

**La conciliación y mediación en Colombia: Estudio de caso: Impacto de las Unidades de
Mediación y de Conciliación en la Resolución de Conflictos de Convivencia en la Localidad
de Kennedy, 2023-2024**

Natalia Castro Barreto

Asesor

Álvaro Cano Aguillón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Programa

2025

Nota de Aceptación

Esta página opcional

Nombre Director de Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Dedico este logro académico, a Dios primeramente quien promete y cumple siempre. A mis padres, Carlos Libardo Castro, mi madre Helen Mayue Barreto, mis hermanos Santiago y Nicolas, mis abuelos Gloria Isabel y José Efraín, que me han sabido guiar de la mano de Dios en cada cosa que he decidido emprender, son sin duda alguna mi inspiración, cada uno desde su forma de ser y ver el camino de la vida, me ha enseñado de tenacidad, valentía y esfuerzo, que siempre puedo soñar, pero conforme debo encaminar mis acciones a cumplir y ser leal siempre a mí misma.

Agradecimientos

Agradezco a Dios quien me ha abierto las puertas académicas, para escalar los peldaños que he anhelado. A mi familia por estar presente siempre, en cada etapa y cada idea. A mi futuro esposo

Oscar Fernando, por su amor, por ser mi apoyo incondicional y esa voz de aliento en este proceso. No podría haber avanzado a este nivel académico sin tenerlos a mi lado, y disfrutar de

su amor. Agradezco a Papain que, aunque no esté en materia, su espíritu y su legado permanecerán con el pasar de los años. A cada uno de ustedes, les agradezco con todas las fuerzas de mi corazón y les reitero cuanto los amo, Este logro es también suyo, porque sin su apoyo, este camino no habría sido posible.

Resumen

El presente proyecto de grado se encuentra enmarcado en la línea de investigación en análisis, resolución y transformación de conflictos sociales. Esta investigación surge de la necesidad de comprender como los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, podrían enriquecerse de un enfoque decolonial que integre saberes y prácticas locales. La propuesta de este apunta en analizar la brecha existente entre métodos tradicionales del sistema judicial, eso abordado desde un estudio de caso, para llegar a dar soluciones que respondan a las realidades de la comunidad de la localidad de Kennedy. Mediante este estudio, se busca identificar estrategias que promuevan la solución de conflictos adaptada a las necesidades específicas de individuos en situaciones de vulnerabilidad, es así que el enfoque decolonial propuesto pretende transformar la dinámica de los conflictos sociales, permitiendo que obre una incorporación de perspectivas locales y alternativas en la formulación de políticas públicas y prácticas de mediación. Con este proyecto se aspira demostrar recomendaciones en base a la evidencia del estudio de caso, que contribuya a la mejora de la eficacia de las unidades de mediación y conciliación en el ámbito local, además ser insumo para la construcción de políticas públicas de resolución de conflicto justos, equitativos culturalmente dentro del nivel nacional. Así mismo inspirar a otros a explorar esos enfoques innovadores que puedan dar en la transformación de la resolución de conflictos promoviendo una sociedad más justa y empática.

Palabras clave: Impacto, conciliación, método alternativo, resolución de conflictos, convivencia, Localidad de Kennedy.

Abstract

This thesis project is framed within the research line of analysis, resolution, and transformation of social conflicts. The research arises from the need to understand how alternative conflict resolution mechanisms could be enriched by a decolonial approach that integrates local knowledge and practices. The proposal aims to analyze the existing gap between traditional methods of the judicial system, addressed through a case study, to develop solutions that respond to the realities of the community in Kennedy locality. This study seeks to identify strategies that promote conflict resolution tailored to the specific needs of individuals in vulnerable situations. The proposed decolonial approach intends to transform the dynamics of social conflicts, enabling the incorporation of local and alternative perspectives into the formulation of public policies and mediation practices. This project aspires to demonstrate recommendations based on evidence from the case study, contributing to the improvement of the effectiveness of mediation and conciliation units at the local level. Additionally, it aims to serve as a foundation for building fair, equitable, and culturally sensitive conflict resolution policies at the national level. Furthermore, it seeks to inspire others to explore innovative approaches that can transform conflict resolution, fostering a more just and empathetic society.

Keywords: Impact, Conciliation, Alternative Method Conflict, Resolution, Kennedy Locality.

Tabla de contenido

Introducción	12
Justificación	13
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos	15
Marco De Referencia	16
Estado Del Arte.....	17
Marco Teórico.....	21
Teoría De La Estructuración.....	26
Teoría De La Justicia Restaurativa	29
Teoría De Las Necesidades Humanas Básicas	32
Teoría De La Paz Positiva	34
Marco Conceptual.....	40
Mediación	40
Conciliación.....	41
Unidades Mediación De Conciliación.....	41
Relación Entre Conceptos	42
Marco Legal	43
Marco Legal De La Mediación Y Conciliación En América Latina Y El Mundo	49
Marco Legal De La Mediación Y Conciliación En América Latina	49
Argentina	49
México	50

Chile.....	50
Brasil.....	51
Marco Legal Internacional.....	51
Convención De Las Naciones Unidas	51
Directiva De La Unión Europea	52
Aporte Desde El Análisis De La Política Pública Y La Descolonización Del Derecho En La Mediación	52
Metodología	54
Método De Investigación.....	54
Técnicas y Herramientas	54
Información Necesaria.....	55
Análisis De La Información.....	55
Límites Metodológicos	56
Instrumentos De Recolección De Datos	56
Entrevistas a Mediadores	57
Encuestas a la Ciudadanía	58
Grupos Focales	59
Validación de Instrumentos	59
Caracterización de la Población	60
Mediadores	61
Ciudadanos de Kennedy	61
Preservación de la Información y Habeas Data.....	61
Recopilación de información con el medio de encuestas electrónicas	62

Aplicación De Encuestas	65
Uso de las herramientas en el análisis	66
Encuesta a mediadores o Conciliadores Locales	67
Encuesta Ciudadanos Locales	72
Encuestas Grupos Focales	82
Análisis De Resultados	91
Percepciones De La Mediación Y De Los Mediadores	91
Cambios Que Percibe La Comunidad	91
Decolonización En Procesos De Mediación	92
Barreras en lo estructural económico y social	93
La mediación usada para transformar	93
Descolonización del derecho en centros de mediación y conciliación con relación a hallazgos de resultados.	94
Recomendaciones	101
Propuestas de lineamientos frente a Políticas Públicas, para mejorar la optimización en la mediación y resolución de conflictos en la localidad de Kennedy.	101
Conclusiones	107
Referencias Bibliográficas	111
Apéndices	114

Lista de Figuras

Figura 1. Modelo de Validación de Instrumentos.....	60
Figura 2. Consentimiento Informado Enviado	62
Figura 3 Formato de encuestas aplicadas	65
Figura 4. Tabulación evidenciada en aplicativo SPSS de IBM Statalitics	67
Figura 5. Acuerdos alcanzados.	71
Figura 6. Tabulación evidenciada en aplicativo SPSS de IBM Statalitics	72
Figura 7. Edad Ciudadanos Locales.	73
Figura 8. Estrato Socioeconómico Ciudadanos Locales.....	74
Figura 9. Participación en proceso de mediación en la localidad.....	75
Figura 10. Calificación de Mediación en escala de 1 a 5	76
Figura 11. Gráfica: Razones de no haber participado.....	77
Figura 12. Gráfico: Utilidad de la mediación.	78
Figura 13. Tabulación evidenciada en aplicativo SPSS de IBM Statalitics	82
Figura 14. Edad Grupos focales.....	83
Figura 15. Grafica: Estrato socioeconómico grupos focales.	84
Figura 16. Gráfico de ocupación con grupos focales.....	85

Lista de Apéndices

Apéndice A Encuesta a mediadores o conciliadores.....	114
Apéndice B Encuesta a ciudadanos locales.....	115
Apéndice C Encuesta grupos Focales	116

Introducción

La convivencia en comunidades urbanas como se sabe presenta desafíos múltiples, siendo los conflictos interpersonales y sociales uno de los más significativos. Es por lo que en este contexto " La conciliación y mediación en Colombia: Estudio de caso Impacto de las Unidades de Mediación y de Conciliación en la Resolución de Conflictos de Convivencia en la Localidad de Kennedy: Resultados 2023 - 2024", se presenta como un estudio juicioso ante las intervenciones de mediación y la dinámica social, permitiendo comprender como esas intervenciones pueden transformar un todo en lo referente a el entorno comunitario.

Las Unidades de Mediación y Conciliación, (UMC), han surgido como mecanismos efectivos, frente al abordaje de disputas, generando una promoción de dialogo, como cooperación entre las partes involucradas. Por medio de los procesos participativos, estas unidades no solo llegan a resolver conflictos de manera inmediata, además generan un impacto positivo en la construcción de la convivencia pacífica.

El presente estudio, busca analizar el papel de las UMC en la localidad de Kennedy durante el periodo de 2023-2024, dando un panorama acerca de cómo fue llevada a cabo esa resolución de conflictos de convivencia, pero aún más verificar cuales fueron resultados alcanzados (de Kennedy, 2023).

Lo anterior por medio de un enfoque multidimensional, que incorpora teorías relevantes de la mediación, examinando como estas unidades han contribuido a la transformación de la realidad social, ya que tenemos en la actualidad una gran polarización, como el descontento social, que se convierte en un tema recurrente, esta investigación propone una visión comprensiva sobre el valor de la medición como herramienta de resolución de conflictos agregando a la misma la capacidad para fomentar una cultura de paz en la localidad de Kennedy.

Justificación

La localidad de Kennedy se encuentra ubicada en el suroccidente de Bogotá, es una de las zonas de la ciudad con mayor diversidad social, cultural y económica. En este contexto, la comunidad enfrenta una serie de desafíos relacionados con la convivencia pacífica debido a factores como diferencias socio económicas, culturales y la coexistencia de distintos sistemas de valores. Gran parte de sus habitantes provienen de sectores populares, con un alto porcentaje de población desplazada y con limitados recursos para acceder a servicios judiciales. Esta realidad hace que la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como las Unidades de Mediación y Conciliación, sea fundamental para mejorar las relaciones interpersonales y solucionar disputas cotidianas sin recurrir al sistema judicial formal.

Sin embargo, la efectividad de estos mecanismos sigue siendo cuestionada, ya que el modelo de mediación y conciliación tradicionalmente implementado en Colombia está basado en una estructura jurídica occidental que no siempre responde a las particularidades socioculturales de las comunidades, como las de Kennedy. La diversidad cultural, las prácticas tradicionales de resolución de conflictos y las formas comunitarias de organización social no siempre son tomadas en cuenta en los procesos formales de mediación. Este vacío plantea un problema de desconexión entre los métodos aplicados por las Unidades de Mediación y Conciliación y las realidades de las comunidades locales.

La premisa central del presente documento es en base a el estudio de caso identificar llegar verificar tal como se implementa actualmente en el marco de la mediación y conciliación, si se queda corto y debe ser decolonizado para lograr una justicia verdaderamente inclusiva y adaptada a las realidades socioculturales de los pueblos. La decolonización del derecho implica cuestionar y transformar los enfoques jurídicos hegemónicos, reconociendo que las formas de

justicia locales y tradicionales, que han sido históricamente marginadas, poseen valor y pueden ser una herramienta efectiva en la resolución de conflictos. Este estudio busca explorar cómo las Unidades de Mediación y Conciliación pueden adaptarse mejor a las necesidades específicas de las comunidades de Kennedy, respetando y reconociendo sus prácticas y valores tradicionales, y contribuyendo a una resolución de conflictos más equitativa y efectiva.

La relevancia de esta investigación radica en que, al proponer un enfoque decolonial, se busca no solo mejorar los mecanismos de resolución de conflictos en Kennedy, sino también contribuir a un modelo de justicia más inclusivo, respetuoso de la diversidad y capaz de promover la convivencia pacífica en una de las zonas más vulnerables de Bogotá. Este estudio puede ser un paso crucial para replantear los métodos de mediación y conciliación en Colombia, permitiendo una transformación en la forma en que se resuelven los conflictos y fomentando un acceso a la justicia que esté más en sintonía con las realidades socioculturales de las comunidades.

En conclusión, el análisis del impacto de la conciliación en la resolución de conflictos de convivencia en esta localidad durante el período 2023-2024, es fundamental tanto en el ámbito social como académico y práctico. Este estudio pretende ofrecer una evaluación detallada de cómo este método ha influido en la convivencia y proporcionar recomendaciones para su optimización en el devenir de los años.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el impacto de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) en la resolución de conflictos de convivencia en la localidad de Kennedy durante el periodo 2023-2024, la participación ciudadana en los procesos, proponiendo estrategias para mejorar estos mecanismos desde un enfoque inclusivo y decolonial que responda a las particularidades socioculturales de la comunidad.

Objetivos Específicos

Determinar la cantidad y tipología de los conflictos de convivencia atendidos por las UMC en la localidad de Kennedy entre 2023 - 2024.

Examinar la participación ciudadana en procesos de mediación y conciliación evaluando su nivel de involucramiento, percepción sobre la efectividad de los mecanismos.

Proponer lineamientos de política pública para la optimización de las mediación y resolución y conflictos en la localidad de Kennedy y por extensión en Colombia.

Marco De Referencia

En 2017, un estudio sobre la localidad de Kennedy reveló que tenía 1.009.665 habitantes, lo que la hacía la segunda más poblada de Bogotá, con una densidad poblacional alta. El 19% de los residentes percibía pobreza, y el 90% pertenecía a los estratos 1, 2 y 3, mientras que solo el 10% estaba en el estrato 4. Según el informe de Bogotá Cómo Vamos, en 2023, la población de Kennedy ha crecido a 1.034.293 habitantes. Actualmente, el 38.97% de las familias tienen ingresos de nivel medio bajo, el 57.86% de nivel medio y el 3.17% de nivel medio alto. Según el constitucionalista Mariño (Politécnico Grancolombiano, 2013), la conciliación tiene raíces históricas tan antiguas como nuestra propia independencia, aunque no fue reconocida formalmente hasta la promulgación de la Constitución de 1991 (Congreso de la República de Colombia, 1991). El artículo 116, párrafo 4º, de esta Carta Política, permite a los particulares asumir, de manera transitoria, la función de administrar justicia como jurados en causas penales, conciliadores o árbitros, conforme a lo que establezca la ley. Este cambio modificó el monopolio exclusivo del Estado, particularmente del poder judicial, sobre la administración de justicia, introduciendo la posibilidad de que los ciudadanos, de forma temporal, puedan ejercer dicha función. Esto refleja el desarrollo del concepto de Estado Social de Derecho (art. 1º de la C.N.), la igualdad de los ciudadanos (art. 13º de la C.N.) y la autonomía de la voluntad de los particulares (art. 6º de la C.N.). El artículo 116 proporciona una base constitucional para los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), destacando especialmente la conciliación. Este enfoque fue impulsado por la necesidad del gobierno de aliviar la congestión judicial, que generaba una percepción de injusticia debido a la acumulación de procesos sin resolver. Como respuesta, se expidió el Decreto 2651 de 1991, que estableció un régimen inicial de conciliación bajo los poderes transitorios otorgados por la nueva Constitución. Este decreto

fue prorrogado en varias ocasiones hasta la promulgación de la Ley 446 de 1998, que consolidó el desarrollo legislativo en torno a la conciliación.

Estado Del Arte

La resolución de conflictos de convivencia en contextos urbanos es un tema de creciente relevancia en las ciencias sociales y la gestión pública. La implementación de unidades móviles de conciliación se ha propuesto como una estrategia innovadora para abordar conflictos locales de manera más accesible y efectiva. Este estado del arte analiza investigaciones previas sobre la eficacia y sostenibilidad de estas intervenciones. Las Unidades de Mediación y de conciliación han sido implementadas en diversas ciudades de América Latina como respuesta a la necesidad de resolver conflictos de manera rápida y eficiente. Según López (López, 2021), estas unidades permiten acercar los servicios de mediación a comunidades vulnerables, reduciendo así las barreras de acceso a la justicia. Estudios como el de Ramírez y Gómez (Ramírez, 2020) han demostrado que la presencia de estas unidades puede aumentar la tasa de resolución de conflictos en un 30% en comparación con métodos tradicionales.

Las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) se implementaron dentro de un contexto institucional orientado a fortalecer mecanismos de justicia alternativa y no formal, con el objetivo de facilitar el acceso a la justicia, promover los derechos humanos y fomentar la justicia comunitaria. Su papel principal es contribuir a la convivencia ciudadana mediante la promoción y aplicación de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), lo cual incide directamente en la prevención de delitos y en el fortalecimiento de la seguridad urbana (Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos, 2011). Las UMC operan como una extensión accesible de la justicia en localidades donde las comunidades, especialmente las más marginadas, encuentran barreras en los canales tradicionales del sistema judicial.

Inicialmente, las UMC estaban compuestas por un equipo de cuatro profesionales: un coordinador, un experto en áreas sociales, un profesional del ámbito jurídico y un asistente administrativo. Estos equipos atendían las solicitudes de mediación de los usuarios a través de procesos estructurados de conciliación. Sin embargo, en 2016, con la creación de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SSCJ), se reestructuró el equipo, eliminándose la figura del coordinador y centralizándose la mediación bajo la Dirección de Acceso a la Justicia. Este cambio buscaba optimizar la atención ciudadana y unificar los horarios de prestación del servicio.

En paralelo, las Casas de Justicia juegan un rol clave en la implementación de la justicia vecinal, caracterizándose por su fácil acceso y rápida respuesta, especialmente en sectores urbanos y rurales marginados. Estas casas operan bajo el marco del Decreto 1477 de 2000, que reglamenta la justicia en equidad, permitiendo que los ciudadanos accedan a una forma de justicia cercana, gratuita y eficaz. En este contexto, la mediación y conciliación han ido consolidándose como herramientas efectivas para la resolución de conflictos locales. El crecimiento de las instituciones de conciliación y arbitraje a nivel nacional respalda la relevancia de estas iniciativas. Según datos del Programa Nacional de Arbitraje, el número de centros pasó de 141 en 2002 a 358 en 2015, reflejando una creciente demanda de mecanismos alternativos de justicia. Esta tendencia se ha mantenido, lo que se refleja en el aumento de solicitudes y casos atendidos por las UMC.

En cuanto a la localidad de Kennedy, un territorio con más de un millón de habitantes, el acceso a la justicia a través de las UMC ha sido crucial. En 2019, por ejemplo, se registraron 2.501 atenciones ciudadanas, lo que la posiciona como una de las localidades con mayor demanda de servicios de mediación, superada solo por localidades como San Cristóbal y Usme

(Bermúdez, 2019). Estos datos subrayan la importancia de las UMC como un mecanismo eficaz y cercano para la resolución de conflictos comunitarios.

A nivel de percepción ciudadana, estudios como el de Luis Arango en su obra "Casas de justicia: desarrollo institucional y percepción de los usuarios" reflejan que, a pesar de los esfuerzos del Estado, el 72.7% de los ciudadanos tiende a resolver sus conflictos por su propia cuenta, mientras que solo el 12.5% opta por la mediación o conciliación. Estos números destacan la necesidad de seguir fortaleciendo la confianza en los mecanismos alternativos de justicia.

Finalmente, la investigación "La conciliación en equidad como mecanismo de acceso a la justicia: Caso Casa de Justicia de Kennedy en Bogotá" (Solano, 2023) pone de manifiesto la importancia de analizar no solo la cantidad de casos atendidos, sino también la eficacia de las resoluciones obtenidas. En la localidad de Kennedy, el impacto de las UMC es visible tanto en el volumen de casos como en la satisfacción de los ciudadanos con los resultados obtenidos a través de la mediación, lo que evidencia su relevancia como herramienta de acceso a la justicia comunitaria.

La evaluación de las unidades de mediación y de conciliación ha sido objeto de análisis en varios contextos. En un estudio realizado en Bogotá, Martínez (Martínez, 2022) encontró que el 75% de los casos atendidos por estas unidades fueron resueltos satisfactoriamente en un plazo de 30 días. La rapidez en la resolución no solo mejora la satisfacción de los ciudadanos, sino que también disminuye la escalada de los conflictos.

Además, la investigación de Pérez (Pérez, 2023) destaca que las intervenciones que involucran a la comunidad en la mediación tienden a ser más exitosas y sostenibles. La sostenibilidad de los resultados de las unidades móviles de conciliación es un aspecto crítico para evaluar su impacto a largo plazo. Según el informe de la Alcaldía de Kennedy (Localidad de

Kennedy, 2020), la implementación de estas unidades ha llevado a la creación de redes de apoyo comunitario que fomentan la convivencia pacífica. Sin embargo, Fernández (Fernández, 2022) señala que la sostenibilidad depende en gran medida de la formación continua de los mediadores y la voluntad política para mantener estos programas. La investigación de Quintero (Quintero, 2021) resalta la importancia de evaluar no solo los resultados inmediatos, sino también los cambios en la percepción de la comunidad respecto a la resolución de conflictos. En resumen, las unidades móviles de conciliación han demostrado ser una herramienta eficaz en la resolución de conflictos de convivencia, especialmente en contextos urbanos como Kennedy.

Sin embargo, su éxito a largo plazo depende de la creación de estructuras comunitarias sostenibles y de la capacitación continua de los mediadores. Es menester por ello evaluar el impacto de estas intervenciones en la localidad de Kennedy, resaltando tanto sus logros como los desafíos que aún persisten.

Marco Teórico

El derecho formal, aunque puede ser visto esencial desde la óptica de llevar un lineamiento, o comúnmente un orden social, ha demostrado ser inoperante y excluyente para aquellos que se encuentran fuera de las dinámicas del poder establecido, especialmente en contextos sociales en los cuales el acceso a la justicia es claramente limitado por barreras económicas, geográficas y culturales. Esta realidad, ampliamente discutida por autores como Boaventura de Sousa Santos, Óscar Guardiola, Ramon Grosfogel, subrayan la necesidad de desconexión entre las soluciones ofrecidas por el sistema judicial convencional y las necesidades genuinas de las personas en situaciones vulnerables.

A lo largo del marco teórico, se abordarán las críticas de estos destacados pensadores sobre la inoperancia del derecho tradicional y la exclusión de las poblaciones que no pueden acceder a este debido a los altos costos y la burocracia inherentes al proceso judicial. De esta manera, se discutirá sobre cómo la mediación se presenta como una herramienta accesible y eficaz que puede ofrecer soluciones más flexibles, rápidas y culturalmente adaptadas a las comunidades, respetando su cosmovisión y garantizando un acceso más equitativo hacia la justicia. Esta reflexión teórica busca no solo enriquecer el enfoque del proyecto, sino también abrir una puerta a la revalorización de otras formas de resolución de conflictos que puedan contribuir a un sistema de justicia más justo, inclusivo y decolonizado.

