

# Abriendo Caminos

*Evaluación del efecto del proyecto Abriendo Caminos - Justicia Inclusiva en la forma en que las comunidades tramitan sus conflictos y su influencia en la confianza hacia los servicios de justicia local*

Facultad de Ciencias Sociales y Económicas  
Centro de Investigación y Documentación  
Socioeconómica (CIDSE)

**Tinker**  
Foundation

8 años  
**Construyendo  
Futuro**

**Universidad  
del Valle**

fundación  
**alvaralice**



Diseño gráfico: Laura Daniela Motato Jaramillo  
Programa: Abriendo Caminos: Justicia Inclusiva  
Año: 2025

Esta investigación fue posible gracias al apoyo de Tinker Foundation. Los contenidos y opiniones expresados en esta publicación son responsabilidad de la Fundación Alvaralice y no representan necesariamente la posición de Tinker Foundation y la Universidad del Valle.

# *INFORME FINAL*

“Evaluación del efecto del proyecto Abriendo Caminos – Justicia Inclusiva en la forma en que las comunidades tramitan los conflictos y su influencia en la confianza hacia los servicios de justicia local”

## **ELABORADO POR:**

Boris Salazar - María del Pilar Castillo - Melony Margarita Lacle - Julián Zambrano - Johan Felipe Meza

*Cali, Septiembre 2025*

# RESUMEN EJECUTIVO

## Resumen del Programa

En contextos marcados por la desigualdad, la exclusión social y la violencia cotidiana, el acceso efectivo a mecanismos de resolución pacífica de conflictos y a la administración de justicia es una condición fundamental para la construcción de convivencia, justicia y confianza ciudadana. El programa Abriendo Caminos (AC) – Justicia Inclusiva, impulsado por la Fundación Alvaralice (FA) con el apoyo de USAID y en articulación con diversos actores institucionales y comunitarios, ha buscado responder a este desafío mediante la integración de la mediación comunitaria, implementada por AC durante varios años en territorios de alta vulnerabilidad en Cali, y de las instituciones y servicios del Sistema de Justicia Local (SJL) de la misma ciudad.

¿En qué sentido unir esfuerzos con el Sistema de Justicia Local podría mejorar la efectividad y reconocimiento social de un exitoso programa de mediación comunitaria de conflictos interpersonales? ¿Qué ganaría Abriendo Caminos con esta decisión? Desde la perspectiva de la institucionalidad, ¿qué podría ganar el sistema formal de Justicia Inclusiva al conectarse con un programa experimental y comunitario de mediación de conflictos interpersonales en los territorios vulnerables de la ciudad? ¿Qué ganarían los dos si logran, por fin, actuar en forma coordinada? Y, por último, ¿qué ganaría una población que aprendió, en la dura experiencia de sus vidas en territorios, a temer la acción, o la inacción, de la Justicia local?

La respuesta, aprendida a lo largo de esta evaluación, es que tanto la mediación comunitaria como el SJL y la población misma tenían mucho por ganar, y en efecto, lo ganaron en los múltiples procesos en que se han involucrado en estos años de experimentación. El secreto de esta ganancia compartida es que, detrás de los conflictos interpersonales y de la violencia desatada en ellos, siempre ha estado presente la búsqueda de la justicia. Casi todos los que recurren a la violencia lo hacen porque creen que los actos injustos que otros han cometido contra ellos sólo pueden ser reparados a través de la violencia. Al no haber obtenido la justicia a la que creen tener derecho, se sienten .

(...) moralmente motivados a ejercer la violencia para crear, conducir, proteger, terminar o llorar relaciones sociales con la víctima o con otros (Fiske y Rai 2015, 1, cursivas en el original).

Es, por supuesto, una noción equivocada de justicia. El logro más grande y duradero del programa Abriendo Caminos – Justicia Inclusiva ha sido la demolición paciente y cotidiana, caso por caso, de esta noción equivocada de justicia que tantos y tantas comparten, sin saberlo, en la Cali de hoy. Mediadores y mediadoras han realizado este ejercicio desde la comunicación humana, en situaciones de alto riesgo, privilegiando la capacidad de los humanos para volver a sus reacciones espontáneas y repensarlas desde la escucha de los motivos, sentimientos y miedos de la otra parte hasta encontrar una salida no violenta al conflicto desatado. Los funcionarios del SJL han aprendido, por su parte, que en cuestiones

de vida o muerte, la intervención de mediadoras y mediadores puede resultar más efectiva que los largos procesos de la justicia. Y las mediadoras y mediadores comunitarios han aprendido que ciertos conflictos, en los que están involucradas relaciones de largo plazo o el restablecimiento de derechos fundamentales, pueden ser tratados de forma más eficiente por el SJL. En conjunto, la ganancia más apreciable y duradera está en los cambios detectados en las nociones de justicia de vecinos, mediadores, mediadoras, participantes, beneficiarios, funcionarios del SJL y de las comunidades en su conjunto, encontrados en los múltiples grupos focales y entrevistas en profundidad realizadas a lo largo de esta evaluación.

## Objetivos

La evaluación se llevó a cabo en el marco de una perspectiva relacional y estructural de la violencia, que reconoce el papel de las redes sociales, las jerarquías y las condiciones materiales como factores clave en la producción y persistencia de los conflictos y en la elección no racional de la violencia como mecanismo de solución. Partiendo de la estructura, el enfoque y los alcances de la fase actual del programa AC-Justicia Inclusiva, esta evaluación técnica ha buscado identificar si la acción de los mediadores del programa facilitó el acceso a servicios de justicia local en los barrios donde se ha implementado, incrementó las remisiones de casos tratados por la mediación comunitaria a la justicia local, aumentó la confianza de las comunidades hacia las instituciones de justicia local y contribuyó al cambio en la noción de justicia de las personas involucradas.

## Metodología

A partir de un enfoque mixto que combinó análisis cualitativo, análisis cuantitativo no experimental y no econométrico, modelos relacionales de violencia, economía del comportamiento, procesamiento del lenguaje natural y redes complejas, se reconstruyeron las dinámicas de intervención desarrolladas por los y las mediadoras comunitarias, los aprendizajes de mediadores y mediadoras y de los funcionarios del SJL, así como los efectos observados en el comportamiento de los habitantes de los territorios intervenidos frente a su relación con el SJL. El énfasis en el análisis cualitativo responde a las restricciones impuestas por dos rasgos cruciales de la mediación comunitaria: el primero es que el ejercicio fundamental de mediadores y mediadoras está en su capacidad para hacer preguntas, llevar a las partes del conflicto a ponerse en el lugar del otro o de la otra, y desde allí pensar qué acciones podrían estar en su mejor interés, una vez “rescatados” del estado reactivo y egocéntrico que conduce a la violencia. Todo esto ocurre en el intercambio verbal que conduce a la activación del córtex prefrontal y al paso al modo racional de operación del cerebro. De allí la importancia de los grupos focales y de las entrevistas en profundidad como caminos de acceso al aprendizaje logrado en el lenguaje y en la comunicación.

El segundo tiene que ver con la imposibilidad de conducir experimentos naturales, cuasi-naturales o ensayos de control aleatorizados debido a que los efectos de la intervención de mediadoras y mediadores pasan vecindades similares, haciendo imposible encontrar vecindarios iguales que puedan ser usados como grupos de control.

## Hallazgos relevantes

Mediadores y mediadoras reconocieron que tanto el ejercicio de su tarea fundamental como ser interruptores de violencia y artífices de acuerdos entre partes en conflicto, así como el lenguaje utilizado y sus relaciones con la justicia como concepto que regula las relaciones sociales, han cambiado desde su participación en el programa “Abriendo Caminos – Justicia Inclusiva.” Lo que antes era visto como una relación antagónica, comenzó a ser interpretado y practicado como una relación *complementaria*, con una clara división del trabajo y especializaciones definidas de acuerdo con la urgencia y el tipo de conflicto por resolver. Los tiempos cortos de los conflictos que pueden escalar hacia la violencia – los diez minutos de vida o muerte de los que habla Ludwig (2025) – no son compatibles con los procesos largos y morosos del SJ. De la misma forma, la restitución de derechos económicos o de cuotas de alimentos exige un sistema más complejo que interprete la ley, produzca un fallo acorde con ella y obligue a las partes a cumplir con lo pactado.

El programa Abriendo Caminos – Justicia Inclusiva demostró que la justicia puede construirse desde abajo, a través de vínculos de confianza, lenguajes comprensibles y estrategias restaurativas. La experiencia confirma la necesidad de una política pública de justicia inclusiva que articule lo institucional con lo comunitario, reconozca los saberes territoriales y sitúe el cuidado en el centro de la resolución de conflictos.

El encuentro entre los dos sistemas permitió hacer visibles tanto los conflictos no priorizados por el sistema formal de justicia como las estrategias comunitarias para su solución. Dada la importancia que ha tenido el estudio de la violencia homicida en Cali, los conflictos que podrían haber escalado hacia la violencia, pero que no lo hicieron por la intervención efectiva de la mediación comunitaria, eran ignorados por el público en general y por el sistema de justicia formal en particular. Al salir a la luz pública, tenemos una comprensión más holística y completa de los caminos hacia la violencia y de las estrategias para detenerla y superarla.

Las remisiones, por parte de los mediadores y las mediadoras, de personas a componentes del SLJ, se concentraron en su mayoría en comisarías de familia (38,5%), inspecciones de policía (18,7%) y en jueces de paz (mediación y conciliación) (15%). Algo similar se encontró en la Casa de Justicia ‘Los Mangos’, donde se observó que los principales motivos están estrechamente relacionados con situaciones de violencia, en su mayoría derivadas de violaciones de la proporcionalidad económica, y de conflictos patrimoniales y familiares. Los conflictos más recurrentes se distribuyen de la siguiente forma: violencia física y patrimonial (28%), violencia física y psicológica (11,8%), custodia (7,3%), violencia psicológica (6,2%) y cuota de alimentos (5,8%).

La distribución de los casos remitidos por los mediadores, así como de los que fueron llevados directamente por los afectados a la Casa de Justicia Los Mangos, coincide en los tipos de conflicto más persistentes. En ambos se evidencia el predominio de la violencia, en especial la física y psicológica, junto con los conflictos familiares como las causas de conflictos remitidos con mayor frecuencia.

Vale la pena destacar que, al clasificar los tipos de conflicto tratados por mediadores y

mediadoras según los modelos relacionales de Fiske y Rai (2015), las proporciones obtenidas no se alejan mucho de lo encontrado en las remisiones a la Casa de Justicia Los Mangos. El 37 % de los casos fue atribuido a violaciones de la proporcionalidad: aquellas situaciones en las que la parte ofendida no recibe lo que considera justo en intercambios económicos, juegos de azar o de habilidad. Un 32 % de los conflictos fue atribuido a violaciones de la igualdad: las personas ofendidas, que se consideran iguales a otras, son tratadas como si no lo fueran. Estos conflictos están basados en rumores, chismes, burlas y respuestas desobligantes y confirman la importancia de la comunicación verbal entre vecinos, amigos y familiares.

Las violaciones del modelo de jerarquía tienen que ver con la percepción de un ejercicio injusto y excesivo de las posiciones jerárquicas, casi siempre en el ambiente familiar. Puede ir en ambos sentidos: desde los que detentan la posición jerárquica más alta y se sienten irrespetados, como desde los subordinados que ven como excesivo el ejercicio de la jerarquía por parte de quienes la detentan. Más de la mitad de los casos de este tipo ocurrieron dentro del núcleo familiar—lo que confirma un hallazgo similar en los casos remitidos al SJL. Son disputas por la custodia de menores, agresiones a adultos mayores o actos violentos relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas, situaciones en las que los roles de autoridad, obediencia y cuidado son puestos en disputa.

En cambio, los conflictos clasificados bajo el modelo de comunidad / unidad fueron los menos reportados, con solo 8 casos (4,9%). Este tipo de conflicto ocurre cuando miembros de un colectivo, organización social o grupo étnico creen que una o varias personas han sido desleales al grupo y merecen castigo.

La evidencia establecida en los grupos focales, en las entrevistas de profundidad, en las encuestas de AC y en la información cuantitativa de la operación de la Casa de Justicia de Los Mangos permitió observar la existencia de rutas funcionales de articulación entre mediadores y entidades institucionales del SJL. Esas rutas están basadas en la creación de vínculos de confianza y respeto entre mediadores y funcionarios, así como en el aprendizaje de un lenguaje común construido en el trabajo cotidiano a partir de lenguajes en un principio excluyentes entre sí. A pesar de las inevitables tensiones observadas entre los dos sistemas, ambos han resultado ser complementarios y *no competidores*.

## **La emergencia de un sistema complejo de Justicia y Resolución de Conflictos**

La integración de los dos sistemas de tratamiento de los conflictos interpersonales y económicos permite vislumbrar la emergencia de un sistema *complejo* de justicia y resolución de conflictos, conformado por las múltiples interacciones entre habitantes y mediadores; entre mediadoras y mediadores y el SJL; entre los habitantes y el SJL, y entre todos ellos de acuerdo con el tipo de conflicto. Lo que parece y es complejo, sin embargo, no ha sido ni diseñado ni planeado ni ejecutado como un sistema complejo.

Hay notorias discrepancias entre la demanda creciente por los servicios del SJL y lo que pueden ofrecer en términos reales las Casas de Justicia, Inspecciones de Policía y Jueces de Paz. Los abrumadores déficits de personal, especialmente de personal de carrera, junto con

la incertidumbre de los contratos dependientes de resultados electorales y la contratación por prestación de servicios en períodos muy cortos, acompañados de largos tiempos de espera entre contratos, han llevado a que los procesos sean largos y, en muchas ocasiones, nunca lleguen a su término. Todo esto conduce al desaliento y a la desconfianza de los ciudadanos, así como a la ruptura del sistema complejo mencionado.

La falta de sincronía entre las decisiones legales de los juzgados y la Fiscalía, por un lado, y las medidas de protección para las mujeres amenazadas de muerte por sus parejas o exparejas, ha conducido a la muerte de decenas de mujeres. Una diferencia de unos pocos días puede ser mortal. La desconfianza hacia el SJL es la reacción natural de las comunidades. Si la desconfianza hacia el SJL se extiende a través de las redes de contactos sociales de las familias y comunidades afectadas, la demanda por los servicios del SJL caerá y la reproducción y ampliación del sistema emergente de mediación y justicia estarían en peligro.

## **Recomendaciones**

Se recomienda

- (i) aumentar la inversión en el SJL, en particular en capital humano, separando la provisión de cargos de la política electoral.
- (ii) la creación de una Jurisdicción Exclusiva o Especial para la violencia de género, en particular para la violencia homicida contra las mujeres.
- (iii) la incorporación de los mediadores y mediadoras en el nuevo sistema complejo de justicia y resolución de conflictos.
- (iv) establecimiento de protocolos ágiles de remisión desde los mediadores al SJL.
- (v) ampliación de la capacidad operativa de las Casas de Justicia.
- (vi) implementación de estrategias de cuidado y apoyo psicosocial a los mediadores.
- (vii) la formación continua, de doble vía, para funcionarios del SJL y mediadores comunitarios, y el diálogo permanente entre ellos.

# PRESENTACIÓN

El presente documento es el informe final de evaluación cualitativa del proceso de implementación del modelo de justicia comunitaria desarrollado en territorios priorizados de la ciudad de Cali por el programa Abriendo Caminos – Justicia Inclusiva de la Fundación Alvarallice. Fue elaborado por un equipo de investigadoras e investigadores de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas de la Universidad del Valle. La estrategia objeto de esta evaluación fue implementada como parte de una apuesta por fortalecer el acceso a la justicia en contextos de alta conflictividad y exclusión institucional.

El informe se estructura en cinco capítulos: Revisión de la literatura, Metodología, Hallazgos cualitativos, Análisis cuantitativo, y Conclusiones y Recomendaciones, además de anexos metodológicos y operativos. En el primer capítulo, se hace una revisión de la literatura.

El segundo capítulo desarrolla los aspectos metodológicos del estudio, incluyendo la descripción de las técnicas cualitativas (grupos focales, entrevistas en profundidad, sistematización de experiencias) y cuantitativas (revisión de bases de datos institucionales, análisis de conflictos y tipologías de casos). También se detallan los desafíos encontrados en el trabajo de campo y las estrategias de validación utilizadas.

El tercer capítulo presenta los resultados del trabajo cualitativo, con énfasis en las voces de las y los mediadores comunitarios y de las personas que participaron en el programa. Se abordan sus experiencias de mediación, los tipos de conflictos más comunes, las estrategias de resolución utilizadas y las tensiones entre la justicia comunitaria y el sistema institucional. El análisis destaca el papel de los mediadores como actores de cuidado, contención emocional y pedagogía legal.

En el cuarto capítulo se analizan los resultados cuantitativos relacionados con los registros del Sistema de Justicia Local, incluyendo la caracterización de los casos atendidos, tipos de conflictos, rutas de atención, frecuencia de remisiones por parte de los mediadores, tiempos de respuesta institucional y patrones territoriales de conflictividad.

Este apartado permite dimensionar la carga operativa del sistema y los cuellos de botella más frecuentes. Finalmente, el capítulo cinco expone una síntesis de hallazgos, conclusiones generales y recomendaciones para el fortalecimiento del programa. Se destacan líneas estratégicas para institucionalizar el rol de los mediadores comunitarios, mejorar la articulación con el Sistema de Justicia Local y consolidar una política pública de justicia con enfoque territorial, restaurativo y comunitario.

Este documento expresa su agradecimiento al grupo de mediadores, quienes mostraron siempre una disposición generosa para participar en las entrevistas y grupos focales. A Luz Ángela de la Casa de Justicia “Los Mangos”, que nos atendió cada vez que lo solicitábamos. Asimismo, al equipo de la Fundación Alvarallice, por su colaboración constante, su retroalimentación y por compartir toda la información requerida para llevar a cabo esta evaluación del programa. Un agradecimiento muy especial a Alejandra, Daniela y Lorena, por su permanente disposición para resolver nuestras dudas y acompañar el proceso con compromiso y entusiasmo.

# Índice

<i>RESUMEN EJECUTIVO</i> .....	04
Resumen del Programa.....	04
Objetivos.....	05
Metodología.....	05
Hallazgos relevantes.....	06
La emergencia de un sistema complejo de Justicia y Resolución de Conflictos.....	07
Recomendaciones.....	08
<i>PRESENTACIÓN</i> .....	09
<i>Acrónimos</i> .....	12
<i>Introducción</i> .....	13
<i>Marco Conceptual</i> .....	15
<i>Revisión de la literatura</i> .....	18
<i>Resultados y Hallazgos</i> .....	20
El modelo meta-relacional para la caracterización de conflictos.....	21
Revisión de los tipos de conflicto encontrados en la base de datos.....	22
Análisis cuantitativo.....	23
Análisis del modelo meta-relacional.....	24
<i>Contexto de las mediaciones y los conflictos mediados</i> .....	33
Tasa de éxito de las mediaciones.....	33
Análisis Cualitativo.....	47
Análisis de los Grupos Focales.....	47
Grupo Focal Piloto.....	47
Grupo focal con mediadores.....	53
El grupo focal de participantes y beneficiarios.....	60
Entrevistas en Profundidad.....	64
Consideraciones Éticas.....	64
El rol de las y los mediadores acercando la comunidad al SJL.....	64
¿Cómo opera la justicia local?.....	67
Análisis de los casos de remisión al SLJ reportados por los mediadores.....	70
Las Casas de Justicia.....	77
Las y los mediadores como puente entre la justicia local y los participantes.....	80

Implicaciones para las comunidades la presencia de mediadores y Casas de Justicia Local.....	86
Conclusiones.....	88
Recomendaciones.....	90
Referencias.....	93

## Índice de gráficos, figuras, registros fotográficos y tablas

Gráfico 1. Identificación de las relaciones más conflictivas.....	28
Gráfico 2. Distribución de relatos por clústeres.....	30
Gráfico 3. Distribución de la severidad del conflicto.....	32
Gráfico 4. Recurrencia del conflicto.....	32
Gráfico 5. Resultado de la mediación de conflictos entre agosto de 2021 y septiembre de 2024..	33
Gráfico 6. Tasa de éxito de las mediaciones de conflictos entre agosto de 2021 y septiembre de 2024	34
Gráfico 7. Tasa de éxito de las mediaciones.....	34
Gráfico 8. Número de homicidios entre 2021 y 2024 para los barrios de intervención del Programa AC-JI.....	36
Gráfico 9. Número de homicidios entre 2021 y 2024 para los barrios intervenidos por el Programa AC-JI, por categoría.....	37
Gráfico 10. Correlación entre mediaciones resueltas según tipo de conflicto y homicidios por barrio según categoría.....	38
Gráfico 11. Correlación entre mediaciones resueltas según tipo de conflicto y número de comparendos según categoría.....	40
Gráfico 12. Resultados de la mediación según razón de conflicto.....	42
Gráfico 13. Resultados de la mediación según clasificación por Fiske y Rai.....	43
Gráfico 14. Resultados de la mediación según tipo de vínculo entre los implicados.....	44
Gráfico 15. Proporción de casos remitidos a servicios de Justicia Local por territorio en Santiago de Cali.....	45
Gráfico 16. Institución receptora de los casos remitidos en Santiago de Cali.....	46
Gráfico 17. Clasificación motivación principal de conflicto.....	71
Gráfico 18. Conflictos por tipos de relación.....	71
Gráfico 19. Conflictos según proporcionalidad.....	72
Gráfico 20. Remisiones por barrio y por dependencia.....	73
Gráfico 21. Respuesta a la solicitud de apoyo de parte de mediadores.....	74
Gráfico 22. Respuestas a la solicitud de acompañamiento por parte de mediadores.....	74
Gráfico 23. Riesgos de acudir a una institución de justicia.....	75

Gráfico 24. Clasificación de conflictos y nivel de riesgos.....	76
Gráfico 25. Tipos de conflicto y niveles de riesgo.....	76
Gráfico 26. Motivos reportados por ambas instancias.....	79
Gráfico 27. Distribución de los conflictos según la clasificación de modelo relacional de Fiske y Rai	82
Gráfico 28. Mapa de calor clasificación del tipo de relación según Fiske y Rai y los implicados en el conflicto.....	84
Gráfico 29. Mapa de calor clasificación del tipo de relación según Fiske y Rai y la presencia de violencia física.....	85
Gráfico 30. Mapa de calor clasificación del tipo de relación según Fiske y Rai y la motivación principal del conflicto.....	85
Figura 1. Red de Relaciones entre Tipos de Conflictos y Tipos de Vínculos.....	26
Figura 2. Red de relaciones.....	27
Figura 3. Mapa de Calor.....	29
Figura 6. Mapa de calor.....	46
Figura 7. Motivaciones, Retos y Desafíos.....	49
Figura 8. Mapas realizados por los y las participantes.....	61
Figura 9. Nube de palabras.....	65
Figura 10. Debilidades del sistema de justicia.....	70
Figura 11. Motivos reportados en la Casa de Justicia “Los Mangos” .....	78
Figura 12. Motivos reportados por los casos remitidos por los mediadores a los servicios de Justicia local.....	78
Registro fotográfico 1- Grupo Focal 1 (piloto).....	48
Registro fotográfico 2- Grupo Focal 1 (piloto).....	51
Registro fotográfico 3- Grupo focal 2.....	53
Registro fotográfico 4- Grupo focal 2.....	56
Registro fotográfico 5- Grupo focal 3.....	60
Registro fotográfico 6- Grupo focal 3.....	63
Tabla 1. Conceptos del marco conceptual.....	17
Tabla 2. Puntuación de acuerdo con la severidad del conflicto.....	30
Tabla 3. Tipos de severidad.....	31
Tabla 4. Componentes estrategias de mediación.....	56

## Acrónimos

**AC:** Abriendo Caminos    **Jl:** Justicia Inclusiva

**SJL:** Sistema de Servicios de Justicia Local

# Introducción

El presente informe recoge los principales hallazgos de la evaluación cualitativa del proyecto Abriendo Caminos-Justicia Inclusiva (AC-JI) de la Fundación Alvaralice, desarrollado en el período de noviembre de 2023 a julio de 2025, con énfasis en el papel que desempeñan las y los mediadores comunitarios como puentes entre la ciudadanía y las instituciones del Sistema de Justicia Local (SJL). En el contexto urbano de Cali, marcado por altos niveles de conflictividad interpersonal, desconfianza en las instituciones y barreras de acceso a la justicia, el trabajo cotidiano de las y los mediadores se configura como una estrategia clave para la resolución temprana de conflictos y la prevención de la violencia en las comunidades.

