

Innovación Social en Acción: Transformando el Acceso a la Justicia en Neiva

Laura Daniela León Cruz

Asesor

Juan Sebastián Ávila Santos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades

Psicología

2024

Resumen

Este artículo científico se basa en el análisis de la maduración del proyecto Casa de la Justicia de Neiva, enfocado en la innovación social para mejorar el acceso a la justicia de grupos comunitarios en situación de vulnerabilidad, de las comunas 6,7, 8 y corregimiento el Caguán de la ciudad de Neiva. Basándose en marcos teóricos de autores como Jailler, González, Arias y Suárez (2020), Giraldo y Ortiz (2020), Medina y Basurto (2018) y Bettaglio (2021), el estudio examina estrategias de seguimiento, evaluación y comunicación implementadas en el proyecto.

Además, se incorporan datos relevantes del Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, así como de la Dirección de Justicia de la Alcaldía de Neiva, que respaldan actividades como talleres sobre bullying, cyberbullying, regulación emocional, salud mental y cultura ciudadana. Estas iniciativas incluyen la participación de líderes sociales, madres comunitarias, jóvenes y entidades educativas, fortaleciendo el impacto social del proyecto.

Palabras clave: innovación, seguimiento, evaluación, justicia y cultura.

Abstract

This scientific article is based on the analysis of the maturation of the Casa de Justicia of Neiva project, focused on social innovation to improve access to justice for vulnerable community groups in communes 6, 7, 8, and the El Caguán district of the city of Neiva.

Grounded in theoretical frameworks by authors such as Jailler, González, Arias, and Suárez (2020), Giraldo and Ortiz (2020), Medina and Basurto (2018), and Bettaglio (2021), the study examines the strategies of monitoring, evaluation, and communication implemented in the project.

Additionally, relevant data from the Ministry of Justice and Law of Colombia, as well as the Justice Directorate of the Neiva Mayor's Office, are included to support activities such as workshops on bullying, cyberbullying, emotional regulation, mental health, and civic culture. These initiatives involve the participation of social leaders, community mothers, young people, and educational entities, strengthening the social impact of the project.

Keywords: innovation, monitoring, evaluation, justice and culture.

Tabla de contenido

Introducción	5
Metodología	7
Recolección de Datos.....	8
Entrevista.....	8
Observación de Campo	8
Análisis Documental	8
Análisis de la información.....	9
Resultados	10
Conclusiones	12
Recomendaciones	13
Referencias Bibliográficas	16

Introducción

La innovación social ha comenzado a jugar un papel decisivo en la solución de esos problemas complejos que no han podido ser satisfechos, en parte, por la metodología convencional. Y es que las alternativas que puede aportar la innovación social llevan consigo la posibilidad de establecer un tejido cívico que produce un impacto positivo e integrador para las comunidades, en particular en situaciones que habitan en el mundo de la exclusión social, también económica, y que agravan la sobre exposición al sufrimiento de las personas más vulnerables.

En el caso de Colombia, la dificultad histórica de acceder a la justicia en términos de equidad, así como la existencia de un contexto social que ha estado determinado por la violencia armada persistente, la violencia escolar o por la disputa por tierras, problemas entre vecinos, familiares, entre otras; han llevado a que las instituciones tradicionales y normales del Estado de Derecho hayan derivado en prácticas sociales que han dejado a las comunidades al margen del acceso a la justicia, lo cual alimenta su marginación.

En este sentido, la Casa de Justicia de Neiva se muestra como un ejercicio de innovación social orientado a atender esta problemática. La Casa de Justicia de Neiva se contextualiza en las comunas 6, 7, 8 y corregimiento El Caguán, donde identifica, prioriza y trata de dar las respuestas pertinentes dentro el marco legal, frente a las necesidades más urgentes en las zonas del sur de Neiva, que son áreas de alta vulnerabilidad social y económica. De esta forma, estas comunidades de tan difíciles condiciones, ya que son zonas con altas tasas de desempleo, escasa o deficiente educación, salud o infraestructura; además, sufren una alta proporción de violencia doméstica y de calle.

Por otro lado, se hace presente el reclutamiento de jóvenes por parte de grupos armados ilegales o de pandillas, lo que todavía profundiza más la vulnerabilidad social.

Acompañado con el Ministerio de Justicia y del derecho y la dirección de justicia de la Alcaldía de Neiva, la Casa de Justicia promueve en el mediano plazo un modelo que se presenta con la búsqueda de una salida social positiva a esta problemática. Su objetivo no solo consiste en afrontarlas, sino también en actuar sobre sus causas. Su principal estrategia es el acceso a los servicios jurídicos, así como la promoción de la mediación comunitaria entre los afectados de la situación, por medio de mediadores capacitados y con un enfoque integrador, con esto se ha llegado a solucionar conflictos de forma pacífica y justa, incrementando de esta manera la confianza de los habitantes en las instituciones jurídicas.