Boaventura de Sousa Santos (De Sousa Santos, 2014) ha sido uno de los principales teóricos en señalar las limitaciones del sistema legal tradicional, especialmente en relación con los contextos de las comunidades marginalizadas y empobrecidas. Según Santos, el derecho ha sido colonizado por una visión eurocéntrica y capitalista que no solo ha dejado de lado las formas de justicia propias de muchos pueblos, sino que también ha instaurado un sistema que

refuerza las desigualdades estructurales en lugar de remediarlas. El filósofo portugués además aboga por una decolonización del derecho, que implica no solo la crítica al sistema judicial que es dominante, sino la integración de otros saberes y otras formas de justicia que han sido históricamente silenciadas y excluidas. Para Sousa Santos, la mediación se inserta en este proceso de pluralismo jurídico, donde las comunidades tienen el derecho y la posibilidad de elegir sus propias formas de resolución de conflictos, más allá del derecho impuesto desde el poder central. En este sentido, la mediación se presenta como una práctica de justicia alternativa, que promueve el respeto por las diversidades culturales y la búsqueda de soluciones que respondan a las realidades específicas de las personas, en lugar de imponer un marco jurídico único y homogéneo. La mediación, como alternativa al derecho tradicional, se convierte en un espacio donde se pueden reconocer los saberes y prácticas locales, permitiendo que, sin importar el sujeto, las comunidades se apropien del proceso de resolución de sus conflictos. Según Sousa Santos, reconocer estas formas de justicia no solo fortalece la capacidad de las personas para resolver sus propios conflictos, sino que también contribuye a la decolonización del derecho y a la creación de un sistema de justicia más equitativo e inclusivo, que no se vea marginada la voz de aquellos que tradicionalmente han sido excluidos del acceso a la justicia.

Óscar Guardiola (Guardiola, 2016) por su parte también ofrece una perspectiva crítica sobre el derecho, este a su vez, centrándose en cómo se ha ido convirtiendo en un instrumento de poder que favorece en gran medida a las grandes, las élites y excluye a aquellos que no pueden costear el acceso a la justicia. Para Guardiola, el derecho tradicional está estrechamente ligado a la lógica neoliberal, que ha convertido a la justicia en un producto comercializable, accesible únicamente, para quienes tienen los recursos económicos necesarios. Este modelo de justicia es inclusivo solo para una minoría y, por tanto, claramente ineficaz para resolver los conflictos de

las personas que hacen parte de sectores vulnerables. Pues el coste de acceder al sistema judicial formal se presenta como una barrera económica significativa que impide que las personas más desfavorecidas puedan obtener una resolución justa a sus problemas.

Guardiola es un fiel defensor de la premisa que el derecho debe ser transformado para convertirse en una herramienta que sea útil a los intereses de las mayorías y no de las élites. En su apreciación, se refiere a la necesidad de desmercantilizar la justicia, y en este marco, la mediación emerge como una alternativa viable, teniendo en cuenta que la mediación es un proceso más accesible y económico que permite a las personas resolver sus disputas de manera rápida, sin la necesidad de recurrir a un sistema judicial costoso y excluyente. Además, como resalta Guardiola, la mediación permite que las comunidades puedan tomar el control sobre sus propios conflictos, a través de mecanismos más flexibles, menos formales y culturalmente adaptados a sus necesidades. En este contexto, la mediación se convierte en una estrategia de resistencia contra un derecho que ha sido hecho a la medida de las élites y que, por lo tanto, es inoperante para aquellos que no tienen los medios para acceder a él.

Así, tanto la crítica de Boaventura de Sousa Santos como la de Óscar Guardiola apuntan a un sistema de justicia que se encuentra lejos de ser democrático e inclusivo, y muestran que la mediación no solo es una herramienta más accesible, sino también una forma de reivindicar otras formas de justicia que no se limitan al modelo legal dominante. En este sentido, la mediación se puede configurar como una práctica capaz de descolonizar el acceso a la justicia, permitiendo que las comunidades encuentren soluciones adaptadas a sus necesidades y contextos.

Para profundizar en la epistemología crítica, interseccionalidad y diferencial, es crucial incorporar la obra de Ramon Grosfoguel, uno de los teóricos contemporáneos que ha trabajado profundamente en la crítica a las epistemologías dominantes y en la revalorización de saberes

subalternos, especialmente en contextos latinoamericanos. Grosfoguel critica las estructuras epistemológicas de la modernidad y propone una visión que desafía las jerarquías de conocimiento, abogando por una epistemología del sur que reconoce diversas formas de conocimiento e interpretación que han sido históricamente marginadas.

Grosfoguel, en su obra "Epistemologías del Sur" (Grosfoguel, 2011), sostiene que las epistemologías dominantes en Occidente están basadas en una visión eurocéntrica que no solo subyuga otras formas de conocimiento, sino que las deslegitima. El autor desafía la supremacía del saber científico occidental, que se establece como el único camino válido para entender la realidad, y propone un horizonte epistemológico que permita reconocer saberes diversos, particularmente aquellos generados por pueblos y culturas subalternas. Grosfoguel (Grosfoguel, 2011) argumenta que "el conocimiento ha sido históricamente una herramienta de poder y control", y por ello las epistemologías dominantes en las ciencias sociales y las instituciones de justicia deben ser reconfiguradas para incorporar saberes alternativos.

Para el proyecto en cuestión, esta propuesta es relevante porque la mediación y conciliación en Colombia, particularmente en contextos como la localidad de Kennedy, no solo deben entenderse desde la lógica formal y estructurada del sistema judicial colombiano, sino que se debe reconocer la legitimidad de las formas de conocimiento y resolución de conflictos de las comunidades locales, especialmente en aquellos sectores más vulnerables. En lugar de imponer soluciones desde arriba, Grosfoguel sugiere que se debe construir un conocimiento participativo que se nutra de las experiencias y saberes populares, una idea clave para transformar la mediación en un proceso inclusivo y verdaderamente equitativo desde abajo.

Un aspecto central en la obra de Grosfoguel es su crítica a las estructuras de opresión, y cómo estas se entrelazan y afectan a las diversas formas de conocimiento. En su enfoque sobre la

interseccionalidad, el autor se aleja de las visiones homogéneas del ser humano, para subrayar que las identidades no son fijas ni simples, sino que son el resultado de múltiples ejes de poder, que incluyen género, clase, etnia, y raza, entre otros (Grosfoguel, 2007b). Este enfoque resulta indispensable al analizar los procesos de mediación en contextos como el de Kennedy, donde los actores involucrados en los conflictos de convivencia no se pueden entender como unidades aisladas, sino como individuos cuyas experiencias están marcadas por múltiples factores de poder y exclusión.

Grosfoguel también advierte que "las estructuras de poder globales e históricas deben ser comprendidas a través de la intersección de diversas formas de dominación", lo cual se aplica directamente a los conflictos de convivencia en contextos de desigualdad, como es en el caso de estudio en la localidad de Kennedy. En este sentido, es esencial tener en cuenta cómo las categorías de género, etnia, clase social y otras características influyen en la forma en que las personas perciben y experimentan los conflictos, y cómo estos factores pueden obstaculizar su acceso a la justicia y su participación en procesos de mediación.

En el contexto colombiano, la teoría interseccional y diferencial de Grosfoguel se vuelve crucial, pues reconoce que las soluciones a los conflictos no pueden ser vistas desde una manera universal, sino que deben considerar las especificidades de cada grupo social y las desigualdades estructurales que existen entre ellos. La mediación debe adaptarse no solo a las necesidades particulares de los individuos, sino también a las realidades sociales complejas y diversas de las comunidades en conflicto.

Siguiendo esta línea, Grosfoguel hace hincapié en la necesidad de una "epistemología del sur" que se cuente con un enfoque en base a la justicia social y en el reconocimiento de los conocimientos marginalizados. En su visión, el conocimiento no solo es neutral, sino que está

cargado de asimetrías de poder que excluyen a las voces de los pueblos no occidentales y, en muchos casos, a las voces de los sectores populares dentro de sociedades como la colombiana (Grosfoguel, 2011).

En ese sentido, en el horizonte epistemológico de este proyecto, la mediación no debe ser entendida simplemente como un proceso técnico de resolución de conflictos, sino como una herramienta que debe ser transformativa y liberadora, capaz de llegar a desafiar las estructuras de poder existentes y de empoderar a los actores más vulnerables para que participen activamente en la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Teoría De La Estructuración

La teoría de la estructuración, de la autor Anthony Giddens, sociólogo británico conocido por su contribución a la teoría social contemporánea y su teoría de la estructuración aborda la relación entre la estructura social y la acción humana, proponiendo una nueva forma de entender cómo se forman y transforman las sociedades, es relevante a destacar la interacción dinámica entre las estructuras sociales así como en los comportamientos individuales de cada persona. Es pertinente nombrar a este autor, ya que sirve como iluminación frente a las interconexiones de la educación, la participación comunitaria y la construcción de un entorno que sea propicio para que de manera efectiva se pueda alcanzar la convivencia pacífica (Giddens, 1984).

El propone que las estructuras sociales, van de la mano con los comportamientos individuales, estando en una interacción constante, lo que con lleva a la creación de un ciclo dinámico, que influye en la forma en que las comunidades pueden manejar sus conflictos.

Evita la dicotomía entre estructura y la agencia, al considerar que la estructura no es un elemento coercitivo, sino que se da por medio el actuar humano, y que este a su vez estará posibilitado o limitado. Su proceso bidireccional entre estructura y agencia es llamado

“estructuración”, Giddens da introducción a los conceptos de sistemas sociales, como las redes de interacciones que ocurren de las interacciones repetidas, y de dualidad de la estructura, partiendo de la idea de que esas estructuras serán de manera simultánea un medio y un resultado a las prácticas de los diversos actores.

Según Giddens, las estructuras no pueden entenderse como entidades fijas, pues estas se van a construir y reconstruir por medio de las acciones y decisiones de las personas pertenecientes a la comunidad, lo que implica que los individuos deben participar en procesos de diálogo y de mediación, es con estas herramientas que se pueden modificar patrones de comportamiento, dejando atrás aquellos que perpetúan la violencia y la desconfianza del entorno social. Giddens realiza además una distinción importante resaltando la “conciencia práctica”, que para él es definido como aquel conocimiento tácito que las personas utilizan para navegar dentro de su vida cotidiana, y la “conciencia discursiva”, esta es el conocimiento que los individuos pueden articular pero de manera consciente. En su teoría el tiempo y el espacio obran de manera conexa con las acciones humanas, pues estas siempre están situadas en contextos específicos y dan esa forma a las posibilidades de estructuración.

Esta visión destaca la importancia del comportamiento individual dentro de los contextos estructurales, haciendo una sugerencia a que los cambios sociales son posibles cuando las personas se involucran activamente en la creación de nuevas realidades, si no es así no puede ser posible el anhelado cambio de cultura social.

Además, enfatiza el papel de la educación y de la comunicación dentro de este proceso de estructuración. Argumenta en el hecho que el aprendizaje debe ser colectivo, con esto se garantiza la promoción de habilidades de resolución de conflictos, esenciales para fomentar una cultura cívica, dando realce a valores como la paz y la cooperación. La dualidad de la estructura

en el se basa en que las estructuras sociales no son entidades fijas, como se mencionó antes, pues estas tienden a construirse y reconstruirse por medio de las acciones del individuo, denota la importancia de la agencia individual, es decir, esa capacidad de las personas en la toma de decisiones, con ello las iniciativas de mediación son efectivas. Esto implica que los programas deben fomentar una cultura de participación donde los ciudadanos se conviertan en agentes de cambio, en el tema investigativo se sugiere la resolución de conflictos y la promoción de la convivencia pacífica no solo van a depender de las normas que se encuentran ya preestablecidas, influye de manera contundente la participación y el compromiso de los miembros de la comunidad.

Esta teoría cuenta con relación con las Unidades Mediación de Conciliación pues invita a considerar otras iniciativas, buscando el empoderamiento de la comunidad, para que se conviertan en agentes de cambio, educando y empleando el dialogo efectivo, estas intervenciones no solo resuelven disputas puntuales, sino que además contribuyen en gran medida a la transformación de las estructuras de la sociedad, realizando un fomento a relaciones en que prime la equidad y la resiliencia, a fin de que se llegue a alcanzar y sostener paz en un largo plazo.

Desde la óptica de la dualidad de la estructura tiene conexión con las Unidades de Mediación de conciliación ya que estas no solo se ven afectadas por las dinámicas sociales existentes en la localidad de Kennedy, sino que influyen además esas estructuras al promover practicas de resolución de conflictos y fomenta la convivencia, tal como Giddens argumenta que la estructura social es igual a un medio como resultado de las acciones humanas.

En esa línea, la teoría de la estructuración proporciona un análisis, como una herramienta de practica de intervención en contextos de conflicto, Giddens hace la sugerencia de que es

fundamental conocer las relaciones sociales en juego, las dinámicas de poder, y de ser posible, realizar el diseño de estrategias de mediación que sean efectivas y adoptadas a las realidades locales, lo cual es relevante para el caso en cuestión, dentro de la localidad de Kennedy donde se deben reconocer las particularidades de la comunidad. Es así que esta teoría se convierte en un recurso valioso para evaluar la eficacia de esas iniciativas en la promoción de un entorno de convivencia pacífica que se pueda mantener en el tiempo.

Teoría De La Justicia Restaurativa

Howard Zehr, es uno de los pioneros en el tema de desarrollo de justicia restaurativa, el tiene un enfoque en el cual redefine la manera de abordar los delitos y la justicia. Su teoría es fundamentada en la premisa de que el delito además de ser una clara violación a la normativa causa un daño a las relaciones dentro de la comunidad, pues crea una fractura a lo social (Zehr, 1990).

Es con su visión que se realiza una invitación a el cambio de paradigma del delincuente, trascendiendo de lo que se conoce como la pena o castigo. El por su parte prioriza la reparación del posible daño causado para dar paso a esa restauración de las relaciones que pudieron verse afectadas.

Dentro de sus presupuestos, que los actores intervinientes como lo son las víctimas, ofensores como el los denomina y la comunidad, sean el corazón de la justicia restaurativa. Se entiende que las partes deben ser parte de este proceso resolutivo.

Este enfoque permite satisfacer aquellas necesidades de las víctimas, con la responsabilidad de la cual se hacen parte los ofensores, permitiendo con ello que la comunidad realice una participación frente a la búsqueda de la justicia. Es dar paso a la sanación, mediante diálogos, encuentros, fomentando los valores de empatía y de comprensión para las partes.

Como aspecto general de la teoría de Zehr, se encuentra la necesidad de reconfiguración del delito, no viendo al sistema de justicia penal, solo como la instancia punitiva, el por su parte aboga por un modelo que promueva además la restauración y la reconciliación.

Este enfoque previene la reincidencia al abordar las causas que subyacen del comportamiento del delincuente, dentro de lo que se expone, la justicia restaurativa se centra en la construcción de las relaciones saludables de la comunidad, fomentando un aprendizaje de los errores y un crecimiento de estos.

En el contexto de la localidad se vuelve valiosa esta teoría, si se identificaran aquellas causas subyacentes de comportamiento, como por ejemplo problemas familiares o falta de oportunidades, se permite crear una ruta para el mejoramiento de las situaciones locales que aporten a una sana convivencia, reflejando un enfoque rehabilitador de la justicia restaurativa.

Si una persona tiene problemas de conducta se tendría como primera opción ser mediada por las UMC, antes de avanzar a el castigo penal, la promoción de la cultura de dialogo y la colaboración para desarrollar soluciones que fortalezcan a la comunidad es clave. Se puede por medio de la mediación que el autor de un daño causado reconozca su error, y se comprometa a reparar o compensar de algún modo a la víctima, este proceso no solo ayuda o contribuye de manera positiva a la víctima, además de eso puede restaurar esas relaciones comunitarias.

En resumen, esta teoría de la justicia restaurativa propuesta por Howard Zehr ofrece la modificación del paradigma, eliminando los sesgos existentes frente al crimen y justicia. Enfatiza sobre la reparación del daño, la participación de la comunidad, el aceptar responsabilidad para transformar relaciones, fortalecimiento a el tejido social, y llegar a resolver el conflicto. Es así que se promueve una visión inclusiva, centrado además en la humanidad de los intervinientes en el proceso, llegando a alcanzar la justicia.

Estos dos autores en sus teorías comparten un enfoque fundamental en la interrelación entre individuos y las estructuras sociales, en el entendido que Giddens sostiene que las estructuras son el medio y el resultado de las acciones de cada individuo, resalta además la capacidad de los agentes para influir en determinado contexto, Zehr enfatiza que el delito afecta no solo a la víctima, a la comunidad y al mismo delincuente, denota la necesidad de la reparación de las relaciones entre, todos los involucrados.

Se puede inferir que ambas teorías reconocen la importancia del contexto social, Giddens realiza análisis como las condiciones sociales que terminan influyendo en la acción mientras que Zehr pone de relieve el entorno comunitario y la afectación de este en la percepción y la resolución de conflictos.

Es así como los dos realizan un enfoque en la relación del individuo y sus estructuras, un análisis a la importancia del contexto social, y el reconocimiento de la capacidad que tiene el individuo de afectar el entorno desde el punto de vista de Zehr, por su lado Giddens también analiza al individuo como agente activo en la creación de estructuras.

Sus enfoques teóricos pueden diferenciarse porque la obra de Giddens es más abstracta pues el se centra en la dualidad de las estructuras y da paso a explorar como las mismas estructuras son creadas y mantenidas por medio de las interacciones cotidianas y Zehr, mantiene un enfoque practico normativo, orientándolo la aplicación sobre el contexto de la normativa de la justicia y la resolución de conflicto buscando la promoción esencial de la sanación y la reconciliación.

Por un lado, el primero no aborda de manera directa el conflicto, aunque reconoce que las estructuras pueden ser fuente de tensión y desigualdad y Zehr mantiene el conflicto como eje

central de su enfoque y a la justicia restaurativa como un modo de lidiar con el daño causado por el delito y restauración de la paz social.

Teoría De Las Necesidades Humanas Básicas

La obra de John Burton, en el ámbito de la teoría de las necesidades humanas básicas es un avance en la comprensión de los conflictos tanto sociales como políticos. Este argumenta muchas disputas y tensiones y que estas surgen además de las posibles diferencias culturales o ideológicas como producto de la insatisfacción del ser humano a esas necesidades fundamentales que con consideradas esenciales para la subsistencia, porque según sus presupuestos es más por las necesidades que quedan insatisfechas que se da la inseguridad, problemas con la identidad, el reconocimiento y el bienestar en lo emocional, creando consigo una nueva perspectiva de los posibles orígenes del conflicto, abarcando mucho más allá de nuestros propios intereses materiales o políticos.

Dentro de su enfoque es primordial nombrar que se toma observancia de la seguridad, como aquella necesidad que debe ser básica. Al no existir seguridad es posible que se encuentre un contexto más acercado a la violencia y la desestabilización de la sociedad. En su teoría cuando la seguridad queda nula, es probable que el individuo pueda tomar reacciones a la defensiva y de manera agresiva, intensificando los niveles del conflicto.

Con su visión se permite que otros actores que puedan ser responsables de políticas o de investigaciones, entrevean otro punto de partida para resolver disputas, teniendo en cuenta preocupaciones de seguridad de las partes involucradas, además como que sea propicio el ambiente de protección y respeto para los derechos.

Por destacar, además de tocar el tema de la seguridad Burton, destaca la importancia de la identidad y del reconocimiento, partiendo de que la lucha por la identidad se convierte en algo

común dentro de la dinámica del conflicto, las comunidades que son marginadas o discriminadas tienden a experimentar un sentido de alineación que puede desencadenar en enfrentamiento.

Dentro de la teoría de las necesidades humanas básicas se sostiene que es esencial que los grupos se sientan valorados y reconocidos. Por lo tanto, las intervenciones que buscan la resolución de los conflictos tienen que realizar procesos de diálogo, que validen las identidades de los actores intervinientes.

El enfoque de este autor tiene una implicación importante dentro de la mediación y de la resolución de conflictos. No solo se tienen en cuenta soluciones pragmáticas que abordan los intereses materiales, su teoría realiza una sugerencia a la consideración de las dimensiones emocionales y psicológicas del conflicto, lo que con lleva a una búsqueda exhaustiva de estrategias que cesen las hostilidades, además de promover un ambiente en el que se satisfagan las necesidades básicas de todas las partes.

En el contexto de una disputa dentro de la localidad, las UMC pueden facilitar el factor de diálogo necesario para identificar las necesidades subyacentes de ambas partes, permitiendo así el cumplimiento de derechos fundamentales que puedan estar siendo vulnerados, como por ejemplo el derecho a un ambiente tranquilo, esto ayuda a entender el conflicto de manera profunda y encontrar esas soluciones que tengan como objetivo el satisfacer ambas necesidades, con ello los ciudadanos locales pueden sentirse empoderados de expresar y satisfacer sus necesidades, abordando protección y seguridad a la comunidad.

Esta teoría permite la comprensión del proceso de conciliación en contextos de conflicto, además de ser consecuente con la negociación de acuerdos superficiales, implica además las preocupaciones como necesidades de las partes involucradas. Lo que implica de manera sustancial que las soluciones propuestas sean más sostenibles, incluyendo así las raíces del

conflicto en lugar de los síntomas. Su enfoque ofrece herramientas prácticas para los mediadores y responsables de políticas, lo cual es un elemento para la construcción de confianza. Dando a las partes el ser valoradas como escuchadas.

Teoría De La Paz Positiva

La teoría de la paz positiva de Johan Galtung, reúne varios aspectos que destacan y la distinguen ello gracias al análisis particular como útil para los casos de conflictos y de la promoción a la conciliación. Hace un énfasis central en la construcción de paz, que no solo va a surgir en contra posición de la Paz negativa como él denomina a la guerra, si no que a su vez promueve condiciones que favorecen la justicia social, la igualdad y el desarrollo del ser humano.

Según Galtung, la paz positiva puede lograrse mediante la eliminación de esas causas estructurales que tienen los conflictos, se incluye la violencia estructural, la opresión y la desigualdad. Es por lo anterior que él define aquella paz positiva como la presencia de las condiciones que permiten el desarrollo humano y también la justicia social. No hay limitaciones es decir no hay una ausencia de la guerra, sino que incluye varios elementos que se relacionan entre si, la equidad, la dignidad y el bienestar comunitario.

Dentro de la teoría propone tres niveles de violencia, la directa que es definida como los actos físicos que son evidentes, que surgen de agresiones o de la guerra, conflicto armado, la violencia estructural, que surge de los diversos sistemas socioeconómicos y de las estructuras que generan desigualdad, exclusión entre ellas ejemplifica la pobreza o la discriminación y por ultimo expone la violencia cultural, dentro de ella están las normas y los valores, visto como las creencias o actitudes que pueden llegar a realizar de algún modo una justificación y perpetúan la

violencia y la desigualdad, para alcanzar la paz positiva es menester que se aborden los niveles de violencia y se fomente la cohesión social, y el dialogo.

La paz positiva es vista como un proceso que necesita de una continuidad para requerir esfuerzos sostenidos. Por ello es por lo que todas las iniciativas que lleguen a realizar un fomento de la paz, deberían estar en cohesión con las estructuras sociales y políticas para ser no solo efectivas si no duraderas, esta teoría enfatiza en esa necesidad de identificación para llegar a la eliminación de las causas subyacentes de conflictos, por eso se deben abordar temas foco como problemas socioeconómicos, políticos o culturales, que puedan llegar a alimentar la tensión social en que se vive.