La evaluación parte de la premisa de que la violencia interpersonal no surge únicamente de decisiones racionales, sino también de dinámicas relacionales y expresivas que escalan rápidamente si no son contenidas. Tal como lo plantea Ludwig (2025), existe una ventana crítica de “diez minutos de vida o muerte” en la que una intervención oportuna puede marcar la diferencia entre la resolución pacífica y la violencia letal. En este escenario, los mediadores comunitarios se consolidan como actores clave, al estar inmersos en la vida barrial, inspirar confianza en sus comunidades y contar con información inmediata sobre conflictos en ebullición.

La evaluación partió de un enfoque mixto, que combinó herramientas cualitativas y cuantitativas. En el plano cualitativo, se realizaron entrevistas en profundidad, grupos focales, ejercicios participativos y sistematización de experiencias con mediadores, coordinadoras psicosociales, funcionarios del SJL y beneficiarios del programa. Estos insumos permitieron reconstruir las percepciones y aprendizajes de los actores, así como los significados atribuidos a la noción de justicia y a las estrategias de mediación. En el plano cuantitativo, se procesó la base de datos de mediaciones comunitarias realizadas entre 2021 y 2024, clasificándolas según el modelo meta-relacional de Fiske y Rai (2015), lo que permitió identificar patrones de severidad, recurrencia y escalamiento de los conflictos. Este análisis se complementó con técnicas de procesamiento de lenguaje natural (PLN), modelos de clasificación supervisada y análisis de redes, orientados a mapear dinámicas relacionales y patrones discursivos en los relatos recogidos.

La evidencia recopilada no solo da cuenta de los logros del programa en términos de reducción de la violencia, fortalecimiento del tejido social y solución pacífica de conflictos interpersonales, sino que también visibiliza las tensiones, desafíos estructurales y oportunidades de mejora en la articulación entre justicia comunitaria y justicia institucional. Resalta dos avances cruciales del proyecto. Lo primero es que los avances en la integración del trabajo de mediadoras y mediadores al sistema de justicia interinstitucional han sido producto del proceso de aprendizaje de doble vía desencadenado por la puesta en marcha del programa. Mediante prácticas lúdicas y comunicacionales, mediadores y mediadoras se acercaron a las nociones de justicia de los habitantes de los territorios intervenidos.

Al hacerlo, descubrieron sus propias nociones de justicia, hasta llegar a aproximaciones comunes a la noción de justicia, a los componentes y funcionalidades del sistema de justicia, a sus modos concretos de funcionamiento y a los tiempos y ritmos propios de su ejercicio.

El segundo apunta a la emergencia de un sistema complejo de justicia que conforman los mediadores y mediadoras en sus comunidades de intervención y el SJL. Antes de la puesta en marcha del programa bajo evaluación, los dos estaban separados por prejuicios, tensiones, equívocos y desenlaces desafortunados. El programa abrió la posibilidad real de construir un sistema integrado en el que mediadores y mediadoras actúan sobre los conflictos interpersonales, en su estallido inicial, en esos diez minutos de vida o muerte de los que habla el economista de la Universidad de Chicago, Jens Ludwig, en su libro sobre los sistemas interpersonales de interacción que conducen a la violencia homicida (Ludwig 2025). Lo pueden hacer porque están inmersos en la vida comunitaria, inspiran respeto en sus vecinos y vecinas, sostienen vínculos con muchas personas, y tienen acceso inmediato a información sobre conflictos interpersonales en ebullición. Los conflictos que mediadoras y mediadores no pueden resolver, o que ellos y las partes involucradas en los conflictos piensan que pueden ser resueltos de manera más confiable en el sistema formal de justicia son remitidos, vía mediadoras y mediadores, a las distintas instancias o componentes del SJL. Los mediadores y mediadoras del programa se convierten en enlaces que unen al SJL con los vecinos y vecinas inmersos en distintos tipos de conflictos. La información pasa de los mediadores y mediadoras a los vecinos comprometidos en conflictos interpersonales porque han aprendido a usar un lenguaje común y porque tienen un conocimiento funcional de los vínculos que unen a tipos específicos de conflictos con instancias apropiadas del sistema de justicia.

Los dos sistemas, antes antagónicos y distantes, han comenzado a devenir complementarios gracias al ejercicio cotidiano con el que mediadores y mediadoras aplicaron el mensaje fundamental del programa AC-JI. La emergencia de un potencial sistema complejo de justicia institucional y comunitaria supone nuevos desafíos de diseño institucional. Aunque el SJL es complejo en la interacción real de sus componentes entre sí, y con sus usuarios, no lo es ni en su diseño ni en su normatividad. Ha sido pensado como la adición simple de componentes separados y de sus funcionalidades, sin tener en cuenta las interacciones entre esos componentes y sus efectos posteriores y recurrentes sobre el desempeño de la estructura en su conjunto.

La interacción con el sistema comunitario, si bien permite aliviar una parte importante de la carga total del sistema de justicia formal en casos menos complejos como disputas entre vecinos o familiares, genera al mismo tiempo perturbaciones importantes en un sistema caracterizado por déficits de personal, contratos inestables, baja proporción de personal de carrera, tiempos muy largos para fallar o tomar decisiones, y errores graves de sincronización en el tratamiento de conflictos que involucran relaciones conflictivas y violentas entre mujeres y sus parejas o exparejas, cuyo efecto más preocupantes es la probabilidad creciente de que esos casos conduzcan a feminicidios.

# Marco Conceptual

En el contexto del programa AC de la FA, la violencia no se entiende únicamente como una serie de actos agresivos, sino como un fenómeno social profundamente vinculado a condiciones estructurales como la exclusión, pobreza y desigualdad. Este enfoque va más allá de abordar las consecuencias inmediatas de la violencia; busca transformar las dinámicas que perpetúan este ciclo, con el objetivo de construir comunidades más pacíficas, resilientes y cohesionadas. A través de este marco conceptual, se exploran los elementos clave que sustentan la estrategia del programa, tales como la prevención de la violencia, la violencia comunitaria, la mediación de conflictos, la justicia inclusiva y los sistemas de justicia local. Estos conceptos están interrelacionados y trabajan en conjunto para ofrecer soluciones sostenibles que no sólo aborden los conflictos actuales, sino que también prevengan la violencia futura, transformando las condiciones sociales subyacentes que la favorecen.

En ese orden de ideas, y dentro de una evaluación de impacto con enfoque más cualitativo, sin desconocer el cuantitativo, se hace fundamental resaltar cómo se capturan las experiencias, percepciones y narrativas de los participantes. A diferencia de las evaluaciones cuantitativas, que se enfocan en resultados numéricos, la evaluación cualitativa permite profundizar en las experiencias personales de los involucrados, proporcionando las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales son herramientas clave para explorar y entender cómo los individuos interpretan su realidad y cómo perciben las intervenciones. Dejan de ser objeto de conocimiento, o de observación, para convertirse en sujetos que aprenden a conocer su propia situación a partir del diálogo y de la interacción propiciado por los grupos focales.

Esta metodología facilita la exploración de las dinámicas sociales y colectivas. Krueger y Casey (2015) destacan que los grupos focales son útiles para identificar consensos y divergencias dentro de los grupos, enriqueciendo así el análisis y la interpretación de los resultados. A través de estas herramientas, el análisis cualitativo no solo permite comprender los cambios inmediatos, sino también las transformaciones profundas en las actitudes, comportamientos y relaciones sociales, aspectos clave para evaluar la efectividad del programa. Este análisis se complementará con el enfoque cuantitativo que aportará evidencia estadística y mediciones comparables.

La prevención de la violencia es uno de los ejes fundamentales de la estrategia del programa, orientada a reducir y, sobre todo, a entender el papel de las causas estructurales que fomentan la violencia, tales como la desigualdad, la pobreza y la exclusión social. En entornos de alta pobreza y desigualdad el no respetar la igualdad y la legalidad en los intercambios comerciales, en las deudas, y en los juegos y apuestas llevan a que pequeñas diferencias monetarias se conviertan en ofensas mayores que podrían desatar la violencia letal. Que el ofensor o la ofensora comprendan que de estar en la situación del ofendido o la ofendida, habrían sentido la misma indignación ante lo ocurrido y que, a su vez, los

ofendidos se habrían sentido tentados a aprovechar la misma pequeña ventaja ilegal, podría llevar a resolver la diferencia mediante el diálogo.

Este enfoque busca no solo mitigar los efectos inmediatos de la violencia, sino también crear un entorno donde los conflictos se resuelvan de manera pacífica y las dinámicas sociales sean más inclusivas. En este sentido, la violencia comunitaria, entendida como los conflictos internos dentro de la comunidad que afectan las relaciones interpersonales y el tejido social, se ve exacerbada por la falta de acceso a mecanismos adecuados de resolución de conflictos. El programa aborda esta problemática mediante la mediación de conflictos, interviniendo tempranamente para evitar que las disputas escalen en violencia, y promoviendo el diálogo y la reconciliación entre los miembros de la comunidad (Galtung 2000).

Otro componente clave de la estrategia del programa es el sistema de justicia local, que facilita la resolución de conflictos de manera accesible y equitativa. AC promueve el acceso de las comunidades a mecanismos de justicia que no solo dependen de los sistemas judiciales formales, sino que también integran métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación comunitaria y la conciliación. Este enfoque no solo contribuye a la resolución efectiva de los conflictos, sino que también refuerza el tejido social, fomenta la confianza en las instituciones locales y promueve la participación de los ciudadanos en la gestión de su propio bienestar (Ministerio de Justicia y del Derecho, s.f.; FA 2021).

En este marco, la justicia inclusiva juega un papel fundamental, ya que su objetivo es garantizar que todos los miembros de la acceso equitativo a los mecanismos de justicia. Implementada con el apoyo de USAID, esta estrategia busca fortalecer la participación comunitaria en la resolución de conflictos, asegurando que las personas más vulnerables no sean excluidas de los procesos judiciales y puedan acceder a la justicia de manera plena y efectiva (USAID 2021).

Tabla 1. Conceptos del marco conceptual

Concepto	Definición	Referencias
Prevención de la Violencia	Estrategia de intervenciones orientadas a reducir o evitar que se produzcan comportamientos violentos. Incluye medidas para tratar tanto las causas inmediatas como estructurales de la violencia, como la pobreza, la exclusión y la falta de oportunidades.	Butrón Canoles (2022); Ministerio de Justicia (2021); Butts et al. (2015).
Violencia Urbana	Acciones relacionadas con agresiones físicas, simbólicas o estructurales que tienen lugar en zonas urbanas, afectando el ejercicio de los derechos ciudadanos, alterando la seguridad y la sana convivencia. Se materializa mediante el crimen organizado, pandillas y violencia interpersonal; los anteriores como resultados de la exclusión social, la desigualdad, la debilidad institucional y disputas por el control territorial.	Moser, C. O. N., & McIlwaine, C. (2004); Pearce, J. (2007).
Violencia Comunitaria	Actos violentos realizados por miembros de una comunidad sin que, necesariamente, entre ellos existan lazos familiares (conflictos entre vecinos, entre grupos de jóvenes) que deterioran el tejido social pues suelen estar asociados a la impunidad, la desconfianza y/o a la falta de mecanismos para la resolución de conflictos.	Krug et al. (2002); Minckas et al., (2019)
Interrupción o mediación de conflictos	Conjunto de estrategias de intervención para prevenir que los conflictos escalen a hechos violentos y/o letales. Entre las estrategias está la labor de los mediadores - líderes de las comunidades - quienes identifican de manera temprana, las situaciones de conflicto y promueven el diálogo para la resolución pacífica de las diferencias.	Galtung (2000); Ross (2000).
Justicia Inclusiva	Enfoque que busca garantizar que todas las personas, sin importar su origen social, económico o cultural, tengan acceso equitativo a los mecanismos de justicia. Se centra en eliminar las barreras que impiden que los sectores más vulnerables de la población, incluidos aquellos afectados por la violencia estructural y comunitaria, accedan a la justicia de manera eficaz y oportuna. Esto implica tanto el fortalecimiento de los sistemas de justicia formal como la creación de espacios de justicia comunitaria que favorezcan la participación de todos los miembros de la comunidad.	Programa de Justicia Inclusiva, USAID (2021)
Sistema local de Justicia	Sistema que articula instituciones, actores y mecanismos, que dependen económica y jurídicamente de las alcaldías, creadas para facilitar el acceso a la justicia, atendiendo problemas familiares, de infancia-adolescencia y resolución de conflictos comunitarios, para que sean resueltos por vías pacíficas para contribuir con la descongestión del sistema judicial y fortalecer el tejido social.	Ministerio de Justicia y del Derecho. (s.f.)

## Relación entre los conceptos

En un contexto como el colombiano y, en específico, como el de Cali, donde los hechos violentos hacen parte de la cotidianidad, de la historia social y territorial, las agresiones físicas, simbólicas y estructurales que se dan entre los miembros de sus comunidades y que con una alta probabilidad pueden resultar en fatalidades, son el reflejo de la conjunción de varias problemáticas: desigualdad, exclusión y ausencia estatal (Moser & McIlwaine 2004; Pearce 2007; CNMH 2013). Y aunque no es sencillo el demostrar la causalidad directa entre estas y los hechos violentos, dado el carácter multidimensional de la violencia (Krug et al. 2002), sí lo es mostrar que el deterioro de la cohesión social, la pérdida en la percepción de seguridad y en la garantía de los derechos que promueven una sana convivencia deben ser atendidas, en lo posible, antes de que sucedan, para procurar mantener el tejido social que soporta la buena convivencia. En ese sentido, el papel de quienes están pendientes de detectar de manera temprana los conflictos en la comunidad, es la acción clave para que, por un lado, estos no escalen en hechos violentos mientras por otro, se corrijan los comportamientos conflictivos, violentos hacia conductas que lleven a poner en práctica estrategias de solución pacíficas de los conflictos (Galtung 2000; Ross 2000). Aunado a lo anterior, el apoyo que los sistemas locales de justicia brinden a la labor de los mediadores, es esencial para que la comunidad se sienta en un contexto donde los hechos violentos no son el fin ni la salida cuando se tramitan los conflictos que siempre van a existir cuando se vive en comunidad (Ministerio de Justicia y del Derecho, s.f.; FA 2021).

## Revisión de la literatura

En el libro *Unforgiving Places*, reseñado por Malcolm Gladwell en *The New Yorker*, el investigador Jens Ludwig sostiene que uno de los errores estructurales del sistema de justicia penal en Estados Unidos ha sido asumir que la mayor parte de los crímenes responde a una lógica instrumental, es decir, que son planeados racionalmente para obtener un beneficio o un fin. Ludwig se apoya en los resultados de varios estudios experimentales, realizados con el enfoque de los ensayos de control aleatorizados (RCT, por sus siglas en inglés) en varias ciudades de Estados Unidos, que establecen un hecho inesperado: la mayoría de los homicidios analizados corresponden a lo que el investigador denomina *violencia expresiva*: actos impulsivos, motivados por emociones intensas como la frustración, la rabia o la humillación.

¿Cuál es la evidencia que permitió a Ludwig hacer una afirmación tan fuerte? Vale la pena exponer en mayor detalle algunos de los estudios experimentales en los que se basó el autor y analizar el alcance de la evidencia encontrada. En 1976, la Corte Suprema de los Estados Unidos ordenó que el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) trasladara 7.100 familias negras que vivían en edificios multifamiliares a vecindarios de baja pobreza, o a suburbios de mayor integración racial, o a otros vecindarios de Chicago, todavía pobres y segregados, pero con signos de devenir más diversos tanto en lo económico como en lo racial. En los nuevos vecindarios, los menores niveles de violencia y de exposición al tráfico de drogas, a los que estuvo expuesta la misma población, sugirieron algo decisivo: “nuestro comportamiento no se debe sólo a lo que somos como personas,

sino a nuestras situaciones (Ludwig, 2025)“.

En 1993, el gobierno de Clinton lanzó el programa Moverse hacia la Oportunidad (MTO, por sus siglas en inglés), el primer programa de cambio masivo de vecindarios diseñado, de forma intencional, como un ensayo de control aleatorizado. Un total de 4.600 familias cambiaron de vivienda en 5 ciudades de los Estados Unidos, en lo que Ludwig denomina “uno de los experimentos sociales más grandes en tiempos recientes” (op. cit., 186). Los investigadores encontraron que los arrestos relacionados con crímenes violentos de los adolescentes de las familias que cambiaron de vecindario en el programa MTO cayeron en casi un 40 %, en comparación con los arrestos de los jóvenes que permanecieron en el grupo de control. También encontraron que el *control social* ejercido en los nuevos vecindarios era mucho mayor que el observado en el grupo de control.

Como el *control social* sólo puede ser ejercido por las comunidades mismas, Ludwig estudió de cerca la intervención de uno de los expertos en control de la violencia más respetados en los Estados Unidos, el Dr. Chico Tillmon, un antiguo convicto que después obtuvo su PhD en la Universidad de Illinois en Chicago. Tillmon trabaja en uno de los programas de Intervención Comunitaria de la Violencia (CVI, por sus siglas en inglés), que tuvieron su origen en Cure Violence, el programa en el que se inspiró en sus comienzos AC, hasta que encontró su propio camino.

Lo que encontró con Tillmon es que la clave de toda intervención comunitaria para interrumpir la violencia está en hacer que los protagonistas “piensen acerca de lo que están diciendo” (Ludwig 2025, 194, cursivas en el original). Y pensar en lo que están diciendo implica ponerse en la situación del *otro y verse a sí mismo con los ojos del adversario o adversaria* en esa situación particular. Después de verse con los ojos del enemigo temporal, el protagonista puede considerar si está en su interés matar o herir a su supuesto enemigo cuando ya sabe que el otro no tenía nada *contra él*, en términos personales. Este resultado solo puede obtenerse al hacer pasar a la persona ofendida del sistema 1, egocéntrico y espontáneo, al sistema 2, racional y deliberado en la consideración de su *interés propio* y de las *verdaderas* intenciones de la otra parte.

Aquí Ludwig da una pista acerca de las dificultades asociadas a la evaluación experimental de programas de Intervención Comunitaria contra la Violencia. Al igual que ocurre con las intervenciones de AC, las intervenciones de mediadoras y mediadores en una vecindad pueden extenderse a vecindades similares, haciendo imposible el uso de Ensayos de Control Aleatorizado (RCT) al no encontrar vecindades similares que puedan asumir el papel de grupos de control. Por eso, no aplicamos la estrategia experimental cuantitativa a la presente evaluación. Toda intervención social, si es efectiva, tiende a expandir sus efectos a otras vecindades, a través de los contactos y de las redes sociales que unen a mediadores y comunidades, dejando sin validez la asociación causal entre la aplicación de programas de Intervención Comunitaria contra la Violencia (CVI) y caídas o aumentos en la violencia homicida. Ante esa dificultad, Ludwig encontró una salida: entendió que era posible realizar experimentos aleatorizados con la actividad cotidiana de los policías en las calles de Chicago. Después de descubrir que los policías solo realizaban un arresto cada

tres meses en promedio, se preguntó qué hacían para ganar sus salarios. Descubrió que hacían cosas no muy distintas a las que hacía el Dr. Chico Tillmon y a las que hacen en Cali las mediadoras de AC. Los policías cuyo trabajo observó no daban órdenes, hablaban casi en murmullos y les pasaban la palabra a los protagonistas. Además de sorprenderlos, el gesto de deferencia de los policías, sacaba a los protagonistas del conflicto del Sistema 1 para llevarlos al Sistema 2, en el que era *inevitable* pensar en qué era lo mejor para ellos en una situación que estaba a punto de salirse de control. Los policías estaban *previniendo* la violencia, no deteniendo a los que ya habían ejercido violencia contra otros.