Metodología

A través del marco del Technology Readiness Level (TRL) se analizó la evolución y efectividad de las intervenciones que han desarrollado desde la planificación de proyectos, hasta su aplicación en la Casa de Justicia de Neiva.

El TRL permite evaluar el nivel de maduración de las estrategias e intervenciones del inicio al final de su ejecución mediante la clasificación del nivel de madurez de las intervenciones.

Los niveles TRL clasificados del 1 al 9, fueron usados para clasificar las distintas actividades del proyecto, es decir, talleres de prevención, mediaciones y atenciones de asesoría legal, de acuerdo con su nivel de aplicación y desarrollo:

TRL 1-3: Actividades en fase de conceptualización, como la planificación de talleres o la elaboración de estrategias de mediación y capacitación.

TRL 4-6: Actividades para las cuales la intervención originalmente fue probada y adaptada posteriormente a las comunidades específicas; por ejemplo, talleres de regulación emocional.

TRL 7-9: Actividades que ya han demostrado su efectividad en un entorno real e implementado a estos fines; por ejemplo, servicios integrales de mediación comunitaria o de accesos a recursos legales.

La aplicación del TRL permitió derivar los puntos fuertes y de mejora del trabajo de intervención y también poder establecer recomendaciones sobre la sostenibilidad y producción en otros contextos similares.

Recolección de Datos

Entrevista

Se realizó una entrevista semiestructurada con la doctora Gina María Traslaviña, la cual es la líder del programa Casa de la Justicia, donde en el transcurso de la entrevista se recalcó información importante acerca de los orígenes del proyecto, de los servicios que se ofrecían, de las principales problemáticas que se han enfrentado, así como de los logros que se habían conseguido. Este ejercicio pretendía explorar cómo, a través de las intervenciones, había una influencia sobre las comunidades más vulnerables y cuáles eran los aspectos que todavía quedaban por reforzar.

Observación de Campo

Se llevaron a cabo observaciones y participaciones directas en los talleres de manejo de las emociones y de prevención del bullying y del cyber-bullying; éstas permitieron obtener pruebas de las interacciones que se daban, del nivel de participación que había en los adolescentes, pre adolescentes y jóvenes, así como con que dinámica desarrollaban las actividades; además se pudieron tener observaciones en lo que son capacitaciones de líderes comunitarios y de madres comunitarias, que refuerzan sus capacidades de mediar los conflictos y de promover el vivir pacíficamente en las comunidades.

Análisis Documental

Se revisaron documentos y reportes oficiales de la Casa de la Justicia y de la Alcaldía de Neiva, los cuales dotaron de información sobre las estrategias que se pusieron en práctica, del alcance de las intervenciones que se llevaron a cabo y de las observaciones de impacto que se realizaron.

Análisis de la información

Los datos que fueron recolectados, organizados y analizados mediante un enfoque temático que agrupó las categorías con las que se corresponden las fases del Technology Readiness Level TRL, permitió establecer un análisis comparativo que permitió identificar fortalezas y áreas de mejora; las observaciones y los testimonios que se obtuvieron han permitido profundizar en cuál ha sido el verdadero impacto que tienen las intervenciones y desarrollar recomendaciones fundamentadas en evidencias.

Resultados

El análisis del nivel de madurez de la innovación social implementada en la Casa de Justicia de Neiva, bajo la metodología Technology Readiness Level (TRL), donde se ha probado en un contexto práctico, y se ha establecido su efectividad en la mediación comunitaria, al acceso a la justicia y la educación de los derechos. Sin embargo, quedan obstáculos significativos en términos de propagación y alcance.

La Casa de Justicia, ha proporcionado mecanismos de resolución alternativos, asesoramiento legal y talleres, que han tenido un impacto positivo en las comunidades en las comunas 6, 7, 8 y el corregimiento de El Caguán, lo cual se establece que el proyecto se encuentra en un TRL 7. Esto significa que las estrategias y servicios ofrecidos han sido probados en un entorno real y han demostrado su efectividad en la mediación comunitaria, el acceso a la justicia y la educación en los derechos de los ciudadanos Neivanos. Pero, aun así persisten desafíos importantes en términos de difusión y alcance.

Los servicios de la Casa de Justicia, como la resolución alternativa de conflictos, las asesorías jurídicas, acompañamiento policial y los talleres sobre regulación emocional y convivencia, han tenido un impacto positivo en las comunidades de las comunas 6, 7, 8 y el corregimiento El Caguán. Estos espacios han permitido que los habitantes conozcan y accedan a los mecanismos de justicia más accesibles, disminuyendo la necesidad de acudir a instancias judiciales formales y promoviendo la convivencia pacífica. A pesar de, el alcance del proyecto sigue siendo limitado, ya que gran parte de la población de Neiva desconoce la existencia de la Casa de Justicia y los servicios que ofrece.