Galtung, propone un enfoque holístico lo que quiere decir que cuenta con un enfoque integral que considera las interconexiones entre las diferentes dimensiones del conflicto, porque se tienen en cuenta todos esos aspectos que parecen secundarios y son clave, como el aspecto económico, político y cultural, esto es fundamental pues permite desarrollar estrategias efectivas y contextualizadas, realizando a su vez una cohesión social y un fortalecimiento de las relaciones comunitarias. Fomentando de manera sustancial el dialogo y la participación, esenciales para una construcción de confianza en los actores sociales, destacando de esta manera el empoderamiento de las comunidades y su contribución en la construcción de paz, las comunidades deben emerger como agentes activos en la solución tanto del conflicto como en crear un entorno que sea pacifico. Es por ello que la paz está íntimamente relacionada con la justicia, sin justicia no existe paz, llegando a ser superficial o efímera, es fundamental promoción de igualdad y de equidad, en lugar de imponer soluciones externas.

La paz positiva se relaciona con la justicia social, así como las UMC abordan necesidades que pueden llegar a ser fuentes de conflicto, con las Unidades de Mediación y Conciliación se

resuelven disputas en comunidades vulnerables, ofreciendo no solo la resolución de conflictos, inclusive empoderar a los miembros de la comunidad para que resuelvan sus disputas de manera constructiva, restableciendo el sentido de Justicia y equidad, contribuyendo a la paz positiva.

Las teorías anteriormente expuestas, la de las necesidades básicas de Jhon Burton y La teoría de la paz positiva de Johan Galtung, comparten un enfoque centrado en aquellas causas subyacentes de los conflictos, no obstante, se diferencian en su énfasis como en los mecanismos que proponen para lograr la paz.

Pues bien, Burton se concentra en las necesidades humanas fundamentales, en las que se ven la identidad, la seguridad y el reconocimiento mientras que, Galtung realiza una ampliación a su análisis con la estructura del conflicto, introduce la noción de violencia estructural y cultural, como esos factores generadores de discordia.

El modo de abordar el conflicto es un factor diferencial, Burton por su lado se enfoca en las necesidades insatisfechas con esa relación intrínseca del conflicto, propone que la paz se logra cuando finalmente se da cumplimiento a esas necesidades, pero de una manera equitativa. Galtung lo que hace es plantear una visión más holística, puesto que considera no solo el hecho de la satisfacción de las necesidades, sino además la eliminación de la violencia estructural y cultural, que viéndolo desde su óptica puede obstaculizar la paz.

Lo anterior denota que las soluciones que presentan son diferentes, pero van a un mismo fin, Burton sugiere como solución la satisfacción a la necesidad y Galtung aboga por transformar las estructuras que permiten que esas injusticias persistan.

Ambos enfoques ofrecen aportes significativos en el ámbito de mediación y de resolución a los conflictos. Burton hace promoción a la idea de un proceso de mediación centrándose en la comprensión sobre las necesidades humanas, esto implica que se desarrolle un diálogo profundo

que permita acercarse a el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y Galtung hace énfasis en materializar la cohesión social y el dialogo intercultural, propine que las iniciativas de paz deben abordar de manera simultánea esos diferentes niveles de violencia y buscar transformar de manera duradera las relaciones sociales.

En conclusión, al integrar estas teorías se proporciona una base teórica robusta y un marco practico para abordar las cuestiones de justicia. Lo que permite la evaluación del impacto de las UMC, en la resolución de conflictos en la localidad de Kennedy, la teoría de Giddens proporciona un marco para comprender como las estructuras sociales dan una influencia sobre las dinámicas de conflicto y resolución, mientras que Zehr hace énfasis especial en la restauración de las relaciones y la promoción de la sanación dentro de la comunidad, nombrar a Burton en el marco teórico es crucial, ya que su enfoque ofrece herramientas prácticas para los mediadores y responsables de políticas. Burton se convierte en ese referente esencial para transformar la conciliación en un proceso más efectivo y humano. Galtung por su lado permite abordar como los conflictos de convivencia, pueden ser observados con iniciativas que colaboren en la promoción de un ambiente de desarrollo comunitario y justicia social, esto en línea con la visión de la paz positiva.

El enfoque interseccional y diferencial, centrado en las múltiples formas de exclusión y discriminación, también se debe tener en cuenta a la hora de diseñar e implementar estrategias de mediación en el contexto de Kennedy, donde las desigualdades estructurales como la pobreza, la discriminación por género, la marginalización racial y la segregación social juegan un papel importante. La mediación debe ser un proceso flexible, donde no solo se busque una solución que sea equitativa para todos, sino que se comprenda y respete la complejidad de los actores involucrados, su contexto y sus vivencias.

Incorporar el pensamiento de Ramon Grosfoguel en el horizonte epistemológico de este proyecto refuerza la idea de que los procesos de mediación deben ir más allá de las estructuras de poder dominantes y reconocer la diversidad de formas de conocimiento y las dinámicas sociales que influyen en los conflictos. Su teoría nos invita a reflexionar sobre la necesidad de una epistemología crítica y participativa, que no solo se base en los paradigmas de conocimiento hegemónicos, sino que reconozca los saberes locales y subalternos. Además, al integrar la interseccionalidad y el enfoque diferencial, se pueden diseñar estrategias de mediación más inclusivas, adaptadas a las necesidades específicas de las personas y comunidades en conflicto, respetando su diversidad y buscando transformar las relaciones sociales de fondo (Grosfoguel, 2014).

Además, el proyecto se encuentra alineado con las ideas de decolonización del derecho propuestas por Boaventura de Sousa Santos y Óscar Guardiola. Como ellos han argumentado, el derecho formal debe ser transformado para permitir que otras formas de justicia, más acordes con las realidades locales y culturales, puedan ser reconocidas y respetadas. La mediación en Kennedy, entonces, no solo busca resolver disputas, sino también reconstruir relaciones basadas en la igualdad y el respeto mutuo, atendiendo a las necesidades específicas de las personas, sin imponer soluciones ajenas a su contexto.

Por su parte, Óscar Guardiola, en su crítica a los sistemas jurídicos dominantes y su enfoque en la justicia social y decolonial, contribuye con una mirada renovadora para abordar la mediación y conciliación como instrumentos de justicia transformadora. Guardiola resalta la importancia de reconocer las intersecciones de raza, clase, género, y otras categorías que construyen las desigualdades dentro de la sociedad. En el ámbito de la mediación, su propuesta de un enfoque decolonial y de justicia reparadora sugiere que los procesos de resolución de

conflictos no solo deben buscar la reparación de los daños inmediatos, sino también la reconfiguración de las estructuras sociales que generan esas desigualdades y exclusiones.

Decolonizar el derecho, por lo tanto, es un paso crucial para este proyecto, ya que permite cuestionar las limitaciones y exclusiones del sistema judicial dominante y abre espacio para una visión más inclusiva y contextualizada de la justicia, donde los saberes y las prácticas de resolución de conflictos de las comunidades tienen un papel fundamental. Este planteamiento se articula directamente con el enfoque interseccional diferencial, que busca comprender cómo las identidades múltiples (por ejemplo, étnicas, de clase, de género) se interrelacionan en la construcción de los conflictos y sus soluciones. Las comunidades, en su diversidad, deben ser vistas como agentes activos en la creación de justicia, y no simplemente como víctimas o como sujetos pasivos del derecho. Por lo tanto, integrar estas perspectivas decoloniales e interseccionales no solo fortalece el horizonte epistemológico del proyecto, sino que también sienta las bases para una práctica de mediación que reconozca y valore las voces, experiencias y saberes de las comunidades en la localidad de Kennedy, lo cual es fundamental para garantizar la eficacia y sostenibilidad de las soluciones propuestas.

Marco Conceptual

Este marco es crucial contextualizar y definir los conceptos clave que permiten comprender la problemática abordada. La ley 640 del 2001 define la conciliación como el proceso en el cual dos partes o más, con ayuda de un tercero llamado conciliador, busca llegar a un acuerdo práctico, sobre un conflicto.

Ahora bien, la resolución de conflictos es crucial en cualquier proceso pues sus diversas modalidades realizan la fomentación de la convivencia pacífica en las comunidades.

Es a través de la mediación y la conciliación que se pueden prevenir conflictos futuros, disputas y enfrentamientos. En este marco, las Unidades de Mediación y Conciliación emergen como una estrategia a las comunidades, acercándolos a estas prácticas y dando facilidad en el acceso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Mediación

Es un proceso dentro de la resolución de conflictos, por medio del cual un tercero neutral, conocido como mediador, actúa para facilitar la comunicación y el diálogo entre las partes en disputa, el objetivo principal es ayudar a las partes en conflicto a alcanzar un acuerdo mutuo que sea satisfactorio, permitiendo que estas sean las protagonistas de la solución.

Este enfoque realiza un fomento hacia la autoeficacia como a la autonomía de los involucrados, en contraste con los métodos más adversariales como el litigio, en medio del cual esa última decisión, queda en cabeza de un juez (Becerra, 2018)

La resolución de conflictos es definida como un proceso en el cual las partes en disputa llegan a acuerdo y aparte este satisface los intereses y necesidades. Este concepto logra abarcar diferentes enfoques, entre los cuales se pueden ver la mediación, arbitraje y la conciliación. Según Fisher y Uri (Fisher, 1981), en su obra "Getting to Yes" , hacen énfasis en la importancia

de la negociación basada en intereses, donde las partes enfocan sus esfuerzos a esas necesidades fundamentales y buscan acuerdos que beneficien a ambas. Esta resolución además implica la prevención de posibles tensiones mejorando las tensiones que se presenten, la comunicación y el entendimiento mutuo.

Es por ello por lo que en contextos comunitarios la mediación es un pilar de convivencia pacífica, aunque logra abarcar problemas, la finalidad es que estos no lleguen a escalar en violencia o desconfianza, de ahí la importancia de la capacidad que tiene este concepto clave en el fomento del dialogo y en construcción de paz.

Conciliación

Método de resolución de conflictos, interviene un tercero neutral, que actúa en pro de facilitar la conversación entre los intervinientes en conflicto, ayudando a estos a llegar a un acuerdo. En el caso del arbitraje, la persona que obra como árbitro toma decisión vinculante, en la conciliación las partes mantienen el control sobre el posible resultado.

Dentro del marco legal Colombiano se evidencia que la historia de la conciliación a recorrido un camino, esa evolución ha sido marcada por la ley 2220 del 2022, por medio de esta se hace un esfuerzo a el papel de la conciliación, y se expone de esta como una herramienta de paz social que promueve su uso en diferentes campos, incluyendo materias de familia, y el comunitario.

Unidades Mediación De Conciliación

Son organismos o espacios organizados generalmente dentro de contextos comunitarios, destinados a facilitar la solución pacífica de conflictos, por medio del uso de técnicas de mediación y conciliación, estas unidades buscan la promoción de diálogo, comunicación efectiva

y búsqueda de acuerdos entre las partes en disputa con el objetivo de alcanzar soluciones y evitar el escalado del conflicto hacia instancias adversariales, como una jurídica.

Estas unidades operan bajo principios como neutralidad confidencialidad, voluntariedad, asegurando que el proceso no cuenta con distinción alguna, si no que sea accesible y equitativo para los involucrados, los mediadores y conciliadores que integran estas unidades están en capacidad de guiar a las partes para que estas logren identificar sus necesidades y preocupaciones, facilitando un ambiente de empatía y comprensión mutua.

Estas unidades juegan un papel único en la construcción de comunidades más cohesivas, y resilientes, ofreciendo herramientas para la resolución de conflictos que promuevan una cultura de dialogo, convivencia pacífica, aportando al bienestar social y a la prevención de la violencia, solidificando esas relaciones interpersonales como comunitarias.

Relación Entre Conceptos

En cuanto al común denominador conceptos de resolución de conflictos, conciliación, unidades móviles de conciliación, impacto, eficacia y sostenibilidad, están interrelacionados, buscan restaurar paz y armonía en la comunidad, la conciliación a su vez se presenta como uno de los métodos más eficaces para llegar a lograrlo.

las Unidades Mediación de Conciliación operan entonces como ese recurso que facilita el proceso, ofreciendo un contacto directo con la conciliación. A su vez la evaluación del impacto y eficacia permite identificar la efectividad de la resolución de conflictos en el fortalecimiento de la cultura de paz.

Finalmente, sin dejar atrás la sostenibilidad, es fundamental para asegurar que estos avances de la resolución de conflictos se mantengan sin importar el paso de los años, contribuyendo a una convivencia armoniosa como pacífica en la localidad de Kennedy.

Marco Legal

La Constitución Política de Colombia, en varios de sus artículos, establece principios fundamentales que brindan un sólido respaldo a la conciliación como mecanismo para la resolución de conflictos. A continuación, se presenta, el desglose de aquellos artículos que funcionan como orientación en los mecanismos de la conciliación.

El Artículo 2 constitucional, destaca la promoción de la convivencia pacífica y la participación de la toma de decisiones, lo que hace un refuerzo a la necesidad de creación de espacios de diálogo y conciliación en situaciones en disputas.

Artículo 29, este da garantía al debido proceso y además resalta la importancia de buscar alternativas a la judicialización como lo es la conciliación. Este derecho permite que las personas se sientan empoderadas para resolver los conflictos que presenten de manera directa, así como pacífica, de manera indirecta promoviendo una cultura de resolución de las disputas lo cual es vital para el fortalecimiento de tejido social.

Así mismo el Artículo 13, asegura el derecho a la igualdad y a la no discriminación, subraya entonces la importancia de que todos como ciudadanos contemos con el acceso pleno a los mecanismos de conciliación y que estos sean justos y equitativos.

Los anteriores principios constitucionales son cruciales, además del contexto que ciñe el proyecto en mención, donde pueden coexistir diversas realidades sociales y culturales, la correcta implementación de estos principios es crucial para garantizar que la conciliación se adapte a las necesidades de cada grupo social.

Es posible reconocer que tanto la convivencia pacífica como la resolución de conflictos cuentan con un sustento legal, ya que son pilares fundamentales para el sustento del desarrollo social y del bienestar comunitario. En ese contexto las UMC en la localidad de Kennedy funcionan

como herramienta innovadora como accesible para abordar los distintos conflictos de convivencia que puedan surgir, como se ha visto en el desarrollo del presente proyecto estas unidades desde su implementación han tenido como foco no solo el resolver aquellas disputas si no la promoción de la cultura de dialogo, paz y no violencia dentro de la comunidad.

El presente marco normativo tiene observancia de las bases legales y de aquellas políticas públicas que sustentan la operación de estas unidades, además se enmarca dentro de un contexto amplio de normas nacionales y locales, que se aplican como regulación a figuras como la mediación y la conciliación, se encuentran dentro de normas reguladoras dos principales, Ley 640 de 2001, ley 220 de 2022 y el Código Nacional de Policía y Convivencia, estas son disposiciones que enfatizan frente a la importancia de métodos alternativos frente a resolución de conflictos, garantizando de esta manera el acceso a la justicia y a la protección de los derechos de todos los ciudadanos.

Asimismo, este marco normativo considera las estrategias específicas que han sido implementadas en la localidad de Kennedy, las cuales no solo buscan evaluar las intervenciones, sino además aseguras la sostenibilidad de los resultados alcanzados, en el entendido que la formación y capacitación de ese tercero imparcial que actúa como conciliador es esencial para que se garantice el respeto por los derechos humanos, los principios éticos, esto como aspecto clave para guiar aquellas actuaciones de las Unidades de Mediación y Conciliación.

Por lo que el presente tiene un objetivo y fundamento claro, ya que se estructura para la evaluación del impacto de las unidades, sirviendo como una guía para futuras implementaciones y mejoras en los procesos de conciliación.

La ley 640 del 2001 se crea para exponer aspectos fundamentales de la conciliación, el objetivo es la promoción de la conciliación como una alternativa, no solo ágil, sino eficaz para la

resolución de disputas, buscando de algún modo llegar a la necesaria descongestión del sistema judicial y por otro lado llegar a alcanzar un fomento de cultura de paz, fortaleciendo el dialogo, dentro de los ámbitos de aplicación la ley se aplica en diversas áreas, lo que quiere decir que la conciliación en todas las materias, incluyendo asuntos civiles, comerciales, laborales y de familia, por lo que facilita la resolución en los contextos formales e informales. La presente además define el perfil y aquellas calificaciones necesarias para obrar como conciliador, estableciendo requisito de formación y de acreditación para de este modo acreditar esa idoneidad de quienes ejercen esa función.

Se expone un procedimiento regulado por la misma para asegurar que sea accesible, respetuoso, y que prevalezcan los derechos de las partes, hay una etapa de solicitud, audiencia de conciliación y surtida esta una redacción del acta del acuerdo. Dentro de lo que cabe resaltar es que los acuerdos alcanzados mediante conciliación tienen fuerza vinculante por lo que pueden ser homologados por un juez, en el entendido de que pueden ser de carácter ejecutivo, por ello se dice que la conciliación presta merito ejecutivo y a cosa juzgada.

La ley anterior fue pionera en conciliación, no obstante actualmente encontramos la Ley 2220 de 2022, la cual es fundamental en el estudio de esta investigación pues esta ley esta orientada a la promoción de la conciliación como método alternativo para la resolución de conflictos, esta legislación tiene por función aliviar las cargas del sistema judicial, facilitar el acceso a la justicia, en especial a las comunidades vulnerables, por lo cual la referente ley se convierte en un punto clave para entender el rol de las Unidades de Mediación y Conciliación en cuanto a la promoción de la conciliación en aquellos entornos donde existe alta demanda de conflictos de convivencia, desde la óptica que parte de la funciones de las unidades es llevar la conciliación a la comunidad.

Un aspecto fundamental de la Ley 2220, es su énfasis en la capacitación de los conciliadores, asegurando de esta manera que cuenten con los conocimientos necesarios, lo que impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos, además se llegan a establecer mecanismos en la supervisión y evaluación para medir la eficacia de los programas de conciliación lo que permite ese seguimiento continuo a los resultados que son obtenidos.

No menos importante nombrar es que dicha ley cuenta con un enfoque de inclusión, vela porque se garantice atención a todas las diversidades sociales y culturales, lo que es primordial en contextos como el de la localidad de Kennedy, al fomentar esa adaptabilidad de los métodos alternativos de resolución de conflictos a las particularidades de cada comunidad, pues cada comunidad cuenta con sujetos diversos y con necesidades distintas, la ley busca entonces garantizar una sostenibilidad a largo plazo, de la promoción como resolución de conflictos de manera efectiva.

En adición, el artículo 78 de la ley 2220 de 2022 establece que deben existir programas locales de Justicia en los diferentes niveles territoriales, como los departamentos, distritos y municipios de Colombia, con el objetivo de fomentar y fortalecer la conciliación en equidad, y otras formas de llegar a esa resolución de conflictos a nivel comunitario, es claro que estos programas están diseñados para adaptarse a las necesidades específicas de cada región y que deben implementarse, tras un año de la reglamentación del Gobierno Nacional, no solo eso, además se contempla una posibilidad de que aquellas entidades del sector privado puedan participar de estas iniciativas, promoviendo una coloración amplia para mejorar el acceso a la justicia en diversas comunidades (Congreso de la República de Colombia, 2022).

Lo anterior mencionado, tiene relación directa con el estudio del presente proyecto, puesto que las Unidades Mediación y Conciliación tienen un enfoque alineado al mismo objetivo

de la promoción de la conciliación como medio eficaz para resolver conflictos. La implantación de programas locales de justicia en equidad permite fortalecer la labor de las unidades, asegurando que se fomenten principios constitucionales como la equidad y la inclusión.

Resulta imprescindible nombrar la ley 1601 del 2016 por medio del cual se conoce el Código de Policía y Convivencia, por medio del cual se ofrece un enfoque integral para enfrentar los problemas de convivencia de las comunidades.

El tener conocimiento de las disposiciones de este Código permite a su vez una identificación de aquellos comportamientos que pueden ser o no objeto de conciliación, a fin de que puedan convertirse en conflictos a tal escala que requieran un proceso penal. En ese sentido, el código actúa como ese apoyo a las iniciativas como las Unidades Mediación de Conciliación, que se orientan a resolución de disputas, usando como base el dialogo y la negociación. Esta relación resulta de gran importancia para establecer un enfoque mancomunado entre la comunidad y las instituciones que tienen competencia sobre las garantías de paz y de orden dentro de la comunidad.

Se puede afirmar que la promulgación del Código de Policía y Convivencia en Colombia, se presenta como esa herramienta para la regulación de la vida en comunidad, dentro de sus presupuestos el principal es garantizar la convivencia pacífica, dentro de espacios públicos, como los privados, y funge como marco normativo que busca la prevención de comportamientos que puedan llegar a desencadenar conflictos, por medio de este se establecen lineamientos claros de como los ciudadanos deben comportarse, promoviendo valores como el respeto, tolerancia, y la solidaridad, además de buscar una sanción por conductas que estén en vía contraria a la convivencia, se indaga en la promoción de un ambiente en que se resuelvan de manera pacífica los conflictos.

Dentro de su articulado se abordan además la importancia de la mediación y conciliación como método preferible para abordar disputas comunitarias. Lo anterior reafirma que dichas disposiciones legitiman las labores que realizan los conciliadores, y además promueven esa creación de dialogo entre las partes en conflicto para así llegar a un acuerdo, que el Código presente la mediación, permite identificar la misma como herramienta fundamental para resolución de conflictos de manera pacífica, y que puede llegar a ser un objetivo alcanzable con la colaboración y el entendimiento mutuo.

En la localidad el Código de Policía y Convivencia cobra relevancia por aquellos retos que se enfrentan en la interacción social, las Unidades de Mediación sin duda se presentan como un recurso valioso para implementar un enfoque proactivo en la resolución de disputas, pues se da intervención en situaciones conflictivas, no solo se llegar a dar solución a problemas inmediatos, sino que se fomenta esa cultura de paz y no violencia, realizando una colaboración a largo plazo.

En cada una de la normativa anteriormente mencionada, socave la regulación de comportamientos y además de un cambio cultural necesario, aun mas en nuestro contexto que esta antecedido por una cultura de violencia, promoviendo la cultura de la resolución pacífica de conflictos, lo que es un punto clave para asegurar la evaluación de iniciativas de conciliación en cualquier comunidad.

Para terminar, las Unidades Mediación pueden operar de manera más efectiva, apoyándose en el marco normativo que valida su labor y les otorga legitimidad. Así, se establece una sinergia entre las políticas públicas y las prácticas de conciliación, lo que contribuye a fortalecer la cultura de paz en la comunidad.

Marco Legal De La Mediación Y Conciliación En América Latina Y El Mundo

En el marco de la presente investigación sobre el impacto de las Unidades de Mediación y Conciliación en la resolución de conflictos de convivencia en la Localidad de Kennedy, es preciso contextualizar este estudio dentro del marco legal que regula la mediación y conciliación tanto en América Latina como en un nivel internacional. Esto no solo me permitirá entender el manejo y la implantación de las políticas públicas y su impacto en la comunidad, sino que también me ayudará a definir cómo el análisis que ciñe el documento puede aportar a la mejora de estos mecanismos, especialmente desde una perspectiva decolonial.

