



**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD:
COMPRENSIÓN DE LAS FORMAS PROPIAS EN LAS QUE SE ABORDAN
LOS CONFLICTOS DESDE LAS Y LOS OPERADORES DE JUSTICIA
COMUNITARIA EN EQUIDAD EN LA LOCALIDAD CIUDAD BOLÍVAR.**

**Geraldyn Cuellar Sánchez
Jenny Paola Morales López
María Viviana Quintero Restrepo
Estudiantes**

**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE LAS CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
BOGOTÁ
2018**



**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD:
COMPRENSIÓN DE LAS FORMAS PARTICULARES EN LAS QUE SE
ABORDAN LOS CONFLICTOS DESDE LAS Y LOS OPERADORES DE
JUSTICIA COMUNITARIA EN EQUIDAD LA LOCALIDAD DE CIUDAD
BOLÍVAR**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE TRABAJADORAS
SOCIALES**

**Geraldyn Cuellar Sánchez
Jenny Paola Morales López
María Viviana Quintero Restrepo
Estudiantes**

**Ana Yadira Barahona Rojas
Docente**

**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE LAS CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
BOGOTÁ
2018**

**CONCILIACIÓN EN EQUIDAD:
COMPRENSIÓN DE LAS FORMAS PARTICULARES EN LAS QUE SE
ABORDAN LOS CONFLICTOS DESDE LAS Y LOS OPERADORES DE
JUSTICIA COMUNITARIA EN EQUIDAD LA LOCALIDAD DE CIUDAD
BOLÍVAR**

Autoras:

Geraldyn Cuellar Sánchez

Jenny Paola Morales López

María Viviana Quintero Restrepo

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la justicia comunitaria en equidad desde la interacción de las y los conciliadores en equidad con la comunidad en la localidad de Ciudad Bolívar mediante elementos propios de la teoría del conflicto en el año 2018.

Objetivos específicos

- Identificar los elementos de la teoría del conflicto que permitan el análisis de la justicia comunitaria en equidad desde las y los conciliadores en equidad.
- Describir las acciones que realizan las y los conciliadores en equidad desde la interacción con la comunidad.
- Generar reflexiones desde el Trabajo Social que contribuyan al fomento de la justicia comunitaria en la localidad y fortalezca el quehacer profesional en estas temáticas de cara al pos acuerdo.

Palabras clave: Resolución de conflictos, conciliación en equidad y justicia comunitaria.

RESUMEN

Las formas de justicias alternativas están presentes desde hace décadas en nuestro país, aportan al desarrollo y fortalecimiento de las relaciones comunitarias, además de incentivar la sana convivencia. Ciudad Bolívar fue una de las primeras localidades en el Distrito Capital en reconocer y utilizar estas formas de justicia como estrategias para el fortalecimiento al acceso a la justicia de poblaciones periféricas y con alta demanda de conflictos sociales. Este documento pretende el análisis de este tipo de justicias mediante la interacción entre la conciliación en equidad y la comunidad. Todo con el fin de mostrar las estrategias, potencialidades, los retos, y alcances de la justicia comunitaria en la localidad, además de sus infinitas posibilidades a la hora de aportar a la transformación del conflicto. Se realizó reflexiones desde el Trabajo Social sobre las necesidades de éstos tipos de justicia como aporte a la resolución de conflictos en la ciudad y se generó un acercamiento a las problemáticas de la figura en relación con las instituciones y su devenir en la Localidad.

Palabras clave: Resolución de conflictos, conciliación en equidad y justicia comunitaria.

ABSTRACT

Alternative forms of justice have been present in our country for decades, contributing to the development and strengthening of community relations, in addition to encouraging healthy coexistence. Ciudad Bolívar was one of the first localities in the Capital District to recognize and use these forms of justice as strategies for strengthening access to justice for peripheral populations with a high demand for social conflicts. This document aims to analyse this type of justice through the interaction between conciliation in equity and the community. All in order to show the strategies, potentialities, challenges, and scope of community justice in the locality, as well as its infinite possibilities when it comes to contributing to the transformation of the conflict. In addition to making reflections from the Social Work on the needs of these types of justice as a contribution to the resolution of conflicts in the city to recognize and use these forms of justice as strategies for strengthening access to justice for peripheral populations with a high demand for social conflicts. This document aims to analyse this type of justice through the interaction between conciliation inequity and the community. All in order to show the

strategies, potentialities, challenges, and scope of community justice in the locality, as well as its infinite possibilities when it comes to contributing to the transformation of the conflict. In addition to making reflections from the Social Work on the needs of these types of justice as a contribution to the resolution of conflicts in the city.

Key words: Conflict resolution, conciliation in equity and community justice.

AGRADECIMIENTOS

❖ Geraldyn Cuellar Sánchez

Agradezco a los Conciliadores en equidad de Ciudad Bolívar por abrir sus vidas, experiencias y aprendizajes para nosotras y nuestro proceso, que junto a la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional fueron acompañantes y maestros.

Agradezco a mi Alma mater, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y todos aquellos docentes que nutrieron mi paso por sus salones, que con cariño, coherencia y experiencia compartieron el sentido de Universidad Pública y la necesidad del conocimiento y del amor en busca de Sentipensar. Los recordaré siempre.

A toda la gente que compartió su vida conmigo en diferentes procesos, a los que tuve el placer de acompañar en sus caminos y que acompañaron mi formación y la llenaron de vida, fueron luz para reafirmar que es por todos ellos que sigo y seguiré aquí.

A mis amigos y amigas, sus abrazos fraternos, sus palabras de ánimo, los encuentros de reflexiones y felicidad; con ellos aprendí lo que “Defender la alegría como una trinchera” significa, a todos y todas gracias por estar y ayudarme a ser, hubiera sido horrible el camino sin todos ustedes.

Y por último y fundamental, a mi familia y a mi compañero, por creer en mí y este sueño que empecé ya hace algunos años, mucho más pequeña de lo que soy ahora y con menos preguntas que realizar. Los amo infinitamente y les agradeceré toda la vida por verme y darme la mano para crecer. Liliana, Jhon, Juancho, Charlie, Rosa, Alvaro, Anamaria, tíos y primos.

❖ Jenny Paola Morales López

De manera inicial, quiero agradecer a las y los conciliadores en equidad, que nos permitieron escucharlos, conocer su labor, propiciar el conocimiento del accionar de la figura y generar una reflexión sobre la importancia de su quehacer. A su vez, a la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional de Colombia, que brindó el acompañamiento con total disposición para realizar el trabajo de grado.

De igual forma forma, agradezco a mi madre Rosa Morales López, que gracias a su apoyo incondicional, logré cumplir cada una de mis metas propuestas, generando el mayor esfuerzo, compromiso, lucha y amor en cada paso que me ha acompañado.

❖ **María Viviana Quintero Restrepo**

Mis más sinceros agradecimientos a las y los conciliadores que nos acogieron y brindaron su tiempo, nos permitieron conocer la justicia comunitaria en equidad en todo su esplendor. A la EJCUN por permitirme entender el mundo amplio y vasto de la justicia comunitaria en equidad y sus alcances. A mi familia por su apoyo incondicional en la consecución de mis logros académicos. A los profesores que me acompañaron por mi recorrido en la academia son muchos mundos de entender el Trabajo Social, sus alcances, desaciertos e infinitas posibilidades.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	17
1. Definición de la situación-problema	17
1.1. Exploración de la situación	17
1.1.1. Antecedentes.	17
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	25
2.1. Delimitación del problema	26
3. OBJETIVOS	27
3.1. Objetivo general	27
3.2. Objetivos específicos	27
4. JUSTIFICACIÓN	28
5. MARCOS REFERENCIALES	29
5.1 Referente institucional	29
5.2. Referente Legal	30
5.3. Referente teóricos conceptuales	35
5.3.1. Teoría del Conflicto	36
5.3.1.1. Actores del conflicto	37
5.3.1.5. Terceros en el conflicto	38
5.3.1.5.1. Terceros que intervienen en la resolución	38
5.3.1.5.2. Terceros que participan en el conflicto	39
5.3.1.2. Conciencia del conflicto por sus actores	39
5.3.1.3. Objetivos de los actores.	40
5.3.1.4. Relaciones sociales	41
5.3.1.8. Dinámica de la interacción conflictual	41
5.3.1.9. Dimensiones del conflicto	44
5.3.1.10 Etapa final de un conflicto	46
5.3.4. Justicia Comunitaria	47
5.3.2.1. Autoridad comunitaria	48
5.3.7. Conciliación	48
5.3.8. Conciliación en Equidad	49
5.3.5. Negociación	51
5.3.6. Mediación	51
5.3.9. Operadores de justicia	52
5.3.10. Interacción	53
5.3.10.1 Servicio a la comunidad	53
5.3.11. Enfoques	54
5.3.10.1. Justicia Restaurativa	55
	14

5.3.10.2. Acción sin Daño.	56
5.3.10.3. Acción Integral	58
6. DISEÑO METODOLÓGICO	59
6.1. Definición de la situación o problema	60
6.2. El diseño de la investigación	61
6.3. Trabajo de campo	64
6.3.1 La recolección de datos cualitativos.	64
6.4.1 Tipo de muestra.	65
6.3.2 Instrumento de recolección de la información	66
6.3.2.1 Entrevista cualitativa	67
6.3.2.2 Guía de observación.	67
6.4 Identificación de patrones culturales	67
6.4.1. Análisis	67
6.4.2. Interpretación	68
6.4.3. Organización de la información	69
6.4.4. Categorización	69
7. Identificación de patrones culturales o interpretación de la información	95
7.1. Interacción de la Justicia Comunitaria en Equidad desde los objetivos de los terceros que intervienen en la resolución.	96
7.1.1. Transformación del conflicto	97
7.1.1.1. Comprensión del conflicto	98
7.1.1.2. Sentido de la expresión	98
7.2. Interacción de la Justicia Comunitaria en Equidad desde la atención integral	99
7.2.1. La sensibilización como metodología.	100
7.2.2 Análisis de las pretensiones	106
7.3 Relaciones sociales y el servicio a la comunidad.	107
7.3.1 Construyendo mejores relaciones desde la conciliación	108
7.3.2. Acciones voluntarias por y para la comunidad	110
8. Trabajo Social y Conciliación en equidad	112
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	114
ANEXOS	119
ANEXO 1. ENTREVISTAS	119
1.1. Entrevista Número 1.	119
1.2. Entrevista Número 2.	126
1.3. Entrevista Número 3.	130
1.4. Entrevista Número 4.	135
1.5. Entrevista Número 5.	148

1.6. Entrevista Número 6.	155
1.7. Entrevista Número 7.	160
1.8. Entrevista Número 8.	164
1.9. Entrevista Número 9.	169
1.10. Entrevista Número 10.	174
Guías de Observación.	194
Guía de observación 1	194
Guía de observación 2	198
Guía de observación 3	199
Guía de observación 4	201
Guía de observación 5	203

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal	23
Tabla 2 Condicionamiento de variables con respecto a las dimensiones del conflicto.	37
Tabla 3. Cuadro de actores	57
Tabla 4. Categorización del análisis	59
Tabla 5 Matriz de categorización	61
Tabla 6. Codificación de categorías inductivas	80
Tabla 7. Relación entre categorías deductivas y categorías inductivas.	82

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Edad de las y los conciliadores en equidad	53
Gráfica 2. Género de las y los conciliadores en equidad.	53
Gráfica 3. Nivel de Escolaridad	54
Gráfica 4. Trabajo remunerado	54
Gráfica 5. Tiempo de conciliación	55

CAPÍTULO I

Introducción

En Colombia, se evidencia la necesidad de que la justicia llegue a todos los grupos poblacionales, no solo las personas que tiene mayor recurso económico, también a las personas que tienen escasos recursos, las que viven en lugares remotos, etc. Por lo tanto, desde la creación de la Constitución del 91, que avala las justicias alternativas, para que sea accesible a toda la población.

Por lo tanto, en ese marco, se crea la Justicia Comunitaria, en ella, la Conciliación en equidad, donde en primera instancia las personas que están inmersas en la comunidad, que son en su gran mayoría líderes y lideresas, y que, a su vez, sin importar los estudios que hayan realizado, se forman para solucionar los conflictos que se presenten, de una manera amigable, buscando que las dos partes sean conscientes de la situación y tomen la decisión más adecuada para el conflicto.

De esta manera, se evidencia que es un proceso que ha tenido bastante relevancia dentro de las comunidades, sobretodo en donde están marcadas por la marginalidad, la vulneración de derechos, el olvido del Estado, y la solución de conflictos por medio de las diferentes violencias; permitiendo poco a poco, la reconstrucción del tejido social, interviniendo en problemáticas, a través del diálogo, la comunicación, la escucha activa, el respeto y la tolerancia.

En el documento se desarrollarán la delimitación, objetivos, metodología y todo el proceso investigativo desde la recolección de información hasta los aportes que realiza a las diferentes esferas.

1. Definición de la situación-problema

1.1. Exploración de la situación

1.1.1. Antecedentes.

A lo largo de la historia se ha evidenciado procesos que han permitido que se visibilice y se desarrolle justicias alternativas para la resolución de conflictos en diversos lugares del mundo. Se observa que, en la mayoría de los casos, estos procesos nacen de la necesidad de las personas al ingreso a la justicia en los diferentes ámbitos, tanto geográfico, económico, social y cultural. De este modo, se realiza un recuento histórico breve sobre dichas justicias alternativas, desde procesos internacionales, nacionales y locales para comprender el surgimiento de las diferentes justicias que no hacen parte de la ordinaria.

En Canadá, se denominó “Programa de reconciliación entre la víctima y el infractor”, para esto, lo principal era el fomento de la comunicación verbal y la reconciliación entre los diferentes sujetos implicados (Noriega, Albarrán, 2016). Siendo uno de los primeros países de América en realizar un acercamiento de Justicias alternativas en el año 1974. Esto se genera, que desde la misma comunidad actúe ante la falta de eficacia por parte del Estado, a la hora de tomar medidas ante un acto que afecta a las personas.

Gracias al proceso anterior, se genera diferentes similitudes en otros países, como se puede divisar en Brasil, donde se marca el inicio desde la búsqueda de eliminar los obstáculos del acceso jurídico de la población, en casos que implican delitos menores, como también los relativos al derecho de consumidor, problemas intrafamiliares, entre otros. (Sequeda, 2000)

De esta manera, se da una aceptación por parte de la población, porque permitió que desde 1982, con el inicio de los “Juzgados de las pequeñas causas”, dar soluciones a las problemáticas que se evidencian en la cotidianidad, permitiendo cercanía y agilidad en los procesos en los barrios populares y en zonas alejadas de las instituciones estatales

Así mismo, en México, por el hecho de la limitación económica, el Estado debe centrar su mirada en delitos graves, de este modo, se plantea una forma de prevenir y atender los delitos menores, que, de un modo u otro, aquejan a la población. Así, se implanta la justicia alternativa, donde se genera a la ciudadanía alcanzar a solucionar sus conflictos y que a su vez se haga acompañamiento por parte del Estado. Por lo tanto, se utiliza el método “mediación informal” para la solución de conflictos, donde, desde los indígenas hasta los ciudadanos la apropian para el abordaje de los diferentes casos que se dan en el diario vivir. (Noriega, Albarrán, 2016)

Por esta razón, el Estado plantea la Justicia Alternativa como última instancia para la solución de los conflictos, y así, contribuir al descongestionamiento de los despachos judiciales; (Tolosa, 2014) permitiendo así, un verdadero seguimiento de los casos de gran impacto que se presenten, y que se pierden en el mar de litigios de menores causas. Para esto, se inician procesos de mediación y conciliación, que consiste en acciones educativas y de sensibilización enfocadas a contribuir a la resolución de conflictos que afecten la convivencia; anexo a esto busca propiciar mediante el diálogo procesos en que las partes en conflicto generan empatía, posibilitando acuerdos en términos de equidad y respeto.

Al respecto, se realiza una entrevista a dos personas que hacen parte de la EJCUN, que tienen conocimiento tanto a nivel institucional y organizativo de los Sistemas Locales de Justicia y conciliación en Equidad, por lo tanto, uno de ellos afirma que “un punto de partida para replantearse la justicia desde medios alternativos, fueron las diferentes barreras de

acceso a la justicia: el nivel económico, social y cultural, son las más predominantes” (Tolosa, 2014). Los reconocimientos de estas barreras son el principal impulsor de nuevas formas de resolver los conflictos.

Un claro ejemplo se evidencia en Perú, se crea la “Justicia comunal”, como la búsqueda de equidad a través de las decisiones tomadas por las diferentes partes que convergen en una comunidad y que permite llevar una sana convivencia, rompiendo esa brecha que se presenta entre las personas que viven en ambientes populares y no cuentan con recursos para que el Estado intervenga en las problemáticas que están inmersas en la cotidianidad. (Jumpa, 2011)

Pero el caso peruano no se desarrolla de la misma forma en otros países. Al observar el ámbito Latinoamericano, se evidencia una serie de inconvenientes en las justicias alternativas, donde se continúa con la misma visión de negación por parte de la comunidad sobre estos nuevos operadores de justicia; ya que el desconocimiento de la existencia de estos mecanismos se pensaba que continuaba siendo las mismas dinámicas de la justicia ordinaria, además, no se obtenía el servicio óptimo para el manejo de los conflictos. Por lo tanto, hubo un cambio de objetivos; se realizaron reformas donde se legisla estos procesos, dando la necesidad de que haya legitimidad, un mayor conocimiento de los mecanismos ante la comunidad, un reclutamiento y formación para el óptimo desarrollo de estas formas de ejecutar la justicia. (Caamaño. F. Magaña, 2012)

A raíz de los procesos vistos en América Latina, se evidencia que estas realidades no son ajenas a la realidad de Colombia. Teniendo en cuenta que, a lo largo del tiempo, los conflictos han sido desarrollados y solucionados en gran medida, de maneras violentas.

Como muestra de esta afirmación, se puede observar el largo trayecto que llevó realizar una conversación nacional de paz con la guerrilla de las FARC-EP, donde se pusieron en la mesa los problemas causales y sus posibles soluciones, con el fin de lograr la culminación de actos enmarcados en la violencia por medio del diálogo.

Cabe resaltar que, desde la consolidación de la Constitución Política de 1991, se da la apertura para que nuevos actores intervengan en la solución conflictos (art. 116); además que el acceso a la justicia se convierte en un derecho fundamental (artículo 29), lo que se convierte en un gran avance en materia de garantías de justicia, pero no la solución definitiva.

Debido a lo postulado por la Constitución, se crean las casas de justicia en Colombia, con el fin de ser centros interinstitucionales de orientación, referencia y atención de justicia formal e informal a la población de la localidad para la resolución de conflictos. (Justicia, C.)

De este modo, en 1995, el Ministerio de Justicia y del Derecho en la ciudad de Bogotá implementa la primera casa de Justicia en la localidad de Ciudad Bolívar, llevando esta idea a

más localidades y regiones en el territorio colombiano. Posteriormente, el Ministerio del Interior se adhiere al proyecto, asumiendo la Coordinación del programa Nacional de Casas de Justicia. Y finalmente, hay que resaltar que, en el 2011, los dos Ministerios mencionados anteriormente, crean el Ministerio de Justicia y Derecho, asume el manejo del Programa Nacional de Casas de Justicia a través de la dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (Justicia, C.)

Como lo que menciona Clavijo (2011), estos mecanismos se dan porque “el aparato judicial no cuenta con la capacidad operativa para realizar justicia pronta y eficaz” (p.14), buscando realizar una contribución al mejoramiento del acceso a la justicia. A pesar de ello, autores como Tolosa consideran que la Carta Magna no es más que “un instrumento netamente simbólico” (2014, p. 14), comprendiendo que permitía la participación de la ciudadanía, pero dichos mecanismos no eran efectivos y tenían poco alcance.

En este sentido, se evidencia la necesidad de plantear estrategias de resolución de conflictos alternativos, que se generen y retomen la voz de la población y que se tengan en cuenta las problemáticas que se dan en los diferentes contextos del territorio colombiano; es aquí, que se empiezan a instaurar formas de justicia alternativa como lo son la Justicia Comunitaria y la Conciliación en equidad, donde también se identifican dos actores que son, los conciliadores en equidad y los jueces de paz.

Estos tipos de justicia alternativa presentan mayor valor en las redes comunitarias. En el caso colombiano la experiencia parte desde los años setenta, donde se “contó con una pléyade de abogados vinculados a los movimiento sindicales y campesinos y, de manera gradualmente creciente al movimiento indígena” (Castro-Herrera, Ardila, Jaramillo, 2017, p. 25), en las décadas ochenta y noventa retomando a estos autores, las dinámicas de los juristas en la organización de este tipo de justicia se vieron ligadas con organizaciones no gubernamentales que a su vez hacían parte de nuevos movimientos sociales. (Castro-Herrera, Ardila, Jaramillo, 2017)

Para que estos actores de intervención comunitaria en asuntos de justicia tuvieran un lugar representativo y de carácter colaborativo con la Rama Judicial, fue necesario un escenario donde se pensarán las estrategias y lineamientos de todos los actores reunidos. Por esta razón se crea la figura de los Sistemas Locales de Justicia (SLJ).

Esto, con el fin de garantizar el acceso a la justicia de la población en general, pero desde una mirada territorial; el docente Arturo Suárez, describe la manera en que inicia los SLJ, mencionando que parte de una idea totalmente local proyectada a lo regional, siendo esta una construcción colectiva, donde convergen diferentes actores que hacen parte específicamente

del desarrollo de estos escenarios (Suárez, A. Entrevista personal, 5 de marzo 2018). A su vez, el Ministerio de Justicia retoma esta referencia y apropia para la creación de la política pública donde se recogen varios Programas Nacionales de la Dirección de los SLJ, cuyos actores son: el Programa Nacional de Casas de Justicia, el Programa de Centros de Convivencia Ciudadana, el Programa Nacional de Justicia en Equidad y el Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Amigable, Composición y Arbitraje; el cual abre directamente el diseño y funcionamiento de los Sistemas Locales de Coordinación de Justicia y, la creación de la Unidad Móvil de Atención y Orientación a Víctimas, desarrollado por la Dirección de Justicia Transicional del Ministerio. (Barrera y Vargas 2016, p.8)

Para el Gobierno Nacional es necesario erradicar las barreras de acceso a la justicia, entendiendo que los problemas de la población no solo se enmarcan en el conflicto interno armado, sino también en la resolución de los conflictos, que en general se resuelven de formas violentas. Se constituye como elemento fundamental para la realización de una paz estable y duradera, enmarcada en procesos sociales que permita la ejecución de los mismos mediante la articulación de actores, y procesos. El Ministerio de Justicia también cuenta con varios enfoques que pretenden intervenir para la resolución de los conflictos de manera integral. Enfoques como el Sistémico, Diferencial, Enfoque Territorial, Enfoque Participativo y el de Pluralismo Jurídico, son el amalgamado con el que se desarrollan los SLJ.

Desde el Enfoque sistémico, se pretende potenciar las interacciones y voluntades de todas las comunidades inmersas en el territorio, con el fin de desarrollar acciones a corto, mediano y largo plazo que inciden en el mejoramiento de la calidad de vida en materia de justicia. Adicionalmente el enfoque territorial, transversal para el SLJ busca fortalecer el acceso a la justicia, entendiendo desde las particularidades del territorio (actores, relaciones, costumbres, características sociales) cómo se desarrollan los conflictos y sus posibles soluciones. (Sistemas Locales de Justicia, 2016, p.5)

El Enfoque Diferencial, busca el respeto y trato digno a la diversidad, a sus construcciones sociales y las problemáticas propias de éstas, evitando así la prolongada exclusión de esta población frente a la resolución de problemáticas sociales. El Enfoque de Pluralismo Jurídico busca la integración y protección de las formas de justicia reconocidas desde la Constitución del 91 y el Enfoque participativo está encaminado a que las comunidades hagan propias las formas de resolución de conflictos. (Sistemas Locales de Justicia, 2016, p.5)

Pero es imperante resaltar que la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional (EJCUN), para este proceso propone 4 enfoques que permiten la intervención de los

diferentes casos que se presentan en los diferentes escenarios en el que se interviene, tanto en el ámbito urbano, como en el rural. Estos enfoques son (Suárez, A. entrevista personal, 5 de marzo 2018):

- Intercultural
- Género
- Acción sin Daño
- Justicia Restaurativa

Según el docente Suárez, estos enfoques se integran en la atención de conflictos en los diferentes espacios, pero no hay hasta el momento un proceso metodológico y estratégico que permita el alcance deseado; comprendiendo que, no es meramente un marco de actuación impuesto, sino más bien, una herramienta que propicia desde las particularidades propias de cada territorio el desarrollo de los SLJ desde una mirada que incluya estos enfoques. (Suárez, A. entrevista personal, 5 de marzo 2018)

Inicialmente los SLJ se desarrollan en zonas donde la población y el territorio han o están marcados por el conflicto; por lo tanto, el papel de los operadores de justicia es de vital importancia, en la medida que conocen el contexto de la población en conflicto y sirven de empalme con la institucionalidad. Básicamente, estos mecanismos pretenden buscar el acceso y la garantía de justicia donde la institucionalidad históricamente no tenía presencia o en su defecto no era efectiva.

Cabe resaltar que la búsqueda constante de los SLJ es la resolución de conflictos en los distintos espacios, eliminando en mayor medida las barreras que tiene la población a la hora de acceder a la justicia; y para la institucionalidad es una estrategia que descongestiona el sistema judicial y, además, permite tener acercamientos en lugares en donde no hace presencia estatal, o bien en lugares donde no tiene legitimidad.

En Bogotá, se evidencia que en la mayoría de localidades no comparten las características de difícil acceso a la institucionalidad como sí la tienen poblaciones distantes y rurales. Esto se da gracias a los procesos llevados desde las administraciones, que marca un inicio desde 1992, bajo el mandato de Jaime Castro, donde se organiza el estatuto especial de Bogotá a nivel de justicia. Generando una independencia financiera y administrativa en el contexto urbano, modificando a nivel estructural la forma de ver la ciudadanía desde la autonomía del Distrito Capital, el cual se evidencia en el papel que ejercían los inspectores de policía; los cuales, eran los encargados de intervenir en los conflictos que se generaban en la ciudad, pero su labor no tenía el alcance suficiente.

De manera seguida a esta administración, se encuentra la alcaldía de Antanas Mockus, proponiendo la estrategia de Cultura Ciudadana, desde las prácticas de autorregulación, donde se debe “cumplir para convivir” (Suárez, A. Entrevista personal, 5 de marzo 2018), construyendo acuerdos de convivencia ciudadana y el compromiso de efectuarlos. A su vez, por un convenio administrativo con el Banco de Desarrollo, se crea un proyecto de acceso a la justicia, generando la formación de comisarías de familia, sistema de unidades de mediación y concertación en la ciudad y se articula el proyecto de las Casas de Justicia. Posteriormente, llega la administración de Peñalosa, el cual crea los frentes de seguridad, donde la comunidad tenía un mayor acceso a la seguridad para la denuncia de delitos y que se obtenga una respuesta oportuna por parte de las autoridades, y también se fortalece la recuperación de espacios públicos. Después de estos procesos, regresa Antanas Mockus, con la creación de la subsecretaría de asuntos para seguridad y la convivencia ciudadana y un centro de estudios para la convivencia ciudadana. (Suárez, A. entrevista personal, 5 de marzo 2018)

Posteriormente, se posiciona un gobierno de izquierda con “Lucho” Garzón, desde una visión de restablecimiento de justicia, a través de la seguridad alimentaria con el lema “Bogotá Sin indiferencia”, dando prioridad en la materialización de derechos y la línea de justicia de ciudad, donde se articula la visión de justicia Nacional a lo Distrital. Luego se da el gobierno de Samuel Moreno y Clara López, donde se genera el Sistema Distrital de Justicia, como una organización de los recursos de inversión, y se introduce en el sistema integrado de gestión. A su vez, se integran los inspectores de policía, las casas de Justicia, las unidades de mediación y conciliación y la UPJ.

Realizando una mirada un poco más actual, el mandato de Gustavo Petro, quien reiteró lo estipulado por la Constitución sobre la importancia de justicias alternativas, se crea una visión positiva del conflicto; donde se rescata el carácter integrador, generador de cambio y cohesión social (Ardila, Castro y otros. 2014, p.10). En Bogotá, nace como estrategia para eliminar las barreras de acceso y de carácter integrador de las comunidades y el Distrito.

Se resaltan estos antecedentes, para dar cuenta la importancia que ha tenido las justicias alternativas en diversos países, realizando un acercamiento a Colombia, resaltando la trayectoria, permitiendo llevar a la comprensión de la implementación de la conciliación equidad, como una de las justicias alternativas dentro de los diferentes territorios del país, desarrollado para la resolución de conflictos dentro de las comunidades desde las particularidades.

En la actualidad, la nueva Secretaría de Seguridad y Convivencia del Distrito, es el ente encargado de velar por las medidas necesarias para mejorar el acceso a la justicia comunitaria, la sana convivencia y acciones policivas y judiciales para contrarrestar el delito. También, adopta medidas sobre los SLJ, mediados por las Casas de Justicia y Unidades de Mediación y Conciliación (UMC). Este último se encarga de “la solución de conflictos de naturaleza familiar, patrimonial, convivencial, laboral, discriminación, comunitarios y otros” (Secretaría de Seguridad y Convivencia, p. 33, 2018); y es quien también articula las figuras de la Conciliación en Equidad. Desarrollando su actividad con el acompañamiento de la UMC desde puntos en la comunidad llamados Puntos de Atención a la Comunidad (PAC) o desde el espacio propuesto para tal fin en la Casa de Justicia.

Cabe resaltar que en la Localidad de Ciudad Bolívar, la figura de la conciliación en equidad, hace presencia en el panorama de la UMC desde la Casa de Justicia y los PAC, ubicados en varias UPZ de la localidad. De tal modo, estudiar cómo se desarrolla esta figura y su papel en la comunidad de Ciudad Bolívar es responsabilidad de la academia. En especial de las carreras humanas, como lo es caso del Trabajo Social, porque la figura pretende mejorar las relaciones convivenciales de la comunidad mediante el diálogo, el respeto y el entendimiento, fortaleciendo el tejido social.

En el Marco de Implementación de la Conciliación en Equidad (MICE, 2009) se resalta la importancia de la academia en el seguimiento y acompañamiento de estos tipos de procesos comunitarios:

“Una Universidad podría, por ejemplo, tener dentro de su pensum académico el tema de la Conciliación en Equidad, generar líneas de investigación e invitar a los estudiantes a realizar monografías o tesis de grado sobre la experiencia en el departamento, municipio o distrito”. (Corporación Razón Pública, 2009, p.89)

Este seguimiento desde la academia aporta en la mejora de los procesos, de la capacitación a operadores y comunidad; la primera como instrucción continua en pedagogías y metodologías que ejecutan en la implementación de la justicia comunitaria y para la segunda, en la medida que promueve la participación y la defensa de este tipo de herramientas resolutivas, que son cercanas a sus dinámicas y necesidades.

La justicia comunitaria, como su nombre lo indica nace de las relaciones y requerimientos comunitarios a la hora de aportar a la sana convivencia en sus territorios y son oportunas para el momento coyuntural que actualmente atraviesa el país; en el post acuerdo de un largo conflicto enmarcado por acciones violentas que atentan contra los derechos de las personas

que habitan los territorios. Es deber de la academia, así como las instituciones del Estado, velar para que estas figuras permeen en el código cultural de la sociedad y contribuyan a la resolución pacífica de los conflictos, así, logrando construir la Paz verdadera dentro del territorio colombiano.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A partir de la revisión documental que permitió la consolidación de los antecedentes y las entrevistas generadas a integrantes de la escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional (EJCUN), profesionales que han sido parte importante de la institución, como lo son Arturo Suárez y Francly Tolosa, permitieron una visión global; desde el devenir internacional hasta el local, donde se enfatiza en el surgimiento y el desarrollo de los Sistemas Locales de Justicia (SLJ). El Ministerio de Justicia los reconoce como “una estrategia de trabajo colaborativo entre el Estado y la Comunidad, mediante el reconocimiento de las necesidades de justicia en cada territorio, para asegurar respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía”. (2016, p. 2)

Por lo tanto, se lleva a cabo el reconocimiento de la concepción de justicias alternativas y ordinarias, hasta el afianzamiento de los procesos que se llevan a cabo en los distintos territorios del país, resaltando que estos toman un auge significativo, desde la firma del acuerdo de paz, realizado el 26 de septiembre de 2016.

Siendo lo anterior un acontecimiento reciente, ha permitido tener en cuenta a los territorios y comunidades, que, por consecuencias del conflicto y la falta de acompañamiento por el Estado, no han tenido acceso a la justicia ordinaria, pero además han abierto un abanico de posibilidades para pensar la resolución de conflictos y el acceso a la justicia de formas alternativas. Anexo a esto, es importante resaltar que, para el 2012 los SLJ estaban consolidados principalmente en los municipios de Colombia más afectados por el conflicto armado, donde existía mayor afluencia de actores ilegales, ruralidad dispersa y una baja percepción del desempeño de la justicia, como Arauca, Tolima, Antioquia, Córdoba, Norte de Santander, Caquetá, Meta, Putumayo, Cauca, Valle del Cauca, Bolívar, Sucre y Nariño, que después de la firma de los acuerdos y como plan 2016-2018 (Ministerio de Justicia, 2017) se comienza un proceso de fortalecimiento e implementación de SLJ en 134 municipios del país, ampliando su acción no sólo a territorios históricamente víctimas del conflicto, sino también abarcar y hacer presencia en la mayoría del territorio nacional, con miras a que la justicia y los mecanismos que buscan la paz puedan ser más efectivos desde las poblaciones de base.

A nivel nacional, el ministerio de justicia muestra el número de solicitudes atendidas en los centros de conciliación desde el año 2007 con 72.715, el 2008 con 81.258, el 2009 con 90.908, el 2010 con 89.151, el 2011 con 98.403, el 2012 con 98.667, el 2013 con 103.106, el 2014 con 116.297 y el 2015 con 102.494 (Dirección de Métodos Alternativos y Solución de Conflictos Ministerio de Justicia Ministerio de Justicia y del Derecho, 2015). Sin embargo, no todas terminan en conciliación, porque de los años mencionados anteriormente, se llegó a conciliación un 33.54%, 32.77%, 32.87%, 38.31%, 34.60%, 33,19%, 37.71%, 36.71% y 40.54%, respectivamente. De este modo, se logra evidenciar que son reducidos los casos que se logra una resolución de conflictos.

En Bogotá, es a partir de la justicia comunitaria y la conciliación en equidad que se empieza a realizar una resolución de conflictos, donde la población civil tiene mayor participación, y que, desde la norma social busca una respuesta efectiva, que no solo pretende dar respuesta a la problemática sino a la reconstrucción de las relaciones afectadas en la misma. Por lo tanto, se generaron los pilares para la conformación de los SLJ y cabe resaltar la importancia de este proceso para el escenario de post-acuerdo, como menciona Barrera y Vargas:

“Es desafío del gobierno nacional, acercar efectivamente la justicia a los territorios, no como una estrategia impuesta del nivel central, sino como un proceso constructivo entre la Nación y el territorio, comprendiendo este último no solo desde la mirada de sus administradores, sino desde las relaciones entre los diversos actores que lo habitan.” (2016, p. 2).

De tal modo, desde el trabajo de la EJCUN, se empieza la consolidación de los SLJ en la capital del país, donde se busca que no solo llegue a los territorios afectados por el conflicto armado, sino, que desde el post-acuerdo, se lleve a las diferentes localidades y barrios, donde se permita solucionar los conflictos de una manera alterna, que puede ser desde la conciliación en equidad, y que, a su vez, se ejecuten los enfoques Intercultural, de Género, Acción sin Daño y Justicia Restaurativa.

2.1. Delimitación del problema

Por lo anterior, no se cuenta con un diagnóstico, una investigación frente la aplicación o evaluación de los procesos que realizan las personas conciliadores en equidad para resolver las problemáticas que denote el papel de la interacción de la figura de conciliación en equidad, cómo se desarrolla en busca de mejorar la convivencia y las relaciones en el país, en este caso en la localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá. Anexo a esto, se observa que de todos

los casos que llegan a los centros de conciliación donde se presenta intervención en conciliación en equidad, se solucionan los conflictos entre un 30% a 40%; es por esto que la investigación se centra en la falta de información y conocimiento sobre el abordaje de las problemáticas desde los Operadores de Justicia en equidad.

A su vez, Ciudad Bolívar fue la primera localidad en la que se implementó las Casas de Justicia. Esta localidad cuenta con altos índices de violencia. Allí se manifiesta de diferentes formas el conflicto; por esta razón es necesario conocer el papel que realiza la conciliación en equidad a la hora de resolver problemáticas. Teniendo en cuenta, el desconocimiento frente a la figura desde la labor del Trabajador Social en formación de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, siendo esta alma mater reconocida por la constante búsqueda de acciones que contribuyan al desarrollo y la participación comunitaria. De esta manera, se comprende la justicia Comunitaria desde lo contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país; paz equidad y educación”. (DPN, 2015, P. 45)

A partir de lo anterior nace la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se comprende la justicia comunitaria desde la interacción de la conciliación en equidad con la comunidad de la localidad de Ciudad Bolívar?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Analizar la justicia comunitaria en equidad desde la interacción de las y los conciliadores en equidad con la comunidad en la localidad de Ciudad Bolívar mediante elementos propios de la teoría del conflicto en el año 2018.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar los elementos de la teoría del conflicto que permitan el análisis de la justicia comunitaria en equidad desde las y los conciliadores en equidad.
- Describir las acciones que realizan las y los conciliadores en equidad desde la interacción con la comunidad.
- Generar reflexiones desde el Trabajo Social que contribuyan al fomento de la justicia comunitaria en la localidad y fortalezca el quehacer profesional en estas temáticas de cara al pos acuerdo.

4. JUSTIFICACIÓN

El espacio social y todas sus dinámicas de interacción se encuentra permeado por relaciones de conflictividad, de este modo, hay que comprender que según la cultura y el ámbito social se ha tratado de dar solución a las problemáticas según el contexto. Pero, sin embargo, a la hora que interviene la justicia ordinaria propuesta por el Estado, se ha evidenciado que hay barreras económicas, sociales y culturales que no permite que este tipo de justicia llegue al alcance de toda la comunidad, además no es sino uno de los caminos para la culminación de los conflictos.

Por lo tanto, se han evidenciado otras formas de abordar los conflictos, que permita la ruptura de las barreras tanto del acceso a la justicia como a la resolución del conflicto, generando una mayor cercanía y conocimiento de la población que están en los espacios de incidencia. De este modo, es de suma importancia visibilizar estas estrategias, para que la comunidad los reconozca como la opción más viable para la intervención de problemáticas y necesidades en el territorio.

Esta investigación elaborada por trabajadoras sociales en formación de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca le apunta a la línea de investigación “Paz y convivencia social”. La cual genera un análisis y propone estrategias para el desarrollo integral de las personas que permita garantizar los derechos, la calidad de vida y la promoción de la convivencia social.

De tal modo, se genera un aporte al área investigativa que amplíe la proyección social de la universidad desde otro aspecto que el mero conocimiento de leyes y la justicia en torno a lo punible de su actuar. Desde la justicia comunitaria en equidad, se resuelven pacíficamente los conflictos de la mano de comunidades y actores tanto institucionales como líderes comunitarios que tienen otro tipo de apuestas sobre el conflicto y la resolución de los mismos. Son estas estrategias insumo a la promoción del desarrollo comunitario, ya que permite fortalecer redes comunitarias y trabajar en pro de la convivencia en poblaciones donde la justicia comunitaria existe, pero requiere acompañamiento y promoción, ya que son muy pocas las personas que conocen el servicio y de los beneficios que aporta a la comunidad a pesar de que este se preste en sus propios barrios.

A su vez, hay que resaltar que para el Trabajo Social es importante comprender los diferentes mecanismos con los que se aborden los conflictos en la actualidad aplicados por los operadores de justicia, ya que hay un claro compromiso con las poblaciones y desde el quehacer profesional potenciamos a las personas, grupos y comunidades en resolución de problemáticas como estrategias de mejoramiento sobre calidad de vida y desarrollo

comunitario. Entender estos mecanismos, adaptados a las necesidades territoriales, colaborar tanto en la promoción, como en la formulación de programas y proyectos que aporten al sostenimiento y mejoramiento de esta justicia alternativa, de la mano del Estado, hacen parte de los objetivos de la nación frente a la Construcción de Paz.

Desde la EJCUN, dentro de uno de los procesos que se llevan a cabo, se resalta el papel determinante de la justicia comunitaria, en especial la justicia comunitaria en equidad, porque sus principales actores, son personas de la sociedad civil, que ofrecen respuesta a los conflictos, permitiendo la descongestión de despachos judiciales; además de ello, reducen las barreras de acceso a la justicia. Estas acciones y procesos llevan a cambiar la lógica de la violencia adscrita a la manera de resolver conflictos.

5. MARCOS REFERENCIALES

Para la realización de la investigación es fundamental reconocer los marcos referenciales en los que se adscribe el proceso, para así saber dónde se ubica la investigación y hacia donde está direccionada.

5.1 Referente institucional

La investigación está ubicada en la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional de Colombia (EJCUN), la cual surge en el 2004 y se define como un grupo de trabajo dedicado a la investigación, docencia y extensión orientadas al fortalecimiento comunitario desde los procesos de regulación y gestión de conflictos. (Universidad Nacional de Colombia, 2018). Está integrado por profesores, egresados, pasantes y estudiantes de las Facultades de Ciencias Humanas, Derecho, Ciencias Económicas, y afines.

El director es el profesor Edgar Augusto Ardila Amaya, Abogado de la Universidad Nacional de Colombia y a su vez Doctor en Derecho con una amplia experiencia laboral en temas como Justicia comunitaria, Administración de justicia y Alternatividad jurídica.

Los planes de estudio de la EJCUN están enmarcados en las Ciencias Políticas y el Derecho, las agendas de conocimiento giran en torno a Estado, sistemas políticos y jurídicos y en un segundo momento a la construcción de ciudadanía e inclusión social. Las líneas de investigación con las que cuenta la Escuela son: acceso a la justicia, construcción de paz y justicia comunitaria (en equidad, propia indígena y sistemas locales de justicia), por lo que se entiende que la prioridad de las investigaciones son las temáticas de Justicia en Equidad; Justicia Propia; construcción de paz, políticas de justicia y Justicia comunitaria.

La EJCUN se reconoce como una organización académica de producción tanto teórica como práctica “que busca la generación de conocimiento desde el intercambio de saberes, el fortalecimiento y articulación entre liderazgos sociales y el reconocimiento de la diversidad como impulsora de desarrollo a través de la promoción de la gestión pacífica de conflictos desde instituciones con raigambre y calado comunitario” (Universidad Nacional de Colombia, 2018). Lo anterior orientado a la extensión de su quehacer, como un sistema mediante el cual el proceso académico impacte espacios sociales reales “logrando tejer vínculos entre la elaboración de conocimientos de corte académico y las dinámicas sociales, jurídicas y culturales a lo largo del territorio nacional”. (Universidad Nacional de Colombia, 2018)

En busca del dicho fortalecimiento comunitario, los procesos adelantados por la Escuela se enmarcan en trabajo interdisciplinar, donde a partir de las diferentes miradas y posturas académicas se construya en torno a la justicia comunitaria y la gestión de los conflictos. El grupo está conformado por Docentes, estudiantes tanto de pregrado como de posgrado y personas externas a la universidad que cumplen con roles de investigación dentro del proceso.

La Escuela en la actualidad trabaja en cuatro proyectos fundamentales:

- Investigaciones de la Escuela de Justicia Comunitaria
- Fortalecimiento de los escenarios de Justicia Comunitaria. La experiencia de los Sistemas Locales de Justicia y su rol en la construcción de paz.
- Justicia comunitaria en la zona de reserva campesina de Cabrera, Sumapaz.
- Justicia Comunitaria en escenarios de posconflicto en los municipios Santa Marta, Ciénaga, Aracataca y Fundación en el departamento de Magdalena.

El presente trabajo se inserta en la línea de investigación sobre justicia Comunitaria de la Escuela.

5.2. Referente Legal

Tanto los operadores de justicia, como los procesos de resolución de conflictos en Colombia están contemplados en leyes internacionales como la Declaración de los Derechos Humanos pasando por nacionales como la Constitución de 1991, leyes, decretos y planes de desarrollo que avalan y regulan a los actores con el fin de garantizar el acceso a la justicia.

Tabla 1. Marco legal

TÍTULO	DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS
NORMATIVIDAD INTERNACIONAL		
<p>DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>Artículo 19 Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.</p> <p>Artículo 20 1. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas. 2. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación.</p> <p>Artículo 21 1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos. 2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país. 3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento</p>	<p>Las acciones civiles que fomenten espacios para el diálogo y la concertación son indispensables para el fortalecimiento de resolución de conflictos, aquí se encuentran insertos procesos que si bien competen iniciativas individuales, son los caminos que propenden a la construcción de nuevos escenarios sociales en donde se aplican procesos de corresponsabilidad en torno a la justicia de un modo no necesariamente punible y a su vez mejoran la comunicación entre la ciudadanía y la instituciones del Estado.</p>

	equivalente que garantice la libertad del voto.	
NORMATIVIDAD NACIONAL		
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	<p>Artículo 116: (Modificado por el artículo 1 del acto legislativo No. 03 de 2002) (...) 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.</p> <p>Artículo 247. La ley podrá crear jueces de paz encargados de resolver en equidad conflictos individuales y comunitarios. También podrá ordenar que se elijan por votación popular.</p>	Desde la Constitución se vislumbran mecanismos que permiten la realización de procesos ciudadanos que cuentan con el respaldo de la institucionalidad a nuevas formas de resolver conflictos desde el ámbito civil, que afianzan la convivencia ciudadana y posibilita nuevas formas de relaciones sociales de donde haya espacio a la diversidad de pensamiento que sean precursores de nuevas formas de entendimiento de los conflictos que aporte al desarrollo y construcción de país.
Ley 23 de 1991	Artículo 82. Los Tribunales Superiores de Distrito Judicial de Jurisdicción Ordinaria de las ciudades sede de éstos y los jueces primeros del mayor nivel jerárquico en los demás municipios del país, elegirán conciliadores en equidad de listas que presenten para su consideración las organizaciones cívicas de los correspondientes barrios, corregimientos y veredas que la conforman.	Desde esta ley se dan lineamientos de acción a todos los operadores de justicia, lo importante aquí es que los conciliadores en equidad y otras figuras del ente civil tienen la misma posición de los operadores institucionales.

<p>Ley 446 de 1998</p>	<p>Artículo 106: "La selección de los candidatos se hará con la colaboración de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho y deberá atender a un proceso de formación de aquellas comunidades que propongan la elección de estos conciliadores."</p>	<p>En esta ley se dan lineamientos de acción y competencia de los diferentes operadores de justicia.</p>
<p>Sentencia C-893/01</p>	<p>“Acción pública de inconstitucionalidad contra los artículos 12, 23, 28, 30, 35 y 39 (parciales) de la Ley 640 de 2001 “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”</p> <p>“Por mandato del artículo 116 Superior la conciliación tiene un carácter esencialmente voluntario, porque son las partes las que, en cada caso en concreto, seleccionan en forma espontánea al particular que habrá de hacer las veces de conciliador, lo cual impide que, desde este punto de vista, se establezca una suerte de permanencia en el ejercicio de dicha función.”</p>	<p>Esta sentencia, permite reconocer, todo lo referente a la conciliación, donde uno de ellos es abordado por los mecanismos de resolución de conflictos; siendo este la conciliación en equidad, desde un acto voluntario, en la parte de mecanismos alternos de resolución de conflictos, con los operadores de justicia comunitaria en equidad y de las personas que acuden a el proceso de audiencia.</p> <p>De tal modo, conocer las diferentes acciones que permea la conciliación a nivel jurisprudencial, es fundamental para los operadores de justicia y para llevar a cabo el trabajo de grado.</p>
<p>Plan Nacional de desarrollo 2014 -</p>	<p>Objetivo 3: Fortalecer las instituciones democráticas para la promoción, respeto y protección de</p>	<p>El objetivo principal de este plan de desarrollo es la Paz, para este fin comprende que</p>

<p>2018. Capítulo VIII Seguridad, justicia y democracia para la construcción de paz</p>	<p>derechos humanos, la construcción de acuerdos sociales incluyentes y la gestión pacífica de conflictos</p>	<p>“una paz estable y duradera” requiere de la participación de todos los actores sociales, no solo del Estado y de la dejación de armas de grupos subversivos. Para tal efecto este objetivo comprende dispositivos que posibilita la implementación de acciones de la sociedad tales como las políticas públicas y la resolución de conflictos.</p>
<p>Decreto 1069 de 2015</p>	<p>“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho” “ARTÍCULO 1.1.1.1. EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. El Ministerio de Justicia y del Derecho como cabeza del Sector Justicia y del Derecho formula, adopta, dirige, coordina y ejecuta la política pública en materia de ordenamiento jurídico, defensa y seguridad jurídica, acceso a la justicia formal y alternativa, lucha contra la criminalidad, mecanismos judiciales transicionales, prevención y control del delito, asuntos carcelarios y penitenciarios, promoción de la cultura de la legalidad, la concordia y el respeto a los derechos, la cual se desarrollará a través de la institucionalidad que comprende el Sector Administrativo.”</p>	<p>De este modo, se decreta que el Ministerio de Justicia y del Derecho, es el ente regulador, con todo lo referente a la Justicia tanto formal como informal, la cual, esta última, es la que este trabajo de grado se va a enfocar. Por lo tanto, es imperante, el reconocimiento del ámbito jurisprudencia, que está inmerso en la Conciliación en equidad.</p>

NORMATIVIDAD DISTRITAL		
<p>Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020</p> <p>Tercer Pilar: Construcción de Comunidad y Cultura Ciudadana</p>	<p>Sistemas Distritales de Justicia:</p> <p>Justicia Comunitaria se impulsará la justicia comunitaria para que propicie soluciones ágiles e integrales a la conflictividad local, a partir de la creación del Modelo Distrital de Justicia Comunitaria. Esto permitirá integrar los lineamientos para que la justicia en equidad cuente con un programa de desarrollo institucional que organice su formación, apoye su funcionamiento, promueva pedagógicamente que la ciudadanía acuda a ella y haga seguimiento a su gestión y resultados. Así mismo, se formarán nuevos conciliadores en equidad, mediadores comunitarios y promotores de convivencia, se definirán los mecanismos para el seguimiento, la evaluación y el monitoreo de las actuaciones de los operadores, y en suma, se enfocarán esfuerzos en la capacitación para contar con actores idóneos para brindar soluciones de fondo a su comunidad en materia de justicia.</p>	<p>El Distrito tiene una apuesta importante frente a la justicia, y desde mandatos anteriores se ha mantenido en esta misma lógica, por tal motivo y para la justicia en equidad, es un avance importante, ya que en la ciudad de Bogotá esta apuesta por una justicia alternativa cuenta con respaldo institucional.</p>

Nota: elaboración propia a partir de la Declaración de Derechos Humanos, Constitución Política de Colombia, Ley 23 de 1991, por la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, Ley 446 de 1998 por la cual *se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia*; Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020.

5.3. Referente teóricos conceptuales

A continuación, se desarrollará la teoría en la cual se basa el proceso investigativo y se profundizará en diferentes conceptos que se consideran fundamentales para comprender el punto de partida y el desarrollo del proceso.

5.3.1. Teoría del Conflicto

Para reconocer las diferentes formas en las cuales los conciliadores en equidad intervienen los conflictos; se hace fundamental ahondar teóricamente en la Teoría del Conflicto, ya que esta es utilizada y divulgada por la EJCUN y dará bases fundamentales para el análisis del quehacer de los actores.

La teoría del conflicto que se retoma es la planteada por el autor Remo F. Entelman en su libro, Teoría de Conflictos, hacia un nuevo paradigma; este, plantea que dicha teoría no se ocupa de ningún tipo de conflicto específico, ya que el autor sugiere que las teorías en su gran mayoría han abarcado los conflictos internacionales, pero que se ha dejado a un lado los conflictos al interior de los Estados, los conflictos sociales en esferas reducidas, por ello plantea una “teoría del conflicto a secas” que aborda el conflicto en general, la esencia del conflicto. (2002, p.23)

El autor parte de la necesidad, por un lado, de reconocer el fenómeno de la existencia del conflicto en la sociedad y por otro, que los miembros de esta sean capaces de enfrentarlo; plantea que en medio de las relaciones sociales siempre existe potencial para desarrollarse un conflicto, menciona que “la sociedad moderna incluye un sinnúmero de estructuras intermedias, en cuyo seno se generan conflictos. Así ocurre desde la empresa a los partidos políticos, y desde la familia, a los miles de instituciones que integran la sociedad” (p. 33). Por ello va dirigido a cualquier persona que estudia, opera o enseña sobre ellos, y por esto se hace fundamental en este proceso investigativo.

Es por esto, que el autor también plantea la necesidad, de nuevas formas de resolución del conflicto; iniciando por percibir el derecho como una forma de prevención de la violencia a la hora resolver una controversia. Esta idea se amplía cuando pone en manifiesto dos fenómenos que afecta las maneras judiciales de resolver el conflicto: la primera es “la existencia de conflictos entre pretensiones antagónicas e incompatibles”, a las cuales desde el derecho se la da el aval a ambas; es decir, el conflicto no se soluciona, solo se evade; y por último “el carácter violento del método judicial y la necesidad de reducir a su medida indispensable” (Entelman, p. 23-24).

El segundo punto anteriormente enunciado, resume de forma concisa el sentido del conciliador en equidad y su papel en la resolución del conflicto en sus comunidades; pues lo que pretende es lo siguiente:

“apunta a una sociedad más pacífica, donde la regla no sea el proceso judicial que, aunque puede resolver conflictos y hacerlo con ajustes a los valores vigentes, no

puede evitar el deterioro de los vínculos que constituyen las relaciones sociales de quienes sometieron a juicio sus controversias” (Entelman, 2002, p.24).

Aquí, se entiende una sociedad pacífica no en el sentido de la ausencia del conflicto, sino de las maneras no violentas como se resuelven; en este sentido el autor y refiriéndose a las formas judiciales que amplían en sus veredictos la violencia ya que, al haber un perdedor y un ganador, el sentido de desventaja rompe la relación o lo que el autor define como vínculo social entre los dos en disputa.

A continuación, se abordarán distintos apartados que se consideran fundamentales para entender los conflictos y cómo los diferentes actores hacen parte de los mismos, incluyendo quienes los gestionan, que es el punto que se busca visibilizar.

5.3.1.1. Actores del conflicto

En un primer momento, Entelman (2002), menciona que todos los conflictos están mediados por individuos quienes deciden las conductas conflictivas; la primera de sus clasificaciones divide los actores en dos grandes grupos: los actores individuales y los actores colectivos. Los primeros son reconocidos en los conflictos micro, como lo son problemas conyugales, familiares, de asociaciones, “múltiples enfrentamientos posibles entre dos individuos que integran un grupo más amplio y en gran cantidad de los conflictos asumidos por el derecho de cada Estado” (p. 77). Pero, al hablar de actores colectivos se requiere de mayores precisiones.

El actor colectivo es un grupo de personas, que en gran medida se encuentran en algún proceso organizativo, permitiendo regular las conductas que se generan a partir de la interacción de los actores, llevando así, una mirada en conjunto del campo del conflicto en el que se desenvuelven (Entelman, 2002); de este modo, hacen parte de uno de los bandos en disputa, a menudo estos grupos se denominan bajo una identidad que acogen como propia.

A modo de análisis, los conflictos se ven como “un fenómeno bipolar que encierran a todos sus actores en dos campos enfrentados por incompatibilidad de sus objetivos” (Entelman, 2002, p. 85), esto implica que dichos actores se enfrascan en la diferencia de sus intereses. Pero no son los únicos que participan. A estos actores se les denomina terceros en el conflicto. Hay actores que se unen a los bandos; a este tipo de actores se les denomina terceros que enrarecen el conflicto, ya que hacen anexas sus intereses a una de las partes en disputa, permean e incluso pueden fomentar las escaladas del mismo, inclusive con el afán de obtener provecho. Pero también hay otro tipo de actores que no intervienen de ninguna

manera en el conflicto, pero sí acompaña o aporta a su solución. Más adelante será explicado dicho actor.

5.3.1.5. Terceros en el conflicto

En un conflicto, siempre se hay que tener dos partes las cuales se disputan por intereses propios, pero a la hora de llegar a una solución de esos intereses, se evidencia que la intervención de un tercero, puede ser el medio para llegar a la satisfacción de las partes, siendo un externo que puede mirar objetivamente la situación. Es importante resaltar que para este proceso adelantado los terceros en el conflicto que se abordarán serán los conciliadores en equidad asignados a la Localidad de Ciudad Bolívar, más adelante se desarrollará a profundidad las características de dicha figura y su papel en la resolución de conflictos.

Para esto, Entelman (2002) describe dos tipos de terceros, los cuales permiten cumplir objetivos según la situación que se presente, partiendo el análisis desde los roles que desempeñan para dar fin el conflicto. Estos se describen a continuación:

5.3.1.5.1. Terceros que intervienen en la resolución

El autor divide este apartado en dos tipos de actores. Uno de ellos lo describe como voluntario y el segundo es aquel que se le impone el papel que, en muchos de los casos, es establecido por la jurisprudencia, marcando obligatoriedad. No obstante, las dos figuras, deben marcar la diferencia en su modo de actuar con los actores en disputa. (Entelman, 2002).

Se evidencia que las partes en conflicto, o la identidad donde se adscribe su quehacer, se les adjudica la resolución del conflicto, donde se les entrega los objetivos en cuestión, para esta relación se evidencia el Árbitro y el Juez. Pero también hay otro modo, contrario al anterior, que, aunque no resuelve el conflicto, ayuda a que las partes tomen la decisión para su culminación, esta figura se puede evidenciar en el mediador (Entelman, 2002), por eso, la autonomía que posee esta figura.

El rol que mantiene el tercero es bastante protagónico, porque por más que las partes hayan generado la solución al conflicto, el tercero ha generado que esto se lleva a cabo gracias a su intervención tanto al interior como al exterior.

También se puede ver la figura de mediador siendo “la búsqueda de una expresión castellana adecuada, los posibilitadores o facilitadores de comunicaciones” (Entelman, 2002, p. 139), generando un diálogo que permita que las partes expresen, de manera pacífica sus intereses y argumentos, permitiendo bajar la precaución y desconfianza entre los actores. En

el conflicto se pueden presentar diferentes complicaciones con respecto a la comunicación, el autor menciona principalmente dos, la comunicación errónea que dificulta los buenos términos entre las partes y por el contrario la falta de la misma a modo de evasión (Entelman, 2002), estas dos complicaciones deben saberse administrar desde el “facilitador de comunicaciones” y comprender el contexto en el que se dan para abordar el conflicto.

De este modo, el tercero en el conflicto debe posibilitar la comunicación, comprender el conflicto, las percepciones de los diferentes actores sobre el mismo y sobre las partes en conflicto para así llevar un proceso donde se desmitifican versiones erradas. Con respecto a este tipo de actor, es el Conciliador en Equidad quien cumple a cabalidad la definición, ya que su papel se enmarca en permitir las pautas necesarias para el desarrollo del diálogo, el respeto y el entendimiento entre las partes en disputa.

5.3.1.5.2. Terceros que participan en el conflicto

Este tercero se desarrolla desde un rol protector, sin importar si se interviene con comunidades, grupos, familias e individuos. El autor Entelman (2002) lo define como “aquellos cuyo poder les permite obligar a la terminación del conflicto bajo la amenaza de intervenir en él” (pág. 141), de este modo, este rol lo asume el miembro que más poder tiene, demostrando recursos que tiene bajo a la mano que “obligan” a la terminación del mismo.

A su vez, se evidencia una figura de persuasión, que “por una u otra razón tiene el poder de peso suficiente de influencia” (Entelman, 2002, pág. 141), permitiendo la persuasión de las dos partes o una de ellas para llevar a la solución de las discrepancias en los intereses.

Cuando este proceso se da con operadores internos, se da una mayor lealtad, por el hecho de la organización a la cual hacen parte (Entelman, 2002), esto permite ver que la intervención se realiza para el mejoramiento del contexto y las personas pertenecientes a él, esto, a través de una comunicación entre las partes con el operador, permitiendo un diálogo más abierto, ya que se genera confianza y permite facilitar que las partes concluyan el conflicto.

5.3.1.2. Conciencia del conflicto por sus actores

Se aborda en este apartado la conciencia que tienen los actores del conflicto y sus percepciones, hace la diferenciación mencionando “la conciencia del conflicto es el producto de un acto intelectual en que el actor admite encontrarse con respecto a otro actor en que ambos tienen, o creen tener, objetivo incompatibles” (Entelman, 2002, p. 91), y por el contrario, la percepción es “el contenido con que acceden a nuestro intelecto los datos

externos relativos a fenómenos tales como conductas, actitudes, pretensiones, intenciones, riesgos o amenazas” (Entelman, 2002, p. 92).

Con respecto a dicha conciencia el autor plantea que hay un disenso con respecto a esto, ya que muchos autores plantean que no existe conflicto si las dos partes no lo saben, no son conscientes de ello, y otros autores como Marx plantean que si puede existir conflicto sin que uno de los actores lo sepa. Con respecto a ello el autor se recoge en lo que a su vez plantea Kriesberg, que plantea reconocer los conflictos de forma objetiva y reconocerlos de forma subjetiva de la misma forma, es decir, reconocer que pueden suceder tres cosas: ambos actores creen que una relación es de conflicto, ambos actores creen que una relación no es de conflicto y uno de los actores cree que es de conflicto y el otro que no lo es.

El autor plantea que en el caso en que las dos personas son conscientes del conflicto no hay que realizar una concientización de la situación y ya está la base de cambio. En el caso en que ninguna de las partes advierte el conflicto la primera labor del operador es la de concientizar a los actores para plantear las acciones de transformación.

El autor plantea que cuando existe un conflicto, según el desarrollo del mismo, tarde o temprano los actores desarrollan acciones para consiente a las partes del conflicto existente, y procurar encontrar solución, “en este contexto los oponentes terminan por reconocerle el carácter de interlocutor y por ende la capacidad de facultad de conflictuar, es decir, de tener metas propias y antagónicas, así como de realizar conductas que no le estén prohibidas” (p. 94).

