local, a partir de los principios de los Sistemas Locales de Justicia (SLCJ)<sup>8</sup>. Esto, permite la descentralización de la

---

<sup>8</sup> El Sistema Local de Justicia (SLCJ) se articula dentro de cinco objetivos y principios: 1) los actores, quienes a través de sus funciones y recursos, se agrupan en dos responsabilidades: los básicos, como la oferta formal y alternativa de justicia, y los complementarios: que contribuyen en la calidad del sistema judicial; 2) el escenario donde se llevan a cabo las interacciones entre entidades y

justicia a través dinámicas de transversalidad en la comunidad, por medio de los líderes comunitarios, para fortalecer el tejido social y el ejercicio de justicia en las comunidades.

De igual forma, los conciliadores en equidad institucionalizados en los Puntos de Atención Comunitario, que funcionan dentro de los barrios de cada localidad y vinculados a la Unidad de Mediación y Conciliación como una institución que hace parte de las Casas de Justicia, buscan fortalecer la participación en dinámicas de resolución de conflictos y escenarios alternativos de justicia, con el propósito de fortalecer el reconocimiento de las instituciones y al empoderamiento los derechos en los ciudadanos.

## **4. Descripción de los casos**

### **4.1 Contexto**

El programa de Casas de Justicia se creó con el propósito de ofrecer un escenario para la atención de las necesidades jurídicas insatisfechas, principalmente para las personas de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad. Lo anterior se evidencia en que la mayor demanda de servicios de las Casas de Justicia se ha presentado entre los estratos 1, 2 y 3 (39%, 21% y 35% respectivamente) mientras que dicho porcentaje para los estratos 4 y 5 es considerablemente inferior (1% y 0.1% respectivamente)<sup>9</sup>. Así mismo

Por otro lado, el Plan de Desarrollo Local de la Localidad de Kennedy determina que un 51% de sus habitantes se encuentra en condiciones de pobreza,

---

sociedad civil; 3) solucionar los problemas de acceso a la justicia partiendo de la proximidad en la oferta institucional; 4) las diferentes formas de alcanzar la justicia por medio de las instituciones y actores que interactúan bajo la lógica de la oferta, formación y mayor comunicación en el sistema judicial y; 5) tener en cuenta la planeación, formulación y evaluación de un proyecto para las estrategias en justicia (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2012, pg. 15).

<sup>9</sup> Sistema de Estadísticas en Justicia - Atenciones en Casas de Justicia según estrato socioeconómico del usuario. Los datos obtenidos son hasta el mes de noviembre del 2017.

y con relación a la convivencia ciudadana en el año 2017, se presentaron 5.207 riñas en esta zona de Bogotá (Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos, 2017).

Como respuesta a estas condiciones socioeconómicas, el gobierno distrital decide crear en el año 2012 la Casa de Justicia de Kennedy para articular en un mismo espacio, diferentes actores de la administración de justicia para que este sea asequible a las demandas jurídicas de los ciudadanos y reduzca las dinámicas de violencia. De manera específica la Unidad de Mediación y Conciliación y la Casa de Justicia de esta localidad, se articulan bajo el SLCJ; el cual concibe al sistema judicial como una entidad holística que responde de manera integral a los estímulos de contexto, a partir del reconocimiento de los actores en sus interacciones en el andamiaje institucional, para responder las demandas de los ciudadanos dentro de los conflictos que surgen en la comunidad (Entrevista personal; 29 de marzo de 2017).

En este orden de ideas la Casa de Justicia no puede asumir como iguales todos los conflictos que allí buscan solución, puesto que la institucionalidad está supeditada a un contexto, una territorialidad y elementos culturales propios de cada caso y de cada comunidad, los cuales determinan cómo la persona recibe atención y accede a la justicia (Entrevista personal; 29 de marzo de 2017).

Teniendo en cuenta lo anterior, se pueden identificar a través de las entrevistas realizadas y del trabajo de campo, cuatro tipos de conflictos en la comunidad: 1) problemas de familia, 2) cesación en el pago de arriendos, 3) incumplimiento en los contratos y 4) problemas de convivencia. Los problemas de familia están relacionados con temas de alimentos, violencia intrafamiliar, cuidado de adultos mayores y custodia de menores, los cuales se presentan en el marco de las relaciones internas de la familia que surgen y se transforman en el tiempo, como pueden ser la educación en la infancia o los vínculos entre miembros de la familia. En cuanto al no pago de arriendos se pueden identificar tres razones principales



para esta situación: la primera de ellas es la falta de oportunidades laborales que impiden tener una estabilidad económica, la segunda razón tiene que ver con los compromisos económicos ya adquiridos con entidades financieras o prestamistas, las cuales exigen pagos inmediatos y reducen la solvencia económica; y por último, la práctica de una cultura de no pago, que lleva a eludir las responsabilidades económicas de las personas (Entrevista personal, 3 de marzo de 2018).

El tercer conflicto de mayor presencia en la localidad son los problemas por incumplimiento en los contratos, los cuales se producen, entre otros motivos, por la falta de formalización de la obligación mediante un contrato escrito; la cual es causada por considerarse como transacciones de menor cuantía, que exigen pólizas de cumplimiento o codeudores. De manera que estos compromisos se realizan “de palabra” y con base solamente en la confianza en la otra parte. Algunos de los casos concretos son: contratos menores de arrendamiento y contratación de servicios domiciliarios, dentro de éstos últimos se pueden mencionar los trabajos de carpintería, mano de obra en construcción, plomería, pintura, etc. (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018).

Otro problema de frecuente manifestación en la localidad tiene que ver con el cuidado del espacio público y zonas comunes, por ejemplo, el manejo de la basura en la comunidad cuando la sacan los días que no corresponde, fuera de los horarios establecidos, o la ubican en el lugar del vecino generando problemas de convivencia y salud pública. Así mismo, el manejo de las heces de las mascotas es una desavenencia usual en la comunidad, puesto que al no recogerlas son los niños y los adultos mayores quienes deben lidiar con ellas en el espacio público; muchas de estas situaciones de conflicto resultan en reclamos verbales escalando hasta agresiones físicas (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018).

De acuerdo con lo anteriormente evidenciado, los conflictos que se presentan en la localidad de Kennedy en su gran mayoría son susceptibles de ser resueltos mediante la conciliación en equidad, debido a que este instrumento, como se ha

mencionado, permite un acercamiento entre la comunidad y la administración de la justicia para que las personas del común puedan autogestionar sus conflictos, en escenarios democráticos y neutrales dentro de su propia comunidad.

#### **4.2 Conciliación y Casas de Justicia**

La Casa de Justicia de la localidad de Kennedy tiene como propósito la participación de la ciudadanía en los diferentes escenarios en justicia que llevan a fortalecer los mecanismos formales y alternativos hacia la resolución de conflictos dentro de la comunidad. De manera específica la conciliación en equidad, como un MASC, se ha fortalecido en la localidad de Kennedy, distribuyéndose en nueve puntos de atención comunitaria ubicados en de los diferentes barrios de la localidad, para que los conflictos que tiene mayor incidencia, sean resueltos desde los escenarios locales en justicia.

En lo que se refiere a la articulación del diseño institucional cuando una persona requiere de servicios de conciliación, puede acercarse a la Casa de Justicia o a uno de los puntos de conciliación en equidad para que se proceda a realizar la citación, es necesario que el solicitante conozca el nombre de la persona que va a citar y su dirección. Ya realizada la citación, el solicitante puede entregarla personalmente o si existen problemas interpersonales, la puede enviar por correo físico, en cuyo caso la fotocopia del comprobante servirá como prueba ante los conciliadores en equidad o el juez, ante una situación de inasistencia a la conciliación (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018).