Marco Legal De La Mediación Y Conciliación En América Latina

En América Latina, el estudio en base a la mediación y conciliación se ha ido institucionalizando, de manera creciente se han ido instaurando métodos alternativos de resolución de conflictos, para llegar a promover el acceso a la justicia además de la des congestión de procesos judiciales. A lo largo de los años, los países de la región han implementado una ampliación a el catálogo legal, queriendo fortalecer, como adoptar los mecanismos en sus contextos específicos y dependiendo de las necesidades de sus habitantes. El presente marco brinda un estudio de como esos mecanismos han influido en la resolución de conflictos de convivencia. Lo anterior para realizar un paralelo de como el caso de la localidad de Kennedy en Bogotá y las políticas públicas existentes podrían mejorar frente a su accesibilidad.

Argentina

La mediación y la conciliación en Argentina, juega un papel clave, en su sistema de resolución de conflictos. Es así como cuentan con la *Ley 24573 de 1995*, es por medio de esta que se hace la regulación prejudicial de manera obligatoria, es decir, establece que determinadas

disputas, deban pasar por mediación y resolución de conflictos antes de llegar a un juicio. Lo cual es necesario para evitar perjuicios, además de que permite descongestionar el sistema judicial. Cuentan además con *el Código procesal Civil y Comercial del año 2015*, por medio del cual se realiza una extensión al ámbito de la aplicabilidad de la mediación de conflictos abarcando además conflictos familiares, de índole civil, comercial y laboral lo que genero repercusión en la promoción de la resolución amistosa de disputas y la inclusión de la mediación en diferentes ámbitos (Congreso de la Nación Argentina, 1995).

Un aspecto que se debe resaltar es que la legislación argentina prevé la promoción de la mediación extrajudicial, que permite que las personas resuelvan sus disputas sin la necesidad de recurrir a justicia formal.

México

En México, existe la *Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de Paz Social, data del año 2011*, gracias a esta Ley se llega a establecer un sistema de nacional de mediación, se promueve el uso de diversas áreas del derecho, como por ejemplo el área civil, laboral y familia. Es por medio de la anterior Ley en mención que se llega a complementar la creación de los llamados *Centros de Justicia Alternativa*, ofreciendo un espacio para que la mediación y conciliación extrajudicial se asegurara, sin perjuicio a acceso por parte de la ciudadanía, de esta manera sus administrados no llegan a la necesidad de judicial de sus conflictos.

Chile

La Ley 19496 de 1996, estableció un régimen de mediación, el cual tuvo premura y realizo la inclusión de temas civiles, comerciales y familiares, mientras que la ley 20886 del 2015, estableció una regulación de mediación, realizando una ampliación de áreas como casos de familia, de niñez y temas de adolescencia. Cabe resaltar que Chile, ha sido pionero en

implementación de la mediación comunitaria, lo que resalta la facilidad de resolución de disputas entre comunidades, especialmente en sectores vulnerables.

Brasil

Brasil por su lado ha optado por políticas un poco más progresista, por medio del Código *del Proceso Civil del 2015*, que realiza una regulación al ámbito de mediación el cual es establecido como un paso previo al litigio judicial promoviendo su aplicación en diversas áreas del derecho. Además de ello el *Consejo Nacional de Justicia*, ha lanzado programas como el Programa de Mediación Judicial, por medio del cual se buscó aliviar esa carga de los tribunales, usando como herramienta la resolución de conflictos por medio de la mediación.

Marco Legal Internacional

A nivel internacional, la mediación ha ocupado un papel que ha revestido de importancia, en la resolución de conflictos que también se dan de manera comercial, transaccional, y que se ha buscado un fortalecimiento de esa tan anhelada paz social, a continuación, lo más relevante en el marco legal internacional.

Convención De Las Naciones Unidas

La Convención sobre Mediación de las Naciones Unidas en el año 2018, se centró en la creación de un marco global para la mediación en disputas comerciales internacionales. Algunos de los aspectos clave que tienen como presupuesto son el fortalecimiento de las relaciones comerciales, en el entendido que la mediación es menos conformacional, la reducción de costos y de tiempo, además del aumento de confianza en los mecanismos de resolución de conflictos a nivel internacional. Por lo que la convención permite que los acuerdos que sean alcanzados mediante la misma puedan ser fácilmente ejecutables, los acuerdos mantengan fuerza legal y puedan ser ejecutados en los estados que han ratificado la Convención, reduciendo incertidumbre

para las partes involucradas, es considerada además un hito en la promoción de la mediación como un método efectivo para resolver disputas ofreciendo una base sólida desde la cooperación y el comercio global.

Directiva De La Unión Europea

En Europa existe la *Directiva 2008/52/CE* del parlamento Europeo, por medio de la cual se establece un marco normativo para la mediación de disputas civiles y mercantiles, dentro de los Estados miembros de la Unión Europea, la directiva instala a sus miembros a hacer uso de la mediación, así como garantizar que las partes tengan garantía de una mediación confiable y de calidad, para lo cual se establece confidencialidad en los procesos de mediación, protegiendo las comunicaciones y los documentos intercambiados durante los procesos, en aras de la calidad se promueve la formación adecuada y continua de los mediadores, para de esta manera asegurar un alto nivel de competencia y de profesionalismo. Esta directiva ha sido fundamental para llegar a armonizar los procedimientos de mediación, demostrando que se puede emplear la mediación como una alternativa eficiente frente a la resolución judicial de disputas (Unión Europea, 2008).

Aporte Desde El Análisis De La Política Pública Y La Descolonización Del Derecho En La Mediación

En el marco de este proyecto de grado, se propone realizar un análisis de las políticas públicas de mediación en Colombia, con especial énfasis en su implementación en la Localidad de Kennedy. Este estudio permitirá evaluar las Unidades de Mediación y Conciliación en la resolución de conflictos de convivencia, identificando los principales retos y oportunidades para fortalecer estas políticas en los niveles local y nacional. Asimismo, se busca generar reflexiones críticas orientadas a mejorar la accesibilidad, la efectividad y el impacto de estos mecanismos en la construcción de una convivencia urbana sostenible y equitativa.

De manera complementaria, este trabajo abordará el concepto de descolonización del derecho, entendida como la necesidad de reconocer y legitimar las prácticas tradicionales de resolución de conflictos propias de comunidades indígenas y otros grupos históricamente marginados. En este sentido, se explorará cómo la mediación puede constituir un instrumento fundamental para descolonizar el sistema jurídico, permitiendo que las personas de diversas culturas resuelvan sus conflictos en armonía con sus tradiciones, valores y formas propias de justicia, sin la imposición de modelos externos ajenos a sus realidades.

En conjunto, este proyecto busca aportar significativamente al análisis y transformación de las políticas públicas de mediación, integrando un enfoque innovador que articule las perspectivas locales y las dinámicas culturales. De esta manera, se pretende contribuir al desarrollo de un modelo de resolución de conflictos más inclusivo, efectivo y adaptado a las particularidades sociales y culturales de las comunidades, consolidando una base teórica y práctica para la promoción de una justicia más equitativa y plural en Colombia.

Metodología

Tendrá un enfoque cualitativo, este enfoque es el más adecuado para abordar las diversas dimensiones del fenómeno estudiado y para obtener una visión integral de la evaluación de las unidades de mediación en la resolución de conflictos.

Método De Investigación

El método de investigación seleccionado para la investigación es el descriptivo, con el objetivo de destacar las características y atributos de las unidades de conciliación y mediación en la Localidad de Kennedy, así como su enfoque en la resolución de conflictos de convivencia. Se evaluará, además, si estas unidades contribuyen a la reducción de los índices de violencia en la comunidad.

Los estudios descriptivos tienen como propósito especificar las propiedades, características y perfiles de fenómenos o procesos, sin enfocarse en las relaciones entre ellos. Según Hernández , "el objetivo de este tipo de investigación no es establecer cómo se relacionan las variables, sino simplemente medir o recolectar información sobre ellas de manera independiente o conjunta."

Permite desglosar un fenómeno en sus componentes esenciales para identificar elementos clave, causas, efectos y la naturaleza del proceso. Esto se complementará con la recolección de información a partir de estudios previos sobre el manejo de la conciliación en la resolución de conflictos en la localidad, evaluando su efectividad, la participación ciudadana y el interés de las autoridades por aliviar la carga de la administración de justicia.

Técnicas y Herramientas

En esta fase, es conveniente realizar un análisis exhaustivo de documentos oficiales, por lo cual se hará una revisión documental de informes de las unidades de mediación y estadísticas

disponibles sobre la resolución de conflicto en la localidad de Kennedy, esto va a contribuir a contextualizar el estudio en materia de investigación.

La recolección análisis de contenido de datos cualitativos, el analizar los registros de mediaciones, contribuirá como herramienta para verificar los registros de mediaciones, con el número de casos resueltos, duración y cumplimiento de aquellos acuerdos que llegan a conocimiento de las Unidades de mediación y conciliación.

Información Necesaria

Información sobre el funcionamiento de las Unidades de Mediación: Qué tipos de conflictos abordan, cómo se organiza el proceso de mediación, quiénes participan, cuáles son los objetivos establecidos, etc. Esta información se puede obtener a través de entrevistas con los mediadores y revisión de documentación oficial de las unidades de mediación.

Datos sobre los conflictos de convivencia en Kennedy: Incluye estadísticas sobre los tipos de conflictos más comunes (rencillas vecinales, problemas por el uso del espacio público, disputas sobre propiedad o uso del suelo, etc.), y los métodos tradicionales de resolución de conflictos. Estos datos se pueden obtener a través de documentos de las autoridades locales, informes de las unidades de mediación.

Análisis De La Información

Análisis Cualitativo: Se aplicará un análisis de contenido para identificar patrones en los testimonios de los participantes y mediadores, que permitan comprender los factores que favorecen o dificultan la resolución de conflictos de los acuerdos. Los grupos focales serán codificados y clasificados en categorías.

Límites Metodológicos

No siempre será posible obtener información completa y actualizada sobre todos los casos de mediación debido a la confidencialidad y la falta de registros sistemáticos en algunos casos. Además de las limitaciones de tiempo y recursos puesto que el estudio abarca un periodo de cuatro años (2020-2024), lo que puede dificultar la recopilación de datos longitudinales.

El enfoque metodológico propuesto para mi investigación permitirá abordar de manera integral el aspecto cualitativo relacionados con la evaluación de las unidades de mediación en Kennedy. Las herramientas y técnicas seleccionadas serán clave para obtener información precisa y detallada, que permitirán revisar sobre ese impacto de estas unidades en la resolución de conflictos de convivencia, y proporcionarán información valiosa sobre las dinámicas de convivencia y el papel de la mediación en la transformación social de la comunidad.

Instrumentos De Recolección De Datos

Teniendo en cuenta que es una investigación cualitativa y que este tipo de investigaciones se basan en obtener información profunda y detallada sobre fenómenos, comportamientos, experiencias, opiniones o contextos, que además permite explorar las dinámicas de las unidades de mediación, las percepciones de los mediadores y los participantes (tanto en los conflictos como en las resoluciones). Es probable que los resultados de la mediación no se limiten solo a un "sí" o "no" sobre si el conflicto se resolvió, sino que se basen en factores más complejos como la percepción de justicia, el impacto emocional y la satisfacción de los involucrados. A través de entrevistas en profundidad o grupos focales, se pueden llegar a captar estos aspectos subjetivos y las experiencias de las personas involucradas en los procesos de mediación, es por ello por lo que he diseñado una estructura de preguntas amplia y representativa para cada población objetivo.

Entrevistas a Mediadores

Las entrevistas a los mediadores permitirán explorar a fondo su experiencia, los desafíos que enfrentan, y los factores que afectan los acuerdos alcanzados. Algunas preguntas clave que se tendrán en cuenta son:

- Sobre la naturaleza de los conflictos:
 1. ¿Qué tipos de conflictos de convivencia son más frecuentes en su experiencia como mediador en la localidad de Kennedy?
 2. ¿Cuáles considera que son los factores más comunes que influyen en la escalada de estos conflictos?
 3. ¿Cómo caracterizaría el perfil de los ciudadanos que suelen buscar mediación?
- Sobre la intervención en los procesos de mediación:
 4. ¿Cuál es su enfoque o metodología para abordar los conflictos de convivencia durante la mediación?
 5. ¿En qué medida considera que las estrategias de mediación utilizadas son efectivas en resolver los conflictos a largo plazo?
 6. ¿Ha observado alguna resistencia o dificultades en las partes involucradas para llegar a acuerdos sostenibles? ¿Cuáles?
- Sobre la sostenibilidad y resultados a largo plazo:
 7. ¿Cómo evalúa la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados a lo largo del tiempo?
 8. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta para garantizar la continuidad de los acuerdos en la comunidad?
 9. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la efectividad y la sostenibilidad de los procesos de mediación en Kennedy?

Encuestas a la Ciudadanía

Fueron diseñadas encuestas, con preguntas orientadas a obtener la percepción de los ciudadanos de manera representativa sobre la mediación en su comunidad. He incluido tanto preguntas cerradas como abiertas, que me permitirán conocer su experiencia personal y su percepción general. Ejemplos de preguntas que utilizaré son:

- Sobre la participación en la mediación:
 1. ¿Ha participado alguna vez en un proceso de mediación de conflictos en Kennedy? (Sí/No)
 2. Si su respuesta es "Sí", ¿cómo calificaría la efectividad de la mediación en su caso? (Escala de 1 a 5)
 3. Si no ha participado, ¿por qué razón no lo ha hecho? (Opciones: Falta de información, Desconfianza en el proceso, Otro)
- Sobre la percepción general de la mediación: 4. ¿Qué tan útil considera que es la mediación para resolver conflictos de convivencia en su comunidad? (Escala de 1 a 5) 5. ¿Cuáles considera que son los mayores beneficios de la mediación como herramienta para resolver conflictos? (Respuesta abierta) 6. ¿Qué aspectos cree que podrían mejorarse en los procesos de mediación de conflictos?
- Sobre la sostenibilidad de los acuerdos: 7. ¿Cree que los acuerdos alcanzados en la mediación son sostenibles a largo plazo? (Sí/No) 8. Si no, ¿qué cree que podría hacer que los acuerdos sean más sostenibles? (Respuesta abierta)

Grupos Focales

Los grupos focales permitirán profundizar en las percepciones y actitudes de los participantes sobre los procesos de mediación y sus resultados. Se incluirán tanto mediadores como ciudadanos que hayan sido parte de mediaciones. Las preguntas que formularé en los grupos focales son:

- Sobre la efectividad de la mediación:
 1. ¿Cuáles son los aspectos que considera más efectivos de la mediación en su comunidad?
 2. ¿Hay aspectos de la mediación que no considera útiles? ¿Por qué?
 3. ¿Cómo ve la relación entre mediadores y participantes? ¿Es efectiva para resolver los conflictos?
- Sobre la sostenibilidad de los acuerdos:
 4. ¿Qué factores cree que influyen en que los acuerdos alcanzados sean sostenibles?
 5. ¿Ha notado algún cambio en la comunidad después de que los acuerdos de mediación fueron implementados?

Validación de Instrumentos

Consciente de la importancia de validar los instrumentos para garantizar que las preguntas realmente midan lo que se pretende investigar, elaboré una matriz de validación utilizando la herramienta Excel. Esta matriz fue enviada a un mediador, un ciudadano local y una persona que había participado previamente en un proceso de mediación.

A cada uno de los participantes se les informó previamente sobre el objetivo de la validación, solicitando su evaluación sobre si las preguntas orientadoras eran clave y relevantes para la investigación. Con la finalidad de dejar por sentado el instrumento a implementar, una

vez recibidas las respuestas, revisé la matriz y realicé las modificaciones pertinentes con base en los comentarios y sugerencias proporcionadas.

Figura 1.

Modelo de Validación de Instrumentos

VALIDACIÓN INSTRUMENTO			
Entrevistas a Mediadores			
Nombre del Evaluador: Jose Vasco		Cargo del evaluador: Mediador en URI CARVAJAL	
	Instrumento inicial	Observaciones de validación	Instrumento a aplicar
Preguntas propuestas	1 ¿Qué tipos de conflictos de convivencia son más frecuentes en su experiencia como mediador en la localidad de Kennedy?		¿Cuál es su experiencia con las unidades de mediación y conciliación?
	2 ¿Cuáles considera que son los factores más comunes que influyen en la escalada de estos conflictos?	La parte de las sugerencias es clave ya que la experiencia del mediador permite, aconsejar al respecto.	¿Qué tipos de conflictos de convivencia son más frecuentes en su experiencia como mediador en la localidad de Kennedy?
	3 ¿Cómo caracterizaría el perfil de los ciudadanos que suelen buscar mediación?	Preguntas validadas por un mediador local.	¿Cuáles considera que son los factores más comunes que influyen en la escalada de estos conflictos?
	4 ¿Cuál es su enfoque o metodología para abordar los conflictos de convivencia durante la mediación?		¿Cómo caracterizaría el perfil de los ciudadanos que suelen buscar mediación?
	5 ¿En qué medida considera que las estrategias de mediación utilizadas son efectivas en resolver los conflictos a largo plazo?		¿A qué clase de conflictos acude la comunidad a las unidades de mediación y conciliación en la localidad?
	6 ¿Ha observado alguna resistencia o dificultades en las partes involucradas para llegar a acuerdos sostenibles? ¿Cuáles?		¿Cuáles son los aspectos que considera mas efectivos de la mediación en su comunidad?
	7 ¿Cómo evalúa la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados a lo largo del tiempo?		¿Hay aspectos de la conciliación que considera que no son útiles? Porque
	8 ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta para garantizar la continuidad de los acuerdos en la comunidad?		¿Cómo ve la relación entre mediadores y participantes? ¿es efectiva para resolver conflictos?
	9 ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la efectividad y la sostenibilidad de los procesos de mediación en Kennedy?		¿Cuáles son los principales obstáculos o dificultades en el proceso de mediación y conciliación en su experiencia?
Preguntas a adicionar	10		¿Qué sugerencias tiene para optimizar el trabajo de las UMC Unidades de Mediación y Conciliación en la localidad?
	11		¿Cuáles son los principales retos que enfrenta para garantizar la continuidad de los acuerdos en la comunidad?
	12		. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la efectividad y la sostenibilidad de los procesos de mediación en Kennedy?
	13		¿Cómo evalúa la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados a lo largo del tiempo? En una escala de uno a cinco.
Comentarios generales		Es crucial tomar preguntas mas precisas para respuestas claras sobre el trabajo de los mediadores y conciliadores, con lo que se refiere a los cuestionamientos de la sostenibilidad para el trabajo que desarrolla el mediador o conciliador dependiendo, es dificultoso de responder pues una vez hecha la mediación, el seguimiento no se realiza, por lo que se sugiere que se pueda modificar ese aspectos.	Nombre, edad, ocupación

Nota. Esta figura muestra el modelo utilizado para la validación de Instrumento a aplicar a los mediadores. *Fuente:* Autoría propia

Caracterización de la Población

Para llevar a cabo la investigación de forma rigurosa, se han definido dos grupos clave para mi población:

Mediadores: Se seleccionaron una muestra representativa de mediadores de las Unidades de Mediación y Conciliación en la localidad de Kennedy. Me aseguraré de que la muestra incluya mediadores con distintos niveles de experiencia y formación que hayan trabajado activamente entre 2023 y 2024.

Ciudadanos de Kennedy: Se seleccionaron una muestra aleatoria de ciudadanos residentes en Kennedy que hayan tenido experiencia directa o indirecta con procesos de mediación de conflictos de convivencia. Aseguraré que la muestra sea diversa en términos de edad, género, nivel educativo y condición socio económica para que refleje la heterogeneidad de la comunidad.

Ambas muestras serán seleccionadas de manera cuidadosa para que los resultados sean representativos de la población de Kennedy y los datos sean confiables.

Preservación de la Información y Habeas Data

La protección de los datos personales de los informantes es una prioridad en esta investigación. A continuación, se detallan las medidas tomadas para garantizar la privacidad y el respeto a los derechos de los informantes, conforme a la legislación de habeas data:

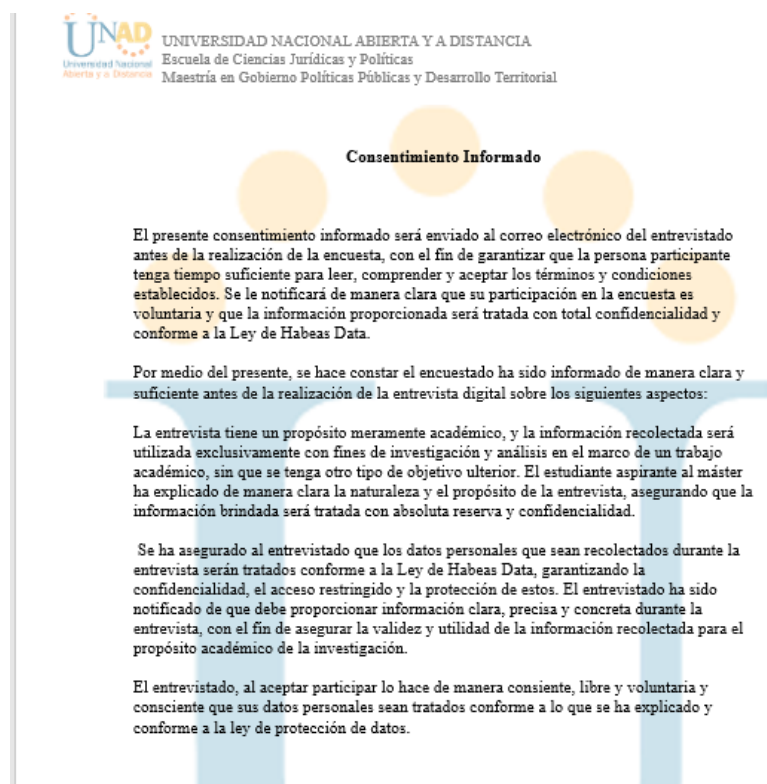
Consentimiento informado: Todos los participantes en las entrevistas y encuestas recibirán una explicación clara sobre los objetivos de la investigación, el uso que se dará a los datos, y su derecho a la confidencialidad.

Anonimato: Se asignará un código único a cada informante para asegurar que su identidad no sea divulgada en ningún momento del proceso de recolección de datos.

Confidencialidad: Los registros y respuestas se almacenarán de forma segura, accesibles únicamente por el equipo investigador y sin compartir información personal, sin el consentimiento explícito del participante.

Figura 2.

Consentimiento Informado Enviado



Nota. Esta figura muestra el consentimiento informado enviado a cada uno de los mediadores.

Fuente. Autoría propia

Recopilación De Información Con El Medio De Encuestas Electrónicas

Dentro del proceso de investigación se aplicaron encuestas. Según Olga Monistrol (2007a, 2007b) es una autora que destaca la importancia de la ética en la investigación cualitativa, especialmente cuando se trabaja con comunidades vulnerables.