5.3.1.3. Objetivos de los actores.

Algo que ya se ha venido mencionado, es que cada actor del conflicto tiene unos objetivos e intereses que persiguen de forma simultánea y que son incompatibles, y es fundamental conocerlos para la administración y solución de este.

Entelman (2002), plantea los objetivos como “objetos, en el más amplio sentido de la expresión, materiales o espirituales, a los que cada actor les agrega un valor” (P. 100), los divide a su vez en tres, concretos, simbólicos y trascendentales.

Los concretos son todos aquellos que son tangibles, tienen la característica de que su satisfacción está directamente relacionado con la satisfacción de las pretensiones del actor, tiene un valor económico o material para dicho actor. (Entelman, 2002)

Los objetivos simbólicos son más complejos, ya que estos implican que el objetivo exhibido no es la meta deseada por el actor, sino un representante del objetivo importante, lo que hace más complejo definir cómo solucionar el conflicto. Esto también se puede

transformar, en el momento en que algunos actores le agregan valores distintos al objetivo concreto convirtiéndolo en un objetivo simbólico, como por ejemplo los casos en que genera más satisfacción en provocar en su adversario una pérdida que cumplir su objetivo. (Entelman, 2002)

Por último, el objetivo trascendental es aquel en que el valor real está puesto en dicho objetivo que no es representado por uno concreto, a un objeto tangible. También se denomina simbólico por su carga de valores e importancia para el actor. (Entelman, 2002)

5.3.1.4. Relaciones sociales

Comprender las relaciones sociales que convergen dentro de un espacio territorial, teniendo en cuenta que “se afectan entre sí por el distinto grado que exhiben de incompatibilidad o compatibilidad entre los objetivos de los miembros” (Entelman, 2002, Pág. 109), donde, se interviene los conflictos desde el discernimiento, que cada relación social es diferente, sin importar si están en el mismo contexto.

Para llegar a una resolución de conflictos entre los diferentes actores implicados, se busca a través del fortalecimiento de las relaciones sociales, por medio de la cooperación y creatividad (Entelman, 2002), porque sin importar las diferencias que se tiene, los dos actores poseen intereses en común, por lo tanto, se debe lograr la satisfacción de la solución a ambas partes desde los “valores, intereses y objetivos”. (Entelman, 2002, Pág. 110). Así pues, se evidencian los medios y los fines que están inmersos en los conflictos y sus actores, identificando los puntos que hay de diferencia y similitud en la relación social.

Por lo tanto, en la realidad, el surgimiento y desarrollo del conflicto es una completa relación entre las partes, comprendiendo que se genera en el contexto social donde constantemente se interactúa.

5.3.1.8. Dinámica de la interacción conflictual

La interacción conflictual sin duda es influenciada por la intensidad del conflicto. Entelman en los capítulos 10 y 11 de su libro sobre Teoría de Conflictos (2002), habla sobre el efecto que produce la utilización de los recursos de poder en la mutación de los conflictos. Los recursos o medios del poder son entendidos por él como todas aquellas estrategias o acciones que producen en el contrincante una reacción de mayor impacto sobre el que las utiliza primero (Entelman, p.165). Estas afectan la intensidad del conflicto, producen el cambio de las dinámicas de interacción debido a la “alteración de los términos del conflicto”; incluso de los propios objetivos. (p.172)

Sin embargo, el autor también afirma que un conflicto siempre está modificándose, pese a que no exista un aumento en la intensidad; “una situación conflictiva totalmente estática no existe en la realidad, aunque el conflicto pueda tener periodos de estancamiento en que aparentemente un estatus quo perdura”. (Entelman, 2002, pág.173)

Considerando que los conflictos son cambiantes, y con el fin de entender el proceso de la interacción conflictual, es necesario exponer varios elementos inmersos en esta dinámica, como lo son los términos de escalada y desescalada; (estos a su vez incluyen el papel del concepto interacción), los cambios de nivel de intensidad y las variables de la conducta conflictiva. Ya que estos, están contenidos en una disputa, sin importar si se trata de un conflicto bélico entre países, un desacuerdo por atrasos de una deuda comercial o por un conflicto familiar. (Entelman, 2002, pág. 174)

En conclusión, esta afirmación da cuenta de la influencia de la intensidad, idea desarrollada con antelación; pero también habla del papel que juega la interacción. Para tal fin la noción de J. David Singer en (Rosenau,1936, pág.37) que es acuñada también por Entelman (2002) refiere lo siguiente:

“cuando dos o más entidades realizan conductas recíprocas y puede detectarse una secuencia de por los menos dos actos discernibles tales que el primero pueda razonablemente ser interpretado como parcialmente responsable del segundo” (pág.174)

Para tal efecto, mientras la intensidad puede ser comprendida como la medición del uso de los recursos o medios para la obtención de objetivos; la interacción se puede ver como la consecuencia del constante uso de dichos recursos, que, a su vez, fomentan las acciones encaminadas a responder de manera contestataria y similar a dicho uso de los recursos.

Por otra parte, se encuentra los cambios de nivel de intensidad, que, generalmente sufren una tendencia a incrementar, pero no es regla general, ya que depende en gran medida de la forma como se dé la culminación del conflicto. Entelman (2002) lo explica de la siguiente manera: “cuando el conflicto termina por imposición de un de los actores y sometimiento del otro, es posible, aunque no necesario, que ambos cesen toda actividad conflictiva antes de celebrar los actos formales de la resolución del conflicto”. (pág.176) El autor también explica que, muchas veces el sometido después del fin de dicho conflicto tiende a adoptar medidas violentas contra el ganador; lo que en cierta manera se puede ver como el fin de una disputa y el inicio de una nueva más enrarecida.

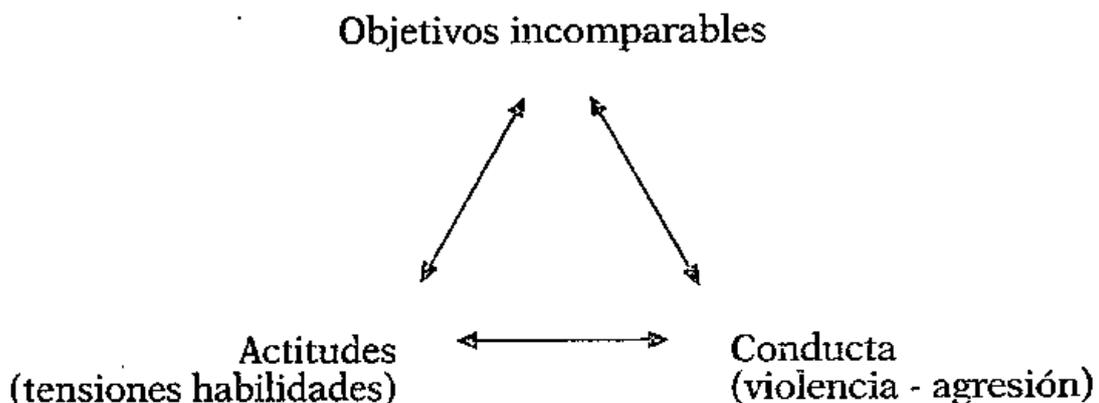
En lo que concierne a las variantes de la conducta conflictiva, se determinó que está estrechamente unido con la interacción conflictiva. Es necesario entender que en intentos por

definir el campo de la teoría de los conflictos se realiza la conceptualización de cooperación y conflicto; y a su vez, se intenta determinar cierta correlación entre ambas: la cooperación y sus dinámicas “tienden a ser función de características relacionados con los temas en conflicto, particularmente la tangibilidad de los objetivos, mientras que las dinámicas del conflicto tienden a estar en función de características relacionadas con los actores”. (Entelman, 2002, p.181)

En otro intento de conceptualización, Entelman añade que, frente a la teoría del conflicto se da la separación entre cooperación y conflicto y nacen tres “aspectos de la interacción” con los cuales es posible explicar los fenómenos de la cooperación y de los conflictos. (2002, p,182) Dichos aspectos o variantes son:

- Acuerdos vs desacuerdos
- Realización de actos positivos vs realización de aspectos negativos
- Amistosidad vs hostilidad

Estas variables se pueden comparar con el triángulo conflictivo de Galtung:



Fuente: Entelman, 2002. Triángulo conflictivo de Galtung

Entelman al respecto, condiciona cada variable al plano de lo fenomenológico de la siguiente manera: “Es claro que la primera variable (acuerdo vs desacuerdo) pertenece al plano de la conciencia intelectual, la segunda (realización de actos positivos vs realización de actos negativos) a la esfera volitiva de la conciencia y la tercera (amistosidad vs hostilidad) a su plano afectivo”. (2002, p.182)

Cada una de estas variables tienen un grado de relación que afecta en las demás; es decir “son actos de conciencia fundados, que se apoyan en otros, fundantes, de la esfera del conocimiento”; pero también en las intuiciones de sujeto y atributo. (Entelman, 2002, p.182)

Esta correlación muestra dependencia, pero a la vez crea otra suerte de efectos. Para el autor las dos últimas variables están sujetas con la conducta y las actitudes de los actores, mientras que la primera está ligada a la inteligencia que los actores tienen sobre los objetos y temas en los que se enmarcan su interacción; en esta, variable es donde corresponde las posibles soluciones negociadas ya sea por unanimidad de los contrincantes o por intervención de un tercero que facilite la mediación. (2002, pág. 183)

En este orden de ideas es necesario otorgarle la importancia a cada uno de estos elementos de la dinámica conflictual, ya que de su entendimiento proceden las escaladas de la intensidad del conflictiva y las dimensiones del conflicto.

5.3.1.9. Dimensiones del conflicto

Las dimensiones del conflicto según Entelman, son entendidas en relación con las actitudes frente al adversario y a los objetivos o metas en conflicto, que afectan las variables de la intensidad del conflicto y a su vez el escalamiento y desescalamiento de la dinámica conflictual. En pocas palabras las dimensiones del conflicto se dividen en dos actitudes distintas “las que centran el conflicto en relación con los actores (dimensión actoral) y las que centran el conflicto en relación con los objetivos (dimensión objetal)”. (2002, pág.189)

Cada una de estas dimensiones están sujetas en términos de costo - beneficio; lo que se invierte en pro de optimizar los resultados a obtener. Esta relación según Entelman se presenta frente a las dos dimensiones de distinta manera.

No obstante, también estas dimensiones son analizadas bajo niveles evaluativos como el “affectio” entendido como la forma evaluativa que toma en consideración las pérdidas de la otra parte y por otro lado se encuentra la evaluación con respecto al coste-beneficio de propios de este. (Entelman, 2002, pág.190)

Para efectos de cada dimensión hay rasgos similares frente a los tipos de actuación con respecto a lo actoral vs objetal y frente al tipo de cálculo costo beneficio vs affectio; en este sentido Entelman lo explica así: “en el conflicto objetal los actores procuran su objetivo sin medir el hecho de que el coste del oponente puede ser menor que su beneficio (...)por el contrario en el conflicto actoral el cálculo del affectio toma una posición preponderante”. (2002, pág.190)

Con respecto a las variables de la interacción, las dimensiones del conflicto son condicionadas de diferente manera. A continuación, se realizará un breve paralelo de dicho condicionamiento.

Tabla 2 Condicionamiento de variables con respecto a las dimensiones del conflicto.

Variables	Dimensión objetual	Dimensión actoral
Acuerdo vs Desacuerdo	Mayor facilidad de manejo de metas múltiples y diferenciadas. La expansión del conflicto a otras metas. La división de metas u objetivos para facilitar la negociación.	Permite la fusión de los temas individualizable en una sola meta u objetivo más amplios.
Actos positivos vs Actos negativos	La variable se desarrolla en torno a los objetivos deseados, ya que no se descarta la unión de rivales que construyan un objetivo y un rival común, o que se realice en sentido contrario.	La variable se desarrolla en torno a la fusión de los actores con respecto al sentido de pertenencia frente al objetivo del grupo dado por los integrantes de un bando.
Amistad vs Hostilidad	Se piensa en términos de ganancias o pérdidas propias.	Satisfacción o disgusto en relación con el daño producido al adversario o sobre la ventaja que este tenga.

FUENTE: Construcción propia realizada por las investigadoras a partir de lo expuesto por el autor Remo Entelman, en su libro Teoría de Conflictos (2002), págs. 190-192.

No obstante, Entelman explica que, estas dimensiones del conflicto pueden ser opuestas para cada actor en contienda, lo que puede acelerar la escalada de la intensidad conflictual; es el caso en donde un actor que encamina su causa bajo la dimensión objetual siente el rechazo de sus propuestas por el actor que, la dimensión del conflicto está enmarcada en lo actoral, (el aumento del affectio causado a su contrincante); puede ser que el actor objetual cambie su rango de acción y le sea mejor ir tras el daño que pueda ocasionar y no por sus metas.(pág.192). Lo que se transformaría en un conflicto cruento que pospondrá aún más su finalización.

5.3.1.10 Etapa final de un conflicto

La etapa final de un conflicto según Entelman se da en dos direcciones: la terminación y la resolución; estas a su vez, están determinadas por los modos y los métodos de terminación y resolución del conflicto. (2002, págs.195-196)

Con respecto a las dos direcciones que toma la etapa final de un conflicto, Entelman produce una diferenciación marcada y lo resume en términos de causalidad, y en términos de la constante interacción entre adversarios con base a temáticas reiterativas en su ámbito relacional. Con respecto a la primera considera que es propio hablar de terminación y en la segunda de resolución de un conflicto. (2002, pág.198)

Sin embargo, en el cese de un conflicto influye las partes que logran un acuerdo; en especial si está involucrado un tercero que tiene un papel de mediador o sancionador, donde figuras como perdedores y vencedores puedan estar en el panorama del final del conflicto; así como también sea un acuerdo con (ganador - ganador) en el cual se comparten los beneficios, las pérdidas, se modifican los objetivos en busca de soluciones.

Por consiguiente, es importante entonces hablar de los modos de resolución de conflicto. En los años 70, se intentaron dar luces al respecto del tema; allí fueron desarrollados diferentes modos de terminación o resolución del conflicto como la imposición. Consiste como su nombre lo dice, en la imposición del objetivo del ganador al perdedor; el desistimiento, que consiste en la retirada de un oponente al considerar sus objetivos débiles o el poderío del contrincante mayor. La conversión refiere a la adopción de los valores del otro y los asume propios; y el compromiso el cual consiste en el intercambio de concesiones que de una u otra manera satisficían a los contrincantes; normalmente se contaba con la presencia de un tercero que posibilita el diálogo para el logro de los acuerdos. (Entelman, 2002, págs. 202-203)

No obstante, en la actualidad perduran dos modos de conclusión de los conflictos: resultados de distribución o distributivos y resultados de participación o participativos. El primero se encuentra en las categorías de ganador- perdedor; y el otro se incluye en la categoría ganador - ganador “donde los actores distribuyen entre ellos los objetivos o los valores que para cada uno de ellos representan los objetivos. Es decir, en el primero los valores u objetivos del conflicto son impuestos a una de las partes, mientras que en otro los contrincantes participan en la búsqueda mancomunada de la solución de los objetivos en conflicto” (Entelman, 2002, p. 203). Para el autor el término del conflicto depende más de la actitud impuesta entre las partes para lograr resultados satisfactorios y no de un método. (p. 204)

Por otro lado, Entelman considera que los métodos son más afines a la resolución de conflictos y no en la terminación de los mismos. De tal modo, el autor los divide entre endógenos, entendidos como: “aquellos que se desenvuelven dentro del mismo sistema de conflicto; y los exógenos, los cuales se desenvuelven fuera del sistema de conflicto”. (2002, p. 204)

Frente al método exógeno, Entelman explica el papel de la intervención de actores fuera del conflicto; además de dar cuenta de cómo ellos tienen diversidad de acciones; se referencia la propia acción judicial, el arbitraje y los mecanismos como la mediación entre otros; de igual manera también hace una breve diferenciación en cuanto el papel de cada uno, dándoles el carácter de intervención a los primeros y de mediación a los últimos.

La etapa final del conflicto es un sistema de procesos, en donde el conciliador en equidad participa como catalizador, basa su actuar en el principio de autonomía. Su intervención no influye en las decisiones tomadas por las partes, pero sí promueve el diálogo, permite a los contrincantes la sensación de seguridad en cuanto se parte del respeto al otro y a su intervención.

En síntesis, luego de desarrollar la teoría de conflictos se denota la importancia que tienen los terceros para la resolución de los mismos, en busca de dar una respuesta efectiva tanto para los actores como para las relaciones que se entretienen. A continuación, se profundizará en diferentes conceptos fundamentales para comprender los tipos de operadores, y enfoques inmersos en la resolución del conflicto; comprendiendo que es necesario para identificar el accionar de los Conciliadores en Equidad.

5.3.4. Justicia Comunitaria

Para poder realizar un acercamiento a los Sistemas Locales de Justicia, es importante reconocer la Justicia Comunitaria como parte de estos, siendo diversas “ figuras de manejo de conflictos y orientación de los comportamientos sociales en los que parece predominar el ámbito local y las condiciones particulares de las comunidades y las partes en conflicto” (Ardila, E., Et al. 2006, P. 11), comprendiendo que hace parte de iniciativas de la población, que en el ámbito actual, no van desligadas de un proceso jurídico, porque permite incidir en los escenarios para la resolución de conflictos de manera pacífica.

Este proceso se da gracias a la visibilización de las comunidades tanto indígenas, afrocolombianos y grupos sociales raizales que a través de sus prácticas de resolución de conflictos de forma pacífica. De este modo, se genera una apropiación de estos, desde la comprensión del contexto territorial y se crean instancias de manejo de conflictos en

instituciones comunitarias y de entidades estatales, conformando actores como lo con el conciliador en equidad y jueces de paz. (Ardila, E., Et al. 2006)

5.3.2.1. Autoridad comunitaria

Para comprender la justicia comunitaria, se debe identificar el papel que cumple las autoridades comunitarias en el desarrollo de los SLJ, visibilizando como “figuras que emergen de las dinámicas locales como consecuencia del reconocimiento alcanzado por su aporte a las empresas colectivas” (Ardila, E., Et al. 2006, P. 145), en este sentido, la comunidad le otorga legitimidad a su accionar para intervenir en los diferentes conflictos que se presenten.

De tal modo, su accionar no solo depende de lo enmarcado en la ley, sino se lleva una fuerte comprensión desde las normas sociales del territorio, por lo tanto, “se les atribuye responsabilidades de educador social en cuanto a las estructuras normativas que rigen y, aún, de promotor de obras colectivas o procesos reivindicativos” (Ardila, E., Et al. 2006, P. 146). Generando una visión de la comunidad desde la importancia de la identidad, comprendiendo la cultura, las dinámicas, las costumbres y tradiciones que permite intervenir los conflictos desde las lógicas territoriales.

A su vez, las dinámicas de las y los operadores de justicia en equidad se dan en el desarrollo de procesos y regulación comunitaria, permitiendo el reconocimiento del mismo, permitiendo contribuir a la producción y reproducción de normas sociales que convergen en la población. (Ardila, E., Et al. 2006)

No obstante, es importante resaltar que las y los operadores de justicia en equidad de las autoridades comunitarias trabajan siempre en red, tanto con la institucionalidad como con la comunidad (Ardila, E., Et al. 2006), generando que su modo de actuar sea más eficaz y valedero, tanto para los actores implicados, como la solución de la situación problema.

5.3.7. Conciliación

Este concepto cuenta con gran soporte teórico y jurídico. Autores como Céspedes (2011) lo definen como “un mecanismo de resolución de conflictos por el cual, dos o más personas gestionan por sí mismos la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado llamado conciliador” (pág.119). El conciliador acompaña el proceso, pero el acuerdo pactado nace de las partes en conflicto. Este posee clases y cuenta con elementos característicos.

Entre sus clases se encuentran la conciliación intraprocesal y extraprocesal. La primera tiene lugar dentro de la acción judicial, que, permite llegar a un acuerdo entre las partes y dar por terminado el proceso; mientras que el extraprocesal como su nombre lo indica es la realizada por dos o más en disputa, de común acuerdo sin llegar al litigio penal. (Cabana, 2017, p.15)

Para el caso colombiano es la Constitución Política de 1991 quien le da soporte legal a la conciliación. Los artículos 116, 95, 1 y 2 respectivamente, siendo el artículo 116 el que otorga transitoriamente a los particulares la “facultad de administrar justicia” (Céspedes, 2011, p. 122). A diferencia del aparato judicial el conciliador acompaña un acuerdo más no lo promulga.

Entre sus características y siguiendo a Céspedes (2011, págs. 123-126) están las siguientes:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Es de carácter autocompositivo ● Pacifista. ● Bilateral ● Interpartes ● Conmutativo. ● Tiene carácter preventivo. ● Es de libre discusión. ● Es formal. ● El conciliador no tiene poder jurisdiccional. ● Es un acto jurisdiccional avalado. ● Es un mecanismo de carácter excepcional | <ul style="list-style-type: none"> ● Existe un derecho a un procedimiento conciliatorio ● Tiene una utilidad social. ● Es un mecanismo de descongestión judicial. ● Se extiende a conflictos susceptibles de una negociación ● Es un institución nominada o reglada ● Es onerosa ● De carácter confidencial ● No implica un conocimiento privado del juez sobre la causa |
|--|--|

Cabe anotar que, los únicos acuerdos que se pueden realizar bajo estos mecanismos son los litigios que comprendan los derechos renunciables, es decir, los derechos que frente a la ley no constituyen un derecho fundamental o inalienable.

5.3.8. Conciliación en Equidad

Para comprender la conciliación en equidad, se realizará un breve acercamiento a sus inicios. Según Ardila (2006) esta, como otras formas de justicia en equidad nacen de la unión

entre el concepto jurídico y la legitimación que la población le otorga debido a los aportes que ofrece a la comunidad. (p.179)

El Ministerio de Justicia en su texto Conciliadores en Equidad, contempla esta figura de la siguiente manera:

“se erige como una forma de hacer efectivos los derechos de cualquier miembro de la sociedad; toda vez que su fundamento en el principio de informalidad, permite un acceso directo al conciliador, sin costo alguno, el día y hora acordado, sin limitaciones o barreras relacionadas con la presentación de un documento para ingresar al lugar, horarios de atención, días no laborables, etc”. (2015, p. 12)

Por lo tanto, desde lo consagrado en la ley, la conciliación en equidad aplica la norma social en un territorio, generando una comprensión de los actores involucrados y facilitando el acceso a la justicia.

Hasta el momento, es poco lo que diferencia este tipo de conciliación de otros, salvo por el carácter comunitario que lo enmarca, es por esto que se hace necesario describir un poco el tipo de justicia al cual pertenece. Ardila, considera que la Conciliación en equidad hace parte de la justicia en equidad, al igual que a los Jueces de paz, ambas hacen parte de la norma social y son herramientas que facilitan la construcción de nuevas formas de justicia. Dicha justicia la define como:

“una herramienta de la que se dota el sistema político - jurídico par subsanar las distancias que puede haber entre el derecho y la justicia; así se faculta a los operadores, constituidos legalmente, para administrar justicia atendiendo el sentido de justicia predominante en un ámbito social específico, lo cual no significa que se pueda actuar jurídicamente sin regulación, sometiéndose a la arbitrariedad del operador, sino que los referentes de la decisión se desplazan hacia la normatividad de la sociedad”. (2017, p.120)

Los conciliadores en equidad son personas que permiten tener mínimos no negociables sin mantener imposiciones, es decir, permiten que ambas partes puedan expresar sus necesidades o requerimientos, igual que un juez, pero con la total claridad que no se trata de una lucha de poderes, sino de un espacio dispuesto por un tercero imparcial, que permitirá el diálogo, en muchos casos roto, siendo base fundamental para llegar a entablar acuerdos que no solo beneficien las dos partes en disputa sino también relaciones rotas en la comunidad.

Por lo tanto, es sostenido a través del tiempo gracias a la legitimidad que les otorga la comunidad en la resolución de conflictos, y a su vez, la normativa generada desde la

Constitución Política de Colombia del 1991, permitiendo que los operadores tengan el reconocimiento de su actuación ante el Estado.

5.3.5. Negociación

La negociación es definida por Vicenc Fisas como “el proceso de abordar un conflicto en el que las partes implicadas buscan llegar a un acuerdo, para satisfacer sus intereses mediante el diálogo y obtener un resultado diferente al de suma cero, por lo que ambas partes salen ganando algo y nadie pierde por completo”. (2010, P. 95)

Para realizar este proceso de forma efectiva es necesario tener en cuenta las posiciones de ambas partes, las posiciones iniciales que plantean, las necesidades reales de los sujetos, y sus intereses o deseos, esto con el fin de identificar la solución real al conflicto abordado basado en la raíz del mismo.

Los objetivos principales de la negociación son transformar las primeras actitudes o posiciones de los actores para buscar puntos en común por medio de la discusión y la comunicación asertiva y respetuosa; que las partes tengan la capacidad de identificar en qué puntos ceder, que no ganarán todo pero tampoco perderán todo; generar empatía, cooperación y confianza para así cambiar la percepción del otro y de la situación conflictiva; y por último generar ideas que consigan alternativas creativas en las que ambas partes salgan satisfechas de proceso.

5.3.6. Mediación

La mediación es uno de los métodos alternos, más utilizados alrededor del mundo y también más antiguo ya que siempre han existido conflictos que deben ser intervenidos o apoyados por una tercera persona. Por mediación se entiende “la actuación de un tercero para ayudar a que las partes en conflicto entren en una negociación y logren un acuerdo mediante el diálogo y el compromiso” (Fisas V., Et al. 2010, P. 95), es un proceso donde se rescatan los sentimientos, emociones e intereses de las personas, y si bien su objetivo es resolver el conflicto, pone especial atención en tratar de recuperar y mantener las relaciones afectadas o reconstruir las dinámicas individuales de los actores para contribuir a la recuperación emocional.

La mediación es un método no adversarial, en el cual como ya se mencionaba interviene un Prestador de Servicios de Métodos Alternos como lo llama Pérez Saucedo, es fundamental destacar que estos actores deben contar con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad. El objetivo del quehacer de los prestadores de

servicios “es que sin tener facultad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente” (Pérez S. 2015. P. 116); de lo que se puede identificar que es un método alternativo de resolución de conflictos, donde los mediadores cuentan con capacidad de independencia, pero sin facultad de decisión sobre la situación ya que busca empoderar a los actores.

La mediación es un proceso en el que se resalta el accionar del mediador pero que cuenta con múltiples actores con roles establecidos y fundamentales, definidos por Vicenç Fisas como: “el llamado “mediador” suele ser el facilitador, que es el cargo más visible. Pero este facilitador no podría desarrollar su labor si antes no han intervenido el explorador, que mira las intenciones y disposiciones reales de las partes, el preparador, que habilita a alguna de las partes para que esté en condiciones de sentarse en una mesa de negociación, o el convocante, que invita solemnemente a las partes a sentarse para negociar.

Después intervienen otros actores, como el incentivador (con propuestas económicas o políticas), el unificador (que agrupa a las disidencias que puedan surgir) o el verificador (que se cerciora de que se cumple lo pactado)” (2011. P. 4). Esto con el fin de realizar un proceso integral y organizado que busque activar la participación de las personas para la solución de conflictos, el proceso no fracasa si no se da resolución definitiva al conflicto, puede ser una resolución parcial pero que brinde herramientas y espacios a los actores para intervenir.

5.3.9. Operadores de justicia

Es importante reconocer el papel que tienen los actores que intervienen en los diferentes escenarios conflictivos, para esto, las y los operadores de justicia “responden en calidad de agentes del Estado, por unas funciones correspondientes a las competencias que se le han asignado dentro del territorio del Estado” (Ardila, E., Et al. 2006, P. 28), donde son sujetos que apoyan a la aplicación de normas jurídicas propuestas por el Estado acercados al contexto territorial donde se encuentre.

Cabe resaltar que, el operador de justicia, como se mencionó anteriormente, en el territorio donde intervienen para la resolución de conflictos, posee autonomía (Ardila, E., Et al. 2006), según su posición y su autoridad, que permite llevar a cabo otra forma de llevar la parte jurídica en las diferentes situaciones que se presenten en la comunidad; por esto, en ciertos casos los operadores de justicia realiza acciones, como lo son, “tramitar y decidir los conflictos, buscando la justicia sin sujetarse a las normas jurídicas” (Ardila, E., Et al. 2006, P.

82), es necesario, dar claridad que por más que los operadores mantienen una flexibilidad en el modo de implementar la justicia, se le da el aval de realizarlo a través de la autorización del legislador, gracias a que prima las decisiones que van en nombre y actuación de la equidad, comprendiendo que las diferentes partes asumen la decisión como justa para la situación.

Por consiguiente, el operador de justicia es un actor que construye, desde la comprensión de todo lo impuesto, como lo es la ley, y lo dado en el territorio, a través de las distintas prácticas de convivencia, donde genera un significado de las acciones y una visión de lo justo desde la colectividad; por lo tanto, no es necesario que las personas conciliadoras en equidad posean conocimientos elevados en el Derecho, sino una aceptación y una autoridad ganada por la comunidad.

5.3.10. Interacción

Retomamos el concepto de interacción construido en la investigación “el enfoque de fortalezas en trabajo social” escrito por las autoras madrileñas Almudena Juárez y Santa Lázaro, que lo definen “como la capacidad de crear vínculos íntimos y fuertes con otras personas, hace referencia a la habilidad con que cuentan las personas para establecer lazos íntimos y satisfactorios con los demás, a su capacidad para poder entregarse a los demás” (2015 p. 151); a su vez, estas relaciones entre los actores posibilita reconocer los roles, funciones y las acciones que se realizan dentro de la comunidad.

Al abordar la interacción en el proceso de recolección de información nace la categoría servicio a la comunidad, ya que esta es identificada como la forma en que la figura de conciliador en equidad crea lazos y relaciones con la comunidad a partir de las acciones que desempeña; a continuación, se desarrollará dicha categoría.

5.3.10.1 Servicio a la comunidad

Para comprender la labor que realiza el conciliador en equidad, es importante realizar un acercamiento a la acción que desempeña de manera constante, que es el servicio a la comunidad, lo cual, la autora Rosser Batlle (2009) mencionando a lo largo de sus obras, que parte de una acción que no pretende un lucro, sino que “ pueden contribuir poderosamente a recuperar el sentido social de la educación: ésta debe servir para mejorar la sociedad y no sólo para mejorar el currículum individual” (p, 2), comprendiendo que a partir de su

Aprendizaje-servicio, desprende un punto central que es el servicio a la comunidad, desde un constante aprendizaje colaborativo.

Para ello, se evidencia que ese servicio a la comunidad, es un voluntariado, sin fines de lucro, donde lo principal es la “transmisión de conocimientos, habilidades y valores” (pág. 10), donde se caracteriza por estar en espacios no formales.

De esta manera, la autora Batlle (2009) menciona que tiene como principales características:

- El servicio a la comunidad es un trabajo enfocado a los demás: donde se evidencia que va hacia toda la población, y no un acercamiento individual, a no ser que esta intervención genere transformaciones a más personas.
- El servicio a la comunidad es libre y consciente: de tal modo, se permite la autonomía de las personas que quieren intervenir desde un pensamiento crítico en el espacio de interacción.
- El servicio a la comunidad es gratuito: desde el sentido del voluntario de las personas líderes y empoderadas de su territorio y de las diversas situaciones que se presentan. Por lo tanto, permite una construcción conjunta desde los distintos saberes de las personas.
- El servicio a la comunidad requiere reconocimiento y reciprocidad: Para que se evidencie los cambios, la transformación colectiva, se requiere que la población reconozca la labor y haga parte de ello.
- El servicio a la comunidad es significativo y produce satisfacción: según lo anterior, para lograr una construcción colectiva y una transformación de situaciones, se le debe atribuir el significado y consciencia de ello para evidenciar cambios.

Todo esto, permite visibilizar el trabajo que realiza el Conciliador en equidad en los territorios donde interviene, el cual fomenta la transformación de una situación inicial a la construcción de una final, donde se fomente el diálogo, la comunicación y la buena convivencia de las partes.

5.3.11. Enfoques

En el horizonte de las ciencias sociales, es muy común encontrar esta palabra que, algunos autores definen como noción y otros como concepto. Son pocos autores que antes de hablar sobre el enfoque lo definen según su propio criterio o por medio de un tercero.

Para la definición de dicho concepto se retoman autores desde el Trabajo Social; esto con el fin de entender el sentido que desde esta profesión se otorga a su utilización. Bajo esa intención, se inicia con la utilizada por Márquez y Capote (2001) que señalan: “El término

enfoque lo utilizaremos para describir una orientación teórica dentro de un determinado modelo. Se trata de la teoría que subyace a ese modelo” (p.189). Frente a esta afirmación (Duque, 2013) lo define como: “orientación o dirección de la acción, en un contexto determinado, por lineamientos de política pública o social y en el marco constitucional de un Estado. (p.19-20). A su vez, (Barbosa, Barbosa y Rodríguez (2015) entienden el enfoque de la siguiente manera: “como el conjunto de referentes epistemológicos y teóricos que sustentan la sistematización de experiencias, es decir, son los orientadores de su desarrollo. (p.137)

Como se puede observar son variadas las definiciones encontradas, pero también resaltan semejanzas que denotan guía: “orientación, dirección, conjunto de referentes, lineamientos”. Su diferencia radica en que se enmarca en una teoría, una política o una episteme. Estas diferencias se pueden entender, cuando se conoce el sentido o finalidad que se busque al momento de hablar de enfoque. En el caso de las ciencias sociales, en especial el Trabajo Social estas afirmaciones toman sentido cuando se habla del enfoque en intervención o en investigación social, ya que ambos hacen parte de su método.

Con este fin se hace necesario realizar una definición que abarque todas las anteriores. El Enfoque se entiende como aquellos lineamientos, orientaciones y procedimientos, enmarcados en una postura epistemológica, política estatal o teoría que soporten y den credibilidad a las planes, programas, proyectos, acciones, metodologías y estrategias encaminada a un propósito establecido. Para este apartado, también se tienen en cuenta los enfoques que plantea la EJCUN para la intervención realizada por las y los operadores de justicia en equidad, que según el diplomado Estrategias Locales de Acceso a la Justicia (2017), donde se le suma el Enfoque de Género, que permite un planteamiento diferencial para mujeres y a los sectores LGBTI, a continuación, se describe cada uno.

5.3.10.1. Justicia Restaurativa

La ONU en su Manual Sobre Programas de Justicia Restaurativa menciona que “es cualquier proceso en que la víctima y el ofensor, y cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado por un delito participan en conjunto y activamente en la resolución de los asuntos derivados del delito, generalmente con la ayuda de un facilitador” (2006, P. 7); se puede identificar de lo anterior la relevancia que se le da al involucramiento de todos los actores del conflicto con el objetivo de solventar una situación conflictiva de la mano de los protagonistas del mismo, dotándolos de voz y buscando generar alternativas de

la construcción conjunta, sin dejar a un lado las necesidades, intereses y posiciones de los mismos, logrando así la reintegración de la víctima y el ofensor.

Por otro lado, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar menciona que “el Modelo Restaurativo se preocupa por los factores individuales, la conducta punible y las circunstancias del adolescente, pero además hace énfasis en la reparación del daño causado y la restauración de los vínculos sociales, ello implica generar la responsabilidad del joven sobre el hecho punible”. (ICBF, 2011); esto hace énfasis en, como ya se había mencionado, el empoderar a los actores para que trabajen por una misma finalidad reconociendo las habilidades que tienen para cambiar situaciones negativas en acciones positivas y afirmativas.

5.3.10.2. Acción sin Daño.

Este enfoque parte de la sensibilidad de los conflictos, comprendiendo la resolución de estos por medio de mecanismos pacíficos, de este proviene del concepto “Do No Harm ”que al traducirlo significa “No hacer daño”, donde “por medio de las acciones institucionales se pueden fortalecer relaciones de poder y dinámicas que no contribuyen a disminuir el conflicto sino a exacerbarlo” (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011, P. 15), llevando a la comprensión, que en todo conflicto violento hay formas para resolverlo por medio de un desarrollo pacífico.

Gracias a estos postulados, permite dar la base para el enfoque acción sin daño, que los autores García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J. y Vela, M. (2011) lo aproximan a la realidad colombiana, a lo que mencionan que:

“en el momento de plantear las acciones y evaluar sus consecuencias se incluya un análisis ético de las acciones desde el punto de vista de los valores y principios que las orientan, considerando, además de otros criterios, unos principios mínimos -o ética de mínimos como acuerdos y valores deseables de convivencia humana en condiciones de pluralidad y multiculturalidad, fundamentados en las nociones de dignidad, autonomía y libertad.” (P. 20)

De esta manera, propicia que la persona que lo esté aplicando en las diferentes situaciones que se presente, que evalúe el contexto a el que se desenvuelve, donde se ve inmerso las costumbres, la cultura y la normativa social que se establezca en la comunidad.

Para lo descrito anteriormente, Ana Rodríguez (2011) propone unos mínimos éticos, que son:

- Dignidad: desde el respeto por las personas, como “Todo ser humano es un fin en sí mismo”. (P.20)

- Autonomía: desde la comprensión de cómo define las acciones de cada persona y el desarrollo de su vida.
- Libertad: se analiza en la elección propia de sus decisiones que se desenvuelven en la vida.

Para el desarrollo de este enfoque, se debe aplicar de inicio a fin en el ámbito que se esté utilizando, así permite observar el impacto generado, y si se necesita algunos cambios en lo modo de intervenir.

A su vez, se plantea una metodología específica, que permite generar una intervención y aplicación del enfoque, estos pasos se dan de manera sistemática, las cuales se mencionan a continuación:

1. Comprender la organización/ institución: esta etapa “invita a reconocer que solo es posible generar cambios positivos en contextos complejos” (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011, P. 51), donde se comprende que desde la organización/institución mantengan capacidades sólidas al contexto conflicto, puede intervenir en él. Así que se da una mirada introspectiva del hacer y las dinámicas de la organización/institución, donde permita generar el actuar en torno al enfoque de Acción Sin Daño, propiciando el fortalecimiento organizacional (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011). Todo esto, proporciona un autodiagnóstico, que, a la hora de intervenir con la población, no se exteriorice problemáticas internas que generen afectación en el proceso.
2. Comprender el contexto de actuación: esta etapa permite realizar un acercamiento al territorio, donde se realice un análisis de los conflictos en la comunidad, desde las dinámicas socio-culturales, estructuras, actores y dinámicas, llevando así a un acercamiento de las capacidades locales de paz. Este proceso permite prever acciones que lleven a la transformación del desarrollo del contexto y “así como acciones que fortalezcan las capacidades locales existentes y los activos presentes, en un horizonte de construcción de paz” (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011, P. 88)
3. Comprender la interrelación entre el contexto, la organización/ institución y sus acciones: en esta etapa se resalta la importancia de “actualizar sistemáticamente el análisis del contexto y de los conflictos presentes en el ámbito en el que desarrollamos las acciones” (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011, P. 103), de este modo, se comprende las

dinámicas que permean la población, por medio de las interacciones que mantienen los actores entre la organización/institución y sus acciones con el contexto. Para esto se visibiliza los efectos que produce el contexto en la institución/ organización para identificar los riesgos, amenazas y afectaciones a la hora de intervenir en la población. (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011)

4. Identificar alternativas que reduzcan los efectos negativos y maximizar los positivos: Se establecen lineamientos que permiten identificar alternativas que generan posibles transformaciones de los impactos negativos que se sumergen en el contexto (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011), para esto la institución/organización debe plantear iniciativas que permitan el cambio de estos impactos que lleven a una resolución pacífica.
5. Sistematizar y aprender de la experiencia: En esta etapa se debe identificar los aprendizajes y lecciones de la intervención, con el fin de proporcionar un proceso evaluativo que permite nutrir los procesos presentes y los próximos.

Cabe resaltar, que previo a estos pasos metodológicos se propone que se identifique a una persona a un equipo dinamizador, que conozca el contexto que tiene la organización/ institución y que se caractericen por un liderazgo democrático, permitiendo el reconocimiento de recursos que se posee y llevándolo así a una identificación de aprendizajes, una motivación y su incorporación a la acción (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011).

Se considera que tanto la teoría del conflicto de Entelman como los diferentes conceptos desarrollados contribuyen a darle una mirada integral a la realidad que se busca investigar. Estos nos aproximan a los terceros en el conflicto que son quienes, como menciona el autor, intervienen más allá del conflicto y se orientan a la reconstrucción de las relaciones de los actores fragmentadas en el mismo; en el caso de este proceso son los conciliadores en equidad los terceros en el conflicto, que desde su quehacer contribuyen a la resolución de conflictos en Ciudad Bolívar.

5.3.10.3. Acción Integral

Al hablar de la aplicación de enfoques, se habla de todas aquellas estrategias que enmarcan una acción integral. Es por esta razón y con respecto a la información obtenida que es necesario revisar el concepto de integralidad. Giraldo (1997) lo define como:

“Este atributo está enfocado en comprender que los conflictos, en tanto relaciones sociales, son mucho más profundos que las manifestaciones jurídicas que se pueden evidenciar superficialmente. Lo cual se deriva del hecho de que el derecho sólo toma parte de una parte limitada de la realidad social y deja de lado la problemática social que antecede y trasciende el litigio”. (citado en Ardila, et.a.l., 2017, p.28)

El autor aquí describe el devenir del conflicto, es decir las razones primeras que le dan nacimiento al conflicto, el cual se modifica y resulta en exigencias alejadas a satisfacer la disputa inicial. Así mismo para hablar de integralidad desde la justicia comunitaria según Ardila et.al. (2017) se requiere de tres elementos:

- Competencias de operadores: Al momento de pensar en la integralidad, se requiere reconocer y comprender las distintas y diferenciadas competencias de los operadores para conocer de ciertos asuntos, es decir que existen casos que le corresponden exclusivamente a unos u otros operadores, como también existen casos en los que se presentan tangencias e intersecciones. Por lo que resulta necesario propiciar canales de comunicación y articulación con el fin de que converjan todas las miradas.
- Dimensiones no jurídicas del conflicto: limitarse a dar un tratamiento solo a las dimensiones que se consideran jurídicas, puede ser una causa de insatisfacción y de ineficacia en la gestión de los conflictos. En el escenario del conflicto no solamente están presentes los operadores jurídicos sino también existe una riqueza de actores extrajurídicos que ofrecen diversos puntos de vista al momento de abordar la conflictividad.
- Conflicto en relación a sus determinantes estructurales: este elemento tiene que ver con una serie de políticas públicas que comprometen no sólo a los operadores de justicia, sino que, además, pretende dar respuesta a situaciones de inequidad que se ubican a la base de las conflictividades. (p.28)

En este sentido, los enfoques se convierten en la acción direccionada que posibilita la resolución mediante la unión de aquellos objetivos desde la lectura que ofrece la teoría del conflicto.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

La siguiente propuesta de investigación pertenece al paradigma Hermenéutico interpretativo, con el enfoque del construccionismo social y al tipo de investigación cualitativa. Para autores

como Gadamer “la interpretación implica una fusión de horizontes, una interacción dialéctica entre las expectativas del intérprete y el significado del texto o acto humano” en (Miguélez, 2004, pág. 108). En este sentido, las investigadoras determinan para la investigación el nivel exploratorio, ya que permite adentrarse en el quehacer de los operadores de justicia comunitaria, específicamente en las y los conciliadores en equidad sobre el conflicto y la resolución del mismo; mediante un tipo de muestra intencionada y técnicas como la entrevista y la guía de observación, las cuales son explicadas más adelante en el texto.

A su vez, el trabajo de grado, se realiza desde el enfoque del Construccionismo Social, definida por los autores Berger y Luckman (2003), mencionando que las personas y las interacciones en el ámbito social, lleva a la construcción de la realidad colectiva. Por lo tanto, se tendrá en cuenta, las realidades de las personas conciliadoras en equidad, que gracias a su quehacer y a la comunidad, construyen formas de interacción particulares que permiten la resolución de conflictos en la comunidad.

Para este fin, el proceso investigativo se desarrolla desde los parámetros expuestos por Elsy Bonilla y Penélope Rodríguez (1997), en su libro “más allá del dilema de los métodos”. Esta metodología permite configurar paso a paso el proceso de la investigación cualitativa en tres etapas, que a su vez están conformadas en total por siete más:

6.1. Definición de la situación o problema

Esta etapa está compuesta por tres etapas más:

- **La exploración de la situación:** En esta etapa se pretende realizar una generalización de la situación y variables, como las prioridades del problema a abordar, en aspectos medibles cualitativamente, pero sin dejar de lado los aspectos cuantitativos que posiblemente pueda tener. Otra variable son las dimensiones de la realidad que debe conocer el investigador. Todo con el fin de orientar la investigación frente al contexto y lo que se pretende conocer de él (Bonilla y Rodríguez 1997, p.77).

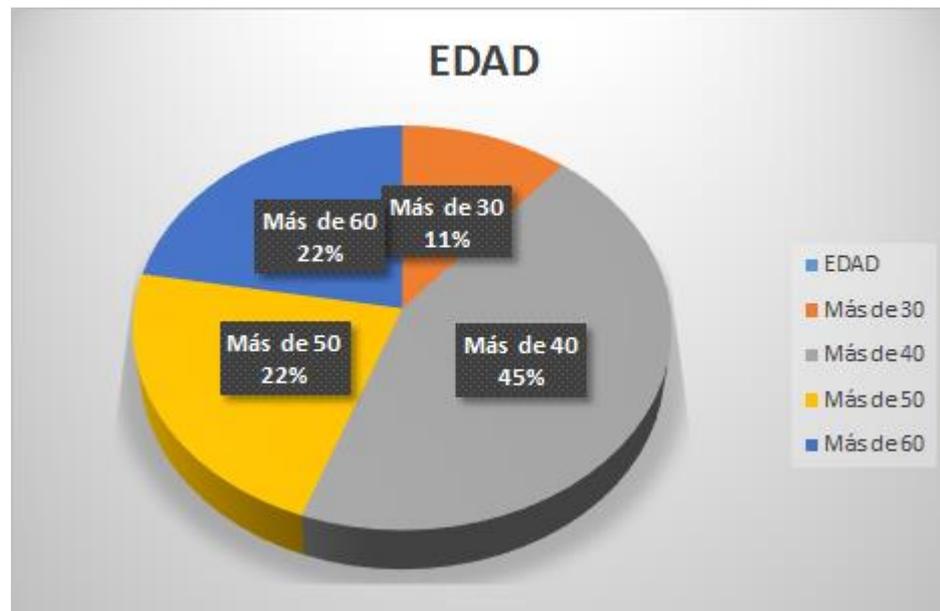
En esta fase fue necesario realizar una exhaustiva búsqueda de información bibliográfica, al igual que se desarrollaron entrevistas con personas que están inmersas en el proceso y contaron sus experiencias con el Sistema Local de Justicia, reuniones con personal de la Escuela de Justicia Comunitaria, así como también registros desarrollados por la institucionalidad, en este caso el Ministerio de Justicia y acercamientos con los operadores de justicia en equidad presentes en la Localidad de Ciudad Bolívar, que permitieron visibilizar el panorama actual de los actores.

6.2. El diseño de la investigación

En esta etapa, según Bonilla y Rodríguez “se retoman las propiedades esenciales” de la investigación. El diseño cualitativo no cuenta con un marco rígido, pero sí debe contar con un punto de partida (1997, p.77).

Gracias a las acciones mencionadas anteriormente que permitieron ubicar un problema de investigación, se empieza a formular este diseño con: el planteamiento del problema, los objetivos (general y específicos), y los instrumentos de recolección de datos. Siguiendo la coherencia con las autoras, esta etapa puede tener ajustes en el proceso investigativo.

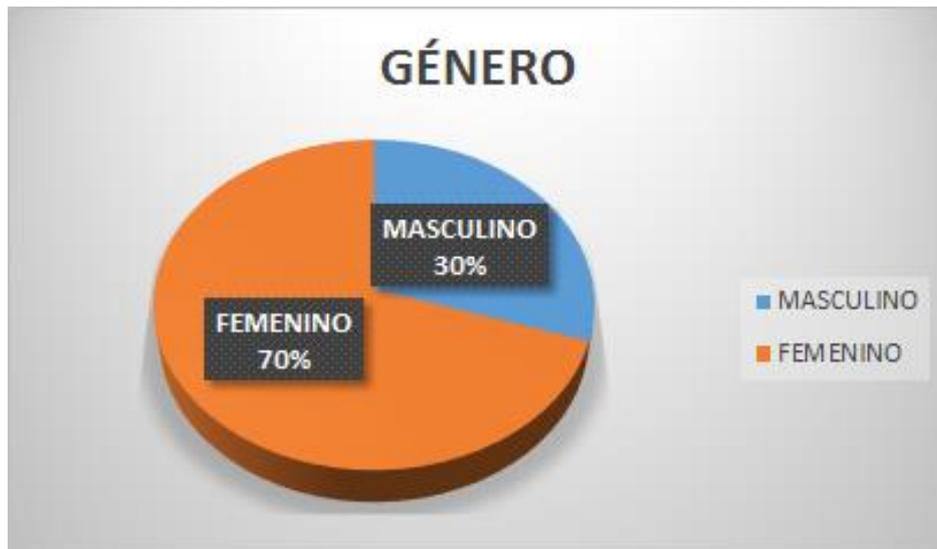
Para esta etapa, hay que tener en cuenta que se realiza los primeros encuentros con la institución que avala el proyecto de investigación, y a su vez, con las personas actores de la investigación, que son las y los conciliadores en equidad. En este sentido, se permite escoger la muestra, de este modo se caracteriza la población, teniendo en cuenta las oscilaciones de la edad, el género, el nivel de la escolaridad y si tienen un trabajo remunerado. Esto con el fin de conocer a la población, comprendiendo sus particularidades en el territorio donde inciden. De tal modo, se presentará a continuación:



Gráfica 1 Edad de las y los conciliadores en equidad

Fuente: Grupo de investigación

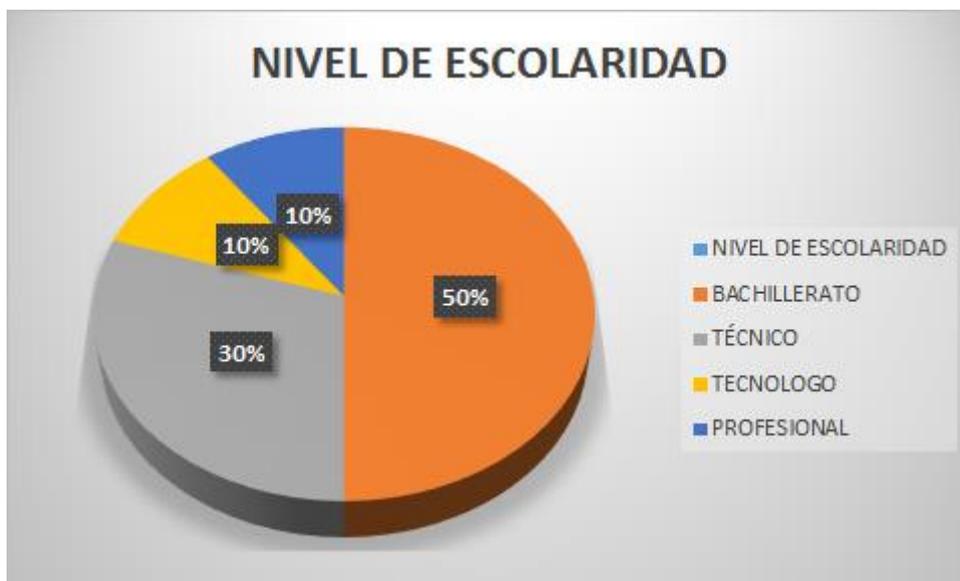
Las y los conciliadores equidad van desde los 30 años a más de 60 años de edad, donde se evidencia que la mayoría tienen entre 40 y 50 años de edad, comprendiendo que pertenecen al ciclo vital de adultez y de adulto mayor.



Gráfica 2. Género de las y los conciliadores en equidad.

Fuente: Grupo de investigación

Se evidencia que el 70% son mujeres conciliadoras en equidad, y el 30% son de género masculino. De esta manera, se puede evidenciar que hay una mayor participación por parte del género femenino frente a la justicia no formal, como lo es la conciliación en equidad.



Gráfica 3. Nivel de Escolaridad

Fuente: Grupo de investigación

Al observar el nivel escolar, permite evidencia que en su mayoría culminaron su bachillerato, y que después de ello realizaron el diplomado para la conciliación en equidad en las distintas instituciones que ofrecen esta formación. Continúa con una carrera técnica, pero al ver la formación tecnológica o profesional, solo una de cada una, han logrado culminar este estudio. Cabe resaltar, que varios de ellos, se están formando para llegar a ser

profesionales o en su defecto, lo intentaron, pero por diversos motivos no les fue factible culminar.



Gráfica 4. Trabajo remunerado

Fuente: grupo de investigación

Se puede observar, que 6 de ellos y ellas tienen un trabajo que les permite tener estabilidad económica, pero 4 de ellos y ellas no lo tienen, por lo tanto, su sustento económico es generado por su pareja sentimental o gracias a los arriendos que reúne de sus inmuebles.



Gráfica 5. Tiempo de conciliación

Fuente: grupo de investigación

Se les indaga sobre el tiempo que llevan, desde que fueron nombradas y nombrados como conciliadores en equidad. De tal modo, se evidencia que la mayoría llevan conciliando entre 1 a 5 años, continúa las personas que llevan entre 6 a 10 años, y por último las personas

que llevan entre 11 a 15 años, mencionando que han ayudado a darle impulso a la figura en la localidad.

CAPÍTULO II

6.3. Trabajo de campo

En este apartado se cuenta con bases principales que enrutan la investigación. Para que el inicio del trabajo de campo cuente con la información que realmente se necesita este debe tener “un punto de referencia que se va a explorar (objetivos), cómo debe procederse (estrategia) y qué técnicas se van a utilizar (recolección)” (Bonilla y Rodríguez 1997, p.77).

Esta etapa consta de dos sub etapas más: la recolección de datos cualitativos y la organización de la información.

6.3.1 La recolección de datos cualitativos.

Es el proceso en donde se parte de la recopilación de información más general a la más detallada. Se rige por las acciones y pasos delimitados en el diseño. Según la autora es un proceso en donde los avances deben ser notorios para el investigador; en donde la rigurosidad debe estar garantizada desde el diseño mediante diferentes técnicas de recolección de datos. (p.78)

Por otro lado, la organización de la información es un proceso que no va desligado de la etapa de identificación de patrones culturales. Esta etapa para la autora supone un proceso de focalización permanente y simultánea a la recolección de datos. (p.78) Se pretende realizar una depuración en tiempo real de la información recaudada, con el fin de lograr mediante nuevos interrogantes desarrollar, confrontar o descartar ideas fuerza y temas con los cuales se obtenga resultados esperados.

Algo importante en esta investigación es la realización de una caracterización de los operadores de justicia en equidad presentes en la localidad de Ciudad Bolívar articulados con la Casa de Justicia, con el fin de conocer características de estos actores. Además, se verifica la información recopilada y se sustenta bajo referentes como el teórico - conceptual, legal e institucional.

Desde los referentes teóricos conceptuales se determinan las posibles categorías inductivas, que permiten la construcción del instrumento para obtener la información. Caso puntual de esta investigación se realizará entrevista semiestructurada.

Por consiguiente, se realizarán acercamientos a lugares estratégicos como las Casas de Justicia y la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional de Colombia, en

donde se acompaña el desarrollo de capacitaciones para los operadores de justicia comunitaria, específicamente las y los conciliadores en equidad activos en la localidad de Ciudad Bolívar. Estos sitios son claves, para convocar sino al total un buen número de operadores de justicia en equidad.

En este sentido, la Casa de Justicia de Ciudad Bolívar, a través de la Unidad de Mediación y Conciliación (UMC) juega un papel determinante a la hora del acercamiento con los Conciliadores en Equidad. En la localidad se cuenta con un número considerable de operadores que cuentan con el aval del Tribunal Superior de Bogotá para realizar la labor, pero son muy pocos los que ejercen su función, ya sea en los Puntos de Atención Comunal (PAC), en la misma Casa de Justicia y/o en Instituciones como la Cámara de Comercio de Bogotá en la sede Tunjuelito.

Desde la UMC se abre el espacio para presentar el proyecto y conocer a varios actores, este acercamiento se hace bajo el aval de dicha institución, pero la decisión de participar en la investigación se da de manera autónoma por cada conciliador; de tal proceso se logra el contacto con nueve de los dieciséis conciliadores que cooperan con la UMC para el desarrollo de su labor en la localidad.

6.4.1 Tipo de muestra.

El presente trabajo cuenta con una muestra no probabilística o intencionada, “sin que necesariamente sea representativa del universo o población que se estudia”. (Hernández, 2010, p. 394). Para esta investigación se cuenta con nueve Conciliadores en Equidad de la localidad de Ciudad Bolívar, una funcionaria de la UMC de la localidad, además de un pensionado de la policía quien fue nombrado como Juez de Paz, y tiene cercanía con la labor del Conciliador en Equidad.

El criterio de selección de esta muestra es la experticia en Conciliación en Equidad de forma directa e indirecta. Con respecto al número de conciliadores, este número es la mitad más uno del total de conciliadores activos en la localidad. Por activos, se entiende las y los conciliadores que reciben apoyo logístico y de capacitación de la UMC para el desarrollo de su actividad, ya sea en los PAC o en la misma Casa de Justicia. A continuación, se realiza un cuadro de actores en donde se describe algunos aspectos relevantes de los conciliadores al igual que de los actores externos que participan en dicha investigación.

Tabla 3. Cuadro de actores

Actor	Descripción
Actor 1 PAC Perdomo	Técnico en construcción, 8 años como Conciliador
Actor 2 PAC El Tesoro	sistemas y conciliador en Juntas de Acción, 3 años como Conciliador
Actor 3 Casa de Justicia	Ama de casa, 9 años como Conciliadora
Actor 4 Casa de Justicia	Técnica en administración 8 años como Conciliadora
Actor 5 Casa de Justicia	Asesor comercial, 14 años como Conciliador
Actor 6 Casa de Justicia	Tecnóloga en cosmetología, 2 años como Conciliadora
Actor 7 Casa de Justicia	Líder comunitaria, ama de casa, 15 años como Conciliadora
Actor 8 PAC El Tesoro	Líder comunitaria, cuidadora, 3 años como Conciliadora
Actor 9 Casa de Justicia	Administradora de Empresas y tecnóloga en Negocios internacionales, 3 años como Conciliadora
Actor 10 Casa de Justicia	Polítologa/Mediadora/ Referente profesional de la Secretaría de Seguridad y Convivencia para la Unidad de Mediación y Conciliación en la Casa de Justicia de Ciudad Bolívar. 6 años de experiencia en SLJ
Actor 11 Casa de Justicia	Policía/Abogado/Juez de paz, 15 años de experiencia en SLJ

Fuente: grupo de investigación.

6.3.2 Instrumento de recolección de la información

En el proceso investigativo se utiliza la entrevista cualitativa y guías de observación, que permite la recolección de información necesaria para cumplir los objetivos planteados.

6.3.2.1 Entrevista cualitativa

Es definida como “una conversación o un intercambio verbal cara a cara que tiene como propósito conocer en detalle lo que piensa o siente una persona con respecto a un tema o a una situación particular”. (Patton 1980, citado en Bonilla 1997, p.93)

Para realizar este instrumento de recolección de información, se plantean unas preguntas según los tópicos del referente teórico conceptual, y conforme a la investigación cualitativa; se tomará la categoría deductiva, la subcategoría deductiva, concepto y pregunta orientadora, desde lo general a lo particular.

6.3.2.2 Guía de observación.

“Deberán ser entendidas como un camino de iniciación mediante la transformación de nuestra vista y demás sentidos, que son la puerta a nuestro espíritu generalmente cargado de preconceitos, prejuicios, [...] e ignorante de los procesos históricos y culturales”. (Ferro, 2010, p.56) Fue la técnica utilizada en los primeros acercamientos con los actores. En la investigación cumple un papel fundamental permite realizar un análisis de los diferentes aspectos tanto físicos como contextuales de donde se desarrolla la Conciliación en Equidad en la localidad (ver anexos).

6.4 Identificación de patrones culturales

Este proceso se subdivide en tres más:

6.4.1. Análisis

Esta etapa se realiza de manera conjunta con la recolección y organización de datos. Bonilla y Rodríguez proponen una serie de pasos para “depurar y focalizar la información”. (1997, p.78-79) En esta etapa se realiza la organización de las categorías y subcategorías deductivas, estas son orientadas de acuerdo a la teoría utilizada. En el caso de la investigación en curso se habla de una categoría y tres subcategorías como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 4. Categorización del análisis

CATEGORÍA DEDUCTIVA	SUBCATEGORÍA DEDUCTIVA	CONCEPTO	PREGUNTAS ORIENTADORAS
----------------------------	-------------------------------	-----------------	-------------------------------

Justicia Comunitaria en Equidad	Objetivos del tercero que interviene en la resolución	El autor Entelman (2002), plantea los objetivos como “objetos, en el más amplio sentido de la expresión, materiales o espirituales, a los que cada actor les agrega un valor” (P. 100).	¿Qué beneficios para su vida personal conlleva ser un conciliador en equidad?
	Enfoques	Una orientación teórica dentro de un determinado modelo. Se trata de la teoría que subyace a ese modelo” (Máiquez y Capote, 2001, p.189).	¿Qué estrategias emplea para que los objetivos de las partes se satisfagan en el proceso? ¿Al momento de realizar conciliación, de ser necesario se redirige el caso a instituciones que contribuyan a la solución del problema?
	Relaciones sociales	Una relación social no es sólo una construcción metodológica, ella es además una realidad compleja vivida y percibida por los actores sociales... interacciones entre sujetos en el mundo social y del lugar en él que ocupan las relaciones y las redes (Grossetti, 2009, p. 45)	¿Qué clase de conflictos aborda desde su quehacer? ¿Pros y contras de ser conciliador? ¿Considera que la figura de conciliador en equidad contribuye al mejoramiento de las relaciones en la localidad?

Fuente: grupo de investigación

6.4.2. Interpretación

Esta etapa se realiza igual que el análisis de manera conjunta con la recolección de datos, “no se debe dar fin a la recolección sin estar seguro que se tiene la información suficiente y necesaria” (Bonilla y Rodríguez, 1997, p. 79).