Así pues, la conciliación en equidad es el mecanismo preliminar ante los conflictos adversariales para buscar de manera directa y a través del diálogo, una salida alternativa a los mismos; si la conciliación resulta ineficaz para solucionar los conflictos, éste mismo instrumento ubica al ciudadano dentro de las relaciones institucionales de la justicia formal, como lo son las Comisarías de Familia, Juzgados de Pequeñas Causas y/o Inspecciones de Policía, para que a través del trabajo en conjunto se pueda ofrecer una atención integral. Evidencia de lo anterior

aproximadamente 40% de los casos de familia, son resueltos en los juzgados de pequeñas causas y causas múltiples, que tienen presencia en la Casa de Justicia (Entrevista personal, 28 de abril de 2017). De esta manera, el programa ha venido realizando una ruta de atención a los diferentes casos, con el propósito de fortalecer la comunicación y la articulación entre las diferentes dependencias de justicia formal y comunitaria, para que lleven a consolidar una atención integral a las diferentes situaciones que surgen en la comunidad (Entrevista personal; 3 de marzo 2018).

Resulta entonces que la función de este mecanismo dentro de los espacios informales y comunitarios tiene dos consecuencias positivas en la justicia: primero, reduce los procesos burocráticos dentro de la pirámide de la administración de justicia en la medida que son las partes en conflicto, las que definen el resultado del acuerdo, y sin necesidad de asumir costos económicos y de tiempo. Una segunda razón, es que los conflictos se resuelven desde la base social en la medida que los ciudadanos participan para autogestionar sus propios conflictos.

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, además, buscan acercar la justicia a la población rompiendo las barreras geográficas que impiden el acceso a la justicia, fortaleciendo además la legitimidad del Estado. (Entrevista personal; 20 de abril de 2017).

Como muestra manifiesta del alcance de la conciliación en equidad en la Casa de Justicia de Kennedy, se relacionan a continuación algunos casos puntuales expuestos por los conciliadores en equidad:

- Uno de los casos es el de una mujer trabajadora sexual, que demanda a la contraparte – un cliente – por el pago de una deuda de 13 millones de pesos. En el procedimiento, se escucha a las partes, y se entrevén las emociones y los puntos de vista de cada parte. Por un lado, el señor tiene una actitud de retención, a causa del enamoramiento de la mujer que lo lleva a eludir la responsabilidad de pagar; por otro lado, la mujer hace referencia a que esa es su profesión y fuente de ingreso. Sobre este caso, la conciliadora manifiesta que fue difícil intervenir para una

solución, en la medida que su conocimiento y experiencia no le permitía identificar un valor (el cual exige la trabajadora sexual) en una profesión que no se devenga un salario fijo. En esta ocasión, este caso, no pudo ser solucionado pero la conciliadora dio la oportunidad para continuar con el proceso en otros escenarios de la justicia.

Para el caso anterior, manifiesta la conciliadora que demandó aproximadamente de 40 minutos y desde su perspectiva no fue un caso resuelto, pero se dio un acercamiento a las partes para dialogar.

- Como consecuencia de la muerte del papá de una familia, seis hijos quieren vender la casa para arrendarla o venderla, mientras que a la mamá la quieren trasladar a una habitación para que viva. Sin embargo, la discusión surge entre los hermanos debido a que cada uno reclama la parte correspondiente al arriendo o a la venta.

En el marco de la discusión, la conciliadora en equidad identifica una actitud agresiva entre los hijos, mientras la madre manifiesta las condiciones inhumanas en las que se encuentra, sin comer y en una situación precaria de alojamiento.

El diálogo en esta conciliación, giró en torno a las posibilidades de colaboración entre la familia para el cuidado de la mamá. Después de dos horas y medias, se decidió en restituir el inmueble a la mamá y distribuir las responsabilidades del cuidado entre todos los hijos.

- Una señora tomó en arriendo un apartamento para vivir con sus tres hijos. Canceló el primer mes pero en adelante no volvió a pagar el arriendo y tampoco los servicios públicos. La dueña del inmueble es una adulta mayor, necesita asistencia médica y requiere de medicamentos; los cuales eran comprados con los ingresos que obtenía del apartamento.

La conciliadora manifiesta que en esta situación fue difícil intervenir, ya que la arrendataria tenía una actitud intransigente para proponer alternativas de solución, ya que argumentaba que estaba en una situación de desempleo y no tenía dinero para cubrir los gastos de arriendo y cancelar los servicios públicos. Por otro lado la

dueña del inmueble, con el propósito de exigir el pago de la deuda, citó a conciliación para solucionar el problema y comprar sus medicamentos.

De acuerdo con la conciliadora, en esta situación no se puede llegar a un acuerdo, ya que en los casos de tipo económico, las partes difícilmente ceden y proponen soluciones. Así mismo, arguye que la conciliación trabaja con los recursos que tiene las personas y de las cuales están dispuestas proponer.

Al considerar estos casos se identifican cuatro posibles beneficios de la conciliación en equidad como medio para la resolución de conflictos: 1) este mecanismo permite al ciudadano frenar los conflictos y su escalonamiento, dado el carácter informal y transversal que posibilita el diálogo, 2) Los problemas que surgen en la comunidad en muchas ocasiones tienen lugar dentro de las mismas familias o entre vecinos, por tanto la solución a través de la conciliación permite recomponer el tejido social que se ve afectado por estos conflictos; así los problemas se contienen en la base social y se resuelven de manera ágil y directa; 3) La cercanía de una institución como la casa de justicia y el mecanismo de conciliación, evita recurrir a otras instituciones que se pueden considerar como lejanas e impersonales a la comunidad; 4) Los puntos de atención comunitario extienden la capacidad operativa de la administración en la justicia hacia la población más vulnerable (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018).

Así pues, la conciliación en equidad le permite al ciudadano reducir los costos económicos debido a la gratuidad y la transversalidad entre las personas. De acuerdo con lo expresado en una de las entrevistas: “las personas que residen en esta localidad en muchas ocasiones no tienen dinero para pagar los honorarios de un abogado, por esto la gratuidad le permite al ciudadano, en cierta medida, acceder y permanecer en la justicia” (Entrevista personal; 2 de marzo 2018), convirtiéndose, entonces, no sólo en un medio institucional para lograr un buen acuerdo sino en un mecanismo para lograr el mejor acuerdo posible; esto, como resultado de la

voluntad de las partes en un escenario serio e imparcial, que se encuentra dentro de la comunidad (Entrevista personal, 3 de marzo de 2018).

De esta manera, la sinergia ciudadana para consolidar escenarios de convivencia, parten de las cualidades de liderazgo entre los miembros de la comunidad para acercar la justicia. Un elemento común que se puede identificar en estos actores es la participación activa en las Juntas de Acción Comunal, como líderes que tienen reconocimiento dentro de su comunidad; cuya función está basada en cualidades como honestidad, valores y principios que coadyuvan para actuar de manera proactiva en la conciliación, así como en su capacidad de escuchar a las partes y su ánimo de curiosidad (Entrevista personal, 2 de marzo de 2018).

Estos elementos considerados importantes para el ejercicio del conciliador, permiten que pueda desarrollar capacidades para intuir y explorar el origen del conflicto, así como cualidades para identificar los detonantes de la situación. Por lo tanto, el conciliador debe ser capaz de favorecer la equidad, en tanto las partes tienen las mismas oportunidades de expresar sus opiniones y necesidades; en una situación cuando una de las personas tiene una actitud agresiva y la otra es introvertida, se debe permitir a una igualdad en el dialogo que lleve a escuchar las propuestas de las partes (Entrevista personal, 3 de marzo de 2018).