En mi investigación, dado que están inmersas personas involucradas en conflictos de convivencia, muchos de los cuales pueden encontrarse en situaciones de vulnerabilidad emocional, las recomendaciones de Monistrol sobre la empatía y la confidencialidad son cruciales.

El proceso de mediación es un espacio donde los participantes exponen situaciones personales, por lo que es esencial garantizarles un ambiente de respeto y seguridad. Monistrol también aborda la flexibilidad en la recolección de datos, lo que es fundamental cuando se investigan procesos humanos tan complejos como la mediación.

En este sentido, para la realización de este estudio, se diseñaron tres encuestas virtuales utilizando la herramienta de encuestas proporcionada por Google. Las encuestas incluyeron preguntas relacionadas con diversas variables demográficas, tales como género, edad, nivel socio económico y ocupación. Asimismo, se incorporaron preguntas abiertas y de opción binaria (sí/no) con el objetivo de obtener una información detallada y precisa de los participantes, tomando el que deben adaptarse a las particularidades de cada participante, permitiéndoles contar sus experiencias y percepciones sin estar restringidos por preguntas rígidas.

La sugerencia de Monistrol de ser flexible también se extiende a la adaptación de los instrumentos de recolección. En este caso, las entrevistas deben ajustarse no solo a los objetivos de investigación, sino también al contexto social y cultural específico de Kennedy. Este enfoque me permitirá capturar la complejidad y diversidad de los conflictos de convivencia que se presentan en la localidad.

Aprovechando las ventajas que brindan la tecnología y las redes sociales en cuanto a cobertura e inmediatez en la difusión de información, se utilizó la plataforma de Google Drive para el diseño y creación de formularios virtuales. Estos formularios fueron distribuidos

mediante diferentes canales de redes sociales, como WhatsApp, Facebook y correo electrónico, lo que permitió una amplia accesibilidad y alcance en la recopilación de datos. Es importante señalar que el consentimiento informado se incluyó en el formulario, garantizando que todos los participantes estuvieran plenamente informados de que los datos recopilados serían utilizados exclusivamente con fines académicos. La encuesta dirigida a mediadores o conciliadores fue diseñada para ser respondida por personas con experiencia en la localidad y en la formación de conciliadores, con el fin de aprovechar su conocimiento y experiencia. Por otro lado, la encuesta dirigida a la ciudadanía se centró en abordar a personas de la localidad, sin importar su ocupación, que no poseyeran experiencia previa en mediación o conciliación. Finalmente, la encuesta dirigida a los grupos focales estuvo orientada a personas que hayan utilizado el servicio de mediación o conciliación en algún momento, con el objetivo de obtener información específica sobre su experiencia.

Como soporte al presente trabajo se enlistan los respectivos enlaces de verificación de encuesta asociado a cada uno de los Apéndices del documento, los cuales podían acceder mediante esos enlaces y realizar sus respectivos aportes:

Encuesta a mediadores o conciliadores: Apéndice A

Encuesta a ciudadanos locales: Apéndice B

Encuesta grupos Focales: Apéndice C

Una vez presentada la estructura de la encuesta y distribuido el enlace correspondiente, se recolectaron respuestas mediante la plataforma Google Drive, las cuales serán presentadas y analizadas en los apartados subsecuentes de este trabajo.

Aplicación De Encuestas

Dado lo anterior, de las tres encuestas llevadas a cabo: Una dirigida a mediadores, otra a ciudadanos de la localidad y una más a grupos focales. Se tiene en cuenta la temporalidad, cada una de las personas que realizaron la encuesta, mantuvieron relación con procesos de mediación o conciliación durante el periodo de 2023-2024, lo cual quedo estipulado en cada una de las encuestas aplicadas en Google forms, es relevante en aras de mantener la proximidad temporal de la información recolectada, lo que permitirá además que más adelante se pueda realizar las recomendaciones y conclusiones analizadas con las necesidades contemporáneas y la comunidad en la localidad de Kennedy, tal como se evidencia en la imagen a continuación.

Figura 3

Formato de encuestas aplicadas

ENCUESTAS A CIUDADANIA

B I U ↻ ✕

PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA ESTUDIO DE CASO DE LA LOCALIDAD, Proyecto de Grado para Maestría en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial.

La presente tiene un propósito meramente académico, y la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines de investigación y análisis en el marco de un trabajo académico, sin que se tenga otro tipo de objetivo ulterior. El estudiante aspirante al máster ha explicado de manera clara la naturaleza y el propósito de la encuesta, asegurando que la información brindada será tratada con absoluta reserva y confidencialidad.

Conteste unicamente la encuesta si participo en periodos del 2023-2024 en procesos de conciliación, mediación dentro de la localidad de Kennedy.

Nota. Esta Figura muestra el formato y alicativo utilizado para realización de encuestas. *Fuente.* Autoría propia

Los resultados fueron los siguientes: en los grupos focales participaron 46 personas, en las encuestas a ciudadanos respondieron 61 personas, y en la encuesta a conciliadores participaron 5 personas, sumando un total de 86 respuestas en toda la localidad. Para validar las respuestas de cada uno de los ítem que componían la encuesta, se utilizaron herramientas como

SPSS de IBM y Google Drive. Se realizó la tabulación de las respuestas según las variables definidas, como por ejemplo para grupos focales: Ocupación, grupo etario en el rango de edades, estrato socio económico en la tabulación de respuestas.

En la Figura 4, se muestra la tabulación realizada por medio de uso de herramientas tecnológicas para la consolidación de la información.

Uso de las herramientas en el análisis

El empleo de las herramientas tecnológicas, como SPSS para el análisis estadístico ha sido clave para garantizar la rigurosidad y la precisión. Permitiendo estructurar grandes volúmenes de datos de manera sistemática, facilitando la identificación de patrones y relaciones significativas en varios aspectos, como experiencias y percepciones de los participantes.

Este manejo tecnológico potencia la viabilidad y validez del estudio, ya que se complementa el análisis normativo con los datos que sustentan las conclusiones extraídas.

Así mismo el integrar una metodología robusta y tecnologías digitales en estudios cualitativos representa una gran ventaja en la investigación social, permite una comprensión multifacética de las problemáticas abordadas, en lo que respecta la dinámica de las UMC, en la localidad de Kennedy.

Encuesta a mediadores o Conciliadores Locales

Figura 4.

Tabulación evidenciada en aplicativo SPSS de IBM Statalitics

		¿Cuáles es su experiencia con las unidades de mediación y conciliación	¿Qué tipos de conflictos de convivencia son más frecuentes en su experiencia	¿Cuáles considera que son los factores más comunes que influyen en la esc...	¿Cómo caracter...
1	27-Feb-2025	Jo... Capacidad en la escucha, comunicación y empatía	Riña, amenazas y agresiones verbales entre vecinos y compañ...	Desacuerdos entre ambas partes, agresiones verbales y ame...	Son personas que
2	27-Feb-2025	Lul... Tres años	Amenazas	Intolerancia social	Neutro
3	05-Mar-2025	Ja... Es absolutamente positiva, es el medio de coordinación entre l...	Mi experiencia se suscribe más en San Cristóbal, donde los co...	El factor económico, temas culturales, violencias machistas, in...	La conciliación es u
4	14-Mar-2025	My... Más de diez años como conciliadora	Amenazas, conflictos familiares como sucesiones , conflictos v...	La falta de tolerancia	Personas temperar
5	14-Mar-2025	Fe... 5 años	Conflictos vecinales, violencia intrafamiliar	Falta de empatía y tolerancia	Educación básica i
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics.

El análisis recoge las experiencias de cinco conciliadores en la localidad de Kennedy, Bogotá, enfocado en identificar los tipos de conflictos más comunes, las percepciones sobre la efectividad de las UMC y los desafíos para mejorar su impacto. Este ejercicio es parte del presente proyecto que busca evaluar la efectividad de las UMC durante el periodo 2023-2024, desde un enfoque inclusivo y decolonial que atienda las particularidades socioculturales de la comunidad.

Al consultar sobre ¿Cuál es su experiencia con las unidades de mediación y conciliación? Los conciliadores entrevistados cuentan con entre 3 y más de 10 años de experiencia. La mayoría califica la mediación como positiva, considerándola un puente esencial entre la comunidad y la institucionalidad. Destacan la importancia de habilidades como la escucha activa, la

comunicación y la empatía, elementos clave para garantizar acceso efectivo a la justicia y resolver conflictos de manera eficiente.

Frente el interrogante de ¿Qué tipos de conflictos de convivencia son más frecuentes en su experiencia como mediador en la localidad de Kennedy?

Entre los conflictos más reportados se encuentran las amenazas, los conflictos vecinales y la violencia intrafamiliar. También destacan las riñas, agresiones verbales y disputas contractuales, como incumplimientos en arrendamientos. Estas problemáticas reflejan dinámicas complejas de convivencia en un contexto barrial y familiar que requiere atención especializada.

Al cuestionamiento de ¿Cuáles considera que son los factores más comunes que influyen en la escalada de estos conflictos? Los factores más recurrentes incluyen la falta de tolerancia, el desconocimiento de las normas, problemas económicos y barreras culturales. Además, los conciliadores mencionan violencias machistas y la falta de comunicación asertiva como elementos que alimentan la escalada de tensiones en los conflictos de convivencia.

Con lo que respecta a ¿Cómo caracterizaría el perfil de los ciudadanos que suelen buscar mediación? Los ciudadanos que acuden a las UMC suelen tener educación básica incompleta o secundaria. Son personas que expresan claramente su intención de resolver conflictos y dialogar, aunque también presentan rasgos temperamentales. Esto sugiere que la mediación atrae a individuos conscientes de sus limitaciones para manejar conflictos de manera autónoma, pero abiertos a encontrar soluciones pacíficas.

El cuestionamiento de ¿A qué clase de conflictos acude la comunidad a las unidades de mediación y conciliación en la localidad? Los conflictos más comunes incluyen disputas vecinales, temas familiares como incumplimientos de acuerdos, conflictos de arrendamiento, violencia intrafamiliar y riñas. También se reportan problemáticas relacionadas con ventas

ambulantes y agresiones verbales, lo que evidencia la diversidad de situaciones que requieren mediación en el entorno comunitario.

Al preguntar a los conciliadores ¿Cuáles son los aspectos que considera más efectivos de la mediación en su comunidad? Los conciliadores destacan como principales beneficios de la mediación la posibilidad de alcanzar acuerdos bilaterales sin necesidad de procesos judiciales. Además, resaltan la rapidez, economía y uso de un lenguaje no jurídico que facilita la comprensión y participación de las partes implicadas. La buena comunicación y el diálogo efectivo entre las partes son otros factores clave para el éxito del proceso.

¿Hay aspectos de la conciliación que considera que no son útiles? ¿Por qué? En general, los conciliadores consideran que todos los elementos del proceso son útiles. Sin embargo, algunos señalan que la falta de compromiso de los participantes durante las citaciones o la necesidad de remitir casos a la mediación policial pueden limitar la efectividad de los procesos. Estas situaciones sugieren la importancia de fortalecer el seguimiento y la obligatoriedad en las fases iniciales del proceso.

Con la pregunta de la relación de intervinientes, ¿Cómo ve la relación entre mediadores y participantes? ¿Es efectiva para resolver conflictos? La relación entre mediadores y participantes es en general efectiva, especialmente cuando las partes muestran disposición para dialogar. Los conciliadores destacan la importancia de ganar confianza y crear una atmósfera propicia para la resolución pacífica de conflictos. También señalan que un mediador que actúe como canal de comunicación neutral contribuye significativamente al logro de acuerdos.

Con referente al cuestionamiento de los obstáculos con ¿Cuáles son los principales obstáculos o dificultades en el proceso de mediación y conciliación en su experiencia? Los principales obstáculos identificados incluyen la falta de compromiso de las partes para asistir a

las citaciones, la ausencia de mecanismos coercitivos para garantizar el cumplimiento de los acuerdos, y la escasez de recursos como infraestructura y herramientas de trabajo. Además, mencionan que las personas llegan prevenidas o con falta de conocimiento sobre el proceso, lo que puede dificultar el inicio de una mediación efectiva.

Con relación a las sugerencias en las UMC, responden al interrogante ¿Qué sugerencias tiene para optimizar el trabajo de las UMC en la localidad?, entre las principales recomendaciones destacan aumentar el personal capacitado, fortalecer las capacitaciones comunitarias en conciliación, promover el reconocimiento al papel del mediador y articular políticas públicas que respalden su labor. También sugieren mejorar los canales de atención, como la creación de líneas directas y la visualización de estos mecanismos en la comunidad.

Los retos que comunican los conciliadores, frente a ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta para garantizar la continuidad de los acuerdos en la comunidad?, mencionan la falta de seguimiento a los casos como uno de los retos más importantes. Proponen implementar revisiones periódicas de los acuerdos alcanzados, sensibilizar a la comunidad y fomentar la participación de las partes involucradas. Además, resaltan la necesidad de articular políticas que refuercen el respaldo institucional y establezcan sanciones en casos de incumplimiento.

La percepción de que puede mejorar para ser efectivo el proceso conciliatorio, con el interrogante de ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la efectividad de los procesos de mediación en Kennedy?, recomiendan sensibilizar a las partes antes de iniciar el proceso de mediación, incrementar la promoción y visibilidad de estos mecanismos, y comprometer a todos los actores involucrados, incluida la administración de justicia. También proponen realizar visitas a las partes después de una mediación para garantizar el apoyo continuo y fomentar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

Frente al último cuestionamiento sobre cómo se evalúa ¿Cómo evalúa los acuerdos alcanzados a lo largo del tiempo? En una escala de uno a cinco.

Figura 5.

Acuerdos alcanzados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 3	1	20,0	20,0	20,0
4	3	60,0	60,0	80,0
5	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Nota. Resultados estadísticos posterior a la inclusión de datos en Software *Fuente*. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics.

El análisis muestra que el 2 por ciento de los participantes considera los acuerdos como moderadamente sostenibles, el 6 por ciento los evalúa de manera positiva con un alto nivel de sostenibilidad y el 2 por ciento los califica con la máxima sostenibilidad posible. Esto indica que, aunque la mayoría tiene una percepción favorable sobre la sostenibilidad de los acuerdos, existe espacio para mejorar en aspectos como el seguimiento, el compromiso de las partes y la capacitación de mediadores y ciudadanos, con el objetivo de garantizar una continuidad más sólida y aumentar la confianza en estos mecanismos de resolución de conflictos.

El análisis evidencia que las UMC son percibidas como un mecanismo efectivo para resolver conflictos en Kennedy. Sin embargo, se requiere mayor promoción, seguimiento a los acuerdos y mejoras en infraestructura para maximizar su alcance. Desde un enfoque inclusivo y decolonial, es crucial diseñar estrategias que respondan a las dinámicas socioculturales de la comunidad, fomentando una participación activa y sostenida.

Encuesta Ciudadanos Locales

El estudio realizado con 61 personas en la localidad de Kennedy, Bogotá, tiene como propósito evaluar la efectividad de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) en la resolución de conflictos de convivencia durante el periodo 2023-2024. Este análisis busca interpretar los datos obtenidos en términos de participación ciudadana, percepción de utilidad de los mecanismos de mediación y los retos para mejorar su implementación desde un enfoque inclusivo y decolonial, considerando las particularidades socioculturales de la comunidad.

Figura 6.

Tabulación evidenciada en aplicativo SPSS de IBM Stataltitics

Visible: 10 de 10 variables

	Marcatemp oral	No mbr e	Edad	Estrato Socioeconómico	¿H Socioeconómico?	Sisurespue steaSi, c6 mocalificar.	Sinohaparticipado, ¿por qué razón no lo ha hecho?	¿Qué tan útil considera que es la mediación?	¿Cuáles consideras que son los mayores beneficios de la mediación como he	¿Qué aspectos cree que podrían mejorar la mediación?
1	27-Feb-2025	J.	Nombre: Edad Etiqueta: Edad Tipo: Cadena Medida: Nominal	4, 5 o 6	Si	4		4 Solucion inmediata a los conflictos presentados	Acciones concretas	
2	27-Feb-2025	M.		3	No		Falta de información	3 Sana convivencia	Diligencia en los procesos	
3	27-Feb-2025	C.		4, 5 o 6	Si	3		5 Solución al conflicto	Mejorar espacios	
4	27-Feb-2025	L.	26-35 años	3	No		Otros	5 Solución rápida y efectiva	Presencia de varios actores como Delegac	
5	27-Feb-2025	A.	mayor de 46 años	3	No		Otros	5 El no tener que escalar a otras instancias, resolver el conflicto ...	Medidas más fuertes en caso de incumplir	
6	27-Feb-2025	V.	26-35 años	3	Si	4	Falta de información	3 Falta de comunicación	La buena comunicación	
7	27-Feb-2025	S.	26-35 años	3	No		Otros	5 Ahorro de tiempo y costos	Pago a los mediadores	
8	27-Feb-2025	Is.	mayor de 46 años	2	No		Otros	5 Que evita confrontaciones y procesos penales y tienen solució...	Que hallan restricciones más fuertes, legal	
9	27-Feb-2025	D.	mayor de 46 años	2	No		Otros	3 Se puede llegar a una solución de manera pacifica	Fomentar para que se considere un proces	
10	27-Feb-2025	D.	26-35 años	3	No			5 Que evita confrontación y procesos penales y tiene una respue...	Qué existieran restricciones fuertes para q	
11	27-Feb-2025	C.	36-46 años	3	No		Falta de información	5 Genera soluciones proactivas y concensuadas basadas en la l.	Que los ciudadanos aprendamos en dónd	
12	27-Feb-2025	J.	18-25 años	3	No		Falta de información	5 Optimizar procesos	Agilidad en los procesos	
13	27-Feb-2025	G.	mayor de 46 años	3	No		Falta de información	4 Promueve el diálogo y la comunicación, fomenta soluciones m...	Accesibilidad y conciencia pública, formaci	
14	27-Feb-2025	C.	36-46 años	3	No		Otros	5 Celeridad en los procesos y economía en el gasto público	N/S	
15	27-Feb-2025	N.	26-35 años	3	No		Otros	5 La gratuidad y el tiempo	Más inmediatez	
16	28-Feb-2025	S.	mayor de 46 años	3	No		Otros	5 Resolver los problemas en corto plazo y sin costos adicionales	Que una sola entidad haga acompañar	
17	28-Feb-2025	S.	18-25 años	3	No		Falta de información	4 El diálogo	La empatía entre las partes	
18	28-Feb-2025	A.	26-35 años	3	No		Falta de información	3 Conversar	No tener conflictos	
19	04-Mar-2025	P.	mayor de 46 años	3	No		Falta de información	5 Diálogo	Buena planeación	
20	04-Mar-2025	M.	mayor de 46 años	3	No		Falta de información	1 No se	No	
21	04-Mar-2025	M.	mayor de 46 años	3	Si	4	Otros	5 Valorar los intereses y necesidades de las personas.	La empatía, ser ecuánime y justo.	
22	04-Mar-2025	Al.	36-46 años	3	No		Falta de información	5 Agilidad y no recarga al aparato judicial	.	
23	04-Mar-2025	F.	mayor de 46 años	4, 5 o 6	No		Otros	5 MEJOR RELACIÓM ENTRE LA COMUNIDAD	N/A	
24	04-Mar-2025	D.	mayor de 46 años	3	Si	6		5 La comunicac	Más equidad a las condiciones	

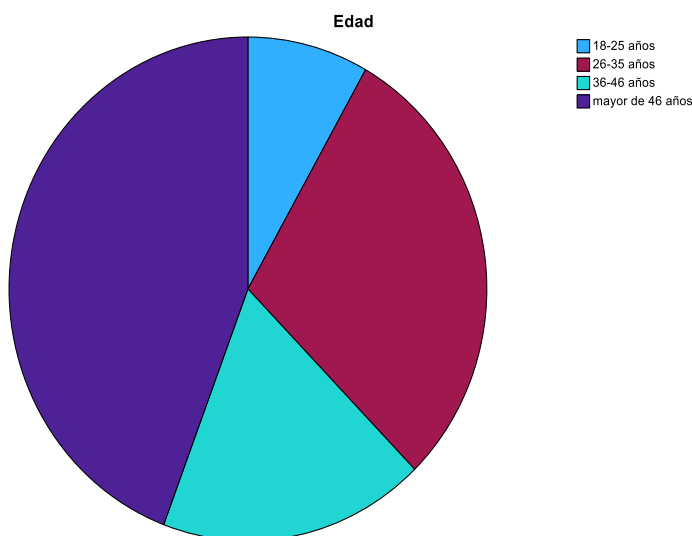
Vista general **Vista de datos** Vista de variables

30 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO [Clásico](#)

Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Stataltitics.

En la Figura 7 y Figura 8 evidenciamos la edad y estratos socio económicos de los encuestados para tener un panorama claro para la realización el análisis.

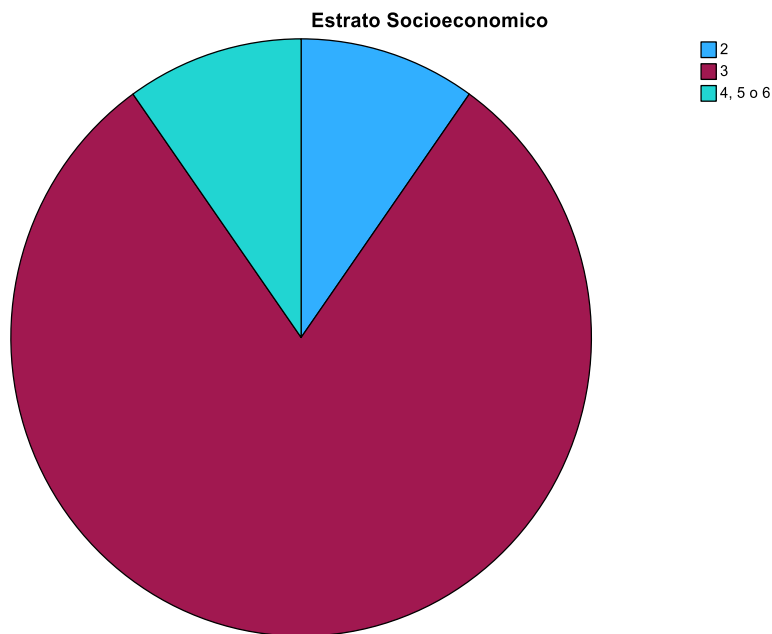
Figura 7.*Edad Ciudadanos Locales.*

Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics, resultados gráficos.

El gráfico de torta muestra la distribución por edades de los ciudadanos locales encuestados. Se observa que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de mayor de 46 años, lo que indica una participación predominante de personas adultas mayores en el proceso de consulta. El segundo grupo más representativo corresponde a ciudadanos de 36 a 46 años, seguido por aquellos de 26 a 35 años. Finalmente, los participantes más jóvenes, de 18 a 25 años, representan la menor proporción. Este análisis sugiere que la población involucrada en los procesos de mediación y conciliación está compuesta mayoritariamente por adultos de mediana edad y mayores, lo que podría influir en la percepción de los conflictos y en las estrategias propuestas para su resolución. Además, resalta la necesidad de promover la participación de las generaciones más jóvenes en estos mecanismos.