En ese sentido, la actividad policial dirigida a la prevención de la violencia es mucho más efectiva que la actividad policial del tipo Cero Tolerancia al Crimen, que supone más detenidos y encarcelados, pero también más violencia y más muertos.

Este enfoque resulta especialmente útil para comprender la naturaleza de muchos de los conflictos comunitarios en Cali que fueron abordados por las y los mediadores del programa AC-JI y sus diferencias frente a los casos abordados por las instituciones de justicia local. En los primeros, los conflictos suelen originarse en malentendidos, disputas interpersonales, celos o rumores que escalan rápidamente a la violencia si no hay una intervención oportuna. La diferencia entre la vida y la muerte depende de lo que ocurre en la *ventana de oportunidad de diez minutos* que hay entre la explosión del conflicto y la intervención de mediadores y mediadoras. Los segundos están más relacionados con violencia intrafamiliar, custodia de menores y disputas patrimoniales.

## Resultados y Hallazgos

### Metodología

La evaluación del programa Abriendo Caminos – Justicia Inclusiva (AC-JI) se diseñó bajo un enfoque mixto, combinando herramientas cuantitativas y cualitativas. Este diseño permitió capturar tanto los efectos medibles de la intervención como las transformaciones subjetivas y comunitarias en las nociones de justicia, la resolución de conflictos y la confianza hacia las instituciones locales.

Para el análisis cuantitativo, se procesó la base de datos de mediaciones comunitarias realizadas entre 2021 y 2024. Para garantizar la calidad de la información, se aplicaron procedimientos de depuración, homogeneización de variables y codificación de categorías. Además, fue clasificada según el modelo meta-relacional para la tipología de conflictos de Fiske y Rai (2015), lo que permitió identificar patrones de severidad, recurrencia y escalamiento en las disputas comunitarias. El análisis cualitativo se centró en reconstruir las experiencias, percepciones y aprendizajes de los actores involucrados. Para ello, se implementaron, primero, entrevistas semiestructuradas y grupos focales con mediadores comunitarios, funcionarios del Sistema de Justicia Local (S JL) y participantes del programa, siguiendo la orientación metodológica de Kvale (1996) y Krueger y Casey (2015).

Segundo, se realizó una sistematización de narrativas y experiencias, con el fin de captar transformaciones en actitudes, comportamientos y nociones de justicia. Tercero, se llevó

a cabo un procesamiento del lenguaje natural y análisis de redes, orientados a mapear dinámicas relacionales y patrones discursivos en los relatos recogidos. Aunque en un principio se había considerado aplicar una metodología de ensayos de control aleatorizados (RCT) y del método econométrico de diferencias en diferencias, esta estrategia metodológica fue descartada por varios motivos. Primero, las intervenciones comunitarias tienden a expandir sus efectos hacia barrios y vecindades cercanas, lo que impide establecer grupos de control válidos.

Segundo, como la población intervenida por el programa no incluía a *toda* la población que enfrentaba conflictos que podrían escalar hacia la violencia, la información correspondiente a *todos* los conflictos similares ocurridos en el mismo período de referencia, en el territorio o en los territorios que harían el papel de población de control, no fue recolectada y no estuvo disponible para su tratamiento experimental.

En suma, la metodología adoptada permitió evaluar el programa no solo en términos de eficacia operativa, sino también como un proceso de transformación social, comunitaria e institucional, en el que se articulan saberes locales y estrategias de justicia inclusiva.

## **El modelo meta-relacional para la caracterización de conflictos**

La teoría de la violencia virtuosa de Fiske y Rai (2015, 17) sugiere que el victimario intenta hacer daño o matar para que una relación social corresponda a un *modelo prescriptivo* o moral de lo que *debería ser* esa relación. Es un intento de corregir, mediante la violencia, una relación entre dos partes que ha dejado de ser como la parte perpetradora cree que *debería ser*. Detrás de la violencia virtuosa hay un imperativo moral, un intento de corrección y una forma virtuosa de enderezar el rumbo de una relación entre dos partes que se ha deteriorado a los ojos de la parte ofendida.

Los autores suponen que las personas de todas las culturas coordinan casi todas sus interacciones sociales mediante *cuatro modelos* relacionales (MR). ¿Sería válido clasificar todos los conflictos encontrados en la base de datos de mediadores (BD) en estos cuatro grandes modelos? Es obvio que aparece un conflicto entre la granularidad muy fina de la clasificación detallada de cada uno de los conflictos mediados en el programa de la FA y recuperados por nosotros mediante técnicas de procesamiento del lenguaje natural, y su agrupación en cuatro grandes categorías. ¿Cuál sería, entonces, el *grado de granularidad óptima* para evaluar la efectividad de las estrategias de mediación utilizadas por las mediadoras y los mediadores de la FA?

El criterio es conservar las categorías encontradas, siempre y cuando, al agruparlas en una categoría *mayor*, no se *pierda* información respecto al carácter del conflicto interpersonal y a la estrategia específica usada por las y los mediadores.

## *Compartir la comunidad: recuperación de la unidad (CS) <sup>1</sup>*

La motivación moral para ejercer la violencia es la protección de la unidad del grupo, del equipo, de la familia, de la hermandad, de la unidad militar, de la amistad, de la nacionalidad, del parche, de la pandilla y de la etnicidad contra aquellos que no pertenecen a la agrupación y representan una amenaza para uno o varios miembros de la misma. “Si alguien necesita ayuda, debemos proteger y proveer por esa persona; si alguien ha sido ofendido, todo el grupo se siente violado y debe responder colectivamente” (Fiske & Rai, 2015, p. 18).

En general, es la respuesta colectiva ante la amenaza, ofensa, herida o violencia recibida por un miembro del grupo. El objetivo es preservar la unidad del grupo mediante la única acción que parece estar a la altura del daño realizado: el ejercicio de la violencia contra la parte ofensora.

## *Orden por autoridad: conservar la jerarquía (AR) <sup>2</sup>*

En esta categoría agrupa a todos los conflictos interpersonales en los que el objetivo de la violencia es preservar o recuperar el orden jerárquico ignorado por la parte ofensora. Es la violencia que ocurre entre adultos y menores; entre militares de distinta graduación; entre jefes y subordinados; entre personas de distintas castas, edades o géneros; entre quienes son vistos como superiores y los que son considerados sus inferiores. El que ejerce la violencia es quien cree que su lugar dominante en el orden social es irrespetado y lo tiene en mente, gobernando sus relaciones con los demás. La recuperación de la jerarquía violada justifica la violencia del dominante sobre el dominado, del mayor sobre el menor, del poderoso sobre el débil. Es una violencia asimétrica, justificada en la asimetría de las posiciones sociales de las partes involucradas en el conflicto.

## *Igualdad (EM) <sup>3</sup>*

Las desigualdades percibidas en situaciones en las que debería haber igualdad o aleatoriedad son corregidas mediante la violencia que busca restaurar la igualdad que la parte ofendida cree que ha sido violada por las acciones de la parte ofensora. La parte ofendida trata de restaurar la reciprocidad perdida por las acciones injustas de la otra parte. Busca conservar la igualdad ideal que debería existir en las reglas del juego, en las colas, en la asignación del lado de la cancha en deportes, en las apuestas y, en general, en todos los aspectos de la vida social en los que parece natural la existencia de reglas no escritas o dichas de igualdad.

## *Proporcionalidad (MP)*

Cuando la parte ofendida percibe que lo pagado, entregado o tomado por la otra parte no es proporcional a su esfuerzo, a su costo o a su contribución a una empresa común, los autores lo ilustran así: “La violación primaria de la proporcionalidad es hacer trampa (...) en instancias en las que los individuos intentan ganar beneficios que, de acuerdo con estándares culturales, no son proporcionales a lo que ellos *merecen*” (p.21, nuestras cursivas). En contextos de precariedad económica, muy frecuentes en los barrios y territorios intervenidos por el programa, este tipo de injusticia es muy común y su castigo casi siempre está asociado a la violencia, una violencia que es más que proporcional al monto de la violación a la proporcionalidad detectada por la parte ofendida.

1 Por sus siglas en inglés: Communal Sharing.

2 Por sus siglas en inglés: Authority Ranking.

3 Por sus siglas en inglés: Equality Matching.

## Revisión de los tipos de conflicto encontrados en la base de datos

Varias de las categorías registradas en la base de datos no definen el tipo de conflicto, sino que aluden a las personas que participan en ellos: conflicto entre mujeres, conflicto de menores, conflicto familiar, conflicto vecinal, violencia intrafamiliar. Estas etiquetas no definen los conflictos, sino a *quienes* participan en ellos.

¿Entran las mujeres en conflicto por el solo hecho de ser mujeres o porque creen que su lugar jerárquico (como pareja de un hombre o de una mujer, por ejemplo) está siendo amenazado, o porque no ha habido proporcionalidad en el pago de una deuda, o porque no las respetan como creen que deberían ser respetadas?

Igual para los jóvenes: ¿se comprometen los jóvenes en interacciones violentas solo por ser jóvenes o hay otras motivaciones? Y de la misma forma, para los conflictos entre familiares, que muchas veces corresponden a conflictos por jerarquía o proporcionalidad en la repartición de bienes, herencias o pequeñas cantidades de dinero.

Por eso, decidimos clasificar los conflictos, primero, por sus motivaciones, por la finalidad que se quiere conseguir, por el tipo de relación social que se desea enmendar y por la reciprocidad que se quiere recuperar. Partimos de las cuatro grandes categorías de Fiske y Rai: unidad (protección grupal), jerarquía (preservar su lugar), igualdad (reclamar lo que le corresponde) y proporcionalidad (recibir el dinero justo).

Segundo, reconstruir las redes que incluyen a todas las partes participantes en cada uno de los conflictos y recuperar las motivaciones que llevaron a esos conflictos. El resultado es una red compleja en la que las partes de los conflictos están unidas por dos tipos de vínculos: los motivos o causas del conflicto y las personas o partes con quienes entraron en conflicto. La red resultante refleja la mayor centralidad de cierto tipo de conflictos (motivaciones) y de conflictos que involucran a personas vinculadas por relaciones de amistad, familia, amor y vecindad. Ese conjunto es el núcleo más importante de los conflictos y de las relaciones entre las partes involucradas que ha sido intervenido por los y las mediadoras de la FA.

Podríamos seguir lo que escribieron Fiske y Rai (2015, pp. 25-34) sobre modelos meta-relacionales, es decir, que van más allá de las dos partes involucradas y tienen en cuenta las demás partes que participan en los conflictos, de acuerdo con los relatos de las mediadoras y los mediadores. Nos corresponde adaptar la propuesta de los autores a las partes y relaciones entre ellas que aparecen en nuestra base de datos. A continuación, presentamos el modelo de procesamiento del lenguaje natural aplicado a la base de datos y el análisis del modelo meta-relacional sugerido.

### Análisis cuantitativo

#### *Descripción de la construcción del modelo de procesamiento del lenguaje natural en Python*

Las bases de datos que registran la mediación de conflictos interpersonales por parte de un equipo de mediadoras y mediadores del programa AC fueron almacenadas en Google Drive para facilitar su acceso y procesamiento en un entorno colaborativo de Google Colab. Este

procedimiento permitió centralizar la información, optimizando la integración y el manejo de los datos en una plataforma de nube para permitir la colaboración en tiempo real y el procesamiento de grandes volúmenes de información. Antes de iniciar cualquier análisis, se reescribieron todos los relatos para corregir las faltas ortográficas y errores gramaticales presentes, asegurando que el corpus final exhibiera una redacción uniforme y libre de inconsistencias que pudieran sesgar la interpretación y los resultados del estudio. Una vez garantizada la calidad y homogeneidad del texto, se aplicó un riguroso preprocesamiento mediante herramientas especializadas de Python. Con el apoyo de la biblioteca Pandas se cargaron y estructuraron los datos, mientras que bibliotecas avanzadas como NLTK y spaCy permitieron realizar tareas fundamentales de procesamiento del lenguaje natural (NLP, por sus siglas en inglés). Estas técnicas no solo homogeneizaron el contenido, sino que también facilitaron la detección de patrones lingüísticos y semánticos, elementos clave para el análisis posterior de las motivaciones subyacentes en los relatos.<sup>4</sup>

Con los datos transformados en vectores numéricos, se procedió al entrenamiento de modelos de clasificación supervisada, utilizando algoritmos robustos como Support Vector Machines y Random Forest, disponibles en scikit-learn, así como modelos de deep learning implementados en Keras/TensorFlow en escenarios de mayor complejidad. Durante esta fase, se aplicaron técnicas de validación cruzada para garantizar la generalización y estabilidad de los resultados, asegurando que los modelos pudieran aprender y reconocer de manera consistente los patrones lingüísticos asociados a cada categoría. De forma complementaria a la clasificación automática, se llevaron a cabo procesos de clasificación manual y revisiones aleatorias de los relatos para validar y corroborar la precisión de los modelos entrenados. Estas intervenciones “manuales”, o no automatizadas, fueron esenciales para detectar desviaciones o errores en la asignación de etiquetas, asegurando que cada relato fuera clasificado de manera correcta y que los modelos reflejaran fielmente las motivaciones y relaciones identificadas en cada conflicto. La implementación de esta metodología en Google Colab aportó ventajas significativas, permitiendo la integración de código, visualizaciones y documentación en un entorno interactivo.

En conclusión, el proceso abarcó desde la reescritura y estandarización de los relatos para corregir errores ortográficos y gramaticales, hasta la transformación del texto en representaciones numéricas, el entrenamiento de modelos de clasificación supervisada y la validación mediante revisiones manuales aleatorias.

## **Análisis del modelo meta-relacional**

Esta sección ofrece un análisis meta-relacional y de redes sociales de la base de datos que registra la información sobre los conflictos intervenidos por las mediadoras y mediadores de la FA entre mayo y septiembre de 2024. El ejercicio consistió en usar la metodología del modelo meta-relacional para clasificar los conflictos, de acuerdo con el tipo de relación entre las partes involucradas y los motivos, o razones, que condujeron al conflicto en un

---

<sup>4</sup> Mediante la aplicación del método TF-IDF se procedió a convertir los textos en vectores de palabras, lo que permitió asignar un peso específico a cada término en función de su relevancia en cada relato. La representación numérica fue complementada con la aplicación de modelos de embedding (anidamiento) que recuperan las vecindades o contextos en los que están “anidadas” las palabras, facilitando el hallazgo y clasificación de las motivaciones y de las relaciones involucradas en los conflictos

período específico de tiempo, y tener una representación estructural del alcance, tamaño y complejidad de la intervención realizada por el programa bajo evaluación.

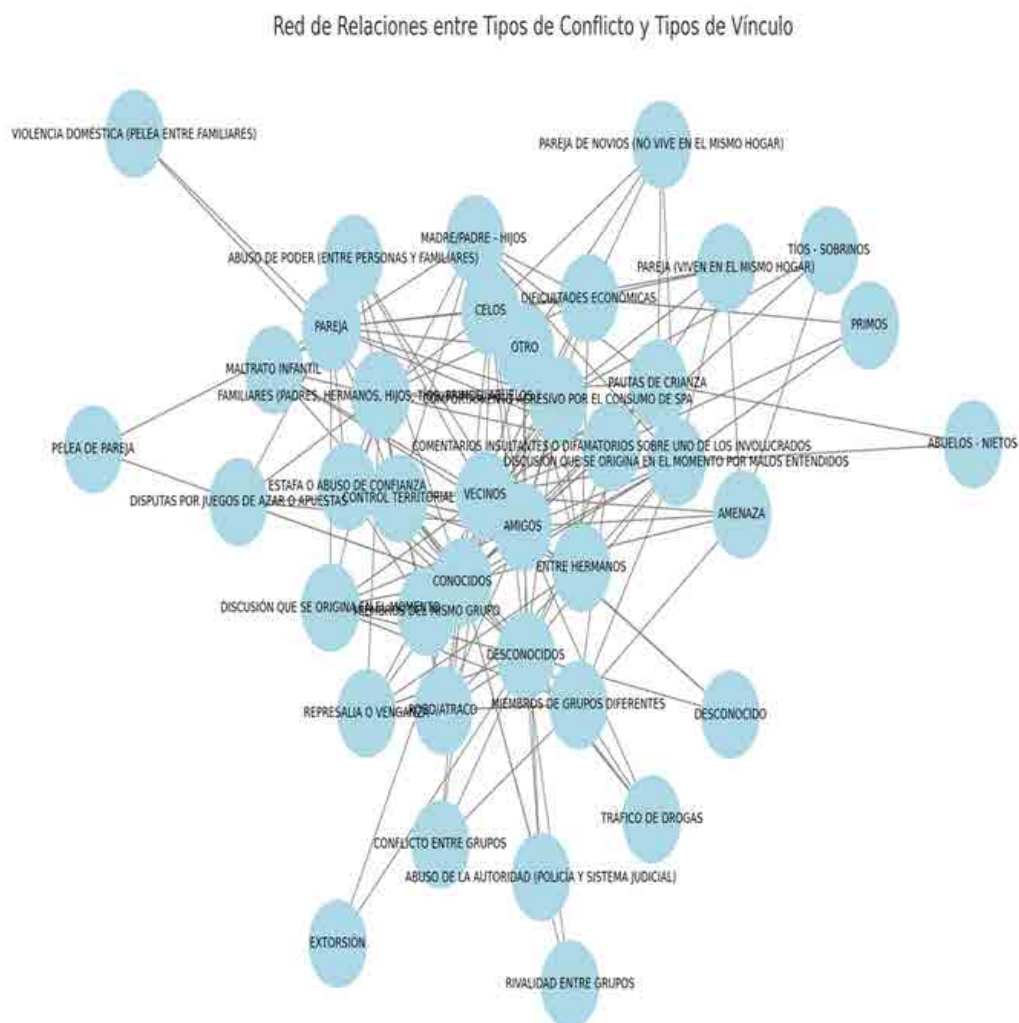
- Redes de interacción: las estructuras de red resultantes de considerar la interconectividad entre las personas, los grupos y las motivaciones asociadas a los conflictos intervenidos.
- Estructuras de poder y jerarquía: los conflictos resultantes del irrespeto a, y la recuperación de la influencia o del mayor poder relativo de ciertos actores.
- Multiplicidad de relaciones: los distintos tipos de relación existentes entre las personas o partes involucradas en un conflicto (hermanos, primos, amigos, vecinos, conocidos, pareja, padre-hijo, madre-hijo, etc.), y los motivos o razones de esos conflictos (violación de la proporcionalidad, violación de la igualdad en el intercambio, irrespeto al lugar del otro o la otra, irrespeto a un miembro de una comunidad o de un grupo o a su posición en el grupo o en la comunidad). Un conflicto entre vecinos puede tener un componente familiar o económico.
- Evolución y patrones de conflicto: El tipo de un conflicto puede transformarse por la interacción de sus partes originales con contactos sociales inmersos en un tipo de conflicto distinto del original, en *otro tipo de conflicto*. La aparente ampliación de los conflictos originales refleja, en realidad, que todos los conflictos están *anidados* en una red social más amplia y compleja que no deja de transformarse y de producir nuevos recursos para resolver esos conflictos sin recurrir a la violencia.

Esta primera clasificación permite ver cómo los conflictos son parte de una red más compleja que la resultante de la suma lineal de muchos conflictos puntuales. El análisis meta-relacional identifica las relaciones entre personas y grupos que entran en una interacción en la que uno de ellos, o los dos, puede movilizar a otras partes en su favor. Por ejemplo, el conflicto entre dos personas puede desencadenar conflictos en otros grupos que tengan una filiación familiar, política o económica común con alguna de las partes del conflicto original. En las redes de interacción, se mapean actores y sus conexiones conflictivas. La segunda clasificación se centra más en identificar los conflictos de acuerdo con las diferencias de poder entre las personas o los grupos involucrados. La posición social o económica de uno de los actores puede conferir ventajas en los resultados del conflicto o en el escalamiento del mismo. Frente a la multiplicidad de relaciones como tercer criterio, se busca identificar cómo vínculos de distintos tipos, económico, familiar o político, atraviesan el conflicto original, transformándolo. Algunos de ellos pueden ser antiguos conflictos sin resolver que se convierten, en la coyuntura propicia, en detonantes de conflictos de mayor impacto que involucran a un mayor número de personas y de fuerzas participantes. En general, todos los conflictos pueden transformarse, mutar o escalar a otro tipo de conflictos, es decir, los conflictos nunca son estáticos y todos forman parte de dinámicas sociales más amplias.

## Resultados de la aplicación del modelo meta relacional

La construcción de un modelo meta-relacional supone los siguientes pasos. El primer paso es identificar los tipos de relaciones en los conflictos de acuerdo con los relatos ofrecidos por mediadoras y mediadores. Pueden ser familiares, vecinos, amigos, conocidos. El segundo paso es la construcción de la red de conflictos con los actores involucrados para identificar las relaciones entre las partes que componen cada conflicto, los motivos del conflicto y las relaciones entre ambos. El resultado es una clasificación más estructurada y compleja, en la medida en que tiene en cuenta un mayor número de interacciones, de los conflictos detectados e intervenidos por mediadoras y mediadores.

Figura 1. Red de Relaciones entre Tipos de Conflictos y Tipos de Vínculos



Fuente: Elaboración propia.