#### **4.3 Acceso a la justicia**

Con el objetivo de que la mayor cantidad de ciudadanos puedan recibir servicios de justicia y acceder a este sistema, los operadores judiciales de la localidad de Kennedy han desarrollado estrategias en cooperación con diferentes actores locales (Entrevista personal; 29 de marzo de 2017); muestra de ello, son los convenios que se han llevado a cabo entre los colegios de la localidad y la Casa de Justicia, para que los estudiantes en una situación de conflicto, puedan resolver sus diferencias por medio de la conciliación, y así, logren retomar sus estudios en la institución (Entrevista persona; 18 de mayo de 2017).

Como se puede apreciar, este mecanismo permite conjugar las realidades de los ciudadanos con los elementos de su contexto, para formular políticas de acceso a la justicia coherentes con las necesidades de los individuos. Esto a su vez genera a una cultura de legalidad en los ciudadanos, en la medida que estos reconocen las instituciones y las adoptan como propias para resolver sus conflictos.

De esta manera la conciliación parte de que los actores en conflicto deben proponer soluciones factibles, a través de la reflexión y la equidad, para mejorar la convivencia. Es así como la administración de la justicia lleva a consolidar nuevas formas de expresar el Estado dentro de las comunidades, en la medida que fortalecen la participación social de los individuos, para alcanzar un acuerdo que reconocido por las partes y el contexto (Entrevista personal, 3 de marzo de 2018).

La facilidad que brinda la conciliación en equidad y otros mecanismos alternativos, es que los ciudadanos encuentran a personas e instituciones del Estado, dentro de los vínculos de la comunidad; así mismo esta nueva relación permite mejorar la seguridad jurídica de los ciudadanos, al optar por recursos que hacen parte de su entorno. Con relación a este punto, una de las mejores articulaciones que se dio entre la Casa de Justicia y los espacios de conciliación, fue la incorporación de los jueces de pequeñas causas, ya que estos aceleraran los procesos, para mejorar los tiempos de atención y solución (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018).

Esto lleva a que las personas pueden identificar otros operadores de justicia dentro de sus espacios, como alternativas del Estado, para que sus demandas de sean atendidas de forma gratuita y cercana a las realidades (Entrevista personal; 3 de marzo de 2018). Según una de las personas entrevistadas “el ciudadano cambia su imaginario y sigue ese principio de legalidad, y entonces, ya no acude a vías de hecho” (Entrevista personal; 28 de abril de 2017).

No obstante, una de las conciliadoras manifiesta que el acceso a la justicia y la resolución de los conflictos es limitado; esto se debe a que no existen

mecanismos para monitorear o realizar seguimiento a los casos de conciliación, y en general, a todos los servicios que se presentan en la Casa de Justicia (Entrevista personal, 3 de marzo de 2018).

Por otro lado, es importante mencionar que el acceder a un escenario de conciliación, implica que las personas quieren llegar a un acuerdo; esto es un factor fundamental en los MASCS, ya que cuando existe una voluntad sincera de las partes para solucionar los conflictos, la conciliación puede generar alternativas reales para mejorar las situaciones en la comunidad. (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018). Sin embargo, si la conciliación no tiene efectos para la solución del conflicto, se debe valorar a este mecanismo como una alternativa que resuelve las inquietudes de las partes acerca de las vías no convencionales de justicia. Esto es un logro en el Estado, ya que permite visibilizar la función de la conciliación y además, la capacidad que tiene este para resolver los problemas de una comunidad (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018).

Es importante en este momento destacar la dificultad que presenta el diseño institucional de las Casas de justicia para visibilizar la labor de los actores comunitarios, puesto que el reconocimiento de estas figuras se ve afectado principalmente por dos factores: por un lado, la falta de espacios dignos y adecuados para ejercer su labor como conciliadores, puesto que realizan su trabajo en escenarios compartidos, tales como salones comunales y comedores comunitarios, que no se ajustan a los requisitos mínimos que debe poseer una institución de justicia. Un segundo factor es la falta de credibilidad en el mecanismo de la conciliación en equidad como instrumento para generar alternativas en la resolución de conflictos, ya que las personas en la comunidad aún tienen más confianza en la justicia ordinaria: juzgados, comisarías, o escenarios, que generen un carácter formalista en las decisiones (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018).

Un aspecto positivo a mencionar, es que este mecanismo conjuga sus esfuerzos con otras instituciones de la justicia formal, como los juzgados de



pequeñas causas, que le permiten al ciudadano recurrir a diferentes actores del Estado. Lo cual hace que los procesos en el diseño institucional, sean más eficientes y oportunos, debido a que estas instituciones se encuentran en la localidad y trabajan bajo objetivos comunes (Entrevista personal; 28 de abril de 2017).

Sin embargo lo anterior exige dos requisitos básicos del contexto institucional para su fortalecimiento: evitar que la justicia se vuelva un escenario de conceptos técnicos, puesto que el ciudadano no los conoce; por tanto hacer uso de un lenguaje aterrizado a la realidad permite comprender el imaginario del individuo, para que los procesos sean más fáciles en las instituciones, y lleven a garantizar el ingreso y permanencia de los ciudadanos en el sistema judicial (Entrevista personal; 28 de abril de 2017). Por otro lado, es necesario crear mecanismos de monitoreo y seguimiento a los procesos, que permitan evidenciar la respuesta al ciudadano frente a los procesos institucionales (Entrevista personal; 3 de marzo de 2018).

En este punto llama la atención lo expresado por uno de los entrevistados, cuando afirma que el acceso a la justicia a través de la conciliación en equidad, no siempre va ligado al factor de cercanía a una institución; aduciendo que este mecanismo no tiene la capacidad de obligar y coaccionar a las personas en la justicia, ya que es la voluntad y disposición de las partes, la base para generar un acuerdo. Evidencia de esto es cuando se cita a la conciliación, y una parte o ambas, no asisten; así mismo cuando se presenta el incumplimiento de lo acordado, este mecanismo debe apoyarse en otras instancias como los juzgados o la policía local, con el propósito de que estas institución puedan fortalecer el cumplimiento de los compromisos (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018).

En definitiva, la conciliación en equidad permite a los ciudadanos de la localidad de Kennedy, participar en escenarios democráticos donde prime la diversidad y puedan acceder a la justicia desde diferentes puertas (Entrevista personal; 2 de marzo de 2018); esto posibilita el empoderamiento de los derechos

de los ciudadanos, para sean capaces de resolver sus conflictos de manera pacífica y amigable, mediante soluciones coherentes a sus necesidades de justicia. Así mismo, crea escenarios de confianza en las instituciones y fomentando una cultura de legalidad, gracias al reconocimiento de alternativas de justicia en su comunidad.

## **5. Análisis de conciliación y acceso a la justicia**

El programa de Casa de Justicia en la localidad de Kennedy se creó en el año 2012 a través del Plan Maestro de la Localidad como iniciativa de la alcaldía de Gustavo Petro; esto para consolidar escenarios de justicia en toda la ciudad de Bogotá, y de manera fundamental a los sectores más vulnerados y de escasos recursos. El programa se consolida como una alternativa en esta localidad, para que los ciudadanos puedan resolver sus conflictos mediante los mecanismos formales y alternativos de justicia, dentro de un mismo lugar.