Figura 8.

Estrato Socioeconómico Ciudadanos Locales.



Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics, resultados gráficos.

El gráfico de Torta representa la distribución de los ciudadanos encuestados según su estrato socio económico. La mayoría de los encuestados pertenece al estrato 3, lo que indica que esta población es predominantemente de clase media. En menor proporción se encuentran los ciudadanos del estrato 2, que representan la clase baja, y finalmente una pequeña fracción corresponde a los estratos 4, 5 o 6, considerados como clase media-alta o alta. Este resultado resalta que la percepción y participación en la encuesta está mayormente influenciada por personas de ingresos moderados, siendo mínimo el aporte de sectores de ingresos altos o bajos, lo que podría reflejar una limitación en la diversidad de perspectivas económicas en el análisis de los acuerdos.

Frente a el cuestionamiento de si ¿Ha participado alguna vez en un proceso de mediación de conflictos en Kennedy?

Figura 9.

Participación en proceso de mediación en la localidad.

¿Ha participado alguna vez en un proceso de mediación de conflictos en Kennedy?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	48	78,7	78,7	78,7
	Si	13	21,3	21,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Nota. Resultados estadísticos posterior a la inclusión de datos en Software *Fuente*. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics.

La tabla refleja la participación de los encuestados en procesos de mediación de conflictos en la localidad de Kennedy. De un total de 61 personas, el 78,7% indicó que nunca ha participado en dichos procesos, mientras que el 21,3% afirmó haberlo hecho. Estos datos revelan que la mayoría de los ciudadanos no tiene experiencia directa con mecanismos de mediación en esta localidad, lo que podría indicar la necesidad de mayor difusión y accesibilidad a estos servicios. Sin embargo, el porcentaje de participación existente, aunque minoritario, evidencia que algunas personas están familiarizadas con esta herramienta para la resolución de conflictos por medio de mecanismos alternativos como la conciliación y la mediación.

Figura 10.

Calificación de Mediación en escala de 1 a 5

Si su respuesta es "Sí", ¿cómo calificaría la efectividad de la mediación en su caso? (Escala de 1 a 5)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1,6	8,3	8,3
	3	2	3,3	16,7	25,0
	4	4	6,6	33,3	58,3
	5	5	8,2	41,7	100,0
	Total	12	19,7	100,0	
Perdidos	Sistema	49	80,3		
Total		61	100,0		

Nota. Resultados estadísticos posterior a la inclusión de datos en Software *Fuente*. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics.

De las 61 personas encuestadas, únicamente 13 participaron en procesos de mediación de conflictos en Kennedy, mientras que 48 no lo hicieron. Esto implica que solo el 21,3% de los encuestados tuvo experiencia directa con este tipo de intervención. Entre las 13 personas que participaron, 12 calificaron la efectividad de la mediación, y la mayoría otorgó puntuaciones altas: un 41,7% la evaluó con un 5 (máxima calificación) y un 33,3% con un 4, lo que indica una percepción generalmente positiva sobre su impacto. Sin embargo, es relevante notar que el 80,3% del total de respuestas son datos perdidos en esta evaluación específica de efectividad, debido a que una gran proporción de los encuestados no estuvo involucrada en procesos de mediación. Esto resalta la necesidad de aumentar la participación en estos procesos y fomentar su conocimiento, para lograr un impacto más amplio en la comunidad y contar con una muestra más representativa de opiniones sobre su efectividad.

Es de lo anterior que surge el interrogante si no ha participado, ¿por qué razón no lo ha hecho?.

Figura 11.

Gráfica: Razones de no haber participado.



Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics, resultados gráficos.

La gráfica de pastel complementa el análisis de la tabla anterior al visualizar de manera más clara la proporción de las razones por las cuales las personas no participan en procesos de mediación de conflictos en Kennedy:

- Falta de información (47,5%) : Representa la sección más grande del pastel, destacando que casi la mitad de los encuestados no participó debido al desconocimiento sobre estos procesos. Esto refuerza la necesidad de implementar campañas de comunicación más efectivas para informar a la comunidad sobre la existencia y utilidad de la mediación.
- Otros (36,1%): Ocupa una porción considerable del gráfico, lo que indica que una parte significativa de las personas tiene motivos variados o específicos que no se identifican en detalle. Sería valioso investigar más a fondo estas razones para entenderlas mejor.

- Falta de conflictos o necesidad (14,8%): Representada como una sección más pequeña, muestra que algunas personas no participaron porque no consideraron necesario recurrir a la mediación, posiblemente porque no enfrentaron conflictos que lo requirieran.
- Desconfianza en el proceso (1,6%): Es la sección más pequeña del gráfico, indicando que muy pocos encuestados mencionan este motivo. A pesar de su baja incidencia, señala que existe una mínima percepción negativa sobre los procesos de mediación.

En resumen, el gráfico refuerza que la principal barrera es la falta de información.

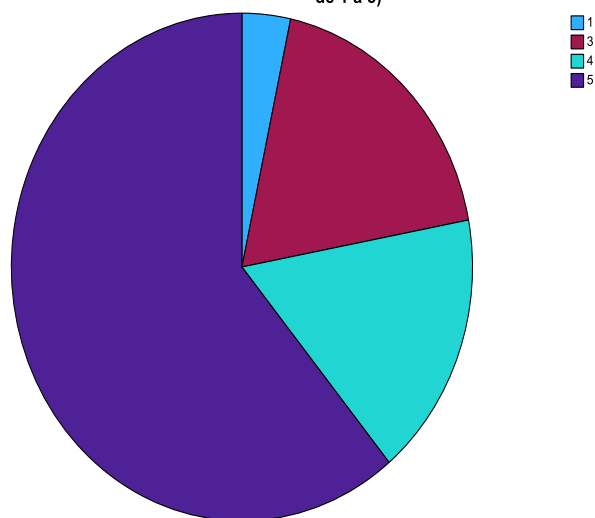
Además, la visualización facilita identificar que "Otros" también es un motivo relevante que merece exploración adicional. Por lo tanto, el enfoque inicial debería ser educativo, seguido de un análisis más profundo de los diversos motivos.

El Gráfico 12 muestra la percepción de utilidad de la mediación para resolver conflictos de convivencia en la comunidad según una escala de 1 a 5.

Figura 12.

Gráfico: Utilidad de la mediación.

¿Qué tan útil considera que es la mediación para resolver conflictos de convivencia en su comunidad? (Escala de 1 a 5)



Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics, resultados gráficos.

Nivel 5 Muy útil: Representa la mayor parte del gráfico (color morado), lo que sugiere que una mayoría significativa de los encuestados considera que la mediación es altamente efectiva para resolver conflictos de convivencia.

Nivel 4: Ocupa también una proporción importante, consolidando que la mediación es vista como una herramienta muy útil por una amplia fracción de la comunidad.

Nivel 3: Tiene una menor representación (color celeste), lo que indica que algunas personas tienen una percepción neutral o moderada sobre la efectividad de la mediación.

Nivel 2 y 1: Representada por la porción más pequeña (color rojo), destaca que casi nadie percibe la mediación como inútil, lo que es un indicador positivo para el programa.

La mediación es percibida como una herramienta muy útil para resolver conflictos en la comunidad, con una gran mayoría puntuándola con 4 o 5. Este resultado respalda la importancia de mantener y fortalecer los programas de mediación, dado que son bien recibidos y valorados por los ciudadanos. También sugiere que existe confianza en la efectividad de esta metodología para la resolución de conflictos.

Frente a la respuesta a la pregunta abierta, ¿Cuáles considera que son los mayores beneficios de la mediación como herramienta para resolver conflictos? De las 61 respuestas obtenidas, los ciudadanos destacan diversos beneficios de la mediación como herramienta para resolver conflictos. Este mecanismo es valorado principalmente por su capacidad de ofrecer soluciones rápidas, efectivas y económicas, evitando confrontaciones y procesos judiciales largos. Los encuestados subrayan que la mediación fomenta el diálogo, la comunicación efectiva y la sana convivencia, fortaleciendo las relaciones entre las partes involucradas. Es percibida como una alternativa pacífica que genera tranquilidad emocional, paz comunitaria y respeto mutuo, logrando acuerdos sólidos y consensuados que benefician a todos. Además, permite

resolver conflictos desde su origen, previniendo escaladas mayores y reduciendo la carga sobre el sistema judicial.

Al relacionar este análisis con los resultados reflejados en las gráficas, se observa que un 47,5 % de los encuestados mencionan que la falta de información es un obstáculo para participar en procesos de mediación, lo cual indica la necesidad de fortalecer la difusión sobre esta herramienta y sus beneficios. Asimismo, la mediación es altamente valorada como útil para resolver conflictos, con la mayoría de las respuestas ubicándose en niveles altos de utilidad (4 y 5 en la escala), lo que refleja una percepción positiva sobre su efectividad. Estos resultados reafirman que la mediación no solo ayuda a prevenir tragedias y promover el bienestar emocional, sino que también contribuye al fortalecimiento de los lazos comunitarios y a la creación de un entorno de respeto y convivencia.

Al último interrogante, ¿Qué aspectos cree que podrían mejorarse en los procesos de mediación de conflictos? Las respuestas de la ciudadana corresponden a sugieren múltiples áreas de mejora en los procesos de mediación de conflictos. En primer lugar, se destaca la necesidad de mayor difusión y educación sobre la mediación, comunicación y el respeto durante las mediaciones, fomentando la empatía, la tolerancia y el entendimiento mutuo entre las partes involucradas.

Otro aspecto clave es la agilidad y diligencia en los procesos, ya que varios encuestados mencionan la necesidad de tiempos de respuesta más cortos y un mejor seguimiento a los acuerdos alcanzados. También se sugiere aumentar el número de centros de conciliación gratuitos y el personal disponible para atender los casos, junto con una mayor capacitación de los mediadores para asegurar su efectividad y equidad.

Se planteó la importancia de reforzar el cumplimiento de los acuerdos, con medidas legales más estrictas y un mayor acompañamiento de entidades como la Personería y la Policía. Además, algunos ciudadanos sugieren integrar tecnologías digitales para facilitar los procesos y garantizar la confidencialidad de la información.

Por último, se resalta la necesidad de promover una cultura de resolución pacífica de conflictos, fortaleciendo los espacios de participación comunitaria y fomentando el diálogo como

A pesar de las percepciones positivas sobre la utilidad y efectividad de la mediación, los bajos niveles de participación subrayan la necesidad de una intervención más estructurada para fomentar el uso de estas herramientas. Las estrategias deben enfocarse en aumentar la difusión, superar barreras culturales y sociales, y fortalecer la confianza en los procesos. Además, desde un enfoque inclusivo y decolonial, sería pertinente diseñar mecanismos de mediación que respondan a las necesidades específicas de la comunidad de Kennedy, reconociendo su diversidad cultural y fomentando la participación de todos los grupos sociales. Esto contribuiría no solo a mejorar los índices de participación, sino también a consolidar una cultura de resolución pacífica de conflictos en la localidad.

Encuestas Grupos Focales

Figura 13.

Tabulación evidenciada en aplicativo SPSS de IBM Stataltitics

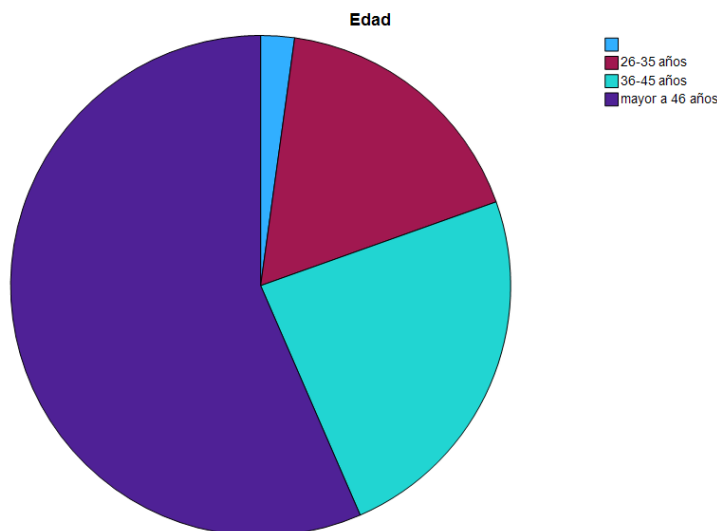
The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor window. The title bar reads '*Sin título6 [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)'. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The toolbar contains various icons for file operations and analysis. The main window displays a data table with the following columns: Marcador, Fecha, Edad, Estratosocioeconomico, Ocupacion, ¿Cuáles son los aspectos que consideramos efectivos de la mediación?, ¿Hay aspectos de la mediación que no consideramos útiles?, and ¿Cómo se...? The table contains 24 rows of data, with the first row highlighted. The status bar at the bottom indicates '30 días restantes en Prueba de versión completa Actualizar aquí' and 'Unicode: ACTIVADO'.

	Marcador	Fecha	Edad	Estratosocioeconomico	Ocupacion	¿Cuáles son los aspectos que consideramos efectivos de la mediación?	¿Hay aspectos de la mediación que no consideramos útiles?	¿Cómo se...?
1		27-Feb-2025	c... mayor a 46 años	Estrato 3	Independiente	Soluciones a la problemática de la comunidad	no	Si porque es...
2		27-Feb-2025	lr... 36-45 años	Estrato 2	Referente a Estudiante	La buena comunicación	Todos son importantes	La buena cor...
3		27-Feb-2025	G... mayor a 46 años	Estrato 4,5 o 6	Independiente	Conocimiento del tema, autoridad y convencimiento. Actitud en ...	Todos los conflictos son posibles resolverlos	Muy efectiva
4		27-Feb-2025	Li... mayor a 46 años	Estrato 2	Empleado	La resolución de conflictos de forma ágil		Considero qu...
5		27-Feb-2025	... mayor a 46 años	Estrato 3	Empleado	Equidad	Cuando una de las dos partes no cumple	Si
6		27-Feb-2025	J... mayor a 46 años	Estrato 2	Empleado	Ahorro de costos y tiempo	La falta de pago a mediadores	Si
7		27-Feb-2025	D... mayor a 46 años	Estrato 3	Empleado	Conocimiento	Si, comunicación asertiva	Buena y sirve...
8		27-Feb-2025	G... 36-45 años	Estrato 3	Empleado	Solución de problemas	Ninguno	Si
9		27-Feb-2025	J... 36-45 años	Estrato 3	Independiente	La mediación es una herramienta valiosa para resolver conflic...	Aunque la mediación puede ser una herramienta valiosa para r...	La relación e...
10		27-Feb-2025	P...	Estrato 3	Empleado	Resolver problemáticas sociales	Reprocesos documentales	Depende las...
11		27-Feb-2025	J... 26-35 años	Estrato 3	Desempleado	Al abordar los problemas desde la raíz, se fortalece la conviven...	A diferencia de un fallo judicial, los acuerdos alcanzados en la ...	Los mediado...
12		27-Feb-2025	R... mayor a 46 años	Estrato 2	Empleado	Diálogo	No	Si es efectiva
13		27-Feb-2025	G... mayor a 46 años	Estrato 3	Independiente	La amigable composición	N/S	Si
14		27-Feb-2025	D... 36-45 años	Estrato 3	Independiente	La accesibilidad	No	Si
15		28-Feb-2025	A... 36-45 años	Estrato 3	Independiente	Los conocimientos de las normas y leyes y la calidad humana ...	Los reprocesos, tener que contar la historia varía veces. Se pie...	Si, es valiosa
16		04-Mar-2025	M... mayor a 46 años	Estrato 3	Jubilado	No se	No se	
17		04-Mar-2025	M... mayor a 46 años	Estrato 3	Empleado	Comunicación, saber escuchar, manejar la emoción de cada p...	Todos son válidos, no se sabe la situación por la que está pas...	Asertiva
18		04-Mar-2025	E... mayor a 46 años	Estrato 4,5 o 6	Empleado	La inmediatez en la resolución de conflictos.	No.	En la mayoría...
19		04-Mar-2025	D... 26-35 años	Estrato 3	Empleado	Solucionan los conflictos desde la base	El excesivo papeleo y los altos tiempos de respuesta	La relación e...
20		04-Mar-2025	C... mayor a 46 años	Estrato 3	Desempleado	El rol del mediador, tener comunicación asertividad	Cuando las partes no llegan a un acuerdo	Algunos prob...
21		04-Mar-2025	M... mayor a 46 años	Estrato 3	Independiente	Diálogo		Si
22		05-Mar-2025	L... 26-35 años	Estrato 3	Independiente	La seguridad	No	Poco
23		05-Mar-2025	O... mayor a 46 años	Estrato 3	Independiente	Conseguir objetivos comunes		Es muy defici...
24		05-Mar-2025	L... 26-35 años	Estrato 2	Empleado	Establece...		Na...

Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Stataltitics.

Estas herramientas se llevaron a cabo con el objetivo de identificar las fortalezas, desafíos y áreas de mejora relacionadas con la resolución pacífica de conflictos, así como para recoger las opiniones y propuestas de los ciudadanos sobre el impacto de estas prácticas en la convivencia local.

La información recopilada refleja las experiencias y perspectivas de diversos actores de la comunidad, permitiendo entender no solo los beneficios percibidos, sino también los aspectos que requieren atención para optimizar los procesos de mediación. Este análisis busca servir como una base para futuras acciones que fortalezcan la cohesión social, promuevan el diálogo y contribuyan a la construcción de una cultura de paz en la localidad de Kennedy.

Figura 14.*Edad Grupos focales.*

Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics, resultados gráficos.

El gráfico muestra la distribución por edad de los participantes en la encuesta de grupos focales en la localidad de Kennedy. Según los datos representados:

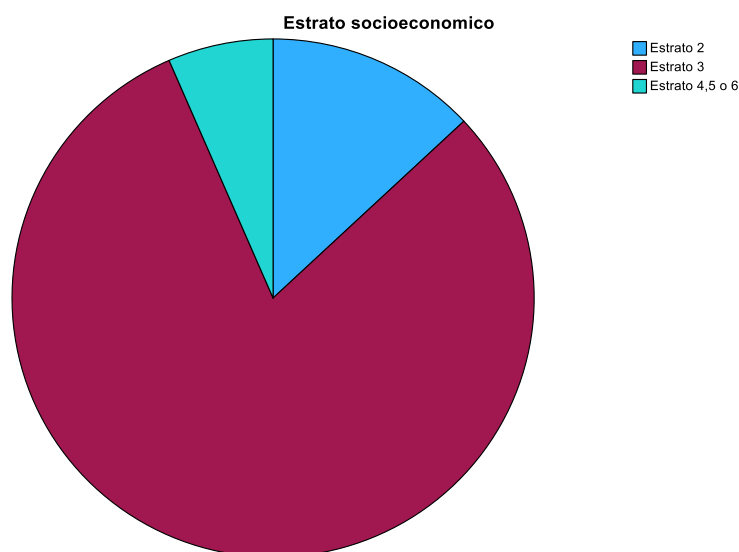
- **Mayoría de participantes mayores de 46 años:** La mayor proporción corresponde al grupo etario mayor de 46 años, lo que sugiere que este segmento tiene un interés significativo o mayor participación en las actividades relacionadas con los procesos de mediación.
- **Participación de adultos entre 36-45 años:** Este grupo ocupa la segunda posición en representación, mostrando también una participación destacada, aunque no tan alta como el grupo mayor de 46 años.
- **Menor representación de adultos jóvenes 26-35 años:** La participación de personas entre los 26 y 35 años es notable menor, lo que podría indicar un menor

involucramiento de los adultos jóvenes en los procesos de mediación o en las dinámicas comunitarias relacionadas.

El análisis de esta distribución etaria es clave para entender cuáles son los segmentos de la población más interesados en la mediación de conflictos y dónde podrían ser necesarios esfuerzos adicionales para incentivar la participación de grupos menos representados, como los jóvenes adultos. Esto también puede ser relevante al diseño de estrategias de comunicación y sensibilizan adaptadas a las necesidades de cada grupo etario.

Figura 15.

Grafica: Estrato socioeconómico grupos focales.



Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics, resultados gráficos.

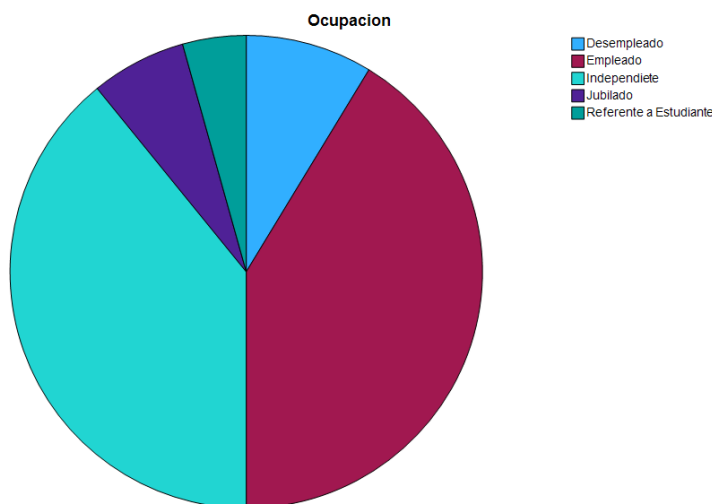
Frente a el estrato socio económico de este grupo focal, en términos cuantitativos, el estrato 3 representa aproximadamente el 80%-85% de los encuestados (entre 36 y 39 personas), seguido del estrato 2 con cerca del 10%-15% (entre 5 y 7 personas), mientras que los estratos 4, 5 y 6 representan menos del 5% (alrededor de 1-2 personas).

Este análisis muestra que los procesos de mediación tienen mayor alcance e impacto en los estratos 2 y 3, que representan la mayoría significativa de los encuestados. Esto sugiere la necesidad de reforzar la promoción de estas herramientas en los estratos altos y evaluar si las estrategias actuales son inclusivas para todos los niveles.

Se les pregunto a este grupo su ocupación y los resultados de la gráfica fueron los siguientes:

Figura 16.

Gráfico de ocupación con grupos focales.



Fuente. Extraído de Software SPSS de IBM Statalitics, resultados gráficos.

Los datos permiten observar una distribución diversificada, con ciertas tendencias predominantes. El grupo más numeroso corresponde a los referentes a estudiantes, representando aproximadamente el 40%-45% del total (18-20 personas). Esto indica una participación significativa de jóvenes en los procesos de mediación, posiblemente por su interés en las dinámicas comunitarias o conflictos que afectan sus entornos educativos. Le sigue el grupo de empleados, con cerca del 30%-35% (14-16 personas), lo que sugiere que los conflictos

abordados en los procesos de mediación impactan de manera notable a la población laboralmente activa.

Los independientes tienen una participación menor, aproximadamente del 15%-20% (7-9 personas), lo que puede estar relacionado con su ocupación autónoma y su disposición o interés en los procesos de mediación. Los desempleados representan una proporción más pequeña, cerca del 5%-10% (2-4 personas), lo que podría reflejar una menor conexión o motivación para participar en estas iniciativas. Finalmente, los jubilados constituyen el porcentaje más bajo, representando menos del 5% (1-2 personas). Esto sugiere que las personas mayores no están cumplidamente involucradas en estos procesos, posiblemente debido a menores conflictos percibidos o intereses en la mediación comunitaria.