6.4.3. Organización de la información

Comprendiendo a lo descrito por las autoras Bonilla y Rodríguez (1997) esta etapa es la recolección de la información (p.132). Mediante el trabajo de campo se obtuvo una serie de datos derivados de la entrevista cualitativa y la guía de observación aplicados. Dichos datos fueron organizados por un ejercicio de transcripción, lo que permite organizar y codificar para un mejor entendimiento.

6.4.4. Categorización

Por medio de la utilización de la matriz de categorías inductivas, se organiza la información resultado de las voces de las y los conciliadores. Esta matriz permite la correcta disposición de la información obtenida de las técnicas y pretende “reflejar el marco de referencia cultural del grado estudiado”. (Bonilla y Rodríguez 1997, p.134)

Lo anterior, es relevante porque permite dar cuenta que la metodología que proponen las autoras logra articularse con la metodología propuesta por el paradigma Hermenéutico Interpretativo “la interpretación implica una fusión de horizontes, una interacción dialéctica entre las expectativas del intérprete y el significado del texto o acto humano” en (Miguélez, 2004, p. 108).

Es por tal razón, que en la investigación se compaginan diferentes actores, que desde su experticia nos brinda un universo de miradas frente a la Conciliación en Equidad, fin último que se pretende.

En esta medida, se inicia con la fragmentación del universo de análisis, lo cual será organizado en subconjuntos temáticos con la información brindada por los actores; ésta dará vida a las categorías inductivas, lo que permite hallar los patrones culturales inmersos en las subcategorías deductivas.

Tabla 5. Matriz de categorización

Categoría deductiva	Terceros que intervienen en la resolución		Interacción
Subcategoría deductiva	Objetivos	Relaciones sociales	Enfoques

<p>Actor 1</p>	<p>“Para darse la opción de ser conciliador en equidad, tiene que nacer, tiene que ser un servicio, el servicio de dar, el, el trabajo social que se da” “personas que gocen de reconocimiento, credibilidad, respeto ante la comunidad.” “nosotros lo llamamos seguimiento, que se debe hacer, y debe ser muy importante que se haga, pues las entidades como tal no lo hacen...Nosotros tratamos de investigar que es, de pronto es que antes de que se celebre la audiencia, de pronto ya han logrado llegar a algún acuerdo, entonces ellos consideran que no es necesario, pero que importante sería, como nosotros le decimos a los usuarios, “vengan y no lo comentan” con eso nosotros tenemos conocimiento de que las cosas se están dando, que es muy importante.” “A ver, yo le voy a hablar de un porcentaje, hablemos de cien, el cien por ciento, el cien, yo considero que el ochenta por ciento hacen acuerdos positivos aquí, en el punto, en el PAC, eh, hemos querido mirar que sucede con ese veinte por ciento, ese veinte por ciento se nos va es dentro de, según las pretensiones de cada uno, entonces como las pretensiones se diferencian mucho entonces eh, no hay acuerdos, y como nosotros tenemos que ser muy observadores de que no se vulneren los derechos fundamentales de las partes, los enviamos con actas de no acuerdo.” “en el evento de que yo aplique una buena</p>	<p>“A ver, primero que todo, hay que entender una cosa. Que una cosa es ser conciliador de una junta de acción comunal, que se maneja son procesos de, del barrio, de la comunidad. Para darse la opción de ser conciliador en equidad, tiene que nacer, tiene que ser un servicio, el servicio de dar, el, el trabajo social que se da. A ver, cuando las personas como yo estamos dados a servir a la parte social, nos preocupamos y nos preparamos, vimos la oportunidad con la secretaria de gobierno de que nos iban a formar como conciliadores en equidad” “A mí me gusta este servicio porque es el servicio a la comunidad que me llena a mí, personalmente. El poder ayudar a las demás personas con la formación que yo he recibido. Para mí me deja una satisfacción muy grande. ”</p>	<p>“tenemos que garantizar esa situación en las partes, tenemos que ser muy observadores en que no se vulneren los derechos de ninguna de las partes, dentro de nuestra formación tenemos que tener toda esa capacidad, qué es lo que se llama la sensibilización”.</p> <p>“yo me presento, yo soy conciliador en equidad de la localidad 19 de Ciudad Bolívar, tengo el aval del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá para llevar a cabo esta audiencia de conciliación” y les digo los alcances de la audiencia de conciliación, nosotros, ósea... nosotros le damos el valor a la palabra”.</p> <p>Nosotros dentro de nuestra asesoría u orientación, les explicamos, los orientamos paso a paso para que ellos nos cuenten qué es lo que está sucediendo, qué es lo que los tienen inmersos en ese conflicto”</p> <p>“en algunas oportunidades se direcciona para alguna parte y no se les presta el servicio correcto, pero esto también, hemos mirado a fondo y esto también tiene una respuesta. Lo que sucede es que en estas entidades del gobierno como</p>
----------------	--	---	--

<p>sensibilización, yo puedo garantizar, o puedo ir garantizando el éxito de la audiencia, entonces a que me refiero yo, el conciliador tiene que tener la capacidad, de que esa persona que llega muy agresiva, muy alterada, muy grosera, tenemos que tener la capacidad de tratarla de tal manera de que le baje a la agresividad, lo mismo nos llegan personas que llegan como muy, como muy sumisas, como muy asustadas, tenemos que tener también la capacidad de subirle el ánimo”</p> <p>“nosotros le damos el valor a la palabra, ¿Qué quiere decir eso? Que lo que las partes nos digan lo tomamos como cierto, eso entra dentro del proceso de sensibilización, invitando a las personas que, en lo posible, nos cuenten la verdad, porque a partir de esa verdad que ellos nos cuenten a nosotros los podemos orientar.”</p> <p>“porque hay unas reglas de juego que son muy importantes, el escuchar, el escuchar”</p> <p>“El éxito de la audiencia de conciliación se da de acuerdo a las pretensiones de cada una de las partes, con una buena orientación de nosotros, los conciliadores en equidad.”</p> <p>“Para nosotros es muy importante el conflicto que los usuarios traen ante nosotros, pero para nosotros es mucho más importante construir, o reconstruir ese tejido social que se afecta por los diferentes incumplimientos presentados”</p> <p>“se pueden expresar</p>		<p>cambian muy seguido la gente, entonces se pierde esa plataforma que había, y entonces los empleados que vienen a ocupar esos cargos, o están desinformados, o no están muy interesados en el asunto de los demás. Y eso no construye, eso lo que hace es una segregación que no ayuda. Entonces, por parte de nosotros los conciliadores, nosotros tenemos la capacidad de direccionar, y lo hacemos de una manera muy adecuada, siempre pensando en el servicio y el bien de nuestros usuarios”</p> <p>“bueno es respetarle a que bueno. si es una persona que es un hombre, pero es transexual mire lo que se nos presenta a nosotros. llega acá, pero yo tengo que llamarlo como dice la cédula, entonces me dice, no es que a mí me llaman pepita y yo exijo... será pepita, pero en el momento de llenar el acta yo necesito de ponerle su... porque si usted va con el nombre pepita donde el señor juez pues perdemos tiempo por eso y entonces hay que respetar la diferencia”.</p>
---	--	--

directamente y donde saben y se les garantiza que siendo los usuarios parte del proceso, parte de la solución del conflicto, y bien orientados, ellos saben que, y se van satisfechos de que encuentren una solución directa, tienen confianza en los procesos de los PAC”

“estamos bien visibilizados, y estamos creando lazos de confianza con la comunidad.”

“Es entender que hay que manejar las cosas de una forma adecuada. Yo ya entiendo de que si asumí un compromiso con alguien tengo que responder, porque fue que lo asumí”

<p>Actor 2</p>	<p>“en porcentajes yo creo que un noventa, noventa y pico por ciento porque precisamente es la función del conciliador, conciliar y no de no llegar a acuerdos” “a veces esas motivaciones son muy de carácter hasta sentimental, el pues porque hay casos de familia, hay casos de vecinos, infinidad; si hay que hacer el papel de psicólogo, precisamente lo que le decía la escucha, en el saber escuchar está el secreto de la actuación de uno” "hay que hacer conciencia en la sociedad, es cuestión de cultura. Que la gente, primero que la gente, si ustedes están haciendo esto también para dar a conocer, para que la opinión pública se entere de este trabajo que es muy escondido"</p>	<p>“la paciencia, el saber escuchar para poder actuar, como le decía ahorita, todo depende de las propuestas que los usuarios hagan para uno de ahí tomar pues también los más viable, porque si son propuestas que no tienen que ver, pues también uno está en el derecho de decirles pues que eso no se puede por tales circunstancias pero, es un diálogo entre los tres” “El impacto es amplio, tanto así por ejemplo que he hablado con el presidente de la junta y el ha conocido casos de pronto que no han pasado por Casa de la Justicia; de pronto vienen aquí, se les da una citación para las personas e ellos necesitan citar y se les resuelve en buena, particularmente en conciliación o por lo menos se les motiva al que esté cometiendo alguna arbitrariedad porque por ejemplo, una humedad de una casa a otra no es voluntaria, la molestia de las mascotas, pero entonces se les orienta para que acudan a la autoridad en donde les pueden atender su situación. Los mismos de la junta han dicho que, han reconocido que les sirve que estemos aquí y no pues es eso.” “haber yo asesoro comunidades en el sentido del comportamiento comunal, del comportamiento al interior de ellas, tanto que soy conciliador de la Asociación de Juntas Comunales de Ciudad Bolívar, de juntas comunales. Entonces allí se realizó un trabajo, ese</p>	<p>“la mejor metodología es en el comienzo la presentación, la ambientación de la audiencia y dejar las cosas en claro; yo soy de los que digo que si para pelear se necesitaron dos, mínimo dos, para conciliar es lo mismo, ósea se necesitan dos, que ya como llegan con un conflicto, el conflicto ya existe, aquí venimos a dialogar a lograr acuerdos y a conciliar” " a veces esas motivaciones son muy de carácter hasta sentimental, el pues porque hay casos de familia, hay casos de vecinos, infinidad; si hay que hacer el papel de psicólogo, precisamente lo que le decía la escucha, en el saber escuchar está el secreto de la actuación de uno" “yo creo que cuando se hizo la formación para esto, se dejaron esas reglas del juego muy claras y si llegamos allí fue porque también pidieron un perfil; también para ingresar se pidió un perfil, hicieron unos análisis de las personas que realizamos esa formación y si lo pasamos es porque tenemos ese perfil que se pedía y que con ello se logra he apostarle a que y no es que hay que escucharlas” “uno no mira bien al uno, ni mira bien al otro, ni con lástima,</p>
----------------	--	---	--

		<p>también es comunitario como este, pero allí de todas maneras uno le hace algunos trabajos defensas, inclusive hasta también demandas, por los conflictos mismos comunitarios y algunas juntas lo contratan a uno entonces de eso y de algo que estudiamos, entonces de esas cosas se vive.”</p> <p>“sí, yo diría que uno también es consejero por ejemplo hay casos que han, sobre todo familiares, que hay maltratos a niños, de acuerdo con su conflicto están siendo perjudicados los niños, pues a ellos se les recomienda a ir a Comisaría de Familia, he que pida una asesoría familiar en psicología, los diferentes temas que vea uno, se notifique pues se pueden enviar, se puede, les da uno las luces para que ellos acudan a otros servicios que tiene el Estado; algunos gratuitos también, otros serán costosos con pagos, he si se les orienta”</p>	<p>muchas veces hasta le tocan el corazón, hasta le lloran, pero uno tiene que ver las circunstancias desde el punto de vista objetivo; si vino fue a conciliar, si, a veces a sentimientos que lo hacen, le tocan a uno las fibras, pero toca ser no duros sino específicos. Decirles bueno su situación es tal y tal cosa, aconsejarlos porque nosotros somos consejeros, en primera instancia somos consejeros.</p>
Actor 3	<p>“Pues lo que más o menos uno sabe, más o menos hay unas 5 que no cumplieron, y por qué sabe uno eso, es que si no concilian, me toca firmar un acta para que esto vaya ante el juez, y si es de arriendo también para que continúe el juez, entonces les digo por favor, cumplan esto, porque me toca firmar esto, y a mi no me gusta, porque el día que menos piensa les toca hacer un desalojo y yo les advierto a la gente”</p> <p>“Si usted quiere volverse una persona más despierta, más actualizada de la problemática</p>	<p>“Además, si, uno va por colaborarles a la gente y que la gente esté algún día tranquila en sociedad, entonces nosotros somos personas voluntarias pero tampoco es que nos sobre el tiempo” "yo era de la asociación de usuarios de Meissen, entonces allá había un compañero, y me dijo que habían unas convocatorias en la Cámara, entonces aquí en mi conjunto yo era del comité de convivencia"</p> <p>“Lo que más me gusta es que la gente esté tranquila, que haya un tejido social, que estén unidos, sueña uno que</p>	<p>“ Mmm no, no nosotros no, pues como le digo las actualizaciones, como le digo, nosotros tenemos diplomados, ahorita estamos haciendo uno, también como de conflictos”</p>

	<p>vuélvase conciliadora, y verá que usted aprende a discernir quien le dice mentiras y quien no, ¿ve?, la vuelve más despierta, como más centrado, lo coloca en un lugar, como le dijera, más actualizado”</p> <p>“El conciliador pues..., debe tener agilidad para escribir, saber escuchar, para poder entender qué es lo que cada personaje quiere y equiparar, equilibrar esos desequilibrios que traen las personas en sus diferentes momentos por sus diferentes actuaciones, motivos, saber escuchar entender que es lo que cada uno está transmitiendo, diciendo, y saber parar en cualquier momento la conversación”</p>	<p>algún día la gente esté tranquila y que la gente sepa a dónde acudir”</p> <p>“Entonces nosotros vemos que la mayoría de la gente no conoce la figura, y si no lo conoces a la gente le vulneran sus derechos”</p> <p>“Si, muy importante, porque cuando las personas ya conocen esta figura, entonces me preguntan, qué pasa esto, tenemos en convivencia esto, mire que en arriendos pasa esto, y lo miran a uno como con más respeto, así que peor, hay que generar más ejemplo, porque la figura de uno, y no falta algún compañerito que lo hace quedar a uno mal, pero la mayoría si, y en cámara son muy, claro y en casa de justicia la mayoría son muy responsables de la figura, la mayoría, no falta que pase algo, pero la mayoría somos muy responsables de esta figura”</p>	
--	--	---	--

<p>Actor 4</p>	<p>“El conciliador pues..., debe tener agilidad para escribir, saber escuchar, para poder entender qué es lo que cada personaje quiere y equiparar, equilibrar esos desequilibrios que traen las personas en sus diferentes momentos por sus diferentes actuaciones, motivos, saber escuchar, es entender que es lo que cada uno está transmitiendo, diciendo, y saber parar en cualquier momento la conversación” “la conciliación no es ir en contra o a favor de alguna de las partes, no, la conciliación tiene que ser un gana y gana” “De un 100%, pues tampoco voy a decir que soy la excelencia, alguno debe fallar, pero por ahí un 98%. Primero conciliaba en Cámara de comercio, pero no es por dárme las, pero, todo el mundo me preguntaba” “la colaboración tan grande que se le realiza a la justicia formal, el descongestionamiento para los despachos judiciales, pues eso es muy importante” “Si usted quiere volverse una persona más despierta, más actualizada de la problemática vuélvase conciliadora”</p>	<p>“Sí señora, la iglesia del barrio, me dio una carta de referencia de quien soy yo en el vecindario, que tan problemática soy (Risa) además también la corporación educativa Arcos sur, también ella me avaló, me dio un certificado membretado de lo trabajadora que soy yo, de lo que amo a los estudiantes, de lo que amo al empresario y de la manera como se puede hacer sentir bien al otro sin necesidad de hablar tanto” “ para llegar a ser conciliador primero se hace un voluntariado y otro conciliador lo firma” “es el gusto de hacer las cosas” esto es un voluntariado ” “la conciliación repara lo que es la convivencia”</p>	<p>“soy consciente de que nosotros como ser humano debemos amarnos mucho, y si nos amamos nosotros mismos porque no amamos a nuestros semejantes, y amar a nuestro semejantes es hacer todo el bien que mas podamos” “Se les invita a sentarse, y se sienta uno como conciliador, y se les dice que “por favor, esta no es una demanda, es una invitación a un diálogo civilizado, sin gritos, sin ofensas, sin malos tratos, que son los derechos y las obligaciones que tiene cada uno, que aquí ninguno es más o menos, osea en igualdad de condiciones” “si hay voluntad de hacerlo, bienvenidos, y si no, pueden irse, relajarse, y volver serenos, tranquilos, que tengan la visión de quizás remediar, componer eso que está descompuesto” “Pues la cultura choca, y como esta sociedad es multicultural, a veces no se sabe las costumbres de una región a la otra, por ejemplo dicen Doctora no la estoy ofendiendo, es que en mi tierra se dice así y así, o, noo pero es que no me gustan que me digan así, no es ofensa, son las costumbres, es la cultura, el modo de ser de cada uno, por eso es muy necesario que estudiemos, que la falta de educación se palpa.</p>
----------------	--	---	---

<p>Actor 5</p>	<p>"las partes son las que deben traer la solución" "en donde simplemente podemos aplazar, aplazar y aplazar, hasta que por fin se logra un acuerdo, esa es mi modalidad" "entonces ahí es donde uno empieza a tejer en el ambiente, hasta que llega, puede darnos toda la tarde, tejiendo esa conciliación y al finalizar" "aquí es donde se coge la calculadora conjuntamente"</p>		<p>"traen la idea de lo que se quiere y cuando se quiere, entonces traen sus fórmulas de arreglo" "porque el común es que a la señora su pareja la maltrata, pero hay que tener en cuenta que, si ella lo maltrata a él, él no va a medicina legal, ni a ninguna parte." "porque me lo han preguntado, que la mujer se le deben ampliar y mejorar sus derechos, y yo digo que pues no hay necesidad, porque ya el hombre y la mujer, en el siglo en el que estamos, ya estamos en igualdad de condiciones"</p>
<p>Actor 6</p>	<p>referente a los ejemplos y digamos de mi experiencia en este poco tiempo, los conflictos de dinero, digamos en arriendo se pueden llegar a un acuerdo muy rápido, pero siento que cuando son conflictos familiares de herencia, de convivencia si crean bastante controversia, porque realmente las personas, no se la humanidad tenemos esa palabra o ese sentimiento egocéntrico que no queremos reconocer que nosotros tenemos la solución y nos aferramos es a que no, que el otro la embarró, que la otra persona es quien tiene que agachar la cabeza, sin darnos cuenta que la solución está solamente en oírnos , en saber que somos diferentes, y de que el respeto de cada cual hace que la convivencia pues sea</p>	<p>"pero si he tenido también la fortuna de que han ido personas a buscarme y a decirme que han podido tener una mejor convivencia gracias a lo que se hizo, un pago de deuda y eso lo llena a uno de sentimiento de que sí vale la pena esos espacios de voluntariado con la comunidad." "si me parece importante las partes de procedencia de donde viene cada persona, pues porque todos tenemos digamos diferentes conceptos culturales y pues sí, si lo he utilizado, si" "darle equitativamente el 50 50"</p>	<p>"Es una de las mejores herramientas, ya que desde la inclusión implica apuestas desde el enfoque diferencial desde una perspectiva dignificando los derechos humanos y con el fin de dar una equidad de términos a las dos partes y así que se sientan con la seguridad de que los dos tienen una equidad de condiciones."</p>

positiva"

"porque este ejercicio como CE me ha ayudado a tener cambio en mi vida de comportamiento, porque yo era una persona muy conflictiva y este ejercicio me ha dado mucho, muchas herramientas para mitigar ciertas acciones violentas, me refiero en mi familia, no escuchaba, muy rebelde en el colegio, la niña problema del salón; entonces este proceso ha sido lindo por esto porque a ayudado reivindicar en mi vida y a ver las acciones cotidianas de diferentes formas y a aprender a darle valor a la diferencia como humanos que somos. tengo en cuenta ese proceso, y pues no se siempre llevo en mente que es dignificar los derechos de cada cual, entonces si parto de ahí, pues no le voy a dar más al uno que otro; y se les hace entender eso, entonces como anteriormente lo había dicho, si nos vemos todos como seres humanos que todos tenemos las mismas necesidades, que todos tenemos los mismos derechos, los mismos deberes, entonces desde ahí parte el ejercicio de la conciliación y así se puede organizar una buena acta"

"Entonces pienso que la justicia en equidad a futuro va a ser muy muy positiva y todos vamos a ser conciliadores, todos vamos a ser mediadores y todos vamos a tener toda esa base para mitigar los conflictos"

"Nada yo creo que ahí

cabe el valor de la diferencia y es seguir construyendo el tejido en la comunidad. Y es duro el camino, es arduo, es duro el camino; pero sé que el semillero está con mi hijo, con la familia con mis amigos y tratar de llevarlo, multiplicarlo en conjunto en la comunidad"

"porque yo valoro mucho el venir, el venir a conciliar es importantísimo, ahí es donde podemos ver la habilidad de donde podemos conciliar"

<p>Actor 7</p>	<p>"A mi me motiva mucho, de pronto, el trabajar con la comunidad me gusta, ¡me encanta!, por eso estoy acá. Me gusta ayudarle a la gente, me gusta saber que la gente salió contenta de una conciliación, que me digan, "gracias, pensábamos que esto iba a ser de otra manera, y esto se dió" "Acá no se trata de quién gana o quién pierda", obvio que tiene que haber un ganador, porque si yo estoy arrendando mi bien, y no me han pagado lo que hemos arreglado, obvio que tenemos que por algún momento, si no se arregla, toca mirar una de las partes, pero se hace, y se llega a buen término; entonces yo le digo a la gente "Hoy están tan resentidos, doloridos, sensibles, que mañana se encuentran, se toman un tintico y se ríen de esto" referente a los ejemplos y digamos de mi experiencia en este poco tiempo, los conflictos de dinero, digamos en arriendo se pueden llegar a un acuerdo muy rápido, pero siento que cuando son conflictos familiares de herencia, de convivencia si crean bastante controversia, porque realmente las personas, no se la humanidad tenemos esa palabra o ese sentimiento egocéntrico que no queremos reconocer que nosotros tenemos la solución y nos aferramos es a que no, que el otro la embarró, que la otra persona es quien tiene que agachar la cabeza, sin darnos cuenta que la solución está solamente en oírnos , en saber que somos diferentes, y de</p>	<p>"No, todo esto acaba mucho tiempo atrás; de que de pronto, el Estado, nosotros estamos haciendo una labor social, estamos ayudando al estado a sacar todos estos casos, porque esto le corresponde al Estado. Nosotros sí hemos hablado que deberían darnos una bonificación, un sueldo, no sé cómo sería, pero sí, que nos dieran un sueldo." "y sí, a mí me gusta todo el tema, de la conciliación, pues porque es la manera de uno poder ayudarle a la gente, de poderle llegar a casos que son tan difíciles, porque cuando uno no le sabe dar el manejo, pero cuando uno ya le sabe dar el manejo, las cosas no se ven así, como tan graves". " Sí, han venido, han hecho sus arreglos, los llama uno, porque a veces uno los llama, aunque eso ya es cuestión de parte de uno, pero uno le hace su seguimiento" " A mí, puedo decir que me ha fortalecido, me ha enseñado a ser más tolerante, aceptar mejor las cosas y mirar desde otro aspecto la realidad de la vida"</p>	<p>"Pero la gente está muy reincidente en eso, pero lo que decía, con una buena sensibilización, con un buen diálogo, a veces llega uno (interrupción de una usuaria), donde de pronto, logra a que las personas no lo vuelvan hacer. " "En la convivencia, en la tolerancia, aceptar uno mejor las cosas, y ser más consciente de lo que se hace" "se utilizan las herramientas, de igual forma primero se escuchan las dos partes, las pretensiones, del porque lo llevo al lugar, y pues a partir de ahí, ya empieza a tejerse como del por qué está el conflicto" "el tema cultural, eso es muy importante, que llegaron los venezolanos, toda esa parte, que llegaron los por decir algo, los de la costa, que ellos tienen otras costumbres y que tienen que llegar aquí, tal vez acomodarse, sin exigir y todas esas cosas, ya uno entiende todo eso".</p>
----------------	---	---	--

que el respeto de cada cual hace que la convivencia pues sea positiva" "porque este ejercicio como CE me ha ayudado a tener cambio en mi vida de comportamiento, porque yo era una persona muy conflictiva y este ejercicio me ha dado mucho, muchas herramientas para mitigar ciertas acciones violentas, me refiero en mi familia, no escuchaba, muy rebelde en el colegio, la niña problema del salón; entonces este proceso ha sido lindo por esto porque a ayudado reivindicar en mi vida y a ver las acciones cotidianas de diferentes formas y a aprender a darle valor a la diferencia como humanos que somos.

tengo en cuenta ese proceso, y pues no se siempre llevo en mente que es dignificar los derechos de cada cual, entonces si parto de ahí, pues no le voy a dar más al uno que otro; y se les hace entender eso, entonces como anteriormente lo había dicho, si nos vemos todos como seres humanos que todos tenemos las mismas necesidades, que todos tenemos los mismos derechos, los mismos deberes, entonces desde ahí parte el ejercicio de la conciliación y así se puede organizar una buena acta"

"Entonces pienso que la justicia en equidad a futuro va a ser muy muy positiva y todos vamos a ser conciliadores, todos vamos a ser mediadores y todos vamos a tener toda esa base para mitigar los conflictos"

"Nada yo creo que ahí

cabe el valor de la diferencia y es seguir construyendo el tejido en la comunidad. Y es duro el camino, es arduo, es duro el camino; pero sé que el semillero está con mi hijo, con la familia con mis amigos y tratar de llevarlo, multiplicarlo en conjunto en la comunidad"

"porque yo valoro mucho el venir, el venir a conciliar es importantísimo, ahí es donde podemos ver la habilidad de donde podemos conciliar""

<p>Actor 8</p>	<p>"El carisma, la responsabilidad, el respeto, el afecto, osea, la tolerancia, tener mucho amor por la comunidad y mucha comprensión. Si no, no hay nada." "el 80 %, se ha logrado que las personas lleguen a un acuerdo, y el 20% no se ha logrado" "A mi si me gustaría prepararme más en toda esta labor, enfocado en el derecho jurídico" "no hay que darles la respuesta o solución a las personas para que lleguen a un acuerdo" "Y no quedarse como conciliador, seguir siendo profesional, que podamos en el tiempo libre realizar este trabajo, pero también ejercerlo jurídicamente" "Sí, uno tiene que estar 50 50, 50 a un lado, 50 en el otro." "Para mí no me afectan porque el caso se cerró acá y se fue. Yo psicológicamente, no me profundizó en el caso, le ayuda con todo el corazón y la disposición entre las partes, pero se cerró el caso y se cerró mi mente con el caso"</p>	<p>"motivar, para que las personas se lleven otra perspectiva" Pero si relacionamos, como el conciliador en equidad no genera pagos, no genera ningún tipo de ganancia material aparte de eso yo hago una labor en mi comunidad, en otra labor diferente, entonces ya es tiempo, que yo le dedico ahí, que cuando estos recursos estén en el plan de desarrollo local, están ahí, en los datos, están ahí, y no, y si la persona no las ejecuta, no toma acciones a un proyecto para que estos dineros salgan quedan esos ingresos, cuando uno ve que en el plan de desarrollo local, están los recursos ahí"</p>	<p>"uno como conciliador, tiene que ser equitativo, con las demás personas, no podemos ver a una persona diferente, según la raza, el género, no podemos verlos diferente"</p>
<p>Actor 9</p>	<p>"Entonces yo acudí a la casa de la justicia, en su momento, y allí vi muchísima gente, ó sea, vi cantidad de personas, como las atendían, y me decepcionó muchísimo el trato que le dieron a mi caso, ¿sí? Entonces en alguna ocasión una compañera me comentó de lo que servía la conciliación, para qué servía. Y me pareció importantísimo poder ayudarle a la gente, por eso lo hago." "Básicamente pues como con lo aprendido, digamos que lo más eficiente para lograr la</p>	<p>"¿Por qué soy conciliadora? No solo porque me han inculcado el servir desde, de pronto desde mi niñez, sino porque en alguna ocasión yo sufrí un problema de... yo fui calumniada, osea yo fui presidenta de la junta de acción comunal de mi barrio, y entonces allí me calumniaron, por el hecho de que yo era mujer, y bueno, muchas otras cosas." " Yo fui inspectora de policía, y allá no solo lo hacíamos ajustados a la norma, sino también había otras cosas que sin</p>	<p>"En los otros siempre trato de, exacto, de qué, de que la gente porque, es que, por eso en la conciliación es importante escuchar muy bien a las partes y que ellos se desahoguen, porque a raíz de eso uno puede notar que son cosas que de pronto muchos las traen de hace mucho tiempo".</p>

<p>conciliación una vez que el caso nos corresponda, porque es que ese es el otro aspecto que hay que mirar, si el caso no es conciliable, si por norma no lo debemos conciliar, si de pronto ellos vienen con mentiras, o con unas cosas... Nosotros tampoco podemos legalizar lo ilegal"</p> <p>"En porcentaje, mis casos terminan en un noventa por ciento en conciliación, noventa por ciento o más, osea los que no terminan en conciliación realmente son muy pocos". Entonces para mí es muy fácil ser neutra porque yo analizo lo que el uno quiere, lo que el otro quiere, y muchas veces, era que ni siquiera se hablaban, y coinciden en la respuesta, por ejemplo. Y las otras partes, es que también buscar cómo, y eso se les explica, que esto es un gana-gana, los que tienen que ganar son los dos, aquí no se trata del primero que me contó o del segundo, sino que como es un gana-gana es como más fácil ser neutral, es fácil por la sencilla razón de que yo los escucho, lo que cada uno plantea y por ahí se da la solución."</p> <p>"muchas aristas, entonces como que les dejo mi número o algo así para que, si ellos me necesitan contactar, más que para llamarlos a ver si hubo, como les fue... entonces ya sé que si alguien no pudo me llamó, me necesito. De lo contrario, pues así seguimiento a todas las... no, yo no lo hago" "me preocupa que cada vez que cambien las administraciones</p>	<p>salirse de la norma, tenían que ver mucho como con la parte humana y la parte de la misma resolución de los conflictos, de la voluntad de las partes." "En la mayoría de los casos el problema no es lo que parece ser, el problema en su gran mayoría son una serie de hechos antiguos, anteriores, que explotaron en eso, sí. Pero la solución, digamos, por lo tanto, ahí es importante para mí hacerles entender que la solución no está en eso, sino en esa otra parte humana, que es la que cada ser tiene que reflexionar"</p> <p>"yo sí diría que no hay mayor satisfacción que el querer servir y lograr servir."</p>	
---	---	--

	entonces se acabe todo el trabajo y... y si, lo otro, no es que uno quiera llorarles, y hemos hecho mucho énfasis"		
Actor 10	<p>“pues es diferente de acuerdo a cada conciliador porque cada conciliador le imprime de alguna forma su estilo ¿sí? De pronto esa pregunta ellos la pueden tener más clara, pero desde la lectura que yo he hecho; primero ellos son muy hábiles en leer el contexto, entonces ellos de una leen como cuál es tu situación y encuentran muy rápido la raíz del conflicto. Entonces puede que la persona venga diciéndote que tiene un problema de arrendamiento, pero no es un problema de arrendamiento, sino que hay unos lazos emocionales que se generaron entre el arrendador y arrendatario y que alguno de los dos está afectado por eso. Entonces ellos encuentran muy rápido la raíz del conflicto y desde ahí precisamente han desarrollado diferentes formas creativas para tratar de abordarlo”</p>	<p>“si no hay un relevo generacional yo creo que la figura en general se está muriendo, se está muriendo precisamente por el reconocimiento está recayendo en la labor que tiene los actores, en el actor como tal y no en la idea de justicia comunitaria, entonces porque más allá del actor y demás es que tú puedas resolver tus conflictos, tú puedas, osea ese, esa justicia autocompositiva en la que yo también voy y me empodero y digo en mi casa, hay un conflicto entre mis papás y yo digo, no venga sentémonos, hablemos y demás, y no se está logrando en la medida que la gente no está llegando con la idea precisamente de la autocomposición, de yo también lo puedo hacer, yo también puedo desarrollar autónomamente, sino con la idea de muy asistencia de que necesito que vengan y me resuelvan gracias; y de hecho todavía llegan así ante los conciliadores, y de hecho salen así, y pues con el tiempo limitado que tienen ellos para poder desarrollar sus labores, entonces tampoco es que haya mucho escenario para las sensibilización”</p> <p>“primero generar procesos de formación pedagógicos nuevos, es fundamental llamar en</p>	<p>“llegar a ser el proceso de formación con ellos frente a la necesidad de pensarse el enfoque de género, pues no es fácil, todavía. Pues digamos que hay un avance en términos de que ellos reconocen que hay unas diversidades sexuales y que esas diversidades sexuales pues ellos tiene que atenderlas, digamos dentro de la misma metodología que atenderán cualquier otro proceso, pero de ahí a que ellos se piensen en acciones sin daño, digamos para mujeres que vienen atacadas y demás no pasa en todos los casos y eso también es importante pensarlo en las instituciones y en general en todo lo que brinde administración de justicia; porque pues es una de las problemáticas más álgidas socialmente ¿no? Por las implicaciones generacionales no se ha logrado llegar tan rápido a ellos con este tipo de enfoques; si a un enfoque diferencial en términos de reconocimiento de las discriminaciones en términos generacionales, de la edad, raciales, pero frente al sexo y el género no es tan fácil. No ha sido algo</p>

		<p>este caso también a esos escenarios juveniles; creo que de hecho esos escenarios juveniles son bastante conciliadores y mediadores en los procesos que ya se han generado. Los procesos de barrismo social, eh como que ha habido diferentes dinámicas de empoderamiento para generar paz y demás, que vean en la justicia comunitaria un espacio también en el que ellos pueden agenciar un espacio en sus comunidades los conflictos, que los jóvenes tienen un montón de potencial en eso, pero pues no se la están pensando, porque no lo conocen, porque no es de su interés; entonces hay que promover eso en los jóvenes y creo que ahí también es un deber en este caso de nosotros lo jóvenes como empezar a posicionar la figura, no. Eso por un lado, la otra es como el compromiso institucional, tiene que ser aún más fuerte”</p>	<p>sencillo de digerir para ellos, he de por sí porque a muchos les ha llegado casos de atención de personas que se encuentran dentro de la comunidad LGTBI y no saben cómo abordarlo tan fácil, muchos de ellos también tienen unas creencias religiosas que nos les permite posicionarse frente al tema, o tratarlo con una imparcialidad como tratarían un tema de arrendamientos, entonces creo que esto hace parte de una conflictividad que los denota el contexto social, y es que somos un país completamente misógino, machista, patriarcal y entonces es en ese sentido nuestra justicia también va muy de la mano de eso, aunque pues obviamente hay avances y nosotros claramente estamos como enfocados en poder hacer un proceso pedagógico y de formación al respecto. Diferenciar en término del reconocimiento a las mujeres ellos lo tienen claro, pero es un enfoque de mujer, no es necesariamente un enfoque de género, y no necesariamente implica o sea hacer como le dijo un fortalecimiento en las acciones sin daño; o sea la idea no es caer en acciones con daño, pero también mantener un enfoque diferencial no es tan fácil y por las</p>
--	--	--	--

		<p>condiciones que ellos tienen para prestar su servicio tampoco”</p> <p>“el hecho de no revictimizar a la población ya se está pensando el hecho como una acción con daño, la equidad, nada más el principio de equidad bajo el que se maneja la conciliación, te permite a ti pensarte de pronto que hay que reconocer en este caso las diferentes discriminaciones o condiciones, que hay condiciones diferentes que nos permean y que la justicia también es en la medida que yo puedo garantizarle al otro, que el otro me puede garantizar a mí, en que me pueda poner en los zapatos del otro, digamos ellos probablemente no manejan toda la teoría del enfoque de género, pero el hecho de que manejen un nivel de sensibilización frente a la empatía ya les hace estar ubicados desde ese enfoque; desde la sororidad, desde el reconocimiento del otro, aunque efectivamente ellos no tengan todo el manejo conceptual de lo que implica reconocerse en el otro ponerse en los zapatos del otro y demás. Entonces sí creo que efectivamente sí lo hacen, es más creo que es un ejercicio cercano a hacer una atención interseccional a nivel</p>
--	--	--

			preventivo claro”
Actor 11	<p>“no me gusta, me fascina, ser conciliador me parece muy bonito, es una satisfacción, que llena el corazón, no llena los bolsillos pero llena el corazón, que eso es más importante, que usted sabe que hoy usted hizo algo por alguien, que fue útil en algo, que ayuda a construir, eso es muy importante. Ahora, la conciliación no debería ser, no debería ser un requisito pero de tiempo, bueno la conciliación uno tal tatan , no, la conciliación debería ser un trabajo.”</p>	<p>“Claro, impacta porque mejora, nosotros a veces no queremos hablar con el otro, pero hay un por qué?, porque mi papá no hablaba o porque dejaron de hablarme pero no son capaces de ir a eso, entonces, como terceros, los mediadores los conciliadores, las personas que hacen ese acercamiento rompen el hielo y cuando se escuchan ellos, cuando el uno dice mire es que yo no sé por qué el me dejo de hablar, ellos mismos como que dicen que ... porque el tercero les ayudó, ese tercero neutral les ayudó a desatar ese hilo que estaba enredado”</p> <p>“Claro, ¿claro es muy importante tener en cuenta todo eso no?, no solamente el conflicto sino todo lo que está alrededor del conflicto, el tema cultural, eso es muy importante, que llegaron los venezolanos, toda esa parte, que llegaron los por decir algo, los de la costa, que ellos tienen otras costumbres y que tienen que llegar aquí, tal vez acomodarse, sin exigir y todas esas cosas, ya uno entiende todo eso. El dibujito que yo le decía, del seis, cada uno, uno mira el nueve y el otro mira el seis, ah bueno, porque tiene que mirar todo eso de atrás”</p> <p>“Claro, la cultura, las costumbres, usos, todas esas cosas y aparte de eso que esas son sus costumbres, se traen acá y se solucionan con carisellazo con muchas</p>	<p>“Pues lo que uno tiene que tener en cuenta siempre es que, uno siempre está en la mitad, o sea, ni parcializarse, ni estar aquí y allá, es muy importante no oír sino escuchar, cuando uno escucha entiende y enseñarle, hacerle entender a la gente que tenemos que escuchar al otro, porque cada vez que actué como mediador o como conciliador que lo vean a uno siempre en la mitad, que no está recargado ni aquí ni allá, o que cada concepto que uno ve, esa acción no sea un daño, uno puede creer, si vio lo que le paso a ese señor en Medellín, el que toca guitarra en un restaurante, José?, usted cree, él iba, la señora que le formó el escándalo le hizo un daño a él, o sea, ella quiso actuar para reivindicar sus derechos pero lo que le hizo fue un daño, lo dejó sin trabajo, le dijo yo estoy bien, eso lo convenimos con el señor del restaurante, yo no quiero quemar eso, le citaron, todo el mundo que ellos querían quemar el restaurante, entonces, José no volvió a tocar en el restaurante, el restaurante perdió, la señora hizo una acción perjudicando, creyó que estaba beneficiando a José y le hizo fue un daño. Eso hay que tener cuidado, porque es</p>

		cosas, sin necesidad de martillo, con todas las cosas que se pueden solucionar, además que yo voy así”	una atribución que uno no puede tomarse”.
--	--	--	---

Fuente: grupo de investigación.

De la información rescatada anteriormente, se logra identificar patrones o temáticas importantes para hallar las categorías inductivas, este apartado lo describen las autoras así: “consiste principalmente en fraccionar la información en subconjuntos asignarles un nombre o código” (p.137). Pero las autoras también explican que no es una codificación ordinaria, sino un proceso de análisis que implique: “identificar los elementos esenciales comunes de ellos, crear subconjuntos de datos que unos no pertenezcan a otros y por último construir un concepto que designe lo más fielmente su pertenencia a dicha categoría” (Bonilla y Rodríguez, 1995, p. 137).

Conforme a lo anterior, a continuación, se presenta el cuadro con la información anteriormente descrita.

Tabla 6. Codificación de categorías inductivas

Subcategoría deductiva	Agrupación por temas	Categorías inductivas	Codificación
Objetivos	Valores propios	Transformación del conflicto	TRA - CON
	Reflexión		
	Gratitud		
	Liderazgo		
	Sentido de pertenencia		
	Cambio		

	Acompañamiento		
	Escucha		
Enfoques	Acción sin daño	Atención integrada	ATC-INT
	Género		
	Restaurativo		
	Diferencial		
	Derechos Humanos		
	Humanista		
Relaciones sociales	Justicia	Servicio a la comunidad	SER-COMU
	Gana-Gana		
	Comunicación		
	Causas del conflicto		
	Voluntariado		
	Reconocimiento		
	Reconciliación		

Fuente: Grupo de investigación

Al respecto de la información o las temáticas encontradas, se dividen en tres grupos que las abarcan, todas ellas resultado de la experiencia de los actores entrevistados. A continuación,

es necesario contrastar estas categorías con las categorías deductivas con el fin de lograr una correcta organización de la información.

Tabla 7. Relación entre categorías deductivas y categorías inductivas.

Categoría deductiva	Subcategorías deductivas	Categoría inductiva	Subcategoría inductiva
Justicia Comunitaria en Equidad	Objetivos	Transformación del conflicto	Comprendiendo el conflicto
			Sentido de la expresión
	Enfoque	Atención Integral desde la Conciliación	La sensibilización como metodología
			Análisis de las pretensiones
	Relaciones sociales	Servicio a la comunidad	Acciones voluntarias por y para la comunidad
			Construyendo mejores relaciones desde la conciliación

Fuente: Grupo de investigación

La tabla anterior expresa las subcategorías inductivas. Lleva a la construcción de los análisis de estas categorías que surgen del proceso de recolección de información de las personas actores de la presente investigación.

Por lo tanto, a partir del proceso de recolección se realiza la codificación y categorización de la información, para identificar los datos que generan mayor pertinencia en la investigación para la comprensión de las formas propias de acción de las y los conciliadores en equidad que viven e intervienen dentro de la Localidad de Ciudad Bolívar.

En este sentido, se tiene en cuenta las técnicas de recolección de información que permitieron captar el accionar de los actores, donde se logra contrastar esas experiencias subjetivas con la teoría y conceptos.

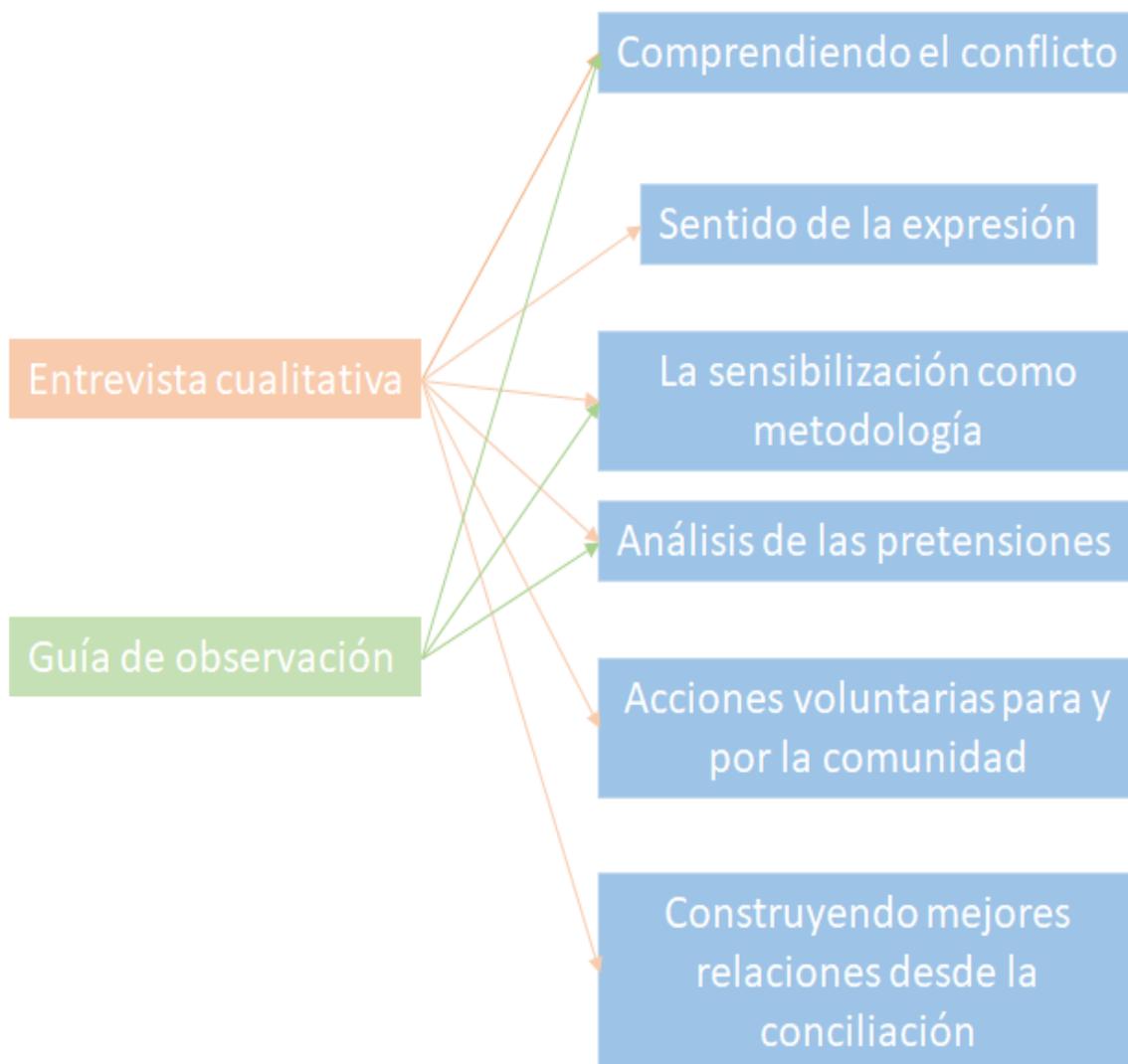


Ilustración 2 Estructura parcial de la información.

Fuente: elaboración del grupo investigador

Para tener una mejor comprensión de las categorías inductivas, se utiliza lo propuesto por las autoras metodológicas Bonilla y Rodríguez (1997), ellas proponen las taxonomías como una “clasificaciones más detalladas de la información contenida en subcategorías. Sirve para visualizar los datos y para comenzar a detectar relaciones entre ellos” (p. 142). De tal modo, se grafica la categoría deductiva, las subcategorías deductivas y las categorías deductivas generadas en a raíz de la recolección de la información.

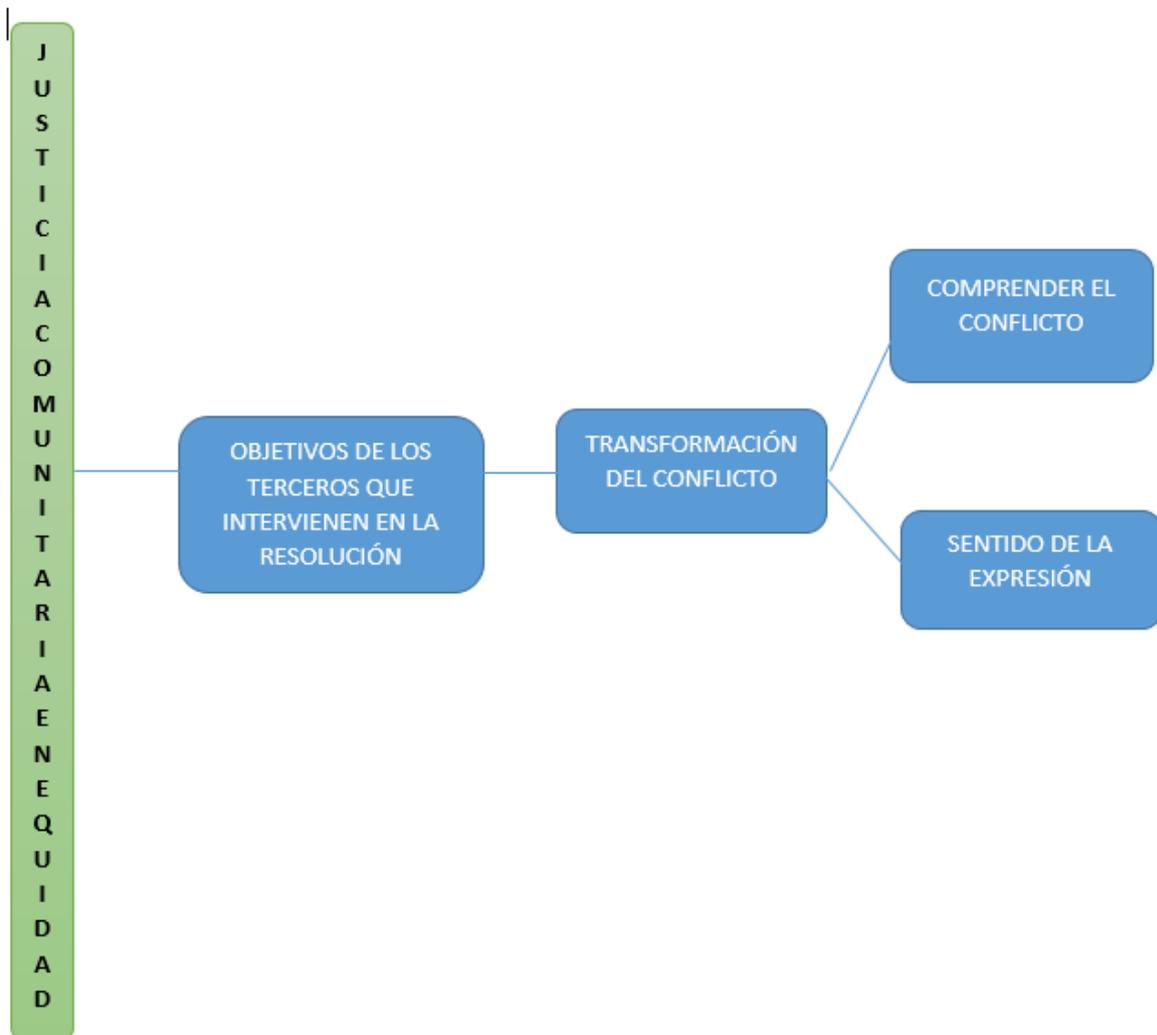


Ilustración 3. Taxonomía categoría inductiva 1: Transformación del conflicto

Fuente: Elaboración del grupo de investigación

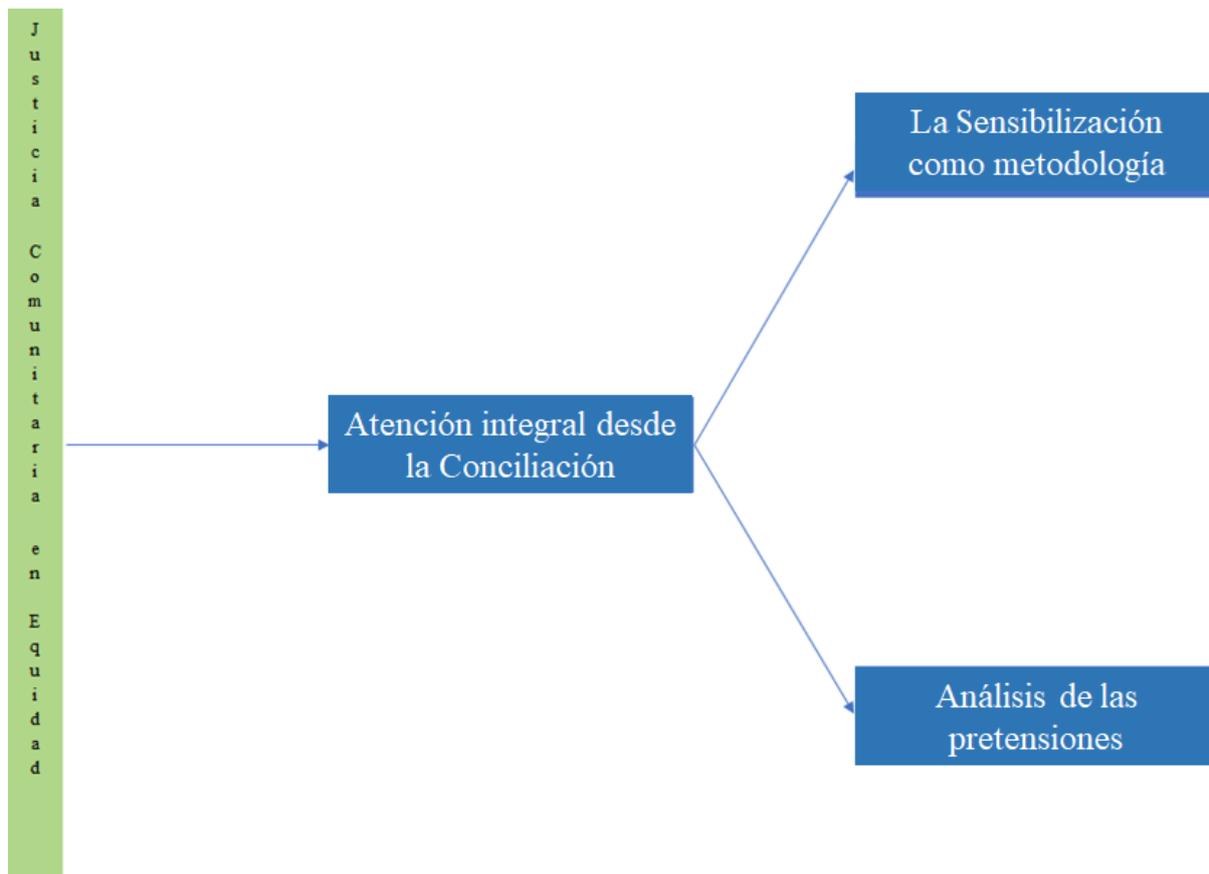


Ilustración 4. Taxonomía categoría inductiva 2: Atención integral

Fuente: Elaboración del grupo de investigación

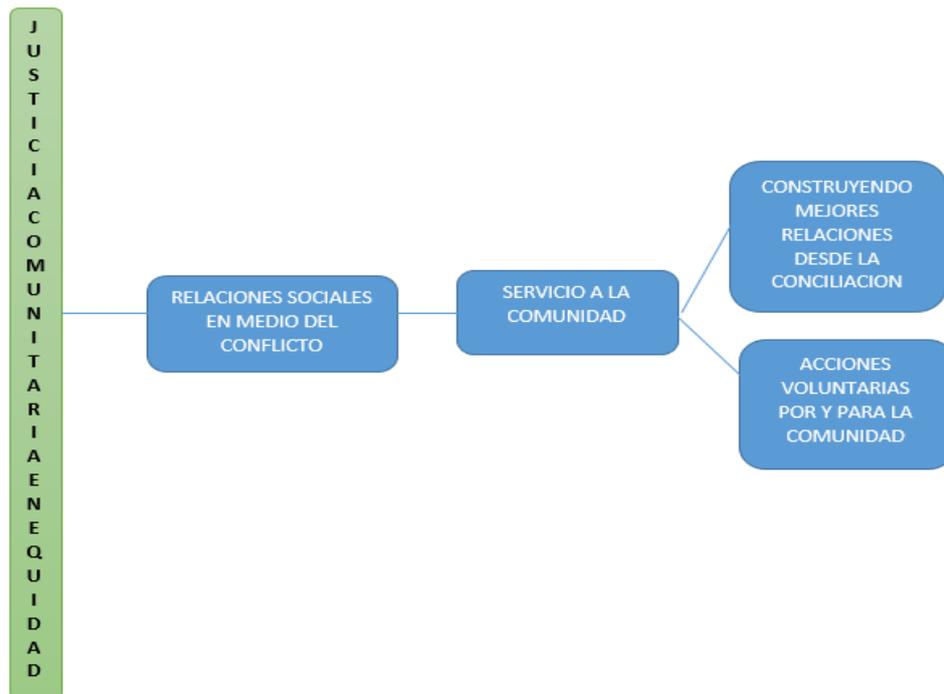


Ilustración 5. Taxonomía categoría inductiva 3: Servicio a la comunidad

Fuente: Grupo de investigación.

7. Identificación de patrones culturales o interpretación de la información

Para dar continuidad con el proceso investigativo, es importante llegar a una comprensión de la realidad con la teoría, para ello, las autoras Bonilla y Rodríguez (1997), para lo cual mencionan que se debe hacer una interpretación de los datos cualitativos, mostrando unas pautas generales para esta etapa teórico- práctica, las cuales son:

- a. Descripción de los hallazgos aislados
- b. Identificación de relaciones entre variables
- c. Formulación de relaciones tentativas de los fenómenos
- d. Revisión de los datos de búsqueda de evidencias que corroboren o invaliden los supuestos que guían el trabajo.
- e. Formulación de explicaciones sobre el fenómeno.
- f. Identificación de esquemas teóricos más que contextualicen el patrón cultural identificado. (P.147)

De tal modo, en esta etapa de análisis debe permitir contrastar la información recolectada, con las voces de los actores, a la luz de la teoría. De igual forma, se realiza la comprensión de la realidad, desde el paradigma hermenéutico-interpretativo, visto como

“carácter óntico de la vida humana, con esta visión se analiza concretamente un texto, con su autor, con su propia historia de vida, sus contenidos y sus significados en el contexto del mundo histórico del que procede, en donde el intérprete establece un diálogo con el texto que involucra multiplicidad de significados, puntos de vista, concepciones dadas por su momento circundante diferente al del texto y al del autor mismo” (Arráez. Calles. Moreno de Tovar, 2006, p. 1)

En este sentido, se da el significado de las categorías y subcategorías descritas anteriormente, a través de las voces de los actores y de la teoría, la cual se desarrollará a continuación.

7.1. Interacción de la Justicia Comunitaria en Equidad desde los objetivos de los terceros que intervienen en la resolución.

En los espacios donde se evidencia que están las y los conciliadores, siendo ellos una de las figuras de la Justicia Comunitaria en equidad y comprendiendo que es una de las más visibles en los territorios, desde el hecho que hay mayor formación para ellos y ellas, se entiende que son más personas realizando esta labor dentro de las comunidades.

Hacia los objetivos que tienen estos actores, que denomina la Teoría de Conflictos (Entelman, 2002) como los terceros del conflicto que intervienen en la resolución, especifica que “es el más amplio sentido de expresión, materiales o espirituales, a los que cada autor les da un valor” (P.100). Por lo tanto, parte de los intereses presentados por los actores a través de realizar una acción direccionada hacia los intereses propios o individuales. De este modo, se evidencia a través de lo que exponen las y los conciliadores en equidad, desde su quehacer y los propósitos que tiene al momento de realizar esta labor.

Desde la hermenéutica, se comprenden los discursos generados por los actores, para la interpretación de las realidades, que ellos y ellas desenvuelven en los espacios que intervienen y el sentido propio que se genera. Por lo tanto, evidenciar la interacción, comprendiendo que son los vínculos generados de la figura con la comunidad receptora de los servicios y la comunidad en general (Juárez. Lázaro, 2015) lleva consigo el trasfondo del operador de Justicia, qué es el por qué lo realiza.

De manera que, se les realizó una entrevista semiestructurada a 9 conciliadores y conciliadoras en equidad de la localidad de Ciudad Bolívar, que ejercen su labor dentro de esta misma localidad, a su vez, a 2 funcionarios que ha permitido el desarrollo de esta figura en el espacio mencionado; uno de ellos, un agente de policía que permitió visibilizar la labor del conciliador en la localidad recientemente, y la otra persona, es funcionaria de la secretaría de seguridad y convivencia que desempeña su labor en la Unidad de Mediación y

Conciliación (UMC) de la localidad. A su vez, a través de los acercamientos realizados por el grupo de investigación con las y los conciliadores en equidad, se realizaron unas guías de observación que permiten contrastar la información.

En el transcurso de la investigación, se evidencia que es vital este proceso, comprendiendo las dinámicas de las y los conciliadores en equidad. De tal modo, a continuación, se da paso a la interpretación vista desde las categorías emergentes.

7.1.1. Transformación del conflicto

*Resolución del conflicto...
gestión del conflicto...
pero, ¿transformación del conflicto?*

Lederach

Al momento de hablar de transformación del conflicto, es de suma importancia adentrarse a la labor realizada por la figura de conciliación en equidad, llevando consigo la comprensión del conflicto, como una oportunidad de cambio y a su vez, una motivación para la vida (Lederach, 2003). Por lo tanto, el autor, John Paul Lederach (2003) permite el reconocimiento de la transformación del conflicto cómo:

“Visualizar y responder de los flujos y reflujos de los conflictos sociales como oportunidades vitales para crear procesos de cambio constructivo que reducen las violencias e incrementan la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales y responden en los problemas de la vida real en las relaciones humanas” (p.15).

De tal modo, en primera instancia, el conflicto se encuentra en todas las partes, permite que haya un cambio de dinámicas dentro de la cotidianidad de las personas. Pero llegar a la transformación del mismo, conlleva no solo, que el conflicto manifestado sea solucionado, sino las consecuencias implícitas, se lleven bajo dinámicas positivas y de cambio a nivel personal como en las relaciones sociales.

En este sentido y como segunda instancia, la transformación del conflicto lleva a que los actores, en este caso, las y los conciliadores en equidad, como dice el autor Lederach (2003) “mirar y ver” (p. 9) todas las situaciones que se desenvuelven dentro de la exposición del conflicto; de tal modo, se desarrollará más adelante.