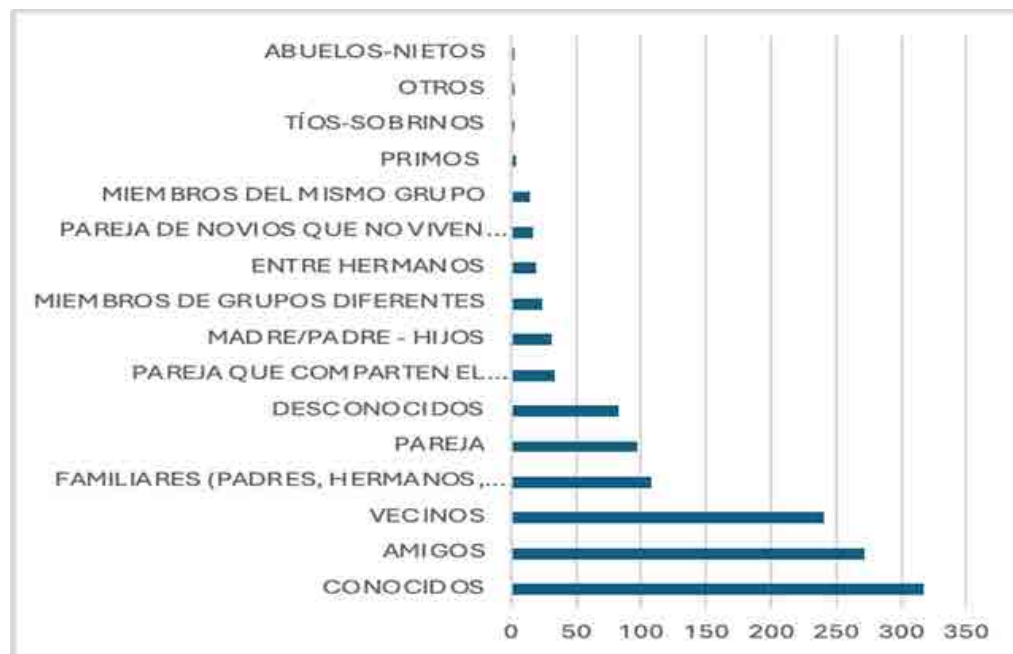
El grafo de la figura 1 es una red compleja en la que los nodos son las razones de la disputa y los tipos de relación entre las partes involucradas, y los vínculos son las conexiones que unen un tipo de relación (hermanos, conocidos, amigos, vecinos, etc.) con las razones de las disputas (abuso de confianza, celos, pelea de pareja, maltrato infantil, amenaza, discusión entre personas, disputa por juegos, etc.). Noten que los nodos que representan relaciones entre individuos (amigos, hermanos, conocidos, vecinos) ya contienen relaciones, haciendo



información (el chisme o el rumor) que lleva a los celos y al conflicto. Por eso, si la familia y la pareja son los escenarios centrales de una disputa, anidados en relaciones de amistad y vecindad, con sus correspondientes interacciones, el trabajo de mediación va más allá de entender lo que pasa dentro de la pareja y se extiende a captar y desactivar la intervención de amigos o amigas, que hacen mucho más complejo el escenario de los conflictos y amplían el número de personas que participa en ellos. En términos sociológicos, se podría afirmar que la familia y la pareja no son espacios neutrales, sino estructuras donde se reproducen desigualdades de género, edad y poder (McLanahan & Percheski 2008).

El escenario cambia de forma dramática al pasar los conflictos entre desconocidos o entre miembros de diferentes grupos. Los motivos o razones se trasladan al dominio de lo económico y a la imposición de desigualdades o relaciones económicas injustas mediante la fuerza grupal. En contextos de desigualdad y precariedad económicas que puedan dar lugar a la aparición de economías criminales, los conflictos violentos por abuso de confianza, intento de estafa o por diferencias respecto al resultado de juegos de azar se convierten en los motivos más frecuentes. Noten que la emergencia de estructuras socioeconómicas, de grupos organizados con fines económicos, incluyendo bandas criminales, va de la mano con la emergencia de la estafa, la extorsión y el abuso de confianza. Otro elemento que se identifica en esta red son las relaciones entre "nosotros" (nuestro grupo) y "los otros" (los diferentes), que marcan, de nuevo, conflictos más estructurales como la rivalidad de grupos, violencia organizada y drogas.

*Gráfico 1. Identificación de las relaciones más conflictivas*

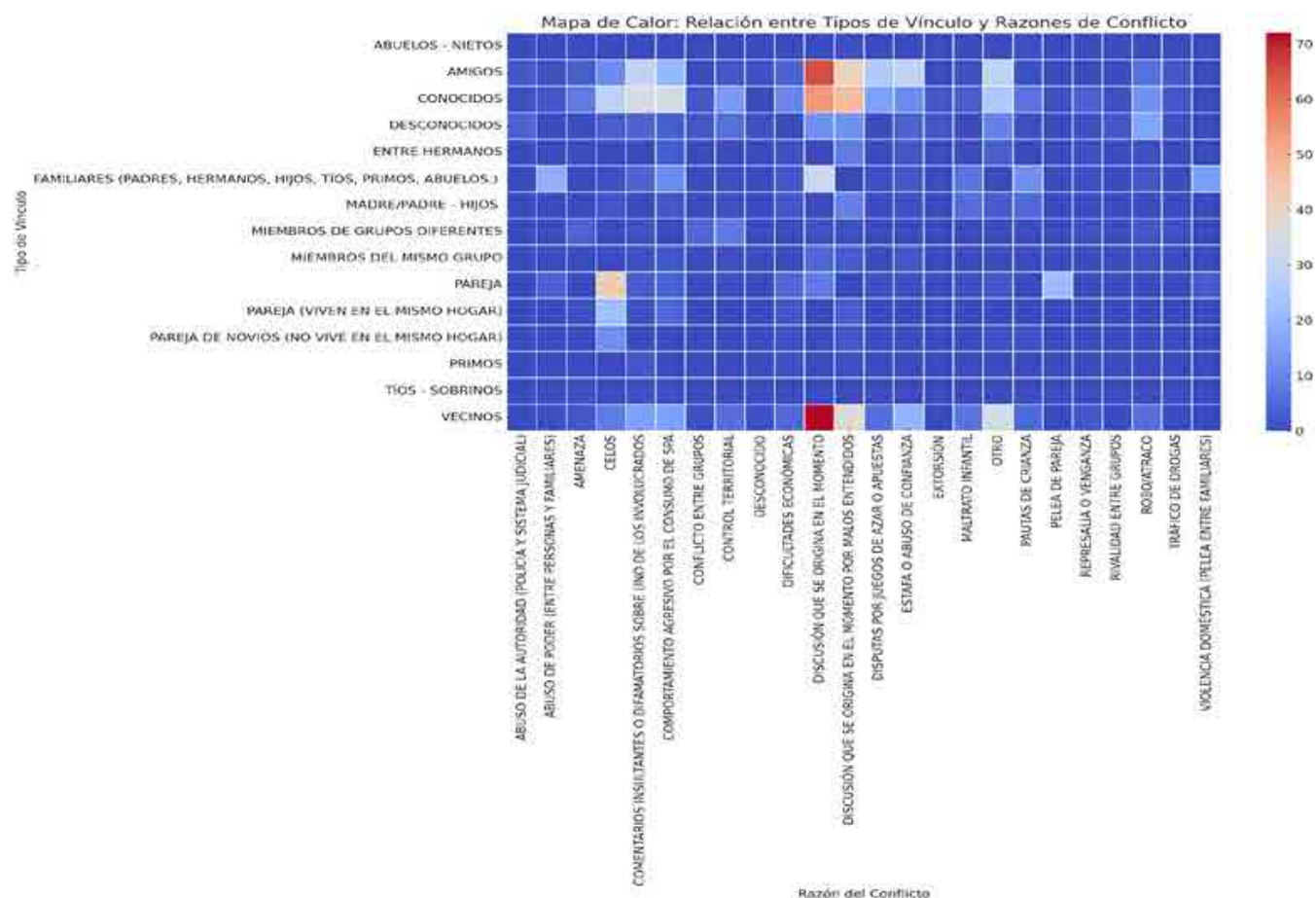


El gráfico 1 muestra la cantidad de conflictos por tipo de vínculo, mostrando que los conflictos más comunes ocurren entre conocidos, amigos y vecinos.

Ahora bien, la intensidad de los conflictos se puede apreciar también a través de un mapa de calor (figura 3) que da una imagen más precisa de la concentración de tipos de relaciones

y de razones de conflicto. Los conflictos entre amigos y conocidos están más asociados a peleas por “comentarios insultantes o difamatorios”, “celos”, “consumo de sustancias psicoactivas” y, sobre todo, “discusiones que se originan en el momento” y “discusiones por malentendidos”. Es bueno resaltar que estos motivos están todos inscritos en la comunicación humana y en el intercambio lingüístico, y concentran también una buena parte de las habilidades y estrategias de mediación generadas y aprendidas por mediadoras y mediadores en el curso de su actividad en AC. Los conflictos entre vecinos incluyen disputas por control territorial cuyas motivaciones son más de tipo económico. Los conflictos entre familiares están más asociados a temas de crianza y violencia doméstica, con población infantil involucrada. No es casualidad, de paso, que estas últimas relaciones sean las menos frecuentes.

Figura 3. Mapa de Calor

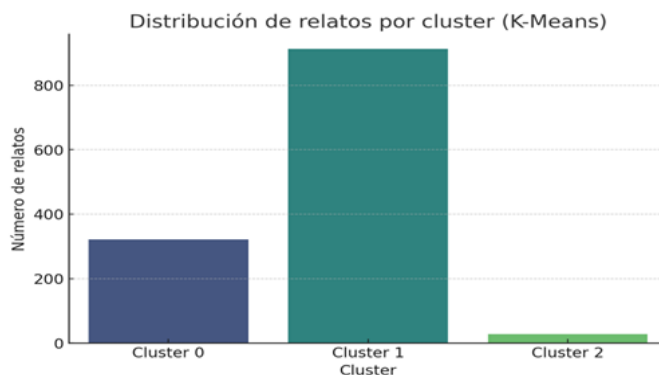


Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo el contenido textual de los relatos escritos por los mediadores sobre los conflictos que enfrentan en la comunidad en la que viven y su evolución, emergen tres categorías utilizando clustering con K-Means, es decir, relatos que se agrupan por patrones de similitud: incluyen a los más similares y excluyen a los menos similares. Este clustering con K-Means es un algoritmo de aprendizaje no supervisado que se utiliza para agrupar un conjunto de datos en K grupos (o clusters), donde K es un número elegido por el investigador. El objetivo

es que los datos dentro de un mismo grupo sean lo más parecidos posible entre sí y lo más diferentes de los datos de otros grupos. Al aplicar este algoritmo a los datos, se pudieron identificar tres clusters (Gráfico 2).

*Gráfico 2. Distribución de relatos por clústeres*



*Fuente: Elaboración propia.*

El primer cluster, o clúster 0, agrupa palabras claves como "joven", "madre", "mamá", "hablar", "dialogar", entre otras, y se define su tema principal como relaciones familiares y conflictos entre generaciones. El segundo clúster, o clúster 1, lo definen palabras claves como "pareja", "ambos", "intervención", "discusión", "peleas", "consecuencias". Estaría agrupando conflictos de pareja y violencia intrafamiliar. Finalmente, el tercer clúster o clúster 2, formado por palabras como "jóvenes", "vecinos", "conflicto", "dos", estaría agrupando los conflictos comunitarios y disputas entre vecinos.

### Severidad de los conflictos por categoría

Siguiendo con el análisis de los relatos sobre los conflictos en los que intervienen los mediadores, se identifica el nivel de violencia o gravedad potencial, de acuerdo con la identificación de unas variables registradas en la siguiente tabla. Lo que hacemos es convertir variables cualitativas en un índice cuantitativo, que permite identificar, de acuerdo con su severidad, los tipos de conflicto en los que intervienen mediadoras y mediadores.

*Tabla 2. Puntuación de acuerdo con la severidad del conflicto*

Variable	Puntaje asignado	Razón del puntaje
Insultos	1	Es violencia verbal, frecuente pero menos grave.
Amenazas	2	Implica intención de daño, más grave que insultos.
Maltrato físico (puños, patadas, objetos)	3	Hay agresión física directa, riesgo de daño.
Apuñalamiento	5	Uso de arma blanca, alto riesgo de muerte.
Tiroteos	5	Uso de armas de fuego, altísima gravedad.
Heridos	4	Daño físico comprobado.
Fallecidos o asesinatos	10	Nivel máximo de gravedad: pérdida de vida.

¿Tenían arma de fuego?	4	Tener arma aumenta riesgo de letalidad.
¿Pertenece a un grupo violento?	5	Refleja riesgo estructural y repetición del conflicto.
Nivel de riesgo "Muy alto"	6	Autoevaluación institucional del riesgo extremo

De acuerdo con esa tabla se califican los conflictos de acuerdo con los siguientes criterios:

- Conflictos verbales simples: puntajes de 1 al 3.
- Conflictos con agresión física o amenazas graves: puntajes medios de 4 a 8
- Conflictos con armas, heridos o muertes: puntajes altos (9 o más)
- Casos muy complejos (grupos violentos + armas+ muertes): son los que se encuentran al extremo derecho de la distribución.

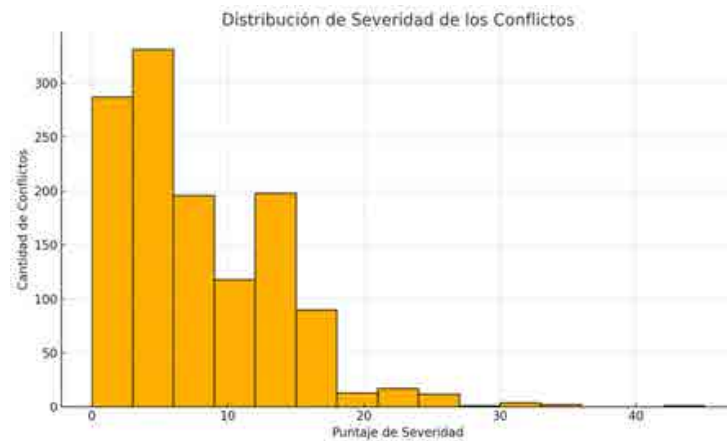
Siguiendo esos criterios, la mayoría de los conflictos en los que intervinieron los mediadores presenta severidad baja a media. Sin embargo, se identificó una proporción significativa de casos graves (de alta severidad), caracterizados por la presencia de armas, heridos o vínculos con grupos violentos. Esta característica determina la efectividad de la mediación que ellos realizan. Para aquellos conflictos de alta severidad, los mediadores son menos exitosos en lograr una resolución, mientras que para los conflictos de baja severidad, su labor es exitosa. Por tanto, a medida que la severidad aumenta, aumentan los casos no exitosos o que permanecen en fase de mediación.

*Tabla 3. Tipos de severidad*

Severidad	En fase de mediación	Solución pacífica	Mediación no exitosa	% de éxito
Baja	80	433	7	83.3%
Media	51	232	11	78.9%
Alta	96	296	27	70.6%

Al graficar el número de conflictos con la severidad de estos, encontramos que los más severos están concentrados en la fase de mediación. Uno de los elementos que eleva, con mayor frecuencia, la severidad de los conflictos es la presencia o uso de armas blancas o de fuego durante las disputas. Esto podría indicar que los mediadores enfrentan mayores dificultades para lograr resultados satisfactorios y que corren mayor riesgo personal cuando atienden conflictos en los que hay porte de armas y amenazas de usarlas en el curso del conflicto. Estos casos se cruzan con frecuencia con los conflictos de pareja o la violencia intrafamiliar. Los conflictos familiares recurrentes parecen ser los más críticos y difíciles de resolver, lo que indica la necesidad de intervenciones estructurales cuya superación puede no estar en manos de los mediadores. Los conflictos comunitarios y vecinales están más equilibrados, algunos en baja y media severidad, y otros con perspectiva de escalar. Sin embargo, en este último tipo de conflictos hay más oportunidades de resolución pacífica.

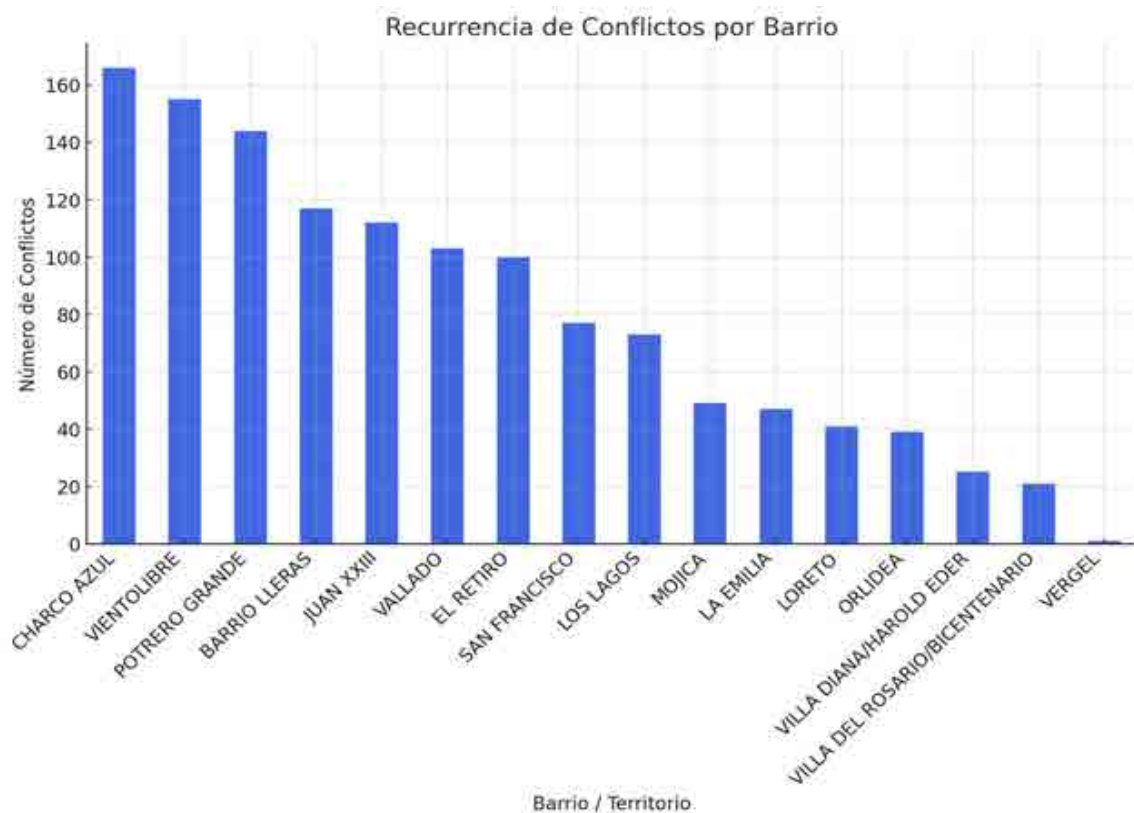
### Gráfico 3. Distribución del conflicto



Fuente: Elaboración propia.

La severidad también se puede evaluar en términos de los territorios. Charco Azul tiene la mayor cantidad de conflictos recurrentes y la mayoría son de alta severidad.

### Gráfico 4. Recurrencia del conflicto



Fuente: Elaboración propia.

Juan XXIII presenta algunos conflictos recurrentes, pero con menor severidad. Barrio Lleras y El Retiro tienen pocos conflictos recurrentes y niveles más bajos de riesgo.

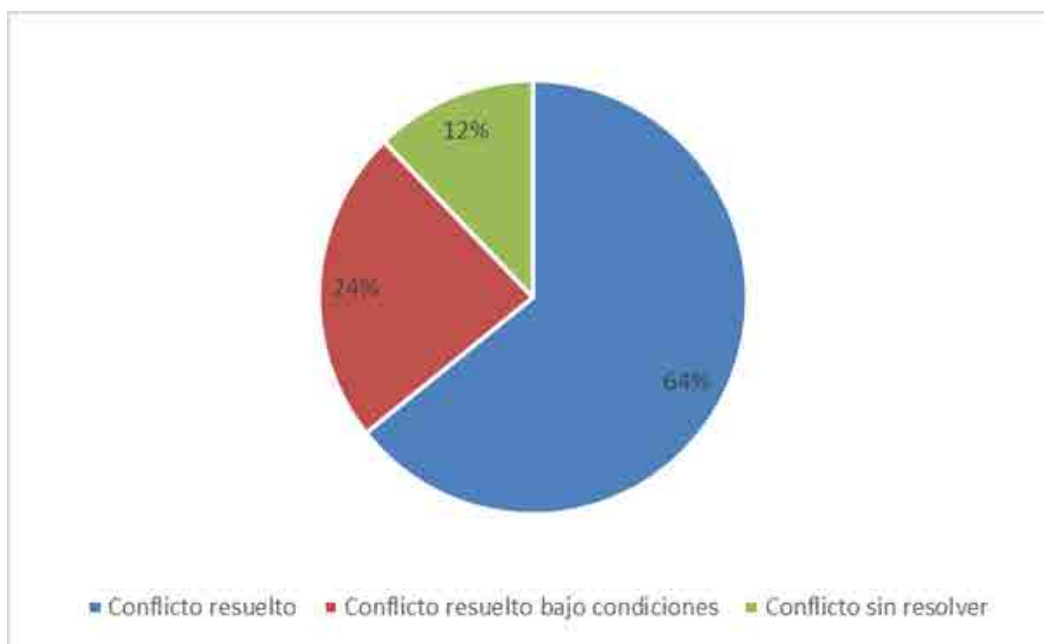
## Contexto de las mediaciones y los conflictos mediados

### Tasa de éxito de las mediaciones

Los datos sobre el resultado de las mediaciones realizadas muestran un panorama positivo respecto a la capacidad de la estrategia AC en la resolución de conflictos comunitarios. Para los cuatro barrios considerados, Charco Azul, Potrero Grande, El Retiro y El Vallado, se reportaron 2.811 mediaciones entre agosto de 2021 y septiembre de 2024. La tasa de éxito de las mediaciones fue de un 64% de casos resueltos, lo cual sugiere que, en más de la mitad de los casos, las distintas estrategias aplicadas por los mediadores -algunas antes de la incorporación de JI y otras después de ello- lograron el establecimiento de acuerdos entre las partes involucradas previniendo el escalamiento hacia otros actos violentos. Por otro lado, un 24% de los conflictos fueron resueltos "bajo condiciones", lo que indica que, aunque se alcanzó un acuerdo, este depende de factores adicionales o compromisos a futuro (Ver Gráfico 5).