En general, la gráfica destaca una mayor participación de estudiantes y empleados, indicando que estos grupos están más interesados o afectados por los conflictos tratados en las mediaciones.

Ahora bien cuando se les consulto por ¿Cuáles son los aspectos que considera más efectivos de la mediación en su comunidad?, De las 46 respuestas analizadas, el diálogo y la comunicación efectiva destacan como los pilares fundamentales de la mediación. Los encuestados resaltan que un proceso basado en la comunicación asertiva, el respeto mutuo y la empatía facilitan el entendimiento y la resolución pacífica de los conflictos. La imparcialidad y la neutralidad del mediador también son cumplidamente valoradas, ya que generan confianza y credibilidad en el proceso. Asimismo, el conocimiento de las normas legales por parte del mediador se considera esencial para ofrecer soluciones ajustadas a derecho, lo que aumenta la legitimidad de los acuerdos alcanzados.

Otro aspecto destacado es la rapidez y efectividad en la resolución de conflictos, evitando la burocracia innecesaria y permitiendo abordar los problemas desde su raíz. Esto no solo resuelve conflictos puntuales, sino que también fortalece la convivencia comunitaria y contribuye a la construcción de un tejido social más sólido.

Sin embargo, cuando se hace consulta por ¿Hay aspectos de la mediación que no considera útiles? ¿Por qué?, Entre las 39 respuestas que fueron obtenidas, aunque la mayoría considera que todos los aspectos de la mediación son útiles, surgen algunas críticas puntuales. La burocracia y los tiempos prolongados son designados como barreras, con menciones al "excesivo papeleo" y los "altos tiempos de respuesta". La falta de fuerza legal en ciertos acuerdos es otro aspecto percibido como limitante, ya que puede dificultar su cumplimiento si una de las partes decide no respetarlos.

Además, la reiteración de información y las citas múltiples son vistas como factores que generan frustración y pueden llevar al abandono del proceso. La falta de confianza prevalece los intereses individuales y la violencia en algunos casos también se identifican como obstáculos para la mediación. Finalmente, factores externos como la xenofobia o vecinos agresivos son mencionados como elementos que dificultan la construcción de acuerdos sostenibles.

En resumen, la mediación es ampliamente valorada por su capacidad para promover el diálogo, resolver conflictos de manera efectiva y fortalecer la convivencia, aunque enfrenta retos asociados a la burocracia, la falta de cumplimiento legal y la repetición de procesos. Optimizar estas áreas puede incrementar su impacto positivo en las comunidades.

Con lo que refiere a la pregunta de ¿Cómo ve la relación entre mediadores y participantes? ¿Es efectiva para resolver los conflictos? De las respuestas analizadas De las 45 respuestas analizadas, la mayoría considera que la relación entre mediadores y participantes es

efectiva para resolver conflictos. Los encuestados destacan que los mediadores juegan un papel crucial al ofrecer imparcialidad y objetividad, cualidades esenciales para que las partes en conflicto se sientan escuchadas y respetadas. Esta relación de confianza permite generar un ambiente propicio para el diálogo y la resolución pacífica de controversias.

Algunos participantes subrayan que la efectividad de esta relación depende en gran medida de las capacidades del mediador, como su habilidad para ser neutral, su conocimiento en la materia y su actitud conciliatoria. Cuando estas cualidades están presentes, los mediadores llegan a ese logro en el facilitar acuerdos justos y sostenibles.

Sin embargo, no todas las opiniones son tan positivas. Algunos encuestados perciben que, en ciertas ocasiones, los mediadores carecen de competencias necesarias o no apoyan suficientemente a la parte demandante. También se menciona que, si el mediador no genera confianza o se percibe como sesgado, la relación pierde credibilidad y la mediación puede volverse ineficaz.

En general, la intervención de mediadores es vista como una herramienta valiosa para resolver conflictos, siempre y cuando se garantiza la neutralidad, el respeto y las competencias adecuadas para facilitar un diálogo efectivo entre las partes. Optimizar la formación y la objetividad de los mediadores podría fortalecer aún más esta relación y, por fin, los resultados de la mediación.

Sobre los cambios percibidos con la última pregunta realizada acerca de si ¿Ha notado algún cambio en la comunidad después de que los acuerdos de mediación fueron implementados?, una mayoría reconoce cambios positivos en la comunidad después de implementar los acuerdos de mediación, aunque algunos señalan que dichos cambios son limitados o esporádicos. Entre los efectos positivos mencionados, destaca una mejora en la

convivencia y la armonía social, evidenciada por un ambiente de mayor colaboración, diálogo más fluido y un incremento en el respeto entre los ciudadanos.

Otros participantes resaltan que los acuerdos de mediación han contribuido a resolver conflictos de manera efectiva, mitigando problemáticas sociales específicas y promoviendo una mayor conciencia en la comunidad para evitar litigios judiciales prolongados. Algunos también mencionan un fortalecimiento de la confianza en las entidades intervinientes.

Sin embargo, algunas respuestas apuntan a que no siempre se perciben cambios significativos, o que estos dependen de la voluntad de las personas involucradas en aplicar los acuerdos alcanzados. Se mencionan casos en los que persisten sentimientos de disgusto o en los que la utilidad de la mediación no es valorada.

Cabe mencionar, que el análisis de datos y validación de las respuestas obtenidas sobre las encuestas que se diseñaron y que se pueden evidenciar anteriormente, garantizaron precisión y fiabilidad, gracias a las dos herramientas tecnológicas abarcadas, fundamentando su uso en las metodologías planteadas por expertos en datos cualitativos, el software de SPSS de IMB, permitió realizar un análisis riguroso, siguiendo las recomendaciones de Lopezosa, Codina y Freixa (2022), quienes destacan la importancia de combinar herramientas digitales, con enfoques metodológicos robustos para combinar resultados.

Asimismo, se identificaron patrones y relaciones significativas entre las variables analizadas, lo que enriqueció en referente a la comprensión de las experiencias y percepciones de los participantes de las diferentes encuestas. Por otro lado, Google Drive, como señala Carmen Varguillas (2006), las plataformas digitales pueden ser empleadas para utilización, organización y gestión de los datos garantizando su almacenamiento y también su accesibilidad. En el caso de Google Drive, permitió de una manera centralizar las respuestas de los encuestados en un

entorno, uno seguro y dos colaborativo, además se utilizó Google Sheets para una primera limpieza lo que contribuyó a la estructuración de datos antes de su importación a SPSS, siguiendo los lineamientos sugeridos para la preparación de bases de datos en investigaciones de índole social.

Por tanto, el uso complementario de las herramientas permitió no solo validar temas de calidad y confiabilidad de los datos, si no también realizar un análisis sistemático que garantiza la solidez de las conclusiones de estudio.

Teniendo en cuenta que se adoptó un como metodología un enfoque cualitativo, es menester mencionar que se buscaba profundizar en las experiencias, percepciones y además dinámicas que rodean a las Unidades de Mediación y Conciliación dentro de la localidad, por lo cual este enfoque permite el ir más allá en comparación por ejemplo con una investigación de índole cuantitativo para captar la complejidad social y cultural de en la implementación de mecanismos de resolución de conflictos de convivencia. A partir de estos hallazgos obtenidos, es posible identificar además de fortalezas, limitaciones estructurales y culturales, que pueden llegar a afectar tanto en eficacia como en la legitimidad local.

En ese sentido, el objetivo central es destacar las características y atributos particulares de las unidades, poniendo una relación practica con los resultados observados en la comunidad.

Análisis De Resultados

Percepciones De La Mediación Y De Los Mediadores

Gracias al análisis cualitativo entre la valoración general positiva hacia la mediación como un mecanismo para resolver las disputas de manera pacífica. La mayoría de los entrevistados reconoce la capacidad en los mediadores para facilitar el dialogo, sin embargo, este reconocimiento no es unánime, ya que se presentan opiniones divergentes respecto a la competencia y a la neutralidad de algunos mediadores, quienes en ciertos casos son percibidos como insuficientemente preparados o que cuentan con un sesgo que limita a las partes involucrada. Es por ello por lo que esta dualidad en las percepciones pone en evidencia la importancia de dos factores, la legitimidad y la imparcialidad en los procesos de mediación que se adelanten, en el entendido que son necesarios para que las partes acepten y respeten los acuerdos alcanzados.

La implicación principal, es que la formación continua, además de especializada de los mediadores no es solo una necesidad en lo técnico, si no un requisito fundamental para el fortalecimiento de confianza ciudadana en estos mecanismos. La calidad de servicio en el mediador impacta de manera directa en la eficacia del proceso de mediación y en la percepción de justicia que se tiene por parte de la comunidad, lo cual resulta crucial para que las UMC, puedan cumplir con esa función transformadora.

Cambios Que Percibe La Comunidad

La mayoría de los participantes en el estudio, realizan reporte a una mejora notable de la convivencia y el dialogo como resultado de las intervenciones dadas por las UMC. No todo es en vano, ya que los acuerdos alcanzados por medio de la mediación han llegado a resolver conflictos que de otra manera podrían haber perpetuado. No obstante, algunos actores sociales

señalan que estos cambios positivos son muy intermitentes y que dependen en gran medida de la disposición de las partes en cumplir con lo adquirido.

Para consolidar, los avances presentados en la convivencia, es indispensable que las UMC, incorporen mecanismos sistemáticos en la evaluación de acuerdos, del mismo modo se deben implementar estrategias clave que puedan fomentar y aumentar el compromiso comunitario, en aras de garantizar que los procesos de mediación no sean eventos de manera aislada, si no que sean una dinámica continua que se pueda ir fortaleciendo.

Decolonización En Procesos De Mediación

Un aporte no menos importante de mencionar desde lo cualitativo es el marco teórico de la decolonización del derecho, nos permite analizar en los procesos de mediación, pero desde una óptica crítica y contextualizada. Este enfoque cuestiona las jerarquías epistemológicas y las normativas impuestas por estructuras coloniales, por medio de estas se reconoce la impetuosa necesidad de integración de prácticas, saberes, y cosmovisiones propias en lo local, diseñando y ejecutando desde la mediación. Al tener esta observancia se comprende que los conflictos no se entienden únicamente como una disputa legal o normativa, son fenómenos complejos que emergen desde dinámicas históricas de desigualdad, exclusión y despojo cultural.

Toda idea nueva inicia con rechazo, pero sería bueno no dejar de lado la incorporación de mediadores comunitarios, ellos cuentan con un profundo conocimiento de las particularidades culturales locales el poder adaptar los procesos a estas especificaciones pueden romper barreras, y cambiar los paradigmas locales, fortaleciendo la participación y el empoderamiento de toda la comunidad.

Barreras en lo estructural económico y social

Uno de los hallazgos centrales del análisis cualitativo, es el acceso de justicia y su efectividad por medio de las UMC, este es claramente limitado por una serie de barreras que se encuentran interrelacionadas. Entre ellas se destacan las deficiencias en la infraestructura física disponible para la atención, costos que van asociados a rigurosos y extenuantes tramites como desplazamientos, lo que marca sin duda aun mas la desconfianza institucional derivada de las experiencias previas o el desconocimiento de derechos. Pues bien, a estas barreras se suman factores que hacen dificultosa la participación plena de ciertos grupos poblacionales, evidenciando la necesidad de estrategias diferenciadas y culturalmente pertinentes.

Es por ello, que las UMC, deben no solo diseñarse, si no operar bajo criterios de inclusión y accesibilidad, que reconozcan y reduzcan las barreras. La difusión de información debe realizarse mediante canales coherentes y formatos adaptados a las características socioculturales, de la comunidad, para promover acceso equitativo a mecanismos de resolución de conflictos.

La mediación usada para transformar

Finalmente, los hallazgos sugieren que las Unidades de Mediación y Conciliación tienen impacto en la promoción de resolución pacífica de conflictos, aportando a mejora de la convivencia local. Sin embargo, en cuanto a la efectividad de los acuerdos esta de manera estrecha relacionada al compromiso institucional y comunitario para su buen funcionamiento.

Si se busca concebir la mediación no solo como herramienta de solución de disputas, debemos partir de una búsqueda del poder transformador, que aborde desigualdades estructurales subyacentes. Para ello se vuelve imprescindible adoptar un enfoque restaurativo que permita construir lazos firmes, propiciar espacios de diálogo social y reconciliación de las instituciones

con la comunidad. esta perspectiva critica replantea la mediación desde una dimensión que desafíe esas estructuras de poder tradicionales, con el acercamiento al arraigo de las realidades locales.

Descolonización del derecho en centros de mediación y conciliación con relación a hallazgos de resultados.

Los resultados obtenidos dentro de los hallazgos evidencian por parte de los actores focales que la mediación es una herramienta que funciona para acarrear la mitigación de conflictos de índole social, bien empleada, puede llegar a evitar la escalada en los conflictos, eso de mano con promover un acceso que sea equitativo, sin embargo, surgen resultados a resaltar.

Las oportunidades de mejora en los mecanismos alternativos de solución de conflictos son múltiples, existe una percepción limitada por parte de la ciudadanía, el desconocimiento y el reconocimiento que debería dársele a este mecanismo, podría catalogarse como un tropiezo a las partes para mantener su voluntariedad y que las mismas cumplan de manera firme con los acuerdos. Como por ejemplo la falta de conciliadores, o el tiempo que debe de esperar la ciudadanía para acudir a una primera audiencia de conciliación, el llenar formatos exhaustivos, sin una orientación idónea y que sean encaminados a otras entidades y ante la falta de conocimiento terminen accediendo a ser trasladados de un lugar al otro, se entiende que la conciliación funge como mecanismo extrajudicial en derecho el cual cuenta con el principio de gratuidad, sin embargo ante la falta de conocimiento y el uso excesivo de los tramites que deben acarrear, la comunidad termina acarreando gastos en papeleo y traslados, todo con el argumento de que su conflicto no es conciliable y que recae en un aspecto de otra índole, entre otras. Lo que genera un declive al principio de gratuidad y celeridad.

Estas dinámicas son un reflejo de las estructuras de poder, que según Guardiola, perpetúan con el paso de los años y lo que hacen es mercantilizar el derecho, pues se transforma en un instrumento que prioriza intereses del comercio antes que las necesidades de las comunidades, es necesario que se tenga en cuenta que según el tiempo avanza, cambian de manera sustancial las dinámicas sociales, existen necesidades humanas y comunidades específicas, se vuelve inminente que se llegue a la descolonización para re configurar los procesos de mediación, de manera en que el enfoque sea eliminar esas prácticas que aún tienen jerarquizado el acceso a la justicia como las desigualdades, los procesos de mediación no deben ser solo para un grupo en exclusivo, la mediación debe ser usada para llegar a la reparación dada por los daños del conflicto y restaurar las relaciones entre las partes, no solo tiene como objeto llegar a una solución de manera inmediata, si no de restablecer las relaciones sociales, promoviendo valores de confianza y colaboración entre las partes afectadas.

En la práctica la integración del enfoque metodológico en alineación con las reflexiones de Ramón Grosfoguel, se inscribe la impetuosa necesidad de superar las jerarquías epistemológicas, impuestas por esas estructuras coloniales del saber. Es en ese sentido, que se plantea el que la mediación y la conciliación no sean solo un limitante en la resolución de conflictos individuales, si no que se conciba como herramienta de transformación social.

El presente estudio, busca reflexionar, intentando replantear esos fundamentos de la mediación concebidos desde la incorporación de mecanismos orientados a el fortalecimiento de la conciencia comunitaria, reduciendo los obstáculos estructurales que convierten en dificultoso el acceso a la justicia, y que de este modo se cree entendimiento en la comunidad en como emplear mecanismos alternativos de solución de conflictos. Propone además una perspectiva que da prioridad a la equidad, promueve la participación de los intervinientes y contribuye al

bienestar colectivo, avanzando en los modelos de mediación y conciliación por unos que sean más inclusivos y transformadores.

En resumen, aunque la mediación tiene un impacto positivo en gran parte de las opiniones de la ciudadanía, una vez se quiera colaborar y resolver los conflictos, depende no solo de las partes intervinientes en procesos de mediación con su voluntariedad, ya que las instituciones tienen un rol importante, la efectividad de los acuerdos depende del compromiso por parte de las instituciones. Esto sugiere de manera necesaria el reforzar las estrategias para consolidar los resultados de la mediación y garantizar su seguridad en el uso por parte de la comunidad. Este enfoque hace un esfuerzo a el rigor metodológico, y la validez de la información en análisis, contribuyendo al fortalecimiento de las políticas públicas de la mediación y conciliación en Colombia.

Ampliando de manera crítica el análisis de los resultados obtenidos por medio de los resultados de las encuestas bajo el lente de la descolonización del derecho (Grosfoguel, 2007). Se revela que la percepción positiva además de la utilidad reconocida de los mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación y la conciliación en la localidad de Kennedy, coexisten con obstáculos de manera estructural que limitan su capacidad para dismantelar desigualdades históricas y generar una promoción de justicia de modo equitativo. La descolonización del derecho, como eje transversal de la presente investigación (Santos, 2018), exige ir más allá de la evaluación del estudio de caso de las UMC y adentrarnos en los mecanismos que pueden convertirse en herramientas activas para subvertir las lógicas coloniales que aún permean dentro del sistema jurídico y las relaciones sociales en la localidad.

La clave de una mediación y conciliación descolonizadoras radica en el conocer y validar la pluralidad jurídica y las formas propias de la resolución de conflictos arraigadas en la diversidad cultural para formas propias de resolución de conflictos (Yrigoyen Fajardo, 2005).

Los hallazgos sobre la carencia de información y la desconfianza crean la premisa de una desconexión entre el modelo institucional de las UMC y las realidades epistemológicas, y prácticas de justicia de diversos grupos dentro de la comunidad. Y es que la descolonización tiene implícito un dialogo intercultural profundo, donde los saberes ancestrales y las prácticas comunitarias, como las cosmovisiones de los habitantes de la localidad, no sean insumos meramente informativos, sino elementos constitutivos del diseño y la implementación de procesos de mediación. Esto puede traducirse en la incorporación de figuras mediadoras comunitarias con legitimidad local, la adaptación de los procesos a las dinámicas culturales específicas (Lederach, 1998) y el reconocimiento de acuerdos basados en la justicia restaurativa (Zehr, 1990).

La crítica descolonizadora, interpelan a la concepción de los conflictos y sus causas. Atribuir una escalada a la falta de la tolerancia o al desconocimiento de las normas, puede llegar a invisibilizar las raíces históricas de desigualdad, discriminación y de violencia que subyacen a muchas disputas. El enfoque descolonizador exige un análisis contextualizado, reconocimiento como las estructuras de poder coloniales han moldeado además esas relaciones sociales y económicas en la localidad de Kennedy, generando tensiones particulares (Fanon, 1961). La mediación y la conciliación, en lo anterior se enmarcan, en el deber de aspirar a desnaturalizar estas desigualdades y promover una reparación que trascienda la mera solución individual del conflicto, buscando transformación a estructuras más injustas.

La necesidad de mayor difusión y de accesibilidad se resignifica bajo el lente de la descolonización, pues no se trata solo de informar acerca de la existencia de las UMC, si no de la creación de canales de comunicación que sean culturalmente relevantes y de construir confianza por parte de las comunidades históricamente marginadas, esto implica además un reconocimiento activo de las barreras lingüísticas, las diferencias culturales en la comprensión de lo que es el conflicto y la justicia, las experiencias previas que han tenido de desconfianza hacia las instituciones impuestas (Memmi, 1957) La descolonización demanda una apropiación comunitaria de la mediación y conciliación, donde los mecanismos se perciban como propios, legítimos y enraizados en sus propias formas de entender la justicia.

Finalmente, los acuerdos deben ser analizados de manera crítica, desde un enfoque descolonizador, reconociendo que la mera firma de un acuerdo no es una garantía de transformación real si no se abordan las asimetrías del poder subyacentes. Los mecanismos de conciliación y mediación tienen que ir acompañados de estrategias de empoderamiento comunitario y de fortalecimiento de las capacidades locales para la autogestión de conflictos (Freire, 1970). Esto implica fomentar participación por parte de todos los actores, en especial de aquellos cuyas voces han sido históricamente silenciadas, y garantizar acuerdos alcanzados de manera justa, equitativa, contribuyendo a la construcción de comunidad.

En conclusión, los hallazgos del estudio en la localidad señalan un terreno fértil para la implementación de conciliación y mediación empleadas como herramientas de transformación social. No obstante, para que estos mecanismos realmente puedan favorecer una justicia descolonizada, es imperativo trascender a una visión puramente instrumental, y poder adoptar un enfoque crítico que cuestione las estructuras de poder, validando la pluralidad jurídica y promuevan un diálogo genuino en el diseño e implementación de las UMC, solo así, la

mediación y la conciliación podrían llegar a ser catalizadores de una justicia más equitativa, participativa y sobre todo arraigada a las necesidades y cosmovisiones de la comunidad de Kennedy.

El análisis de las Unidades Móviles de Conciliación permite abordar de manera crítica las dimensiones estructurales, sociales, y culturales del acceso a la justicia como de la resolución pacífica de conflictos. Con relación a la discusión del marco teórico respondiendo a los objetivos, frente a la identificación de las barreras estructurales, económicas y culturales que dificultan el acceso a la justicia formal en la localidad de Kennedy, la investigación reveló, que las barreras presentes y que hacen dificultoso el acceso a la justicia son principalmente estructurales, económicas y culturales.

Las barreras estructurales, se refieren a la falta de la infraestructura adecuada en zonas periféricas, mientras que las barreras económicas están presentes en la incapacidad de muchos ciudadanos al financiar los costos asociados con relación al acceso a la justicia, como el transporte y el costo de los trámites judiciales correspondientes. Ahora bien, en términos culturales, hay una incredulidad generalizada sobre las instituciones judiciales y sobre la falta de conocimiento sobre los derechos de los ciudadanos. Boaventura de Sousa Santos (Santos, 2018), quien argumenta que las estructuras jurídicas formales en sociedades desiguales tienden a la exclusión de los sectores más vulnerables, por lo que los hallazgos coinciden con las propuestas de Boaventura, la justicia entendida desde una perspectiva tradicional no solo es inaccesible, sino que refuerza las desigualdades sociales. Al respecto Óscar Guardiola (2009) sostiene que el derecho, en muchos contextos, se convierte en un privilegio, lo que genera un agravante a la exclusión social de los sectores más desfavorecidos. Las Unidades de Mediación y conciliación, al proporcionar un acceso gratuito y cercano a los mecanismos de resolución de conflictos, son

una respuesta directa a las barreras, las cuales reflejan un modelo de justicia que debe ser guiado a la inclusión y a la accesibilidad. En ese sentido las Unidades de Mediación y conciliación reflejan un modelo de justicia que puede considerarse más cercano a una justicia popular, alineada con las posturas de Grosfoguel (Grosfoguel, 2007a), quien defiende la importancia de un enfoque de justicia que, de respuesta a las realidades locales, además de los saberes comunitarios.