Sobre esto, según uno de los funcionarios entrevistados (entrevista personal; 18 de mayo 2017) la Casa de Justicia genera tres beneficios para el acceso a la justicia: primero la facilidad para ingresar al sistema judicial gracias a la cercanía con la comunidad; segundo, un procedimiento ágil y sencillo que el ciudadano puede identificar para dar control y gestión a los procesos; y tercero, una mayor eficiencia en la justicia.

En este sentido uno de los mecanismos alternativos que tiene presencia en la Casa de Justicia de Kennedy es la conciliación en equidad, la cual se distribuye a través de nueve Puntos de Atención Comunitario (PAC) en la localidad de Kennedy. Estos se ubican en diferentes barrios para que los líderes comunitarios o ciudadanos reconocidos por el Tribunal Superior de Bogotá, sean quienes ejerzan las funciones de conciliación. La relación que existe entre la Casa de Justicia y los conciliadores, se presenta cuando un ciudadano se acerca a una de estas instituciones para presentar su caso; allí se realiza una citación de conciliación para convocar a las partes a uno de los PAC cercano al domicilio y disponible en sus

horarios (estas instituciones funcionan una vez por semana durante una jornada de dos horas).

Es pertinente mencionar que los conciliadores en equidad fueron seleccionados a través de un proceso de evaluación realizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, con el propósito de fortalecer en estos, cualidades humanas y conocimientos institucionales para que puedan ejercer como interventores de los conflictos en su comunidad. De igual forma, varios de los conciliadores hacen parte activa de las Juntas de Acción Comunal o pertenecen a colectivos de integración local, que los ha motivado a construir canales de comunicación con la ciudadanía y formular alternativas en convivencia. Así, la aplicación de herramientas de justicia comunitaria por parte de los conciliadores, tiene como principal iniciativa acercar los mecanismos de justicia a la ciudadanía, desde el reconocimiento de las condiciones socioeconómicas y las dinámicas de violencia que viven los habitantes, para que a través de sus líderes, se afiance las relaciones con las instituciones judiciales.

Si bien la labor de los conciliadores está dada por las connotaciones humanas y de capacidades en liderazgo, estos encuentran como cualidades importantes para su ejercicio, las siguientes características: escuchar a las partes cuando tienden a ser agresivas o sumisas, lo cual dificulta en una u otra situación, alcanzar un acuerdo; la curiosidad para ahondar en el origen del problema; por último, la imparcialidad para conceder igual valor a las necesidades y demandas de las partes. De esta manera la conciliación en equidad, como un mecanismo que parte del diálogo y cooperación entre las personas, refuerza el significado de la equidad, en tanto resuelve los conflictos bajo el reconocimiento de las condiciones de cada individuo (entrevista persona; 3 de marzo 2017).

De acuerdo con lo mencionado por Jorge Gil (2011) sobre el núcleo esencial de la conciliación, se puede evidenciar que este mecanismo se apoya en las relaciones comunitarias como el dialogo y la discusión, para generar concesos. Teniendo en cuenta lo expresado por los conciliadores, la efectividad de este

mecanismo, parte de un intercambio de argumentos que lleven a la conciencia de la situación en conflicto y la necesidad de crear oportunidades de solución, a partir de las capacidades que poseen los individuos. Al respecto es posible identificar, en concordancia con el planteamiento de Consuelo Hoyos, cómo el reconocimiento del individuo hacia el otro, a través del diálogo, genera cambios sociales:

Una cultura de la conciliación debe atender a criterios no meramente -consumistas- sino a criterios éticos que respondan al énfasis en las personas como una manera, no de erradicar el conflicto, sino de abordarlo bajo la óptica de una – hermenéutica – que abra espacios de entendimiento, co-construcción de realidades interpersonales, de alternativas y del reconocimiento del otro (Hoyos, 2002, p. 111)

De esta manera, la conciliación en equidad se desarrolla a través del fortalecimiento del espacio público, para que el ciudadano se pueda encontrar en un escenario neutral y confianza, que permita recomponer el tejido social. Por lo tanto el individuo a tener capacidad de autogestionar sus conflictos dentro de su comunidad, genera en este, nuevas relaciones con la justicia y el Estado, basadas en el empoderamiento de sus derechos. Según lo manifestado por Agudelo (2006) el reconocimiento por parte de los ciudadanos sobre sus derechos en el espacio público, es la consecuencia de una transformación en los significados de justicia y el Estado, que llevan a la manifestación de nuevos valores en el individuo.

En este caso, los conciliadores en equidad investidos en funciones de justicia, acercan a la ciudadanía a nuevas formas de expresión del sistema judicial; evidencia de esto, es la capacidad que tienen para intervenir en los conflictos dentro de su comunidad, así como la función de articular las instituciones de justicia en la localidad. De igual manera, el ejercicio de los conciliadores permite identificar cuáles son los conflictos de mayor incidencia dentro de su entorno, para que a través de sus capacidades de liderazgo y de justicia, creen estrategias contextualizadas para resolver los conflictos y atender de mejor manera cada caso. Aquí, es necesario resaltar que las problemáticas y contextos de las personas, deben ser entendidas desde sus particularidades, por lo cual el sistema judicial a partir de su

responsabilidad de resolver los conflictos y garantizar los derechos de los ciudadanos, debe asumir cada caso como único (entrevista personal; 29 de marzo de 2017).

Con el fin de ilustrar mejor esta situación uno de los funcionarios de la Casa de justicia expone el siguiente caso:

Viene una pareja por maltrato y ponen una demanda, se abre el proceso de conciliación o posteriormente se realiza la demanda, sin embargo, a los dos o tres días se contentan y vuelven; pero cuando vuelven otra vez a pelear es más difícil atenderlos, porque ya hay un proceso abierto (Entrevista personal, 18 de mayo de 2017)

Ante este tipo de conflictos, la conciliación tiene el propósito de formular reflexiones y crear sentimientos de empatía entre las partes, con el fin de que el ciudadano reconozca las condiciones de la contraparte, y generen acuerdos conmutativos. Ahora bien, existen dos dificultades principales en el marco de la conciliación: por un lado, está la incapacidad de obligar al cumplimiento de los acuerdos, especialmente de tipo económico, cuando no existe la voluntad de alcanzar una solución. De otro lado, es la incredulidad de este mecanismo en la resolución de los conflictos, que lleva a los ciudadanos a buscar directamente en la justicia ordinaria, una respuesta que garantice sus derechos.

Con relación a lo anterior, se debe cambiar el imaginario del individuo sobre la comprensión de la conciliación en equidad, como una precondition procesal en los conflictos adversariales; por lo tanto es necesario entender a este mecanismo, como una alternativa ágil, económica y de manera amigable, que permite resolver los conflictos naturales de la comunidad, dentro de sus escenarios. Como ejemplo la conciliación puede intervenir en las situaciones de convivencia en el espacio público, relaciones vecinales y conflictos en la familia, para que estas sean resueltas desde la base social. Ello también permite, que el individuo perciba las instituciones de la justicia a través de los actores de la comunidad, como una nueva forma del

Estado en la sociedad, para resolver los conflictos y mejorar las dinámicas de convivencia.

De acuerdo con Norhys Torregrosa (2010), el Estado ha extendido nuevas formas de justicia hacia las esferas de la sociedad, para atender y procesar los conflictos, los cuales debido a la saturación de sus recursos, este ya no es capaz de resolverlos; por lo tanto, debe vincular nuevos escenarios de participación y protección a los derechos de los ciudadanos como nuevas expresiones de la justicia. De esta manera, los conciliadores en equidad fortalecen las relaciones de confianza con el sistema judicial, en la medida que el individuo puede acceder a escenarios transversales de resolución de conflictos y de concertación dentro de su comunidad.