Uno de los principales hallazgos del análisis es que, la implementación de las estrategias ha sido efectiva en los sectores donde se han llevado a cabo los talleres y actividades, pero el

reconocimiento del proyecto en la ciudad aun es bajo. La falta de visibilidad y reconocimiento del proyecto representa un obstáculo para que más ciudadanos puedan beneficiarse de sus servicios. A esto se suma la falta de estrategias de divulgación estructuradas, lo que impide que el proyecto alcance un mayor nivel de madurez tecnológica y operativa dentro del modelo TRL.

Para avanzar hacia los niveles TRL 8 y 9, es fundamental fortalecer los canales de comunicación y promoción de la Casa de Justicia de Neiva. La consolidación del proyecto dependerá de su capacidad para expandir su alcance y lograr una mayor apropiación por parte del Municipio y la comunidad, asegurando así su sostenibilidad y su impacto a largo plazo en la resolución pacífica de conflictos y el acceso equitativo a la justicia en Neiva.

Conclusiones

La Casa de Justicia de Neiva se ha constituido en un modelo exitoso de innovación social en las comunas vulnerables del sur de la ciudad asumiendo integralmente la necesidad de acceso a la justicia en estos territorios. Aun así, a pesar de su impacto positivo, esta Casa de Justicia continúa estando al margen y su uso y conocimiento no es el mejor, dificultando la manera de escucharla o encontrando la relevancia que merece de parte de la ciudadanía y gobierno, ya que, mediante la prestación de servicios legales, mediación comunitaria y talleres, la Casa de Justicia ha generado cambios en la forma de entender y acceder a la justicia en estas zonas propiciando el fortalecimiento de la cohesión social, la cultura de paz y del tejido comunitario.

El desarrollo de talleres de manejo emocional, bullying y ciberbullying ha permitido que los jóvenes y las familias cuenten con las herramientas necesarias para la autorregulación emocional que favorece la convivencia.

Sin embargo, este modelo se enfrenta a importantes retos como la poca visibilidad que le ofrecen a la Casa de Justicia y la reducción drástica del presupuesto municipal, que compromete su sostenibilidad y expansión. Es fundamental reforzar las estrategias de comunicación para que tome visibilidad y hacer de este modelo una herramienta para que más sectores de la población puedan acceder a los beneficios que ofrece.

Igualmente, se requiere de un apoyo financiero e infraestructural más robusto para que la Casa de Justicia pueda seguir marcando la diferencia para aquellos territorios y comunidades que más lo requieran.

Recomendaciones

Desde la perspectiva psicológica que se considera un elemento fundamental en la intervención social, se da a conocer las siguientes recomendaciones para mejorar el nivel de madurez de la innovación social detectada en la Casa de la Justicia de Neiva:

Fortalecimiento de la Resiliencia Comunitaria: Se recomienda establecer planes complementarios para el fortalecimiento de la resiliencia comunitaria por el que se introduzcan los elementos de la psicología que fomentan el sentido de pertenencia y el empoderamiento de la ciudadanía. También se recomienda seguir llevando a cabo talleres donde se aborden la autorregulación emocional y la resolución de conflictos pacífica, teniendo en cuenta los géneros y edades, con el fin de mejorar la convivencia y el bienestar comunitario.

Evaluación Continua y Adaptativa: Es fundamental establecer un sistema de evaluación continua de las intervenciones a partir de metodologías basadas en la evidencia, como por ejemplo, el análisis de contenido temático de los relatos de los sujetos participantes y los cuestionarios de seguimiento. De este modo, el desarrollo de la intervención será un proceso variado, flexible y veloz, que garantice la validez y efectividad de las intervenciones a través del tiempo.

Ampliación de Colaboraciones Estratégicas: Se deben desarrollar y explorar alianzas con fundaciones y entidades académicas que puedan aportar recursos humanos, económicos y técnicos. También se recomienda abrir espacios para programas de voluntariado, sobre todo por parte de los estudiantes de derecho, psicología y trabajo social, con el fin de enriquecer el trabajo de la Casa de Justicia y de fortalecerlo.

Sostenibilidad Financiera: Se sugiere diversificar las fuentes de financiación, haciendo uso de auxilios para el desarrollo de procesos con organismos municipales y con fondos

privados. También se recomienda implementar un plan de financiación comunitario que favorezca la participación de los sujetos beneficiarios y de los líderes, al crear una red de soporte económico que garantice la sostenibilidad en el tiempo.

Replicabilidad del Modelo: Se sugiere la elaboración de un manual de buenas prácticas basado en las estrategias de intervención llevadas a cabo y las evidencias obtenidas para que el modelo de la Casa de Justicia pueda ser replicada en otras comunidades que se encuentren en situaciones análogas. Así se incrementará el impacto positivo del proyecto haciéndolo llegar a más personas.