Ahora bien, frente a la evaluación de la influencia de las unidades de mediación y conciliación en la transformación de los conflictos de convivencia desde la perspectiva de los actores involucrados dentro de los procesos de mediación, señalan que las unidades de mediación contribuyeron de manera significativa a la restauración de las relaciones interpersonales y también a la resolución de los conflictos. Sin embargo, se observó que los conflictos más complejos o de larga duración no siempre transformaron de manera efectiva, debido a la preexistencia de las tensiones estructurales más profundas de la comunidad. Este hallazgo se relaciona con la teoría de la estructuración de Giddens quien plantea que las estructuras sociales son tanto el resultado de las acciones humanas, como condicionante de estas. Es en ese sentido que las unidades de mediación y conciliación pueden transformar las relaciones interpersonales, a nivel micro social, pero no siempre serán capaces de llegar a modificar las estructuras de poder o las tensiones sociales que ya son subyacentes.

En el caso de la localidad de Kennedy, arraigados por la desigualdad y la violencia estructural, la mediación puede no ser suficiente a la hora de resolver problemas profundos, como también lo menciona Zehr (2002), quien señala que, aunque el enfoque restaurativo puede ser muy eficaz en resolver conflictos interpersonales, no siempre aborda causas sistémicas de los mismo, en consecuencia, el impacto de las unidades de mediación y conciliación debe ser

considerado positivo en muchos casos, pero es limitado cuando los conflictos son de naturaleza estructural. Además, como plantea Boaventura de Sousa Santos (2010), el nivel de involucramiento del ciudadano puede llegar a ser limitado si no se abordan esas asimetrías de poder presentes en los conflictos. Para optimizar la participación, es necesario que se dé un fortalecimiento a espacios de diálogo, previos y posteriores a la mediación, así como implementar estrategias de monitoreo frente a la conciliación, que involucren a los ciudadanos.

Recomendaciones

Propuestas De Lineamientos Frente A Políticas Públicas, Para Mejorar La Optimización En La Mediación Y Resolución De Conflictos En La Localidad De Kennedy.

La investigación sobre la conciliación y la mediación en Colombia realizando un estudio de caso para verificar el impacto de las Unidades de Mediación y de Conciliación en la Resolución de Conflictos de Convivencia en la Localidad de Kennedy, en el periodo de 2023-2024 revelo la impetuosa necesidad de mejorar las políticas publicas relacionadas con la mediación y conciliación al momento de dar solución a los conflictos, por lo que se identificaron áreas claves, para este propósito, como el fortalecimiento formativo de conciliadores, la implementación de mecanismos sistemáticos de seguimiento en los acuerdos alcanzados, el abordaje además de las causas estructurales que coadyuvan a que se perpetue el conflicto, lo anterior es necesario para consolidar el buen funcionamiento y la cobertura a toda la ciudadanía y mas el uso de estos mecanismos como herramienta de acceso a la justicia en contextos complejos.

En primera medida, el fortalecimiento formativo de los conciliadores debe tener en cuenta aquellos enfoques diferenciales como interculturales, que puedan responder a las características de la diversa población de la localidad. El componente de formación no solo debe

tener como centro las habilidades técnicas, sino también a la sensibilización de las dinámicas sociales, económicas y culturales que influyen en los conflictos de convivencia. Por ejemplo, la inclusión de módulos los cuales sean específicos sobre las dinámicas de poder y la resolución intercultural permitiría a ese sujeto conciliador abordar los conflictos de manera equitativa y respetuosa, al tener en cuenta esas particularidades locales. Lo que sin duda implica un enfoque integral que influye en la promoción de la sensibilización profunda hacia las dinámicas que influyen en los conflictos de convivencia.

Los enfoques diferenciales e interculturales, en la formación, que reconozcan la riqueza y la diversidad de las identidades presentes en la localidad, permitirían que esas raíces culturales de los conflictos se entiendan y de una u otra forma persista un entendimiento mutuo entre las partes involucradas.

Si existiera un módulo específico sobre dinámicas de poder, permitiría a los conciliadores ser conscientes de como esas estructuras influyen en la naturaleza y también en la misma resolución de conflictos. Por ejemplo, entre las comunidades vulnerables y sectores influyentes los conciliadores deben tener herramientas para garantizar que los procesos sean más equitativos y justos, equilibrando la balanza en las diferencias de poder y promoviendo soluciones que se mantengan en el tiempo.

Asimismo, se plantea la necesidad de la inclusión en contenidos de mediación cultural, la cual contribuiría de manera positiva a que los conciliadores llegaran a respetar y valorar, las tradiciones, normas y valores de diferentes grupos sociales. Enriqueciendo la capacidad de solución de conflictos además de su rol como mediador cultural, fomentando la cohesión social en la comunidad.

Un ejemplo llevándolo a la práctica de este enfoque, puede darse en la implementación de talleres vivenciales, es decir que se empleen casos prácticos simulando casos reales de conflictos, con componentes interculturales, donde los conciliadores puedan dar practica a la identificación de sensibilidades culturales y a la aplicación de estrategias mucho más inclusivas.

No menos importante es fundamental que esa formación se de continua y de manera adaptativa, permitiendo a los conciliadores la actualización de sus conocimientos y de las habilidades que tienen, a medida que cambian las dinámicas de la comunidad, lo cual asegurara que los procesos de mediación se mantengan efectivos y también alineados con las necesidades y expectativas de la población local.

En segundo lugar, es crucial establecer un sistema de seguimiento frente a los acuerdos alcanzados, este mecanismo debe incluir indicadores claros de efectividad, así como la participación de los lideres comunitarios y organizaciones sociales en la supervisión, este tipo de organización garantizaría no solo el cumplimiento inmediato de los acuerdos, si no su impacto a largo plazo en la convivencia pacifica de las comunidades.

Ahora bien, las políticas publicas no pueden ser lejanas a su funcionamiento, o al propósito de su creación, tienen que incorporar estrategias que enfrenten las causas estructurales subyacentes de los conflictos, como desigualdad social, la exclusión económica, y la tensión derivada de dinámicas de poder. Estas estrategias complementarias a la mediación deben incluir programas educativos, acceso a oportunidades económicas y fortalecimiento de la cohesión social.

Este enfoque se encuentra interlineado con las teorías de justicia social que destacan la importancia de abordar las relaciones interpersonales como las desigualdades sistémicas para lograr una transformación significativa.

El diseño de políticas públicas tiene que considerar marcos teóricos contemporáneos como la epistemología del sur (De Sousa Santos, 2007) que promueve la integración de saberes locales en la formulación de soluciones. El enfoque participativo logra reforzar la legitimidad de los mecanismos de conciliación, sino que también fomenta la apropiación comunitaria de las soluciones propuestas. Así mismo como señala Grosfoguel (2014), los enfoques restaurativos deben ir más allá de la resolución de conflictos inmediatos e integrarse en estrategias más amplias de justicia social.

Este enfoque crítico permite identificar los límites y las posibilidades de las Unidades de Mediación y Conciliación como mecanismo de resolución de conflictos. Su integración es una estrategia más amplia frente a la transformación social, que puede convertir a Kennedy como en un modelo replicable para fortalecer, la justicia restaurativa en Colombia.

El ampliar la tipificación de los conflictos con un sistema que permita el registro detallado, para clasificar los conflictos según su naturaleza, identificar patrones y desarrollar estrategias preventivas. Dentro de este sistema se deberían incluir categorías específicas para la naturaleza del conflicto, como disputas familiares, vecinales, económicas o territoriales. Los actores involucrados y los factores contextuales que lo rodean. Con esta información la conciliación la mediación podrían llegar a anticipar conflictos recurrentes y diseñar estrategias preventivas ajustadas a las necesidades específicas de la comunidad.

Además, un registro detallado permite a los responsables de las políticas públicas identificar las tendencias a nivel local y nacional, para fomentar de esta manera intervenciones focalizadas.

Fortalecer el seguimiento de los acuerdos alcanzados, para que con ello se realice un tipo de monitoreo continuo que garantice el cumplimiento de los acuerdos. Este sistema podría incluir

protocolos institucionales para realizar seguimientos periódicos, entender de donde surgen los conflictos y como poder mermar este tipo de situaciones es fundamental. Los indicadores de éxito, entendiendo cual es el nivel de satisfacción de las partes involucradas y la incidencia de los conflictos. Pero no solo eso la participación ciudadana en el monitoreo tiene que incluir esos actores clave, que fungen como apoyo a la comunidad, como los lideres comunitarios, dándoles el valor que merecen, incentivando la transparencia y el compromiso con los resultados.

Es necesario que la conciliación tenga respaldo de las instituciones estatales, para gestionar casos que identifiquen las barreras estructurales y que impidan el cumplimiento de acuerdos.

Es por lo anterior que se deben abordar las causas estructurales, las desigualdades económicas y sociales, la falta de oportunidades, las tensiones de poder son factores subyacentes que hacen que se perpetue el conflicto, por ello las políticas públicas deben ir más allá de las soluciones inmediatas e incluir estrategias integrales que promuevan, fortalecimiento de cohesión social, oportunidades económicas en emprendimiento y fortalecimiento de empleo local, acceso equitativo a servicios básicos como educación, salud y vivienda, pero sobre todo actividades comunitarias que fomenten el dialogo, la cultura de paz y no violencia, así como el entendimiento mutuo entre los habitantes. Son acciones estructurales que tienen que coordinar esfuerzos de mediación para garantizar soluciones.

Es esencial la promoción de enfoques participativos, la caracterización de los actores sociales, y su rol dentro de la administración, es esencial garantizar relevancia a las estrategias de mediación, este enfoque debe involucrar a la población local, pero tiene que brindarse acompañamiento en todas las etapas del proceso, desde el diagnostico de los conflictos hasta la implementación y la evaluación de soluciones, es por ello que se debe establecer mesas de

trabajo comunitarias donde los ciudadanos puedan expresar sus preocupaciones, capacitaciones en mediación comunitaria, para que los mismos habitantes puedan desempeñar roles en la solución de conflicto, y sea una conducta que trascienda de manera positiva en la comunidad. los espacios de retroalimentación son convenientes además para que permita evaluar la percepción de los ciudadanos en la efectividad de la conciliación y mediación, mejorando procesos de manera continua.

Conclusiones

Un enfoque participativo no solo aumenta la legitimidad de políticas, si no que fomenta la apropiación de los resultados por parte de la comunidad.

La implementación de estas recomendaciones permite la optimización del impacto de las Unidades de Mediación y Conciliación, garantizando un enfoque integral que combine la mediación efectiva con las transformaciones estructurales y una mayor participación de la comunidad, lo que no solo coadyuba a la convivencia pacífica en la localidad de Kennedy, sino también a servir como modelo para llegar a replicar en otras regiones de Colombia.

La decolonización del derecho en centros de mediación y conciliación no solo es un concepto teórico, sino una búsqueda apasionada por construir una justicia en su forma más humana auténtica y transformadora.

El presente ha sido una travesía por las esperanzas y por los desafíos de las comunidades que claman porque un sistema las reconozca las comprenda y las respete. Es un llamado con carácter urgente a el reconocimiento, hay que entrever que detrás de cada conflicto hay historias, rostros y luchas que merecen atención desde la dignidad. La mediación y la conciliación lejos de representar un mecanismo simple, es una oportunidad de sanar, de reconstruir los lazos, y de reafianzar o por lo menos intentar la restauración de esa confianza en un sistema que ha sido distante y ajeno a las realidades.

Es por lo anterior que, a lo largo de esta investigación, no cabe duda de que las barreras estructurales limitan el acceso a la justicia, perpetúan desigualdades, limitando el acceso a la justicia, desigualdades que si bien históricas deshumanizan a quienes necesitan apoyo.

En ese sentido los centros de mediación deben ser más que espacios burocráticos: deben transformarse en auténticos refugios de esperanza, para que las voces de las comunidades no solo

puedan ser escuchadas, sino también protagonistas en la construcción de soluciones, esto exige que se rompan las jerarquías coloniales que relegan los saberes locales y ancestrales, para validar la pluralidad jurídica que celebre la riqueza de nuestras diversidades culturales y sociales.

En este camino, la comunidad funge como un pilar mas fuerte y esencial. Los lideres comunitarios, con su arraigo, compromiso son mucho más que intermediarios: son faros que pueden guiar hacia la reconciliación y la paz, su trabajo no solo restaura de manera social, sino que inspira a otros a replicar lo aprendido, sembrando semillas de convivencia en cada rincón. Con sensibilidad, experiencia, legitimidad encarnan la posibilidad de abordar un cambio genuino actuando como constructores de paz y como guardianes de justicia verdaderamente inclusiva.

Reconocer, valorar su labor no solo es un deber ético, sino también una estrategia indispensable, para garantizar la sostenibilidad de los procesos de mediación. Es así que la mediación en su forma más pura no solo es la resolución misma de los conflictos, es un acto profundo de humanidad. Es el espacio donde las diferencias encuentran el respeto, y las tensiones pueden volverse en aprendizaje, la reconciliación puede dejar de ser un ideal para convertirse en una realidad intangible.

Para lograr la conciliación es imperativo involucrar las comunidades desde el inicio, no solo como espectadores, sino como actores fundamentales en el diseño, implementación y la evaluación de los mismos procesos.

Las unidades de mediación y conciliación están limitadas en su alcance actual, pueden tener el potencial de ser verdaderos laboratorios de la convivencia, donde cada solución no solo puede resolver, podría llegar a reconstruir confianza, dignidad y justicia.

El cambio, sin embargo, requiere un compromiso más allá de lo técnico o de lo legal, es necesario un compromiso emocional, ético y social, tener observancia mucho más allá de los

expedientes y las cifras para reconocer las vidas y los sueños que están en juego. Se debe entender que detrás de cada paso hay una oportunidad de construir algo más grande: una sociedad más justa, equitativa y solidaria. El presente documento, no solo es una contribución académica, es una invitación a reflexionar profundamente sobre el tipo de justicia a la cual queremos construir y el legado que queremos dejar.

En última instancia, la mediación y la conciliación no solo son herramientas en derecho, son manifestaciones de poder transformador. La justicia cuando es auténtica puede proponer, no imponer soluciones, se construye de mano con las comunidades, respetando saberes y necesidades. Este trabajo lleno de aprendizajes busca sembrar semilla de cambio, un cambio que trascienda, lo normativo y toque lo humano que descolonice no solo el derecho, sino también una visión de lo que significa vivir en paz.

El presente espíritu de investigación concluye la esperanza de que la justicia, en el sentido más pleno sea accesible para todos, especialmente para aquellos que lo necesitan, que este sea el legado de una tesis que tiene anhelo de inspirar, transformar y sobre todo construir puentes hacia una sociedad que pueda ser justa y compasiva.

En suma, podemos concluir con el hecho de que las UMC representan oportunidad para repensar el acceso a la justicia, no solo se trata de incluir una perspectiva inclusiva o transformadora, y que sea profundamente humana, o de resolver conflictos del individuo y su entorno, estos espacios tienen el potencial de abordar las raíces estructurales de las desigualdades, promoviendo un enfoque que integre el reconocimiento. Es posible desmercantilizar el derecho, se alza como una prioridad indispensable, permitiendo que este deje ser un privilegio y sea más acceso a derecho, permitiendo que sea genuino y para todos.

Plantear un sistema de justicia que sea reflejo de confianza y cohesión humanitaria, que reconozca la justicia, que estos espacios se puedan transformar en verdaderos laboratorios de convivencia, donde se construyan lazos comunitarios y equitativos.

Suena a desafío, sin embargo, aunque pueda ser complejo, que sea una oportunidad de sentar las bases en un sistema que sea funcional, pero sobre todo capaz de resolver desde la esperanza restaurar las relaciones con las instituciones, no viéndolas a lo lejos, si no como herramienta de acceso a la justicia, en donde nuestros problemas sean escuchados y se planteen soluciones desde la igualdad, eliminando las relaciones de poder.

Referencias Bibliográficas

- Becerra, J. F. (2018). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos: Un análisis de su implementación en Colombia*. Editorial Jurídica.
- Bermúdez, L. (2019). *Estrategias de conciliación en comunidades: Un enfoque práctico*. Ediciones Uniandes.
- Congreso de la Nación Argentina. (1995). *Ley 24.573. Régimen de mediación prejudicial obligatoria*.
- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Ley 23 de 1991. Por la cual se regula el ejercicio de la abogacía y se dictan otras disposiciones*.
- Congreso de la República de Colombia. (2022). *Ley 2220 de 2022. Por medio de la cual se regula la conciliación y se dictan otras disposiciones*.
- de Kennedy, A. (2023). *Informe de gestión: Unidades móviles de conciliación en Kennedy*.
- De Sousa Santos, B. (2007). *Epistemologies of the South: Justice Against Epistemicide*. Routledge.
- De Sousa Santos, B. (2014). *Epistemologías del Sur: La reinención de conocimiento y la sociología del futuro*. Ediciones Akal.
- Fanon, F. (1961). *Los condenados de la tierra*. Fondo de Cultura Económica.
- Fernández, M. (2022). Sostenibilidad en la mediación: desafíos y oportunidades. *Revista de Conflictos y Mediación*.
- Fisher, R. (1981). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.
- Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. University of California Press.

- Grosfoguel, R. (2007a). Descolonizando los universalismos occidentales: El pluriversalismo transmoderno decolonial. *El Giro Decolonial: Reflexiones Para Una Diversidad Epistémica Más Allá Del Pensamiento Del Sistema-Mundo*, 63–78.
- Grosfoguel, R. (2007b). La epistemología del sur: El conocimiento y la colonialidad del poder en el pensamiento moderno. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Grosfoguel, R. (2011). *Epistemologías del Sur: El giro decolonial y la crítica a la modernidad*. Editorial El Topo.
- Grosfoguel, R. (2014). Decolonizing Postcolonial Studies and Paradigms of Political-Economy: Transmodernity, Decolonial Thinking, and Global Coloniality. *Duke University Press*.
- Guardiola, Ó. (2016). *La justicia de los vencidos: De la lucha de clases a la resistencia contra el orden global*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Lederach, J. P. (1998). *El abecé de la paz y el conflicto: Educación para la paz con enfoque transformador*. Editorial Pax.
- Localidad de Kennedy. (2020). *Diagnóstico socioeconómico y cultural*.
- López, J. (2021). Unidades móviles de conciliación: un enfoque innovador para la resolución de conflictos en comunidades vulnerables. *Journal of Urban Conflict Resolution*.
- Martínez, A. (2022). *Eficacia de las unidades móviles de conciliación en Bogotá: un análisis de resultados*.
- Memmi, A. (1957). *Retrato del colonizado precedido del retrato del colonizador*. Ediciones de Bolsillo.
- Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. (2011). *Secretaría de Seguridad*.
- Pérez, R. (2023). Impacto de la mediación comunitaria en la resolución de conflictos. *Estudios de Sociología*.

- Politécnico Grancolombiano. (2013). *Mariño, P. T.*
- Quintero, L. (2021). Evaluación de programas de mediación: indicadores de éxito y sostenibilidad. *Revista de Justicia y Derechos Humanos.*
- Ramírez, T. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos: un estudio comparativo. *International Journal of Conflict Resolution.*
- Santos, B. de S. (2018). *El fin del imperio cognitivo: La afirmación de las epistemologías del Sur.* Trotta.
- Solano, A. D. (2023). *La conciliación en equidad como mecanismo de acceso a la justicia: casa de justicia de Kennedy.*
- Unión Europea. (2008). *Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mediación en litigios civiles y mercantiles.*
- Yrigoyen Fajardo, R. (2005). La pluralidad jurídica y el derecho indígena en América Latina. *El Derecho Indígena En La Actualidad*, 19–44.
- Zehr, H. (1990). *Changing lenses: A new focus for crime and justice.* Herald Press.

Apéndices

Apéndice A

Encuesta a mediadores o conciliadores




The image shows a screenshot of a Google Form. At the top, there is a header image showing two hands shaking. Below the image, the title of the form is 'Encuesta dirigida a Conciliadores o Mediadores'. Underneath the title, it says 'Maestría en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial'. A paragraph of text explains the purpose of the survey: 'La presente tiene un propósito meramente académico, y la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines de investigación y análisis en el marco de un trabajo académico, sin que se tenga otro tipo de objetivo ulterior. El estudiante aspirante al Máster ha explicado de manera clara la naturaleza y el propósito de la encuesta, asegurando que la información brindada será tratada con absoluta reserva y confidencialidad.' Below this text, there are options to 'Cambiar de cuenta' and a 'No compartido' status. A red asterisk indicates that a question is mandatory. The first question is 'Nombre, edad, ocupacion *' with a text input field labeled 'Tu respuesta'. The second question is '¿Cuál es su experiencia con las unidades de mediación y conciliación? *' with a text input field labeled 'Tu respuesta'. The third question is '¿Qué tipos de conflictos de convivencia son más frecuentes en su experiencia'.

Nota. Captura de pantalla de encuesta presentada a grupos específicos.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSextL4lZsULRvXtrt6sVEDIYrKQhoAU7s1sW3BigpQ9lRj5wQ/viewform?usp=dialog>

Apéndice B

Encuesta a ciudadanos locales.



ENCUESTAS A CIUDADANIA

PREGUNTAS ORIENTADORAS PARA ESTUDIO DE CASO DE LA LOCALIDAD, Proyecto de Grado para Maestría en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial.

La presente tiene un propósito meramente académico, y la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines de investigación y análisis en el marco de un trabajo académico, sin que se tenga otro tipo de objetivo ulterior. El estudiante aspirante al máster ha explicado de manera clara la naturaleza y el propósito de la encuesta, asegurando que la información brindada será tratada con absoluta reserva y confidencialidad.

Conteste unicamente la encuesta si participo en periodos del 2023-2024 en procesos de conciliación, mediación dentro de la localidad de Kennedy.

[Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre *

Tu respuesta

Edad *

18-25 años

26-35 años

Nota. Captura de pantalla de encuesta presentada a grupos específicos.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScND4yDWqTTaCIvt3fp31kmXPXewONpB5XmdC6K4_kF3MI4fg/viewform

Apéndice C

Encuesta grupos Focales

Encuestas Grupos Focales

Maestría en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial

La presente tiene un propósito meramente académico, y la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines de investigación y análisis en el marco de un trabajo académico, sin que se tenga otro tipo de objetivo ulterior. El estudiante aspirante al máster ha explicado de manera clara la naturaleza y el propósito de la encuesta, asegurando que la información brindada será tratada con absoluta reserva y confidencialidad.

Conteste unicamente la encuesta si participo en periodos del 2023-2024 en procesos de conciliación, mediación dentro de la localidad de Kennedy.

[Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre *

Tu respuesta

Edad

18- 25 años

26-35 años

36-45 años

mayor a 46 años

Estrato socioeconomico

Estrato 1

Nota. Captura de pantalla de encuesta presentada a grupos específicos.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemCPQWc8ooRmmiomJTmWtSikhpJeogfy_SZsBzzTnSOaE2Q/viewform?usp=dialog