Así que la conciliación en equidad, dentro de la justicia comunitaria y como herramienta que permite resolver conflictos, contribuye al contexto local a partir de dos ópticas: en principio la socialización de la justicia se gesta y produce en la base social, para que sea allí donde se desarrollen capacidades de resolución de conflictos y generen dinámicas de reconstrucción del tejido social; por otro lado, evita el escalonamiento de los conflictos, por mano propia o dentro de la estructura jerárquica de la justicia, para que los ciudadanos sean capaces de reconocer sus diferencias y garantizar sus derechos.

De acuerdo con lo expresado por Jairo Bulla (2010) y en relación con lo evidenciado en el trabajo de campo en la Casa de Justicia de Kennedy, los conciliadores en equidad llevan a transformar las relaciones del Estado-sociedad, en la medida que vinculan los saberes populares con las prácticas de la justicia. Estos al ser líderes comunitarios y representantes de la justicia, llevan a fortalecer las dinámicas de interacción con el Estado, gracias a la articulación de sus conocimientos jurídicos con los elementos culturales, sociales y tradiciones del contexto, para adoptarlos al proceso de conciliación. A partir de lo anterior, se puede evidenciar lo expresado por Jorge Gil (2011), en tanto la conciliación no está

supeditada a elementos de la justicia formal, como requisitos y obligaciones previas; de manera que la creatividad para explorar diferentes alternativas, hace de la conciliación un mecanismo de connotaciones sociales y populares, que mejora la comprensión y ejercicio de la justicia en las dinámicas de una comunidad.

La conciliación en el ejercicio cercano y estrecho con las comunidades, afianza las relaciones con el sistema judicial y con el diseño institucional de la Casa de Justicia, para crear estrategias de atención y prevención ante las situaciones de conflictividad que surgen en la vida cotidiana de las personas. Es por esto que se debe resaltar la labor de la Casa de justicia y de los conciliadores en equidad, como una acción del sistema judicial, para acercar sus funciones a los diferentes sectores de la comunidad.

Como ejemplo de estas actividades, se presentan a continuación dos estrategias realizadas por la Casa de Justicia de Kennedy; uno estos es la Oferta de Servicios, la cual consiste en que un grupo de instituciones de este programa se instalan en uno de los barrios más alejados de la localidad, para que los ciudadanos identifiquen y reconozcan los servicios que tienen la Casa de justicia. De igual forma, es importante mencionar la labor que ha realizado la conciliación en los colegios, para que los estudiantes reconozcan la importancia de solucionar sus conflictos mediante el diálogo y la cooperación.

Esta labor permite que diferentes sectores de la sociedad puedan reconocer el ejercicio de la Casa de Justicia, y con ello la conciliación en equidad, como una plataforma institucional que resuelve los problemas de la comunidad. A su vez, Paula Acosta (2010) manifiesta que el acceso a la justicia parte del reconocimiento de los ciudadanos a las instituciones del sistema judicial, para que puedan dirigir sus acciones, hacia la garantía de los derechos vulnerados. Así mismo Cappelletti y Garth (1983) encuentran que la efectividad del acceso a la justicia, está determinada desde dos puntos de vista: el primero es la dimisión práctica de los derechos para que sean ejercidos; mientras que la segunda es la capacidad del Estado y las

instituciones, de actuar conforme a las condiciones sociales y económicas de los individuos

De igual manera, este mecanismo tiene la capacidad de interactuar con las diferentes realidades de una comunidad y sus interacciones, para fortalecer la presencia del Estado. Esta relación, lleva a transformar la percepción de la justicia como una institución lejana y difícil de percibir, para que a través de la conciliación en equidad, se resuelvan los conflictos y se garanticen los derechos desde el contexto y realidades de las personas.

Si bien esta labor representa un esfuerzo notable para descongestionar los despachos judiciales y solucionar los conflictos de forma directa, es necesario que los ciudadanos reconozcan a la conciliación como un mecanismo que existe en su entorno. En contrates, varios de los conciliadores encuentran que hay una dificultad para que el ciudadano identifique este mecanismo; según esto, se debe a la falta de conexión entre la institucionalidad formal, como la Casa de justicia y la Secretaría de Seguridad, para articular y divulgar el funcionamiento de este mecanismo en la localidad.

Es así como, a través de las entrevistas y en evidencia de los estudios realizados por la fundación USAID, se confirma que los ciudadanos no conocen de primera mano el funcionamiento de este mecanismo; ya que en muchas ocasiones la identifican sólo por medio de instituciones de la localidad (Inspección de Policía, Personería Local y Alcaldía) o mediante referencias de conocidos y amigos. Así mismo, este desconocimiento en las instituciones de la justicia, puede llevar al ciudadano a desplazarse en los diferentes actores del sistema judicial, sin que estas le den una respuesta oportuna; lo cual puede generar sentimientos de frustración y desconfianza en la justicia, cuando el ciudadano no recibe atención a sus derechos.

Por lo tanto, este reconocimiento de la conciliación dentro de los espacios locales exige también, por parte de la institucionalidad, una visibilización de estos funcionarios a través de espacios dignos y adecuados para su funcionamiento. Para

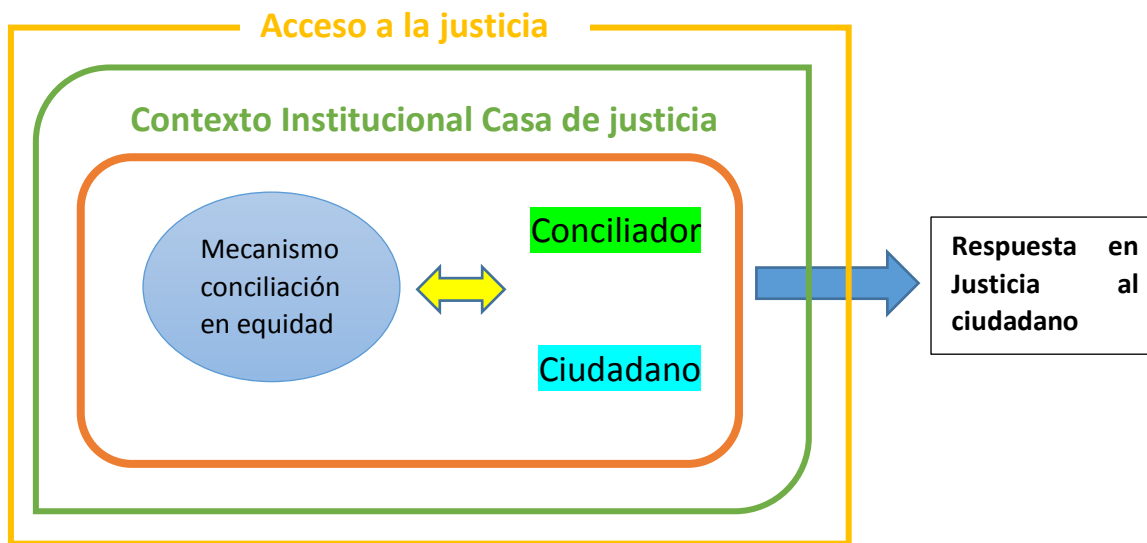


tener una idea de la situación, se debe mencionar que los conciliadores trabajan en el comedor de una institución de la localidad, cuando es hora de almuerzo, los trabajadores de la institución calientan su comida y exigen su espacio para almorzar; de modo que si la conciliación dura, en promedio, entre 40 minutos y tres horas, los espacios se cruzan y el escenario de la conciliación pierde fuerza y seriedad, pues se debe agilizar el proceso de dialogo para respetar los espacios con los otros actores de la localidad. En consecuencia, asumir a la conciliación como una extensión de la justicia, requiere adaptar escenarios que legitimen la presencia del Estado y con ello, la función de los operadores dentro de la comunidad, pues son los conciliadores en equidad, el primer contacto que tiene el ciudadano con las instituciones del sistema judicial.