Frente al 12 % de mediaciones no exitosas, es importante comprender los motivos, pues esto podría reflejar la existencia de conflictos donde, por su naturaleza, no es aplicable o no es posible mediar a través de la justicia comunitaria, requiriendo entonces otro tipo de intervención e instancias como los servicios de justicia local. A saber, conflictos posiblemente relacionados con relaciones jerárquicas rígidas, desigualdades percibidas o situaciones de violencia persistente.

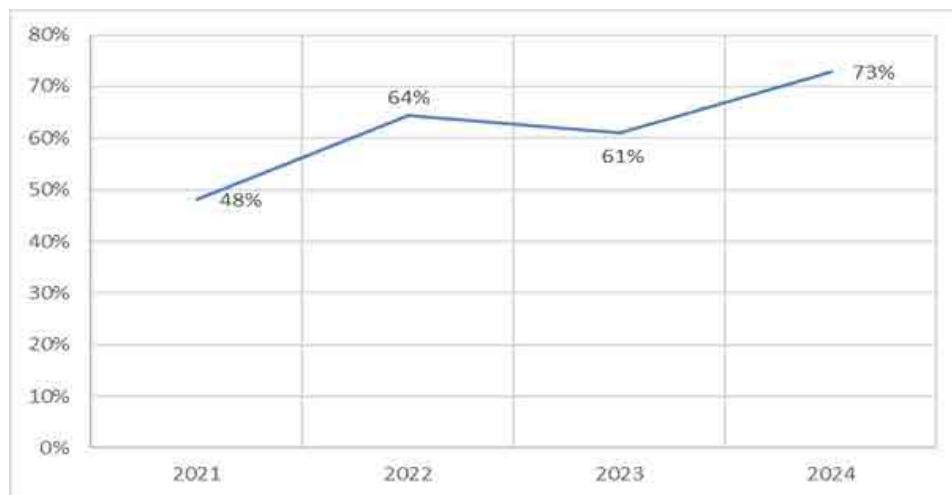
Gráfico 5. Resultado de la mediación de conflictos entre agosto de 2021 y septiembre de 2024



Fuente: realización propia con base en los registros de mediación entre agosto de 2021 y septiembre de 2024.

El análisis anual indica una tasa de éxito que fue aumentando casi de forma sostenida, pasando del 48% en 2021 al 73% de casos resueltos en 2024. Como lo muestra la Gráfico 6, si bien hay una ligera disminución de 3 puntos porcentuales entre 2022 y 2023, hay un aumento de 12 puntos porcentuales para el último año de análisis; año que coincide con la implementación del programa JI en articulación con AC en los territorios analizados.

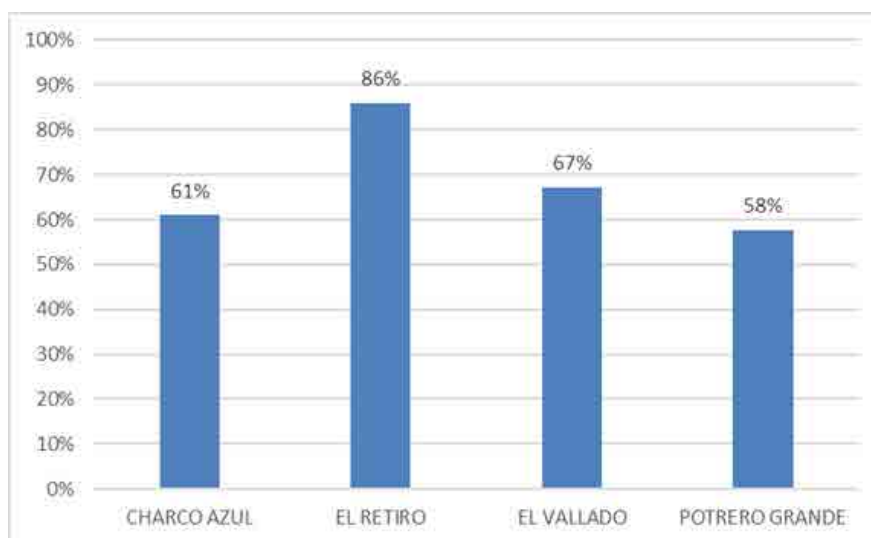
*Gráfico 6. Tasa de éxito de las mediaciones de conflictos entre agosto de 2021 y septiembre de 2024*



*Fuente: realización propia con base en los registros de mediación entre agosto de 2021 y septiembre de 2024*

El análisis por territorio indica una tasa de éxito superior al 50% en todos los casos con una alta prevalencia del éxito en el barrio El Retiro reportando un 86% de casos resueltos (Ver Gráfico 7).

*Gráfico 7. Tasa de éxito de las mediaciones*



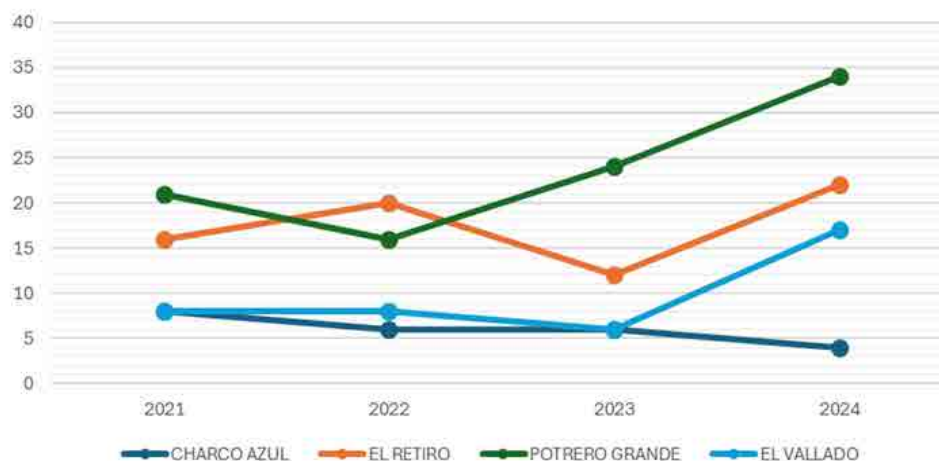
*Fuente: realización propia con base en los registros de mediación entre agosto de 2021 y septiembre de 2024*

En este acápite se hace un análisis del comportamiento de la violencia que han tenido los barrios en los que ha operado el programa AC. De ninguna manera, los resultados presentados aquí cuestionan o invalidan la labor del grupo de mediadores; al contrario, muestran la complejidad del contexto de los territorios en los que realizan su trabajo. Muchas de las causas de la violencia que se presenta allí, expresada en homicidios, superan la capacidad de las y los mediadores para intervenir sin poner en riesgo sus vidas. En ese sentido, sólo la justicia local y nacional puede intervenirlos. En el Gráfico 8 se observa la evolución de los homicidios por barrio durante los años 2021 a 2024. En el caso de El Vallado, se registra un preocupante aumento de los homicidios, pasando de 8 casos en 2021 a 17 en 2024. Este incremento puede estar relacionado con varios factores. Durante estos años, este barrio enfrentó situaciones de vulnerabilidad agravadas por la falta de oportunidades económicas, el control territorial de bandas locales y disputas por economías ilícitas, como el microtráfico. Además, El Vallado forma parte de la Comuna 15, una de las más densamente pobladas y con altos índices de pobreza en Cali. Esta zona enfrenta desafíos como la presencia de grupos criminales que disputan el control territorial para actividades ilícitas, especialmente el microtráfico de drogas, donde la falta de oportunidades, el desempleo y la exclusión social contribuyen a la perpetuación de la violencia. En El Retiro, se observa un comportamiento más fluctuante. En 2021 se registraron 16 homicidios, manteniéndose similares en 2022. En 2023 hubo un descenso a 12 homicidios, seguido de un fuerte aumento a 22 homicidios en 2024. Esta variabilidad puede explicarse por situaciones coyunturales de confrontación entre estructuras criminales por el control territorial y del mercado ilícito, así como por intervenciones puntuales de la fuerza pública.

Por su parte, Charco Azul muestra una tendencia a la baja, pasando de 8 homicidios en 2021 a 4 en 2024. Este comportamiento puede estar asociado a la implementación de estrategias comunitarias y preventivas que han tenido mayor continuidad en este barrio, incluyendo procesos liderados por organizaciones sociales, intervención de programas de mediación de conflictos como AC y fortalecimiento de la presencia institucional. Además, la intervención en los llamados “puntos calientes” de violencia durante estos años en la Comuna 13, donde se ubica Charco Azul, pudo permitir una mayor percepción de seguridad y una reducción sostenida de los homicidios.

Finalmente, Potrero Grande evidencia un patrón sostenido de incremento, alcanzando 34 homicidios en 2024. Este barrio, uno de los más emblemáticos de la urbanización informal y la segregación socioespacial en Cali, ha sido históricamente afectado por altos índices de pobreza, desempleo y presencia de grupos delincuenciales. Durante estos años, se documentaron hechos como la expansión de bandas vinculadas al microtráfico, el desplazamiento intraurbano de familias debido a amenazas y extorsiones, y la llegada de grupos criminales que buscaron controlar rutas locales para el tráfico de estupefacientes.

Gráfico 8. Número de homicidios entre 2021 y 2024 para los barrios de intervención del Programa AC-JI



Fuente: realización propia con base en los datos del Observatorio de Seguridad de Santiago de Cali.

El aumento en el número de homicidios año tras año en tres de los cuatro barrios en cuestión, en contraste con el incremento en la tasa de éxito de las mediaciones realizadas por el programa AC, parecen ser dos resultados contrarios. Sin embargo, como se mencionó al inicio del presente informe, las motivaciones detrás de un homicidio pueden ser producto de la violencia expresiva, así como también de carácter instrumental, como en el caso de las guerras entre pandillas o grupos criminales organizados. Comprender los tipos de conflicto que son responsabilidad de los mediadores y los que quedan fuera de su alcance permite vislumbrar hasta qué punto la disminución en indicadores de violencia puede deberse a metodologías de mediación comunitaria como AC y en qué casos los demás servicios de justicia deben tomar un rol activo para combatir la violencia.

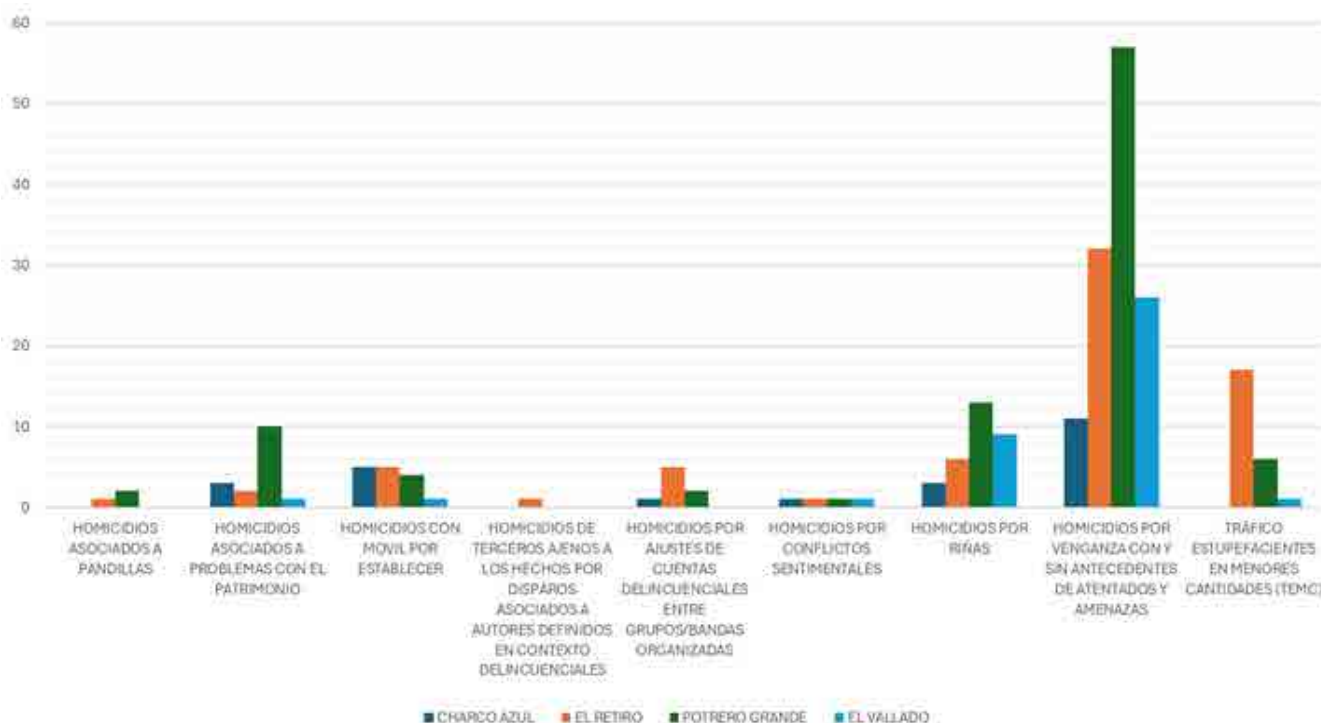
Los datos por categoría de homicidios muestran que Charco Azul tiene una prevalencia en homicidios por venganza con antecedentes de atentados y amenazas, con 11 casos reportados. Sin embargo, la zona también presenta homicidios asociados a problemas con el patrimonio (3 casos) y homicidios por riñas (3 casos). La tendencia indica una violencia relacionada con conflictos personales o de venganza, más que con el crimen organizado. Es destacable que Charco Azul no presenta homicidios relacionados con pandillas ni con ajustes de cuentas entre grupos delictivos, lo que sugiere que la violencia en esta área podría estar más vinculada a factores internos dentro de la comunidad.

En El Retiro, se muestra una tendencia más dispersa. Aunque los homicidios por venganza son los más numerosos (32 casos), también se presentan homicidios por riñas (6 casos), ajustes de cuentas (5 casos) y tráfico de estupefacientes (17 casos). La violencia en El Retiro parece ser más diversa, con un espectro que abarca desde disputas personales hasta involucramiento en actividades delictivas relacionadas con el tráfico de sustancias. La alta cantidad de homicidios por venganza sugiere que las disputas violentas están profundamente

arraigadas en la comunidad, mientras que el tráfico de estupefacientes podría estar influyendo en la situación.

En el barrio El Vallado se registraron 39 homicidios, siendo los atentados y amenazas (26 casos) la categoría predominante, lo que sugiere una fuerte presencia de violencia premeditada y posiblemente relacionada con el control territorial o el microtráfico. Le siguen los homicidios por riñas (3 casos) y por problemas con el patrimonio y tráfico de estupefacientes en menores cantidades (TEMC), ambos con 1 caso. La baja diversidad de móviles indica que, aunque no es el barrio con mayor número total de homicidios en comparación con otros como Potrero Grande o El Retiro, El Vallado muestra un patrón claro de violencia ligada a estructuras delictivas organizadas, lo cual puede reflejar un entorno de amenazas sistemáticas más que de violencia espontánea. Finalmente, Potrero Grande tiene nuevamente la mayor cantidad de homicidios en varias categorías. Los homicidios por venganza (57 casos) son los más altos, seguidos por homicidios relacionados con riñas (13 casos). Al igual que en El Retiro, Potrero Grande también experimenta una considerable cantidad de homicidios por tráfico de estupefacientes (6 casos). Además, hay un número significativo de homicidios asociados con el patrimonio (10 casos) y ajustes de cuentas (2 casos). Esto sugiere que Potrero Grande es un área con una dinámica violenta compleja, donde las disputas de venganza y las riñas entre grupos parecen dominar la violencia, pero también existe un vínculo con el tráfico de estupefacientes, lo cual podría estar alimentando los conflictos (Ver Gráfico 9).

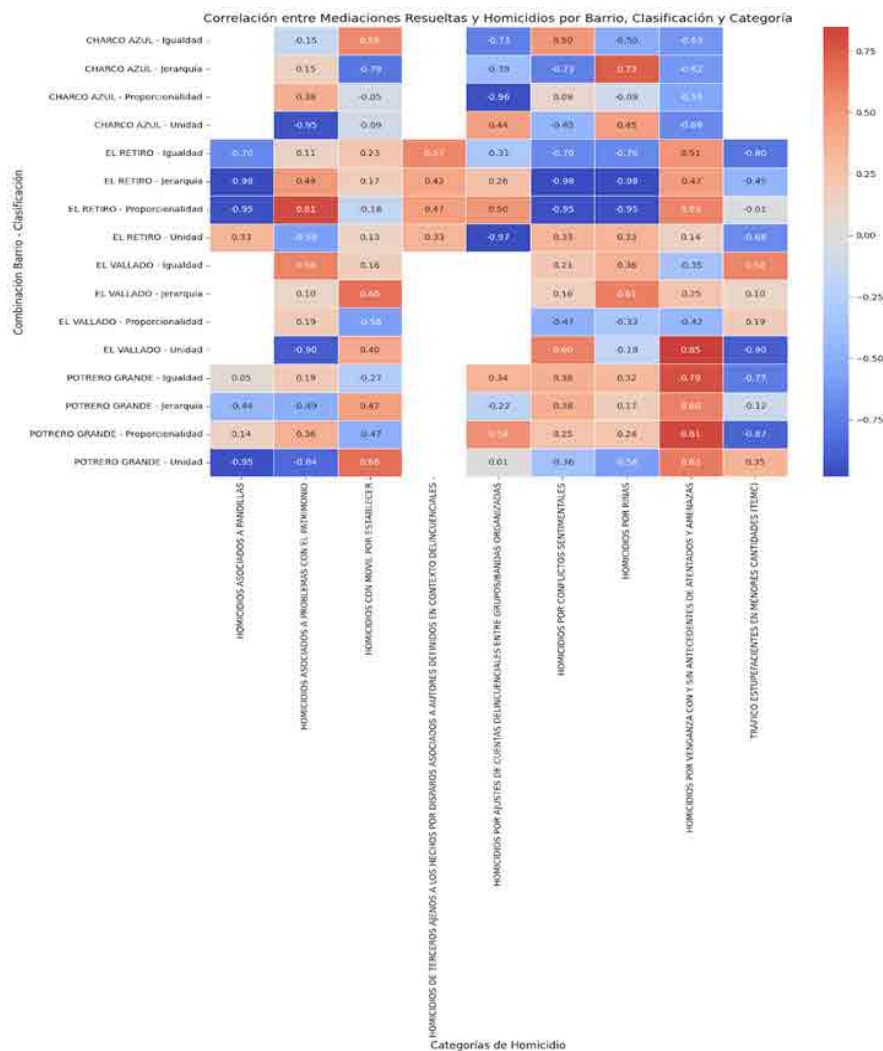
*Gráfico 9. Número de homicidios entre 2021 y 2024 para los barrios intervenidos por el Programa AC-JI, por categoría*



Fuente: realización propia con base en los datos del Observatorio de Seguridad de Santiago de Cali.

Al analizar la correlación entre las mediaciones resueltas y los homicidios en diferentes barrios, clasificaciones de mediación y categorías de homicidio, se pueden identificar patrones de relaciones tanto positivas como negativas entre las variables analizadas, lo que permite obtener información relevante sobre cómo se interrelacionan estos eventos en los diferentes territorios (Ver Gráfico 10). En primer lugar, es importante resaltar las correlaciones negativas, especialmente en el caso de Charco Azul, donde se evidencia un patrón consistente. La clasificación "Unidad" presenta correlaciones negativas muy marcadas con múltiples categorías de homicidio, entre ellas los homicidios por ajustes de cuentas delincuenciales entre grupos o bandas organizadas (-0.94) y los homicidios asociados a problemas con el patrimonio (-0.99). Este comportamiento sugiere que, en este barrio, las mediaciones resueltas bajo la lógica de unidad —que posiblemente promueven la cohesión comunitaria y el sentido de pertenencia— están asociadas con una disminución significativa en ciertos tipos de violencia estructurada. Así, se puede hipotetizar que este enfoque puede estar mitigando conflictos que, de otra manera, escalarían en violencia letal.

*Gráfico 10. Correlación entre mediaciones resueltas según tipo de conflicto y homicidios por barrio según categoría*



Fuente: realización propia con base en los datos del Observatorio de Seguridad de Santiago de Cali.

El análisis de la correlación entre mediaciones resueltas y comparendos por barrio, clasificación y categoría revela patrones interesantes (Ver Gráfico 11). En Charco Azul, bajo la clasificación "Jerarquía", se observa una fuerte correlación positiva (1.0) con los comparendos por ruido, indicando que a mayor número de mediaciones resueltas bajo este enfoque, mayor es la incidencia de esta infracción. Esto puede interpretarse como una señal de que las mediaciones jerárquicas no están teniendo un efecto disuasivo sobre comportamientos ruidosos o, incluso, podrían estar generando tensiones que se manifiestan de esta forma. Por otro lado, se destacan correlaciones altamente negativas con "desacato a la autoridad" (-1.0) en las clasificaciones "Unidad" y "Proporcionalidad" (-0.9), lo que sugiere que estos enfoques están asociados con una reducción en el irrespeto a normas e instituciones, posiblemente debido a una mayor legitimidad percibida en la resolución de conflictos. Asimismo, la correlación positiva de 0.9 entre "Jerarquía" y actividad económica podría reflejar un mayor control o regulación derivado de procesos de mediación, aunque también puede sugerir efectos colaterales en términos de vigilancia o sanciones.

En El Retiro, la clasificación "Jerarquía" presenta una correlación perfecta (1.0) con la categoría "sustancias psicoactivas", lo que indica una preocupante asociación entre este tipo de mediación y el aumento en los comparendos por esta causa. Este resultado plantea interrogantes sobre la eficacia del enfoque jerárquico en este tipo de conflicto, posiblemente por su incapacidad para abordar factores estructurales o generar cambios sostenibles en el comportamiento. En contraste, la clasificación "Unidad" muestra una correlación negativa significativa con el desacato a la autoridad (-1.0), sugiriendo que este enfoque más horizontal y colaborativo puede estar contribuyendo positivamente a la construcción de relaciones más respetuosas con las normas. No obstante, se observa una correlación positiva con "ruido" (0.9) bajo la clasificación "Proporcionalidad", lo que puede sugerir un aumento en este tipo de conflictos, ya sea porque las mediaciones no los están resolviendo eficazmente o porque han surgido nuevas tensiones como efecto colateral del proceso.