Con respecto al tema en algunos entrevistados mencionan:

“nosotros le damos el valor a la palabra, ¿Qué quiere decir eso? Que lo que las partes nos digan lo tomamos como cierto, eso entra dentro del proceso de sensibilización, invitando a las personas que, en lo posible, nos cuenten la verdad, porque a partir de esa verdad que ellos nos cuenten a nosotros los podemos orientar.” (Actor 1, 2018)

7.1.1.1. Comprensión del conflicto

Se permite evidenciar, que los factores más importantes para la transformación de los conflictos, es la comprensión del conflicto, a través de mirar, que como lo manifiesta Lederach (2003) es “requiere lentes que atraigan nuestra atención y nos ayuden a estar conscientes de algo” (p. 9), y a su vez, ver, que significa para el autor, “mirar más allá y a profundidad” (p. 9). Llevan a entender los sujetos en disputa y el contexto. Esto lo corrobora el discurso de varios actores, mencionando que:

“El conciliador pues..., debe tener agilidad para escribir, saber escuchar, para poder entender qué es lo que cada personaje quiere y equiparar, equilibrar esos desequilibrios que traen las personas en sus diferentes momentos por sus diferentes actuaciones, motivos, saber escuchar, es entender que es lo que cada uno está transmitiendo, diciendo, y saber parar en cualquier momento la conversación” (Actor 4, 2018)

“Si usted quiere volverse una persona más despierta, más actualizada de la problemática vuélvase conciliadora, y verá que usted aprende a discernir quien le dice mentiras y quien no, ¿ve?, la vuelve más despierta, como más centrado, lo coloca en un lugar, como le dijera, más actualizado” (Actor 3, 2018)

7.1.1.2. Sentido de la expresión

Como se puede observar, no solo se escucha el conflicto, sino que se interpreta el contexto, para que este se lleve a un estado de bienestar, tanto individual o colectivo, con respeto a la situación problemática. Por lo tanto, Lederach (2003) menciona que existe una situación inmediata, que es el conflicto expuesto, sigue con el contexto y los patrones subyacentes, y por último, un marco conceptual, que es la conexión de los anteriores, para generar la perspectiva “del problema emergente con los patrones más profundos de las relaciones” (p. 11). A lo que menciona el Actor 10:

“el desarrollo, no solamente de la justicia comunitaria si no de los actores y a como esto influencia general en la sociedad y la trascendencia, las implicaciones que tiene la sociedad que estos actores nos sigan acompañando para transformar pues la mirada

de los conflictos sociales que en Colombia pues han estado muy guiados por la justicia punitiva y del orden y castigo no, entonces de alguna forma estas figuras si son fundamentales” (2018)

Como se puede también evidenciar en este fragmento:

“Para nosotros es muy importante el conflicto que los usuarios traen ante nosotros, pero para nosotros es mucho más importante construir, o reconstruir ese tejido social que se afecta por los diferentes incumplimientos presentados” (Actor 1, 2018)

Por lo tanto, va más allá del conflicto que se manifieste, se direcciona a restablecer relaciones por medio del diálogo, la comunicación y la escucha, buscando siempre las vías no violentas. Con esto, generar espacios de sana convivencia, construyendo, como dice el actor, el tejido social comunitario. De tal modo, no solo se habla de la solución del conflicto, sino de la transformación del mismo, para que se garantice la no repetición, y a su vez, educar las comunidades en la apropiación de las figuras y tipos de justicia que promueven los lazos comunitarios.

7.2. Interacción de la Justicia Comunitaria en Equidad desde la atención integral

Al inicio de esta investigación, la intención era conocer el apropiamiento de los enfoques y el desarrollo de los mismos por parte de los Conciliadores en Equidad. El fin último era no solo tener certeza del desarrollo de estos enfoques en la labor del conciliador, sino cómo estos podían o no intervenir en una forma diferente de resolución del conflicto. Para el siguiente análisis se desarrollan las categorías transversalmente a los enfoques y su acción en la interacción conflictiva.

Es de esta manera como se plantea la integralidad en la atención. Para tal efecto se retoma el concepto desde una mirada legal. Por integralidad (Giraldo, 1997) afirma:

“Este atributo está enfocado en comprender que los conflictos, en tanto relaciones sociales, son mucho más profundos que las manifestaciones jurídicas que se pueden evidenciar superficialmente. Lo cual se deriva del hecho de que el derecho sólo toma parte limitada de la realidad social y deja de lado la problemática social que antecede y trasciende el litigio”. (citado por Ardila et. Al., 2017, p.18)

Con el propósito de entender la relación del enfoque y su participación o no en la interacción conflictiva se realizan dos subcategorías inductivas, alimentadas por los relatos de las personas entrevistadas y fundamentados por las concepciones realizadas desde la EJCUN además de la teoría del conflicto.

7.2.1. La sensibilización como metodología.

Para el inicio de este análisis se hace necesario retomar el término Enfoque, el cual se define como “describir una orientación teórica dentro de un determinado modelo. Se trata de la teoría que subyace a ese modelo”. (Máiquez y Capote, 2001, p.18) Al respecto sobre dicho concepto, desde el grupo investigador, se define como la acción orientada por un marco, ya sea teórico, epistemológico o legal.

A la hora de preguntar sobre los enfoques, un gran número de los entrevistados no pudo expresar tácitamente sobre el qué y el cómo de éstos en la audiencia; como algunos sí lograron reconocer su uso y describir el desarrollo en las audiencias: “Yo sí, diría que está como inherente” (Actor 10,2018),

“claro que sí, es una de las mejores herramientas, ya que desde la inclusión implica apuestas desde el enfoque diferencial desde una perspectiva dignificando los derechos humanos y con el fin de dar una equidad de términos a las dos partes y así que se sientan con la seguridad de que los dos tienen una equidad de condiciones”. (Actor 6, 2018)

Mientras que otros, al indagar sobre los enfoques no estaban seguros. “No lo recuerdo la verdad” (Actor 3, 2018) Frente a este punto lo interesante es que, si bien no todos reconocen los enfoques que enmarcan su labor, ni la metodología de manera conceptual, si es evidente que utilizan alguna. Al indagar sobre los métodos o estrategias que utilizaban a la hora de mejorar el diálogo y la disposición de las partes en la audiencia mencionan: “es importante escuchar muy bien a las partes y que ellos se desahoguen, porque a raíz de eso uno puede notar que son cosas que de pronto muchos las traen de hace mucho tiempo”. (Actor 2, 2018)

“pues uno lo saluda de la mejor manera, y uno les dice, “yo veo que ustedes son unas personas muy decentes, son unas personas que van a conciliar y por eso están aquí, ustedes quieren lo mejor para ustedes cada uno, entonces que rico que vengan a restaurar su amistad”. (Actor 3, 2018)

Los conciliadores imprimen su sello único a cada audiencia. Esto se evidencia cuando desde su singularidad buscan estrategias acordes a la situación que plantea cada conciliación. Algo que es notorio es que conozcan conceptualmente o no de enfoques siempre pretenden realizar su servicio en aras del bien común.

La conciliación requiere un diálogo abierto y bajo mínimas normas del respeto, y a veces no todas las audiencias inician con estos requisitos. En las visitas realizadas en los PAC y la Casa de Justicia de la Localidad, se evidencia que las personas llegan prevenidas e incluso se muestran hostiles. En estos casos los conciliadores iniciaban mediante un diálogo formal y

con el mayor respeto posible, explicaban el motivo que les reunía, su papel y el sentido del espacio. Además, dictaban normas de juego. Estas acciones fueron parte de la estrategia utilizada y que algunos operadores llamaron sensibilización.

La sensibilización es definida como aquello que “busca activar elementos afectivos del sujeto que aprende, [y] son entonces indispensables para que se generen aprendizajes situados y significativos. (Mendoza, et. al., 2014, p25)

Lo conciliadores y otros actores entrevistados hablan de la sensibilización de las partes, si lo contrastamos con la teoría, se entiende como imprimir en el sujeto desde la afectividad el sentir como el otro en disputa. Para estos, la función es de estrategia y metodología para llevar a cabo una buena audiencia.

Para los conciliadores y otros entrevistados, la sensibilización se realiza en el momento de iniciar la audiencia: “la mejor metodología es en el comienzo la presentación, la ambientación de la audiencia y dejar las cosas en claro” (Actor 2, 2018); “hay unos en los cuales, sensibiliza al comienzo de la conciliación, para que las partes tengan una mejor convivencia y una mejor comunicación” (Actor 8, 2018). Al respecto actores que conocen de la figura afirman frente a la sensibilización lo siguiente:

“pero el hecho de que manejen un nivel de sensibilización frente a la empatía ya les hace estar ubicados desde ese enfoque (...) explicar en qué consiste la conciliación para romper también un poco con todos esos prejuicios que se tienen de que cuando llega la situación es una demanda, hey decirle no, mire, esta es la finalidad, creo que eso hace parte de esos procesos.” (Actor 10, 2018)

“Pues lo que uno tiene que tener en cuenta siempre es que, uno siempre está en la mitad, o sea, ni parcializarse, ni estar aquí y allá, es muy importante no oír sino escuchar, cuando uno escucha entiende y enseñarle, hacerle entender a la gente que tenemos que escuchar al otro”. (Actor 7, 2018)

De igual manera, Algunos enfoques como acción sin daño, tienen entre sus pautas la sensibilización. Este enfoque requiere del conciliador lo siguiente:

“que conozca el contexto que tiene la organización/ institución y que se caractericen por un liderazgo democrático, permitiendo el reconocimiento de recursos que se posee y llevándolo así a una identificación de aprendizajes, una motivación y su incorporación a la acción (García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J., Vela, M., 2011).

Se puede entender la necesidad de obtener aprendizajes, que permitan una acción en contra a la violencia y sin desmedro de la relación a futuro.

Desde el enfoque se señala que “en el momento de plantear las acciones y evaluar sus consecuencias se incluya un análisis ético de las acciones desde el punto de vista de los valores y principios que las orientan, considerando, además de otros criterios, unos principios mínimos”. (García, et. al., 2011, p. 20) Este enfoque busca que las acciones encaminadas a la resolución sean benéficas para ambas partes, la relación social y el entorno.

Frente a este enfoque y como se entiende desde la Justicia Comunitaria en Equidad uno de los entrevistados afirma:

“Pues lo que uno tiene que tener en cuenta siempre es que, uno siempre está en la mitad, o sea, ni parcializarse, ni estar aquí y allá, es muy importante no oír sino escuchar, cuando uno escucha entiende y enseñarle, hacerle entender a la gente que tenemos que escuchar al otro, porque cada vez que actué como mediador o como conciliador que lo vean a uno siempre en la mitad, que no está recargado ni aquí ni allá, o que cada concepto que uno ve, esa acción no sea un daño”. (Actor 7, 2018)

Ahora bien, otro enfoque que tiene una visión similar es el de justicia Restaurativa el cual su “se preocupa por los factores individuales, la conducta punible y las circunstancias, pero además hace énfasis en la reparación del daño causado y la restauración de los vínculos sociales” aquí tiene prevalencia la reparación del daño, donde hay una implicación directa de un tercero que imparte o facilita dicho acto enmarcado en la esfera judicial, pero sin dejar de lado aquellas acciones que modifican y mejoran las relaciones.

Este enfoque se entiende desde la conciliación en equidad no como la acción entre víctima y victimario, sino en el sentido, de la reparación como un acuerdo de cooperación entre dos implicados con características iguales.

Si se contrasta la actuación del conciliador en equidad a la luz de los enfoques, se observa que tanto el sentido de la figura como las pautas para realizarlas tienen coherencia, aunque también se evidencia la necesidad de fortalecer en otros enfoques desde una mirada más incluyente. Caso tal del enfoque de género.

El enfoque de género tiene como fin encaminar la atención para el restablecimiento de derechos a las personas que hayan sufrido todo tipo de violencia basada en el género. (Ardila et. al. 2017) retoma la definición de la Organización de Naciones Unidas (ONU) sobre la violencia basada en el género:

“son todas aquellas acciones u omisiones que tienen como resultado, especialmente para las mujeres por su condición, aunque no única y exclusivamente, posibles o reales daños o sufrimientos físicos, sexuales, psíquicos, económicos, patrimoniales,

incluidas las amenazas, la coerción a la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o privada. (ONU, 1995 citada por Expósito, 2011)

Con respecto a este enfoque, se evidencia ciertos desconocimientos con respecto a su uso, además se presentan juicios de valor de los conciliadores hacia la población LGTBI y las mujeres.

Para dar validez a la anterior afirmación se toman algunos fragmentos de las entrevistas sobre los tipos de conflictos que se atienden desde la Justicia Comunitaria en Equidad de la localidad. Cuando se pregunta sobre los conflictos que se atienden desde las competencias del conciliador en equidad, los operadores de justicia indagados refieren problemáticas plurales; como lo concerniente a arrendamientos, propiedad horizontal, inmuebles, pago de deudas, separación de bienes, violencia intrafamiliar, cuota alimentaria para niños y adulto mayor, entre otros:

“se ve mucho lo de propiedad horizontal, lo cuota alimentaria hacia menores, convivencia, daños y perjuicios, arrendamientos, cuotas de adulto mayor, en general, son varios los que se atienden, también lo de vehículos, traspaso de vehículos, documentos de vehículos, también lo de titulación de predios, de pronto por la familia, separación de hogares, estos son los más comunes que se presentan” (Actor 9, 2018)

Otro conciliador al respecto dice: “De arriendos, de convivencia y de cuota alimentaria para adulto mayor y niños.” (Actor 3, 2018)

“principalmente temas de arrendamientos, temas de convivencia familiar, problemas de deudas, problemas de adulto mayor, para cuota alimentaria, y también problemas de parejas. Pero los que más hacemos son como los de arrendamientos. (Actor 10, 2018)

Si bien se habla de muchas problemáticas, pero ninguna ligada a la condición del género. Muchos de estos casos tienen un subregistro de problemáticas del orden las violencias basadas en género. Pero a estas desde la atención no se les da prevalencia, o en su defecto no hay un conocimiento claro de lo que pretende el enfoque y de temas relacionados como la igualdad:

“prácticamente se quedó que la desventaja se da en que él tiene un poquito más de fuerza que ella, pero hemos evidenciado casos en que aquí no se utiliza la fuerza, aquí se trata que con ideas y con una cosa que se pueda sustentar a, entonces es ahí cuando uno se da cuenta que tanto hombres como mujeres están en igualdad de condiciones. (Actor 5, 2018)

En el acompañamiento que se realizó a una audiencia de separación de bienes, ex esposos estaban intentado dividir los bienes obtenidos en la sociedad conyugal. Pero en el momento de llegar al acuerdo frente la repartición del negocio familiar, las partes inician nuevamente a diferir por el dinero, las ganancias y tenencia del bar. Los motivos de la disputa se elevan. En este punto la mujer asegura que debió salir y dejar el negocio y la casa en busca de protección, debido a que fue víctima de violencia física y verbal por parte de su ex pareja; éste le amenazó de muerte a raíz de un ataque de celos en dicho lugar.

Este desconocimiento u omisión en el uso del enfoque de género, puede radicar en varios factores. Dos de estos factores que se evidencian en las entrevistas y las guías de observaciones realizadas son el motivo por el cual se cita la audiencia y también rasgos culturales presentes en la población.

En una entrevista un conciliador les dice a las partes que deben distanciarse de cualquier otro motivo que no se canalice al problema que los reúne. Para otros actores se deben a rasgos una cultura patriarcal:

“entonces creo que esto hace parte de una conflictividad que los denota el contexto social, y es que somos un país completamente misógino, machista, patriarcal y entonces es en ese sentido nuestra justicia también va muy de la mano de eso, aunque pues obviamente hay avances y nosotros claramente estamos como enfocados en poder hacer un proceso pedagógico y de formación al respecto”. (Actor 10, 2018)

Con respecto a la población LGTBI algunos entrevistados manifestaron lo siguiente frente a la atención brindada:

“No ha sido algo sencillo de digerir para ellos, he de por sí porque a muchos les ha llegado casos de atención de personas que se encuentran dentro de la comunidad LGTBI y no saben cómo abordarlo tan fácil, muchos de ellos también tienen unas creencias religiosas que nos les permite posicionarse frente al tema, o tratarlo con una imparcialidad como tratarían un tema de arrendamientos”. (Actor 10, 2018)

“Hay personas que son homofóbicas, entonces no, nosotros tenemos que desvestirnos de toda esa situación, y no todos tienen esa capacidad. Yo tengo una compañera, yo voy a hablar del milagro y no del santo, hay una persona que, nosotros no podemos tomar decisiones y es que es una persona - es que no yo ordeno, yo mando- Eso ya son se le llama valores. Bueno voy avanzando, nosotros tenemos que respetar esa diferencia.” (Actor 1, 2018)

Con respecto al género, y a la diferencia también respondieron lo siguiente:

“Diferenciar en término del reconocimiento a las mujeres ellos lo tienen claro, pero es un enfoque de mujer, no es necesariamente un enfoque de género, y no necesariamente implica o sea hacer como le dijo un fortalecimiento en las acciones sin daño; o sea la idea no es caer en acciones con daño, pero también mantener un enfoque diferencial no es tan fácil y por las condiciones que ellos tienen para prestar su servicio tampoco”. (Actor 10, 2018)

“bueno es respetarle a que bueno, si es una persona que es un hombre, pero es transexual mire lo que se nos presenta a nosotros, llega acá, pero yo tengo que llamarlo como dice la cédula, entonces me dice, no es que a mí me llaman pepita y yo exijo... será pepita, pero en el momento de llenar el acta yo necesito de ponerle su... porque si usted va con el nombre pepita donde el señor juez pues perdemos tiempo, por eso y entonces hay que respetar la diferencia”. (Actor 1, 2018)

En este sentido, no se puede hablar de desconocimiento de esta población, sino que los conciliadores atienden esta población y otras con otro enfoque diferente al de género.

El enfoque de género es entendido como:

“una herramienta analítica y metodológica que posee además una dimensión política, en tanto busca la construcción de relaciones de género equitativas y justas, y reconoce la existencia de otras discriminaciones y desigualdades derivadas del origen étnico, social, orientación sexual e identidad de género, edad, entre otros”. (Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017. Lima: MIMP, p. 40).

Este enfoque como el diferencial y el étnico pretenden el restablecimiento de derechos de un sector de la población con necesidades de reconocimiento y aceptación específicas. Un factor que caracteriza a los conciliadores de la localidad adscritos a la UMC es el rango generacional en que se encuentran, la gran mayoría están en promedio entre los 45 a 60 años, lo que se traduce en construcciones sociales más conservadoras.

La brecha generacional entre los conciliadores entrevistados activos en la UMC es alta; solo hay uno con un rango de edad menor a los cuarenta años y la mitad de ellos se encuentran entre los 50 a los 70 años y cuatro más entre los 40 años. Para contrarrestar este efecto se requiere de la adopción de medidas que vayan más allá de la apertura a nuevos diplomados en capacitación para nuevos conciliadores. Es necesario adoptar medidas que permitan la incorporación de los conciliadores que no se encuentran ejerciendo su labor, y promocionar las virtudes de esta justicia en los jóvenes y adolescentes.

Se requiere de estrategias que, permitan mantener otros tipos de liderazgos sociales cercanos a la comunidad en aspectos como la resolución de conflictos. Los colectivos de jóvenes pueden mejorar el alcance de la justicia comunitaria en equidad, estos colectivos se encuentran diseminados por la localidad y desde sus posibilidades aportan soluciones y se interesan por transformar relaciones en sus barrios.

7.2.2 Análisis de las pretensiones

Anteriormente se habló de las metodologías con las que se abordan los conflictos, parte fundamental a la hora de disponer el terreno para que las partes lleguen a acuerdos. Pero además de saber cuál es la manera adecuada de acompañar una audiencia, se requiere de la habilidad necesaria para conocer los motivos que mueven las pretensiones.

Las pretensiones en la audiencia, son aquellas intenciones o demandas expuestas por las partes con el fin de cumplirlas a cabalidad. Estas se enmarcan en los objetivos de los actores “son objetos, en el más amplio sentido de la expresión materiales o espirituales, a los que cada actor les agrega un valor. (Entelman, 2002, p. 100) Cuando las partes llegan a la audiencia no siempre llegan con el ánimo de ceder o llegar a acuerdos que en buena medida los beneficie a ambos; un actor relata que:

“Entonces, ellos una vez, entendiendo el proceso, ellos expresan todas aquellas cosas que los vienen afectando, si son deudas, si es una restitución, si es un maltrato, ellos nos explican todo, de acuerdo a que es lo que quieren, sus pretensiones. Nosotros dentro de nuestra asesoría u orientación, les explicamos, los orientamos paso a paso para que ellos nos cuenten qué es lo que está sucediendo, qué es lo que los tienen inmersos en ese conflicto, que no tuvieron la capacidad de arreglarlo allá en su entorno”, (Actor 1, 2018)

Otro actor opina al respecto:

“Entonces para mí es un paso supremamente importante como el aclarar que no es ninguna demanda, es una conciliación, y hacer mucho énfasis en esos aspectos. Entonces a partir de eso como que la gente, como que cuando vienen prevenidos entonces al explicarles bien, ellos ya como que se relajan un poco más, y empiezan a fluir con la solución”. (Actor 10, 2018)

En todo conflicto y en especial a aquellos que han atravesado hasta la instancia de un tercero ya se han transmutado; la causa inicial no obedece a la pretensión final, pero en las intenciones de las partes siempre se busca que este se vea reflejado en la solución final.

El conciliador en equidad tiene claro que se debe acompañar el acuerdo mancomunado entre las partes de las pretensiones, muchos de las problemáticas fuera de estas están fuera de su competencia; pero, sin embargo, son tomadas en cuenta por los conciliadores puesto que permite una visión más amplia del problema:

“muchas veces las personas solo quieren que las escuchen y si no los escuchamos es donde se generan cualquier cantidad de conflictos, pero cuando la persona se escucha y se le da la oportunidad que él entienda los errores que está cometiendo o se ha cometido, que aceptemos nuestras fallas” (Actor 5, 2018)

“pues yo lo hago siempre que las dos personas se estén mirando a los ojos, ósea que esté una mirándose frente a la otra, me parece que es muy buena estrategia, porque es que así no evaden la pregunta que uno les está haciendo o la guía que cada cual quiere saber del porque están en ese conflicto en ese momento”. (Actor 6, 2018)

Los conflictos sufren una transmutación degenerativa en la medida que la comunicación se extingue. Amaya et. Al. lo manifiesta en el libro de Huellas y Trazos de la Justicia Comunitaria en Colombia, porque plantea que desde la Justicia Comunitaria en Equidad se logra establecer las reales causas que impulsan el conflicto; en otras instancias en donde hay un tercero que debe imponer la sentencia de un conflicto no siempre se logran llegar a las causas primeras; es más, estas instancias no pretenden estas competencias, es por esta razón que desde el marco de la justicia comunitaria se obtienen logros en un sentido distinto del que persigue la justicia punitiva. Puesto que logra el entendimiento del conflicto por las partes, ya sea que se llegue o no la conciliación.

Ahora bien, para entender la capacidad o la importancia que tiene la Justicia Comunitaria en Equidad en la localidad de Ciudad Bolívar a partir de los anteriores elementos desde las dinámicas de la interacción conflictual.

7.3 Relaciones sociales y el servicio a la comunidad.

A partir de la taxonomía Relaciones Sociales se identifican dos subcategorías inductivas de la categoría Servicio a la Comunidad que nacen de los discursos de los actores, las cuales son: Construyendo mejores relaciones desde la conciliación y acciones voluntarias por y para la comunidad. Es fundamental recalcar que la autora Batlle (2009) menciona que el servicio a la comunidad cuenta con ciertas características como que es un trabajo enfocado a los demás, a toda la población, es voluntario, gratuito y libre de realizarse, con cierta autonomía, que requiere necesariamente empoderamiento sobre el territorio y reconocimiento de la comunidad para contribuir a la transformación colectiva, y que a partir de todas estas

acciones genera en el sujeto satisfacción personal. A continuación, se desarrollan las dos subcategorías inductivas con el fin de expandir el análisis.

7.3.1 Construyendo mejores relaciones desde la conciliación

Al abordar las relaciones sociales que se entretienen en la comunidad a partir de la conciliación, y recordando que el autor Entelman (2002) refiere que dichas relaciones se ven afectadas entre sí, por los conflictos debido “al distinto grado que exhiben de incompatibilidad o compatibilidad entre los objetivos de los miembros” (P. 109), o que lo que se deba intervenir sea la relación detrás del conflicto y no el conflicto mismo, como lo ejemplifica uno de los actores:

“ellos de una leen como cuál es tu situación y encuentran muy rápido la raíz del conflicto. Entonces puede que la persona venga diciéndote que tiene un problema de arrendamiento, pero no es un problema de arrendamiento, sino que hay unos lazos emocionales que se generaron entre el arrendador y arrendatario y que alguno de los dos está afectado por eso” (Actor 10, 2018)

Los actores plantean que las acciones que realizan frente a la administración de los conflictos de la comunidad generan transformaciones positivas en dichas relaciones a pesar de que los objetivos de los actores sean incompatibles. Con respecto a lo anterior uno de los actores menciona:

“Es que la convivencia que de pronto manejan ellos es muy crítica, de pronto no se pueden hablar, la indiferencia, la grosería. Entonces todos esos son factores que no permiten que haya un diálogo o una comunicación asertiva, y requieren la ayuda de una persona externa, y estamos nosotros para servirle a ellos... para nosotros es muy importante el conflicto que los usuarios traen ante nosotros, pero para nosotros es mucho más importante construir, o reconstruir ese tejido” (Actor 4, 2018)

Los conciliadores en equidad concuerdan en que la importancia de la buena administración de un conflicto recae en las relaciones que se entretienen detrás del mismo, este es el deber ser de la Justicia Comunitaria, no solo resolver las diferencias que llevan al conflicto sino reconstruir la relación afectada por el mismo, con respecto a lo anterior, algunos actores mencionan:

“mire lo que decía la señora, nosotros somos vecinos y tenemos que convivir, lo que yo le decía, vivir con, o sea, siempre van a tener que vivir con el de al lado, con el que

está justo al lado, al frente, tienen que hacerse pasito, mejor dicho, saber que es el ruido que le está perjudicando al otro, que mire qué puedo hacer para que ese ruido no, para regular esas cosas, para llevarnos bien” (Actor 11, 2018)

Otros actores mencionan:

“Lo que más me gusta es que la gente esté tranquila, que haya un tejido social, que estén unidos, sueña uno que algún día la gente esté tranquila y que la gente sepa a dónde acudir” (Actor 3, 2018)

“He tenido también la fortuna de que han ido personas a buscarme y a decirme que han podido tener una mejor convivencia gracias a lo que se hizo... la solución está solamente en oírnos, en saber que somos diferentes, y de que el respeto de cada cual hace que la convivencia pues sea positiva, eso es lo que busca la conciliación” (Actor 6, 2018)

Ahora bien, para contribuir a las relaciones dentro de la comunidad los Conciliadores deben tener en cuenta otros factores determinantes para la convivencia como lo son los rasgos culturales, que deben conocer bien para administrar el conflicto de una forma integral, como por ejemplo menciona:

“Es muy importante tener en cuenta todo eso no?, no solamente el conflicto sino todo lo que está alrededor y anterior al conflicto, el tema cultural, eso es muy importante, que llegaron los venezolanos, toda esa parte, que llegaron los por decir algo, los de la costa, que ellos tienen otras costumbres y que tienen que llegar aquí, tal vez a acomodarse y se hace difícil la convivencia, uno entiende todo eso”. (Actor 11, 2018).

"Si, a mí me parece importante las partes de procedencia de donde viene cada persona, pues porque todos tenemos digamos diferentes conceptos culturales y pues sí, si lo he utilizado, si" (Actor 6, 2018)

Todo lo anterior dirige la mirada al impacto que está teniendo la conciliación en equidad en las relaciones sociales en Ciudad Bolívar, los diferentes actores mencionan que las personas que han hecho parte de procesos de conciliación mejoran las relaciones afectadas, como por ejemplo menciona:

“El aporte es valioso, por ejemplo, estamos ubicados en el sector San Francisco, Ciudad Bolívar, si usted hace una encuesta casa por casa, de una casa salen 5 conciliaciones, en todos sus aspectos, entonces, tu ves el impacto social como llegan a estos esquemas, llegan. Entonces eso para uno es grandioso saber que hay un impacto

social bien favorable, y que la gente le dice a uno, yo creo en el sistema de justicia comunitaria” (Actor 5, 2018)

A continuación, se analizará la segunda subcategoría inductiva.

7.3.2. Acciones voluntarias por y para la comunidad

La conciliación en equidad, según sus parámetros de acción se basa en el voluntariado para la comunidad, los actores recalcan este hecho resaltando la posición de la figura y como este se enmarca en el concepto dado anteriormente sobre Servicio a la comunidad mencionado por Batlle (2009), como por ejemplo la libertad de acción, la preparación para intervenir y la satisfacción personal que trae para los actores contribuir a la sociedad. Con respecto a lo anterior, los actores comentan:

“Para darse la opción de ser conciliador en equidad, tiene que nacer, tiene que ser un servicio, el servicio de dar, el, el trabajo social que se da. A ver, cuando las personas como yo estamos dados a servir a la parte social, nos preocupamos y nos preparamos... a mí me gusta este servicio porque es el servicio a la comunidad que me llena a mí, personalmente. El poder ayudar a las demás personas con la formación que yo he recibido. Para mí me deja una satisfacción muy grande” (Actor 1, 2018)

“Primero que todo está la satisfacción personal de servirle a otra persona, saber que uno tiene la herramienta, inclusive para sacarlo de conflictos y enredos, eso es lo que más me gusta, y no, todo me gusta” (Actor 5, 2018)

“No llena los bolsillos, pero llena el corazón, que eso es más importante, que usted sabe que hoy usted hizo algo por alguien, que fue útil en algo, que ayuda a construir, eso es muy importante” (Actor 11, 2018)

Lo anterior responde a las ganancias que tiene el Conciliador en equidad con respecto a la satisfacción de lograr un cambio en la sociedad, sumando los conocimientos que estos adquieren a través del proceso. Los actores mencionan:

“A mí, puedo decir que me ha fortalecido, me ha enseñado a ser más tolerante, aceptar mejor las cosas y mirar desde otro aspecto la realidad de la vida” (Actor 7, 2018) “Yo sí diría que no hay mayor satisfacción que el querer servir y lograr servir.” (Actor 9, 2018) es el gusto de hacer las cosas... esto es el voluntariado ” (Actor 4, 2018)

Otro punto fundamental del voluntariado es el reconocimiento que tienen la figura en la comunidad, como lo ejemplifica uno de los actores:

“Si, muy importante, porque cuando las personas ya conocen esta figura, entonces me preguntan, qué pasa esto, tenemos en convivencia esto, mire que en arriendos pasa esto, y lo miran a uno como con más respeto, así que peor, hay que generar más ejemplo” (Actor 3, 2018)

A pesar de lo anterior, los Actores también encuentran falencias en la figura de voluntariado y en lo que corresponde al servicio a la comunidad, ya que, como ellos afirman, no cuentan con reconocimiento de lo que implica el desarrollo de su labor ni las condiciones mínimas para operar básicamente:

“Como el conciliador en equidad no genera pagos, no genera ningún tipo de ganancia material... yo solo hago una labor en mi comunidad, una labor diferente, entonces ya es tiempo, que yo le dedico ahí” (Actor 8, 2018)

“Nosotros somos personas voluntarias, pero tampoco es que nos sobre el tiempo” (Actor 3, 2018) “Nosotros sí hemos hablado que deberían darnos una bonificación, un sueldo, no sé cómo sería, pero sí, que nos dieran un sueldo.” (Actor 7, 2018)

Otra problemática que se encuentra en el proceso es el reconocimiento y apoyo que tienen la Figura con respecto a la institucionalidad, una problemática que, sumada a la falda de relevo generacional, puede generar a futuro que se extinga la conciliación en equidad como se desarrolla ahora, como lo menciona el siguiente Actor:

“No hay un relevo generacional yo creo que la figura en general se está muriendo, se está muriendo precisamente por el reconocimiento está recayendo en la labor que tienen los actores, en el actor como tal y no en la idea de justicia comunitaria... Entonces, me preocupa porque creo que sí efectivamente no hay un relevo generacional y si la gente no se compromete en apoyar la justicia comunitaria, empoderarla, pedirla eh generar procesos en que se les solicite al mismo estado la necesidad de que se piense en esto pues se está muriendo y se va a seguir muriendo. Entonces y vamos a perder la potencialidad de que tiene esto en términos de que estamos en un escenario de posconflicto en el que este tipo de medidas en fundamental porque precisamente nuestros actores promueven paz desde hace 20 años” (Actor 10, 2018)

Con respecto al apoyo y reconocimiento institucional el actor menciona:

“La falta de apoyo institucional. Porque uno nota indiferencia; por ejemplo, yéndose uno a las bases, los funcionarios públicos, en una junta de acción comunal, está la acción comunal, si uno como conciliador en equidad les dice, necesitamos el espacio para realizar las audiencias, ellos se niegan, no manejan esa solidaridad, desde el punto de vista comunitario, no lo manejan, que es muy común, hay muchas quejas por eso” (Actor 5, 2018)

Como puede denotarse, el servicio a la comunidad está nutrido de cómo la figura impacta la comunidad y las relaciones que se entretienen en la misma y el voluntariado, proyectado a cómo contribuyen a la sociedad, se nutren de proceso, pero que también sobrellevan ciertas problemáticas propias del ejercicio, las cuales dificultan el deber ser del proceso.

8. Trabajo Social y Conciliación en equidad

En este apartado se busca resaltar la Justicia comunitaria y más propiamente la Conciliación en equidad para el Trabajo Social, a su vez los aportes que la disciplina puede realizar en estos procesos.

La Justicia Comunitaria y la conciliación en equidad enmarcan las acciones que como Trabajadores Sociales comprometidos con la población y las comunidades debemos realizar. Desde las metodologías propias de los procesos comunitarios, las formas en las que administran conflictos, contribuyen a la convivencia y las relaciones sociales de los territorios, se hace fundamental en estos momentos coyunturales del país, que las profesiones de carácter social, fortalezcan estas acciones que permiten abordar los conflictos de formas pacíficas y prevenir su escalamiento, en busca de una transformación cultural encaminada a la paz.

Es fundamental, comprender el sentido que tiene la cercanía y fraternidad para con las y los otros que expresa la Justicia Comunitaria, ya que le es propio reconocer a los demás como pares, sus experiencias, culturas y conocimientos; bajo estas ideas se enmarcan los procesos de los y las trabajadoras sociales en las Comunidades, donde existen grandes retos y espacios en los que el Trabajo Social debe hacer presencia.

Ahora bien, se hace necesario resaltar el aporte que se puede hacer desde Trabajo Social al proceso de Conciliación en Equidad y en general a la Justicia comunitaria, que como puede analizarse en el discurso de algunos de los actores, estos procesos tienen dificultades, como el

relevo generacional, la necesidad de profundizar conocimientos para el abordaje de algunas problemáticas específicas, lo que genera una posible ruptura del objeto inicial que enmarca la Justicia Comunitaria. Por un lado, se encuentra el acompañamiento de la Secretaría de Seguridad y convivencia, que ha intentado fortalecer y contribuir al desarrollo de la figura, pero estos se ven limitados por parte de la política pública, ya que si bien, se comprende que este tipo de justicia es de carácter voluntario, no cuenta con garantías de operación y frente a la integridad de los operadores de Justicia Comunitaria, que permitan el pleno desarrollo de estas, llevando una posible desaparición de la figura, impidiendo que continúen con las contribuciones que realizan a la comunidad.

Los Trabajadores Sociales tenemos la facultad de contribuir al empoderamiento de las comunidades respecto a sus necesidades intereses y problemáticas, y encontramos en la Justicia comunitaria una herramienta fundamental para que las comunidades gestionen sus problemáticas y se organicen en torno a la convivencia; por eso es necesario que los Trabajadores Sociales conozcan estas iniciativas, las acompañen y las visibilicen.

Como educadores sociales es fundamental que acompañemos estas iniciativas que contribuyen a cerrar la brecha entre la justicia alternativa y los sectores más vulnerables e invisibilizados del territorio, es nuestra responsabilidad contribuir al reconocimiento, fortalecimiento y expansión de los mismos, encaminado a generar procesos de relevo generacional que a su vez posibiliten que nuevas personas, jóvenes y niños lideren estos procesos comunitarios.

Una contribución desde el Trabajo Social es el seguimiento y sistematización de las diferentes conciliaciones y los acuerdos realizados por los actores en la misma, ya que es una labor que aún no se realiza de forma constante, e imposibilita que se acompañe en las dificultades que los actores encuentren en el proceso de reconstrucción de relaciones sociales afectadas en el conflicto; además de ser una tarea pendiente de la Secretaría de Seguridad y Convivencia para reconocer el impacto de la Justicia Comunitaria en la comunidad y en específico de la figura del Conciliador en Equidad, e identificar las debilidades tanto de los actores como del proceso y reforzar así las acciones encaminadas a mejorar.

CONCLUSIONES

La Justicia Comunitaria en Equidad y otras formas que componen el justo comunitario, se han visto afectadas en sus razones fundamentales por una serie de factores estructurales que no permiten desarrollar el potencial único con el que cuenta este tipo de justicia para la resolución de conflictos, ya que sus acciones traspasan el objetivo de la justicia punible; esta justicia permite el alcance de objetivos para ambas partes de forma consensual y la reconstrucción de las relaciones, ingrediente indispensable para el desarrollo social y la sana convivencia.

Entender las múltiples facetas que enmarca la teoría de la resolución de conflictos permite identificar a la Justicia Comunitaria en Equidad como actor principal en la solución a las problemáticas de la localidad de Ciudad Bolívar. Cuenta con posibilidades infinitas, tiene alcance, cobertura y los medios necesarios para potenciar la deteriorada convivencia de la localidad; además que permite la capacidad de entender desde las dinámicas barriales el conflicto.

Si bien la Justicia Comunitaria desde sus orígenes presenta todo el devenir de la resolución conflictiva, requiere de procesos de acompañamiento más serios y no excluyentes. Es la comunidad la que debe avalar y demandar y proteger este tipo de justicia en sus barrios, la justicia comunitaria pretende la transformación de los conflictos y de sus contextos. Por tal motivo se requiere de acciones educativas de gran impacto que pretendan ir más allá de la mera acción informativa del uso y reconocimiento de las formas de acceso a la justicia.

Es menester y está en el código de acción del Trabajador Social fortalecer y brindar herramientas a la comunidad, en especial con actores que desde su labor le aportan a la reconstrucción social. Este tipo de elementos nunca ha estado más vigente que ahora en estos tiempos difíciles que implica un posconflicto con las particularidades coyunturales de la sociedad colombiana.

RECOMENDACIONES

- Para la UCMC:

Incluir al programa de Trabajo Social, componentes o prácticas en torno a la Justicia Comunitaria, que conlleve al mejoramiento de metodologías y herramientas en términos de resolución de conflictos. Además, esto se traduce en nuevas formas de fortalecimiento comunitario, sin dejar de lado que, desde la promoción de figuras como la Justicia en

Equidad se entiende y proyectar una visión más acertada a la realidad enfoques de intervención como el de redes.

- Para la Escuela de Justicia Comunitario (EJCUN)

Realizar capacitaciones dirigida a comunidades para la promoción y apropiación social de las Justicias Comunitarias en equidad. Generando que se visibilice el accionar de la figura, comprendiendo los alcances e impactos para la transformación de conflictos.

La escuela cuenta con un vasto conocimiento en torno a la justicia comunitaria, en especial de los Conciliadores en Equidad, participa de forma activa en procesos de capacitación y fortalecimiento sobre temas presentes en la labor de los mismos; si bien, cuenta con una base de datos de los conciliadores formados, se recomienda realizar una depuración constante de la misma, esto con el fin de contar con un dato real de los conciliadores activos y a su vez contar con prioridad para capacitaciones en temas diversos que fortalezca su función.

Acciones como el proyecto de “conciliadorcitos” realizado en Santander puede fortalecer la figura en Bogotá y otros lugares en donde la EJCUN haga presencia, ya que contribuye a que los niños se apropien y conozcan de manera cercana los alcances y bondades de la ésta, además puede ser insumo para asegurar el relevo generacional, generar un impacto positivo en el contexto escolar y comunitario.

- Para la Secretaría de Seguridad y convivencia.

Identificar y analizar la forma en que está actuando la Justicia Comunitaria, en términos de debilidades y fortalezas, con el fin de optimizar el acompañamiento desde su función como organismo a cargo de estos procesos en la ciudad, en especial en los diferentes barrios donde tiene presencia los Puntos de Atención Comunitaria (PAC) y las Unidades de Mediación y Conciliación.

A su vez, medidas como tener pasantes de psicología, derecho y Trabajo Social en las audiencias de las Casas de Justicia que hacen la labor del Conciliador en Equidad, permite llevar los conflictos de una manera especializada.

El Trabajo Social desde su especificidad puede enriquecer la labor realizada desde las Unidades de Mediación y Conciliación, partiendo con la apertura a nuevas redes de acción, donde los conciliadores le apuesten desde sus prácticas no solo a la resolución, sino a la transformación de conflictos; del mismo modo, permitiendo garantizar la implementación de los enfoques como lo son el diferencial y el de género.

REFERENCIAS

- Albarrán, M. Noriega, M. (2016). La justicia alternativa en la reforma al sistema penal. México.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (7 de agosto de 1998). Régimen Legal de Bogotá. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3992>
- Ardila, E., Zapata, M., Jiménez, P., Santos, Í., Gamba, R., Ramírez, L., (2006). ¿A dónde va la Justicia en Equidad en Colombia? Medellín, Colombia: Corporación Región.
- Arráez. M, Calles. J, Moreno de Tovar. L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa, Caracas. SAPIENS. 7 (2)
- Ardila, E., Suárez, A., Jaramillo, J., Del Cairo, L., Bello, N., Tolosa, F., Vásquez, O., Ocaña, L., Moreno, P., Acosta, D., Silva, J. (2017). Diplomado Estrategias Locales de Acceso a la Justicia. Bogotá, Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional de Colombia - EJCUN. Pág. 186.
- Barrera, L. Vargas, J. (2016). ¿Justicia territorial? Propuesta metodológica para abordar el desafío en materia de justicia, del gobierno nacional en el territorio colombiano. Departamento de Planeación Nacional. [en línea] Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/448.pdf>
- Barbosa, J. Barbosa, J. Rodríguez, M. (2015). Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. Una mirada desde y para el contexto de la formación universitaria. México. [En línea] Revista Perfiles Educativos Vol. 37 No. 149 pág.130-149. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v37n149/v37n149a8.pdf>.
- Batller, R. (2009). Aprendizaje Servicio. Educar para la ciudadanía. Ministerio de Educación y ciencia. España.
- Caamaño, A. Figueroa, L. Magaña, D. (2012). El enfoque de la justicia y los medios alternativos de solución de conflictos: un cambio de paradigma en el sistema de justicia mexicano. Revista Fuentes Humanísticas. 44, p.27-39.
- 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 post-conflicto. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Derecho. Bogotá, Colombia, [En línea] Disponible en <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14606/1/DE%20LOS%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20DE%20SOLUCION%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20COLOMBIA%20%281%29.pdf>

Castro-Herrera, F. Ardila, E. Jaramillo, J. (2017). Huellas y trazos de la justicia comunitaria en Colombia. Bogotá, Colombia. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de derecho.

Céspedes, O. (2011). Fundamentos generales de la Conciliación en Colombia. Guarracuco Revista científica de la Corporación Universitaria del Meta, Número 15, Vol.136, págs. 117 - 150, ISSN 1657-4603, [en línea], Disponible en: https://issuu.com/comunicacionesyprensa/docs/rev_15/4

Clavijo, S. (2011). Costos y Eficiencia de la Rama Judicial en Colombia. Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF). Bogotá. [En línea] Disponible en <http://www.anif.co/sites/default/files/investigaciones/librojusticia-11.pdf>.

Centro de Escritura Javeriano. (2018). *Normas APA , sexta edición*. Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://www.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-de-normas-apa>.

Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución Colombia. [En línea] Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-5/capitulo-1/articulo-117>

Cortés, A. René, I. (2015). El Acceso a la Justicia a la Luz del Estado de Derecho. Revista Científica General José María Córdova. Vol.13. Núm. 16 pág. 81-103 [En línea]. Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v13n16/v13n16a05.pdf>

Dirección de Métodos Alternativos y Solución de Conflictos Ministerio de Justicia Ministerio de Justicia y del Derecho, (2015). Solicitudes atendidas en los centros de conciliación. Solicitudes atendidas que terminan en conciliación. [En línea] Colombia. Disponibles en: <http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Ministerio/Sistema-indicadores/Sistema-indicadores/c-conciliacion.html>

Duque, A. (2013). Metodologías de intervención social. Editorial Epilogos, Manizales Colombia. [En línea] Disponible en <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000036.pdf>.

Ferro, M. (2010). Guía de la observación etnográfica y valoración cultural: Santuarios y oficios. Revista Apuntes. Vol.23 Núm. 1 pág. 56-69 [En línea] Bogotá Colombia, ISSN 1657-9763. en <http://www.scielo.org.co/pdf/apun/v23n1/v23n1a06.pdf>.

Entelman, R. (2002). Teoría de conflictos. Editorial Gedisa S.A. Barcelona, España. [En línea]. Disponible en: <https://filadd.com/visor-documentos/Entelman-Remo---Teoria-De-Conflictos.PDF.pdf/4976>

Justicia, Casas de. Casas. Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://www.casasdejusticia.gov.co/Casas-de-Justicia/Casas>

García, L., Rodríguez, A., Rodríguez, J. y Vela, M. (2011). Acción Sin Daño como aporte a la construcción de paz: Propuesta práctica. Bogotá, Colombia.

Justicia, Ministerio de. (2016). Sistemas locales de justicia. [En línea] Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Sistemas%20Locales%20de%20Justicia/Doc/CartillaSLJ.pdf>.

Máiquez M, Capote C, (2001) Modelos y enfoques en de la intervención familiar. Revista Intervención Psicosocial, Vol. 10 Núm. 2 pág. 185- 198 [En línea] Madrid, España. Disponible en: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/76937.pdf>.

Peña, A. (2011). Barreras de Acceso a la Justicia, y la Justicia Comunal como Alternativa en el Perú. Revista Derecho y Sociedad. 38, 360- 368.

Mendoza, F., Terranova, J., Zambrano, V., Macias, M. (2014). Estrategias de sensibilización y atención para la generación de interés en el aprendizaje de lengua. International Journal of Developmental and Educational Psychology. p.25, [En línea] 2014, 3 [Fecha de consulta: 12 de octubre de 2018] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851785002> ISSN 0214-9877

Pérez, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. Ra Ximhai [en línea] 2015, 11 (enero-junio): [Fecha de consulta: 10 de abril de 2018] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46139401006> ISSN 1665-0441

Suárez, A. (2018). Entrevista personal. Universidad Nacional de Colombia.

Tolosa, F. (2014). Aportes Para la Construcción de un Sistema Local de Justicia en la Localidad de Fontibón en el Marco del Proceso de Formulación de la Política Pública de Justicia en Equidad para Bogotá. Revista Pensamiento Penal. Argentina. [en línea]. Disponible en: <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/05/doctrina41182.pdf>.

Universidad Nacional de Colombia. (30 de marzo de 2018). Sistema de información de la investigación. Obtenido de: <http://www.hermes.unal.edu.co/pages/Consultas/Grupo.xhtml;jsessionid=8DAB0BABD69065A952144C7E2D7E90C2.tomcat4?idGrupo=1455&opcion=1#agendas>.

ANEXOS

ANEXO 1. ENTREVISTAS

1.1. Entrevista Número 1.

Entrevistadora: Entonces lo primero que vamos a hacer es conocerte, ¿quién eres? ¿Cuántos años? ¿Cuanto llevas en el territorio? ¿qué estudios has realizado? cositas de ese tipo.

- Conciliador 1: Claro que si, bueno. Mi nombre es Luis Emilio Cardona, toda mi vida he hecho el trabajo a través de la solidaridad, querer siempre escuchar a las personas y saber en qué momento puedo ayudar. Gracias a la Constitución de 1991 con su artículo 116, nos da la facultad para desarrollar esa labor. De ahí nace que el artículo 116 dice en la Constitución, que cualquier ciudadano en ejercicio puede ejercer justicia transitoria previa una formación o capacitación, entonces yo me acogí, y efectivamente me capacité en el año 2000.

En el 2004 logramos tener el acuerdo por el cual el nombre conciliadores en equidad para desarrollar las labores en las que había cogido tanta fuerza, como es un tema de convivencia y modificación el código de policía, asuntos conciliables como temas de familia en todos sus todas sus gamas, cómo es sucesión, cómo es fijación de cuota alimentaria, como es el aspecto de deudas, como pagarés, créditos en donde la gente todavía cree en la palabra de los demás y suelta su dinero en efectivo y no registra ningún documento. Y entonces a nosotros nos llega a esos aspectos para poder formalizar como llenar las actas de conciliación.

Bueno, eso es una parte, por otra parte, son los arriendos, que eso es el 70% de problemas en Bogotá. Tenemos mucha gente que emigra a nuestra ciudad sin tener en cuenta los países aledaños, como lo es en el caso de Venezuela, y entonces la gente en en arriendo tenemos muchas modalidades, el tema de dar un contrato de arriendo por un año, pero a los tres meses la gente ya no quiere seguir viviendo allí, entonces el arrendatario quiere que le sigan pagando, así no vivan allí, ese tema es conciliable.

Está el tema de contrato verbal, porque el arrendatario dice que yo le arrendé a 2 y resultaron 10, qué entonces qué vamos hacer.

- Entrevistadora: Don Luis, para ser conciliador en equidad usted tuvo que hacer previamente un diplomado, ¿además de estos estudios ha realizado algunos otros?

- Conciliador: Como el conciliador en equidad no genera pagos, no genera ningún tipo de ganancia material, yo desde muy niño soy asesor comercial, y excelente labor, toda mi vida me he desempeñado en eso, y con eso sacamos la familia adelante, y como ahora soy padre de dos hijos, tengo mirar la manera para sobrevivir de las ventas, no tengo otra profesión.

- Entrevistadora: Obviamente los diplomados explican cómo deben de ejercer su función, pero, ¿en qué se basa la conciliación en equidad cómo se aplica?

- Conciliador: Bueno, el conciliador en equidad en el artículo 116 dice, que es una persona que hace las veces de ser un tercero, imparcial, que se encargue de recepcionar y en su momento orientar, Entonces las partes son las que deben traer la

solución, solamente que culturalmente cuando dos personas andan en conflicto, caso de las parejas de esposos, ya es algo muy pronto y no quieren escucharse pero uno puede llevar la solución, y puede ser una buena oferta. Pero, por intermedio de nosotros, esa oferta ya la finiquitamos, obviamente con una serie de adornos que le ponemos, para que la gente entienda que esa si es una solución viable, que en ningún momento se va sentir vulnerado, que se va sentir afectado por alguno de sus, Eh..., sus quehaceres de la problemática que presenta, entonces aquí lo bueno, es que entre los quehaceres existen unas etapas de conciliación, en donde simplemente podemos aplazar, aplazar y aplazar, hasta que por fin se logra un acuerdo, esa es mi modalidad.

- Entrevistadora: Hábleme de eso? ¿Cómo se desarrolla, cómo son esas etapas?

- Conciliador: Bueno, vamos a poner el caso donde más se presenta es el tema de deudas y familia; en el caso de familia, siempre son más de tres o cuatro, entonces en la casa ya no puede convivir y llegan a la casa de Justicia o en su defecto donde se encuentren. Entonces, traen la idea de lo que se quiere y cuando se quiere, entonces traen sus fórmulas de arreglo en donde simplemente podemos aplazar, aplazar y aplazar, hasta que por fin se logra un acuerdo, esa es mi modalidad., yo propongo tal cosa, yo propongo otra, entonces ahí es donde uno empieza a tejer en el ambiente, hasta que llega, puede darnos toda la tarde, tejiendo esa conciliación y al finalizar, todo el mundo relajado, feliz y dichoso,

En el tema de las deudas es lo mismo, que yo sí le preste pero si me paga los intereses, y estos intereses los cobraba muy alto, como los gota a gota, entonces, lo que hacemos aquí es donde se coge la calculadora conjuntamente y decirles, bueno, cuanto le prestó, tanto dinero, Si, pero en intereses me debe tanto, entonces la otra persona dice sí, pero es que es muy alto de interés, y eso es para mi usura, entonces a la persona se le olvidó porque en su momento necesitaba, y vió que era usura, cuando le tocó pagar la plata, pero antes no era usura. Entonces nosotros le decimos, miremos la parte que recibió del préstamo, y revisión de los intereses, y hagamos un ajuste a los intereses, que se sobreentiende que hay una sobrevaluación de la moneda, a parte de eso hay un incumplimiento, porque eso va para dos años, tres años de préstamo, y en los tres meses que quedaron de devolver el dinero no aparecen. Entonces, ya matemáticamente, existe una forma de conciliar en esos aspectos y obviamente es competencia de nosotros, lo que de pronto me preguntaba al comienzo, como qué cosas son las que nos competen a nosotros, entonces, para nosotros los conciliadores en equidad nos competen todos los casos transigible, que los transigible para nosotros es lo que se puede cuantificar en pesos, o en muebles, porque nosotros no solo manejamos plata; pero cuando se habla de una cosa que es penalización como por ejemplo, casos de agresión, hay agresión de que me tumbó los dientes, entonces es conciliable siempre y cuando nos traigan una certificación de medicina legal, ya el medico le dice sí, le tumbó un diente, tiene una incapacidad de 10 o 15 días, con esa incapacidad, perfectamente podemos intervenir, o podemos dar, con las cotizaciones que nos traen, o cotizaciones de consultorio, entonces dice, el trabajo me vale tanto, y nosotros de donde nos basamos si es conciliable, cuando nos traen el concepto de medicina legal, que son las incapacidades no mayor 30 días.

- Entrevistadora: Es decir, toda incapacidad menor a 30 días es conciliable, (afirma el conciliador) ¿Eso incluye violencia intra familiar, entre parejas?

- Conciliador: Sí, también, lo que les cuento, porque el común es que a la señora su pareja la maltrata, pero hay que tener en cuenta que si ella lo maltrata a él, él no va a medicina legal, ni a ninguna parte. Pero bueno, el común es ese, que la mujer, es la que va y se queja, que el esposo la maltrató, y que el médico le dió 25 días de incapacidad, aquí hay algo simpático, que la pelea dura 3 días, y en pareja, al otro día ya están reconciliando, entonces aquí, como se trata de restablecer la convivencia familiar y más cuando hay hijos, entonces es una conciliación perfectamente que se da por la voluntad de partes.

- Entrevistadora: ¿Cómo hace el conciliador en equidad, para tener ese carácter neutral y no terminar a favor de una de las partes?

- Conciliador: Perfecto, en el caso mío no me ha pasado, que me incline hacia un solo sector, por decirlo así, porque yo pienso que eso va también en la forma de cómo lo criaron a uno; cuando uno era pequeño, le decían venga a ver qué fue lo que pasó, entonces al momento de hallar la razón entre el uno y el otro, se dice que las cosas deben ser por igual, como que el padrino le llevó el billetico de 10000, y no lo podemos romper, 5 y 5 no, para más o menos darle equitativamente el 50 50, entonces es exactamente igual, es darle el valor a lo que dicen las personas sin estar a favor del uno ni del otro, porque no es la idea, y eso con el fin que cada vez, la conciliación en equidad tenga más credibilidad, porque cualquiera puede percibir que si hay una inclinación y hay una parcialización, pero el conciliador es el menos interesado en que haya una parcialización a un sector, pero en lo personal no tengo preferencias con alguien, porque me lo han preguntado, que la mujer se le deben ampliar y mejorar sus derechos, y yo digo que pues no hay necesidad, porque ya el hombre y la mujer, en el siglo en el que estamos, ya estamos en igualdad de condiciones, y la típica historia de que la mujer se quedaba en la casa y le tenía la comida al hombre, eso ya pasó a la historia, y a raíz de ahí, decimos que estamos en igualdad de condiciones.

- Entrevistadora: Y digamos en ese aspecto usted dice que no debe haber un tipo de normativa, sino que se debe respetar tanto ellas como ellos la ley que ya está estipulada.

- Conciliador: Es correcto, si nosotros realizamos un seguimiento de que el hombre tiene la desventaja frente al hombre, prácticamente se quedó que la desventaja se da en que él tiene un poquito más de fuerza que ella, pero hemos evidenciado casos en que aquí no se utiliza la fuerza, aquí se trata que con ideas y con una cosa que se pueda sustentar a, entonces es ahí cuando uno se da cuenta que tanto hombres como mujeres están en igualdad de condiciones. Ahí que el hombre tiene que bajarse a lavar un plato, a cuidar de los niños, hacer varias cositas que culturalmente no se hacía, entonces ahí se ven los cambios, de lo que se veía mal, por el contrario, es un motivo de elogio, porque eso me pasa a mi también, me echan flores todos los días porque lavo la losa.

- Entrevistadora: Aaa eso está bien. Bueno don Luis, yo sé que para que las personas lleguen a conciliar acá, hay un proceso anterior a esto, es decir una de las

partes es el que pide la audiencia, pero tengo una inquietud, Alguna vez, ha dicho, este caso no me compete a mí, entonces remito, o al revez?

- Conciliador: Bueno, por fortuna de la parte logística y administrativa se encarga de remitir los casos la casa de Justicia, he inclusive, hay más error por parte de ellos que por parte de nuestra, porque nos envían casos que no son conciliables: por ejemplo, en la conciliación en equidad no aparece hacer conciliación laboral, ¿cierto?, entonces dicen mi jefe me acosa sexualmente, bueno, todas las auditorías que existen actualmente en el ámbito laboral; que llegará a los conciliadores, de igual forma no es conciliable por nosotros, que para eso hay instancias mayores.

Ehm..., en otros aspectos, que nos hubieran enviado un tema, para ser franco, hasta la fecha, exactamente 15 años trabajando en la conciliación, los casos que me han llegado, todos han sido conciliables; una cosa es que no se logre conciliar porque las partes no lleguen a un acuerdo, entonces para eso hay una constancia de No Acuerdo, pero en su mayoría, sí. Si fuera de un tema que no es conciliable, uno lo saca por otro lado, es que para nosotros hay una forma en el formato de conciliación que se llama pre acuerdo, porque si vamos a revisar, son múltiples los problemas en el que llegan, entonces al hacer el preacuerdo es un acta parcial.

- Entrevistadora: ¿Es decir que requieren más audiencias?

- Conciliador: Si, requiere un preacuerdo, porque hay una serie de factores que se rescatan de la conciliación, y acta parcial es porque no se puede conciliar por el tema principal en el que se llegó. Entonces, uno, porque yo soy amigo de no dejar perder las voluntades de las partes cuando llegan a la Casa de Justicia, porque yo valoro mucho el venir, el venir a conciliar es importantísimo, ahí es donde podemos ver la habilidad de donde podemos conciliar

- Entrevistadora: ¿qué instituciones a parte de la Unidad de Mediación y Conciliación, le han remitido a ustedes?

- Conciliador: Bueno, la Fiscalía no se mete mucho en el cuento, porque ellos miran más hacia la parte de violación de derechos, entonces eso lo trabajan directamente. Pero por ejemplo las comisarías de Familia, llegan casos donde allá no pudieron solucionar, y por lo menos a mi si me llegan casos de familia, de la comisaría, como entidad, donde se logra decir, lo que mencionamos hace un momento, se realiza un acta parcial, porque yo rescato la voluntad de estar, porque he visto gente de aquí llorando, diciendo que entonces la justicia en Colombia donde está. Entonces, yo soy uno de los que soy enemigo de que las personas se lleven ese concepto, porque la justicia si hay, de pronto las personas sí tienen razón, el modelo de justicia no le sirve a ninguno, y eso está demostrada en el noticiero y todas partes., pero como estamos hablando de un proceso de sana convivencia, entonces si llegan donde un conciliador, un caso particular mío, de una le digo, venga para acá, ellos tienen una oportunidad, porque uno se convierte como el cura, le comienzan a contar las cosas personales y hasta íntimas, entonces uno se convierte en esa persona de confianza, donde ellos logran evacuar, eso lo que está allá, como una manera más transparente, y lograr decir, yo cometí esto y esto, y eso para mi vale mucho, porque lo están confesando,

- Entrevistadora: ¿Y eso de que las personas se “confiesen” ayuda a que se comprenda más el problema y resolver el conflicto?

- Conciliador: Si, correcto, claro, uno lo entiende mejor, porque lo que le estaba diciendo, en las entidades públicas, lo que hacen es que cuentan todos sus problemas, pero normalmente tienen pánico de contar cosas personales e íntimas, caso familia, dicen como, esto no es competencia conmigo, pero resulta que la persona quiere que la escuchen, y que a lo mejor, les den solución.

(interrupción al momento de llegar otra conciliadora)

- Entrevistadora: Quedamos en que la figura de neutralidad, y que algunas instituciones les remitan los casos...

- Conciliador: Y lo que le comentaba hace un momento lo del juzgado de familia, que tiene un procesos de alimentos con un paciente, un caso que me tocó a mí, en donde se necesitaba modificar la cuota alimentaria, el juez no tiene la potestad para modificar cuotas alimentarias, entonces el juez que tenía el caso les dijo que la única herramienta que existía para modificar una cuota alimentaria, era a través de una conciliación en equidad, y ese caso me llegó, y se hizo la conciliación, se pudo modificar la cuota alimentaria, y hoy en día la persona paga la cuota modificada,

- Entrevistadora: Y todo eso, gracias a que ustedes si tiene la potestad de los acuerdos, para que así ellos tengan los argumentos para que se logre modificar lo que ya estaba establecido.

- Conciliador: Claro que sí, porque el sistema de justicia no da; porque un juez no se va a bajar de su escritorio y escuchar a las personas, y como que analizar que tan cierto son las cosas, sino que ellos se van solamente por pruebas documentales, en el caso de nosotros no, porque es más personalizado.

- Entrevistadora: Don Luis mencionaba, que muchos los que vienen a conciliar quieren que los escuchen, y de hecho decía que ellos vienen a contar su experiencia, y que escucharlos a ustedes les da el argumento de saber dónde está el problema para llegar a la solución, ¿Usted considera lo mismo?

- Conciliadora 2: Se considera lo mismo, porque muchas veces las personas solo quieren que las escuchen y si no los escuchamos es donde se generan cualquier cantidad de conflictos, pero cuando la persona se escucha y se le da la oportunidad que él entienda los errores que está cometiendo o se ha cometido, que aceptemos nuestras fallas, entonces la persona está reflexionando de que la está embarrando. O si realmente hemos cometido errores y que no reconoce, es el momento en el que la persona se concientiza de lo que está haciendo.

- Entrevistadora: Ok. Bueno, estábamos hablando que el proceso de conciliación en sí, no busca que tenga un vencedor y un ganador, sino que todos tengan un gana gana, donde las respuestas y las soluciones vengan de ellos mismos, en ese orden de ideas, ¿qué estrategias utilizan, cuando a ustedes le dieron la capacitación para ser conciliadores en equidad, a ustedes les hablaron de enfoques, no sé si se acuerdan de eso? Que el que más utilizan es el enfoque restaurativo, o está el enfoque de acción sin daño, en ese orden de ideas ¿qué estrategias utiliza el conciliador en equidad para que en efecto la conciliación llegue a lo que pretende?