Por otro lado, si bien el ejercicio de los conciliadores no es remunerado por considerarse un ejercicio social de las personas, es importante fortalecer la labor de estos mecanismos para el afianzamiento de la justicia ante la ciudadanía; de manera que estos líderes puedan consolidar una cultura de legalidad y de reconocimiento a las instituciones del Estado, en la medida que permean en la justicia, las dinámicas sociales que se presentan en la comunidad. Bulla (2010) reconoce que “(...) las decisiones deben reflejar los juicios o conceptos de justicia de las propias comunidades, con lo cual el derecho se hace más permeable a lo popular” (p. 50).

De esta forma se puede evidenciar como los conciliadores aportan desde sus conocimientos, para crear nuevas expresiones de la justicia desde los escenarios informales de la comunidad. Así mismo, la función de la conciliación a través de los líderes, se determina por el contexto social e institucional, puesto que el entorno y actores locales, son los factores que inciden en la conciliación, como una alternativa para el acceso a la justicia

Para ilustrar mejor esta relación (Conciliación – Contexto y acceso a la justicia) se presenta la gráfica 2.



Gráfica 2. Relación Conciliación – Contexto y acceso a la justicia. Fuente: Elaboración propia.

Así pues, la relación entre el diseño institucional de la Casa de Justicia y la conciliación en equidad, se determina bajo un contexto institucional que coordina y articula los diferentes operadores de justicia, con el propósito de atender de manera integral los conflictos. De acuerdo con las entrevistas realizadas durante el presente trabajo, se reconoce que el acercamiento de la institución del Estado, permite al ciudadano identificar las entidades y los mecanismos que están al servicio de este, para resolver sus conflictos y garantizar sus derechos. Así mismo, esta concepción integral de la justicia, lleva al ciudadano a adoptar dinámicas de legalidad, en la medida que este adopta las instituciones de la justicia como parte de su realidad para la solución de los conflictos (Entrevista personal; 28 de abril 2017).

De acuerdo con Paula Acosta (2010) y desde la óptica de la dimensión material de la justicia, este mecanismo responde a un criterio de adaptabilidad, en tanto reconoce el contexto de la ciudadanía y sus características, para diseñar estrategias que permitan visibilizar y articular las instituciones. Así los problemas de

familia, arriendo y convivencia, identificados como los más recurrentes en la localidad de Kennedy que inician en la conciliación, pueden ser resueltos en los juzgados de Pequeñas Causas, Comisarías de Familia, o Inspecciones de policía, cuando este conflicto no se puede resolver a través del dialogo.

En consecuencia, es importante hacer dos reflexiones acerca de la conciliación como primera instancia en el sistema judicial: En primera medida, las capacidades del conciliador permiten crear canales de comunicación con el ciudadano a través de un lenguaje sencillo (saldo pedagógico), para que el ciudadano se pueda ubicar en la estructura del sistema judicial y reconocer sus instituciones (entrevista personal; 28 de abril 2017). Sobre esto, Luis Moreno (2000) identifica que el ciudadano al reconocer los escenarios del Estado, a partir de la información, legitima su funcionamiento en tanto busca sus servicios, para presentar sus demandas en justicia (Moreno, 2000).

Por otro lado, la conciliación en equidad permite dirigir al ciudadano a diferentes instituciones de la justicia, cuando esta no es capaz de asegurar el cumplimiento de un acuerdo; como ejemplo de esta situación el ciudadano puede dirigirse a la Casa de Justicia para que los estudiantes del consultorio jurídico creen la demanda y se presente a los juzgados de pequeñas causas. Si bien esta última institución hace parte de la justicia formal, uno de los funcionarios entrevistados, reconoce que en este escenario se pueden resolver los conflictos entre dos a tres meses; lo cual es un ejercicio significativo cuando se compara con los juzgados que funcionan en Bogotá (Entrevista personal; 28 de abril 2017).

Lo anterior se constata en los postulados de Paula Acosta (2010), cuando afirma que la garantía del acceso a la justicia, se da en la medida que las instituciones receptionan, atienden y resuelven los problemas que presenta la ciudadanía. Por lo tanto, el respaldo de la conciliación a través de instituciones formales de la justicia, le permite al ciudadano hacer efectivo sus derechos desde el uso de amplios recursos judiciales. Es así como cualquier ciudadano de la

localidad puede recurrir a los servicios de la Casa de Justicia y de forma especial de la conciliación en equidad, en la medida que este programa exige por parte del individuo un compromiso para resolver los conflictos y su capacidad para aportar a una mejor convivencia.

Sobre este punto La Rota, Lalinde y Uprimny (2013) manifiestan que el acceso a la justicia parte del reconocimiento de los ciudadanos como iguales, en la medida en que se resuelven las condiciones económicas, geográficas y de cognitivas dentro de las la institucionalidad. Por lo tanto, la conciliación como un mecanismo cercano a las comunidades, formula estrategias de cooperación y dialogo entre las instituciones, para que las personas puedan ingresar y permanecer en la justicia, sin que estos se vean abocados a asumir costos de transacción de un litigio. Ya que en la conciliación en equidad, son directamente los individuos quienes definen el proceso para llegar a un acuerdo.

Recapitulando, la conciliación en equidad se caracteriza por la labor que realizan los ciudadanos en representación de la justicia, para que puedan intervenir en las situaciones que surgen en la cotidianidad. De este modo, crean escenarios neutrales, gratuitos y ágiles para que los ciudadanos puedan resolver sus conflictos sin la necesidad de acudir a instancias de la justicia formal. Puesto que su función como MASC, aboga por la voluntad y la cooperación entre los individuos para alcanzar nuevos significados de la justicia dentro de la comunidad. Así mismo, su ejercicio transforma las relaciones entre Estado y sociedad, en la medida que fortalece la participación de la ciudadanía para resolver sus conflictos en el espacio público, y empoderarlos sobre sus derechos.

## **6. Conclusiones**

El mecanismo de la conciliación en equidad es una alternativa en el marco institucional de la justicia para que los ciudadanos puedan resolver sus conflictos desde la participación local en sus comunidades; en coherencia con los principios de la Constitución de 1991, y como MASC, la conciliación en equidad descentraliza

los servicios en justicia hacia los sectores de mayor vulnerabilidad, para que las personas puedan garantizar los derechos, desde los escenarios locales.

El programa de Casas de Justicia ha creado nuevas relaciones con la ciudadanía dentro de las comunidades, para ofrecer mecanismos alternativos, que permitan al ciudadano encontrar una respuesta institucional a sus necesidades, de manera gratuita y oportuna. Específicamente en el caso de la localidad de Kennedy se han venido creando estrategias que pretenden acercar la administración de la justicia hacia los sectores más populares de la ciudadanía; dentro de éstas se debe destacar la relación con los colegios, las jornadas de oferta de servicios en Casa de Justicia y los Puntos de Atención Comunitario.

Estrategias que permiten acercar la justicia y sus instituciones, a las diferentes realidades que componen la comunidad de Kennedy. Así mismo lleva crear canales directos y sencillos desde el sistema judicial hacia la ciudadanía, para que estos resuelvan sus conflictos y garanticen sus derechos, desde los elementos culturales y tradicionales del contexto. Por lo tanto son instituciones de la localidad que se adaptan al servicio de la justicia, para que los ciudadanos las reconozcan y las adopten como parte de su comunidad.