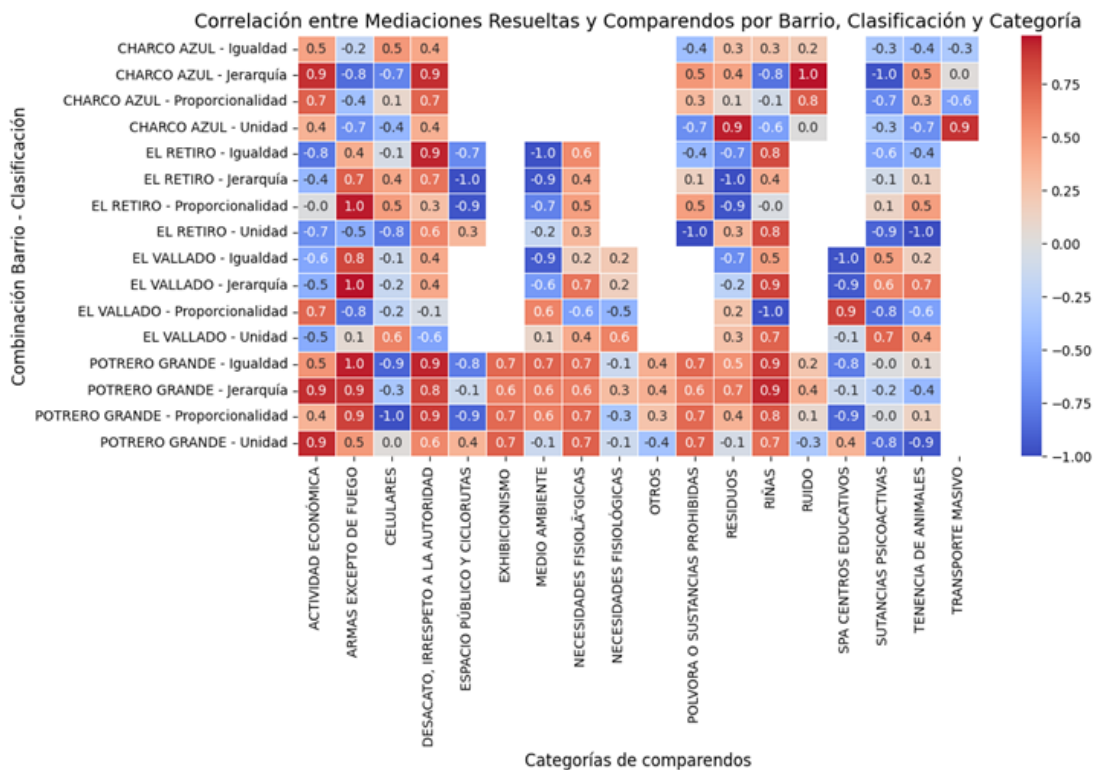
En El Vallado, la clasificación "Jerarquía" muestra una correlación positiva destacada con el uso del espacio público y ciclorutas (0.6), así como con SPA en centros educativos (0.9). Estos datos podrían estar indicando una relación entre la aplicación de resoluciones jerárquicas y una mayor vigilancia o reporte de conductas sancionables, aunque también podrían interpretarse como una manifestación de tensiones no resueltas o respuestas institucionales más represivas. Por su parte, la clasificación "Unidad" muestra una correlación positiva con residuos (0.7) y riñas (0.7), lo cual es preocupante, ya que sugiere que, en este barrio, este enfoque no está logrando disminuir estas problemáticas. Este comportamiento contrasta con su desempeño en otros barrios como Charco Azul y resalta la necesidad de adaptar los enfoques de mediación a las realidades locales.

En Potrero Grande, se presentan correlaciones particularmente contrastantes. La clasificación "Jerarquía" alcanza valores de 1.0 con actividad económica, celulares y residuos, lo que puede interpretarse como una señal de que, si bien los conflictos se resuelven formalmente, persisten o incluso aumentan ciertas formas de conducta sancionada, posiblemente debido a una percepción de imposición. En cambio, la clasificación "Proporcionalidad" muestra correlaciones altamente negativas con ruido y residuos (-1.0 en ambos casos), lo que indica

que este enfoque está siendo particularmente efectivo en reducir conflictos relacionados con convivencia básica y uso del espacio común. De forma similar, "Unidad" muestra correlaciones negativas con categorías como SPA centros educativos (-0.8) y sustancias psicoactivas (-0.9), lo que sugiere impactos positivos en la gestión de problemas sensibles dentro del entorno escolar y comunitario.

Se concluye de este análisis que la relación entre mediaciones resueltas y comparendos no es homogénea: los efectos varían según el barrio y la clasificación utilizada. Mientras enfoques como "Proporcionalidad" y "Unidad" tienden a mostrar mejores resultados en reducción de comparendos en contextos de convivencia, "Jerarquía" parece tener efectos ambivalentes o incluso contraproducentes en ciertos territorios. Este análisis enfatiza la importancia de implementar estrategias de resolución de conflictos diferenciadas y adaptadas a las dinámicas específicas de cada comunidad, promoviendo enfoques que refuercen la legitimidad social y el cambio sostenido de comportamiento.

Gráfico 11. Correlación entre mediaciones resueltas según tipo de conflicto y número de comparendos según categoría



Fuente: realización propia con base en los datos del Observatorio de Seguridad de Santiago de Cali.

El análisis conjunto de los factores asociados a los conflictos no resueltos permite identificar patrones consistentes que afectan la efectividad de las mediaciones realizadas. En primer lugar, la razón del conflicto juega un papel determinante en la probabilidad de éxito. Los conflictos relacionados con grupos y control territorial presentan la tasa más alta de no resolución (33,33%), evidenciando que los enfrentamientos vinculados a estructuras de

poder, pandillas o luchas por dominio territorial son particularmente complejos de mediar. En contraste, los conflictos derivados de disputas económicas y problemas de movilidad alcanzan resoluciones totales, mostrando que aquellos casos con un marco normativo más claro y menor carga emocional son más fáciles de resolver.

Por otro lado, la implicación directa en hechos violentos o delictivos afecta significativamente la mediación. Los datos muestran que cuando existe implicación en violencia o delito, la tasa de no resolución asciende al 14,74%, en comparación con un 4,62% cuando no hay tal implicación. Esto puede sugerir que la presencia de conductas delictivas introduce elementos de desconfianza y resistencia que dificultan el proceso de acuerdo. El análisis también revela que los antecedentes violentos de los involucrados son un factor importante, ya que la tasa de no resolución alcanza el 11,67%, mientras que desciende al 2,44% en situaciones donde no existen estos antecedentes. Este resultado refuerza la idea de que la mediación enfrenta mayores obstáculos cuando las personas implicadas tienen un historial de comportamiento agresivo.

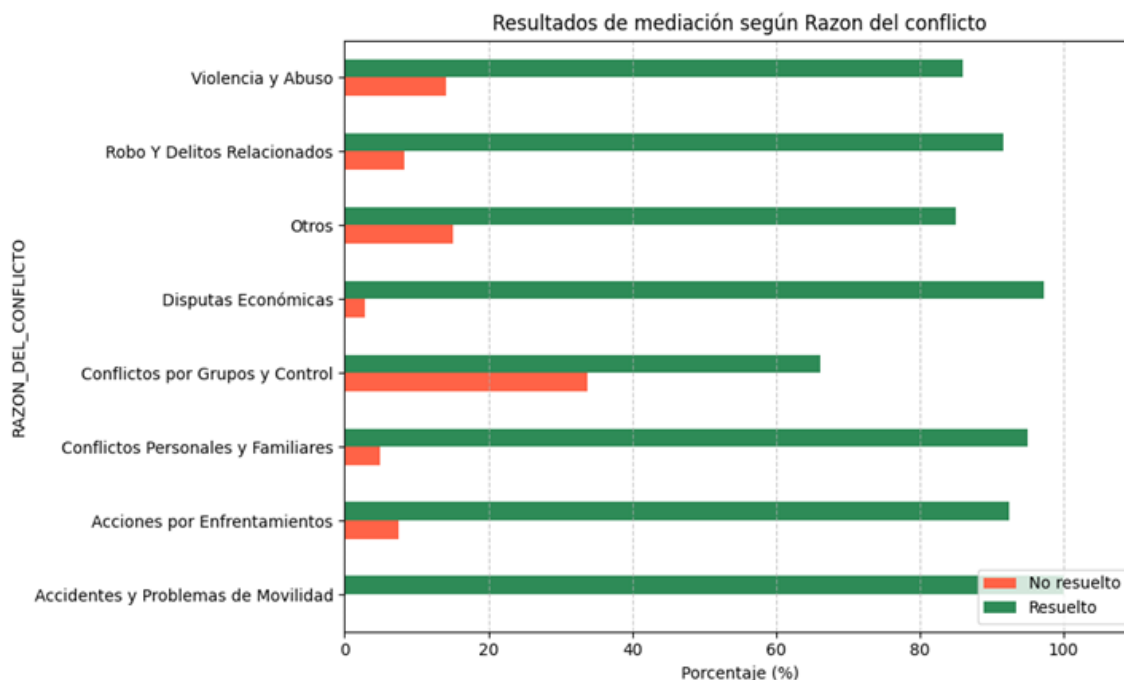
Del mismo modo, la condición carcelaria previa de los involucrados es otro elemento importante de análisis; los conflictos en los que una de las partes ha estado en prisión presentan la tasa de no resolución más alta del análisis (17,2%). Este dato podría explicarse por dificultades en la reintegración social, desconfianza mutua o una mayor propensión a conductas desafiantes frente a procesos de diálogo. Además, cuando se detecta un arma corto punzante involucrada, la tasa de no resolución sube al 15,68%, frente a un 3,83% cuando no se reporta este tipo de amenaza. La introducción de armas incrementa el nivel de intimidación y desconfianza, dificultando el acercamiento entre las partes.

En cuanto al lenguaje y las conductas verbales, los resultados son más matizados. La Gráfica 11 muestra que la presencia de insultos no cambia de manera drástica la tasa de resolución, manteniéndose por encima del 93% en ambos escenarios. Esto sugiere que, aunque los insultos pueden ser frecuentes en la etapa inicial del conflicto, no siempre imposibilitan la construcción de acuerdos cuando el proceso de mediación es adecuado. En el caso de las amenazas, sin embargo, el impacto es más visible; se eleva la tasa de conflictos no resueltos al 7,97%, en comparación con un 1,86% cuando no existen amenazas. Esto confirma que, aunque no es tan determinante como la violencia física o la presencia de armas, el lenguaje amenazante sí erosiona la confianza y dificulta el cierre exitoso del proceso. Finalmente, la violencia física evidencia que en los casos donde hubo agresiones físicas, el porcentaje de conflictos no resueltos alcanza el 8,92%, mientras que en ausencia de agresiones este porcentaje baja al 2,86%.

En conjunto, el análisis de las ocho variables indica que los conflictos asociados a dinámicas de poder, la implicación previa en violencia o delito, los antecedentes violentos, el paso por prisión, la presencia de armas y las agresiones físicas son los principales factores que disminuyen la efectividad de las mediaciones. Si bien elementos como insultos o amenazas también afectan, su impacto es menor y parecen ser más manejables en el proceso. Los

casos con mayor tasa de no resolución fueron entonces: conflictos por grupos y control (33,33%), con involucrados que han estado en prisión (17,2%), donde hubo armas cortopunzantes (15,68%), con implicación directa en violencia o delito (14,74%) y relacionados con violencia y abuso (14,04%).

Gráfico 12. Resultados de la mediación según razón de conflicto



Fuente: realización propia con base en los datos del Observatorio de Seguridad de Santiago de Cali.

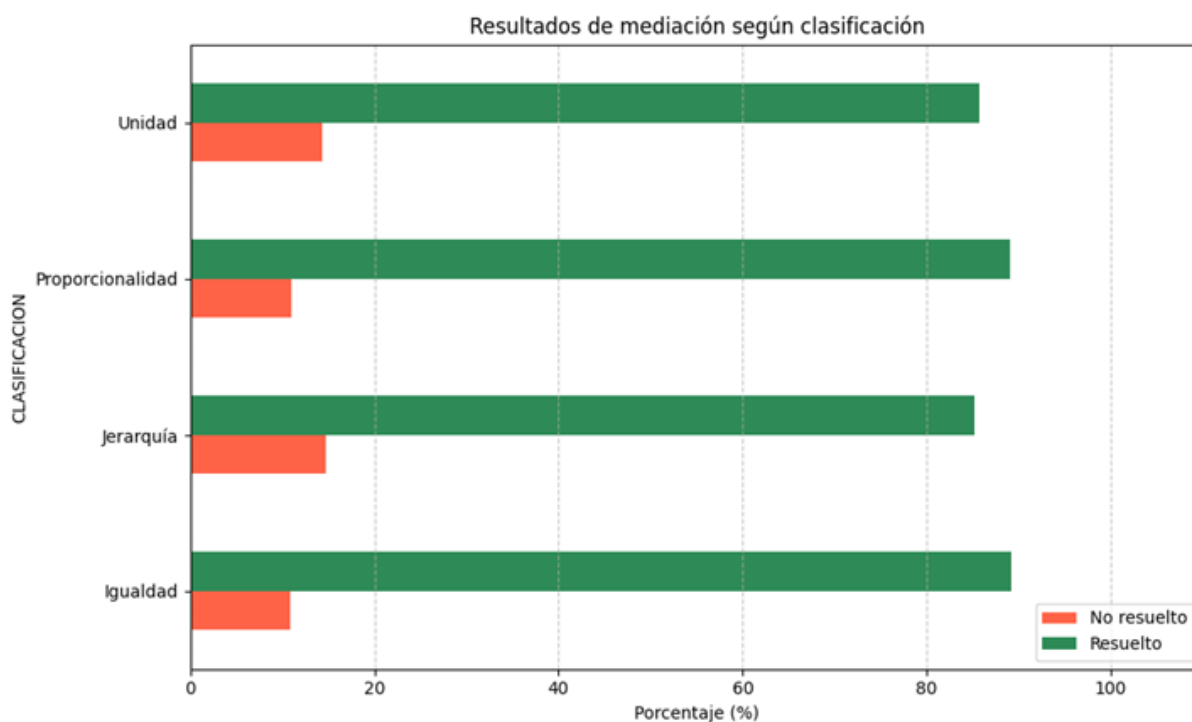
La variable Clasificación agrupa los conflictos según las motivaciones morales que subyacen a su origen, siguiendo el modelo teórico de Fiske & Rai. Este modelo plantea que las personas regulan sus relaciones sociales a partir de cuatro grandes principios: unidad (protección y defensa del grupo), jerarquía (respeto y preservación del orden y autoridad), igualdad (búsqueda de reciprocidad y justicia en el trato) y proporcionalidad (equilibrio entre lo que se da y lo que se recibe). Esta clasificación permite entender no solo la naturaleza del conflicto, sino también las expectativas y resistencias de las partes involucradas al momento de llegar a un acuerdo. El análisis permite identificar cómo varía la efectividad de las mediaciones según la motivación moral o relacional detrás del conflicto.

Se observa que los conflictos clasificados bajo la categoría de jerarquía presentan la tasa más alta de no resolución, con un 13,64 % de mediaciones fallidas. Esto sugiere que los conflictos en los que hay disputas sobre el respeto a la autoridad, el lugar jerárquico o la subordinación suelen ser más difíciles de resolver, probablemente porque implican relaciones de poder que las partes no están dispuestas a ceder o renegociar. De manera

muy similar, los conflictos vinculados a la unidad —es decir, aquellos que buscan preservar la cohesión grupal o responder colectivamente a una amenaza— también tienen una tasa elevada de no resolución (13,52 %). Esto podría estar relacionado con la presión social o la defensa del honor grupal, factores que dificultan que una de las partes dé marcha atrás o acepte un acuerdo percibido como pérdida.

Por otro lado, los conflictos clasificados bajo igualdad y proporcionalidad presentan tasas de no resolución ligeramente menores (10,86% y 10,73%, respectivamente). En estos casos, aunque existen tensiones por reciprocidad o percepciones de injusticia, parece haber mayor disposición a llegar a acuerdos, tal vez porque las mediaciones logran restablecer el equilibrio o la percepción de trato justo entre las partes. Estos hallazgos, visualizados en la siguiente gráfica, resaltan la importancia de dotar a los mediadores de herramientas diferenciadas para abordar disputas donde las posiciones son más rígidas y donde ceder puede interpretarse como pérdida de estatus o deshonra grupal.

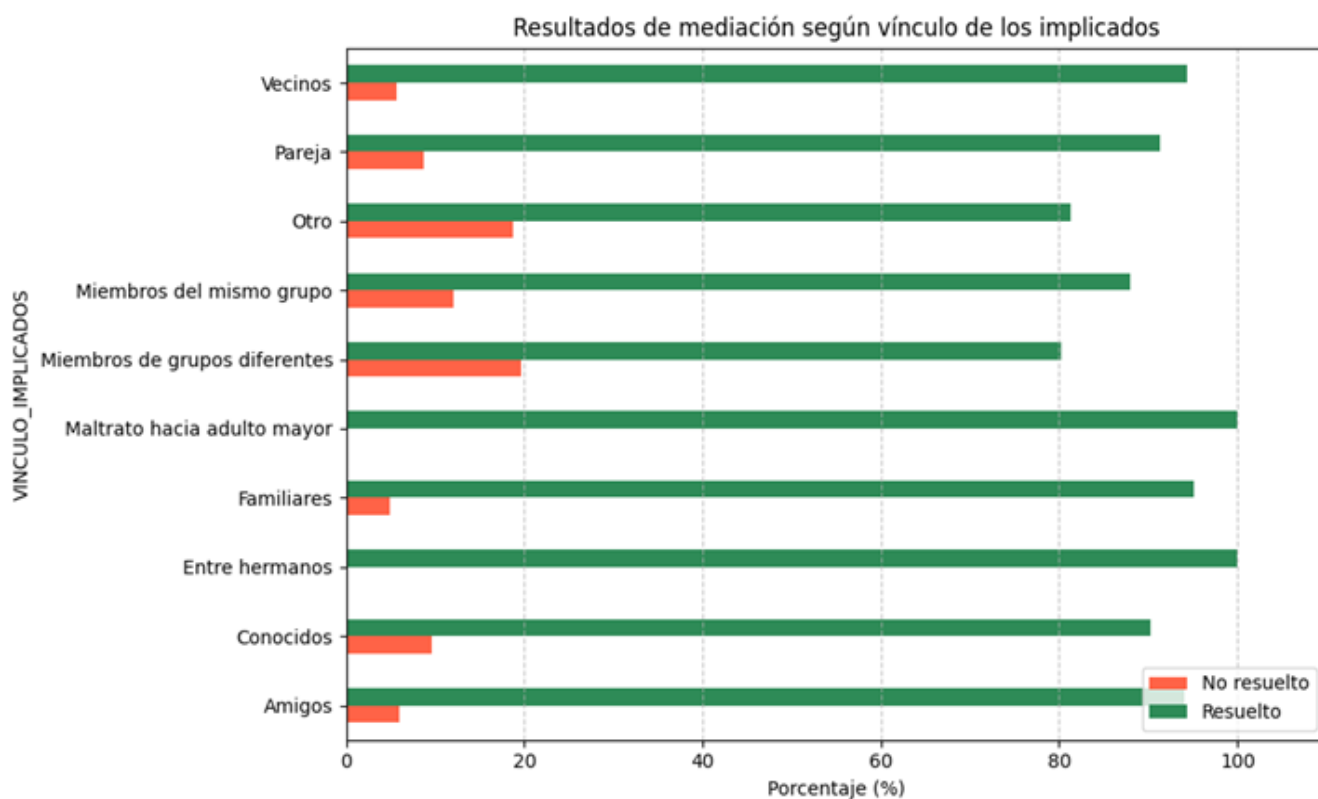
Gráfico 13. Resultados de la mediación según clasificación por Fiske y Rai



Fuente: realización propia con base en los datos del Observatorio de Seguridad de Santiago de Cali.

La siguiente gráfica refleja los resultados de la mediación según vínculo de los implicados, los amigos, conocidos, familiares y vecinos tienen tasas de resolución muy altas (alrededor del 91-94%), lo que sugiere que los vínculos sociales cercanos, como la amistad o la convivencia en vecindarios, favorecen la resolución de los conflictos, probablemente porque existe una mayor disposición a dialogar y llegar a acuerdos.

Gráfico 14. Resultados de la mediación según tipo de vínculo entre los implicados



Fuente: realización propia con base en los datos del Observatorio de Seguridad de Santiago de Cali.

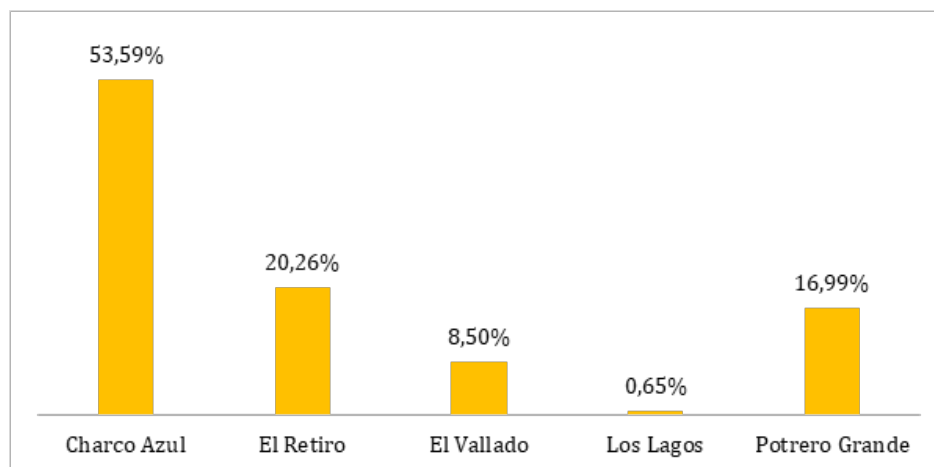
Por otro lado, los conflictos entre miembros de grupos diferentes (19,30% no resuelto) y entre miembros del mismo grupo (12% no resuelto) presentan las tasas de no resolución más altas. Esto indica que cuando las partes implicadas pertenecen a grupos con intereses contrapuestos o cuando la lealtad grupal predomina sobre el acuerdo, las mediaciones son más difíciles de concluir de manera exitosa. Este hallazgo resalta la complejidad de mediaciones en escenarios donde las tensiones grupales o ideológicas son fuertes.