- Conciliadora 2: No, ahí uno tiene que concientizar muy bien a la persona, hay que escucharla, hay que motivarla, hay que trabajarle por todos los lados, para que no se siga formando conflicto, porque la gente viene muy prevenida, donde la gente no quiere dar su brazo a torcer, por el orgullo, la vanidad, por el ego, por eso la gente no da su brazo a torcer muy fácil, Entonces el conciliador es el que tiene que trabajarle muy fuerte, con palabras, no groseras, porque la gente no viene a que lo traten mal; al contrario, ellos vienen tan prevenidos, que cuando uno les habla y les dice, los concientiza, es donde uno les está diciendo, aquí no hay ganador ni perdedor, aquí venimos a ganar, porque la experiencia del uno, le sirve a la otra persona. Igual, a nosotros los conciliadores, esas experiencias nos sirve muchísimo, entonces nosotros aprendemos de ellos y ellos de nosotros. Hay que hacer el trabajo con mucho amor y mucho entusiasmo.

- Entrevistadora: Ok, es con amor y efecto, ya que las personas vienen prevenidas...

- Conciliadora 2: entender muy bien las situaciones

- Entrevistadora: Y como ustedes, digamos tienen un trato diferente a lo que ellos esperan, entonces bajan la guardia...

- Conciliadora 2: Totalmente.

- Entrevistadora: Ok, Don Luis, ¿qué opina?

- Conciliador: Bueno, entonces continuando con la idea, entonces es lo siguiente, cuando una persona o dos llegan a hacer una conciliación, el primer procedimiento que tienen que hacer un conciliador después de escuchar la problemática es una sensibilización; la sensibilización es un paso muy cercano a la conciliación; en la sensibilización es hacerles caer en cuenta lo importante de aprovechar el espacio de la conciliación.

Un tema no conciliado va dirigido a otras instancias, en donde allá no se ponen a mirar consecuencias, pierda o gane, pero se define la situación; entonces se les hace ver que el espacio de la conciliación es el mejor espacio que hay, por humilde que sea, que es el que manejamos nosotros, que es aquí la mesa del comedor de la casa de justicia, que es la cafetería, cuando no se puede en la casa de justicia, nos toca en el parque del barrio, en la casa parroquial, en el salón comunal. Entonces, aunque bien es cierto es informal para ciertas personas, que les da miedo que no esté en la institucionalidad marcados o de pronto uniformados, porque nuestra cultura es eso, y es lo que hace que la conciliación se lleve a cabo, algo bien interesante después de que se logra la conciliación, es que nosotros mismos hacemos un seguimiento, y que satisfactorio es descubrir después de los dos, tres o seis meses que se fija una fecha, en donde los resultados a se han cumplido, y le dicen a uno que muchas gracias porque nunca pensaron que la conciliación es tan bonita, y no sabían que existía la figura, entonces es ahí donde cobramos esa imagen tan extraordinaria de esta figura.

- Entrevistadora: Don Luis, (interrupción), es importante revisar el contexto, según lo que dicen las personas y los actores para lograr una buena conciliación.

- Conciliador: Claro.

- Entrevistadora: ¿por qué?

- Conciliador: Bueno una cosa que se rescata, frente a la recepción y ya cuando se llega a conciliar, es que a veces las personas ocultan o se escudan en la mentira, a veces hacen teatro y lloran, entonces uno tiene por experiencia que eso no le está diciendo a uno nada y no es ningún aporte para manejar una audiencia, entonces cuando se realiza una audiencia uno ya sabe a dónde apunta ese tipo de audiencia, si ve, por eso para nosotros es bueno llegar a ese momento, cuando llegan las partes, ese es el momento definitivo, ahí si, si dijo mentiras se corregirán y es uno el que maneja la audiencia, porque ellos van a tener una controversia frente a uno, y ahí es donde uno tiene el manejo y el dominio a la vez.

- Conciliadora 2: Levantan la voz, se dicen en la cara “usted es un mentiroso”, no sé qué... Es donde uno como conciliador no debe ir de para allá, ni para acá. Al contrario, la conciliación debe ser tan neutra, que no puede uno inclinarse para ningún lado, si se dan cuenta que uno está inclinado para algún lado, la persona se pone agresiva, entonces esa no es la idea. Entonces la conciliación es muy bonita, pero ahí es donde uno dice que le creo, solo la persona sabe si esta diciendo mentiras o la verdad.

- Entrevistadora: Don Luis, ¿qué le gusta y qué no le gusta de ser conciliador en equidad?

- Conciliador: Primero que todo está la satisfacción personal de servirle a otra persona, saber que uno tiene la herramienta, inclusive para sacarlo de conflictos y enredos, eso es lo que más me gusta, y no, todo me gusta, no tengo queja.

- Entrevistadora: No sé, ¿algo con referencia a su labor?

- Conciliador: La falta de apoyo institucional. Porque uno nota indiferencia; por ejemplo, yéndose uno a las bases, los funcionarios públicos, en una junta de acción comunal, está la acción comunal, si uno como conciliador en equidad les dice, necesitamos el espacio para realizar las audiencias, ellos se niegan, no manejan esa solidaridad, desde el punto de vista comunitario, no lo manejan, que es muy común, hay muchas quejas por eso. Y a nivel institucional, prácticamente igual, porque nos dicen que hay que mirar los puntos descentralizados, para llevar la justicia comunitaria, pero le botan la responsabilidad a uno, entonces, uno tiene que poner la cara, cuando le llevan un auxilio que piden allá en los espacios públicos, y una pinche bolsa de jabón que le piden a uno, eso es injusto, porque eso es lo que hacen, que con qué les colabora uno, con cuánto van a pagar para aprovechar el espacio. Entonces ahí no a habido coordinación, ni simpatía con la figura; entonces en eso no hemos avanzado, eso es lo que más molesta y me disgusta.

- Entrevistadora: Don Luis, estamos hablando de los casos que ha llevado a cabo, ¿cuál es la problemática más frecuente que usted atiende?

- Conciliador: En primer lugar están temas de arriendo, de las mil maneras, que son contrato que no se cumplen, tantos verbales como escritos, entonces la problemática mayor que llega a casa de justicia es ese. Y con frecuencia llegan temas de deudas y procesos de familia.

- Entrevistadora: Otra pregunta, Usted me dijo, que solo dos no le fue factible conciliar, son muy pocos, en esas instancias, también habíamos hablado que hay unas

instituciones que remiten al conciliador en equidad. ¿Usted como conciliador se apoya de la red institucional para buscarle solución a la problemática de las personas?

- Conciliador: No me apoyo, porque las veces que uno remite o pide ayuda, cuando uno le hace seguimiento siempre sale que la personas no fueron atendidas, entonces para mi no es confiable enviar o remitir. Se les orienta, hasta qué punto pueden tramitar o apoyarse en la justicia, entonces se les dice, que esas son las entidades, como la fiscalía, los juzgados de familia, los juzgados civiles, las comisarías de familia no es que se les remite, sino que se les orienta.

- Entrevistadora: Es decir, no hay un trabajo colaborativo entre las entidades?

- Conciliador: No hay integración en el sistema de justicia, no hay integración.

- Entrevistadora: Ok, don Luis, por último, quiero preguntarle, ¿qué aspectos que le aporta a la conciliación en equidad al proceso comunitario o a la convivencia, a la resolución de conflictos?

- Conciliador: el aporte es valioso, porque es un cambio de orden social, por ejemplo, estamos ubicados en el sector San Francisco, Ciudad Bolívar, si usted hace una encuesta casa por casa, de una casa salen 5 conciliaciones, en todos sus aspectos, entonces, tu ves el impacto social como llegan a estos esquemas, llegan. Entonces eso para uno es grandioso saber que hay un impacto social bien favorable, y que la gente le dice a uno, yo creo en el sistema de justicia comunitaria. De hecho yo hice una encuesta con la Universidad Externado de Colombia y el Banco interamericano de desarrollo, que desarrollaron una investigación, en toda la casa de Justicia, en todas las entidades que la conforman, y encontramos en la comunidad eso, que acuden a la conciliación en equidad debido a los resultados que traía, el apoyo que habían encontrado. Entonces, si uno le pregunta a una persona, ¿usted volvería a una conciliación en equidad? lo primero que le dicen a uno es, sí lo haría, yo utilizaría el sistema, por los resultados y por lo barato, (risas) esa es la razón.

- Entrevistadora: Ok, Don Luis, muchas gracias por su tiempo.

- Conciliador: Bueno, con todo el gusto, ha sido un placer colaborarles y a la universidad.

1.2. Entrevista Número 2.

Observaciones: entrevista realizada por mensajería instantánea.

VQ: Primero preséntate por favor:

MM: Buenos días, mi nombre es Mary Luz Moreno Ramírez, tengo 37 años, tengo un compañero sentimental hace 16 años, vivo en la ciudad de Bogotá, en la Localidad de Ciudad Bolívar, tengo un técnico en tecnología cosmética, actualmente aprendiz del Sena, como tecnólogo en guía de turismo. Me formé como Administrador de Justicia Comunitaria, en la escuela de la Universidad Nacional, y de ahí viene el proceso como CE; también en mi parte

de voluntariado en la comunidad, trabajo con el enfoque de derechos humanos desde el Colectivo que se llama Manifiesto Libertario Popular.

VQ: ¿Cuánto llevas con la casa de justicia?

MM: Este proceso como CE en la Casa de Justicia es nuevo para mí, el aval me lo dieron el 21 de noviembre de 2016; el Tribunal de Justicia que es el que nos lleva la hoja de vida frente a que acciones hacemos trabajo como CE, llevo un año en la Casa de Justicia.

VQ: ¿Cómo es el proceso de la audiencia?

MM: el proceso de audiencia, siempre tenemos en cuenta que las dos partes estén presentes al mismo tiempo, cuando ellas llegan ya tenemos el concepto que tienen ganas de conciliar, que se quieren escuchar, entonces, va a ser una audiencia que va a hacer positiva, ya que las dos partes quisieron estar en el mismo espacio y lugar y tiempo, digámoslo así.

VQ: ¿realizas algún tipo de modificaciones o uso de estrategias según las necesidades de la audiencia?

MM: he claro que sí, se utilizan las herramientas, de igual forma primero se escuchan las dos partes, las pretensiones, del porque lo llevo al lugar, y pues a partir de ahí, ya empieza a tejerse como del por qué está el conflicto, y pues yo lo hago siempre que las dos personas se estén mirando a los ojos, ósea que esté una mirándose frente a la otra, me parece que es muy buena estrategia, porque es que así no evaden la pregunta que uno les está haciendo o la guía que cada cual quiere saber del porque están en ese conflicto en ese momento. Esa es una de las mejores estrategias que me han funcionado, porque nosotros los humanos cuando tenemos una diferencia con una persona se nos es difícil mirarnos a los ojos y ese espacio ha sido como más de reflexión, se les hace entender que lo que han hecho de ir a escucharse es lo más sincero y de ahí parte un acta de conciliación.

VQ: ¿es importante para ti las versiones no solo de las pretensiones de las partes sino de los acontecimientos anteriores a ella para guiar la audiencia?

MM: super importante las versiones, porque si lo vamos a ver con enfoque familiar, un conflicto familiar a veces se olvida del respeto, como de la diferencia de la convivencia; a veces en deuda, el amigo que era super amigo de diez años, pero le prestó un dinero y pues a raíz de que le prestó el dinero terminaron una grandiosa amistad, ósea eso es muy diverso, pero si me parece fundamental escuchar las versiones de las dos partes para guiar la audiencia, si señorita.

VQ: ¿te apoyas en la ruta del acceso a la justicia? Y de ser así, ¿cómo lo haces? Si quieres puedes dar un ejemplo.

MM: referente a los ejemplos y digamos de mi experiencia en este poco tiempo, los conflictos de dinero, digamos en arriendo se pueden llegar a un acuerdo muy rápido, pero siento que cuando son conflictos familiares de herencia, de convivencia si crean bastante controversia, porque realmente las personas, no se la humanidad tenemos esa palabra o ese sentimiento egocéntrico que no queremos reconocer que nosotros tenemos la solución y nos aferramos es a que no, que el otro la embarro, que la otra persona es quien tiene que agachar la cabeza, sin darnos cuenta que la solución está solamente en oírnos , en saber que somos diferentes, y de que el respeto de cada cual hace que la convivencia pues sea positiva,

entonces si, un ejemplo claro no lo podría dar en este momento, mas bien siento cada audiencia tiene mucho por construir pero cada cual de los que se va con su acta, porque siempre se les trata de dar una reflexión como seres humanos que somos, desde ahí parte como la diferencia la CE.

VQ: ¿Considera que el conciliador en equidad logra impactar las relaciones de la comunidad y en qué sentido lo hace?

MM: claro que sí logra impactar en las comunidades, con los amigos, con el vecino, siento que en todo el entorno y no hablándole tanto en personal sino a nivel comunitario porque el vecino que nunca le habla a uno, que piensa que porque uno se viste diferente o actúa diferente, entonces cuando lo ve a uno en un rol de escucharlos, de escuchar los conflictos comunitarios si cambia la visión hacia uno, si cambia y logra impactar relaciones; creo que sí un conciliador en equidad transforma comunidad.

VQ: ¿Desde tu trabajo como conciliadora has podido evidenciar que las partes además de cumplir los acuerdos restablecen o mejoran la relación?

MM: en unas cuantas oportunidades, si han llegado personas al espacio a compartirme que todo se solucionó que pudieron restablecer y llegar a sus acuerdos en buenos términos, que si se han mejorado relaciones y pues nosotros como conciliadores en equidad los acompañamos solamente hasta que se firma el acta; a partir de ahí pues ya vendrán la segunda instancia si no se logra el objetivo que es que cumplan los acuerdos, pero si he tenido también la fortuna de que han ido personas a buscarme y a decirme que han podido tener una mejor convivencia, un pago de deuda y eso lo llena a uno de sentimiento de que sí vale la pena esos espacios de voluntariado con la comunidad.

VQ: ¿Cómo abordas o tomas en cuenta la procedencia, cultura de las partes en el proceso de la audiencia?

MM: si, si me parece importante las partes de procedencia de donde viene cada persona, pues porque todos tenemos digamos diferentes conceptos culturales y pues si, si lo he utilizado, si tengo en cuenta ese proceso, y pues no se siempre llevo en mente que es dignificar los derechos de cada cual, entonces si parto de ahí, pues no le voy a dar más al uno que otro; y se les hace entender eso, entonces como anteriormente lo había dicho, si nos vemos todos como seres humanos que todos tenemos las mismas necesidades, que todos tenemos los mismos derechos, los mismos deberes, entonces desde ahí parte el ejercicio de la conciliación y así se puede organizar una buena acta.

VQ: ¿Cuáles son las principales características de un conciliador en equidad, es decir que lo caracteriza?

MM: una de las principales características de un CE es poder tener la fortaleza de mantenerse neutral frente a cualquier conflicto; segundo es escuchar, el tercero, tener la certeza de que todos nosotros tenemos conflictos internos, que a veces no dejan actuar por la línea que es en la vida, lo digo en mi caso personal; porque este ejercicio como CE me ha ayudado a tener cambio en mi vida de comportamiento, porque yo era una persona muy conflictiva y este ejercicio me ha dado mucho, muchas herramientas para mitigar ciertas acciones violentas, me refiero en mi familia, no escuchaba, muy rebelde en el colegio, la niña problema del salón; entonces este proceso ha sido lindo por esto porque a ayudado reivindicar en mi vida y a ver

las acciones cotidianas de diferentes formas y a aprender a darle valor a la diferencia como humanos que somos.

VQ: ¿en el ejercicio de la audiencia utilizas un enfoque que se ajuste a lo que necesitas las partes o las guías de acuerdo con un enfoque determinado?

MM: claro que sí, es una de las mejores herramientas, ya que desde la inclusión implica apuestas desde el enfoque diferencial desde una perspectiva dignificando los derechos humanos y con el fin de dar una equidad de términos a las dos partes y así que se sientan con la seguridad de que los dos tienen una equidad de condiciones.

VQ: ¿qué te gusta y no te gusta de ser Conciliadora en Equidad?

MM: que me gusta, eh este proceso ha sido bonito porque he tenido la fortuna de conocer gente que tiene bastante conocimiento en lo comunitario, me fortalece pues como ese perfil de ser humano de que venimos a este mundo a servir porque tenemos que dejar una huella en el camino de una u otra forma. No me gusta, a veces las personas digamos que permanecen en el escritorio institucional y que piensan que por uno tener el perfil de voluntariado somos menos que ellos, esos perfiles no me gustan. Nada yo creo que ahí cabe el valor de la diferencia y es seguir construyendo el tejido en la comunidad. Y es duro el camino, es arduo, es duro el camino; pero se que el semillero está con mi hijo, con la familia con mis amigos y tratar de llevarlo, multiplicarlo en conjunto en la comunidad.

VQ: ¿Cuál crees tú que son los aportes que desde la CE se brinda a la comunidad?

MM: pues los aportes desde la conciliación, digámoslo que se ven visibles en la articulación del conciliador, comunidad, institución y donde la comunidad siente más acompañamiento por parte de la institucionalidad, donde ellos tienen esa idea y se crea el imaginario, y se les da esa ruta a seguir para poder mitigar su conflicto. Entonces si ese es un valor agregado y donde la misma comunidad ve al conciliador que es la persona idónea, de confianza para que lo guíe en solucionar su conflicto, entonces yo creo que eso es un aporte muy bueno que hace reivindicar esos valores que cada sujeto quiere hacer valer en su diferencia con el otro.

VQ: ¿qué futuro piensas le depara la justicia en equidad?

MM: un futuro amplio, con muchas ganas de cambiar, de solucionar conflictos, diverso, lleno de colores, eh tengo el sueño de que los niños de esta generación van a ser más perceptivos para poder mitigar conflictos. Es un país que de una u otra forma, con sus debilidades y fortalezas han tratado con diferentes formas pedagógicas y que la justicia sí existe y es esa justicia donde todos nos vemos que somos iguales y donde la equidad de condiciones tiene que ver mucho con la opción de que tus amanezcas y tengas que comer, que darle a tu hijo, tengas un trabajo, tengas derecho a la salud, derecho a la recreación. Entonces el futuro veo que lo estamos entrelazando y que las nuevas generaciones no les toquen tan duro como de pronto hemos tenido que vivir de ver como nos matamos unos con otros por intereses económicos; entonces he estado en espacios donde veo chicuelos del kínder garden digámoslo así, niños de preescolar, niños de primaria, de bachillerato empoderándose de sus derechos y eso es una ruta que va a ser positiva a estas nuevas generaciones, a futuro. Nosotros no podemos soltar la toalla, cada día se puede comenzar con lo mínimo, no dejando el papel en la calle, no agrediendo al otro con un pito de automóvil, de cederle el paso al peatón, óseas cosas tan sencillas que es lo que hace que una sociedad viva en armonía.

Entonces pienso que la justicia en equidad a futuro va a ser muy muy positiva y todos vamos a ser conciliadores, todos vamos a ser mediadores y todos vamos a tener toda esa base para mitigar los conflictos.

1.3. Entrevista Número 3.

VQ: buenas tarde ya Don Luis.

LG: buenas tardes.

VQ: antes de iniciar usted es tan amable y nos cuenta quien es usted, qué edad tiene y hace cuanto desempeña esta labor.

LG: haber yo soy una persona que no cotizó lo suficientes para que el Estado o la empresa privada le reconociera la pensión a que toda persona mayor tiene derecho, ya tengo sesenta y péguele y pues no gozo de esto; y de qué vivo pues de milagro, he porqué pues vivo de mi trabajo, haber yo asesoro comunidades en el sentido del comportamiento comunal, del comportamiento al interior de ellas, tanto que soy conciliador de la Asociación de Juntas Comunales de Ciudad Bolívar, de juntas comunales. Entonces allí realizó un trabajo, ese también es comunitario como este, pero allí de todas maneras uno le hace algunos trabajos defensas, inclusive hasta también demandas, por los conflictos mismos comunitarios y algunas juntas lo contratan a uno entonces de eso y de algo que estudiamos, entonces de esas cosas se vive.

VQ: ¿qué estudió don Luis?

LG: sistemas en la Universidad Distrital.

VQ: Don Luis, ¿qué diferencia hay entre un conciliador de junta de acción y un conciliador en equidad?

LG: es harta, en razón de que en junta de acción comunal o de lo comunal a nivel nacional la conciliación, en la conciliación hay que aplicar las normas comunales para que los casos se clarifiquen y obviamente como se presentan los casos normalmente por violación de esas normas, nosotros tenemos que conocerlas y aplicarlas. Mientras que en la conciliación en equidad no tenemos las normas en cuenta para nada, sino la convivencia, sino las experiencias, el, las propuestas de los usuarios, que es lo que más enriquece y pues llegar a terminar una conciliación.

VQ: ¿hace cuánto ejerce como Conciliador en Equidad? (CE)

LG: desde el mes de enero del 2015, en el 2014 fue de adiestramiento, de formación, muy buena por cierto, muy enriquecedora y desde entonces salimos a con el(grupo), un grupo numeroso de compañeros, que ya no están numeroso, porque eso se van evaporando no sé como y somos pocos los que quedamos; y entonces como lo que va de enero del 2015 a hoy.

VQ: Don Luis ¿qué considera usted que caracteriza a un CE?

LG: la paciencia, el saber escuchar para poder actuar, como le decía ahorita, todo depende de las propuestas que los usuarios hagan para uno de ahí tomar pues también los más viable, porque si son propuestas que no tienen que ver, pues también uno está en el derecho de

decirles pues que eso no se puede por tales circunstancias pero, es un diálogo entre los tres; los usuarios y el conciliador, donde tiene que fluir el fruto más, que se acomode a las circunstancias y se logre la conciliación, porque hay casos que así sean tediosos para uno el deber es tratar de lograr a toda costa la conciliación.

VQ: Don Luis, yo tengo entendido que ya hay una metodología específica que ustedes como conciliadores deben seguir, pero yo me imagino o quiero preguntarle si desde la experiencia de estos años usted ha adaptado esta metodología para que las partes logren una correcta comunicación.

LG: la mejor metodología es en el comienzo la presentación, la ambientación de la audiencia y dejar las cosas en claro; yo soy de los que digo que si para pelear se necesitaron dos, mínimo dos, para conciliar es lo mismo, ósea se necesitan dos, que ya como llegan con un conflicto, el conflicto ya existe, aquí venimos a dialogar a lograr acuerdos y a conciliar; si van a pelear pues no estamos en esas condiciones y menos mucho menos yo, entonces yo soy los que dejó desde el comienzo de la audiencia las cosas muy en claro para que no, sin embargo, hay unos que se salen de casillas y son a, se alteran y discuten y cosas así; yo los frené a tiempo y no dejo que pase.

VQ: ¿y cómo hace para frenarlos?

LG: interviniendo obviamente, repitiéndoles que ya el conflicto existe de puertas para afuera, que aquí vinimos fue a conciliar no a pelear.

VQ: Don Luis le preguntaba a doña Ana también, en un promedio de las conciliaciones que usted ha llevado a cabo desde que inició desde el 2015, ¿cuántas han llegado a acuerdos y cuántas no? En porcentajes.

LG: en porcentajes yo creo que un noventa, noventa y pico por ciento porque precisamente es la función del conciliador, conciliar y no de no llegar a acuerdos, entonces al máximo, tal vez ahorita te diste cuenta que, que por más que el caso estaba duro eh se logró conciliar, porque uno tiene que poner mucho de su parte para lograr el objetivo que es conciliar.

VQ: y Don Luis en ese orden de ideas y en ese caso, ¿cómo uno maneja la imparcialidad?, ¿cómo es esa figura de neutralidad? ¿cómo la desarrolla usted?

LG: yo creo que cuando se hizo la formación para esto, se dejaron esas reglas del juego muy claras y si llegamos allí fue porque también pidieron un perfil; también para ingresar se pidió un perfil, hicieron unos análisis de las personas que realizamos esa formación y si lo pasamos es porque tenemos ese perfil que se pedía y que con ello se logra apostar a que y no es que hay que escucharlas; uno las evalúa de acuerdo a la escucha, al saber escuchar y ya en el momento que las ha escuchado uno por uno, porque yo en eso soy muy específico y entra uno a decir bueno, ahora sí las propuestas, ya conocemos los antecedentes, el problema, ahora las propuestas, si hasta el momento no las han hecho; porque sino uno tan pronto escucha: - yo puedo arreglar de tal manera; pues uno le hecha mano a eso, bueno aquí ya tenemos una propuesta y así.

VQ: Don Luis y hablando de eso, quería preguntarle, me dice, bueno una de las preguntas que hay es, digamos que las personas llegan con ciertas pretensiones, que es por lo que acuden a la audiencia, pero hay algunas que me decía doña Ana que ustedes suplen el papel del psicólogo porque ustedes también escuchan el trasfondo del problema en sí. ¿Qué tan

importante es para ustedes conocer ese sentimiento o esas razones que motivan al conflicto para poder ayudar a mediar?

LG: a veces esas motivaciones son muy de carácter hasta sentimental, el pues porque hay casos de familia, hay casos de vecinos, infinidad; si hay que hacer el papel de psicólogo, precisamente lo que le decía la escucha, en el saber escuchar está el secreto de la actuación de uno. Ser imparcial no es difícil, no es difícil, uno debe de acuerdo a ese conocimiento, al manejo de diferentes situaciones que ha habido, la experiencia, pues uno aplica esa partecita y uno no mira bien al uno, ni mira bien al otro, ni con lástima, muchas veces hasta le tocan el corazón, hasta le lloran, pero uno tiene que ver las circunstancias desde el punto de vista objetivo; si vino fue a conciliar, si, a veces a sentimientos que lo hacen, le tocan a uno las fibras, pero toca ser no duros sino específicos. Decirles bueno su situación es tal y tal cosa, aconsejarlos porque nosotros somos consejeros, en primera instancia somos consejeros.

VQ: Don Luis hablando de las instancias y es entendible, hay una razón por la que llegan a la audiencia y unos motivos de trasfondo, en ese orden de ideas usted ha movido otras redes o se apoya de otras instituciones para que estas personas puedan llevar como a fin ese conflicto y resolverlo desde raíz. Es decir, los asesora para que vaya a algún lugar, ¿cómo hace usted?

LG: si, yo diría que uno también es consejero por ejemplo hay casos que han, sobre todo familiares, que hay maltratos a niños, de acuerdo con su conflicto están siendo perjudicados los niños, pues a ellos se les recomienda a ir a Comisaría de Familia, he que pidan una asesoría familiar en psicología, los diferentes temas que vea uno, se notifique pues se pueden enviar, se puede, les da uno las luces para que ellos acudan a otros servicios que tiene el Estado; algunos gratuitos también, otros serán costosos con pagos, he si se les orienta.

VQ: Don Luis usted de su trabajo, de su labor como Conciliador en Equidad a sentido que tiene carencias en cuanto el conocimiento de una temática específica o considera usted que le gustaría afianzarlos o considera que con la información que tiene esta bien.

LG: haber, no pues falencias como en todo las hay, sobre en atención social para nosotros, del Estado, que nosotros en cierta forma estamos prestando un servicio enorme, evitar un conflicto, y a descongestionar juzgados, tantas cosas que eso significa; pero si en materia de concomimientos y en una aplicación práctica, si que se afiance la formación, de pronto a nivel profesional en la materia; porque nosotros recibimos un diplomado de unos seis meses que se yo, unas buenas horas, que el de nosotros fue muy bueno excelente, uno A, he pero si claro desde luego se puede afianzar esa ese conocimiento profesionalmente.

VQ: Don Luis, ¿sumercé cree que las personas que llegan a realizar el diplomado son consientes de la responsabilidad que adquieren? Porque usted me dice que son muchos que se gradúan y tiene la tarjeta para poder ejercer, pero poco los que se quedan; ¿Por qué cree usted que pasa eso?

LG: si, tal vez tu lo haz dicho, no tienen de pronto esa condición ese apostolado no miran objetivamente lo que están haciendo sino de pronto lo hace como por complementar algunas otras cosas que están haciendo; no digo que, también a mí me han servido como complemento para mi función en lo comunal, obviamente eso me ha afianzado bastante, pero si llegan allí personas que no tienen la conciencia suficiente, no saben que enfrentarse a ese compromiso, porque allí se hace un compromiso y no lo cumplen, y entonces yo digo que si uno en conciliación dice de esos compromisos y en el acta está escrito que esos compromisos

son para cumplirlos o sino que un juez de la república están en el deber de hacerlo cumplir aplicando la norma, entonces habría que comenzar por esos personajes que llegan allí a llenar cupos y cosas así, pero que no tienen la conciencia suficiente para obrar como la enseñanza que se les impartió.

VQ: Don Luis, ¿qué le gusta y que no le gusta de su labor como CE?

LG: el trabaja como tal, la conciliación es muy enriquecedora, se satisface mucho logrando la conciliación, y en el caso que no es conciliable siente pues que ha cumplido su deber y las circunstancias ya no se prestaron, pero es muy satisfactorio, muy enriquecedor porque uno aprende a diario mediante el ejercicio pensamientos de otras personas que uno no se imaginaba que podían existir, entonces si es enriquecedor. Y lo que no me gusta pues el esfuerzo, se hace un gran esfuerzo y pues obviamente esto, uno no espera pues que le paguen un sueldazo, un sueldito nada. Porque uno se comprometió así, pero el Estado en asuntos de salubridad sociales, reconocimientos de, de que de seguridad social sí debería de haber, de colaborarnos. Yo, por ejemplo, me llego a enfermar, afortunadamente e sido sanito toda la vida, se llega uno a enfermar y que; sin ningún servicio porque yo no he sido pensionado y nada de esas cosas, entonces que va a ser de uno y el tiempo pasa y marca.

VQ: ¿cuántas horas usted invierte semanales a prestar sus servicios como CE?

LG: el servicio aquí directo a la comunidad ha sido los sábados de nueve; antes lo hacíamos también entre semana, pero ahorita esta los sábados de nueve a doce; pero fíjate la hora que es y a mí me ha tocado salir a las dos de la tarde atendiendo y uno prácticamente en ayunas. Entonces todas esas circunstancias de descuido del mismo estado, de la entidad; por ejemplo, ahorita hay una secretaria de seguridad en Bogotá, antes estábamos con la misma sola Unidad de Conciliación y Mediación que también adscrita a la Secretaría de Gobierno del Distrito, hoy en día parece que eso también pertenece a la secretaría de seguridad, pero nada, se ha recibido; ya la dotación que nos dieron cuando hicimos el curso, ya está toda raída, ya parece que se está deshinchando, los maletines para cargar la papelería están lo mismo. Entonces hay ese descuido, pero a parte de esas dos horas, tres horas que uno está de frente a la comunidad. También yo soy uno de los que trabajo dos tardes en la semana de conciliación en las juntas, entonces cuando hay que dar certificaciones de inasistencia, cuando hay que dar certificaciones de incumplimientos o remisiones a la siguiente instancia; a los juzgados de pequeñas causas. Entonces yo los cito allá y les dedico su rato; no se sabe cuántos, a veces unos llegan cumplidos, otros llegan tardes, pues le dedico otros ratos a esa circunstancia y últimamente yo soy uno de que no ha vuelto a las reuniones, porque eso era otro tiempo de medio día en la semana y que si, como lo dije yo no soy pensionado y si yo no trabajo pues no como, pues me voy a poner a dedicar tanto tiempo y en reuniones a veces que no se tocan temas que enriquezcan sino que de pronto como encuentro con los demás compañeros, funcionarios. Lo social bien, pues bien; pero específicamente para el trabajo no le dejan a uno gran cosa.

VQ: ¿qué impacto tienen los PAC? (PUNTOS DE ATENCIÓN COMUNITARIA) ¿cómo considera usted que esta estrategia ha mejorado para la convivencia y resolver los conflictos en la comunidad?

LG: si el impacto es amplio, tanto así por ejemplo que e hablado con el presidente de la junta y el a conocido casos de pronto que no han pasado por Casa de la Justicia; de pronto vienen

aquí, se les da una citación para las personas e ellos necesitan citar y se les resuelve en buena, particularmente en conciliación o por lo menos se les motiva al que esté cometiendo alguna arbitrariedad porque por ejemplo, una humedad de una casa a otra no es voluntaria, la molestia de las mascotas, pero entonces se les orienta para que acudan a la autoridad en donde les pueden atender su situación. Los mismos de la junta han dicho que, han reconocido que les sirve que estemos aquí y no pues es eso.

VQ: por último, Don Luis; ¿ustedes realizan seguimientos a algunos casos o normalmente después de que se hacen el acuerdo ya se desligan?

LG: mire es que ni la misma oficina allá de la Unidad de Mediación y Conciliación, está funcionando bien esos seguimientos porque. A veces hay incumplimientos los manda uno, los envía uno, uno lo remite a juzgados de pequeñas causas, y allá les dicen que no porque tiene que llevar una querrela. Una señora hace poquito, ahí llevo un queja que trajo hoy, porque le dijeron que esa acta no servía para nada porque no llevaba, porque primero no era la original vie ndp que en la misma acta dice que la original reposa en los archivos del centro o del conciliador y en fin le pusieron trabas y no le han colaborado y es un caso que lleva rato; ahí si me voy a ver obligado ir a la siguiente reunión porque quiero exponer ese asunto porque llegan a pequeñas causas y los que atienden son unos muchachos, pues estudiantes de último semestre de derecho que hacen consultorio jurídico, pero a ellos para que obren de manera efectiva, pues también habrá que darles una inducción que les explique cual es el significado de esas actas; es que ni las leen porque ahí dice que presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada, entonces hay que darle el valor a eso. Y cuando hay casos muy sencillos bueno, se hizo el acta o el desacuerdo y continúan ellos en sus quehaceres, pero hay casos donde si uno sobre todo ha llegado lo que le decía hace un rato, de niños afectados y esas cosas, yo sigo en contacto con ellos, yo les doy mi número telefónico para que me llamen, cualquier cosa que afecte, que me llamen entonces ver que alternativa diferente hay, para poderles colaborar.

VQ: sumercé que a estas instancias de como se desarrolla la CE, ¿usted como cree que se verá o se realizará en un futuro? ¿Qué hay que cambiarle, que hay que mejorar?

LG: hay que hacer conciencia en la sociedad, es cuestión de cultura. Que la gente, primero que la gente, si ustedes están haciendo esto también para dar a conocer, para que la opinión pública se entere de este trabajo que es muy escondido, muy escondido para nuestros propios funcionarios que tienen que estar atentos de nosotros, que nunca nos visitan, sino abandonados en sus puestos cada uno, entonces que haya cultura de cual es el fundamento de la CE, para qué sirve, cuáles son los alcances; a nosotros nos lo pudieron haber dicho muy bien, explicado ampliamente, pero la sociedad en sí no lo sabe y hay cosas que a veces las escuchas y hacen caso omiso, porque no hay profundidad en dar a conocer de estos alcances.

VQ: Don Luis le agradezco mucho por su tiempo, muy querido, muy amable.

LG: no a ti que las cosas ojalá esto llegue a buenos oídos que sepan interpretar, que sepan apoyar nuestro trabajo y lograr que los que vengan, que futuramente la figura de la CE pues mejore.

1.4. Entrevista Número 4.

Observaciones: entrevista realizada por mensajería instantánea.

VQ: Inicialmente me gustaría que te presentaras.

DE: Mi nombre es Daniela Esguerra Suarez, soy... Mi profesión es Politóloga, Politóloga de la Universidad Nacional, actualmente pues estoy haciendo mi posgrado igual en la universidad, en una maestría en políticas públicas con enfoque de género, eh, bueno yo llevo acá en la unidad poco, llevo en la secretaria de hecho llevo poco, lo que lleva este año desde enero y eh, conozco pues la figura de los conciliadores desde antes por que pertenecían a la escuela de justicia comunitaria en la cual empecé a trabajar desde que estaba en la universidad, eh, bueno pues igual estaba vinculada a los temas de justicia así desde el colegio porque teníamos algunos semilleros en el colegio que trataban en el tema y de ahí un poco mi interés cuando entro a la universidad de ciencias políticas también de tratar el tema desde pues justicia comunitaria, entonces desde ahí conozco como la labor de los actores voluntarios, que pues ahora son actores de justicia comunitaria, cambian un poco y digamos que mi historia o mi trascender en estos temas de justicia comunitaria, ahorita han cambiado un poco porque pues si bien antes estaban dentro de la línea de la escuela que es una línea que potencializa todo lo que tiene que ver con los movimientos sociales, el actor, la figura del actor como tal, pues ahora estoy desde una mirada un poco más institucional que ya es de la secretaria, eh, de alguna forma articulando con los actores de justicia comunitaria entonces esto me ha permitido como tener las dos visiones de, pues de lo que implica este caso, eh, el desarrollo, no solamente de la justicia comunitaria si no de los actores y a como esto influencia general en la sociedad y la trascendencia, las implicaciones que tiene la sociedad que estos actores nos sigan acompañando para transformar pues la mirada de los conflictos sociales que en Colombia pues han estado muy guiados por la justicia punitiva y del orden y castigo no, entonces de alguna forma estas figuras si son fundamentales, celebro que se realicen este tipo de investigaciones por que creo que hay que posicionarlas en la comunidad, eh, por que precisamente desde la mirada constitucional de pronto no se han dado los recursos necesarios, ni se les ha destinado, eh, por las instituciones también las, eh, necesidades básicas tal vez que ellos necesitan para, pues para poder desarrollar su labor y ¿creo que en ese sentido si es muy importante que este tipo de investigaciones también se cuestionen un poco eso no? Y la existencia a futuro de estos actores, cuando pues son personas que vienen trabajando hace mucho tiempo, pero, necesitamos un relevo generacional entonces probablemente estas investigaciones pueden aportar un poco a eso.

VQ: Daniela, eh, cuál es tu... bueno, ya nos estabas contando que llevas poco con la parte institucional.

DE: Si...

VQ: Cuéntanos más o menos, eh, no. ¿Cuéntanos cuál es tu papel acá?

DE: ¿O sea qué desarrollo yo acá?

VQ: ¿Si qué haces acá?

DE: Listo. La unidad de mediación y conciliación precisamente presta dos servicios en términos de acceso a justicia, uno es la mediación y el otro es la conciliación, eh, yo soy dentro de la unidad la profesional universitaria y dentro de mis funciones, esta si bien desarrollarme como mediadora que esto lo hago una vez a la semana, que es precisamente acercarme pronto como lo hacen los actores también de justicia comunitaria al conflicto, al atenderlos desde acá obviamente desde una postura institucional por que nosotros en este caso pues como funcionarios públicos, eh, también está el otro lado coordinar todo lo que tiene que ver con la línea de justicia comunitaria que viene pues articulando la secretaría, coordinar que implica entonces, como ellos son actores voluntarios, sin embargo lo que te mencionaba ahorita hay una necesidad básicas para las prestación del servicio de ellos. Entonces la articulación se da en el sentido que, primero, la secretaría pues reconoce la necesidad de mantener la línea de la justicia comunitaria y de entender que estos actores son fundamentales también en la sociedad y las comunidades, entonces en ese sentido conocer que hay unas necesidades básicas como papelería, las programaciones y capacitaciones al nivel pedagógico también cosas que hay que promover con ellos que es fundamental, entonces eso, eso yo lo artículo y lo articulo directamente con ellos, lo coordinamos desde la casa de la justicia. Entonces nosotros lo que hacemos es, hacemos un seguimiento a los fax, miramos cuales son las condiciones que ellos tienen en los fax, haber que si la gestión que se puede hacer directamente con la secretaría como institución, pues se le puede garantizar a ellos ese tipo de cosas, garantizarles, eh, a bueno el agendamiento porque no todo el mundo reconoce pese a que lleva mucho tiempo, no todo el mundo en la localidad reconoce la figura entonces no en todos los puntos la gente va a solicitar el servicio sino que, pues claro como esta idea de la institucionalidad también y de la justicia (5:46) por decirlo así, entonces la gente va mucho a las instituciones a buscar precisamente la solución del conflicto y no reconoce como esos otros puntos de justicia que son muy, eh, autónomos también y auto normativos en lo que los compone no, entonces claro la idea de la institución vienen acá y desde acá se les agenda a los puntos, directamente a los conciliadores también, eh, y todo lo que son las capacitaciones obviamente ellos son personas que están formadas, que tuvieron su proceso con el ministerio de justicia el cual se les dio la valida y de más, pero las conflictividades pues van cambiando a través del tiempo y eso también implica que ellos tengan unos procesos de formación continuos en los que entiendan como cuales son las rutas, también que la gente tiene que seguir más allá de la conciliación, eh, como manejar ciertos temas, cuales son las nuevas sentencias, bueno hay temas en términos conceptuales y la otra línea de capacitación que nosotros manejamos acá, es la de necesidades psicosociales, entonces como en su función ellos tienen que desarrollar pues primero unas habilidades específicas para poder contactarse con la gente para poder tener un vinculo directo con la gente, entonces en ese sentido, eh, también se desarrollan habilidades de comunicación, manejo asertivo y demás.

VQ: Eh, bueno, inicialmente te voy a hacer unas preguntas muy puntuales con referencia al qué hacer con los conciliadores, entonces en ese orden de ideas (7:20 a 7:30). ¿Cuántas audiencias más o menos estipulas tu que programas en una semana?

DE: ¡Uy en una semana!

VQ: ¿O por conciliador, no sé como te quede más fácil mirar?

DE: Nosotros lo que hacemos, a bueno, eso es importante y tiene que ver con las funciones también que desarrollo acá en la unidad, como, para, bueno el distrito en general y más que todo el ministerio de justicia y la secretaría es fundamental ver, cómo se están desarrollando precisamente nuestros actores para que nosotros podamos hacer el acompañamiento y pues para ver como es el seguimiento, como se va dando, tal, eh, nosotros en la unidad, yo en la unidad hago un informe mensual, con eh, la cantidad de conciliaciones que ellos desarrollan versus la cantidad de reconciliaciones que se les programa, eh, para que pues se tenga una idea de la incidencia en términos de la tensión de la gente y que se vea que esto en realidad si tiene un sentido y si es importante en la medida que si le llega a la gente y le está solucionando conflictos, en ese sentido nosotros de acuerdo a los puntos y de acuerdo a la cantidad de conciliadores que estén en los puntos hacemos el agendamiento y también de acuerdo a la disponibilidad que ellos tengan para estar en el punto, digamos, lo que es, Candelaria, Perdomo, Sierra Morena, Tunjuelito (no Sierra Morena no, sácalo), Tunjuelito y se me olvido cual es el otro, no eso tres solamente cuentan con un conciliador, pero esos conciliadores aunque están solos, tiene un desarrollo muy hábil en todas, o sea, son muy polifacéticos, en su, si en su que hacer como actores voluntarios, entonces en ese sentido ellos tienen también, nosotros lo que vemos desde acá, es que pues vamos clasificando cuales son las líneas fuertes de ellos para saber más o menos a que conciliador se les manda en qué tipo de conciliaciones, entonces por ejemplo Fredy, tiene un manejo muy polifacético, pero él prefiere manejar las cosas de familia por que se le facilita tener esa sensibilidad con el tema de familia y hay otros conciliadores, como por ejemplo la casa de justicia que tienen un buen manejo sobre los temas de arrendamiento y les gusta también manejar el tema de arrendamiento y de otras, porque pues esos temas de alguna forma también son más sorteables en algunas cosas, los temas de familia también son más extensos y demás. Entonces teniendo en cuenta eso, nosotros hacemos el agendamiento también, pero en esos tres puntos nosotros agendamos (10:19 a 10:24) arrendamos cuatro reconciliaciones, por día que ellos atienden, ellos atienden una vez a la semana, en Sierra Morena lo que tenemos, es que tenemos cuatro conciliadoras pero pues ellas también por sus desarrollos personales y también por, pues su misma edad y la disposición que tienen ahora pues no pueden estar cada ocho días, entonces ellas se turnan, hay dos que están en el punto y están, una esta ocho días, al siguiente punto están otras dos, los siguientes ocho días están dos y así, y acá en casa de justicia es donde más tenemos; por qué, por las condiciones en que acá se puede prestar el servicio; bueno esta el espacio, es mucho más organizado y demás; también porque es uno de los lineamientos que ha dado la Secretaría para tratar de fortalecer la figura, para tratar de que los conciliadores no se alejen de su labor, darles unas mejores condiciones y esas condiciones a veces se tiene también en Casa de Justicia. Mi postura de Daniela Esguerra, es que es lamentable de pronto que se pierda la idea de lo comunitario y lo territorial por eh fortalecer el sector en la institución. Entonces nosotros estamos impulsando que los conciliadores tal vez que están acá pues traten de ir más a los puntos. ¿Por qué siguen acá todavía? Porque San Francisco es una de las UPZ con más conflictos vecinales y familiares, de hecho, es la que más conflictos vecinales y familiares tiene y no hay un punto cercano; bueno está Candelaria, pero pues por el reconocimiento de la Casa de Justicia y todo eso y de lo que implica como

estar más cerca de los otros sectores, pues acá vienen mucha gente. Entonces me preguntabas cuantos se agendan en la semana, ¿de todos los puntos?

VQ: o bueno un promedio más o menos por...

DE: a este se le agendan cinco y (inaudible) y Casa de Justicia es más complejo, porque como tenemos más, en la mañana estamos agendando ocho y en la tarde; no el mañana estamos agendando doce, diez y en la tarde ocho.

VQ: ósea que estamos hablando acá de 18, 16, 20; 25 y 18 son 43. Es decir, son 43 casos a la semana

DE: exacto, a la semana, ponle que en cuatro semanas estamos agendando 166 más o menos casos.

VQ: listo, yo les preguntaba a los conciliadores eh como era el manejo después que la audiencia se terminara, es decir, yo les preguntaba si se hacían seguimientos a estos casos, ellos me decían que algunos sí y la prioridad era más que todo, digamos si ellos tenían como, ellos veían que había la necesidad de un seguimiento; ¿en la unidad se hace algún tipo de seguimiento a estos casos?

DE: no, no un seguimiento formal, lo que nosotros hacemos es más una remisión u orientación en este caso. Entonces que pasa, la persona va a la audiencia de conciliación, efectivamente se le entrega un acta, bien sea de acuerdo o de no acuerdo o se le entrega una constancia de inasistencia en caso de que la otra parte no hubiera ido. Muchas veces después de eso la persona dice bueno ¿y qué tengo que hacer? Normalmente el conciliador les informa y les dice, listo usted con esa constancia de inasistencia se va si es un caso de arrendamiento y se va al juzgado de pequeñas causas. A veces no se les da toda la información, ya que el conciliador no tiene porque conocer todo el manejo institucional de todos los conflictos, entonces lo que hacen, la orientación es que los remitan acá. Entonces desde la Unidad nosotros que sí tenemos el manejo institucional, y para eso también está la Casa de Justicia, lo que hacemos es redireccionarlos, entonces lo que hacemos es, listo lo que usted puede hacer es ir hasta cierto punto, usted tatatata. Pero no se hace un seguimiento al caso, porque primero la labor del conciliador es del conciliador en este caso; ellos digamos que su competencia va hasta el momento de que firman el acta, si ellos ya en su ejercicio de orientación sensibilización y demás, desean autónomamente hacerlo están en su potestad. Pero nosotros desde la unidad y como funcionarios públicos no; eso podría tener otras implicaciones. Que sería lo ideal, probablemente si saber si en últimas esos casos fueron efectivos o no, si el acta se cumplió; eso nos podría guiar frente a los impactos que tuvo eh la conciliación. Ósea sí sería un proceso bueno, en la medida de que sí nos permite ver los impactos, pero tiene unos efectos; entonces los efectos como, porque el personal para poderle hacer el seguimiento a todo que con eso no contamos y ellos tampoco podrían hacerles seguimiento a todos los casos porque eso implicaría muchísimas horas más de trabajo, y lo segundo es lo que te mencionaba ahorita, eh como no necesariamente tienen las competencias jurídicas ni psicosociales para hacerle seguimiento algunos casos, pues entonces sería bastante difícil. Nosotros lo que hacemos es reorientarlos para que las otras entidades pues puedan continuar con el caso, y de hecho porque puede resultar hasta re victimizante el hecho

de que uno le haga el acompañamiento y que no esté bien dirigido en la medida que no tenga los conocimientos de un profesional especializado que sepa para hacer eso.

MV: Daniela tu me estabas diciendo que normalmente levantas un informe mensual de las conciliaciones que se pactan frente a las que realmente llegan a un acuerdo y a las que no se llegan; ¿más o menos como lo he...?

DE: a sí bueno, esos promedios se tienen, en promedio de lo que agendamos acá atendemos entre un 60, 70% esto fluctúa de acuerdo a la, bueno primero a los tiempos en los que se den las invitaciones, es decir nosotros sacamos la agenda acá mensual se la entregamos en este caso al Centro de Recepción e información y ellos empiezan a agendar; cuando la fluctuación de casos es mayor a veces en una o dos semanas ya están las agendas del otro mes. Entonces esto que implica, que las primeras personas que agendaron están más cercas a la fecha en la que te toca la invitación, pero si la diferencia es solamente una o dos semanas, ósea, si la diferencia en el primero que agendó al último que agendo es entre una y dos semanas, pero la diferencia en tiempo de atención es de casi un mes, probablemente el que vino a agendar de últimas ya no vaya a asistir a la conciliación; porque se le olvidó, porque notificó a la otra persona con mucho tiempo y la otra persona dijo, no yo no voy a ir o porque probablemente la invitación como tal si bien no tiene un fin he como decirlo, no, como decirlo, no es punitivo; de amenaza, hay otra palabra pero ahorita no me acuerdo, he si de jugarse como amenaza, a veces las personas si vienen con la intención de solicitar la invitación con es fin. Entonces con voy a amenazarlo con que mire hay algo institucional acá que le estamos entregando y que si no se va el arrendatario, entonces tiene problemas, entonces de alguna forma ese es el problema que el conflicto llegue hasta ahí y que nosotros no podamos saber que más pasó y porque ahí el mecanismo alternativos de resolución de conflictos no funciona como un mecanismo alternativo de solución de conflictos no está funcionando como mecanismo alternativo, solamente funciona como la amenaza de tal, y entonces eso pasa con, cuando los agendamientos se hacen muy rápido, eso es lo que hemos identificado, que las personas no llegan en las últimas semanas que ellos tienen agendadas del mes, porque se agendaron con mucho tiempo de anterioridad. Entonces ese 60 – 70% fluctúa ante eso, de asistencias sean totales o parciales, ósea que llegue y no llegó la otra parte; porque el nivel si te das cuenta de inasistencia total siempre resulta alto para la agilidad con que se agendan las conciliaciones. Entonces hemos tratado de ver como se sorteas eso, midiéndonos con los tiempos en los que vamos sacando las agendas para que no sea como tan inmediatos. Sin embargo, pues es complejo porque pese a que nosotros brindamos un servicio de conciliación, no somos los únicos que prestamos un servicio de conciliación; las facilidades de acceder a la CE por los requisitos que se pide que son mínimos; como tener notificado a la otra persona y saberse el nombre, pues la hace muy accequible que no a las conciliaciones de carácter muy formal como las que se hacen en derecho o en otras entidades, entonces pues estos hace que fluctúe, de ese 60 – 70 % eh ponle que un 40% son acuerdos y un 20% se manejan entre no acuerdos en inasistencias parciales. Entonces esas insistencias parciales; qué sucede con esas inasistencias parciales que de acuerdo al caso nos permite seguir ante la otra entidad o no; entonces desde que nos permita seguir ante la otra entidad perfecto, pero cuando no, pues entonces nosotros solamente cumplimos pues como con el fin de entregarle, pero ahí tocaría ver que otra entidad podría entrar a asesorar. Hay unos casos que son muy

conflictivos, pasan mucho en Ciudad Bolívar y es el tema con los lotes o predios que todavía no están escriturados, porque pues hasta ahora están empezando su composición entonces frente a un contrato de compraventa de un lote, nosotros no podemos redirigirlos a un juzgado por ejemplo y muchos de esas viviendas que tienen problemas de arrendamiento, están en esos lotes no, entonces eso es complejo, pero bueno eso es más o menos los porcentajes que nosotros atendemos.

VQ: Daniela, otra pregunta, he bueno, digamos la figura o desde la Secretaría le apuestan a seguir visibilizando la figura teniendo o fortaleciendo desde la Casa de la Justicia tiene ese fin, que la figura sea visible, pero el caso por ejemplo de iniciativas con otras instituciones dentro de la casa de justicia que están en la ruta del acceso a la justicia que tan viable se ha dado. Es decir, se ha dado esa red de trabajo o no.

DE: bueno nosotros desde la Secretaría y desde la Unidad, tenemos bueno, he digamos que trabajamos bajo algo que se llama los SLJ. en los SLJ efectivamente, una de nuestra funciones y de las tareas titánicas que tenemos es poder construir unas rutas de atención unificadas para ciertos problemas que identificamos como los problemas priorizados en la localidad; priorizados en qué, en el diagnóstico que nosotros hacemos pero de lo que llega directamente a la Casa de Justicia; pues porque por fuera hay infinidad de problemáticas que también deberían ser muy priorizadas, pero lo aclaro porque pues es en términos de la atención. Entonces en esas rutas si han participado de forma más disminuidas nuestros conciliadores en equidad, ¿por qué? Porque en esas rutas se piensan ya en términos de la atención de acceso a la justicia directa, nuestros conciliadores en equidad, como si bien es justicia informal, ellos en términos de la resolución directa del conflicto, cuando ya tiene unos niveles de escalada mayores, pues no pueden atender. Entonces lo que nosotros hemos visto es que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos por lo menos acá en la Localidad tienen un nivel de prevención; si bien este no debería de ser la línea de prevención que hay porque eso quiere decir que cuando hay un conflicto y se usa un medio alternativo de resolución de conflictos es porque ya se presentó, es un nivel preventivo porque el nivel de escalamiento de los conflictos en Ciudad Bolívar es muy alto. Entonces si tu te das cuenta nosotros tenemos una de las tasas más altas de homicidios de las localidades de Bogotá. Ponemos como el 40% de los homicidios distritales, es altísimo. Entonces en eses sentido, pues como se escala tanto el conflicto, de una riña puede pasar a un homicidio directamente; los mecanismos alternativos de conflicto se han vuelto un nivel preventivo y de convivencia en la comunidad. Entonces, ¿incidir en las rutas directas de atención? No, pero sí es posicionar su trabajo, ósea a sido nuestra apuesta posicionar su trabajo como un espacio preventivo para la convivencia, pues la convivencia de forma pacífica, que es como un poco a lo que le apuntamos en la unidad, porque de por sí ni siquiera en la unidad nosotros garantizamos o somos un mecanismo en el cual la gente acceda directamente a justicia. Osea son muy pocas las entidades que acá solucionan directamente un conflicto. La comisaría de familia por ejemplo, la Fiscalía, porque ellos sí tienen la competencia para desarrollar eso. Sin embargo es difi... ah bueno el juzgado acá pese a todos los problemas que tenemos contamos con entidades que sí lo solucionan directamente acá; en otras localidades no se cuenta con eso, entonces las instituciones tienen muy las instituciones que efectivamente imparten justicia tiene muy centralizadas sus áreas en ciertos puntos de la ciudad, y estos

espacios periféricos no son como lugares donde se pueda impartir justicia directamente. ¿esto qué hace? Pues que los escalamientos del conflicto se hagan mucho más rápido, porque es más difícil de acceder en términos de las barreras geográficas que genera. Si tu nada más para venir a San Francisco tienes que coger un bus; entonces para ir a la Fiscalía que queda en Paloquemao pues tienes que coger tres más; entonces eso también pues son unos costos, una barrera de acceso socioeconómicas complejas. Sí funcionan también en términos de prevención que estén directamente articulados con las instituciones formales, en términos de lo que prestan esos servicios no, pero sí nosotros desde la unidad le apostamos a posicionarlos en el nivel preventivo por lo menos acá en la localidad.

VQ: y trabajos colaborativos ¿han hecho? Por ejemplo, no se en algunas otras instancias o otras instituciones les llaman ferias.

DE: ah si claro nosotros hacemos ferias de servicios y hacemos jornadas de descongestión. Las jornadas de descongestión la verdad, han sido bastante exitosas en la localidad por lo que te digo, la necesidad de hacerlas, bueno la urgencia de las conciliaciones acá, bueno la demanda de las conciliaciones acá es muy alta. Entonces hacemos una cada dos meses, en la que agendamos entre 60 y 65 casos y en la que vienen cerca de diez conciliadores para todo el día atender esa cantidad de casos. Más o menos estamos atendiendo 45 casos por jornada, y de eso 45 casos ponle tu que entre 25 y 35 son los que efectivamente se puede tener una asistencia total. Osea la asistencia parcial sigue siendo bastante alta todavía, porque la persona todavía no creo como, osea hay una crisis en el sistema de justicia que se evidencia también en estos mecanismos, pese a que nosotros no somos justicia normal, pero se sigue evidenciando y es que la gente no legitima la justicia que hay en el país y menos en el distrito, y en estas localidades periféricas pues de alguna forma este pensamiento se arraiga aún más cuando las entidades están mucho más lejos de ellos ¿no?.

VQ: Daniela ¿con cuántos CE trabajas?

DE: yo tengo una línea de fortalecimiento de los que están inscritos acá, tenemos 16, de esos 16 trabajamos en punto directamente con 10, 11 si no estoy mal con doña Alicia. 11, 12, digamos que hay algunos que son como fluctuantes, que van algún punto y el resto son algunos que están inscritos en Cámara de Comercio, vienen y nos acompañan en las jornadas de descongestión en las ferias móviles y eh, osea que vienen para esos escenarios más amplios, pero no están en un punto fijo.

VQ: de esto Conciliadores que acompañan la labor de la UMC, ¿cuáles o que edades son las que normalmente promedian?

DE: a ok, en qué edades están ellos, ellos están cerca entre los cuarenta y los sesenta años más o menos y eso haciendo un rango muy alto, en realidad yo creo que están más entre los cincuenta y de hecho más cerca a los setenta, ya si, ellos son personas mayores. La mayoría por lo menos acá en la localidad. Hay un proceso de formación, el último proceso de formación que se generó para CE dejó algunos, que eran más jóvenes y dentro de esos estaba Mariluz, que es como nuestra conciliadora más joven de la localidad, por lo menos adscrita con nosotros no. Y de hecho ella también lidera otros procesos juveniles, entonces por eso es

como tan importante la presencia de ella igual en la localidad, para visibilizar la figura con estas nuevas generaciones.

VQ: con referencia a eso, cuéntenos el proceso de diplomado de capacitación para un CE desde la Secretaría, ¿cómo se hace? Es decir, se da anualmente o cómo se presume ese relevo generacional.

DE: ok, la secretaría es muy nueva, solamente lleva dos años, nosotros antes éramos como una dirección de la Secretaría de Gobierno. Desde que la secretaría de seguridad se abre como secretaria de seguridad pues no hay un proceso de formación como tal en CE, precisamente como por todos los cambios y reestructuraciones y demás que implica abrir una secretaria nueva, con una estructura nueva, personal nuevo y demás. Pues obviamente esto tiene unos efectos en términos del relevo generacional y es que hay una apuesta para hacerlo, pero no ha habido la materialidad de la capacitación para poderlo lograr. Los últimos que se llevaron a cabo en gobierno se hacían por medio de licitaciones que se abrían con entidades en este caso que tienen la capacidad para hacer un proceso de formación, como lo son las universidades, como lo fue la Escuela de Justicia Comunitaria, la Universidad Externado entre otros procesos que los formaron a ellos. Sin embargo, la unidad nunca ha estado alejada de estos procesos, pues porque la unidad lleva muchísimo tiempo, igual que los procesos de justicia comunitaria y en ese sentido, pues la unidad, las unidades también han estado en el proceso de surgir y de surgir de mano de ellos también de mano de ellos y de formarse en todo lo que tiene que ver en justicia comunitaria. Entonces frente a esos el acompañamiento a las capacitaciones ha sido directo, de ver, digamos en un tiempo con algunos proyectos se hacían pasantías. Como he ah, si una especie de pasantías, entonces tu tenías que ir a un punto de un conciliador que ya tuviera una formación mucho mayor al tuyo, pues porque ellos de hecho están en proceso de formación, entonces ellos tenían que hacer un ejercicio de observación y de acompañamiento y demás, que eran bien valiosas, las unidades también han tenido esa labor de mantener esa justicia comunitaria, igual por medio de la formación, por medio de la pedagogía y demás y la Secretaría de Gobierno igual también lo ha hecho directamente en los proyectos que sacaron a los formadores; pero no hemos sido los únicos, claro la Cámara de Comercio han hecho procesos de formación, no sé si ellos están haciendo procesos de formación, creo que no, creo que van a abrir; y nuestra apuesta futura es poder en el 2019 realizar un proceso de formación a conciliadores en equidad.

VQ: tengo entendido que el número como tal de conciliadores o de las personas que cuentan con el aval, es muy alto a comparación con los que se tiene el conocimiento de que realmente están ejerciendo la labor; ¿por qué crees que se dé estando eso?

DE: bueno uno precisamente por el relevo generacional, el cambio, lo que implica que haya unos conciliadores por ejemplo que hayan unos conciliadores que estén trabajando con nosotros, laborando, yo digo trabajando porque para mí eso es trabajo, aunque no sea remunerado eso es trabajo. Eh que lleven con nosotros 20 años implica imagínate todo el trasegar que sostiene. Porque la atención a un público en general es bastante desgastante y cuando es una labor voluntaria pues de alguna forma la retribución que tu tienes es solamente la gratitud de la gente y poder incidir en la transformación de un contexto social. Entonces cuando tu ya tienes un desempeño de 20 años en una lucha que llevas durante mucho tiempo,

hay un punto en donde tu ya dices necesito para, por el bienestar personal, porque no sé las transformaciones sociales, muchos la verdad, han fallecido en este tiempo, por complicaciones de salud, creo que una de esas puede ser el proceso generacional la necesidad de cambio, muchos se han quedado atrás en ese proceso. La otra es que la crisis de los sistemas de justicia, también a tocado a nuestros actores; en el sentido de que ellos sienten de que no se les ha hecho el acompañamiento adecuado para que ellos puedan ejercer su labor. Entonces esto implica que algunas entidades se comprometan con ellos directamente y no necesariamente eso se ha dado así. Una, yo reconozco que es una labor voluntaria, necesita de unos mínimos básicos para ejercerse y en ese sentido, la idea que ellos han transmitido a instituciones como nosotros es decir no, nosotros sentimos que no hay un acompañamiento directo, cuando no hay unas condiciones mínimas pues yo prefiero retirarme. Esa es otra como de las ideas. Creo que también falta un posicionamiento directo mucho más fuerte de su labor en la comunidad, para que la comunidad no solamente los reconozca como el que me solucionó el conflicto, sino que también vea la importancia de su labor. No solamente es ir al tercero que me va a escuchar, sino decir oiga que importante es éste y gracias. Entonces este reconocimiento no solamente pasa por la institución, pasa por la comunidad que efectivamente no se han tenido las estrategias necesarias para posicionar la labor de ellos.