Formación Permanente de Mediadores y Líderes Comunitarios: Es fundamental proponer programas de formación permanente para los mediadores y los líderes comunitarios que giren en torno a aspectos, tales como, la regulación emocional, las técnicas de mediación y la prevención de la violencia. Esto permitirá a los mediadores y a los líderes ir adaptando sus habilidades y saberes a las necesidades cambiantes de la comunidad, incrementando así la eficacia de las intervenciones. Estas propuestas deberán ser tenidas en cuenta, tanto por la Casa de la Justicia de Neiva, como por la alcaldía municipal, que es la entidad responsable de cuidar los recursos que van a permitir el engranaje funcional del proyecto.

La estrecha colaboración entre ambas instituciones resulta esencial para garantizar la permanencia y estabilidad del proyecto, su sostenibilidad financiera y su replicabilidad en otras comunidades que se encuentren en situaciones problemáticas.

La invitación de dichas recomendaciones fortalecerá la capacidad del proyecto de modo que la Casa de Justicia pueda seguir siendo un espacio donde se pueda llevar a cabo la resolución de conflictos pacífica y por tanto garantice un espacio donde se pueda promover la justicia y el derecho.

Asimismo, la replicación del modelo permitirá la promoción de un cambio estructural positivo; un cambio que aumentará el impacto social y la promoción de una cultura de la paz y del respeto.

Desde la perspectiva psicológica, se considera que estas acciones son necesarias para dar respuesta a las causas del conflicto e incrementar el bienestar psicológico de las comunidades; sumando estos enfoques centrados para mejoras transformadoras.

Así que, con el respaldo continuo de la Alcaldía y la aplicación de estrategias basadas en evidencia, la Casa de Justicia podrá crear un entorno más cohesionado y armonioso, beneficiando tanto a las generaciones actuales como a las futuras. Esto permitirá establecer un modelo exitoso que pueda replicarse en otras comunidades, promoviendo un impacto positivo y sostenible.

Referencias Bibliográficas

- Bettaglio, M. (2021). Innovación Social a Través de la Narrativa Gráfica: Periodismo Gráfico, Autonarración y Testimonios para el Cambio Social. *Revista Iberoamericana de Economía Solidaria e Innovación Socioecológica*, 4(1). 65-86
<https://doi.org/10.33776/riesise.v4i1.5302>
- Camargo, P J.E., Ganga, C. F. A. & Rivera, J. Y. Y. (2017). Estado del arte de la innovación social: una mirada a la perspectiva de Europa y Latinoamérica. *Opción*. 33(82)
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>
- Carvajal, R. A. (2014). *Programa Nacional de Casas de Justicia: Una esperanza de verdadera justicia* [Tesis pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio UPB.
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2899/Trabajo%20de%20Grado%20Alejandra%20Carvajal.pdf?sequence=1>
- García, V. M., Espinosa, R. J. R., Lalinde, O.S., Arroyave, V. L., & Villadiego B. C. (2015). Casas de Justicia: Una buena idea mal administrada. *De justicia*
https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_761.pdf
- Gatica, S; Soto, W; & Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de américa latina. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30050.76483>
- Jailler, É., Arias, M, González, S., Suárez, L., Carmona, Y., Barrera, D., Betancur, R., Cardona, J. G., Ortiz, L. E., (2020). *Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia*. <http://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6>
- Medina, R. A., & Basurto, C. A. (2018). Discusión de los distintos tipos de innovación. *Revista Publicando*, 5(15), 59-72. <https://core.ac.uk/reader/236644000>

Ministerio de Justicia y del Derecho. (s.f.). Casas de Justicia y Centros de Convivencia.

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/casas-de-justicia>

Ministerio de Justicia y del Derecho. (enero, 2012). Programa Nacional Casas de Justicia. La

Justicia entra por Casa <https://scj.gov.co/sites/default/files/documentos/CARTILLA.PDF>

Periodista Noticias al Sur. (2024, 6 de agosto). *Promocionan acceso a la justicia en sectores*

vulnerables de Neiva. Noticias al Sur. <https://noticiasal-sur.co/promocionan-acceso-a-la-justicia-en-sectores-vulnerables-de-neiva/>

Reyes Marín, A. (2024, 5 de noviembre). *Casa de la Justicia de Neiva: Un faro de esperanza para la convivencia pacífica*. Reyes M. Estudio Legal.

<https://abogadoreyesmarin.com/casa-de-justicia-neiva/>

Rojas, J. E. (29 diciembre, 2022). Casa de Justicia prevé incremento de asistencia debido a la

época decembrina. *Diario del Huila*. <https://diariodelhuila.com/casa-de-justicia-preve-incremento-de-asistencia-debido-a-la-epoca-decembrina/>