Este mecanismo, ejercido a través de líderes comunitarios o ciudadanos que integran la comunidad, permite fortalecer el reconocimiento de las instituciones del Estado, al momento que los ciudadanos presentan y resuelven sus conflictos en la conciliación, como una extensión de la justicia. Por lo tanto, los conciliadores como líderes en la comunidad, pueden reconocer las dinámicas que hacen parte de su entorno para generar alternativas coherentes a las realidades de las personas; esto se debe, en principio, a que hay un vínculo directo entre los conciliadores y los ciudadanos para incentivar la justicia, desde el dialogo y la cooperación.

De otro lado, este mecanismo permite resolver los conflictos de forma ágil, económica y bajo una relación amigable, en la medida que es el dialogo y cooperación de las personas, es el principio fundamental de la conciliación. Así

mismo, este mecanismo permite resolver y garantizar los derechos de los individuos, al comprender las situaciones cotidianas de la comunidad, como por ejemplo problemas vecinales, trabajos de menor cuantía (plomaría, carpintería, construcción) y asuntos de familia, a través de los elementos culturales y sociales que posee el conciliador, para mejorar las dinámicas de convivencia desde la base social.

A partir de la dimensión material del acceso a la justicia se puede evidenciar que la conciliación en equidad, permite al ciudadano identificar y reconocer las instituciones que pueden garantizar sus derechos y resolver los conflictos, cuando el dialogo no ha sido capaz de obtener resultados. Si bien, la conciliación busca contener las controversias desde la base social, para que estos no escalen en la estructura de la justicia y en la expresión de violencia, es necesario reconocer que este mecanismo permite guiar y ubicar al ciudadano en las instituciones, para que este reciba diferentes alternativas de justicia como complemento y respaldo de la función de la conciliación.

Así mismo la dimensión sustancial del acceso a la justicia, permite evidenciar como la conciliación, desde su carácter social de justicia, lleva a transformar la connotación del sistema judicial como un sistema lejano e impersonal, para crear canales de comunicación y relación directo con las comunidades. Por lo tanto lleva a la ciudadanía a adoptar una cultura de legalidad y de reconocimiento a las instituciones de la justicia, en la medida que este mecanismo resuelve los conflictos y mejorar la convivencia desde la relaciones sociales.

Sin embargo hace falta ahondar en mayores esfuerzos, que permitan visibilizar la conciliación en equidad dentro de la sociedad civil, para que los ciudadanos la reconozcan como una alternativa real de acceso a la justicia. Así mismo, se debe cambiar la percepción de la conciliación como un prerrequisito de la justicia ante los conflictos adversariales, para considerar en esta, una verdadera expresión de la justicia, que se desarrolla bajo otras lógicas y escenarios.

De manera que se transforma la relación entre la administración de la justicia y el ciudadano, como resultado de las nuevas formas de entender el sistema judicial y proteger los derechos vulnerados. Por esto se puede concluir que la conciliación permite el acceso a la justicia, en la medida que vincula al individuo para extender en este, las capacidades de resolver los conflictos y garantizar los derechos, desde los entornos locales e informales que componen a una comunidad.

De igual manera la conciliación permite fortalecer la información que tiene el ciudadano acerca del sistema judicial, en la medida que usa un lenguaje sencillo y coherente al entorno de la localidad para que el ciudadano pueda identificar y ubicar las instituciones que están a su servicio. Así mismo, el uso de un lenguaje adaptado al ciudadano por medio del conciliador, favorece el ingreso y la permanencia en el sistema judicial, gracias a que este permite reconocer los procesos que garantizan los derechos vulnerados.

El acceso a la justicia a partir diseño institucional de la Casa de Justicia de Kennedy y el mecanismo de la conciliación, rompe con las condiciones o requisitos que se pueden encontrar en determinadas situaciones en el sistema judicial. Puesto que el ciudadano puede recibir en estos escenarios, servicios gratuitos, ágiles, oportunos y cercano a los entornos locales, en la medida que este reconozca las instituciones y recurra a ellas, para solucionar sus conflictos y garantizar sus derechos.

Teniendo en cuenta lo estudiado a lo largo del presente trabajo, se plantean las siguientes recomendaciones:

- La conciliación en equidad se ha formulado con el propósito de descongestionar los despachos judiciales y democratizar la justicia, para delegar en la comunidad la responsabilidad de solucionar situaciones de la vida diaria. Sin embargo, para que el ciudadano acuda a esta institución se debe transformar el imaginario de una precondición en la justicia, hacia una mirada que la considere como una alternativa oportuna y eficiente en el acceso a la justicia, respaldada por

otras instituciones del sistema judicial; lo cual será posible visibilizar este mecanismo, por medio de una pedagogía, que permita que el ciudadano reconozca las instituciones dispuestas para resolver sus conflictos y proteger sus derechos.

- Para fortalecer la articulación entre los operadores informales de justicia y aquellos que tienen presencia en la Casa de Justicia, se deben crear estrategias de atención que mejoren los procesos y los métodos para resolver cada conflicto. Lo anterior se debe materializar mediante mecanismos de seguimiento a los casos atendidos, a partir de una conexión institucional que evidencie la incidencia de los actores institucionales en la resolución de conflictos.

- Se debe fortalecer la formación de los conciliadores en equidad a través de capacitaciones o herramientas institucionales, para que estos continúen con su labor pedagógica de acercar el Estado y la justicia a la ciudadanía; lo cual redundará en el empoderamiento de los derechos y capacidades de los individuos, para incidir en las dinámicas de justicia y en la cultura de legalidad.

- Asimismo, el reconocimiento de este mecanismo dentro de las relaciones comunitarias permite crear estrategias de prevención a los conflictos o su atención oportuna, para que no escalen en la justicia formal. Por lo tanto, se recomienda extender este mecanismo a los diferentes sectores de la localidad, como grupos urbanos (hinchas de equipos, comerciantes y/o dentro de los colegios) para que se tome conciencia del valor de la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos, a partir del diálogo y la cooperación.

- Por último, se deben adecuar espacios dignos en función de los conciliadores, ya que su ejercicio al ser de gran valor para la comunidad, presentan limitaciones en su adecuación y funcionamiento locativos.





## 7. Referencias

- Acosta, P. (2010). Administración de justicia y acceso a la justicia: el actual plan sectorial de la Rama Judicial en Colombia. *Revista Derecho del Estado*, 1(24), 185-205.
- Agudelo, A. (2006). *La conciliación en Equidad un mecanismo de participación ciudadana que ayuda a reconstruir el tejido social, a través del liderazgo comunitario*. Medellín : Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.
- Agudelo, A., & Sánchez, G. (2006). *La conciliación en equidad, un mecanismo de participación ciudadana que ayuda a reconstruir el tejido social, a través del liderazgo comunitario (Trabajo de grado. Derecho)*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2016). *Proyecto del Plan de Desarrollo 2016-2020*. Bogotá D. C.: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Arango, L. F. (2003). *Casas de justicia desarrollo institucional y percepción de los usuarios*. Bogotá D. C.: Javegraf.
- Arboleda, A. (2015). Conciliación interdisciplinaria virtual. *Revista Lasallista de Investigación*, 12(2), 84-93.
- Bogotá, cómo vamos. (2017). *Informe de calidad de vida de Bogotá (10ª ed.)*. Bogotá, D. C.: Fundación Corona.
- Buitrago, S. (2014). *Recomendaciones para el fortalecimiento de la conciliación en equidad en Colombia*. Bogotá D. C.: Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios.
- Bulla, J. (2010). *Justicia Alternativa*. Bogotá: Nueva Jurídica.
- Cabana, M. (2017). *De los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: Acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los*

*municipios de posconflicto*. Bogotá, D. C.: Universidad Católica de Colombia.