### Caracterización de las remisiones

En el marco de la implementación de AC: Justicia Inclusiva desde la acción comunitaria en contextos urbanos, cuyo objetivo es promover la resolución pacífica de conflictos mediante un proceso articulado de mediación comunitaria y acceso a mecanismos formales de justicia en los territorios donde se desarrolla la estrategia, los mediadores del programa iniciaron un proceso de reporte de los conflictos o casos remitidos a los distintos servicios de Justicia Local en Cali, Buenaventura y Palmira.

Entre noviembre de 2023 y octubre de 2024, se registraron 161 casos remitidos en estas tres ciudades, de los cuales 153 (95%) correspondían a Santiago de Cali. En cuanto a la distribución de los casos por barrio, se encontró que más de la mitad ocurrió en Charco Azul (53,6%), seguido del barrio El Retiro, que concentró el 20,3% de los casos (Gráfico 15).

Gráfico 15. Proporción de casos remitidos a servicios de Justicia Local por territorio en Santiago de Cali



Fuente: realización propia tomado de la base de remisiones provista por FA.

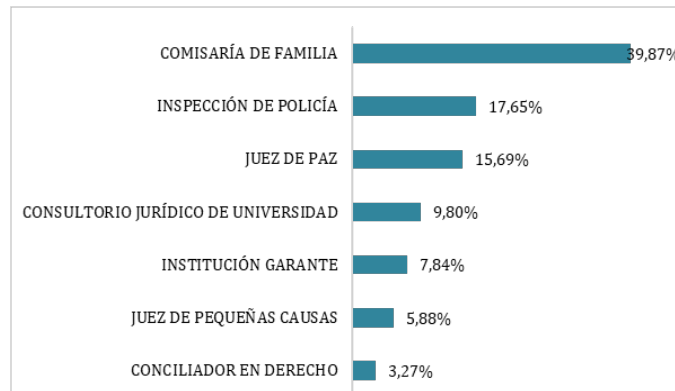
El análisis del tipo de vínculo entre las personas involucradas en los conflictos remitidos reveló una tendencia predominante hacia los conflictos familiares, que representaron el 60% de los casos. Estos incluyen disputas de pareja, maltrato hacia niños, niñas o adultos mayores, conflictos entre padres/madres o cuidadores y adolescentes o jóvenes a su cargo, así como desacuerdos por bienes y recursos, entre otros.

En segundo lugar, se identificó una proporción alta de conflictos entre vecinos, que constituyeron el 17 % de los casos. Los relatos de estas disputas estuvieron principalmente relacionados con problemas por bienes y recursos, manejo del ruido, disposición de basuras y responsabilidades en el mantenimiento de la infraestructura de las viviendas.

Con respecto al sector de la institución a la que se remitió el caso, se identificó que la mayoría fue dirigida a las Comisarías de Familia, representando el 39,87% del total. Esto sugiere que una proporción significativa de los conflictos atendidos estaban relacionados con problemáticas intrafamiliares o de violencia en el ámbito doméstico.

En segundo lugar, las Inspecciones de Policía recibieron el 17,65% de los casos, seguidas por los Jueces de Paz, a quienes se remitió el 15,69%. Estas cifras evidencian el rol clave de estas instancias en la resolución de disputas comunitarias y conflictos de convivencia. Para el caso de Instituciones Garantes, con un 7,84% de las remisiones, se identifican instituciones como el ICBF, Sisbén y la Fiscalía (Gráfico 16).

Gráfico 16. Institución receptora de los casos remitidos en Santiago de Cali

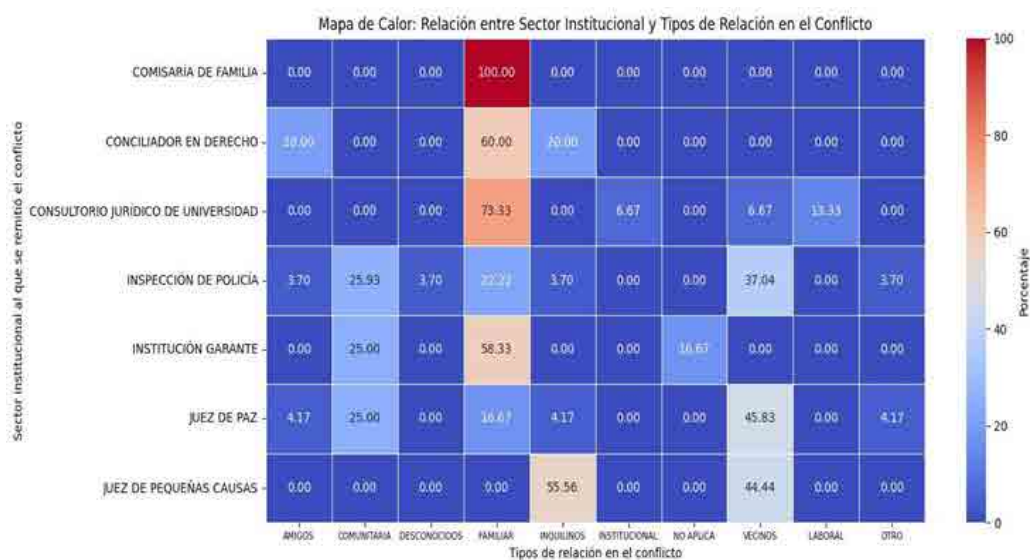


Fuente: realización propia tomado de la base de remisiones provista por FA.

La relación entre institución receptora del caso y vínculo entre los implicados en el conflicto también muestra hallazgos valiosos para la comprensión del tipo de conflictos que tienden a remitir los interruptores de violencia.

La institución con mayor diversidad de casos respecto al vínculo de las personas implicadas fueron los Jueces de Paz, con un 45% de conflictos entre vecinos, un 25% de conflictos de orden comunitario, entre habitantes del barrio, un 17% de conflictos familiares y un 4% de disputas entre amigos, inquilinos u otro tipo de vínculo. Lo anterior puede relacionarse con el hecho de que los Jueces de Paz atienden una gran diversidad de asuntos y públicos que van desde conflictos civiles hasta familiares, y tienen la competencia para hacer conciliaciones y mediaciones. Asimismo, a Inspección de Policía se remitieron casos mayoritariamente entre vecinos (37%), comunitarios (26%) y familiares (22%).

Figura 6. Mapa de Calor



Fuente: realización propia tomado de la base de remisiones provista por FA.

De los 153 casos remitidos en Cali, 35 de ellos reportan 51 personas remitidas a los servicios de justicia local <sup>5</sup>, de las cuales el 68 % eran mujeres. Además, el 50 % de los casos correspondían a personas de entre 23 y 35 años. Asimismo, se encontró que, en 34 de los 35 casos con reporte de personas remitidas, estas fueron identificadas como afectadas en la situación, mientras que solo en un caso la persona remitida fue señalada como ofensora.

Frente a la actitud inicial de la persona al aconsejarle acudir al servicio de justicia local, el 80% de los casos se mostraron abiertos a la idea de acudir; sin embargo, el 20% restante se mostró con dudas al respecto o simplemente rechazó la remisión a la entidad. Finalmente, en el 77% de los casos, la persona remitida solicitó acompañamiento al mediador para acudir a la institución.

## **Análisis Cualitativo**

Con el propósito de comprender en profundidad las percepciones, experiencias y valoraciones de la población vinculada al programa AC-JI, se desarrolló una estrategia metodológica cualitativa basada en grupos focales y entrevistas en profundidad. Su aplicación sistemática permitió recoger información rica y contextualizada sobre el funcionamiento del programa y sus matices interpretativos. Las herramientas de investigación hicieron énfasis en el acercamiento entre la comunidad y las instituciones del SJL, a través de las funciones de las y los mediadores desde la integración de JI al programa AC. El proceso de indagación sobre el funcionamiento de los métodos y estrategias empleados por los mediadores y mediadoras implicó conocer, en un primer momento, qué entienden por JI, cómo perciben los diversos servicios de las instancias del Sistema de Justicia Local a los que remiten los casos que no median directamente, cómo identifican las diferencias entre las estrategias de mediación comunitaria y las estrategias basadas en la mediación institucional; así como su percepción de las barreras de accesibilidad y los impactos del programa. El análisis cualitativo se acompañó con un análisis cuantitativo de información secundaria proveniente de encuestas a mediadores y participantes y seguimientos de casos mediados.

## **Análisis de los Grupos Focales**

Se realizaron *tres* grupos focales con distintos actores clave vinculados al programa: mediadores y mediadoras, coordinadoras psicosociales y participantes, como usuarios directos de las Casas de Justicia. La composición de los grupos fue heterogénea en términos de género, edad y pertenencia territorial, capturando diversas voces y experiencias, tanto en el territorio como en el acompañamiento a las y los mediadores que realizan las coordinadoras psicosociales.

## **Grupo Focal Piloto**

Si bien los grupos focales estaban planeados para la segunda fase, en la primera se realizó un grupo focal (GF) piloto, en el que participaron diez mediadores pertenecientes a los barrios: El Retiro, El Vallado, Charco Azul y Potrero Grande, y dos coordinadoras psicosociales del

---

<sup>5</sup> 119 casos no reportan el número de personas remitidas.

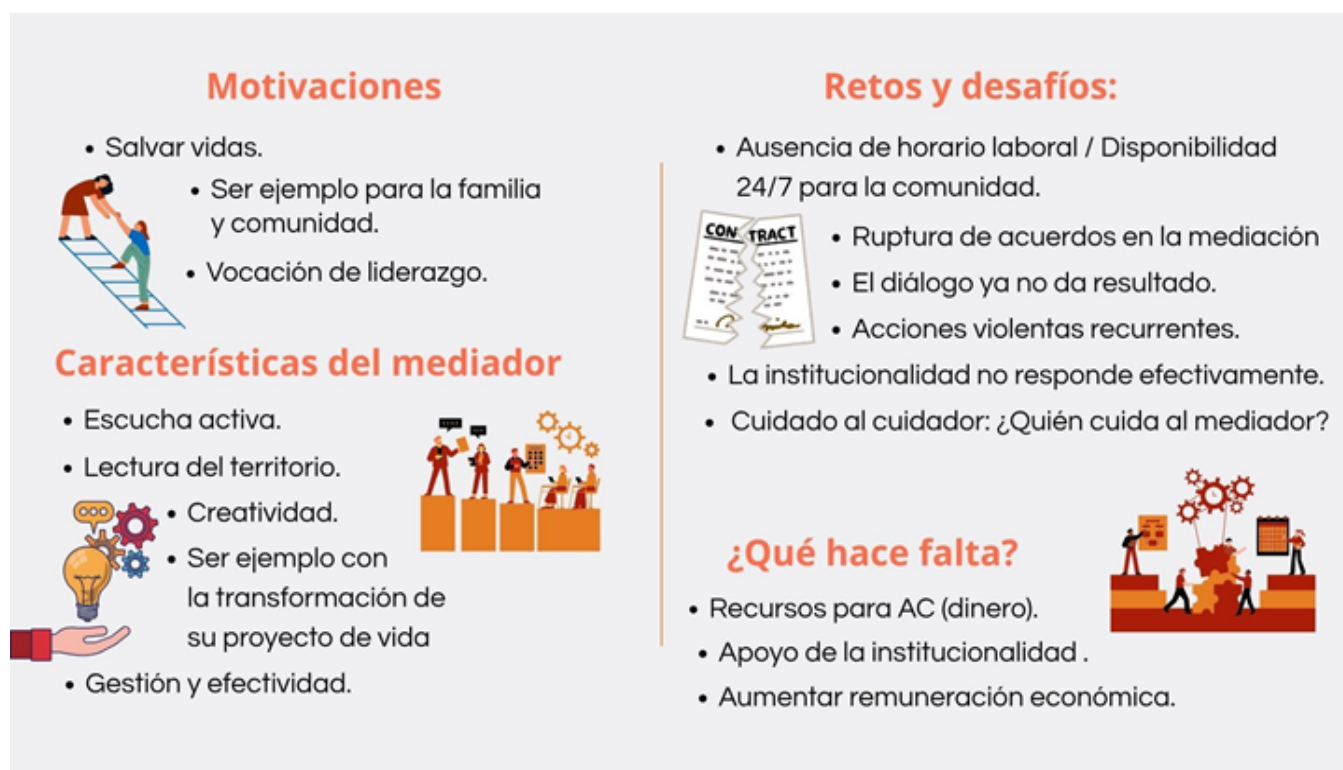
programa. En un primer momento, este grupo focal giró en torno a identificar los conflictos que se presentan y que persisten en sus territorios. A cada mediador se le pidió una descripción detallada de un conflicto que reconocieran como significativo, partiendo desde la descripción de las razones que lo habían generado, actores involucrados, herramientas que emplearon en el proceso de mediación, hasta el resultado obtenido. En este ejercicio, las y los mediadores debían clasificar los conflictos según las categorías establecidas por AC.



*Registro fotográfico 1- Grupo Focal 1 (piloto)*

Posteriormente, se exploraron las motivaciones, características personales y habilidades que les permiten a las y los mediadores desempeñar su rol en el territorio, así como las percepciones que la comunidad tiene sobre su labor y cómo ha cambiado su percepción sobre el SJL. Esta valoración incluyó no solo la mirada de quienes están directamente involucrados en los conflictos, sino también la de otros miembros de la comunidad que reconocen su presencia y trabajo. Asimismo, se abordaron los principales retos y desafíos enfrentados en el ejercicio de la mediación, relacionados tanto con la implementación de estrategias específicas como con los procesos concretos que deben llevar a cabo para resolver los conflictos. Finalmente, surgieron preguntas clave en torno a los procedimientos de remisión de casos hacia el SJL, lo que permitió profundizar en los límites y alcances del trabajo de mediación comunitaria.

Figura 7. Motivaciones, Retos y Desafíos



Elaboración: Propia.  
Fuente: Grupo focal 1, Piloto.

El piloto permitió un primer acercamiento a las múltiples capas que configuran el ejercicio de mediación en los territorios. En sus relatos, se hace evidente que la mediación comunitaria, más allá de ser una herramienta para la gestión de conflictos, es también una expresión concreta de liderazgo social, resiliencia y compromiso ético con la transformación del entorno.

Las motivaciones (Figura 7) que movilizan a los participantes a desempeñar su rol de mediadores están enraizadas en las historias personales de transformación y un profundo sentido de pertenencia territorial. La mayoría relata cómo sus propias trayectorias de vida les han permitido conectar de manera genuina con la población joven y los vecinos de sus barrios, puesto que han sido personas que anteriormente se han vinculado o han tenido contacto cercano con dinámicas violentas, consumo de sustancias psicoactivas, entre otras actividades de riesgo. Es así como poseen el conocimiento de las dinámicas presentes en sus contextos barriales y, a partir de diversos procesos, se han consolidado como referentes positivos para la comunidad, lo cual a la vez les permite cumplir con uno de los criterios principales para asumir el rol de mediador comunitario en el programa AC. En este sentido, sus voces destacan motivaciones relacionadas con los vínculos familiares, la contribución a la recomposición del tejido comunitario y la ejercitación de su liderazgo vocacional.

“En el territorio de Charco Azul, yo desde los 14 años estoy vinculada en procesos y labores de liderazgo de diferentes tipos. Entonces, para mí eso es algo que se suma a fortalecer lo que siempre he realizado ahí, a nivel personal, a nivel familiar, a nivel de mi comunidad y a nivel de mi ciudad, porque nosotros desde los mismos territorios logramos hacer cosas que son benéficas para la ciudad.” (Mediadora, enero 2025)

El grupo focal revela que la figura del mediador adquiere un perfil complejo y polifacético. No solo se trata de individuos con habilidades comunicacionales o vocación de servicio, sino de personas que, a través del tiempo, han construido legitimidad a partir del reconocimiento social y el arraigo territorial. Entre sus características principales se encuentran: ser ejemplo para la comunidad a través de la transformación de su proyecto de vida (como se mencionó anteriormente), la construcción de relaciones de confianza con la comunidad sobre la base de la coherencia de sus intervenciones, el desarrollo de capacidades para la escucha activa y para la neutralidad frente a los conflictos (incluso cuando involucran a familiares cercanos), así como en su disposición para intervenir en conflictos de alto riesgo.

La efectividad de sus intervenciones depende de aprender a leer los territorios para identificar situaciones de riesgo potenciales y hacer uso de metodologías flexibles y adaptativas, como el empleo de dinámicas pedagógicas y del lenguaje cotidiano, haciendo el tránsito de lo formal a lo informal, persuadiendo a las partes de los conflictos de tomar en cuenta la posición del otro para descubrir su mejor interés, sin recurrir al uso de tecnicismos innecesarios y sin hacer uso de instrumentos formales rígidos o inamovibles. Lo cual permite potenciar su eficacia en los espacios donde la formalidad institucional genera desconfianza.

De este modo, la agencia del grupo de mediadores puede leerse desde lo que Sherry Ortner (2006) define como *agencia situada*: actores que, desde sus trayectorias personales, resignifican su lugar en la comunidad al convertirse en líderes que transforman su proyecto de vida y el de su entorno, en este caso desde la vinculación en el programa AC. Si bien el mediador es neutral y objetivo en la mediación del conflicto, su agencia no es neutral, sino profundamente política en la medida en que interfiere en las dinámicas de poder territorial. Consolidan redes de articulación y acercan a la comunidad hacia las instancias de justicia local desde el enfoque de JI, generando así cambios sociales de forma gradual a partir de nuevas formas de gobernanza desde lo comunitario en sus contextos caracterizados por la vulnerabilidad y la ausencia del Estado.

Ahora bien, el ejercicio de la mediación comunitaria está lleno de retos y desafíos a nivel estructural e individual. El enfoque de JI en el programa AC abrió una ventana esperanzadora frente al fortalecimiento de la relación entre las partes institucional y comunitaria. Sin embargo, los relatos de los mediadores señalan que uno de los principales obstáculos es la ausencia o ineficiencia de las instituciones estatales en términos de protección, atención psicosocial y acceso para la comunidad en general, haciendo énfasis en que los procesos suelen ser demorados por respuestas tardías, procesos administrativos y burocráticos extensos y desconectados de las realidades de los territorios. Por tanto, el grupo considera que la realización de remisión de casos hacia las instancias de Justicia Local no garantizan el

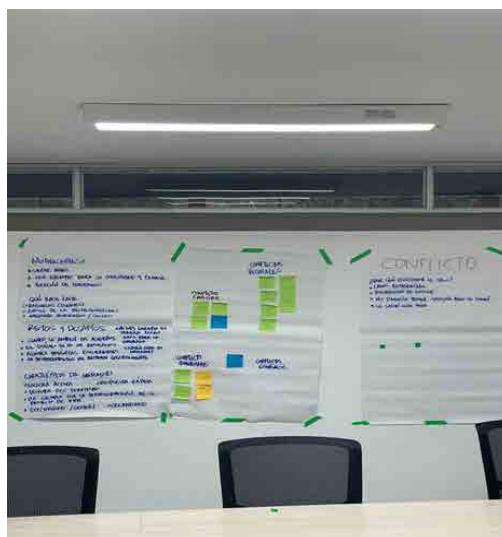
éxito de la mediación, por el contrario, ponen en riesgo su integridad personal, posición de confianza y autoridad en el territorio.

Fuimos en el horario laboral de ellos y llegamos dos horas antes de que terminara el horario. Fui yo a acompañarla mientras la compañera resolvía acá. Y dijeron que no había fichas, que el caso no se podía atender, que volviera al otro día. Entonces, le dije al que estaba afuera: *¿Cómo hago, si al otro día la matan? El muchacho anda por ahí.* Entonces, acá lo que no hay es esa capacidad de gestionar y de salvaguardar porque, de aquí a mañana, si hubiera esperado, el muchacho la habría acuchillado” (Mediadora, enero 2025)

“A nosotros nos toca lo institucional, es que ahora una de las compañeras lo decía. Es mejor, incluso, llegar a acuerdos allí en las comunidades, la misma gente prefiere que lleguemos a acuerdos, crearle a su enemigo ahí en frente de nosotros, que ir a una institución.” (Mediadora, enero 2025)

Otros retos mencionados son los esfuerzos que implican las mediaciones cuando se presenta una ruptura de acuerdos en los casos, el diálogo ya no da resultados y las acciones violentas son recurrentes. Es así como los mediadores y mediadoras asumen responsabilidades que en muchas ocasiones desbordan sus funciones, principalmente en situaciones de alta crisis relacionadas con amenazas de muerte inminente por disputas que escalan a enfrentamientos con armas cortopunzantes o de fuego (homicidios y feminicidios). A esto se suma el agotamiento emocional que deriva de la relación estrecha que se consolida entre el mediador y la comunidad, con la connotación de disponibilidad total, o como ellos lo refieren, “*disponibles 24/7*”.

“O sea, muchos piensan que uno trabaja en el barrio y trabaja relajado, pero no saben que, si a uno lo llaman a la casa a las 12 de la noche, usted se viste y sale.” (Mediadora, enero 2025)



Registro fotográfico 2- Grupo Focal 1 (piloto)

Por último, sus voces abren paso a la solicitud de fortalecer una serie de factores que, consideran, hacen falta para la optimización de su labor. En primer lugar, requieren un reconocimiento integral de su rol como mediadores y mediadoras, con énfasis en el área de la salud mental y la convivencia, lo que implica no solo validación simbólica, sino también la dignificación de su trabajo, con una mayor remuneración económica alineada a las funciones, riesgos y tiempo empleado; acceso a mayores recursos para las actividades comunitarias – según algunas mediadoras, en varias ocasiones, asumen gastos de las actividades con su dinero personal – formación continua en sus roles y algo que ellos y ellas creen que se pasa por alto en estos programas: crear el área de cuidado al cuidador y a la cuidadora, puesto que la salud mental del mediador también requiere atención constante.