VQ: ¿Cuáles características consideran que definen a los conciliadores en equidad? Bueno con los que tienes la posibilidad de trabajar ahora.

DE: yo creo que la primera es la labor, bueno no es el sentido humano, ellos tienen un sentido humano muy amplio que les ha permitido, que les permite tener una relaciones empáticas con las personas con las que están atendiendo el conflicto, que a diferencia de un centro de conciliación en derecho o una institución, esto hace que el actor pueda ser mucho más cercano a las partes del conflicto, y aunque no es un juez que imparte justicia puede llegar a esos acuerdos; entonces creo que este sentido de humanidad que los ha caracterizado tan bien por esa sensibilización que han vivido durante veinte años ejerciendo su labor es bastante importante; y creo que en eso los funcionarios públicos tenemos mucho que aprender. Porque de pronto uno ve que en las instituciones públicas, los funcionarios en la medida que pasa el tiempo los funcionarios nos vamos volviendo más duros y más rígidos con nuestras posturas y creo que con los conciliadores es todo lo contrario, hay un sentido de humanidad que se va fortaleciendo, en la medida que también van adquiriendo más experiencia, mmm que otras características yo veo que ellos tienen, que son líderes, evidentemente así la comunidad no reconozcan la, su papel como actores de justicia comunitaria, si los reconocen como líderes, de hecho ellos hacen parte de las juntas de acción comunal, hacen parte de diferentes procesos y esto también ha hecho que la organización social se reconozca o sea, que ellos vean la necesidad de la organización social en la comunidad y empiecen a empoderarse en estos procesos, empiecen a ser como líderes comunitarios, entonces por eso no es solamente importante su labor en lo de justicia comunitaria, sino como su desarrollo humano, como persona, o sea tu te sientas a hablar con ellos, ellos son personas que tienen un montón de historias, caminos y recorridos he muy valiosos. Creo que esa es otra cualidades que ellos tienen como ser muy empoderados y lo otra que puedan precisamente como tener un manejo asertivo de los conflictos y para eso tener como una comunicación asertiva; bueno lo que nosotros denominamos como todas estas habilidades blandas es que se dice si no estoy mal,

que es como poder ponerse en una, en un espacio donde hay un conflicto, poder darle un buen manejo, saber hasta que punto, hasta que punto yo dejo que la otra persona se extienda y me cuente todo, hasta que punto no, porque pues también hay en juego unas acciones con daño, unas posibles revictimizaciones pues que ellos con su experiencia las han sabido manejar. Y que son personas absolutamente sabias, probablemente muy pocas son profesionales, pero su trabajo empírico los ha llevado como a desarrollar muchas habilidades en términos de conocimiento, conocimiento no solamente conceptual sino también de la cercanía, de la empatía que yo creo que ha sido bien importante en su labor.

VQ: con referencia a la metodología o el enfoque que se maneja desde la conciliación en equidad, según lo que he visto y e investigado el que más permea es el enfoque diferencial, el enfoque de acción sin daño, y quería preguntarte; ¿cómo está la implementación del enfoque de género? ¿ha permeado en los conciliadores?

DE: bueno ese tema es complejo, es complejo en las instituciones y créeme que es más complejo con los actores, ¿por qué? Porque la diferencia generacional que se tiene ahorita con ellos hace que precisamente, si bien ellos tienen que asumir una posición parcial en todo su desarrollo de su labor, pues ellos no crecen abstraídos de un contexto en donde hay unos estigmas sociales, en el que hay unos prejuicios sociales y ellos crecen dentro de esa dinámica y llegar a ser el proceso de formación con ellos frente a la necesidad de pensarse el enfoque de género, pues no es fácil, todavía. Pues digamos que hay un avance en términos de que ellos reconocen que hay unas diversidades sexuales y que esas diversidades sexuales pues ellos tiene que atenderlas, digamos dentro de la misma metodología que atenderían cualquier otro proceso, pero de ahí a que ellos se piensen en acciones sin daño, digamos para mujeres que vienen atacadas y demás no pasa en todos los casos y eso también es importante pensarlo en las instituciones y en general en todo lo que brinde administración de justicia; porque pues es una de las problemáticas más álgidas socialmente ¿no? Por las implicaciones generacionales no se ha logrado llegar tan rápido a ellos con este tipo de enfoques; si a un enfoque diferencial en términos de reconocimiento de las discriminaciones en términos generacionales, de la edad, raciales, pero frente al sexo y el género no es tan fácil. No ha sido algo sencillo de digerir para ellos, he de por si porque a muchos les ha llegado casos de atención de personas que se encuentran dentro de la comunidad LGTBI y no saben como abordarlo tan fácil, muchos de ellos también tienen unas creencias religiosas que nos les permite posicionarse frente al tema, o tratarlo con una imparcialidad como tratarían un tema de arrendamientos, entonces creo que esto hace parte de una conflictividad que los denota el contexto social, y es que somos un país completamente misógino, machista, patriarcal y entonces es en ese sentido nuestra justicia también va muy de la mano de eso, aunque pues obviamente hay avances y nosotros claramente estamos como enfocados en poder hacer un proceso pedagógico y de formación al respecto. Diferenciar en término del reconocimiento a las mujeres ellos lo tienen claro, pero es un enfoque de mujer, no es necesariamente un enfoque de género, y no necesariamente implica o sea hacer como le dijo un fortalecimiento en las acciones sin daño; o sea la idea no es caer en acciones con daño, pero también mantener un enfoque diferencial no es tan fácil y por las condiciones que ellos tienen para prestar su servicio tampoco.

VQ: en el trasegar de, bueno más bien desde la experiencia que llevan muchos conciliadores; ellos de alguna como que han apropiado estos enfoque para su trabajo, tu has podido evidenciar como ellos, muchos no saben lo que es un enfoque, pero cuando uno va a la práctica en efecto lo aplican, ¿tu consideras que se puede pensar que se ha hecho una amalgama de enfoques en las audiencias o en el proceso que ellos le imparten a la comunidad?

DE: sí. Claro que sí, digamos que precisamente el hecho de no revictimizar a la población ya se está pensando el hecho como una acción con daño, la equidad, nada más el principio de equidad bajo el que se maneja la conciliación, te permite a ti pensarte de pronto que hay que reconocer en este caso las diferentes discriminaciones o condiciones, que hay condiciones diferentes que nos permean y que la justicia también es en la medida que yo puedo garantizarle al otro, que el otro me puede garantizar a mi, en que me pueda poner en los zapatos del otro, digamos ellos probablemente no manejan toda la teoría del enfoque de género,; pero el hecho de que manejen un nivel de sensibilización frente a la empatía ya les hace estar ubicados desde ese enfoque desde la sororidad, desde el reconocimiento del otro, aunque efectivamente ellos no tengan todo el manejo conceptual de lo que implica reconocerse en el otro ponerse en los zapatos del otro y demás. Entonces sí creo que efectivamente sí lo hacen, es más creo que es un ejercicio cercano a hacer una atención interseccional a nivel preventivo claro. Osea interseccional en el sentido en que te digo, reconozco de pronto las diferentes formas que te atraviesan a ti las discriminaciones y desde ahí te digo cual puede ser mi solución que es súper loable; pero a nivel preventivo porque pues en últimas esto no necesariamente soluciona el conflicto y porque pues el conflicto a nivel de escala, cuando la discriminación, la opresión, el problema se vuelve más fuerte, pues hace que la atención tenga que ser más compleja y ellos ya no tienen pues la potestad de entrar en eso, no.

VQ: Daniela con referencia a lo que tú me dices, quería preguntarte por ejemplo, las capacitaciones que tu me dices que son tan necesarias, sabemos que la sociedad tiene un avance cíclico, pero que también tiene situaciones enrarecidas que hace que se requiera de otras herramientas, desde la teoría del conflicto se habla de buscar estrategias creativas; ¿cómo hace un persona como un conciliador en equidad para potenciar en las partes estas habilidades que requiere el solucionar el conflicto sin llegar a tomar parte o que pierdan su neutralidad?

DE: pues es diferente de acuerdo a cada conciliador porque cada conciliador le imprime de alguna forma su estilo ¿si? De pronto esa pregunta ellos la pueden tener más clara, pero desde la lectura que yo he hecho; primero ellos son muy hábiles en leer el contexto, entonces ellos de una leen como cuál es tu situación y encuentran muy rápido la raíz del conflicto. Entonces puede que la persona venga diciéndote que tiene un problema de arrendamiento, pero no es un problema de arrendamiento, sino que hay unos lazos emocionales que se generaron entre el arrendador y arrendatario y que alguno de los dos está afectado por eso. Entonces ellos encuentran muy rápido la raíz del conflicto y desde ahí precisamente han desarrollado diferentes formas creativas para tratar de abordarlo: una es ponerse ellos en posición de ejemplo, no mejor, de ejemplarizar con su vida el hecho de que los conflictos existen, y

generar como ese espacio más ameno para que haya un escenario de sinceridad, eso los pone en una posición más horizontal. Es decir cuando yo le dije he soy el tercero el cual todo el mundo, bueno las dos partes vienen a que los escuche, a que uno también le legitime la posición del uno del otro, y tu te pones en una posición de decir, es que a mi también me paso esto, a mí me paso esto tatata; eso hace que la gente sienta que hay un sentido de humanidad en el que ese tercero no es como extraído por allá, sino como que es un humano también que le pasa, que está en el contexto y se hace más fácil como soltarse para generar escenarios de sinceridad mayores. otra estrategia que he visto que usan, que yo también uso es parafrasear, digamos interpretar, tú tienes una interpretación de lo que sucede en el momento, pero no necesariamente esa interpretación que uno le da como tercero, es la que la otra persona le da, entonces tratar un poco que ese otro escuche lo que te acaban de decir pero de tú boca pues funciona mucho para que se traten de lidiar cosas ahí. Bueno si, el ejemplificar, parafrasear, que otras estrategias e visto que ellos usan, bueno a veces ser muy jocosos cuando, como tener esas herramientas para romper un poco el hielo, cuando la situación está muy tensionante; entonces como hacer uno que otro chiste o mencionar situaciones del contexto que también le genere en ellos; eso como poner en contexto la situación, entonces es decirle mire, esta persona está viviendo este problema así así, usted está viviendo este problema así; osea no niegue que la otra persona también es humano y que le pasan problemas, poner en contexto también es bien importante para ellos, que otras estrategias, bueno en general el manejo asertivo de la comunicación, osea que ellos como muy, si tu te das cuenta ellos en una audiencia no cojen el celular para nada, para nada, les pueden estar llamando. Precisamente porque el hecho de que la persona sepa que tiene toda tu atención, pues también implica que tiene todo tu reconocimiento de ellos, de que es un espacio de que se respeta, y poner unas reglas de unas mínimas reglas de juego, no, vamos a empezar así y así, explicar en qué consiste la conciliación para romper también un poco con todos esos prejuicios que se tienen de que cuando llega la situación es una demanda, he y decirle no, mire, esta es la finalidad, creo que eso hace parte de esos procesos. Yo creo que ellos te pueden dar más formas creativas de lo que ellos han hecho.

VQ: tú me decías que a nivel preventivo la figura juega un papel importante, no es muy visible, pero si yo te preguntara cómo la visualizas a futuro y que incidencia puede tener en la comunidad tu qué me dirías.

DE: si no hay un relevo generacional yo creo que la figura en general se está muriendo, se está muriendo precisamente por el reconocimiento está recayendo en la labor que tiene los actores, en el actor como tal y no en la idea de justicia comunitaria, entonces porque más allá del actor y demás es que tú puedas resolver tus conflictos, tu puedas, osea ese, esa justicia autocompositiva en la que yo también voy y me empodero y digo en mi casa, hay un conflicto entre mis papás y yo digo, no venga sentémonos, hablemos y demás, y no se está logrando en la medida que la gente no está llegando con la idea precisamente de la autocomposición, de yo también lo puedo hacer, yo también puedo desarrollar autónomamente, sino con la idea de muy asistencia de que necesito que vengan y me resuelvan gracias; y de hecho todavía llegan así ante los conciliadores, y de hecho salen así, y pues con el tiempo limitado que tienen ellos para poder desarrollar sus labores, entonces tampoco es que haya mucho escenario para las sensibilización de decirle, venga piénseselo en

su casa también, creo que es una labor de las instituciones, que tenemos que desarrollar, es por, de poderle dar la materialidad necesaria para que este tipo de funciones se puedan seguir desarrollando y recaigan en el actor, sino que la sociedad reconozca la línea como tal, o sea la idea de poder desarrollar la justicia comunitaria. Entonces, me preocupa porque creo que sí efectivamente no hay un relevo generacional y si la gente no se compromete en apoyar la justicia comunitaria, empoderarla, pedirla eh generar procesos en que se les solicite al mismo estado la necesidad de que se piense en esto pues se está muriendo y se va a seguir muriendo. Entonces y vamos a perder la potencialidad de que tiene esto en términos de que estamos en un escenario de posconflicto en el que este tipo de medidas es fundamental porque precisamente nuestros actores promueven paz desde hace 20 años, que estábamos en conflicto, entonces estas formas de desarrollar los conflictos promueven escenarios de paz y evitan las escalamiento de otras dinámicas y ahorita en el escenario del posconflicto que más pertinente que pensarse la justicia comunitaria eh porque pues eso eran como formas de justicia que los actores armados se la pensaban, entonces ahorita puede que es este tipo de figuras funcione. Pero este tipo de figuras funciona desde que la gente se empodere y las solicite, desde que las instituciones se comprometan también, de que haya un proceso organizativo en el que nosotros podamos decir como esta figura se mantiene y debería resistir a lo largo del tiempo.

VQ: tú como Daniela que conoces digamos la visión de la institucionalidad como también desde la academia; tu qué consideras que, qué estrategias podrían funcionar para evitar el negro porvenir que se le vaticina a la figura.

DE: primero generar procesos de formación pedagógicos nuevos, es fundamental llamar en este caso también a esos escenarios juveniles; creo que de hecho esos escenarios juveniles son bastante conciliadores y mediadores en los procesos que ya se han generado. Los procesos de barrismo social, eh como que ha habido diferentes dinámicas de empoderamiento para generar paz y demás, que vean en la justicia comunitaria un espacio también en el que ellos pueden agenciar un espacio en sus comunidades los conflictos, que los jóvenes tienen un montón de potencial en eso, pero pues no se la están pensando, porque no lo conocen, porque no es de su interés; entonces hay que promover eso en los jóvenes y creo que ahí también es un deber en este caso de nosotros lo jóvenes como empezar a posicionar la figura, no. Eso por un lado, la otra es como el compromiso institucional, tiene que ser aún más fuerte, porque hasta el momento ha sido débil, ha demostrado que ha sido débil, por ejemplo las cifras que ellos nos dan de atención y hasta donde llega el acompañamiento para poder garantizar eso, entonces creo que debe haber un compromiso institucional mucho más fuerte y creo que especialmente desde el Consejo Superior de la Judicatura y el Ministerio de Justicia que son las personas que se encargaron de promover esto, de pensársela la justicia comunitaria, pues así mismo deben pensársela en el seguimiento y el acompañamiento; no es que nosotros desde la secretaría no deberíamos hacerlo, sino porque hay unas necesidades materiales básicas que ellos tienen y que estas entidades son las encargadas directas de dárselas en la medida que ellos también garanticen el aval, en la medida que ellos hacen parte de una estructura nacional, no solo distrital. Entonces creo que por ese es el otro lado. Y creo que otra deuda es que nuestros mismos conciliadores empiecen un proceso organizativo comunitario; y un proceso organizativo empieza es pensarse cómo desde las peleas que nos

damos a nivel organizativo y comunitario podemos decirle a la gente mira la importancia de lo que nosotros hacemos. Porque no es solo la cuestión de decir, bueno me aparto porque ya estoy cansado, porque ya llevo mucho tiempo; sino como, yo me aparté pero pude dejar x o y. entonces creo que a veces de pronto nos desgastamos mucho quejándonos en decir, no nos falta, nos falta; pero bueno que hemos hecho para organizarnos y también poder pedir y posicionar la figura esas tres cosas creo que podrían ayudar para que este futuro no sea tan negro.

Daniela muchas gracias,

Dale.

1.5. Entrevista Número 5.

- Entrevistadora: ¿Cuánto lleva siendo conciliadora en equidad?
- Conciliadora: Me formé hace tres años, pero como tal, llevo dos ejerciendo, desde el 2016.
- Entrevistadora: ¿Cómo empezaste? ¿Quién te avaló primero que todo?
- Conciliadora: A mi me avaló el ministerio de justicia.
- Entrevistadora: ¿Dónde hiciste el diplomado?
- Conciliadora: El diplomado lo realicé en el lucero bajo. En el... en el, Supercade del Lucero Bajo. Por el..., por Parnets Colombia. Que está con el...está avalada con la gobernación de Alemania.

Y para mi, fue sorprendente cuando me llamaron del COL para una entrevista pensé que era algo particular con integración social, pensando que era sobre algo diferente. Me llevé la sorpresa que era un diplomado con el tema relacionado de conciliación, no sabía, no entendía, qué era esto.

Me pareció como chévere, porque este diplomado que tenía que ver con el tema social, con la justicia, como con los procesos de ayudar a solucionar los casos. Pero de fondo no lo entendía.

De allí, nos preparamos 140 horas, de las cuales, participé en el 80%, porque desafortunadamente, en ese tiempo, yo estaba en la universidad, estudiando Administración de empresas, de las cuales, no pude terminar mi carrera, precisamente por que no tuve tiempo, y no conseguí un empleo. Entonces bueno, me pareció chévere.

En ese entonces no pensé que era una labor social tan..., sino que pensé que iba tener la oportunidad de un empleo o recibir un incentivo, que de pronto trabaja medio tiempo y le pagaban.

La sorpresa fue cuando nos evaluaron por el ministerio, ese día me llevé la sorpresa, de que era una labor gratuita, que teníamos que ser responsables, por el aval que nos habían dado. Y pues a mi, en el caso mío o particularmente para mi, dije no, pues esto es serio, y ya di mi palabra, voy a cumplir.

Desde ese momento, es lo que he venido realizando. Aquí, por la casa de justicia, en la unidad de mediación y conciliación, y por cámara y comercio.

Entrevistadora: Doña ana, sabemos que sumercé ejerce esta labor de manera voluntaria, ¿pero para ganarse la vida, usted qué labor realiza, para sostenerse?

Conciliadora: Por el momento, por el momento, tengo la oportunidad, de tener a un familiar, a una abuelita, una persona de la tercera edad, de la cual estoy pendiente de ella, en mis ratos libres, en mis otros ratos libre, realizó la labor como líder comunitario o líder social.

Y pues de las cuales, ella es pensionada, y tiene su vivienda, y de ahí, los arriendos son muy económicos, con eso me sustento para mis transportes, para mi vida diaria, o sino, no podría ejercer esta labor. Por eso le dedico este tiempo, a esta labor, porque, qué hermoso que fuera un empleo, un trabajo, pero desafortunadamente es algo social, así que no recibimos un incentivo como para un transporte, para un refrigerio, que si uno se enferma, tener un medicamento, pero no lo tenemos, un seguro, no lo tenemos; que si me pasó algo, un accidente, alguna cosa, no tenemos un seguro de vida para una fututo. Algo que uno diga, me dedico a esta labor, porque estoy colaborando, apoyando al ministerio de justicia. Porque se descongestiona una gran parte de las fiscalías, los juzgados y... pues desafortunadamente, el estado, el gobierno, no nos ha tenido en cuenta, porque somos más de 7.000 conciliadores a nivel nacional, de los cuales, no todos están ejerciendo el trabajo, porque hay un 60% que estamos realizando el labor, de la cual, Eh..., estas personas no están haciendo un incentivo para un transporte.

- Entrevistadora: Y sumercé, doña Ana, ¿Conoce cuantos conciliadores hay activos dentro de Ciudad Bolívar?

- Conciliadora: De acá somo 5..., más o menos unos 18. Si, como 18 conciliadores activos con la casa de justicia. Entre jueces de paz y conciliadores, las dos figuras, no somos muchos. Que hayamos sino evaluados, somos muchos más. Pero las demás personas no la están ejerciendo.

De los que nos avalaron en Parnets Colombia, fuimos más de 30, de los cuales, ahora somos solo ..., 4 conciliadores de ese tiempo, de resto, son conciliadores más antiguos ejerciendo esta labor.

- Entrevistadora: ¿qué características cree que debe tener un conciliador en equidad, o qué lo caracteriza?

- Conciliadora: Eh..., pues el carisma, la responsabilidad, el respeto, el afecto, osea, la tolerancia, tener mucho amor por la comunidad y mucha comprensión. Sino, no hay nada.

- Entrevistadora: Doña Ana, cuando ustedes tomaron el diplomado en el 2015, a ustedes les hablaron de enfoques en la conciliación, es decir, no sé si acuerda de ellos. Le voy a nombrar algunos, y me dice si se acuerda o no, el enfoque diferencial, el enfoque de acción sin daño, el enfoque de género, ¿recuerda alguno de ellos?.

- Conciliadora: Haber, no sé si sea, pero es desde la visión que cada persona ve, porque todos somos un mundo distinto. Y..., uno como conciliador, tiene que ser equitativo, con las demás personas, no podemos ver a una persona diferente, según la raza, el género, no podemos verlos diferente.

- Entrevistadora: Eh., Doña Ana, al momento de hacer las conciliaciones, ¿Cuales son los casos y problemáticas que más acuden las personas?

- Conciliadora: El 90% de los casos, que las personas acuden a las conciliaciones en equidad es en el caso de arrendamiento; del incumplimiento de los

pagos de arriendos hacia sus arrendatarios. Otra parte, es el tema de dineros, el tema de la convivencia, el tema de la cuota alimentaria de los adultos mayores, acá para la localidad de Ciudad Bolívar, según el Ministerio de Justicia y la unidad de mediación y conciliación. Y por cámara de comercio, se ve mucho lo de propiedad horizontal, lo cuota alimentaria hacia menores, convivencia, daños y perjuicios, arrendamientos, cuotas de adulto mayor, en general, son varios los que se atienden, también lo de vehículos, traspaso de vehículos, documentos de vehículos, también lo de titulación de predios, de pronto por la familia, separación de hogares, estos son los más comunes que se presentan.

- Entrevistadora: De las conciliaciones, ¿Cuántas cree, en un porcentaje, que llegan a una conciliación y cuántas no?

- Conciliadora: Pues, el 80 % , se ha logrado que las personas lleguen a un acuerdo, y el 20% no se ha logrado.

- Entrevistadora: Y...¿Usted ha podido constatar, que además de que las personas cumplen lo pactado, las relaciones cambian o sigue igual?

- Conciliadora: Eh..., pues, es muy complejo, porque hay personas que el temperamento es muy diferente al de otros, hay unos en los cuales, sensibiliza al comienzo de la conciliación, para que las partes tengan una mejor convivencia y una mejor comunicación, y..., pues eviten, todo tipo de agresión, tanto física, como verbal. Entonces, uno ve, y nota el cambio de las personas, y de las familias, y eso lo motiva a una, de que haya un cambio en el hogar de las personas o de cada conciliación que uno realice.

- Entrevistadora: ¿A usted, de todos los temas que atiende, le gustaría afianzar uno en especial o considera que los conocimientos que tiene son suficientes? o ¿Cómo le gustaría que se hiciera? o ¿Conocer un tema diferente?

- Conciliadora: A mi si me gustaría prepararme más en toda esta labor, enfocado en el derecho jurídico, por muchos temas que son complejos y profundos, donde viene heridas muy profundas en las familias. Porque en esta labor uno tiene que ser psicólogo, hacer de abogado, hacer de administrador, y más aparte, ser tutor de ellos, para que se entienda y se comprenda.

Porque no hay que darles la respuesta o solución a las personas para que lleguen a un acuerdo, le toca ser uno de juez y de fiscal, entonces son muchas las ramas que nosotros lo conciliadores desempeñamos al mismo tiempo. A su vez, motivar, para que las personas se lleven otra perspectiva, y ... realmente, pues es satisfactorio uno poder prepararse intelectualmente, más en esta carrera. Y no quedarse como conciliador, seguir siendo profesional, que podamos en el tiempo libre realizar este trabajo, pero también ejercerlo jurídicamente.

- Entrevistadora: Eh... Doña Ana, desde la casa de la justicia, se implementa algo llamado “la ruta al acceso a la justicia”, ¿Usted, con esas otras entidades, que hacen parte de esa ruta, ha tenido alguna especie de encuentro o ha tenido apoyo en ellos, o en su defecto, cuando es el caso, usted remite a esas instituciones, o las personas que llegan aquí se dirigen solas a esas instituciones?

- Conciliadora: Si, hay un proceso de asesoramiento, con los abogados que hay ahí, pero también dependiendo el caso, se acude a la policía, comisaria de familia,

bienestar familiar, o tienen que ir a la defensoría y las otras instancias, como el juzgado de las pequeñas causas.

Pero claramente, les doy la visión de que pasen a estas entidades de acuerdo al caso, porque los casos no son los mismos; ahí sí, uno se lava las manos, porque se envía, y uno no tiene tiempo para hacerle acompañamiento a cada caso, hasta que salga el proceso. No tengo los recursos para hacerle el seguimiento, ni el tiempo, entonces, por lo general, de ahí, se me sale de las manos, ya queda el proceso, con la justicia normal.

- Entrevistadora: Doña Ana, usted tiene alguna especie de convenio o enlace con alguna institución formal o funcionario, para que la asesore en dado el caso que sumercé no sepa proceder?

- Conciliadora: Acá no lo tenemos, pues..., por eso los remitimos allá a la casa de justicia, cuando tenemos conocimiento, se les informa se le dice a la persona, mire. (interrupción para tomar una bebida caliente).

Entonces, pues en parte, cámara de comercio, me gusta mucho esta institución. porque frecuentemente nos hacen talleres, por el tema de la policía, el consumidor, todo el tema de negocio, porque no falta el tema de negocios, entre otros. Y el tema relacionado en familia. Entonces, ahí, enfatiza mucho al momento de las conciliaciones, y pues eso le ayuda mucho.

- Entrevistadora: En lo que he hecho el acercamiento a los conciliadores, siento que tienen más cercanía a la cámara de comercio, que a la casa de justicia, ¿por qué cree usted que es así?

- Conciliadora: Mmm, el doctor William, pues mmm, es uno de los que está pues muy pendiente por la rama de los conciliadores que se han formado por Cámara y comercio, y también, los que se han agregado a través del ministerio de justicia. Se preocupan por los conciliadores, que tengamos una mejor comunicación tanto escrita como verbal, y también que nos estemos constantemente formando.

- Entrevistadora: ¿qué diferencias entre la casa de justicia y la cámara de comercio?

- Conciliadora: La diferencia es que en cámara de comercio tenemos nuestras aulas, en las sedes en el que se realiza las conciliaciones, en cámara y comercio tenemos abogados ahí, en el mismo momento.

- Entrevistadora: Osea que cuando necesiten asesoramiento...

- Conciliadora: Y tenemos psicólogos, están ahí en las aulas. A parte, tenemos ahí mismo el secretario, para cualquier inquietud. También está la mensajería, la vigilancia ahí, y esta la señora de servicios generales que nos atiende ahí. Y todos nos dan un refrigerio, a todas las personas que llegan a la audiencia, les dan su tinto, su refrigerio, y para nosotros, los conciliadores, nos dan nuestros transportes. Entonces eso lo motiva a una, que por lo menos tiene lo de su transporte para ir y volver. ... Y por la casa de justicia no tenemos refrigerio, no tenemos transporte y pues únicamente nos dan la papelería, y eso porque lo hemos hablado en las mesas de trabajo, en las reuniones que se realizan mensual.

- Entrevistadora: En estas mesas de trabajo que ustedes realizan mensual, ustedes llegan a propuestas con lo que están inconformes, ¿qué propuestas tienen ustedes?

- Conciliadora: Las propuestas... cuando nosotros nos estamos preparando nos dijeron, que nos iban ayudar, para que nosotros seamos profesionales, y tuviéramos una carrera profesional por esta rama, o para nuestros hijos, en la cual no la hemos visto.

- Entrevistadora: ¿quien se comprometió con eso?

- Conciliadora: Pues el ministerio, que venía de la mano con Partners Colombia, pues el que estuvo más informado fue mi compañero, porque yo no me quedaba todas las horas, porque llegaba y me quedaba 3 horas y corría para la universidad. Pero si, lo poquito que estuve, o el tiempo que estuve, nos informaron, Las cuales quedaron en un vacío, aún las estamos esperando. Y yo digo, si realmente el ministerio lleva un cronograma y evalúa el trabajo de los conciliadores, y nos permitiera realizar esta labor con más frecuencia, Eh..., como los ediles, como las madres cabeza de hogar, del ámbito familiar, que lograron un salario mínimo, pues tenemos la responsabilidad de un cumplimiento, de un horario, pero que realmente, a muchos, hacen tantos diplomados que gastan muchos recursos para tantos diplomados, que son evaluados como 200 personas, que solo quedan ejerciendo 5. Entonces ¿por qué 280 personas, casi 300 personas evaluadas, gastaron tantos recursos en ellos, por qué no fortalecer a los que estamos y buscar personas jóvenes comprometidas, que para un futuro, todos los días tenemos que ejercer esta labor a estas horas, Eh..., pues sería grandioso, para que nuestro trabajo no quede en vano, y no sea perdido.

- Entrevistadora: ¿qué respuesta les han dado ellos, de que por que no se ha realizado?

- Conciliadora: Que porque, el trabajo comenzó hace más de 20 años, y lo comenzaron ejerciendo a través de las juntas de acción comunal, entonces es una labor gratuita que se hace, entonces, hoy en día quieren que se realice todo eso gratis y lastimosamente, a nosotros, todo no lo dan gratis, nosotros nos vamos a subir a un transporte y no nos lleva gratis, nosotros nos da hambre, y necesitamos comprar un almuerzo, y no lo dan gratis, y nosotros nos enfermamos y vamos al medico y no lo dan gratis. Entonces eso es lo que yo quiero que el ministerio se de cuenta, de la importancia de la labor que nosotros los conciliadores realizamos.

- Entrevistadora: Si yo le dijera a usted, que sacará un promedio de cuántas horas a la semana usted dedica a la labor, ¿qué me diría?

- Conciliadora: Mmm..., pues más o menos, como 15 horas a veces, no todas las semanas, como conciliadora, entre cámara y comercio y entre la unidad de mediación y conciliación de acá de ciudad Bolívar. Pero si relacionamos, a parte de eso yo hago una labor en mi comunidad, en otra labor diferente, entonces ya es tiempo, que yo le dedico ahí, que cuando estos recursos estén en el plan de desarrollo local, están ahí, en las dts, están ahí, y no, y si la persona no las ejecuta, no toma acciones a un proyecto para que estos dineros salgan quedan esos ingresos, cuando uno ve que en el plan de desarrollo local, están los recursos ahí. Entonces duele ver,

que esos recursos están mal invertidos ahí, no los inviertan como debería ser para las personas que si lo trabajan, que si lo sudán y les sirven a la misma comunidad.

- Entrevistadora: Doña Ana, ¿Cuántas conciliaciones semanales hace usted?

- Conciliadora: Mmm...más o menos 10 audiencias semanales, aunque pueden ser más, porque muchas que la otra parte no vino, que se quedan con la invitación, entonces, de todas maneras hay que escuchar a la otra persona, porque la otra parte no vino, y hacerle una aclaratoria, de que la otra persona no se presentó, para que dentro de 8 días, sino se presenta hacerle una acta de inasistencia, es tiempo que uno está dedicando a esa persona.

- Entrevistadora: Doña Ana, otra pregunta, con referencia a por ejemplo, lo que usted me decía que, usted maneja muchos casos y problemáticas de manera equilibrada...

- Conciliadora:... Sí, uno tiene que estar 50 50, 50 a un lado, 50 en el otro. Cuando uno ve que las cargas están más hacia un lado, lo que uno hace es separar las partes y dialogar individualmente con cada parte para que todo llegue al mismo nivel, para que estemos en el mismo idioma, porque si no, no puede entender ni al uno, ni al otro, porque hay un desequilibrio.

- Entrevistadora: Digamos que cuando llegan, ¿qué situaciones o problemáticas como tal le afectan que llegan más que otras? ¿En su caso hay una, o todas son por igual?

- Conciliadora: Para mi no me afectan porque el caso se cerró acá y se fue. Yo psicológicamente, no me profundizo en el caso, le ayuda con todo el corazón y la disposición entre las partes, pero se cerró el caso y se cerró mi mente con el caso. Pero sí, hay casos que son muy complejos que he tenido en cámara y comercio, que es el de las parejas, hoy en día, las parejas duran entre 3 a 6 meses y realmente hay algo terrible que viene, que es una violencia física y verbal, y... donde hoy en día, realmente el hombre no está valorando a la mujer, no entendemos la razón de la diferencia, hace 30 50 años atrás, de pronto era otra convivencia, pero ahora, desafortunadamente, los hombres no quieren responder de una responsabilidad que son sus hijos, como si ese hijo fuera un objeto, tratan como un objeto al niño, y eso me duele, porque los niños no son objetos, eso duele. Otras de las partes que duele, que los padres demandan a sus hijos, y sus hijos niegan rotundamente ayudar a su padre que es adulto mayor, osea, se le sale a uno de las manos, como incentivar a esa persona, de que ayude a esa otra persona, del dolor que esta persona esta sufriendo por su soledad y por su desamparo con el estado, son cosas que se nos salen de las manos.

- Entrevistadora: Otra cosa que te quería preguntar, es que en el PAC, porque tu tienes PAC, ¿Cómo hiciste, cuando tu llegaste ya estaba el convenio con el salón comunal, o fue creado por ustedes?

- Conciliadora: Ehm..., acá en Ciudad Bolívar, pues habían solo tres puntos, que eran en Candelaria, Sierra Morena y la Estancia, y Partners Colombia, estaba buscando la forma de darle la oportunidad, a toda la localidad de Ciudad Bolívar, donde todas las personas tuvieran la oportunidad de las resolución de conflictos cerca a su sector, o lugar de residencia donde vive. Y, de acuerdo a eso, se abrieron otros

puntos, los cuales fueron, en el Tesoro, en..., el Caes de Lucero, pero por cosas de responsabilidades de los compañeros y situaciones personales y el cual se cerró, otro fue en la Cumbre, por el tema de la seguridad, en este sector, como es parte alta, se perdió los implementos que nos dió Parners Colombia, que fue un mueble archivador, y un escritorio, de los cuales este punto también se cerró. Desafortunadamente el único que ha vivido es el tesoro.

- Entrevistadora: ¿Y cuanto lleva este PAC abierto?

- Conciliadora: Este PAC lleva abierto, desde marzo del 2015, hacia acá.

- Entrevistadora: ¿por qué crees que los demás PAC no funcionaron?¿qué pasó?¿qué crees?

- Conciliadora: Por la responsabilidad, primeramente nos dicen que nosotros los conciliadores debemos ser responsables, y de tener el compromiso con las entidades; de que las mismas entidades, no les ha dado el acompañamiento, el apoyo hacia los conciliadores, y se sintieron en una parte abandonados por el Ministerio, que no les ha hecho acompañamiento. Porque, por ejemplo, en la parte alta de la cumbre, pues el tema de seguridad, que necesitamos que la policía se hiciera presencia al momento que los conciliadores estaban allá, entonces se sintieron desprotegidos y que corrían en peligro sus vidas.

- Entrevistadora: Normalmente ¿los conciliadores que hay en Ciudad Bolívar viven cerca a los PAC o cómo hacen para llegar allá?

- Conciliadora: No, esto, pues desafortunadamente, la mayor parte de los conciliadores no viven en los territorios; por ejemplo Don Luis Gachancipa viene desde Sierra Morena hasta aquí el Tesoro, tiene que coger dos transportes para venir acá, y dos para ir para allá. Eso es lo que el ministerio no ha entendido; a mí, que acompañaba a los puntos, como Candelaria, me toca coger dos transportes para allá, y dos transportes para acá o para ir al de Madelena, que duró un tiempo abierto allá, claramente esto le afecta a uno, porque uno busca los modos para que le quede más fácil el transporte.

- Entrevistadora:¿Este te queda cerca?

- Conciliadora: Sí, me queda más cerquita.

(llega otro conciliador, manifestando la complejidad del caso que estaba atendiendo)

- Entrevistadora: Doña Ana, ¿cómo desde la conciliación en equidad se mejora la convivencia en las comunidades?

- Conciliadora: De aquí, la convivencia se mejoraría, aprendiendo a respetarnos, con los valores éticos, sí aquí no cumplimos con los valores éticos con la responsabilidad, con el respeto, el amor y el afecto, no hay nada, la tolerancia, porque si nosotros no somos tolerantes, es una boba total, que hay una desigualdad, no somos comprensivos, no conocemos y no medimos al daño que le realizamos a los otros.

- Entrevistadora: Estos espacios, son los que pretende brindar el conciliador en equidad, ¿verdad?, para que haya respeto, tolerancia,...

- Conciliadora: Pues no solamente en esos espacios, porque nosotros los conciliadores, como tal somos muy contaditos, y para a nivel nacional, que como 48 millones y pico, que somos desintegrados, es macro el esfuerzo que se necesita para hacerle entender a la comunidad lo que es realmente esta figura, lo que si realmente es

muy factible que no la hicieran reconocer a nosotros los que realmente están en los puntos, realmente el trabajo que se ha estado realizando para aportar un granito de arena

- Entrevistadora: Doña Ana, muchas gracias por su tiempo.
- Conciliadora: A usted.

1.6. Entrevista Número 6.

E: Doña Ana, quiero agradecerle por recibirme en su casa. Inicialmente quiero que me regale su nombre, si puede su edad, y cuanto lleva siendo conciliadora en equidad.

A: Mi nombre es Ana Belén Martínez, soy conciliadora en equidad desde el 2009, mmm... estoy formada por la cámara de comercio, es una entidad muy buena, porque tiene en cuenta los conciliadores, entonces tenemos una gran ventaja con casa de justicia, pues la verdad yo hace poco me integre a la casa de justicia porque me invitaron a un taller, pero la diferencia ha sido muy grande, porque en casa de justicia ni siquiera tienen un lugar donde la gente se pueda sentir cómoda, como estar en confianza con las partes que viene a conciliar, entonces yo casi siempre estoy en las descongestiones, entonces eso es una bulla, algo terrible, que la gente está mirando qué es lo que pasa con las otras partes, entonces ahí no se puede decir que es una audiencia privada, entonces, uno les dice que es privado, pero no es verdad, no hay nada de privacidad. Además, si, uno va por colaborarles a la gente y que la gente esté algún día tranquila en sociedad, entonces nosotros como personas voluntarias pero tampoco es que nos sobre el tiempo, porque muchas personas dicen como, pero esas personas no tienen nada que hacer, pero nosotros si tenemos que hacer.

Pero la verdad, personalmente si nos sentimos muy contentos, de saber que hay una pareja, unos inquilinos, un arrendatario, una convivencia, que la gente se sienta tranquila de haber hechos esto, y cual es el pago para mi personalmente, es Dios la bendiga, muchas gracias, y esa cara con la que salen tranquila, riéndose y tranquilos, que es lo más importante para esta sociedad. Y uno también les aconseja que por favor acudan, porque muchas veces la gente no sabe donde acudir, yo por ejemplo en Cámara y comercio, allá son muy atentos, allá le están dando el tintico a las partes, a nosotros también, le dan a uno estímulos, que el tintico, un refrigerio, que para el transporte, que un paseo de fin de año, que una chaqueta, que un chaleco, y muchas cosas, que un desayuno, almuerzo con la familia de uno, si, entonces es unos estímulos para uno que lo hacen sentir muy importante, nosotros tenemos unas salas privadas, mientras que en la casa de justicia no hay nada privado; en cambio, teniendo la sala privada, las personas se sienten agusto, por eso en la casa de justicia es muy “regulimbis”, la verdad, porque la gente no se siente bien, entonces a veces dicen que no les gustó mucho, por ejemplo en cámara el acceso es muy rápido, van un día entre semana y a la otra semana ya lo atienden.

E: a perfecto, doña Ana, cuando usted se capacitó con Cámara y comercio, a ustedes les comentaron que podían abrir puntos de atención comunitaria o PAC?

A: Yo cuando llegué si habían unos puntos, inclusive sé que había en José Rondon, y en otras partes, pero yo nunca fui a esas partes, más bien me centralizó en el punto de Cámara de comercio, y ellos hacen las descongestiones. Pero ya no existe nada eso, porque para trasladar la papelería, no, entonces optaron por tener su sede en cada..., por ejemplo hay una sede en engativá, hay otra en Soacha, hay otra en Kennedy y la de nosotros, aquí en Tunjuelito.

E: Doña Ana, otra pregunta, tengo entendido que por haber hecho el curso en Cámara y comercio, fue que alguien de la comunidad la refirió a usted como una persona que ayudaba a mejorar la convivencia en su comunidad, ¿Cómo fue ese proceso?

A: Para yo saber de Cámara, es que yo era de la asociación de usuarios de Meissen, entonces allá había un compañero, y me dijo que habían unas convocatorias en la Cámara, entonces aquí en mi conjunto yo era del comité de convivencia, entonces tenía que solicitar una firma, y entonces no valió la Meissen pero la del conjunto sí, y seguí.

E: y ¿por qué no abrir un PAC en su conjunto por ejemplo?

A: Pues la verdad, mientras que estuve en la cámara yo no creo que eso funcione bien, como es, entonces, optaron que si uno ve la problemática decirles que vayan a la cámara porque de todas maneras les parece como más confiable, no sé.

E: Es decir, que sumercé considera que los PAC no funcionan porque los usuarios desconfían de la figura porque como tal desconfían de su territorio o es aquello de los papeles de tramitar el punto o de las dos cosas?

A: Bueno yo creería, pues no sé, así como le digo, en la cámara nada, mejor dejaron esos puntos y la gente ya sabe y se va para esos, aquí en la casa de justicia, pues ahí si hay estos puntos pero al igual somos pocos conciliadores que van a ir allá, yo como tal no voy a ninguno de estos, no me comprometo, porque si yo me comprometo tengo que ir. Si yo pudiera me comprometo, pero no sé que no voy a poder hacerlo, así que no me comprometo.

E: Bueno sumercé, ¿Cuales son los conflictos que más atiende?

A: De arriendos, de convivencia y de cuota alimentaria para adulto mayor y niños.

E: Doña Ana, de estas conciliaciones que usted ha realizado de todo el tiempo ¿Cuántas han llegado a buen término y cuántas no? Es decir, no yo no concilio, o que no se haya logrado lo pactado.

A: Pues lo que más o menos uno sabe, más o menos hay unas 5 que no cumplieron, y por qué sabe uno eso, es que si no concilian, me toca firmar un acta para que esto vaya ante el juez, y si es de arriendo también para que continúe el juez, entonces les digo por favor, cumplan esto, porque me toca firmar esto, y a mi no me gusta, porque el día que menos piensa les toca hacer un desalojo y yo les advierto a la gente. Entonces, eso hago.

E: ¿Cuando usted realizó el diplomado a usted le hablaron de enfoques, del enfoque que manejan los conflictos de conciliación en equidad? ¿Se acuerda de alguna de ellos?

A: No lo recuerdo la verdad.

E: Nosotros realizamos algunas indagaciones, tuvimos la posibilidad de acceder a la carpeta del programa, hablaba de la conciliación desde el enfoque de acción sin daño y de la justicia restaurativa, son dos enfoques que ustedes manejan, pero quería preguntarle si los recordaba o no, pero hay otros más, y estos son los que más permean en el quehacer de ustedes, tiene algún conocimiento, o se acuerda de algo.

A: No, no lo recuerdo.

E: No pasa nada. Entonces le hago una pregunta, con el tiempo me imagino que ha podido desarrollar como ese sexto sentido, que uno dice, bueno, cómo puedo manejar esta situación, cómo puedo hacer para mejorar el diálogo, más o menos qué estrategias realizar para controlar la audiencia?

A: No, pues uno lo saluda de la mejor manera, y uno les dice, “yo veo que ustedes son unas personas muy decentes, son unas personas que van a conciliar y por eso están aquí, ustedes quieren lo mejor para ustedes cada uno, entonces que rico que vengan a restaurar su amistad. Igual si no quieren tranquilos, porque nosotros no los obligamos, pero si es de convivencia, al menos saludense, porque yo entiendo que uno no le puede decir a la vecina venga tóme un tinto, porque ya ni tiempo hay, en su lugar y tiempo estamos corriendo” y la gente dice sí. Tuve una audiencia no hace mucho, de unos vecinos, que porque le rompió el cable y estaba la señora brava con el señor, entonces el señor dijo que a cada ratito me rompe el cable, la señora dijo, no yo no se lo rompí, y bueno, estaban enojadísimos por eso, y que ahora a mí me toca arreglar ese piso, porque seguramente era una casa compartida, era una casa como digamos, 6 x 12, entonces al partirla hicieron una entrada y la otra entrada, entonces ahí empezó el problema, que el agua entrada por allá, entonces pues uno les dice, no los vamos a obligar acá, pero ustedes arreglan su problema, son los que realizan ese acuerdo, entonces juntos hablaron, y ya después los vi muy amistosos, y ahí le llegaron sus hijos de 16 y 12 años, entonces el señor tiene hijos de edades parecidas. Entonces pueden ser muy amigos o seguir con el conflicto, pero yo no les decía qué pueden hacer, solo les guiaba, y les decía, “vea, ustedes tienen unos hijos y pueden ser los mejores amigos, y ustedes como van a quedar, qué ejemplo les van a dar”, pero cuando ya terminan, nosotros tenemos una cláusula, se les dice “Ni los unos, ni los otros van a pelear, y ni van a decir nada, ni los unos van a pelear con los otros ni nada, sino se van a respetar”, no, pero ellos de verdad salieron muy contentos, el señor salió tan feliz y ella también, que de agradecimiento hasta le dan a uno una bobadita, como nosotros no les decimos nada, pero la gente es muy agradecida, por el conflicto que hubo que llegó a buen término.

E: Algo hablamos de eso antes, en el caso que me acabo de contar, que llegan por el cable, pero realmente es algo atrás que ha dañado la convivencia, ¿Cómo sabes esas acciones, esas historias de vida, le ayuda a usted a entender los problemas?

A: Si claro, porque es que llegamos a esos problemas hasta en uno mismo y uno dice que es que, por ejemplo acá, que uno vea que botaron un papel, y eso me pasó con un vecino, que una persona deshonesto, y uno dice como bueno quien sabe quien lo botó, seguramente un niño o alguien más, pero en vez de recogerlo le pone el pie, y le digo recoojalo y entonces me mira mal, si ve, entonces por cualquier cosa se puede hacer un conflicto. Pero entonces uno con la gente, y como sumercé ve, la gente no estamos...

E: Sumercé, desde su experiencia, ha podido confirmar y verificar que los acuerdos que se realizan han podido mejorar o restablecer la convivencia en la comunidad, o resolver un conflicto de forma pacífica en la comunidad?

A: Pues antes si se le hacía como un seguimiento, pero luego pensamos en la cámara que no podemos hacer esos seguimientos, entonces les digo como mire, esta acta, tiene mérito ejecutivo y puede ser juzgada, entonces ya ustedes no me pueden buscar a mí y decir que mire que esto no pasó, no, porque lo que ya no se solucionó, se va para juzgado, y ya saben, y es que es de verdad porque que tal que no se pongan estos límites. Porque dízque eso pasa en

casa de justicia, y con nosotros los compañeros nos ponemos a decir como mire es que a mi pasa esto, que esa señora vino, y le preguntas como qué pasó, y responde, no es que dijo que no hicieron nada, que si se llegaron a los acuerdos y no lo cumplieron, y pues a no que pena. Y nosotros por lo menos se arreglan las cosas que queden bien bonitas y no de pronto que esperemos otras dos audiencias, no porque la gente se acostumbra, así como uno, a no esperemos que yo vuelvo y se arreglen las cosas, y no, allá les decimos que esta es la única vez que se tiene la oportunidad, y pues así como uno, yo tengo esta única oportunidad, así que la aprovecho, porque eso sí, si se pierde yo soy la que pago las consecuencias.

E: ¿qué dificultades cree que encuentra a la hora de ser conciliadora en equidad tanto propias del ambiente?

A: Digamos que dificultad en cámara o en casa de Justicia?

E: si tiene en las dos, no hay problema.

A: La verdad en Cámara de Justicia sí, porque lo que le comenté que no hay espacio, no hay... no hay nada, lo único que hay es poquito de papelería, pues la papelería si, pero los espacios no son como dignos para una conciliación.

E: Y en cuanto a sus conocimientos, le gustaría afianzar algún tema para conciliar o reforzar alguno, como en propiedad horizontal?

A: pues la verdad, que pena que le digo, pero en cámara tenemos muchos talleres, el sábado tenemos un taller, algo bonito, y de propiedad horizontal, también hemos hecho, todo, prácticamente.

E: Ósea se mantienen actualizando.

A: Nosotros a cada rato nos están actualizando, pues hay veces que en la casa de justicia también, pero, más en cámara de comercio.

E: Ok. ¿Usted cree que el papel del conciliador en equidad es importante para una comunidad?

A: Si, muy importante, porque cuando las personas ya conocen esta figura, entonces me preguntan, qué pasa esto, tenemos en convivencia esto, mire que en arriendos pasa esto, y lo miran a uno como con más respeto, así que peor, hay que generar más ejemplo, porque la figura de uno, y no falta algún compañerito que lo hace quedar a uno mal, pero la mayoría si, y en cámara son muy, claro y en casa de justicia la mayoría son muy responsables de la figura, la mayoría, no falta que pase algo, pero la mayoría somos muy responsables de esta figura.

E: Doña Ana, qué es lo que más le gusta de su papel como conciliadora en equidad y qué es lo que menos le gusta?

A: Lo que más me gusta es que la gente esté tranquila, que haya un tejido social, que estén unidos, sueña uno que algún día la gente esté tranquila y que la gente sepa a donde acudir, porque muchas veces la gente no sabe a donde acudir de sus problemas, dice, inclusivamente el martes, una señora dijo, “yo no sabía qué hacer, a dónde acudir”, y era pues de arriendo, entonces la señora, le decía, yo le pago el apartamento, consiga una pieza un apartamento y le pago hasta el trasteo, y le perdono el mes que me debe, pero yo ya estaba,... es que la señora es muy pelona, y se la pasaba peleando con la hija y era un ambiente de convivencia y toso, y la señora estaba desesperada, hasta que alguien le dijo que fuera a la alcaldía, y fue a la alcaldía y allá le dijeron que viniera a cámara. Entonces nosotros vemos que la mayoría de la gente no conoce la figura, y si no lo conoces a la gente le vulneran sus derechos. Yo por eso

me gusta esto, porque veía que yo estaba en el hospital de Meissen, entonces yo veía que a la gente no la atendían rápido ni bien, entonces cuando me dieron la oportunidad, yo me metía hasta urgencias y yo me iba hasta los consultorios y veía a los doctores todos tranquilos, y yo, no señor, mire toda la cantidad de gente, doctores miren, yo creo que me veían y me decían Ushh. Ya después no volví allá porque es que no me gusta llenarme tanto porque es que ahí, porque la verdad si estoy en una parte o en otra yo sé que no voy a cumplir con todo, entonces tampoco me gusta estresarme con todo.

E: ¿Cómo usted maneja, porque usted en las conciliaciones, de una a otra manera tiene acceso a experiencias fuertes de la vida de las otras personas, cómo hace para que usted no le afecte?

A: Eh..., eso también, cuando nosotros entramos, uno, pues yo no sé si es que día esta con uno, porque cuando yo entro a esto, yo digo que él es el que me va guiar y que me pueda dedicar a la gente, porque varias veces entran las dos personas, un día un señor grandote y el otro también se decían cosas fuertes y yo, un momentico señores, y hasta el vigilantes subió a mirar lo que pasaba, y le dije como no, tranquilo, y ya, les dijo, “un momento porque ustedes aquí vienen es a conciliar, no vienen a pelear” y no es que no sé qué, nombraban hasta las esposas, y es que él estaba enamorada de mi esposa, y es que el otro también, si cosas pero fuertes, y luego lograron calmar los ánimos y ya salieron después tranquilos, incluso el vigilante me dice como, pero qué les hace porque salen todos contentos, les falta es que se cojan de la mano, y uno baja y dice, como ¡Uyy! de verdad. Pero entonces primero que todo está mi señor al pie mío, porque la mayoría de gente dice como, por qué me fue a demandar, y ellos vienen pensando que es una demanda terrible, pero uno les aclara que tranquilos, van a conciliar, pero que no van a seguir peleando, porque bueno, si es de arriendo ya, entregan y ya no se seguirán peleando, igual cuando vayan a desocupar, se van como llegaron, tranquilos, contentos, dicen que el apartamento es hermoso, me gusta, igual, lo entregan limpiecito, organizadito, porque de verdad que se les devuelve, eso si les aclaro, lo que uno hace, se les devuelve, entonces la gente se concientiza, y pues ahí los tenemos un rato, y ellos preguntan como, ustedes son psicólogos, y le decimos, nooo, tampoco tenemos el título, pero ya casi, si, (risas).

E: y hablando de estudios, ¿usted ha realizado algún estudio, fuera el de conciliación en equidad, y las actualizaciones que normalmente hace, osea, ha hecho algún otro estudio en algún otra cosa, o algo que sea a fin?

A: Mmm no, no nosotros no, pues como le digo las actualizaciones, como le digo, nosotros tenemos diplomados, ahorita estamos haciendo uno, también como de conflictos, como para realizar las actas, como nosotros más que todo lo hacemos a mano, y ahora más que todo los computadores, ya que no se ha escrito algo, y las actualizaciones son buenisimas, inclusive ahorita hubo uno en la nacional, pero nosotros no, no nos llenemos de cosas, porque no podemos estar todas las semanas, todo el día, si así estamos llenos de cosas.

E: Esa es otra pregunta que le quería hacer doña Ana, sabemos que esta función es voluntaria, pero entonces sabemos que usted tiene que sustentarse de algo, ¿qué otra actividad económica realiza que le aporte?

A: No, pues la verdad yo siento que esto me lo paga Dios, entonces cuando uno siente que Dios no lo da a uno todo, uno no necesita de nada, ¿cierto?. Mire, yo tengo tres hijos, mis tres hijos, todos son profesionales, y tienen también sus hogares, entonces yo digo que Dios le

paga así de esa manera, ¿cierto?, entonces uno casi no necesita de mucha plata, solo necesario, más uno que le digan que le van a pagar por esto, yo por mi parte yo no pido plata, las bendiciones y Dios le retribuye a uno las cosas; por ejemplo ver mi niña, ver mis hijos bien, mi esposo verlo bien, eso para mi es una alegría, entonces este tiempo es lo que uno se lo da a la comunidad, para mi es importantísima, porque de alguna manera Dios me tiene un pedacito por allá en el cielo.

E: bueno doña Ana, muchas gracia spor su tiempo, oficialmente acabamos.

A: Bueno, muchas gracias. (Risas)

1.7. Entrevista Número 7.

- Entrevistadora:Entonces Doña Alcira, primero que todo, me gustaría que nos contara cómo llega a este mundo de la conciliación ¿qué la inclina? o ¿por qué toma esta decisión?

- Conciliadora: Bueno, yo hace casi 15 años, yo soy del 2004, Eh..., siempre he trabajado con comunidad, me ha gustado la labor social. De pronto, un compañero estaba haciendo un diplomado por allá en Candelaria, entonces me dijo “Mire, están haciendo un diplomado para conciliadores en equidad con la Cámara de comercio”, entonces yo le pregunté que cómo hacía para llegar yo ahí, entonces me dijo como no, pues va y se inscribe, y la Cámara de comercio nos quedaba aquí a media cuadra, Y yo vine y me inscribí, y sí, a mi me gusta todo el tema, de la conciliación, pues porque es la manera de uno poder ayudarle a la gente, de poderle llegar a casos que son tan difíciles, porque cuando uno no le sabe dar el manejo, pero cuando uno ya le sabe dar el manejo, las cosas no se ven así, como tan graves.

Entonces empezamos, y si, desde el 2004, yo estoy avalada como conciliador en equidad, nosotros nos avala el ministerio de Justicia, la secretaría.

- Entrevistadora: Doña Alcira, y además de la casa de Justicia, ¿donde sumercé ha ejercido su papel como conciliadora en equidad?

- Conciliadora: En la Cámara de comercio.

- Entrevistadora: Y ¿aún está activa allá?

- Conciliadora: Eh... no, yo me retiré dos años, por cuestiones de salud, y por el momento, estoy activa acá, pero cuando yo me quiera acercar a la Cámara de comercio, no hay ningún problema.

- Entrevistadora: Doña Alcira, además de este diplomado, ¿qué otros estudios ha realizado?

- Conciliadora: Ush...Yo desde muy joven he trabajado con la comunidad, fui fundadora de los jardines comunitarios cuando los inauguraron en Ciudad Bolívar, lo hogares comunitarios del bienestar familiar, trabajé con juntas de acción comunal, he trabajado con ... muchas cosas.

- Entrevistadora: Y qué otras cosas?

- Conciliadora: Muchas cosas, lo que pasa es que nuestra trabajo no es remunerado.

- Entrevistadora: Es netamente labor social (risas), y ¿qué diplomados y estudios ha hecho, y cómo los ha hecho?

- Conciliadora: Eh..., ¿cómo lo hemos hechos?, bueno la Cámara de comercio, nos capacitaba tanto en... psicológicamente, yo hice un diplomado en, ¿cómo se llama eso? ¿Cuando la persona se va desquiciando un poquito?

- Entrevistadora: ¿Manejo psicológico?

- Conciliadora: No. Si es de psicología, pero es cuando usted está solo, se mete en ese mundo de soledad, de...

- Entrevistadora: ¿Manejo de depresión?

- Conciliadora: Sí, todo eso es depresivo, pero ese diplomado tiene otro nombre, pero digámoslo así, es manejar ese estado de depresión. Nos han dicho, qué debemos hacer, a donde lo debemos enviar, que de pronto lo que necesita la persona, en un estado de depresión, soledad, porque no le ponen atención, porque de pronto el nivel social, académico, económico, son tantas cosas que afectan, de pronto el nivel familiar, como que no hay la manera en que papá y mamá están como muy pendientes, entonces el muchacho se va por allá con los amigos, se meten en cosas prohibidas, como se dice, entonces el muchacho se va.

- Entrevistadora: Doña Alcira, entonces usted es casi una psicóloga y una conciliadora en equidad (risas). Adicional a eso, ¿ha hecho otros estudios?

- Conciliadora: Eh..., si, pero ya no sería relacionado a la conciliación. Y que te puedo decir, me hice algo empresarial, y todo eso ya no viene a este caso.

- Entrevistadora: Bueno, nosotros sabemos, hablando de lo empresarial, que la conciliación en equidad, es una acción que se realiza voluntariamente, entonces, en ese orden de ideas, ¿usted a qué se dedica, adicional de esto?

- Conciliadora: ¡Ay...! Al hogar. No tengo sueldo, no tengo una pensión...

- Entrevistadora: Lo suyo es el voluntariado.

- Conciliadora: Lo mio es el voluntariado.

- Entrevistadora: Doña Alcira...

- Conciliadora: No, todo esto acaba mucho tiempo atrás; de que de pronto, el Estado, nosotros estamos haciendo una labor social, estamos ayudando al estado a sacar todos estos casos, porque esto le corresponde al Estado. Nosotros sí hemos hablado que deberían darnos una bonificación, un sueldo, no sé cómo sería, pero sí, que nos dieran un sueldo.

- Entrevistadora: Que les compensarán de cierta manera, les retribuyan algo por su labor.

- Conciliadora: ¡Claro...! Pero si que fuera algo como una bonificación voluntaria a conciencia.

- Entrevistadora: Doña Alcira, ¿qué le gusta de ser conciliadora en equidad, y qué no?

- Conciliadora: A... mi me motiva mucho, de pronto, el trabajar con la comunidad me gusta, ¡me encanta!, por eso estoy acá. Me gusta ayudarle a la gente, me gusta saber que la gente salió contenta de una conciliación, que me digan, “gracias, pensábamos que esto iba a ser de otra manera, y esto se dió”, hacer un buen acuerdo, llegarle uno a la gente. Como le decía, ellos llegan muy prevenidos, de

pronto si no se logra un acuerdo, poderlos orientar a donde se deben dirigir y cómo lo deben hacer, estos esto es muy gratificante.

Entonces, qué no me motiva mucho, cuando los jefes son muy..., como que por algún motivo, estoy arriba y veo que tu no estas haciendo la misma función mía, la imponencia, la hipocresía.

- Entrevistadora: ¿Es como la superioridad, más o menos?
- Conciliadora: De pronto el ego de superioridad, de pronto podría ser, no sé.
- Entrevistadora: Y ¿aquí en esta casa ha sentido eso?
- Conciliadora: No. Hasta ahora, no.
- Entrevistadora: Pero, ¿alguna vez lo ha sentido?

- Conciliadora: Por el momento no, llevo apenas un mes. Pues ni muy allá, ni muy acá, esa es la verdad, viene uno, hace su labor y ya. Pero me pasó en otro lado, y pues por eso lo digo.

- Entrevistadora: Ok Doña Alcira. Otra pregunta que quería hacerle..., normalmente, sabemos que hay unas problemáticas que se dan con mayor frecuencia en la conciliación en equidad, ¿Cuáles son esas que tienen mayor incidencia o que se repiten con mayor intensidad?

- Conciliadora: Yo creo que con el tema del arriendo, la cuota alimentaria, en adulto mayor, personas discapacitadas, el menor, entonces es ahí, donde uno de pronto es lo que se da más frecuente. Pero la gente está muy reincidente en eso, pero lo que decía, con una buena sensibilización, con un buen diálogo, a veces llega uno (interrupción de una usuaria), donde de pronto, logra a que las personas no lo vuelvan hacer.