Camara de Comercio de Bogotá; Corporación Excelencia a la Justicia. (2015). *Análisis Conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.

Cappelletti, M., & Garth, B. (1983). Acceso a la justicia. Programa de acción reformadora y nuevo método de pensamiento. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 797-814.

Carmona, D., & Tobón, E. (2017). *Impacto de la conciliación en equidad como mecanismo de resolución alternativa de conflictos. estudio aplicado en el municipio de la ceja entre el año 2009 hasta el año 2014 (Investigación Maestría en Derecho Procesal)*. Rionegro, Colombia : Universidad de Medellín.

Congreso de Colombia. (21 de marzo de 1991). *Ley 23. Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones*. Bogotá, D. C.: Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. .

Congreso de Colombia. (7 de julio de 1998). *Ley 446. Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden (...)*. Bogotá, D. C.: Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. .

Corte Constitucional. (1996). *Sentencia C-037: Revisión constitucional del proyecto de ley número 58/94 Senado y 264/95 Cámara, "Estatutaria de la Administración de Justicia"*. Bogotá, D. C.: Corte Constitucional de Colombia.

- Decreto 1477, Por el cual se adopta el Programa Nacional Casas de Justicia (3 de Agosto de 2000).
- Departamento Nacional de Planeación. (2017). *Índice de Acceso a la justicia*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.
- DNP. (2016). *Necesidades Jurídicas en Colombia*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.
- García, M., Espinosa, J., Lalinde, S., Arroyave, L., & Villadiego, C. (2015). *Casas de Justicia: Una buena idea mal administrada*. Bogotá: 2015.
- Gil, J. (2011). *La Conciliación extrajudicial y la amigable composición*. Bogotá: Temis.
- Grajales, M. A. (2017). *De los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en Colombia: Acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los municipios de Post-conflicto (Artículo de Grado. Abogado)*. Bogotá, D.C.: Universidad Católica de Colombia.
- Hoyos, C. (2002). *La conciliación un modelo bioético - Hermeneutico*. Medellín: Señal.
- Illera, M., García, A., & Ramírez, M. (2012). Justicia de paz y conciliación en equidad: ¿Formas alternativas de resolución de conflictos comunitarios en Barranquilla (Colombia)? *Revista de Derecho, Universidad del Norte*(Edición especial), 307-329.
- Instituto de Defensa Legal. (2010). *Obstáculos para el acceso a la justicia en las Américas*. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de Derecho: [https://www.u-cursos.cl/derecho/2010/1/CPRBSIDH/1/material\\_docente/previsualizar?id\\_material=271539](https://www.u-cursos.cl/derecho/2010/1/CPRBSIDH/1/material_docente/previsualizar?id_material=271539)

- Jaramillo, M. (1996). *Justicia por consenso. Introducción a los sistemas alternos de solución de conflictos*. Medellín, Colombia: Biblioteca Jurídica Diké.
- Javalios, A. (2011). *La Conciliación*. Guatemala: Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Junta Administradora local de Kennedy. (2012). *Plan de desarrollo local de Kennedy 2013-2016*. Bogotá.
- La Rota, M., Lalinde, S., & Uprimny, R. (2013). *Encuesta Nacional de Necesidades jurídicas Análisis general y comparativo para tres poblaciones*. Bogotá: Dejusticia.
- Ley 640. (2001). *Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones*. Bogotá.
- Lora, E. (2007). La reforma del Estado en América Latina: una revolución silenciosa. En B. Interamericano, *El estado de las reformas de Estado en América Latina* (págs. 1 - 65). Washintong : Mayol Ediciones.
- Martinez, R. (2015). *La conciliación en equidad: alternativa para la construcción de paz y reconciliación en un escenario de posconflicto en Colombia*. Bogotá D.C. : Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Interacionales .
- Mejia, J. (2011). *Tendencias de la operación y Funcionamiento de las Casas de Justicia : Estudio de Estadística Descriptiva a Partir de los Hallazgos Encontrados en la Primera Fase de la Estrategia de Acuerdos de Mejoramiento (Mayo- Agosto 2011)*. Bogotá: Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2016). *Conciliación: Solucionar un conflicto nunca fue tan fácil*. Obtenido de Minjusticia:  
<https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/ABC%20Conciliación.pdf>

- Ministerio de Justicia y del Derecho. (20 de Marzo de 2017). *Programa Nacional de Conciliación*. Obtenido de Programa Nacional de Conciliación:  
<http://conciliacion.gov.co/portal/Estad%C3%ADsticas/Estad%C3%ADsticas-del-2001-al-2006>
- Ministerio del Interior y de Justicia. (2007). *Guía Institucional de Conciliación en Laboral*. Bogotá: Diseño y Diagramación.
- Ministerio del Interior y de Justicia. (2009). *Marco para la implementación de la conciliación en equidad*. Bogotá: Programa Nacional en Equidad.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (marzo de 2017). *Balance de Gestión y Resultados Estadísticas del 2001 al 2006*. Obtenido de Programa Nacional de Conciliación .
- Moreno, L. (2000). *Acceso a la Justicia*. Bogotá: Academia Colombiana de Jurisprudencia.
- Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. (2017). *Boletín mensual de indicadores de seguridad y convivencia - Kennedy-*. Bogotá.
- Proyecto de Acuerdo N°. 031 DE 2008, Por medio del cual se establecen los lineamientos de la Política Pública de la Jurisdicción Especial de Paz y Conciliación en Equidad en Bogotá D.C. (2008).
- Ramírez, M., Illera, M., Llinás, H., & Flórez, K. (2012). Percepción de la figura de la conciliación en equidad como una forma de administrar justicia en Barranquilla (Colombia). *Revista de Derecho*, 1(38), 172-195.
- San Crístobal, S. (2013). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 1(46), 39-62.
- Sánchez, G., & Agudelo, A. (2006). *La conciliación en equidad, un mecanismo de participación ciudadana que ayuda a reconstruir el tejido social, a través del*

- liderazgo comunitario (Trabajo de Grado Abogado)*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.
- Sánchez, J. (2015). La reforma judicial y la búsqueda del acceso a la justicia en Colombia. *Ratio Juris*, 10(21), 217-242.
- Sayas, R. (2008). Conciliaciones formales vs Conciliaciones en clave comunitaria. *Opinión Jurídica*, 113 - 137.
- Secretaria de Seguridad, C. y. (23 de 02 de 2018). *Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia*. Obtenido de Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia: <https://scj.gov.co/es/secretaria-de-seguridad/objetivos-estrat%C3%A9gicos>
- Silva, P. (2009). Desarrollo de la conciliación a partir de la Constitución de 1991. *Panorama*, 1(7), 80-86.
- Tiempo, E. (14 de Mayo de 2017). Seis de cada diez que acuden a la justicia se declran insatisfechos. *El Tiempo* , pág. 8.
- Torregrosa, N. (2010). Pluralismo jurídico: La conciliación en equidad. Otra justicia, real, posible. *Revista Versa Iuris*, 11- 22.
- Uribe, M. (2004). *Eficacia de la conciliación extrajudicial en Derecho, como requisito de procedibilidad en asuntos de familia: función social de la Ley 640 de 2001*. Bucaramanga, Colombia: UIS.
- USAID. (2012). *Programa de Acceso a la justicia - Diagnóstico de Mecanismos Comunitarios de Solución de Conflictos en Colombia*. Bogotá: Agencia de los Estados unidos para el Desarrollo Internacional.