Habría un momento en el que hay que aplazar una audiencia, donde uno ya les ha dado la charla, para que la gente piense, para que la gente se vaya más calmada y se pueden sentar en una cafetería, yo también les digo muchas veces “Acá no se trata de quién gana o quién pierda”, obvio que tiene que haber un ganador, porque si yo estoy arrendando mi bien, y no me han pagado lo que hemos arreglado, obvio que tenemos que por algún momento, si no se arregla, toca mirar una de las partes, pero se hace, y se llega a buen término; entonces yo le digo a la gente “Hoy están tan resentidos, doloridos, sensibles, que mañana se encuentran, se toman un tintico y se rien de esto”, porque estas cosas es un mayoría una mentira, como las personas que se separan y dice, no me vuelvo casar. De pronto, porque la persona está toda dolida, así me pasó aquel día, pero eso en un momento dado.

- Entrevistadora: Doña Alcira, usted me dice que trabaja con la comunidad y por la comunidad, ¿Usted considera que la conciliación le aporta a la comunidad, en especial aquí en la comunidad?

- Conciliadora: Sí, estoy segura que si.

- Entrevistadora: Digamos, usted ha podido hacer seguimiento, ha podido ver personas que han estado en una conciliación, pudo clarificar que si se realizó el acuerdo y que la relación se haya mejorado?

- Conciliadora: Sí, han venido, han hecho sus arreglos, los llama uno, porque a veces uno los llama, aunque eso ya es cuestión de parte de uno, pero uno le hace su seguimiento, claro, uno los llama, “mire, la conciliación que se hizo tal día, ¿hubo

acuerdo, qué se hizo?”, entonces sí, es satisfactorio, cuando le dicen a uno sí, mire, no fue de una, pero se cumplió tal día. y es muy satisfactorio,

- Entrevistadora: Usted alguna vez ha sentido que en medio de una conciliación ¿ha habido un tema que necesita mayor capacitación que le gustaría tener mayor capacitación o fortalecerlo?

- Conciliadora: Si, me gustaría que lo capacitarán a uno más a fondo...en todos los temas, como familia, que es tan complicado. Sobre deudas de mayor cuantía, más de 50 millones.

- Entrevistadora: ¿Hay algo establecido, qué ustedes puedan conciliar?

- Conciliadora: No hay un monto específico, pero como están los jueces y los fiscales, entonces pues ya estamos más avanzados, pero sí me gustaría que nos capacitaran más en ese tema. Y nos explicaran más, hasta qué cuantía podemos conciliar y cómo debemos hacerlo; entonces llegan casos de, Usted me vendió un carro, pero ese carro se lo ha vendido a fulano, entonces no es que el problema le quede grande a uno, pero muchas veces continúan los problemas así, pues obvio que no es culpa del conciliador, o de muchas cosas, y eso lo arreglamos nosotros, pero entonces... (interrupción para la entrega de una bebida caliente) las cosas se le salen un poquito de las manos, entonces ahí le toca uno como saberlo trabajar el conciliador, porque es que... las partes a veces no dan su brazo a torcer, entonces usted me arregla esto y mire que usted me dijo esto. Son casos que no se ven tan complicados, pero se vuelven complicados.

- Entrevistadora: Y en un caso de esos, por ejemplo, ¿cómo salió adelante?

- Conciliadora: No, eso lo aplazamos, lo tenemos aplazado, pues porque cuando hay más de dos para un caso de esos, y no vienen sino dos.

- Entrevistadora: Es complicado

- Conciliadora: Claro, porque si hay tres en el caso, los tres tienen que firmar, porque se tienen que comprometer de las cosas. Y cositas así, por lo menos, hace 8 días tuvimos un caso de unas ventas de propiedad, donde un señor, compró un remate de una casa, y él se la vendió a una señora por 200 millones de pesos, pero sucede que habían carros y un poco de bienes, entonces eso ya no nos corresponde acá.

- Entrevistadora:¿por ser de mayor cuantía?

- Conciliadora: No, y de pronto porque la señora dice, me vendió esta casa y no puedo entrar porque en cualquier momento me amenazan, pero ella ya había pagado todo, y ella ya había vendido una casa también. Osea, ese caso no tenía ni pies ni cabeza; porque la persona no ha sido tan sincera, entonces uno le dice a la persona, usted es el único que sabe de sus mentiras, usted es el único que sabe si está diciendo mentiras, porque uno de conciliador, le cree a cada uno lo que dice, y pues uno tiene que creerle las mentiras de las personas y las de la otra persona.

- Entrevistadora: Doña Alcira, de los casos que usted ha conciliado, ¿cuantos se ha llegado a una conciliación y cuántos no, un porcentaje, más o menos?

- Conciliadora: Yo diría que como un 90% han llegado a la conciliación, porque casi no remito a ningún lado. Uyy, hay veces que uno dura horas y horas.

- Entrevistadora:¿Alguna vez le ha tocado remitir a otra instancia? No solo a los juzgados, sino ¿como bienestar familiar u otra institución?

- Conciliadora: Mmm..., no mucho, pero si se necesita se realiza, como bienestar familiar o la fiscalía, o al juez de pequeñas causas.
- Entrevistadora: ¿Esos son los que normalmente utiliza?
- Conciliadora: Si, el juez de pequeñas causas, de pronto, algún casito de fiscalía, el bienestar familiar, el defensor de familia.
- Entrevistadora: Doña Alcira, ¿Usted como considera que la labor del conciliador en equidad ayuda a la construcción de relaciones en la comunidad?
- Conciliadora: En la convivencia, en la tolerancia, aceptar uno mejor las cosas, y ser más consciente de lo que se hace.
- Entrevistadora: ¿Qué ha aprendido en todos estos años de ejercer esta labor y que la fortalezca como persona?
- Conciliadora: A mi, puedo decir que me ha fortalecido, me ha enseñado a ser más tolerante, aceptar mejor las cosas y mirar desde otro aspecto la realidad de la vida
- Entrevistadora: Doña Alcira, muchas gracias por su tiempo
- Conciliadora: con mucho cariño, y estamos para servirle.

1.8. Entrevista Número 8.

- Entonces, empiece por contarme su experiencia anterior a la conciliación de víctimas

Bueno mi nombre es Francisco José Cifuentes Cano, soy abogado aquí de la casa de justicia de San Cristóbal, soy el que maneja la parte del Cri, que es la parte donde orientamos. Y bueno, vamos a remitirnos anteriormente a lo que trabajamos o lo que habíamos dicho, por qué estamos hablando de esto. En los años 2003, yo trabajaba en la policía, pensionado de la policía y en el año 2013, hubo un proceso, yo lleve un proceso con las comunidades de San Bernardo, Cartucho, San Victorino, el centro de Bogotá. Y, allí en el año 2003, Bogotá convocó a unas selecciones de paz y las comunidades de esos barrios San Bernardo, Cartucho, me inscribieron a mí. Siendo un policía, era la primera vez que se inscribía un policía. Inicialmente hubo un temor en la policía porque unos decían que no se podían, que un policía no podía ser elegido por voto popular y participamos en las elecciones, y el 14 de septiembre de 2013. Salí elegido como Juez de Paz como reconsideración del distrito 6 de paz que estaba conformando en ese entonces por la alcaldía de Santa fe, mártires, san Cristóbal y la otra Candelaria, esas localidades conformaban el distrito de paz, seis. Bueno, empezamos a trabajar con la comunidad hicimos proceso conciliando, arreglando las cosas, porque siempre hemos tenido siempre donde hemos estado, o donde he estado, el don de la palabra para que la gente arregle las cosas por las buenas, es más, hay un lema que yo coloque en la campaña como juez de paz, en la candidatura fue “hablando nos entendemos”, y ese todavía está funcionando por ahí en las... lo hemos puesto en las indicaciones, hablando nos entendemos o juntos conciliemos. El caso es que este proceso parte en dos el proceso aquí en la policía nacional, un policía elegido por el voto popular y comenzamos a trabajar con esas comunidades, de ese sector y arreglar los conflictos. Hablar más, hay un caso que ya creo

que está escrito lo del caballo, de una vez que alguien... bueno le voy a contar la historia del caballo...

Yo trabajaba en el CAI de San Victorino, me reportan que se acababan de robar un caballo, en el sector de las caracas, calle novena había un semáforo,

Al caballo que iba halando la zorra, le avisan que se le robaron el caballo y lo metieron al cartucho....

Los caballos tienen documentos, todo propietario tiene documento, yo le dije muéstrame los documentos del semoviente, alguien puede estar inmerso en un delito, que se hacía en ese momento, como funcionaba, le acababan de robar algo, recibía la denuncia.

Cuando el caballo lo vio, él alzó las orejas, no pues traigo los documentos y efectivamente traía los documentos, yo soy el tío de quien están acusando de que robo al caballo

Cada uno cuenta su verdad y miramos cómo podemos solucionar el conflicto, entonces, este fue un caso que inclusive, a mí me pasó una cosa, ¿cómo es su nombre? Geraldyn?, hace como dos meses, nosotros fuimos capacitados por la nacional, los funcionarios de la secretaría de seguridad y vino un conferencista que es un Magistrado de Bucaramanga y yo a él lo había conocido hace quince años, él hace años había escuchado el relato que le estoy contando del caballo y ´él empezó a hablarnos de la justicia formal, de la justicia de paz, de todas las cosas de la justicia, dijo “esta cosa es tan bonita, que una vez un policía” y comenzó a contar la historia del caballo... yo estaba sentado hay. Entonces, unas compañeras de Ciudad Bolívar que conocían la historia dijeron pero es que Francisco está acá, él está con nosotros, él ya salió pensionado, pero ahora es funcionario de aquí de la Secretaría de Seguridad, él venía y me abrazaba y decía “yo no puedo creer, llevo quince años contando esta historia porque esto es una cosa donde demuestra que es efectivo cuando uno lleva las cosas de esta manera, fue una cosa muy bonita con ese magistrado Chacón de Bucaramanga.

Ahora, pasando a lo que vinimos, yo trabaje hace un año en la Unidad de Mediación y Reconciliación, abogado de la unidad de allí, hicimos un proceso con los conciliadores allí, hicimos con todos los conciliadores de diferentes edades, de diferente culturas o subculturas, hablamos de todas esas cosas. Hablamos de todo eso, empezó a armonizarse, con toda la gente y a solucionar conflictos cotidianos, como los alimentos de los adultos mayores, de agentes agresivos, conflictos de convivencia, de inmueble arrendado, de deudas y fue una cosa bonita.

- ¿Ud. Cuántos años lleva trabajando en temas de conciliación o en procesos alternativos de justicia?

Yo creo que toda una vida, porque uno siempre está, porque bien le pase el conflicto uno y va uno y arregla o porque esta como mediador.

- Uno siempre va a conciliar y formalmente ¿desde qué año... en 2003?

Pues, obligado cinco años, en el 2003. Después estuvimos capacitando a la Universidad Nacional sobre resolución de conflictos y enseñándoles a los policías a nivel Nacional, lo que es procesos alternativos, fuimos por Colombia para arreglar las cosas por las buenas.

- Ya hablando propiamente del proceso ¿Cómo lleva sumercé a cabo el proceso de conciliación? ¿cómo lo realiza?

Acercamos las partes, sabe la gente necesita ser escuchada, mucha gente aquí viene, aquí en el cri, viene con el conflicto y dice “ya no to solo voy a hablar ... voy a dialogar directamente con él o yo soy parte del conflicto”, yo les explico acá, mire el conflicto, el conflicto es muy bueno que exista, inicio diciéndoles eso, contextualizándole donde estamos, en la oficina, tatata, pero también diciéndoles que el conflicto es bueno y que es muy bueno que exista, pero lo malo es cuando nosotros lo afrontamos de manera negativa, el conflicto me trae iniciativa, me trae desarrollo todas esas cosas, cuando lo hacemos de manera positiva. Cuando la gente entiende eso dice claro, yo les explicaba con eso, con el computador, eso hace mucho tiempo, yo inicie en el año 83 aprendí a escribir en una máquina y era con un lápiz y un borrador, con un lápiz que tenía unos pelitos aquí arriba para quitarle después de que borraba uno y si la embarraba tocaba arrancar la hoja y comenzar de nuevo. Aquí eso fue un conflicto, alguien lo vio y lo desarrolló de forma positiva, trajo esta cosa que se llama computador, podemos corregir fuentes, todo, todo, nos facilitó todo.

- Las formas de conciliación digamos, tiene unas formas de hacerse, sumerce le hace algún tipo de modificación a esas etapas que se lleva en la conciliación o lo lleva al pie de la letra como lo aprendió en las diferentes capacitaciones que usted hizo?

Pues mire, ningún conflicto se parece a otro, o, bueno, los conflictos se parecen al otro pero no es igual, y lo que quiero decir, es que ninguna persona habla de o sea lo que va a tratar es igual que al otro, entonces, de pronto en el momento que se aborda hay unos pasos pero hay modificaciones que se pueden hacer...

- Flexible

Claro, que escuchen, no solamente rígido usted... tata, usted no se puede parar hay.

- Es la diferencia entre la justicia formal y no formal

Sí, mire que la gente hace catarsis con nosotros, la gente viene aquí y saca, no somos psicólogos, pero ahí si somos como el señor del barrio que arregla la depresión, nosotros aquí con solo escucharlos, nos volvemos los psicólogos de los pobres, de verdad, los escuchamos y la gente solo necesitaba ser escuchada. Y, eso lo decía yo en una entrevista, les decía sobre eso, la gente necesita ser escuchada, un tercero que escuche

- Que haga partido en la situación

¿Usted es psicóloga?

- No, trabajadora social en formación

Él también, es Trabajador Social

- Bueno, usted se apoya en alguna ruta de acceso a la justicia?

Sí, eso lo utilizamos cotidianamente, todas las rutas de justicia, si es de arriendo, si es de violencia intrafamiliar... tatata, todas las rutas. Incluso, aquí se le hace una capacitación pequeña a la gente o lo hago yo diciéndole Hermano para que no resultamos por ejemplo, en el caso de arriendo, haga esto antes de, por favor tenga precaución en esto solicite el inmueble arrendado cédula, solicite recomendaciones de ese personaje, solicite la constancia laboral y cerciúrese que eso lo que usted solicitó sea verdad y una vez usted tenga la verdad sobre eso, ahí sí lo llaman a hacer un contrato de arrendamiento, después del contrato de arrendamiento le recibe el primer mes, después de eso le da las llaves, porque aquí le damos las llaves... la gente dice no tengo un cuarto para arrendar, colocó el aviso y resultó en Señora me gusta el cuarto, ¿cuándo me puedo pasar?, si quiere ya, traen el trasteo lo tienen ahí en el carro, o lo llevan en la zorra, andan con una zorra buscado dónde están arrendando y se me entrar. Ah bueno y el primer mes, ah no ya se lo pago que lo traigo en el último cofrecito que está ahí debajo del trasteo y cuando terminan de eso, ah no, el cofrecito se perdió ni me pagaron el primer mes, ni nada de esas cosas, pero porque no hicieron las cosas en ese proceso y así nos evitaríamos todo eso, porque si no le responde uno le responde el fiador, así todas esas cosas. Y se le habla, nosotros hacemos como una capacitación teórica práctica, le decimos esto es un contrato de arrendamiento, aprenda a manejarla.

- Considera que la conciliación en equidad logra impactar las relaciones que se llevan dentro de la comunidad y cómo lo hace, en qué sentido?

Claro, impacta porque mejora, nosotros a veces no queremos hablar con el otro, pero hay un por qué?, porque mi papá no hablaba o porque dejaron de hablarme pero no son capaces de ir a eso, entonces, como terceros, los mediadores los conciliadores, las personas que hacen ese acercamiento rompen el hielo y cuando se escuchan ellos, cuando el uno dice mire es que yo no sé por qué el me dejo de hablar, ellos mismos como que dicen que ... porque el tercero les ayudó, ese tercero neutral les ayudo a desatar ese hilo que estaba enredado

- Eso va a esta pregunta también, es importante para la conciliación o cómo usted la concibe, no solo la situación a abordar como por ejemplo el problema de arrendatario, sino las situaciones anteriores a la conciliación?

Claro, claro es muy importante tener en cuenta todo eso no?, no solamente el conflicto sino todo lo que está alrededor del conflicto, el tema cultural, eso es muy importante, que llegaron los venezolanos, toda esa parte, que llegaron los por decir algo, los de la costa, que ellos tienen otras costumbres y que tienen que llegar aquí, tal vez acomodarse, sin exigir y todas esas cosas, ya uno entiende todo eso. El dibujito que yo le decía, del seis, cada uno, uno mira el nueve y el otro mira el seis, ah bueno, porque tiene que mirar todo eso de atrás.

- Reconocer a las personas

Claro, la cultura, las costumbres, usos, todas esas cosas y aparte de eso que esas son sus costumbres, se traen acá y se solucionan con carisellazo con muchas cosas, sin necesidad de martillo, con todas las cosas que se pueden solucionar, además que yo voy así. Le voy a contar una historia, hace poquito en ciudad Bolívar, una señora tenía un conflicto con otra por una humedad, bueno entonces le dije, cuando podemos ir=? Miramos eso, usted que compre una anilina, color rojo y compramos una anilina color azul también, le echamos agua y

anilina y shiii shii, esperar un tiempo para que saliera el agua, no salía no salía, y ya después de mucho tiempo después cuando ya casi nos íbamos a ir salió, le echamos al otro, porque eran tres predios, el uno le echaba la culpa al uno y el otro al otro, es mi vecina, no soy yo, en un lado echamos la azul y en el otro lado echamos el rojo y así, al predio sí llegó la roja, solucionamos eso con una anilina que vale como mil pesos, con agua, por falta de hacer eso, pero los une, vamos a hacer esa vaina.

- ¿Y la relación entre ellas dos?

Pues mejora, porque se dieron cuenta, porque muchas veces es que no, no, mi predio no, hasta que alguno le dice no, es que es la duda, es la posibilidad de la duda que pueda ser cierto.

- Entonces, desde su papel de conciliador ¿ha podido evidenciar que los actores al cumplir los acuerdos se mejoran o se restablecen las relaciones? O sea, ¿en su experiencia ha visto cómo se mejoran las relaciones al solucionar sus conflictos?

Claro, mire lo que decía la señora, nosotros somos vecinos y tenemos que vivir con, convivir, lo que yo le decía convivir con, o sea, siempre van a tener que vivir con el de al lado, con el que está justo al lado, al frente, tienen que hacerse pasito, mejor dicho, saber que es el ruido que le está perjudicando al otro, que mire qué puedo hacer para que ese ruido no, para regular esas cosas. Hace poquito vino un señor, primero llegaron los dos, primero vino un señor a poner un conflicto que otro le llevo un policía y lo citaron para una conciliación, que eso lo veía como agresión, le pregunté por qué, por qué fue, no pues imagínese que nosotros vivimos en una casa y el señor es vecino, era una profesora, me dijo mi risa es escandalosa y hacemos reuniones, de pronto perturba al señor, me trajo a la policía y toda la cosa. Pero ahora, lo que más nos ofende, porque nosotros dejamos de hacer eso hay, pero un primo vive a la vuelta, mi suegra vive en la otra cuadra, cada vez que vamos allí o allí, pues yo río y toda esa cosa, el señor nos echa a la policía, me han citado y toda esa cosa. Yo le dije, usted debe ser un escándalo terrible, ahh, escucharon al otro señor, no, al otro día vino el otro señor con la mama, atando cabos este era del que hablaba la señora, entonces, hablamos y le dije usted por qué fue y le llevó la policía al otro lado, porque a veces le llevaron una citación que nosotros llevamos, se crea como una ofensa.

- Si, las citaciones en este país son un problema.

Si se la lleva con un policía es peor, sí, pero bueno, la gente lo mira como una agresión, le pregunte usted porqué hizo eso, no pues es que allá estaban los de tatata,, porque si esa es la casa de otra persona, le tiene que llevar la invitación es al dueño de la casa para que le diga a sus moradores que regulen la esta, pero usted tiene el conflicto es con ellos acá, pero usted la sigue allá, pero es que ellos son..., usted tiene como una fijación con ellos, entonces, ojo con eso. Ellos lo invitaron acá, ese día hicieron una conciliación aquí, un conciliador que igual que en Bogotá, en todo lado, son personas muy abiertas y muy profesionales, le solucionaron, yo vi que se dieron ahí la mano, luego vinieron a darme el agradecimiento y que menos mal porque estaban.... Entonces sí se restablecen los lazos.

- Ya nos habló sumerce de lo cultural, de cómo aborda lo cultural. Sumerce usa algún enfoque que se ajuste a las necesidades o se guía a través de algún enfoque para intervenir en alguna problemática.

Pues lo que uno tiene que tener en cuenta siempre es que, uno siempre está en la mitad, o sea, ni parcializarse, ni estar aquí y allá, es muy importante no oír sino escuchar, cuando uno escucha entiende y enseñarle, hacerle entender a la gente que tenemos que escuchar al otro, porque cada vez que actué como mediador o como conciliador que lo vean a uno siempre en la mitad, que no está recargado ni aquí ni allá, o que cada concepto que uno ve, esa acción no sea un daño, uno puede creer, si vio lo que le paso a ese señor en Medellín, el que toca guitarra en un restaurante, José?, usted cree, él iba, la señora que le formo el escandalo le hizo un daño a él, o sea, ella quiso actuar para reivindicar sus derechos pero lo que le hizo fue un daño, lo dejo sin trabajo, le dijo yo estoy bien, eso lo convenimos con el señor del restaurante, yo no quiero quemar eso, le citaron, todo el mundo que ellos querían quemar el restaurante, entonces, José no volvió a tocar en el restaurante, el restaurante perdió, la señora hizo una acción perjudicando, creyó que estaba beneficiando a José y le hizo fue un daño. Eso hay que tener cuidado, porque es una atribución que uno no puede tomarse.

- Ya más personal, desde su quehacer, ¿qué le gusta y que no le gusta de ser conciliador en equidad?

Bueno, no me gusta, me fascina, ser conciliador me parece muy bonito, es una satisfacción, que llena el corazón, no llena los bolsillos pero llena el corazón, que eso es más importante, que usted sabe que hoy usted hizo algo por alguien, que fue útil en algo, que ayuda a construir, eso es muy importante. Ahora, la conciliación no debería ser, no debería ser un requisito pero de tiempo, bueno la conciliación uno tal tatan , no, la conciliación debería ser un trabajo.

1.9. Entrevista Número 9.

Entonces, emiece por contarme su experiencia anterior a la conciliación de víctimas

Bueno mi nombre es Francisco José Cifuentes Cano, soy abogado aquí de la casa de justicia de San Cristóbal, soy el que maneja la parte del Cri, que es la parte donde orientamos. Y bueno, vamos a remitirnos anteriormente a lo que trabajamos o lo que habíamos dicho, por qué estamos hablando de esto. En los años 2003, yo trabajaba en la policía, pensionado de la policía y en el año 2013, hubo un proceso, yo lleve un proceso con las comunidades de San Bernardo, Cartucho, San Victorino, el centro de Bogotá. Y, allí en el año 2003, Bogotá convocó a unas selecciones de paz y las comunidades de esos barrios San Bernardo, Cartucho, me inscribieron a mí. Siendo un policía, era la primera vez que se inscribía un policía. Inicialmente hubo un temor en la policía porque unos decían que no se podían, que un policía no podía ser elegido por voto popular y participamos en las elecciones, y el 14 de septiembre de 2013. Salí elegido como Juez de Paz como reconsideración del distrito 6 de paz que estaba conformando en ese entonces por la alcaldía de Santa fe, mártires, san Cristóbal y la otra Candelaria, esas localidades conformaban el distrito de paz, seis. Bueno, empezamos a trabajar con la comunidad hicimos proceso conciliando, arreglando las cosas, porque siempre hemos tenido siempre donde hemos estado, o donde he estado, el don de la palabra para que la gente arregle las cosas por las buenas, es más, hay un lema que yo coloque en la campaña como juez de paz, en la candidatura fue “hablando nos entendemos”, y ese todavía está funcionando por ahí en las... lo hemos puesto en las indicaciones, hablando nos entendemos o juntos

conciliemos. El caso es que este proceso parte en dos el proceso aquí en la policía nacional, un policía elegido por el voto popular y comenzamos a trabajar con esas comunidades, de ese sector y arreglar los conflictos. Hablar más, hay un caso que ya creo que está escrito lo del caballo, de una vez que alguien... bueno le voy a contar la historia del caballo...

Yo trabajaba en el CAI de San Victorino, me reportan que se acababan de robar un caballo, en el sector de las caracas, calle novena había un semáforo,

Al caballo que iba halando la zorra, le avisan que se le robaron el caballo y lo metieron al cartucho....

Los caballos tienen documentos, todo propietario tiene documento, yo le dije muéstreme los documentos del semoviente, alguien puede estar inmerso en un delito, qué se hacía en ese momento, como funcionaba, le acababan de robar algo, recibía la denuncia.

Cuando el caballo lo vio, el alzo las orejas, no pues traigo los documentos y efectivamente traía los documentos, yo soy el tío de quien están acusando de que robo al caballo

Cada uno cuenta su verdad y miramos como podemos solucionar el conflicto, entonces, este fue un caso que inclusive, a mí me paso una cosa, ¿cómo es su nombre? Geraldyn?, hace como dos meses, nosotros fuimos capacitados por la nacional, los funcionarios de la secretaria de seguridad y vino un conferencista que es un Magistrado de Bucaramanga y yo a él lo había conocido hace quince años, él hace años había escuchado el relato que le estoy contando del caballo y ´´el empezó a hablarnos de la justicia formal, de la justicia de paz, de todas las cosas de la justicia, dijo “esta cosa es tan bonita, que una vez un policía” y comenzó a contar la historia del caballo... yo estaba sentado hay. Entonces, unas compañeras de Ciudad Bolívar que conocían la historia dijeron pero es que Francisco esta acá, él está con nosotros, él ya salió pensionado t ata ta , pero ahora es funcionario de aquí de la Secretaria de Seguridad, él venía y me abrazaba y decía “yo no puedo creer, llevo quince años contando esta historia porque esto es una cosa donde demuestra que es efectivo cuando uno lleva las cosas de esta manera, fue una cosa muy bonita con ese magistrado Chacón de Bucaramanga.

Ahora, pasando a lo que vinimos, yo trabaje hace un año en la Unidad de Mediación y Reconciliación, abogado de la unidad de allí, hicimos un proceso con los conciliadores allí, hicimos con todos los conciliadores de diferentes edades, de diferente culturas o subculturas, hablamos de todas esas cosas. Hablamos de todo eso, empezó a armonizarse, con toda la gente y a solucionar conflictos cotidianos, como los alimentos de los adultos mayores, de agentes agresivos, conflictos de convivencia, de inmueble arrendado, de deudas y fue una cosa bonita.

- ¿Ud. Cuántos años lleva trabajando en temas de conciliación o en procesos alternativos de justicia?

Yo creo que toda una vida, porque uno siempre está, porque bien le pase el conflicto uno y va uno y arregla o porque está como mediador.

- Uno siempre va a conciliar y formalmente ¿desde qué año... en 2003?

Pues, obligado cinco años, en el 2003. Después estuvimos capacitando a la Universidad Nacional sobre resolución de conflictos y enseñándoles a los policías a nivel Nacional, lo que es procesos alternativos, fuimos por Colombia para arreglar las cosas por las buenas.

- Ya hablando propiamente del proceso ¿Cómo lleva sumercé a cabo el proceso de conciliación? ¿cómo lo realiza?

Acercamos las partes, sabe la gente necesita ser escuchada, mucha gente aquí viene, aquí en el cri, viene con el conflicto y dice “ya noto solo voy a hablar ... voy a dialogar directamente con él o yo soy parte del conflicto”, yo les explico acá, mire el conflicto, el conflicto es muy bueno que exista, inicio diciéndoles eso, contextualizando donde estamos, en la oficina, tatata, pero también diciéndoles que el conflicto es bueno y que es muy bueno que exista, pero lo malo es cuando nosotros lo afrontamos de manera negativa, el conflicto me trae iniciativa, me trae desarrollo todas esas cosas, cuando lo hacemos de manera positiva. Cuando la gente entiende eso dice claro, yo les explicaba con eso, con el computador, eso hace mucho tiempo, yo inicie en el año 83 aprendí a escribir en una máquina y era con un lápiz y un borrador, con un lápiz que tenía unos pelitos aquí arriba para quitarle después de que borraba uno y si la embarraba tocaba arrancar la hoja y comenzar de nuevo. Aquí eso fue un conflicto, alguien lo vio y lo desarrolló de forma positiva, trajo esta cosa que se llama computador, podemos corregir fuentes, todo, todo, nos facilitó todo.

- Las formas de conciliación digamos, tiene unas formas de hacerse, sumerce le hace algún tipo de modificación a esas etapas que se lleva en la conciliación o lo lleva al pie de la letra como lo aprendió en las diferentes capacitaciones que usted hizo?

Pues mire, ningún conflicto se parece a otro, o, bueno, los conflictos se parecen al otro pero no es igual, y lo que quiero decir, es que ninguna persona habla de o sea lo que va a tratar es igual que al otro, entonces, de pronto en el momento que se aborda hay unos pasos pero hay modificaciones que se pueden hacer...

- Flexible

Claro, que escuchen, no solamente rígido usted... tata, usted no se puede parar hay.

- Es la diferencia entre la justicia formal y no formal

Sí, mire que la gente hace catarsis con nosotros, la gente viene aquí y saca, no somos psicólogos, pero ahí si somos como el señor del barrio que arregla la depresión, nosotros aquí con solo escucharlos, nos volvemos los psicólogos de los pobres, de verdad, los escuchamos y la gente solo necesitaba ser escuchada. Y, eso lo decía yo en una entrevista, les decía sobre eso, la gente necesita ser escuchada, un tercero que escuche

- Que haga partido en la situación

¿Usted es psicóloga?

- No, trabajadora social en formación

Él también, es Trabajador Social

- Bueno, usted se apoya en alguna ruta de acceso a la justicia?

Sí, eso lo utilizamos cotidianamente, todas las rutas de justicia, si es de arriendo, si es de violencia intrafamiliar... tatata, todas las rutas. Incluso, aquí se le hace una capacitación pequeña a la gente o lo hago yo diciéndole Hermano para que no resultamos por ejemplo, en el caso de arriendo, haga esto antes de, por favor tenga precaución en esto solicite el inmueble arrendado cédula, solicite recomendaciones de ese personaje, solicite la constancia laboral y cerciódese que eso lo que usted solicitó sea verdad y una vez usted tenga la verdad sobre eso, ahí sí lo llaman a hacer un contrato de arrendamiento, después del contrato de arrendamiento le recibe el primer mes, después de eso le da las llaves, porque aquí le damos las llaves... la gente dice no tengo un cuarto para arrendar, colocó el aviso y resultó en Señora me gusta el cuarto, ¿cuándo me puedo pasar?, si quiere ya, traen el trasteo lo tienen ahí en el carro, o lo llevan en la zorra, andan con una zorra buscado dónde están arrendando y se me entrar. Ah bueno y el primer mes, ah no ya se lo pago que lo traigo en el último cofrecito que está ahí debajo del trasteo y cuando terminan de eso, ah no, el cofrecito se perdió ni me pagaron el primer mes, ni nada de esas cosas, pero porque no hicieron las cosas en ese proceso y así nos evitaríamos todo eso, porque si no le responde uno le responde el fiador, así todas esas cosas. Y se le habla, nosotros hacemos como una capacitación teórica práctica, le decimos esto es un contrato de arrendamiento, aprenda a manejarla.

- Considera que la conciliación en equidad logra impactar las relaciones que se llevan dentro de la comunidad y cómo lo hace, en qué sentido?

Claro, impacta porque mejora, nosotros a veces no queremos hablar con el otro, pero hay un por qué?, porque mi papa no hablaba o porque dejaron de hablarme pero no son capaces de ir a eso, entonces, como terceros, los mediadores los conciliadores, las personas que hacen ese acercamiento rompen el hielo y cuando se escuchan ellos, cuando el uno dice mire es que yo no sé por qué el me dejo de hablar, ellos mismos como que dicen que ... porque el tercero les ayudo, ese tercero neutral les ayudo a desatar ese hilo que estaba enredado

- Eso va a esta pregunta también, es importante para la conciliación o cómo usted la concibe, no solo la situación a abordar como por ejemplo el problema de arrendatario, sino las situaciones anteriores a la conciliación?

Claro, claro es muy importante tener en cuenta todo eso no?, no solamente el conflicto sino todo lo que está alrededor del conflicto, el tema cultural, eso es muy importante, que llegaron los venezolanos, toda esa parte, que llegaron los por decir algo, los de la costa, que ellos tienen otras costumbres y que tienen que llegar aquí, tal vez acomodarse, sin exigir y todas esas cosas, ya uno entiende todo eso. El dibujito que yo le decía, del seis, cada uno, uno mira el nueve y el otro mira el seis, ah bueno, porque tiene que mirar todo eso de atrás.

- Reconocer a las personas

Claro, la cultura, las costumbres, usos, todas esas cosas y aparte de eso que esas son sus costumbres, se traen acá y se solucionan con carisellazo con muchas cosas, sin necesidad de martillo, con todas las cosas que se pueden solucionar, además que yo voy así. Le voy a contar una historia, hace poquito en ciudad Bolívar, una señora tenía un conflicto con otra por una humedad, bueno entonces le dije, cuando podemos ir=? Miramos eso, usted que compre

una anilina, color rojo y compramos una anilina color azul también, le echamos agua y anilina y shiii shii, esperar un tiempo para que saliera el agua, no salía no salía, y ya después de mucho tiempo después cuando ya casi nos íbamos a ir salió, le echamos al otro, porque eran tres predios, el uno le echaba la culpa al uno y el otro al otro, es mi vecina, no soy yo, en un lado echamos la azul y en el otro lado echamos el rojo y así, al predio sí llegó la roja, solucionamos eso con una anilina que vale como mil pesos, con agua, por falta de hacer eso, pero los une, vamos a hacer esa vaina.

- ¿Y la relación entre ellas dos?

Pues mejora, porque se dieron cuenta, porque muchas veces es que no, no, mi predio no, hasta que alguno le dice no, es que es la duda, es la posibilidad de la duda que pueda ser cierto.

- Entonces, desde su papel de conciliador ¿ha podido evidenciar que los actores al cumplir los acuerdos se mejoran o se restablecen las relaciones? O sea, ¿en su experiencia ha visto como se mejoran las relaciones al solucionar sus conflictos?

Claro, mire lo que decía la señora, nosotros somos vecinos y tenemos que vivir con, convivir, lo que yo le decía convivir con, o sea, siempre van a tener que vivir con el de al lado, con el que está justo al lado, al frente, tienen que hacerse pasito, mejor dicho, saber que es el ruido que le está perjudicando al otro, que mire qué puedo hacer para que ese ruido no, para regular esas cosas. Hace poquito vino un señor, primero llegaron los dos, primero vino un señor a poner un conflicto que otro le llevo un policía y lo citaron para una conciliación, que eso lo veía como agresión, le pregunte por qué, por qué fue, no pues imagínese que nosotros vivimos en una casa y el señor es vecino, era una profesora, me dijo mi risa es escandalosa y hacemos reuniones, de pronto perturba al señor, me trajo a la policía y toda la cosa. Pero ahora, lo que más nos ofende, porque nosotros dejamos de hacer eso hay, pero un primo vive a la vuelta, mi suegra vive en la otra cuadra, cada vez que vamos allí o allí, pues yo río y toda esa cosa, el señor nos echa a la policía, me han citado y toda esa cosa. Yo le dije, usted debe ser un escándalo terrible, ahh, escucharon al otro señor, no, al otro día vino el otro señor con la mama, atando cabos este era del que hablaba la señora, entonces, hablamos y le dije usted por qué fue y le llevó la policía al otro lado, porque a veces le llevaron una citación que nosotros llevamos, se crea como una ofensa.

- Si, las citaciones en este país son un problema.

Si se la lleva con un policía es peor, sí, pero bueno, la gente lo mira como una agresión, le pregunte usted por qué hizo eso, no pues es que allá estaban los de tatata, porque si esa es la casa de otra persona, le tiene que llevar la invitación es al dueño de la casa para que le diga a sus moradores que regulen la está, pero usted tiene el conflicto es con ellos acá, pero usted la sigue allá, pero es que ellos son..., usted tiene como una fijación con ellos, entonces, ojo con eso. Ellos lo invitaron acá, ese día hicieron una conciliación aquí, un conciliador que igual que en Bogotá, en todo lado, son personas muy abiertas y muy profesionales, le solucionaron, yo vi que se dieron ahí la mano, luego vinieron a darme el agradecimiento y que menos mal porque estaban.... Entonces sí se restablecen los lazos.

- Ya nos habló sumerce de lo cultural, de cómo abordar lo cultural. Sumercé usa algún enfoque que se ajuste a las necesidades o se guía a través de algún enfoque para intervenir en alguna problemática.

Pues lo que uno tiene que tener en cuenta siempre es que, uno siempre está en la mitad, o sea, ni parcializarse, ni estar aquí y allá, es muy importante no oír sino escuchar, cuando uno escucha entiende y enseñarle, hacerle entender a la gente que tenemos que escuchar al otro, porque cada vez que actué como mediador o como conciliador que lo vean a uno siempre en la mitad, que no está recargado ni aquí ni allá, o que cada concepto que uno ve, esa acción no sea un daño, uno puede creer, si vio lo que le paso a ese señor en Medellín, el que toca guitarra en un restaurante, José?, usted cree, él iba, la señora que le formó el escándalo le hizo un daño a él, o sea, ella quiso actuar para reivindicar sus derechos pero lo que le hizo fue un daño, lo dejo sin trabajo, le dijo yo estoy bien, eso lo convenimos con el señor del restaurante, yo no quiero quemar eso, le citaron, todo el mundo que ellos querían quemar el restaurante, entonces, José no volvió a tocar en el restaurante, el restaurante perdió, la señora hizo una acción perjudicando, creyó que estaba beneficiando a José y le hizo fue un daño. Eso hay que tener cuidado, porque es una atribución que uno no puede tomarse.

- Ya más personal, desde su quehacer, ¿qué le gusta y que no le gusta de ser conciliador en equidad?

Bueno, no me gusta, me fascina, ser conciliador me parece muy bonito, es una satisfacción, que llena el corazón, no llena los bolsillos pero llena el corazón, que eso es más importante, que usted sabe que hoy usted hizo algo por alguien, que fue útil en algo, que ayuda a construir, eso es muy importante. Ahora, la conciliación no debería ser, no debería ser un requisito pero de tiempo, bueno la conciliación uno tal tatan , no, la conciliación debería ser un trabajo.

1.10. Entrevista Número 10.

E: Para iniciar le voy a preguntar cuál es su nombre, que edad tiene, a que se dedica, y por qué llegó aquí a la conciliación en equidad.

M: Bueno, mi nombre es Mireya Pulido Sanabria, tengo más de cuarenta y cinco, emm, tengo tiempo libre, soy una de las desempleadas más de Colombia, pero entonces siempre me ha gustado la labor social, apoyar a los demás.

¿Por qué soy conciliadora? No solo porque me han inculcado el servir desde, de pronto desde mi niñez, sino porque en alguna ocasión yo sufrí un problema de... yo fui calumniada, osea yo fui presidenta de la junta de acción comunal de mi barrio, y entonces allí me calumniaron, por el hecho de que yo era mujer, y bueno, muchas otras cosas. Entonces yo acudí a la casa de la justicia, en su momento, y allí vi muchísima gente, osea, vi cantidad de personas, como las atendían, y me decepcionó muchísimo el trato que le dieron a mi caso, ¿sí? Entonces en alguna ocasión una compañera me comentó de lo que servía la conciliación, para que servía. Y me pareció importantísimo poder ayudarle a la gente, por eso lo hago.

E: ¿Desde qué año ejerce usted como conciliadora en equidad?

M: Yo soy conciliadora con resolución del tribunal superior de Bogotá del 25 de Enero del 2015, desde ese momento ejerzo como conciliadora pues, con la respectiva resolución. Pero digamos que de mis primeras labores que yo realicé, hace como a los 20, 20, 21 años, una de mis labores me permitió como hacer este tipo de cosas, de labores dentro de la sociedad. Yo

fui inspectora de policía, y allá no solo lo hacíamos ajustados a la norma, sino también habían otras cosas que sin salirse de la norma, tenían que ver mucho como con la parte humana y la parte de la misma resolución de los conflictos, de la voluntad de las partes.

E: Doña Mireya, y adicional a esta labor y al diplomado que tuvo que realizar para poder ejercer como conciliadora en equidad ¿Usted tiene otros estudios?

M: Si señora, yo soy profesional en administración de empresas y soy tecnóloga en... en... como se llama, en... ay, se me fue el término... relaciones internacionales.

E: Ok, Doña Mireya, nosotros sabemos que el conciliador en equidad se ciñe bajo ciertos lineamientos que desde la ley y desde las mismas capacitaciones que ustedes brindan se dan, pero ¿Qué estrategias personales usted utiliza al momento de una conciliación? Por ejemplo, cuando hay personas difíciles, cuando no se llega a una buena comunicación, ¿Cómo actúa sumercé?

M: Bueno, básicamente pues como con lo aprendido, digamos que lo más eficiente para lograr la conciliación una vez que el caso nos corresponde, porque es que ese es el otro aspecto que hay que mirar, si el caso no es conciliable, si por norma no lo debemos conciliar, si de pronto ellos vienen con mentiras, o con unas cosas... Nosotros tampoco podemos legalizar lo ilegal. Entonces si se tienen en cuenta los otros aspectos, osea, si el caso es conciliable, una de las buenas estrategias es el preámbulo. Digamos, cuando las partes llegan a mí, yo les hago muchísimo énfasis en que yo no soy juez, en que la solución proviene de ellos, porque ellos son los que tienen el problema, que entonces lo bonito de eso es que como la ley avala esto, la ley le hace seguimiento, entonces que por lo tanto la solución proviene de ellos. Entonces para mí es un paso supremamente importante como el aclarar que no es ninguna demanda, es una conciliación, y hacer mucho énfasis en esos aspectos. Entonces a partir de eso como que la gente, como que cuando vienen prevenidos entonces al explicarles bien ellos ya como que se relajan un poco más, y empiezan a fluir con la solución.

E: Perfecto, emm, ¿Normalmente qué clases de conflictos son los que aborda usted, o ha abordado desde su experiencia?

M: Emm, digamos que los conflictos que, como nosotros o por lo menos yo estoy trabajando con el apoyo de la unidad de mediación y conciliación, yo abordó los temas que ellos nos envían, pero ellos nos envían principalmente temas de arrendamientos, temas de convivencia familiar, problemas de deudas, problemas de adulto mayor, para cuota alimentaria, y también problemas de parejas. Pero los que más hacemos son como los de arrendamientos.

E: Arrendamientos, de estos casos que usted me nombra, ¿Cuántos han terminado en una conciliación y cuántos no? ¿En porcentaje, cuantos?

M: En porcentaje, mis casos terminan en un noventa por ciento en conciliación, noventa por ciento o más, osea los que no terminan en conciliación realmente son muy pocos.

E: Doña Mireya, ¿Y en un caso de conciliación cómo se maneja esa figura de neutralidad?

M: Pues es, yo diría que es práctico por lo mismo que le decía, desde cuando uno a las partes les aclara que el acuerdo lo hacen es ellos, que son ellos quienes lo viven y ellos quienes conocen la realidad del problema y por lo tanto cada uno, cuando me está contando el problema, a cada uno le explico cuál es la solución, osea, le pido, no le explico sino le pido

que me digan cual es la solución. Entonces para mí es muy fácil ser neutra porque yo analizo lo que el uno quiere, lo que el otro quiere, y muchas veces, era que ni siquiera se hablaban, y coinciden en la respuesta, por ejemplo. Y las otras partes, es que también buscar cómo, y eso se les explica, que esto es un gana-gana, los que tienen que ganar son los dos, aquí no se trata del primero que me contó o del segundo, sino que como es un gana-gana es como más fácil ser neutral, es fácil por la sencilla razón de que yo los escucho, lo que cada uno plantea y por ahí se da la solución.

E: ¿Desde su experiencia alguna vez ha sentido que le hubiera gustado tener mayor capacitación en algún tema, o que se vio corta, o que de pronto le gustaría desde su experticia, ya que ha tenido como cierta... que conoce cuales son los casos más reiterativos, tener algún conocimiento de alguna temática en especial?

M: Mmmm, no. Digamos que hay una cosa que me hizo pensar y de pronto hace poco me, me dejaba reflexionando, y es una reunión que tuvimos con la fiscalía, donde la fiscalía osea, como queriendo hacernos entender que era algo nuevo, que ellos iban a tratar con nosotros de que, de ciertos casos que toca la fiscalía, que nos iban a hacer como una vinculación para los temas. Osea como hacernos creer que era nuevo. Cuando nuestra figura esta desde la constitución del 91, nosotros estamos facultados y capacitados para eso. Osea, yo no veo, sentí como cierta discriminación, y pues todo es cuestión de práctica también, ¿no?

E: ¿En su actuar usted utiliza algún enfoque? Es decir, en los diplomados normalmente a ustedes los retroalimentan sobre el enfoque de sin daño, y el de justicia restaurativa, pero usted alguna vez ha utilizado estas metodologías para el proceso de la conciliación, ¿o ya está como inherente en su quehacer?

M: Yo si diría que esta como inherente, y lo otro es que como digamos en un caso como los mayores que nosotros tratamos que son de arrendamiento, o que yo he tratado de arrendamiento que son los que nos envían pues ahí la restauración es como muy, muy, muy mínima porque son personas que normalmente ya no se van a volver a ver y de pronto el que va a sufrir, digamos el arrendador que casi siempre es el que sufre, sufre es por errores personales, entonces ahí se utilizan más como los consejos, el desconocimiento de la norma que a ellos los acompaña, y ya, pero eso... En los otros siempre trato de, exacto, de que, de que la gente porque, es que, por eso en la conciliación es importante escuchar muy bien a las partes y que ellos se desahoguen, porque a raíz de eso uno puede notar que son cosas que de pronto muchos las traen de hace mucho tiempo. Hay otros que de pronto hasta ahora están naciendo, entonces como también enfocarlos, osea, como hacerles entender que ellos no pueden seguir en eso. Que el pasado es eso, es un pasado y que lo que les va a hacer felices es el futuro y como lo tengan que trabajar.

E: En ese aspecto, yo le iba a preguntar a usted que si era importante el contexto, el contexto pues medido en el sentido de la versión de cada persona para que usted pudiera llegar como a un asunto, como “ahh bueno, el asunto es esto y tengo que medir esto” pero digamos el problema es, digamos en un caso familiar, digamos que sea una cuota alimentaria, pero que usted se de cuenta que realmente el daño no ha sido la cuota, o lo que no quieren, lo que quieren es lo mínimo que se pide en la cuota pero hay un daño atrás, que ha sido el que ha causado ese daño por el que se media.

M: Sí, es que en la mayoría de los casos, en la mayoría de los casos el problema no es lo que parece ser, el problema en su gran mayoría son una serie de hechos antiguos, anteriores, que explotaron en eso, sí. Pero la solución, digamos, por lo tanto, ahí es importante para mí hacerles entender que la solución no está en eso, sino en esa otra parte humana, que es la que cada ser tiene que reflexionar.

E: Y en algún caso, que digamos, vengan por una conciliación por alimentos, y usted se da cuenta que es más personal, ¿usted ha tratado esos temas con estas personas, o usted se lo deja a que ellos lo reflexionen aparte? Por ejemplo, en que mejoren el diálogo, que la convivencia pues usted...

M: No, yo siempre hago énfasis en que eso tiene que mejorar un poco, o sea, si yo me doy cuenta que el hecho no es solo eso, sino que hay una serie de factores anteriores, si me parece supremamente importante, porque si no ellos van a seguir en lo mismo. Entonces para mí es muy importante que ellos se analicen esa parte, y se den cuenta que eso les hace daño.

E: ¿Sumerce hace seguimientos a algunos casos?

M: A algunos, a algunos no a todos.

E: ¿Normalmente a cuáles?

M: Pues cuando, más que todo cuando veo digamos que la conciliación tiene muchas aristas, entonces como que les dejo mi número o algo así para que, si ellos me necesitan contactar, más que para llamarlos a ver si hubo, como les fue... entonces ya sé que si alguien no pudo me llamó, me necesito. De lo contrario, pues así seguimiento a todas las... no, yo no lo hago.

E: Usted considera, o es posible medir que la conciliación resuelve las consecuencias de la resolución del conflicto. Me refiero, si usted puede decirme si ha sabido de personas que han venido a su conciliación, y han mejorado su comunicación, o la relación que ya estaba deteriorada.

M: Sí, sí. Indudablemente que en casi la mayoría de los casos.

E: En ese orden de ideas, sumercé considera que la conciliación en equidad, ¿Cómo le aporta a la comunidad, a la sociedad?

M: Yo diría que muchos hablan de paz, pero la conciliación en equidad es uno de los buenos mecanismos que hace expresa la paz. Los mayores problemas de nuestra sociedad se dan por convivencia, es el mayor problema. Y si una sociedad es escuchada, se le ayuda, se le resuelven o se le minimizan los conflictos, pues por supuesto que ahí si va a haber la verdadera paz, ahí si es un verdadero aporte a ese mejor vivir.

E: Claro, y con referencia a su persona, ¿Qué le aporta ser conciliadora en equidad a su proyecto de vida, a su formación, a su vida personal, a su personalidad?

M: Pues ehm, yo sí diría que no hay mayor satisfacción que el querer servir y lograr servir. O sea, con eso me basta.

E: Sumercé que, cómo considera usted que desde la conciliación en equidad usted me dice que le aporta a la paz, pero ¿Qué dificultades tiene o que a usted le parece que se requeriría

que tuvieran ustedes apoyo para poder llegar más a la comunidad, Que considera usted que debería cambiarse?

M: A mi si me parece que lo que se debe cambiar es, digamos que los funcionarios que están encargados, me produce muchísima tristeza, es lo que me produce, ni siquiera por mi si no por ellos. Que las personas no sean responsables de la labor para la cual son encomendadas, y que se presten para la corrupción, osea, a mí lo que me produce tristeza incluso por ellos que, digamos habiendo dineros del estado para eso, los esfumen y dejen que esa figura tan bonita que es la conciliación en equidad, como que se desaparezca o que solo siga por la buena voluntad de los que nos gusta servir.

E: Cuando sumercé habla de funcionarios se refiere a los funcionarios judiciales o también instituciones...

M: Yo no hablo de responsables, pero simplemente se que en la institucionalidad se asignan dineros, y lo único que se y me consta es que esos dineros en muy mínima cantidad llega a nosotros, entonces eso es muy triste. Que eso se esfume en contratos, o que se esfume en cifras, pero cifras que realmente no le aportan a lo que es la figura, he ahí un tema que me parece que es que el mismo, el ministerio debería establecerlo como una política pública y no solo, nosotros nos hemos quejado por ejemplo que cuando las alcaldías hacen ahí cambios de administración nos vemos afectados hasta por el lugar donde podemos tener. Osea, eso nos afecta a nosotros, si fuera una política establecida sería muchísimo mejor.

E: Tendrían más garantías, a eso se refiere...

M: Claro, y no solo para mí. Ni siquiera es para mí, es para lo que la figura representa, y lo que la figura le aporta a la sociedad y al país, a la paz de la sociedad.

E: Sumercé, tengo entendido que la conciliación en equidad se supone le aporta o le apuesta al trabajo en red. ¿Usted se apoya en alguna institución al momento de conciliar?

M: En red, red como tal no, no como red, pero sí, mi labor si debo reconocer que si no fuera en alguna medida por el apoyo de la unidad de mediación yo no la estaría ejerciendo seguramente, osea yo no tengo la, como el juicio que tienen algunos que van y atienden en un punto pero hasta ahí. Y que también son desconocidos incluso para el ministerio, y para las autoridades, y que hacen su labor allá como muy a solas, pues, yo si lo hago por que la unidad me ayuda. Osea, por lo menos me da este espacio.

E: ¿Otra institución en donde se apoye?

M: No, para el aval de pronto la asociación de juntas comunales, para el aval en su momento, pero por lo demás no. Me apoyo más con amigos, compañeros, pero no como en red.

E: Ahhh ok, osea, en, digamos en el sentido de las personas que vienen a la conciliación, usted remite en el caso de que necesite otra instancia, por ejemplo bienestar familiar o...

M: Ahhh no, osea, se les da la orientación a las personas dependiendo el caso, o se les es claro en decirles que hacer si no lo cumplen ¿sí?. A que instancia acudir, hasta ahí, pero digamos eso no considero que sea una red, eso no es una red.

E: Es decir, ustedes solamente remiten, porque de cierta manera sienten que...

M: Porque la ley lo permite. Osea, se les dice que, si claro, se remite más para que, por, se les advierte por si no lo cumplen, pero hasta ahí, osea. De pronto si hemos visto en las reuniones, o yo si he visto en las reuniones que hacíamos acá, cuando se trabaja con la juez, que les daban un poquito más de celeridad a los casos...

E: ¿Y esas reuniones son cada cuanto?

M: Pues en el año han sido como una vez, o dos...

E: Que se reúnen todos los entes de la casa de la justicia

M: Ahh, pues pareciera ser que los entes de la casa de la justicia si se reúnen, pero ellos con nosotros, nosotros con la UMC si tenemos una reunión al mes, pero de ahí a intercalar con otras instituciones, yo solo lo he hecho como una vez, y nada más.

E: ¿Y cómo le pareció esa experiencia? ¿Si fue fructífera?

M: Pues en su momento yo le decía a alguien que como buenos empleados públicos que son, a mí me hubiera gustado ver resultados, no quedarse en el camino, y yo es la hora que no conozco el documento final, sí lo harían o no lo harían. Pero si se ve que las instituciones, entre sí, cada cual trabaja por su lado.

E: No hay apoyo

M: No hay osea, como una articulación entre las instituciones para eso. Y casualmente eso lo tratábamos en la reunión.

E: Que están solitos

M: No, pues yo no diría que en estos momentos estamos solitos porque digamos que la, la articulación que está haciendo el secretario, la secretaria, nueva secretaria, pues ya no me sentiría tan solita. Pero es un poquito mejor. Pero digamos si es muy triste ver que entre ellos parecen ajenos, y por lo ajenos, entonces todo se esfuma, todo se pierde. Porque lo hablábamos, por decir algo yo decía “bueno deberían decir algo con él, como se llama, con los comandantes de las estaciones, para apoyar a las personas” y así, una serie de cosas, pues si, he visto que ellos están haciendo esfuerzos, pero pues hasta ahora, que tengamos algo claro nosotros, no lo hemos tenido. Siempre se queda igual.

E: Siempre ha sido como la misma constante...

L: Y ahora más porque se crea la secretaria de seguridad que eso no estaba, entonces es como más...

M: Pues yo, lo que le decía, la única reunión que vine, que les comenté eso, que fui sincera en decirles, pues que bonito que cada uno hable y hable y hable, ya llevaban muchas reuniones en lo mismo. Pues para mí, para mi bueno es que sacaran un documento y nos... aunque si sacaron un documento pequeño, pero no lo solucionan claramente. Osea en eso si me siento como que lastima que las instituciones no trabajan tan de la mano. Porque a nosotros nos dieron un documento claro de “Qué hacer cuando tal cosa” ¿si? Si usted conoce este caso, ¿qué hace?

E: Remitirlo, es como una ruta de atención lo que les dieron, ¿si?

M: Exacto, sí, debería, eso era lo que estaban armando, pero es la hora que no, no le han dado.

E: Bueno, le agradezco mucho Doña Mireya, porque sé que tiene afán, no la molesto más...

M: No señora, tranquila...

M: Yo trabajé en el punto de Madelena, casi que como que un año, y pero, en su momento veía el acompañamiento acá del funcionario encargado, que no era secretaria, era con Alberto, y esa parte que está haciendo ahorita la doctora Isabelita, bueno...

E: ¿Era secretaria de gobierno de pronto?

M: No sé, era casa de justicia, bueno, ellos siguen, pero ya no específicamente con eso. Entonces yo un momento trabajé allá con Madelena, osea me fue muy bien, pero después me ponía a pensar porque imagínese, yo como conciliadora, que aparte de que estoy dando mi tiempo, me toca irme a gastar mi pasaje, para ir y venir, y algunas veces, no siempre, como son casas de acción comunal, nos tocaba también llegar, a llamarlos, a recordarles a los de la llave, que no la prestaran. Y empezó a haber descoordinación acá porque nuestro horario era de las nueve en adelante y nos mandaban conciliaciones desde las ocho, entonces cuando yo llegaba ya, pues ya la gente estaba toda así con los ojos alborotados, y era una carga así como... Entonces a raíz de eso yo preferí venir acá que me queda caminando, y ya. Si es como eso, y otra cosa que me parece, es que a nosotros la secretaria, empezando por la secretaria y desde ministerio hacia abajo hablan de la justicia comunitaria. Y en la justicia comunitaria nombran muchísimos actores, ¿sí? Pero realmente esos actores solo hay el nombre, y yo siempre lo he dicho, de los jueces de paz envidio el nombre que tiene la figura, porque realmente los jueces de paz, osea, no alcanzan a desempeñar la labor que nosotros hacemos, son figuras que no siempre tienen la experiencia, que como son nombradas, osea lo volvieron más como un cargo político, que daña un poquito la justicia.

Entonces, cuando hablan de justicia comunitaria, hay muchísimos actores, pero realmente deberían analizar cual es el actor que más funciona, y el actor que más resultados da, sin temor a equivocarme, el conciliador de equidad. Y a los jueces de paz les invierten más plata, les invierten más publicidad y mucha mas plata.

E: ¿Por qué más plata?

M: Porque hacen una campaña para una elección de jueces de paz, osea, si tu le preguntas en una encuesta, ¿Quiénes tienen más renombre, los conciliadores o los jueces?

E: Digo que los jueces por...

M: Correcto, por toda la publicidad que les han hecho, a la labor y a todo eso que representan, pero va uno a mirar y resulta que no tienen los mismos resultados que nosotros los conciliadores, ¿entonces que pasa? Que cuando hay muchos actores, supuestamente se asignan muchos recursos para toda esa cantidad de actores, y lo que realmente esta pasando es que los actores que trabajan no reciben la, no reciben el apoyo, la ayuda, que deberían recibir por su resultado. Deberían como hacer ese pequeño análisis entre los resultados y lo que se les brinda.

Entonces, por ejemplo, vamos a contar que cuentan como un actor voluntario a los conciliadores de las juntas de acción comunal, a ellos los cuentan, entonces ¿Cuántas juntas de acción comunal hay? Dos mil, y por tres que son los conciliadores, entonces dos mil por tres, cuando, pero miren cuantas conciliaciones hicieron esos conciliadores, o lo otro, si esos conciliadores de verdad están capacitados para ejercer su labor, que es una labor comunitaria, si, pero es muy escasa, osea, yo le aseguro que en los cuatro años de periodo, los conciliadores de junta de acción comunal, ni un caso, o máximo por ahí uno o dos. ¿Ve? Entonces son figuras que para las cifras del gobierno están, pero para los resultados, la verdad que apenas hacen daño. Porque son, los que mostramos resultados somos otros, entonces deberían enfocarse más en la figura del conciliador en equidad, que es la que da resultados, que en otro tipo de actores.

E: Don Luis me estaba diciendo que tenía dos puntos de atención, que tuvo en ese entonces, y decidió parar, ¿por qué?

L: Porque había indiferencia de las dos entidades a las que yo representaba en los puntos, una era con la cámara y comercio, y la otra era con la secretaría de gobierno. Entonces, “allá le mandamos los casos” y allá se llenaba eso y Luis Cardona allá solo mire a ver como se desenvuelve. Y antes me exigían llevar las actas que se habían levantado a la oficina de ellos, no había quien las recogiera. Entonces yo dije, eso no tiene presentación, cuando en las carpetas aparece gastos por caja menor por visita de los PACS ellos pagan taxi, incluyen refrigerio, y aquí no le dan a nadie refrigerio. Entonces no, no tiene sentido, entonces yo llegué a un punto donde dije no, yo no sigo más con esto porque para qué... y decidí descansar un poquito porque yo estaba, como represado de cosas, y se suman los problemas que uno tiene y que nadie se los soluciona, entonces más bien uno le dedica tiempo a los problemas que no le soluciona nadie.

M: Exacto, yo también tuve una, un bajón, porque lo que le decía, yo fui muy responsable en mi punto allá de madelena, pero tuve un bajón cuando empecé a observar no solo los problemas que le comentaba, sino que cuando esos ajustes que está haciendo la nueva secretaría o la secretaría nos afectaban, nos empezaron, igual eso lo comentamos en las reuniones, imagínese que nos enviaban las invitaciones mal, osea, para mí cuando me formaron y me capacitaron, parte esencial de la conciliación es cuando recibo las partes, les escucho su problema, y les envío la invitación, y resulta que el funcionario al que le correspondía el de eso muy poco sabía y entonces cuando nos enviaban los casos por escrito, no tenían en cuenta bien las notificaciones, osea, no asesoraban a la persona que llegaba en cuál era el paso a seguir para que no perdiera tanto tiempo. Para que fuera efectiva su invitación. Entonces nosotros no podíamos dar certificados de inasistencia porque la pobre persona que ya había ido dos, tres y nose cuantas veces, nos traía una hoja sin firmar del otro. Entonces cosas así, entonces eso también hizo que uno bajara la guardia, osea, yo también baje la guardia, y si, acá nos... una de las razones por las que sigo, es porque si, ya he visto un poco más el empeño de la nueva secretaria, pero me preocupa, me preocupa que cada vez que cambien las administraciones entonces se acabe todo el trabajo y... y si, lo otro, no es que uno quiera llorarles, y hemos hecho mucho énfasis, y esa es una de las causas por las cuales nos están mirando un poco más, pero que no entiendo como les cuesta tanto incluir en la contabilidad un auxilio, una ayuda, ni siquiera es auxilio, un transporte, que bien lo gastamos, o lo gastan muchas de las... que la cámara de comercio si lo puede hacer, pero que

las alcaldías o las unidades de mediación y conciliación nos ha costado mucho. Entonces son cosas elementales pero...

L: Y si están preocupándose por nombrar nuevos conciliadores...

M: Siempre, la plata se esfuma en nuevos conciliadores, siempre se esfuma

L: Gente que a la mitad del camino deja el diplomado botado, porque como no les pagan sueldo entonces dicen “Para qué sigo” osea, eso es un desgaste. Y en cultivar a los conciliadores existentes que han dado resultado, en eso si no se han preocupado. Ya están estudiando la posibilidad de dar una convocatoria para algunos conciliadores, que eso no tiene fundamento.

E: Cuántos son, que ustedes conozcan, que hacen parte de la unidad de mediación.

L: En el entorno, aquí, en esta unidad, han pasado más de doscientas personas...

E: ¿Y que estén vigentes cuantos?

L: El directorio actual de Bogotá, a nivel Bogotá somos 175 personas...

E: ¿Y en la localidad?

L: Y en la localidad, hay localidades con cinco conciliadores...

M: Acá esta es una de las localidades con más conciliadores, ahora estaremos... no hay quince, no hay quince conciliadores... Es una lástima que de verdad no valoren desde el ministerio hacia abajo la figura como tal. Yo alguna vez hablaba con alguna funcionaria del ministerio y me decían que, que sí, que era cuestión también de presentar una reforma, pero... cuando no hay voluntad política, ahí se queda.

L: No, eso no existe, porque, yo he escuchado congresistas, cada rato, “es que tenemos el borrador” y uno dice “hay chévere porque ya esta solucionado, ya esta eso en la cámara”. Y de ahí no sale, el borrador, no pasa nada más, y en la misma secretaría de seguridad estuvimos en un foro el año pasado, y yo hice la pregunta, porque nos pasaron una ficha para hacer preguntas, y dentro de las fichas y las preguntas que yo pasé, pregunté si existía algún borrador para una reforma a favor de los conciliadores existentes, y que el borrador si existía, pero a un año de fue el foro, no conocemos, porque yo les decía que bueno conocerlo. Uno sabe que no es ley todavía, no es decreto ni resolución, pero no está. Entonces en uno de los apuntes que nos alcanzaron a comentar que decía el borrador, era que se estaba creando una tarjeta de tu llave para darnos un desembolso del subsidio de transporte, eso se dijo desde entonces, lo he escuchado hace más de un año, pero no se ha escuchado nada más...

M: Alguna vez en un foro que hizo la alcaldía yo le hacía como tres propuestas a los encargados, y a mí me produjo un poco de decepción, la respuesta que me dio la funcionaria en aquel momento del ministerio de justicia, la que estuvo en la reunión. Cuando yo le hablaba de la meritocracia para recibir los mismos incentivos y ayudas para los conciliadores, osea, para mí era muy fácil, que si Luis Emiro es el que más conciliaciones, no importa, osea, el que más personas atendió por conciliación, no importa si concilio o si, si, si hubo acta, o no hubo acuerdos, no importa, pero él atendió, ¿cierto? Entonces si él es, para mí eso es un, es un parámetro de medición sencillo, él se lo merece, el merecería un incentivo, o los que asisten. Osea, son parámetros de medición que para mí serían muy básicos, muy sencillos, y

ella lo que me respondió, como teniéndole miedo al concurso de meritocracia... Yo no hablo de concurso, no es tanto así como el concurso, son parámetros, estadísticas sencillas, y que podían mirar para eso... Entonces si es muy triste que digamos para las administraciones sea muy complejo el tema de contratación. Y en ese mismo tema de contratación es que se fuman los recursos y a nosotros los que trabajamos no nos llega.

L: Y a los que contratan entonces ponen un perfil donde nosotros no aplicamos...

M: Aja, eso también decía algún compañero, cuando esto le den algún incentivo económico-monetario, con seguridad que a nosotros los que tenemos cierta edad nos sacan ¿y meten a quién? A todos los jóvenes, y ya...

E: No me queda claro, es decir, yo entiendo que ustedes sienten que no les dan el papel, o no el papel sino la importancia, como el valor al trabajo voluntario que ustedes hacen. Entiendo que ustedes no están pidiendo que les retribuyan económicamente o que les paguen un sueldo, sino que les retribuyeran algo, o si quisieran pertenecer a la parte, digamos, que la conciliación como tal fuera una figura del estado que tuviera remuneración.

M: Para mí, yo entiendo o sea, que el estado tampoco puede como asumir todo eso, digámoslos así, o sea... pero al o que a mí me molesta, es que si hay recursos, esos recursos se deberían gastar en hacer de la conciliación un mecanismo mucho más útil a la sociedad, y no que esos recursos se esfumen en nuevos conciliadores, o en gastos de vistas de los funcionarios, o ¿sí? O sea, si nos llegara en alguna medida a nosotros los que conciliamos, va a ser un incentivo de por sí, un incentivo solito para que los compañeros conciliadores que ya se formaron y no están aquí pudieran venir, o por decir algo que el caballero que tiene buena voluntad en eso lo pudiera hacer un poco más seguido, no una vez al mes. Es como eso, o sea, para mí... Yo si he oído compañeros que quieren hacer de esta figura su forma de vida, y su forma económica de vida. No, eso no es lo que yo quisiera para mí, ni para los demás, pero lo que no me gusta es que existan dineros y a nosotros no nos llegue ni lo elemental, ni lo elemental que es un transporte que el se gasta para llegar acá, porque es que el no vive al pie de la casa de la justicia. Eso es lo que a mí me molesta. Y lo otro que me molestaba y que en su momento se lo decía yo al funcionario es que consideren que un incentivo es la papelería, la papelería no es ningún incentivo, es un elemento de trabajo. Eso es lo que yo les decía, eso para mí... Yo vengo y trabajo, como lo hago voluntariamente, pues rico si me dan un incentivo, pero triste para mí, como lo decía el compañero, ver que para un funcionario que además de que gana su sueldo, si le equivalió una visita aquí al punto yo no sé cuántos pesos, eso sí me parece triste, y para yo que fui la que trabajo toda la tarde, no me dieron ni el tinto. Es eso, no sé cómo lo podría hacer el gobierno, pero sería, eso se llama voluntad política.

E: Muchas gracias Doña Mirella.

1.11. Entrevista Número 11.

E: Buenas noches Don Freddy, inicialmente pues le pediría que se presente, que nos diga ¿quién es usted, cuántos años tiene, a qué otra profesión se dedica, es decir, de qué vive sumerger, cuanto lleva como conciliador?

F: Buenas noches... Mi nombre es Freddy Stein Vergara Franco, yo soy conciliador... bueno, tengo, soy de profesión técnico, técnico del SENA en el área de la industria y la construcción, y yo trabajo en ese medio. Yo soy con... manejo contratos, toda la parte de remodelación de inmuebles, ese es mi medio de trabajo, yo ostento la figura de conciliador en equidad, y estoy con la secretaría. Vengo con la secretaria de gobierno desde el dos mil diez, y vengo desempeñándome como conciliador en equidad, tengo el aval del tribunal superior del distrito judicial de Bogotá para llevar a cabo las audiencias de conciliación. Manejo procesos civiles y procesos de familia.

E: Ok. Don Fredy. Nosotras, o, el proceso como tal para que una persona sea conciliador en equidad es inicialmente que requiere como una certificación por parte de la comunidad de que usted en un, en algún momento o de alguna manera ha servido a su comunidad, eh, la pregunta a que va dirigida Don Freddy, quiero preguntarle es ¿Por qué una persona que ya anteriormente, con antelación ha servido a su comunidad, ve la figura de la conciliación en equidad como la forma más acertada, o más, no sé, cómo ve usted la conciliación en equidad, por qué decidió ser conciliador, sabiendo que ya digamos, ya gozaba de cierto, reconocimiento de su comunidad?

F: A ver, primero que todo, hay que entender una cosa. Que una cosa es ser conciliador de una junta de acción comunal, que se maneja son procesos de, del barrio, de la comunidad. Para darse la opción de ser conciliador en equidad, tiene que nacer, tiene que ser un servicio, el servicio de dar, el, el trabajo social que se da. A ver, cuando las personas como yo estamos dados a servir a la parte social, nos preocupamos y nos preparamos, vimos la oportunidad con la secretaria de gobierno de que nos iban a formar como conciliadores en equidad, en un proceso de, de conseguir cierta cantidad de gente, pero esas personas tenían que ser avaladas por una junta de acción comunal. ¿Cuáles personas? Son personas que gocen de reconocimiento, credibilidad, respeto ante la comunidad. Uno tiene que cumplir esos espacios, y que la misma junta lo envíe a uno con una carta para uno recibir el proceso de formación. Allí van cursos de veinticinco personas, y ahí hacen un filtro, eh, ese curso es importante para todas las personas que lo tomamos, pero entonces allí hacen unos filtros para saber quiénes tienen realmente ese don de servir a la comunidad. Porque yo me puedo preparar, para prepararnos es muy importante para uno, pero tener ese don de servir a la comunidad, y de la forma gratuita, no lo tiene todo el mundo. Entonces yo me he preparado, y he venido prestando ese servicio a mi comunidad.

E: Ok, Don Freddy, otra pregunta es al respecto de, vamos a ir más a la parte de la conciliación al proceso de conciliación en general, ¿Cuáles son las problemáticas que usted maneja? Usted me dice que maneja procesos civiles, pero también de familia, pero ¿Cuáles son, en esos dos aspectos las problemáticas que más maneja usted?

F: A ver, cuando hablamos de procesos civiles estamos hablando de arrendamientos, estamos hablando deudas, problemas entre vecinos, humedades, emmm, hablamos de trabajos civiles que se dan, pero no se cumplen, contratos civiles de obra, em, problemas entre mascotas, espacios públicos, entonces, esos son procesos civiles. Manejamos procesos de familia que, ¿qué casos manejamos? Manejamos cuotas alimentarias, regulación de cuotas alimentarias para menores de edad, regulación de cuotas para personas mayores, problemas intrafamiliares, también aquí entran la regulación de cuotas para hermanos que son interdictos, discapacitados, manejamos también lo que son, emm, disputas en propiedades

entre familia, manejamos, bueno, la violencia intrafamiliar. Entonces aquí en la localidad se, en gran proporción se dan mucho los problemas de arrendamientos, también, en su proporción, un setenta, ochenta por ciento, está disparado y focalizado aquí, en la localidad diecinueve, Ciudad Bolívar. También tenemos las deudas, deudas de diferentes motivos, platas, préstamos gota a gotas, platas a intereses, letras, eh, todas estas situaciones. También se ha disparado últimamente mucho el tema de las personas mayores, cuotas alimentarias, no necesariamente son cuotas alimentarias, las personas mayores buscan es cuidados de personas mayores. Es ver cómo le pueden esos hijos que les sobreviven, como les pueden ayudar a entregarles, porque ellos hacen unos acuerdos y nunca los cumplen, entonces buscan en estas entidades del gobierno, en las cuales nosotros traba... eh, funcionamos de la mano, esas ayudas.

E: Don Freddy, eh, desde su papel como conciliador, ustedes, no sé si a través de seguimientos, o con qué otro medio, pero, ¿han podido revisar que tanto el acuerdo que se llegue, como la relación rota que veía se mejore? ¿Hay posibilidad de revisar eso desde su puesto?

F: Si, eh, bueno, eso se llama, nosotros lo llamamos seguimiento, que se debe hacer, y debe ser muy importante que se haga, pues las entidades como tal no lo hacen, entonces nosotros las personas que estamos al frente de estas audiencias, y que tenemos ese sentir social, pues como tenemos los datos de las personas, seleccionamos en el mes tres, cuatro personas y las llamamos. Pero qué indicador nos muestra de que las cosas sea, pues la gente cuando no se dan, vienen para continuar los procesos. Y eso es muy mínimo las personas que llegan, nosotros consideramos que mientras las personas no vengán y manifiesten lo contrario, nosotros consideramos que los acuerdos se están dando. Las personas, los procesos que nosotros seleccionamos para llamar, llamamos a las personas que invitaron, como van, y nos han manifestado un cumplimiento, si es en caso de arrendamiento “no, ya me desocuparon y me cancelaron todo perfecto, muchas gracias” es una de las maneras, pero que importante sería que de la parte administrativa, de la parte administrativa hubiera un seguimiento, sería muy importante.

E: Don Freddy, otra pregunta, un número tentativo, ¿Cuántos casos maneja usted al mes?

F: Bueno, nosotros estamos recibiendo un promedio, dieciocho, veinte audiencias en este punto, realizadas, mensualmente, realizadas, pero que sucede también, hay muchas audiencias que las personas las solicitan, pero entonces por efectos de que alguna de las dos partes no viene, entonces terminan cómo abandonando los procesos. ¿Por qué? Nosotros tratamos de investigar que es, de pronto es que antes de que se celebre la audiencia, de pronto ya han logrado llegar a algún acuerdo, entonces ellos consideran que no es necesario, pero que importante sería, como nosotros le decimos a los usuarios, “vengán y no lo comentan” con eso nosotros tenemos conocimiento de que las cosas se están dando, que es muy importante.

E: Y don Freddy, de esas audiencias, las que llegan a buen término, es decir, las que logran un acuerdo, o no, no las que logran un acuerdo, ¿Cuántas de esas audiencias llegan a un acuerdo real, que hacen un acuerdo de conciliación?

F: A ver, yo le voy a hablar de un porcentaje, hablemos de cien, el cien por ciento, el cien, yo considero que el ochenta por ciento hacen acuerdos positivos aquí, en el punto, en el PAC,

eh, hemos querido mirar que sucede con ese veinte por ciento, ese veinte por ciento se nos va es dentro de, según las pretensiones de cada uno, entonces como las pretensiones se diferencian mucho entonces eh, no hay acuerdos, y como nosotros tenemos que ser muy observadores de que no se vulneren los derechos fundamentales de las partes, los enviamos con actas de no acuerdo. También dentro de ese veinte por ciento que queremos como minimizarlo, están las inasistencias, pero entonces de igual manera, se cumple todo el debido proceso, en todo el debido proceso alguien saca una invitación, alguien es invitado, fijan una fecha de audiencia, si alguna de las dos partes no asiste, la ley dice que esa parte que no asistió le dan tres días hábiles para que vaya y justifique, muchas veces justifican y reprograman la audiencia, las otras veces no justifican entonces regresan al punto y se les da carta de inasistencia, y con esa carta de inasistencia continúan el proceso en la otra instancia.

E: Don Freddy, de las conciliaciones que llegan a un acuerdo, es entendido, o bien es entendido que la figura del conciliador en equidad es esa persona que es imparcial, que da el espacio y la posibilidad de mejorar el diálogo, pero, eh, yo me imagino que ustedes tienen que utilizar herramientas propias, me refiero a cuando ven una persona muy alterada, cuando ven que son intransigentes, más o menos qué estrategias usted utiliza para que la comunicación se dé, que fluya.

F: A ver, todos los actores de convivencia ciudadana, incluidos nos... y yo como conciliador en equidad, tenemos una formación, eso es una pedagogía, y la... la forma como yo la, la, la desarrollé dentro de la audiencia, en el evento de que yo aplique una buena sensibilización, yo puedo garantizar, o puedo ir garantizando el éxito de la audiencia, entonces a qué me refiero yo, el conciliador tiene que tener la capacidad, de que esa persona que llega muy agresiva, muy alterada, muy grosera, tenemos que tener la capacidad de tratarla de tal manera de que le baje a la agresividad, lo mismo nos llegan personas que llegan como muy, como muy sumisas, como muy asustadas, tenemos que tener también la capacidad de subirle el ánimo para que ellos nos cuenten, a qué me refiero yo con eso, tenemos que llevarlas a un plano, la audiencia de conciliación tiene que ir a un plano donde las partes van a ser escuchadas cada una, donde cada una van a ir a un proceso de gana-gana el, y gana la otra persona, entonces, tenemos que garantizar esa situación en las partes, tenemos que ser muy observadores en que no se vulneren los derechos de ninguna de las partes, dentro de nuestra formación tenemos que tener toda esa capacidad, que es lo que se llama la sensibilización.

E: Es en el proceso de sensibilización donde ustedes logran mediar...

F: Aplicar, si se aplica bien se garantiza, se va garantizando el éxito de la audiencia de conciliación...

E: Normalmente en esa sensibilización que se hace, se hacen las presentaciones, usted le comunica a las partes, ¿Qué les comunica?

F: Bueno, una audiencia de conciliación nos toca mirar las convocatorias, una convocatoria es aquella invitación que saca, es una convocatoria o una invitación que saca un usuario que está afectado por algún conflicto determinado, cita a otra persona, cita, e invita, o convoca a otra persona, fijan una fecha de audiencia, y ahí se va a tratar un tema determinado, el conflicto puede ser un arrendamiento, puede ser una deuda, puede ser incumplimiento, pueden ser chismes, porque eso también lo manejamos nosotros acá, humedades, entonces ahí viene estipulado todo. Nosotros revisamos que la convocatoria venga para el punto al cual

está destinado, verificamos la identificación de las partes por intermedio de sus cédulas, una vez hecho este paso nos identificamos nosotros los conciliadores ante los usuarios, eh, en este caso mío, puntual, yo me presento “Mi nombre es Freddy Stein Vergara Franco, yo soy conciliador en equidad de la localidad 19 de Ciudad Bolívar, tengo el aval del tribunal superior del distrito judicial de Bogotá para llevar a cabo esta audiencia de conciliación” y les digo los alcances de la audiencia de conciliación, nosotros, osea... nosotros le damos el valor a la palabra, ¿Qué quiere decir eso? Que lo que las partes nos digan lo tomamos como cierto, eso entra dentro del proceso de sensibilización, invitando a las personas que en lo posible, nos cuenten la verdad, porque a partir de esa verdad que ellos nos cuenten a nosotros los podemos orientar. También les comentamos los alcances de la audiencia de conciliación, que tiene tránsito a cosa juzgada, y mérito ejecutivo, si se cumplen las cosas, si no la... también les hablamos de reglas de juego, porque hay unas reglas de juego que son muy importantes, el escuchar, el escuchar. Entonces que cada parte tiene un espacio para hablar, siempre empieza hablando la persona que invita, se le pide el favor a la otra persona que en silencio escuche atentamente porque le invitan a esta audiencia y qué es lo que quiere. Cuando se manejan bien estas dinámicas las partes responden muy bien y se adelantó una audiencia de conciliación excelente para todas las partes. El éxito de la audiencia de conciliación se da de acuerdo a las pretensiones de cada una de las partes, con una buena orientación de nosotros, los conciliadores en equidad.

E: Bueno, em, de las partes digamos que, hay una comunicación, en todos nosotros hay comunicación verbal y la no verbal, ahí va mi pregunta, mi pregunta es, ¿Cómo evalúa el contexto y a los actores? Y ¿eso, esa valoración le ayuda a usted a llevar el proceso de conciliación? Le voy a decir, el contexto, entendido como las versiones de cada uno y esa comunicación no verbal, que pues obviamente sin querer lo expresa.

F: A ver, dentro del proceso que se adelanta dentro de la audiencia tenemos que nosotros asegurar de que las personas tienen claro que es lo que están haciendo. Entonces, ellos una vez, entendiendo el proceso, ellos expresan todas aquellas cosas que los vienen afectando, si son deudas, si es una restitución, si es un maltrato, ellos nos explican todo, de acuerdo a que es lo que quieren, sus pretensiones. Nosotros dentro de nuestra asesoría u orientación, les explicamos, los orientamos paso a paso para que ellos nos cuenten qué es lo que está sucediendo, qué es lo que los tienen inmersos en ese conflicto, que no tuvieron la capacidad de arreglarlo allá en su entorno, que hubo la necesidad de venir ante una entidad del gobierno que les prestara un servicio gratuito, pero, se ve, lo vemos con buenos ojos que utilicen estos espacios que son gratuitos para ellos. ¿Por qué las cosas no se dan dentro de, allá el territorio de ellos? Porque es que la convivencia que de pronto manejan ellos es muy crítica, de pronto no se pueden hablar, la indiferencia, la grosería. Entonces todos esos son factores que no permiten que haya un diálogo o una comunicación asertiva, y requieren la ayuda de una persona externa, y estamos nosotros para servirle a ellos. ¿Qué es lo que queremos nosotros con todo esto? Para nosotros es muy importante el conflicto que los usuarios traen ante nosotros, pero para nosotros es mucho más importante construir, o reconstruir ese tejido social que se afecta por los diferentes incumplimientos presentados.

E: En la localidad donde nos encontramos presentes, bueno, es una de las más grandes de Bogotá y de cierta manera tiene un rango de conflictividad y de intolerancia específicamente muy alto, ¿procesos como este en qué medida ayudan a mejorar ese nivel de intolerancia?

F: A ver, la figura de conciliador en equidad en este momento está siendo altamente valorado por la comunidad porque a ver, es un proceso ágil, gratuito, y es una parte donde se pueden expresar directamente y donde saben y se les garantiza que siendo los usuarios parte del proceso, parte de la solución del conflicto, y bien orientados, ellos saben que, y se van satisfechos de que encuentren una solución directa, tienen confianza en los procesos de los PAC, puntos de atención comunitarios, estamos bien visibilizados, y estamos creando lazos de confianza con la comunidad. La casa de justicia tiene dentro de la localidad ubicados, un promedio de doce – catorce PAC bien ubicados, estratégicamente, para una mayor cobertura a la comunidad, un mayor acceso a la comunidad, y está siendo muy valorado por la comunidad. Sí, no negamos, que se necesita más propaganda, pero entonces, necesitamos que el gobierno invierta en más propaganda, que visibilice más la figura, que la visibilice, de pronto yo siento que ellos no nos visibilizan mucho porque de pronto no quieren adquirir compromisos con nosotros, que realmente pues, sentimos que el gobierno está en deuda con nosotros en ese aspecto.

E: En el aspecto de darles la visibilización a su función, ¿o en qué otro aspecto?

F: A ver, nosotros entendemos que esto es un voluntariado, eso es claro. Pero, caramba, a nosotros nos gustaría de pronto que el voluntariado fuese por un tiempo determinado, ejemplo tres años, cinco años, y de ahí para allá que nos vieran de otra manera. Que tuviéramos la posibilidad de tener una contraprestación del gobierno, ejemplo, que nos dieran una tarjeta para el servicio de Transmilenio, porque es que nosotros tenemos que venir a los puntos, ida y vuelta y transportes pa allá y para acá. Si bien a los usuarios no les cuesta un peso este servicio porque es gratuito, muchas veces no tienen ni para sacar una fotocopia porque eso sí, el usuario no se les cobra nada, pero por lo menos tienen que pagar las fotocopias de los documentos que se requieren, qué es un promedio entre cuatrocientos y seiscientos pesos por cada persona, en fotocopias. Y muchas veces no los tienen, entonces nosotros de nuestro bolsillo tenemos que facilitar para agilizar los procesos y que no se nos estanquen, sino para cerrar positivamente los procesos.

E: ¿Don Freddy además de estas dificultades usted considera, o le gustaría tener... afianzar algún tema, alguna temática, o que le den capacitaciones con respecto a algún tema que usted considere que es necesario reforzar?

F: Bueno, nosotros tenemos una pedagogía, una formación que ya nos dieron, y bueno, nosotros quisiéramos que nos hicieran unos reforzamientos con respecto a las temáticas, a las problemáticas que estamos manejando. Si nos las dan, pero muy esporádicamente.

E: ¿Cada cuánto?

F: Ehh, bueno, lo que pasa es que cuando nosotros hablamos de unos reforzamientos queremos es hablar como a nivel digamos de... a ver, si es de familia, que sea con competencias de familia, pero hay veces nos reúnen en unos talleres que entre nosotros mismos los hacemos, y entonces eso sí es un proceso de retroalimentación, pero queremos es avanzar. Nosotros tenemos manejos de, de, para lo que fuimos formados, pero entonces sentimos de que hay unas deudas con nosotros, los actores de convivencia ciudadana.

E: Don Freddy, hablando de competencias, quería preguntarle, con referencia a las demás instituciones que hay aquí en la casa de justicia específicamente, ustedes realizan empalmes, o de casualidad usted remite a las personas a las que aquí llegan, para que resuelvan sus

problemas, o considera que necesitan apoyo de ellas, ¿usted las remite a estas instancias, o realmente no lo hace?

F: Bueno, eso lo llamamos el acceso a la justicia, o la ruta a la justicia, sí, claro que si, nosotros tenemos que tener claro dos cosas. Una, si los casos que nos llegan son de nuestra competencia nos adelantamos, pero si los casos que nos llegan no son de nuestra competencia, tenemos la capacidad de orientarlos, reorientarlos, dirigirlos, y entonces, había una situación que se estaba presentando entre todas las entidades que tienen que ver con justicia comunitaria, es un pimponeo que se le presenta al usuario en la búsqueda de la resolución de sus conflictos. Entonces para nosotros es muy importante que todas las entidades que están dentro de la casa de la justicia seamos como más asertivos, como mas, osea, que seamos parte de la solución también. Porque necesitamos que los usuarios tengan una ayuda integral, que ese pimponeo que anteriormente sucedía ya no se presente más, entonces cuando un ciudadano trae su conflicto aquí a la casa de justicia para que los conciliadores se lo atiendan, y logra a satisfacción la solución a sus conflictos, ellos son parte, ellos también hacen parte de la publicación, osea, ellos se encargan de que el servicio se multiplique dentro de la comunidad, y es muy importante cerrar esa brecha que hay entre nosotros mismos.

E: ¿Cómo se manifiesta esa brecha?

F: A ver, cuando en algunas oportunidades se direcciona para alguna parte y no se les presta el servicio correcto, pero esto también, hemos mirado a fondo y esto también tiene una respuesta. Lo que sucede es que en estas entidades del gobierno como cambian muy seguido la gente, entonces se pierde esa plataforma que había, y entonces los empleados que vienen a ocupar esos cargos, o están desinformados, o no están muy interesados en el asunto de los demás. Y eso no construye, eso lo que hace es una segregación que no ayuda. Entonces, por parte de nosotros los conciliadores, nosotros tenemos la capacidad de direccionar, y lo hacemos de una manera muy adecuada, siempre pensando en el servicio y el bien de nuestros usuarios.

E: Don Freddy, esta pregunta se la he hecho a los demás compañeros suyos ¿Qué le gusta de ser conciliador en equidad, y con que no está muy contento del mismo aspecto?

F: A mí me gusta este servicio porque es el servicio a la comunidad que me llena a mí, personalmente. El poder ayudar a las demás personas con la formación que yo he recibido. Para mí me deja una satisfacción muy grande. ¿Qué no me llena como conciliador? Bueno, a mí me gusta lo de la figura, a mí me duele, me duele de pronto igual que a mis compañeros, que de pronto nos teng... es que a nosotros nos tienen enmarcados en una ley, que es la ley 730 de voluntariado, y pues sí, eso es cierto, es un voluntariado. Pero como nos encantaría que ese voluntariado fuera digamos por un tiempo determinado, tres años, cinco años, y de ahí para allá que hicieran un proceso de selección y que nos vincularon laboralmente ¿En qué? en lo mismo que estamos prestando, porque nosotros los conciliadores en equidad estamos llegando a todas las comunidades directamente, llevando justicia directamente, y eso si que bien que lo ve la comunidad. Y se está construyendo, se construyen lazos con la... de credibilidad, y eso es muy bueno. ¿Yo puedo hablar de una anécdota ahí? Bueno, a manera de anécdota yo quiero hacer una acotación, en un canal de televisión le preguntaban a un deportista muy importante que todos conocemos, él se llama Lionel Messi, argentino el, le preguntaban a Lionel Messi que qué era lo que más le gustaba hacer en la vida, él dijo “A mí

me gusta jugar futbol, y más si me lo están pagando como me lo están pagando”. Si lo colocamos a lo de nosotros, a mi personalmente me gustan las conciliaciones, me encantan, las hago, mire, hoy por ejemplo me toca de dos de la tarde a cinco, y son las nueve y cuarto de la noche y todavía estamos en esto. Nace, entonces qué sucede, si a nosotros de pronto nos vieran, no lo valoraran de otra manera, porque es que nosotros somos seres humanos tenemos necesidades, que importante sería, lo haríamos con mayor ganas, con mayor disposición... No quiere decir esto que porque no me pagan entonces no lo hago bien. No, no estaríamos acá. Es un proceso de selección que se da de nosotros mismos. Yo quiero hacer una acotación a esa pregunta, en este momento la localidad, eh, faltan conciliadores en equidad, todos los que estamos en ejercicio ya somos personas mayores, tuvimos una reunión el siete de septiembre, el día del conciliador que nos lo celebraron, y los únicos jovencitos eran la parte de la secretaría de seguridad, y el señor secretario estaba preocupado que donde estaban los jóvenes, ya no, la juventud ya se fue. Es que ese ejercicio de voluntariado no lo tiene todo el mundo, entonces no sé, es imperante que miren este ejercicio de otra manera.

E: ¿con respecto al género, cómo actúa usted en las audiencias?

F: es un tema un poquitico haber, hay una palabra que se llama, bueno es respetarle a que bueno. si es una persona que es un hombre pero es transexual mire lo que se nos presenta a nosotros. llega acá, pero yo tengo que llamarlo como dice la cédula, entonces me dice, no es que a mí me llaman pepita y yo exijo... será pepita, pero en el momento de llenar el acta yo necesito de ponerle su... porque si usted va con el nombre pepita donde el señor juez pues perdemos tiempo por eso y entonces hay que respetar la diferencia. Hay personas que son homofóbicas, entonces no, nosotros tenemos que desvestirnos de toda esa situación, y no todos tienen esa capacidad. yo tengo una compañera, yo voy a hablar del milagro y no del santo, hay una persona que, nosotros no podemos tomar decisiones y es que es una persona - es que no yo ordeno, yo mando- Eso ya son se le llama valores. bueno voy avanzando, nosotros tenemos que respetar esa diferencia.

E: normalmente en esta población cuáles son las problemáticas. primero cuantos casos has tenido con población LGTBI y que problemáticas normalmente abordan.

F: bueno ellos referencian, esta población refiere mucho problema de convivencia, ellos más que todo se mueven en salones de belleza, en todo lo que tienen que ser productos de belleza, entonces ellos manejan el cuento de, la manejan la, los negocios de todo lo que son productos de belleza. -que yo le fie, que yo le prestè tanta mercancía, que quedaste de pagarmela que no me cumplió, bueno, la convivencia en que vivíamos juntas o juntos, pero se me llevó todo y me dejó con la deuda. eso es como eso. ya la problemática eso es ya como, casi es igual a otras personas, pero entonces el cuidado que toca tener con ellos es respetarles su diferencia. no entrar a juicios de valor, porque es que eso es muy fácil lanzar un juicio, entonces toca tener mucho cuidado en eso. Nosotros no solucionamos casos, nosotros orientamos. entonces hay una compañera que nosotros también somos supervisados por el Consejo Superior de la Judicatura, entonces cuando llegan estas inconformidades por allá, pues tenemos un derecho al debido proceso, a escucharnos a mirar y todo eso.

E: Don Freddy, pues entendiendo que aquí a Ciudad Bolívar llega mucha gente del interior del país, por las condiciones económicas también es más factible;¿cómo se manejan esas diferencias en la cultura o de cultura?

F: bueno, nosotros tenemos un problema en este... bueno siempre ha habido un problema en Ciudad Bolívar, haber que es lo que sucede, por su posición geográfica y topográfica se presta para muchas cosas. aquí Ciudad Bolívar no es solo... eh gozamos de una parte urbana amplia pero también tenemos una parte rural súper grandísima. Pero entonces con el transcurso de los tiempos, nosotros estábamos considerados que éramos un promedio de unas 300.000, pero ahorita se está contando con una población como de 1.200.000. Qué sucede ahí, que son personas que vienen unos desplazados por la guerra, desplazados por grupos armados, personas que vienen en busca de futuro porque es que estamos en la capital. Pero qué es lo que sucede aquí; que aquí toca llegar preparados con dinero y si uno no tiene eso, entonces qué es lo que ha sucedido con toda la parte rural, ha sido colonizada de una forma indebida, ha sido he poblada indebidamente; entonces las personas se ubican y ya casi no hay espacio. Todas estas personas que vienen, todas estas personas flotantes nos traen sus diferentes culturas. Sí hay muchas culturas que vienen y ayudan a enriquecer la nuestra; pero también traen sus problemas, trae sus mañas, traen sus conflictos y cómo la población está ubicada en una parte que es media montaña y alta montaña se presta para que muchas personas que están pensando en dinero fácil, vienen a manejo de armas, manejo de sustancias psicoactivas y entonces eso no ha ayudado mucho. sí como en toda localidad tenemos nuestros conflictos, pero entonces no son solo los conflictos de nuestra localidad como residentes de la localidad, sino de todas estas comunidades flotantes que han venido, y nos han compartido toda esta clase de cultura; artes, mañas, todo lo que se tiene, y por eso tenemos una conflictividad grande. Pero nosotros creemos y le apostamos a que todo se puede mejorar por la vida del diálogo y acercando a las personas que, acercarlas a un diálogo porque es que eso es lo que pasa con las personas; que simplemente manejan de una forma no adecuada los conflictos y simplemente manejan de una forma no adecuada los conflictos, y mientras se les preste un servicio de asesoría bien claro, las personas responden.

E: Quería preguntarle, ¿en estas caravanas de la armonía que figuras están presentes?

F: pasa lo siguientes, yo le quiero hablar a usted de los actores de convivencia ciudadana. Cuáles son: los jueces de paz, lo jueces de reconciliación. los mediadores, los promotores y los conciliadores en equidad. Pero entonces las figuras que están reunidas como algo organizadas son los conciliadores en equidad y los jueces de paz. Pero entonces qué es lo que pasa con estas figuras, no deben andar sueltas, deben estar con una entidad que los esté digamos dando acompañamiento. No seguimiento sino acompañamiento. Entonces debe haber ese proceso retroactivo entre las dos partes: entre la entidad con los conciliadores. y no andar como ruedas sueltas que es lo qu pasa con la mayoría de jueces y jueces de reconsideración.

E: Sumercé reconoce cuantos conciliadores en equidad titulados está en la localidad.

F: no. Pero lo que sí sabemos es que Bogotá está llena de conciliadores. No, Bogotá está llena de conciliadores y que los han conseguido sus avales por diferentes lados. pero no todos están activos. En cada localidad, las Unidades de Mediación deben tener un informe de cuáles son los conciliadores que están activos. para nosotros es muy importante que se tenga también en cuenta eso porque hay mucho conciliador pero no muchos estamos activos. La pregunta sería por qué no todos están activos. por qué se formaron sino querían, qué sucede con esa población.

E: sumerce, ¿a qué le llama estar activo?

F: osea estar prestando el servicio, bien sea en una unidad de mediación. son personas que consiguieron el aval lo guardaron y están haciendo otras cosas; activos están por ejemplo nosotros.

E: ¿Cuántos conoce usted, qué número hay activos aquí en la localidad?

F: no. realmente nosotros; yo con la Casa de la Justicia llevo desde el 2010. Pero entonces conocí a un grupo selecto, pero por la edad, porque ya sintieron que cumplieron su proceso se han ido, pero han llegado de Cámara y Comercio, han llegado de la universidad Nacional que ha formado más; pero entonces es personas que no están activas, cómo nos gustaría saber que es lo que sucede con ellos, tenemos un fenómeno, hay una reunión para conciliadores y se llena todo el sitio. Pero necesitamos hacer una jornada de descongestión o apoyar un PAC y no hay. Yo estoy desde el 2010 (en el PAC Perdomo), yo vine a acompañar a una persona. A mí me dieron a escoger entre los PAC que habían pues yo vi que aquí solo había una persona y me quedaba cerca a mi barrio; pero entendí, ah esa persona me acompañó, eh yo la acompañé hasta el 2013, nos acompañamos, y desde el 2013 pa acá estoy solo, y yo manejo hasta 7-8 conciliaciones y así como me viste, me toca es ayudarme, vea esto y esto, agilizar.

E: ¿alguna vez a intentado buscar apoyo?

F: si, nosotros usualmente tenemos esa capacidad, de que si alguien necesita una ayuda nosotros nos ayudamos. Pero pasa lo siguiente: algunos hemos confundido el voluntariado, el algo voluntario con algo voluntarioso, y entonces en ese orden la gente como que se está desconectando del cuento y no sé, esto es una figura de que nazca y ya queda una responsabilidad. Pero cuando en algunos PAC hay tres o cuatro personas dicen, hoy no vamos nosotros y ustedes...., es una actitud de responsabilidad muy grande. A mí aquí yo he dicho que me manden cuatro casos porque yo con cuatro casos puedo. desde las dos; a veces me llegan seis, siete fuera de los que yo programa acá.

E: ¿Cuántos tenía hoy don Freddy?

F: yo atendí tres, no llegaron dos, atendí cuatro casos. Pero entonces como se dió cuenta en el que presencié, no habría habido necesidad de que se extendiera tanto; la gente confunde el capricho con la lógica. Entonces, entender cuál es, qué es lo que nos tiene inmersos en el conflicto: - que me entregue y que me pague, no más. - yo ya que voy a exigir que no me llame más; - van a seguir viviendo allá... - dejémoslo ahí. entonces, pero entonces la gente sigue y sigue. Este es un caso que hace mucho tiempo yo no lo tenía, gente que es no sé cerrada a las pretensiones de ellos. no uno también tiene que ceder. mire, hay personas que dice no es que usted me debe tres meses y cada mes es a \$500.000 pesos, es decir millón quinientos; hagámos una cosa, sabe que desocúpeme y no me pague, pero desocúpeme. bueno listo, bueno. Yo no puedo direccionar eso, yo puedo orientar, ¿no le puede hacer de pronto una a una solución que les beneficie? - no, que me pague y le doy tres días y me paga los tres días. Le cobraron hasta tres días a la señora y la señora nunca dijo nada. y si los les digo, pero venga como así, no pero usted no se meta. Entonces hay que aprender a tener esa capacidad de manejo. Nosotros como conciliadores también tenemos problemas, pero tenemos que dejarlos allá.

E: y en ese orden de la coherencia, los problemas personales, cuando los resuelve, ¿aplica lo que aplica acá?

F: Si, he haber, el conflicto está presente en todas las personas. Es tener la capacidad de manejarlo; sí yo he tenido problemas y tengo problemas, pero entonces yo ya sé que tengo que manejarlo, si yo ya sé que si quiero hablar con ese señor, si le llego de buena manera el me va a atender, si le llego de otra manera pueden pasar dos cosas: que me conteste lo mismo o simplemente que se vaya y me ignore, ¿quien pierde? pues yo. Es entender que hay que manejar las cosas de una forma adecuada. Yo ya entiendo de que si asumí un compromiso con alguien tengo que responder, porque fue que lo asumi, ahora sí me obligaron es otra cosa y haber demuéstrelo. entonces hay que entender eso que yo tengo derecho pero yo tengo deberes, yo tengo que entender que la ley me protege pero la ley me hace cumplir; yo entiendo que si yo adquirí un compromiso tengo que cumplirlo, sé que las vías de hecho; ¿qué es una vía de hecho? cuando yo me tomo la ley por mis propias manos; se que eso no me ayuda sino que me agranda el problema. Entonces cuando yo no tengo la capacidad de manejar el conflicto pues debo por los menos buscar una persona, una entidad que me ayude y me oriente, que nos ayude, hay personas que llegan unas muy coherentes y otras que osea salidos de toda realidad. - haga lo que quiera, usted a mí no me puede sacar, yo tengo tres hijos... peor no metan los niños. Lo que yo les decía a ellos que cuando ya meten los niños nos toca ver, bueno y como es si y Bienestar Familiar y yo personalmente pienso una de las cosas, yo no le vulnero los derechos a nadie y mucho menos a los niños, entonces, yo se que Bienestar Familiar se encarga de todo esto, pero Bienestar Familiar no es para todos los niños; hombre si una familia tiene lo... es orientarlos, venga, si los reportó a Bienestar Familiar lo primero que dice Bienestar Familiar -ha no le puede pagar el arriendo a unos niños, a bueno, no tiene forma de tenerlos, a que esto no, que es que el niño es el que me recibe la correspondencia, no si yo le arrendé a la señora, yo me entiendo con la señora no con el marido, no con..., osea es entender todo eso; pero hay gente que es caprichosa y cerrada pero la idea aquí es no pelear con nadie y tratar en lo posible darle la mejor orientación posible para que ellos puedan entender que hay una manera diferentes de hacer las cosas, y en ese orden si la gente no entiende, les dije, si todo lo que se propone, si algo de lo que se proponen a usted le conviene manifiéstelo, si no le conviene también manifiéstelo, eso para uno irlo direccionando, pero entonces si, el servicio es bueno, la gente lo valora, esto mantiene lleno, es bueno; aquí la gente llega, no se en otros puntos, pero llegan; supongo que por allá mis otros compañeros por allá acompañados tienen dinámicas diferentes, perfecto; pero aquí le toca a uno multiplicarse y pues dentro esas habilidades que tiene que desarrollar cada uno yo no puedo dejar que mis conflictos me nublen la razón, porque entonces apague y vámonos. Yo no puedo, no me puedo dejar. Unos dicen que uno no puede dejar que lo afecte el conflicto, sí uno como persona lo afectan ciertas cosas, pero eso no tiene que nublarse la razón a uno, ni llevarlo a que uno se parcialice; no, imparcial todo el tiempo; para no parcializarse con la otra persona, pues los envié a la otra instancia, sencillo porque es que haber, no solamente basta reconocer que yo le debo algo a alguien, sí lo reconozco; pero cómo lo va a pagar; a no, yo no tengo plata, si pero venga reconoce pero; sí yo lo estoy reconociendo; no basta con reconocer sino dar muestra de que quiere solucionar y entonces cada persona en su imaginario trae muchas formas de pronto de solucionar algo, pero ¿son las correctas? Lo que usted piensa, ¿ es lo mismo lo mismo que piensa ese? o porque no tratan de aportar a la solución. No pero sí, si se puede construir harto dentro de estos espacios; pero entonces tenemos esa gran inquietud, queremos, queremos, yo me meto en esa lista de que nos visibilicen de otra manera, ya ahorita en la reunión del 7 de septiembre, muy queridos, pero entonces están preocupados, porque nos estamos yendo los mayores; unos se están

muriendo, otros se están alejando por sus enfermedades y otros ya se cansaron, los que estamos pues... yo sí tengo claro una cosa Viviana que el día que sienta que ya no quiero más; doy un paso al lado y no más; pero a mí me encantaría de que enviaran otra persona para que vaya metiéndose en el cuento, porque este punto es bastante neurálgico, bastante, aquí se mueve mucho; la conflictividad es este sector y en los barrios aledaños es grande, y aquí llegan muchos, a mí me toca redireccionarlos para allá - hay venga recíbame. Yo soy autónomo pero es que yo no me puedo llenar de audiencias, de vez en cuando hago una por excepciones pero eso me significa a mí estar presionado la otra semana; que a veces gente no viene, bueno démosle tres días; pero ya me llegan los que están programados más estas otras personas. Esta señora la de el acta de inasistencia, yo la atiende pero en un espacio que me quede y entendió y se fue satisfecha y eses es el modo en que se manejan en estos casos. Sin contar los conflictos que se presentan dentro del salón, que mire que el señor, que mire que lo otro, que toca estar pendiente, que no se lleven que me cogió, que esto que los servicios públicos, que mire, entonces, nosotros quisiéramos que nos dieran un computador, pero se nos presenta un problema, lo conectamos y ya nos empiezan a pasar la cuenta allá. Entonces ellos se desligan de todo eso.

E: ¿sería más fácil para ustedes? sería una forma más fácil de llevar archivos y todos los procesos pero implicaría que requerirían de otros equipos técnicos, como una impresora por ejemplo.

F: si claro, pero se nos presenta esa situación. Sí nosotros, nosotros, cada conciliador que tiene que hacer tenemos que tener, que guardar, los originales de cada audiencia y también tenemos que tener un archivo de punto, que qué es; es una copia autógrafa con las fotocopias de los documentos de las personas que asisten y una copia de la convocatoria, que yo usualmente por detrás escribo, anotó las pretensiones de las partes; porque a veces nos llaman allá, hay unos que manejan cuaderno, pero el cuaderno lo dejar por ahí y lo pierden, entonces yo en la casa tengo como catorce az y eso ya, yo estaba diciendo ¿hasta cuando guardamos?, casas pequeñas donde catorce az eso hace campo entonces y eso que ya las descontinuaron, para nosotros archivar ahí sí, pero ya pa una entidad ya descontinuaron su uso, entonces tenemos un compromiso grande.

E: Don Freddy le agradezco mucho su tiempo, muchas gracias.

F: Señorita, ha sido con el mayor de los gustos...

Guías de Observación.

Guía de observación 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN No:	DE 01		
FECHA:	VIERNES 28 DE JULIO DEL 2017	LUGAR:	RECORRIDO

OBJETIVO DEL

DÍA:

IDENTIFICAR CONDICIONES PROBLEMÁTICAS ALREDEDOR DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, MARCO TULIO FERNANDEZ Y REPÚBLICA DE BOLIVIA.

DESCRIPCIÓN

Acompañamiento por parte de:

-Interventoría social y operativa.

-Personería local; Sandra Moreno.

-Secretaría de seguridad; Jon

-Secretaría de Movilidad. Cristian carrillo

- Aseo.

Secretaría de Educación: Pablo Luna y Janeth Bohórquez

IPES

- Problemáticas alrededor y al interior de cada colegio:

1. Marco Tulio Fernández: Sede A, B y C.

Con presencia de:

>Silvia lavarla coordinadora académica

>Amparo quintero coordinadora de primaria.

>Sandra Moreno Personería local.

-Movilidad:

- Se evidencia congestión por vías alternas, se cruza con la salida de los estudiantes.
- Implementar facultades coercitivas para las industrias según el código de policía.
- Falta de señalización horizontal y vertical teniendo en cuenta el mantenimiento de reductores de velocidad en las 3 sedes.

-Aseo:

- Debido al reciclaje, actividad recurrente en la zona se acumulan basuras y escombros en el espacio público.

-Seguridad:

- Presencia de habitantes de calle y motociclistas que, presuntos ladrones.
- Se identifican 3 jóvenes presuntos expendedores de SPA a las 2 pm abordando a los estudiantes a los alrededores de la sede A.
- Falta de articulación con la junta de acción comunal "barrio el paseo" y "San Joaquín" para mitigar la inseguridad en la sede C.

2. República de Colombia

- En la sede de bachillerato se evidencian problemáticas de convivencia marcadas en jornada de la tarde.

- Presencia de grupos juveniles en las salidas del colegio que incrementan el problema de micrográfico.
- Enfrentamientos agresivos entre los grupos juveniles.
- Padres con conductas agresivas hacia los directivos de la institución.
- Debido a la población flotante de la zona no se puede llevar un acompañamiento constante a los estudiantes.
- Tomar medidas de seguridad en cuanto a registro de agresiones y actividades ilícitas.
- Realizar el debido mantenimiento a cámaras de seguridad y solicitud de nuevas cámaras en el recinto, realizando la debida trazabilidad de la problemática mencionada.
- Adelantar gestión de acompañamiento de caninos en la salida del colegio por parte de la secretaría de seguridad y el colegio con presencia de la SIJIN.
- Registro de la activación de los 18 protocolos para el seguimiento desde la secretaría de seguridad.
- Acompañamiento en la salida de los estudiantes por parte de Personería y Policía Nacional.
- Problemática de basuras en las esquinas del colegio, que puede ser controlado con el normal funcionamiento de las cámaras de seguridad en la zona.
- Implementar reductores de velocidad en carrera 69 y calle 68, avenidas aledañas a la institución.

3. Colegio Francisco José de Caldas

- Problema de seguridad: debido a zonas solitarias en la calle 63.
- Falta de iluminación en diferentes zonas del establecimiento, debido a las amplias zonas con presencia de árboles.
- Bosque popular cerca a la iglesia la cual se identifica como centro de expendio de drogas, que pone en riesgo la seguridad de los estudiantes.

Problemática interna: Robo de celulares y artefactos electrónicos.

ANÁLISIS DE LA DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES

ELABORADO POR:	Grupo de investigación
-----------------------	------------------------

Guía de observación 2

GUÍA DE OBSERVACIÓN No:	O2		
FECHA:	25 de Junio de 2018	LUGAR:	Casa de Justicia
OBJETIVO DEL DÍA:	Generar el contacto con las y los conciliadores en equidad, mencionando los propósitos de la investigación para propiciar motivación y colaboración.		

DESCRIPCIÓN
<p>Se realiza el acercamiento a la Unidad de Mediación y conciliación de la Casa de justicia de la localidad de Ciudad Bolívar, a lo cual, nos dirigimos al punto donde se lleva a cabo la descongestión de audiencias.</p> <p>Previamente, en encuentros anterior, se logró entablar conversaciones con algunos conciliadores en</p>

equidad, por lo cual, uno de ellos, generó la invitación para acompañar a una de las audiciones.

En ese proceso, se logró evidenciar cómo se desarrolla la conciliación en equidad, y comprender, que cada caso es diferente por lo tanto, el modo de actuar.

Se da el tiempo para almorzar, por lo cual, se decide abordarlos, al momento de culminar esa acción.

De manera seguida, se llega a la instalación, donde se les menciona el propósito de la investigación, que es evidenciar las diferentes formas en la re resuelven conflictos en la localidad y a su vez, el accionar propio de cada uno y una.

Por lo tanto, en su totalidad estuvieron de acuerdo en participar, con la observación, de que se debía cuadrar bien horarios para poderlo realizar, de tal modo, se realizó un acercamiento a cada uno y una para tomar los datos de contacto y poder después agendar una cita.

El horario de atención se presta desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm

ANÁLISIS DE LA DESCRIPCIÓN

Se propicia que en la mayoría les interese la investigación, comprendiendo que en su mayoría manifiestan que falta más visibilización de la figura en la comunidad, y a su vez, poder ayudar en la adquisición del conocimiento para el ámbito académico.

OBSERVACIONES

Se evidencia que las y los conciliadores en equidad en su mayoría les interesa el proyecto de investigación, sin embargo no tienen muchas claridades sobre los fines, de igual forma, son prestos a colaborar.

ELABORADO POR:

Grupo de investigación.

Guía de observación 3

GUÍA DE OBSERVACIÓN No:	O3		
FECHA:	Martes 11 de Septiembre de 2018	LUGAR:	Casa de Justicia de Ciudad Bolívar
OBJETIVO DEL DÍA:	Realizar la recolección de la información para la investigación, a través de la entrevista semiestructurada a las y los conciliadores en equidad.		

DESCRIPCIÓN

Se realiza el acercamiento a la Unidad de Mediación y Conciliación de la Casa de Justicia de Ciudad para realizar las entrevistas semiestructuradas como insumo a la investigación.

De tal modo, se encuentra con varios conciliadores en equidad, se les comenta sobre el proyecto y

acceden a la entrevista. En primera instancia se leS pregunta sobre su nombre, el tiempo que lleva siendo conciliador y otros aspectos sobre el ejercicio de su labor y sobre el sentir que su labor brinda a la comunidad, de las deficiencias, los aspectos a mejorar entre otros.

Este día se realizan cinco entrevistas; en la primera entrevista, la conciliadora al momento de iniciar utiliza un tono de voz diferente al que se había percibido previamente, a su vez, que se tomaba un tiempo para responder las preguntas. Sin embargo, manifiesta llevar bastante tiempo en el ámbito. La conciliadora culminó, manifestando que le gusta ayudar a los estudiantes, empresarios y personas del común.

Luego se aborda a cuatro conciliadores más, al principio uno de ellos con anterioridad se mostraba dispuesto a colaborar, acción que fue replicada por dos de las tres conciliadoras entrevistadas ese día. una de ellas, la mayor en edad de todos los presentes, se mostraba reservada y desconfiada al principio; pero luego se mostró dispuesta, respondió con tranquilidad a las preguntas hechas.

Estas entrevistas se dieron en medio de la jornada dispuesta para las audiencias de conciliación, lo que se evidencia en la tiempo de grabación, se requirió sintetizar las preguntas de manera que se obtuvo información precisa sobre los cuestionamientos realizados.

El servicio se presta en la sala de conferencias de la casa de justicia, donde se disponen cuatro mesas con sus respectivas sillas para llevar a cabo las audiencias y también una improvisada sala de espera. estas se llevan a cabo de manera simultánea y se atiende según horario y orden de llegada. En el sitio se cuenta con el acompañamiento de practicantes de psicología que direcciona a las personas frente al turno y disponibilidad de los conciliadores.

Por la hora, no fue factible realizar la entrevista a otra conciliadora que estaba allí, porque era medio día y tenía que realizar otras actividades, por lo tanto se cuadra otro momento para poderla realizar.

Desde la UMC las funcionarias siempre han tenido un trato ameno y solícito frente las investigadoras, los usuarios y los conciliadores.

Los participantes fueron: Señora Melva, Señora Alcira, Señora Ana, Señora Mireya, Señor Luis.

ANÁLISIS DE LA DESCRIPCIÓN

Se evidencia, que en su mayoría manifiestan que llevan bastante tiempo ejerciendo la labor de conciliación, por lo tanto, expresan varias dificultades que han encontrado en su trayectoria.

Desde la UMC hay el acompañamiento a su labor, están al pendiente de sus requerimientos, así como de la logística del servicio. El servicio se lleva a cabo, pero las condiciones del lugar hace que las audiencias no cuenten con mínimos de reserva.

OBSERVACIONES

Es necesario comprender los tiempos de cada conciliador en equidad,

ELABORADO POR:	Grupo de investigación
-----------------------	------------------------

Guía de observación 4

GUÍA DE OBSERVACIÓN No:	O4		
FECHA:	Jueves 13 de septiembre de 2018	LUGAR:	PAC PERDOMO Salón Comunal Perdomo
OBJETIVO DEL DÍA:	Realizar un acercamiento a la manera como se desarrolla las audiencias en los Puntos de Atención Comunitaria ubicados en los barrios de la localidad		

DESCRIPCIÓN

Por medio de esta guía se realizará una descripción de los aspectos físicos del lugar en donde se realiza las audiencias, seguido de una descripción de las maneras cómo se desarrollan las audiencias.

El lugar donde se encuentra ubicado el salón comunal del barrio Ismael Perdomo de la localidad de Ciudad Bolívar cuenta con muchas vías de acceso y cerca de la zona comercial. La jornada inicia en el salón comunal sobre las dos de la tarde, el espacio es amplio, y no cuenta con un lugar reservado en donde se pueda realizar la audiencia. Por esta razón tanto las personas que esperan su turno como las personas que se encuentran en audiencia están separados por escasos metros de distancia. El lugar puede acoger un número considerable de personas cuenta con servicios básicos como energía y servicios sanitarios. La manera en que las personas saben que en el lugar funciona el punto de atención comunitario es porque se dispone de un pendón que informa la actividad y porque en el lugar se organizan una hilera de sillas donde esperan su turno. Al frente del lugar en donde se ubican las sillas el conciliador dispone de dos mesas, ambas con tres sillas. allí realiza las audiencias correspondientes al día.

El servicio de conciliación en equidad es prestado por el conciliador Freddy Stein Vergara Franco los días jueves en horario de 2:00 a 5:00 pm. Las personas llegan con la citación en calidad de invitado y de solicitante de la audiencia. Todas las audiencias tienen la misma hora de atención, pero la atención se realiza por orden de llegada. Cuando se hizo el arribo al lugar, la atención ya había iniciado, las personas se encontraban esperando su turno y estaban en la segunda conciliación del día. En espera se encontraban cuatro personas, más los acompañantes de la primera sesión que aún se encontraban en la otra mesa conjunta a la mesa donde se encontraba una pareja junto al conciliador. Allí aguardaban que el conciliador se acercara para realizar la firma de las actas, tanto la original como cuatro fotocopias autógrafas que funcionan como originales. El motivo de las audiencias no fue conocido sino hasta el momento de la interacción con el conciliador. pero ese día se presentaron audiencias por requerimiento de cuota alimentaria a adulto mayor, un arreglo de separación de bienes de unión marital, pago de cánones de arrendamiento atrasado y entrega de inmueble y una acta de inasistencia. El servicio según información brindada por la Unidad de Mediación y Conciliación se presta hasta las cinco de la tarde. Pero en esta ocasión el conciliador termina su labor siendo ya pasadas las ocho y treinta y luego atiende a una usuaria que viene a solicitar asesoramiento para el requerimiento de la pensión como beneficiario

para su hijo con discapacidad. Esta asesoría se extendió hasta las nueve y media de la noche.

En total se llegan a dos acuerdos o actas de conciliación, dos de no acuerdo y un acta por inasistencia más la asesoría. Cabe anotar que siendo las seis de la noche al espacio llegan varias mujeres que realizan varios cursos de manualidades en el mismo lugar en donde se realizan las conciliaciones, de hecho el grupo de mujeres se retira a las ocho. Mientras se realiza la organización y recogida de mesas y sillas, las clases y conversaciones se desarrollan en simultánea la última conciliación pendiente.

Luego de la jornada el conciliador se retira para su hogar al cual se desplaza caminando, debido a que es cercano a su punto de residencia. En todo el transcurso de la jornada el conciliador no se retira de su puesto, no contesta el teléfono y está siempre en actitud dispuesta y amable con las partes.

ANÁLISIS DE LA DESCRIPCIÓN

Con respecto a este primer acercamiento al PAC se evidencian ciertas situaciones. El lugar en donde se encuentra el PAC es un lugar de fácil acceso, cuenta con muchas rutas de buses y alimentadores, es amplio con buena ventilación y servicios de baño y aseo, pero no cuenta con un lugar privado en donde las audiencias se lleven de manera tranquila y privada. Allí las personas que acuden al sitio sin importar la razón, se enteran de las problemáticas de las personas que se encuentran realizando la conciliación. El ambiente entre las personas que están en espera es tenso y se encuentran inconformidad frente a que no se aclara la hora de atención en la invitación, todas dicen dos de la tarde, aspecto que afecta aún más la tensión. Además no se cuenta con una persona adicional que brinde asesoramiento o realice contención emocional y/o simplemente reciba al usuario. Todos estos factores pueden aumentar la impaciencia y enrarecer la audiencia. Es visible la necesidad de otro conciliador en equidad en el punto, lo que permitiría agilizar el servicio y dar una sensación de respeto hacia el tiempo requerido tanto en la audiencia como el disminuir el tiempo de espera de ésta. Todas las audiencias no se desarrollan iguales, esto depende de factores como disposición de las partes, la temática y las negociaciones puestas en la mesa. Este día en promedio la atención por audiencias estuvo en promedio a hora y media.

En número de casos rebasa en cantidad al número de conciliadores presentes en el PAC. En el Marco de Implementación de la Conciliación en Equidad (MICE) en el capítulo que habla de la sostenibilidad de la figura se tiene en cuenta el lugar donde se activa el PAC, como las características como se debe llevar el servicio. frente a estos factores el MICE afirma con respecto al lugar donde se instala el PAC

“ deben tener las condiciones propicias para que se adelanten las correspondientes Audiencias de Conciliación y se pueda además organizar logísticamente la operación de la figura desde la recepción del caso, hasta el correspondiente archivo del Acta de Conciliación o la Constancia de Imposibilidad o Inasistencia.” (Corp. Razón Pública, 2009, págs. 88-89)

Frente al espacios es claro que el PAC no se encuentra en tales condiciones óptimas de atención necesarias para la conciliación; cuenta con servicios públicos, pero el espacio requerido no es íntimo; factor necesario para lograr una buena sensibilización que permita la completa concentración y brinde el derecho a la reserva de las partes.

Ahora es notorio que la cantidad de conciliadores en el punto no es suficiente con respecto de la cantidad de audiencias atendidas; lo cual desde el MICE es un factor de deserción o abandono del servicio;

“Esa demanda podrá en un momento dado, rebasar la oferta, representada en este caso por el número de Conciliadores en Equidad (...) Cuando ello ocurre, los niveles de “cansancio” en los Conciliadores pueden traer como consecuencia su retiro temporal o definitivo”. (Corp. Razón Pública, 2009, p.86)

El número de horas y el desgaste sería menor si hubiere otro conciliador en el espacio.

OBSERVACIONES

En general se evidencia que el servicio si se presta, tiene carencias, no cumple todos los lineamientos técnicos ni locativos pero contribuye a solucionar problemáticas comunitarias.

ELABORADO POR:	Grupo de investigación
-----------------------	------------------------

Guía de observación 5

GUÍA DE OBSERVACIÓN No:	O5		
FECHA:	Sábado 15 de septiembre de 2018	LUGAR:	PAC EL TESORO - SALON COMUNAL BARRIO EL TESORO
OBJETIVO DEL DÍA:	Realizar visita y entrevistas a los conciliadores en equidad presentes en el PAC El Tesoro, como insumo para la investigación en curso.		

DESCRIPCIÓN
<p>El acceso al barrio se realiza por buses o alimentador del Transmilenio, el salón comunal se encuentra en un zona de comercio. El PAC presta su servicio en el salón principal al lado donde se alza un pequeño escenario. los conciliadores cuentan con un archivo en el punto, y la atención este día es prestada por dos conciliadores. la Atención va desde la 8:00 a las 12:00 del día. poco antes de finalizar la jornada se dispone en el lugar la preparación de una fiesta comunitaria con motivo de la celebración del amor y la amistad. la entrevista inicia con la primera conciliadora en medio del servicio, pero es interrumpida porque llega una usuaria para asesoría.</p> <p>Mientras los conciliadores realizan su servicio se inicia el diálogo con una usuaria, quien expresa estar agradecida por el servicio, que ya conocía la figura y por tal motivo decidió volver a utilizarla. En la sala de espera improvisada se reúne con los invitados a la audiencia de conciliación. pese a sentirse el ambiente tenso, no hubo intercambio de palabras entre las partes. cuando inicia en particular esta audiencia las partes desde el respeto inician en busca de un acuerdo que beneficie a ambos. luego de 45 min aprox, las partes llegan a un acuerdo que no es impuesto por el conciliador, este solo hace de orientador, pero las decisiones son tomadas por los usuarios.</p> <p>El lugar cuenta con servicio sanitario. Por motivos de la acústica las entrevistas se trasladan a una cafetería cercana al salón comunal</p>

ANÁLISIS DE LA DESCRIPCIÓN
<p>En este PAC, al igual que en el del Perdomo no se cuenta con el espacio ideal para la prestación del servicio en el marco de la reserva; al respecto no hay reclamos de los usuarios, pero sí lo hay por el tiempo de atención. Los conciliadores se muestran amables y dispuestos a escuchar a los usuarios.</p>

OBSERVACIONES

--

ELABORADO POR:	Grupo de investigación
-----------------------	------------------------