“Para nadie es un secreto que nosotros también somos seres humanos y tenemos nuestros propios problemas en nuestros hogares y era lo que yo les peleaba a ellas a veces. Los trabajos de salud mental son los más complicados y los que menos remuneran bien. Entonces, yo les decía que también nos metieran un cuidador, porque también tenemos nuestros propios problemas. Y uno con tantos problemas no puede solucionarles los problemas a otros. Uno bien descargado y sin energía, salir a mediar a otro es difícil. Son muchas cosas juntas, entonces con un buen recurso uno tiene bien a su familia.” (Mediador, enero 2025)

“Que verdaderamente haya un reconocimiento para la labor que hacemos en los territorios, pero que ese reconocimiento no sea solamente simbólico o una certificación. Sino que sea lo que se está plasmando aquí: buen salario, buenas condiciones personales y mentales y muchas otras. ¿Por qué? Nosotros somos trabajadores de salud mental.” (Mediadora, enero 2025)

Por otro lado, es urgente mejorar los canales de articulación con las instituciones del sistema de justicia local, de modo que se reconozca a los mediadores como actores clave en las rutas de atención, como un puente de conexión entre la comunidad y las instituciones, y no como sustitutos informales del Estado. Puesto que, en varias ocasiones, la función del mediador termina desbordando por completo las situaciones de conflicto que requieren la intervención de instancias formales del SJL, sustituyendo así sus funciones en reiteradas ocasiones y a su vez creando riesgos para su integridad personal. También señalan que se necesita generar y dar mayor continuidad a espacios sostenibles de acompañamiento comunitario, como jornadas culturales, educativas o recreativas, que reduzcan las tensiones en términos de convivencia y gobernanza en los territorios y que, además, mejoren las percepciones que tiene la comunidad, en especial los jóvenes, frente a la institucionalidad y la forma en que ejercen la justicia.

“Porque es un trabajo en el cual estamos arriesgando hasta la vida, estamos metiéndole y ayudando a mucha más gente...hay gente que supuestamente hace esto y no lo hace, hace un trabajo en una silla y está ganando más y uno está arriesgando el pellejo.” (Mediador, enero 2025)

## Grupo focal con mediadores

El segundo grupo focal fue realizado fuera del territorio y duró aproximadamente cuatro horas, dividido en dos momentos: el primero giró en torno a la definición de Justicia Inclusiva desde sus voces, los cambios estratégicos realizados desde que está siendo implementada en el programa AC y la descripción de las actividades desarrolladas en los territorios para acercar la comunidad al sistema de justicia local. En el segundo momento, se realizó un ejercicio práctico. Las y los participantes se dividieron en subgrupos y se les asignaron casos típicos, contruidos por el grupo de investigación con características similares a los que ya habían mediado en sus territorios. El ejercicio tenía como objetivo captar la interacción entre ellas y ellos, las distintas estrategias de mediación que emplean para resolver un conflicto e identificar qué tipo de conflictos son potencialmente considerados para ser remitidos a la justicia local. De esta manera, se logró conocer a profundidad las herramientas, los riesgos que asumen, las decisiones que toman y las barreras que enfrentan en su labor como mediadores en territorios con comunidades con una alta probabilidad de tener conflictos, dadas sus condiciones de vulnerabilidad social y económica que experimentan diariamente.



*Registro fotográfico 3-Grupo focal 2*

El punto de inicio del grupo focal fue interpretar el concepto de JI. Pese a la ausencia de una definición homogénea dentro del grupo de mediadores, el concepto de JI ha sido apropiado de forma significativa por las y los mediadores, entendiéndose como un proceso integral que promueve la participación de la comunidad en el acceso a sus derechos en las instancias del sistema de justicia local. Para la población de mediadores, este enfoque busca que todas las personas tengan acceso efectivo a los servicios de justicia, superando barreras sociales, económicas, geográficas y culturales. La comprensión de este concepto está asociada a tres ejes centrales: el primero tiene que ver con la accesibilidad institucional y participación mediante la cercanía del Estado a los territorios y comunidades; el segundo con la equidad e inclusión como principio que asegura una justicia sin discriminación; y,

el tercero, con el rol del mediador como canal o puente que facilita el conocimiento y el acceso a la justicia a quienes históricamente han sido marginados del Estado. Por tanto, esta visión refleja una apropiación práctica y transformadora del concepto en los diferentes contextos territoriales.

“Es como un ejercicio de vocería también, para que la personas entiendan que eso no está tan distante y que se supone que esos servicios de justicia local existen para nosotros, para la comunidad, no como algo por allá, ajeno a mi vida.” (Mediador, mayo 2025)

Lo que se descubre con este grupo focal es que la implementación del enfoque de JI por el programa AC llevó a una transformación de las estrategias de mediación comunitaria que ya venían llevando a cabo en el territorio. En primer lugar, se consolidó la transición de la interrupción de violencia a la mediación comunitaria, que inicialmente estaba dirigida a mediar conflictos entre jóvenes involucrados en actividades de riesgo. Ahora se median otros tipos de conflictos, como los familiares, barriales y comunitarios, reconociendo la diversidad y complejidad de las problemáticas que se viven en los territorios. En segundo lugar, se redefinió el rol de mediador, que pasó de ser un interruptor de violencia e intermediario que surgía de manera espontánea a un creador y facilitador de acuerdos, convirtiéndose hoy en día en un agente formador, canalizador y acompañante de procesos que buscan resolver conflictos. También ha logrado cambiar la percepción de justicia en la comunidad, logrando fortalecer el vínculo con el sistema de justicia local, al transformar su visión a la de una justicia que puede ser cercana y que puede resolver conflictos que están fuera del alcance de las y los mediadores.

Como parte de la implementación de JI, se consolidaron cuatro líneas de acción fundamentales: prevención, restauración, apertura institucional y definición de justicia para la población destinataria. Según los propios mediadores y mediadoras, se han desarrollado diversas jornadas abiertas dirigidas a toda la comunidad. Entre ellas se destacan:

- **Actividades comunitarias**, orientadas a fortalecer las relaciones vecinales y promover la construcción de tejido social.
- **Ferias de servicios**, que buscan descentralizar la oferta institucional y brindar información relevante a la ciudadanía.
- **Jornadas de mediación**, con un enfoque educativo y preventivo, donde se trabajan tanto casos hipotéticos como situaciones reales, siempre con la confidencialidad y rigurosidad requeridas.

Estas acciones también tienen como objetivo visibilizar a las instituciones que conforman el SJL, incentivar la remisión de casos y fortalecer el agenciamiento de las personas involucradas. Aunque la mayoría de estas actividades se desarrollan de manera programada, los mediadores también reportan la realización de acciones que surgen de forma periódica sin una planificación previa.

Por otro lado, están los talleres de habilidades sociales dirigidos específicamente a jóvenes de los territorios, en los que resaltan los roles de *participante* y *voluntario*. Es un espacio de formación y prevención continuo. También se realizan jornadas restaurativas en las que los jóvenes actúan como agentes de cambio a través de actividades de resignificación y transformación de espacios de consumo, riesgo y conflicto. Cabe señalar que son actividades diseñadas para jóvenes, pero no excluyen la participación de la comunidad en general.

Ahora bien, el tercer cambio identificado es cómo el grupo de mediadores ha incorporado las herramientas educativas (lúdicas y pedagógicas) aprendidas, como “el dado de la mediación”, para sensibilizar y traducir conceptos técnicos y jurídicos a un lenguaje comprensible para la comunidad. Además, aprender a tramitar emociones como la tristeza, la humillación y la venganza que experimenta la comunidad y que ellos deben convertir en procesos de justicia restaurativa.

Fue como adaptar juegos pedagógicos que llamaran la atención de la comunidad para transmitirles y hacerles saber el significado de cada uno de los conceptos relacionados con la JI y la justicia restaurativa. Porque en la mayoría de los territorios en los que vivimos, las personas no van a entender un lenguaje muy técnico. Entonces, nosotros, a través del juego, de dinámicas, de actividades comunitarias, implementamos eso y hacemos saber a los habitantes lo que significa cada concepto o los servicios que se manejan en las casas de justicia y todas esas cosas... Entonces, es más fácil que las personas puedan entender (Mediador, mayo 2025)

Cuarto, a través del enfoque inclusivo de la justicia y de lo que el grupo de mediadores ha aprendido, se ha logrado generar procesos continuos de sensibilización y diálogo con los actores institucionales, lo que se traduce en una desmitificación del sistema de justicia. En el grupo focal, se resaltaba que la población que participó en las actividades pedagógicas desarrolladas en el territorio pasó de asociar la justicia con el castigo o el miedo a enfrentar una demanda civil o penal si acudía a ella, a verla como un recurso cercano y accesible que podría resolver sus conflictos. Por último, un cambio estratégico, también relevante para el grupo de mediadores, fue la descentralización simbólica del acceso al SJL y sus servicios, permitiendo que la comunidad aprenda qué tipos de casos y conflictos se pueden tramitar en las diferentes instituciones que componen la JI (jueces de paz, comisarías, casas de justicia, entre otros). Esta es una forma de crear y fortalecer lazos de confianza hacia esas instituciones y, de paso, mejorar su efectividad para resolver las problemáticas y conflictos que afrontan las comunidades.

“Yo creo que en las actividades nosotros hemos educado mucho a la gente porque, antes, no les gustaba ir a las instituciones porque no sabían a dónde dirigirse, de pronto pensaban que tenían que ir a la inspección por todo. Entonces, como ya la gente se ha ido educando a través de las actividades que nosotros hacemos, ya dicen que les queda más fácil. Dependiendo del problema, ya nosotros les hemos enseñado en qué parte está ubicado el juez de paz y cuáles son los casos que pueden ir remitidos al juez de paz, al inspector de policía, entonces se han ido educando más frente a eso y se le ha hecho más fácil utilizar los servicios.” (Mediador, mayo 2025)

Tabla 4. Componentes estrategias de mediación

COMPONENTES PRELIMINARES DE LAS ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN		
FUENTE Y CANALES DE INFORMACIÓN	FASES DE LA MEDIACIÓN	TÉCNICAS PARA DEESCALAR EL CONFLICTO
Reportes directos de las partes involucradas	Recepción y contextualización del conflicto	Separación de personas
Información de terceros	Consolidación de confianza	Escucha activa
Observación directa	Exploración de posiciones e Intereses	Intervención oportuna
Lectura del territorio	Exploración de soluciones	Reformular posiciones
	Establecimiento de acuerdos	Uso de lenguaje neutral
	Remisión de casos	Uso de técnicas de relajación
	Implementación y seguimiento	

*Fuente: elaboración propia con entrevistas al grupo de mediadores*

Los registros de los casos de mediación y sus seguimientos, así como los componentes de las estrategias de mediación identificados en el primer informe, permitieron la construcción de casos típicos que fueron presentados en el grupo focal. Estos cinco casos estaban relacionados con violencia intrafamiliar, enfrentamientos vecinales, conflictos escolares, entre otros, que reflejan las tensiones más comunes que resuelven el grupo de mediadores y que tienen que ver con desigualdades históricas y relaciones asimétricas de poder presentes en los territorios donde realizan sus labores de mediación.

### Casos



Registro fotográfico 4- Grupo focal 2

### Caso 1: Acoso persistente entre vecinas y antecedentes de violencia

En un barrio, dos vecinas han tenido un conflicto de larga data. En el último año se han reportado más de cinco discusiones públicas. Una de ellas denuncia que su vecina la vigila constantemente, le grita cuando pone música, le arroja basura al frente de la casa y la acusa de consumir drogas. Recientemente, la situación escaló cuando esta misma vecina ingresó a su propiedad, la empujó y la agredió físicamente. No hay denuncia formal, pero hay temor de represalias de parte de la afectada. La mujer agredida afirma tener videos y audios de los hechos y quiere saber si puede poner una demanda. La otra dice que ella está en su derecho de reclamar por el ruido y el escándalo que hace su vecina y que no la deja dormir. Ambas tienen hijos menores que frecuentemente juegan en la calle. Hasta ahora sus esposos se han mantenido al margen de la situación.

### Caso 2: Ciberacoso escolar y amenazas entre familias

Una madre se presenta muy angustiada. Su hija de 13 años fue víctima de publicaciones en redes sociales por parte de una compañera del colegio, en las que se le acusa falsamente de tener relaciones con varios niños del barrio. La publicación fue compartida ampliamente por las redes sociales. La madre de la víctima confrontó a la madre de la supuesta agresora en la puerta del colegio y casi llegan a los golpes. El rector del colegio se negó a intervenir, y dijo que era problema 'de las familias'. La niña acusada de acoso dice que su cuenta fue "hackeada". Hay amenazas cruzadas entre las dos familias. La víctima no quiere volver al colegio.

### Caso 3: Conflicto entre hermanos por propiedad heredada con antecedentes penales

Tres hermanos discuten desde hace meses qué hacer con una casa heredada. Uno de ellos vive allí con su esposa y dos hijos, desde antes que muriera la mamá, mientras los otros dos reclaman el derecho a venderla. En la última discusión, uno de los hermanos (que estuvo en la cárcel por violencia intrafamiliar) lanzó amenazas diciendo que prendería fuego a la casa si no se le reconoce su parte. El otro hermano, que es más tranquilo y que tampoco vive en la casa, pide que la vendan. La madre, quien aparece como propietaria, ya falleció y no hay papeles claros. La cuñada del hermano más tranquilo solicita su ayuda como mediador/a comunitario/a para evitar una tragedia.

### Caso 4: Adolescente involucrado en microtráfico y riesgo de reclutamiento

Un grupo de vecinos te busca para hablarte de un adolescente de 15 años que, según rumores, está distribuyendo drogas para una banda local. El joven ha sido visto con adultos armados, no va al colegio y frecuenta esquinas donde se reúnen consumidores. La madre del joven dice que su hijo trabaja algunas veces vendiendo jugos, pero admite que su hijo no anda en buenas compañías y cree que esa banda local lo amenaza y lo obliga a pertenecer a ella. Algunos vecinos le proponen a la mamá hablar del tema para buscar soluciones, otros tienen miedo.

## Caso 5: Disputa por custodia y visitas tras violencia conyugal

Una mujer te contacta preocupada porque su expareja quiere visitar a su hijo de 5 años. Hace un año que se separaron. No hay acuerdo formal ni proceso legal, pero ella niega la visita porque él fue violento durante la relación y la golpeó en varias ocasiones. Él dice que ya cambió, que tiene derecho como padre, y que irá a buscar al niño. La mujer teme que se lo lleve por la fuerza. Ella no quiere ir a la comisaría porque dice que 'no les creen a las mujeres'. Tú los conoces a ambos y sabes que el padre ha tenido conflictos con otros vecinos.

Los casos en mención están asociados a fracturas en los lazos sociales generados en gran parte por fallas en la comunicación, falta de recursos básicos, ausencia de condiciones de vida adecuada (precariedad material) y ausencia del estado. El ejercicio práctico del GF además de identificar las estrategias empleadas en estos casos, permitió explorar las tensiones entre lo institucional y lo comunitario, puesto que, las estrategias de mediación y las actividades del programa AC se consolidan en formas de contención y transformación social, que más allá de resolver conflictos puntuales, buscan recomponer el tejido comunitario en contextos territoriales donde las instituciones son percibidas como lejanas, lentas o ineficaces (Ver análisis Grupo Focal 3)

Desde la implementación de JI se ha buscado el acercamiento entre la comunidad y la institucionalidad a través de diferentes acciones, siendo un acierto la aplicación de remisión de casos a las instancias del SJL a través del trabajo del grupo de mediadores que opera como una forma de intervención micropolítica, encarnando la figura de agencia situada (Ortner 2006) desde la articulación de una serie de elementos que en su conjunto funcionan entonces como un "puente" entre el mundo institucional y comunitario.

Las tensiones percibidas se deben a varios factores:

1) Las voces de los y las mediadoras señalan que una de las tensiones que más afloran es la respuesta tardía ofrecida por las instituciones del SJL y otras entidades del estado frente a los casos remitidos. Se trata de una brecha entre los tiempos y métodos empleados por las y los mediadores y los institucionales. Mientras que el equipo de mediación actúa usando estrategias con inmediatez, flexibilidad y presencia constante en el territorio (24/7), las instituciones operan bajo horarios limitados y mediante procesos que toman mucho tiempo:

"En muchas ocasiones uno ha remitido personas y dicen: "No, yo no voy a volver porque me consumió toda la mañana." O no pueden volver a la cita porque trabajan. Por ejemplo, voy a poner una demanda por alimentación y fui y me escucharon. Después, que tiene que ir él [ex pareja] en el trabajo no me dan permiso, entonces yo prefiero no volver." (Mediador, junio 2025)

"Primero desiste en volver a la institución y prefiere que nosotros como mediadores ayudemos a buscarle una solución al conflicto. También, lo otro es que los funcionarios tienen un horario de atención: sólo están de 8 de la mañana a 4 de la tarde. Muchas veces las personas trabajan o tienen cosas que hacer y nosotros estamos 24/7 en el territorio." (Mediador, junio 2025)

Esta falta de sincronía genera frustración tanto en el grupo de mediadores como en la comunidad en general, especialmente cuando las respuestas institucionales no llegan o llegan tarde, reflejando ausencia de voluntad política, lo que puede conducir a una revictimización o incluso a que los conflictos escalen a formas de violencias más agudas e incorporando a más actores en el conflicto.

2) Si bien los y las mediadoras no tienen vinculación directa con las instancias del SJL, sí movilizan microformas de poder que no dependen directamente del aparato estatal, pero sí de su posición en el programa AC y de su carácter de agencia situada. Al carecer de institucionalidad estatal, pero contar con un alto nivel de legitimidad que les permite regular y decidir el momento de intervención, la forma de contención, la consolidación de acuerdos y la remisión de casos. Sin embargo, una de las tensiones más marcadas es la falta de reconocimiento y legitimación del rol del mediador por parte de las instancias formales. Aunque los mediadores y mediadoras cumplen las funciones esenciales de contención, prevención y acompañamiento de conflictos, en varios relatos se expresa que se presentan momentos en los que en la remisión y solicitud de apoyo institucional no se les brinda un respaldo oficial y se les invalida su posición de autoridad, en otras palabras, son tratados como si carecieran de autoridad y poder en su rol de mediadores, lo cual deslegitima su labor frente a la comunidad y los expone a trámites y procesos agotadores. No obstante, algunos cuentan con contactos en las oficinas de la justicia local, pero su influencia tiende a ser limitada.

3) También hay una tensión de carácter simbólico y estructural. Las instituciones tienden a tratar el conflicto desde una mirada normativa o punitiva, mientras que el grupo de mediadores lo ven desde un enfoque de acuerdos consensuados y una lógica relacional, emocional y restaurativa. Esta diferencia de enfoques genera choques en la forma en que se abordan los casos, especialmente cuando se trata de conflictos familiares o comunitarios en los que se vinculan menores de edad y diversos factores de riesgo, y el diálogo y el vínculo cercano son ejes centrales. En este sentido, lo que reclaman es una mayor articulación entre las partes, relaciones más horizontales, rutas claras de atención, comunicación de pares y validación mutua entre lo institucional y lo comunitario para sostener la funcionalidad de su labor de forma efectiva y segura.

4) Por otro lado, los y las mediadoras resaltaron que en la mayoría de las ocasiones la comunidad confía más en ellos que en las instituciones para dar solución a sus conflictos, de ahí que, acudan en primera instancia a ellos. Esto, aunque fortalece el tejido comunitario, también coloca al mediador en posición de riesgo, dado que en algunas ocasiones debe asumir responsabilidades sin herramientas jurídicas, respaldo legal o garantías de protección personal, puesto que, como ya se mencionó, el grupo está articulado, pero no vinculado directamente con la justicia local. De ahí que, surja con recurrencia la cuestión sobre el cuidado al cuidador “¿Quién cuida al mediador?” Esta tensión supondría un vacío de responsabilidad en el programa AC, así como de corresponsabilidad de las instancias del SJL frente al acompañamiento y cuidado de quienes sostienen el primer nivel de respuesta en los territorios.<sup>6</sup>

---

6 La afirmación con respecto a un “vacío de responsabilidad en el programa AC” debe ser matizada. El programa AC incluye seguros de vida y contra riesgos para mediadoras y mediadores. En ese sentido, ni mediadoras ni mediadores están desprotegidos, ni tampoco habría “un vacío de responsabilidad”. Nótese que las afirmaciones del mediador están en el contexto de los riesgos de trabajar con el SJL sin estar pertenecer a ese sistema y sin estar, en consecuencia, protegidos por él.

Bajo este panorama, la comunidad, si bien se han acercado a las instancias de la Justicia Local, a través del puente que representa el cuerpo de mediadores, perciben una fractura en su relación con la institucionalidad. De ahí que, el número de remisiones registradas en las bases de datos no haya crecido, y que las personas prefieran resolver de forma directa y a la mayor brevedad sus conflictos por medio del grupo de mediadores.

“La realidad de todo es que nosotros remitimos a las personas cuando el caso ya está muy extremo. Porque la mayoría de las veces lo podemos solucionar nosotros por la confianza, porque nos distinguimos hace muchos años... Pocas veces remitimos porque ya es cuando el conflicto ha trascendido mucho, entonces uno tiende a remitir, pero la mayoría de los casos uno trata de solucionarlos en el territorio.” (Mediador, junio 2025)

## El grupo focal de participantes y beneficiarios

El tercer grupo focal que se convocó fue el de voluntarios y participantes de la comunidad, es decir, aquella población que se ha visto beneficiada directa o indirectamente por el trabajo de mediadores en el territorio. A este llamado acudieron catorce personas con edades entre los 18 y 38 años, quienes viven en los barrios del Vallado, Charco Azul, Potrero Grande y El Retiro. La actividad giró en torno a la exploración de sus conocimientos, percepciones y experiencias con respecto al SJL y el programa de AC.

En primera instancia, se desarrolló un ejercicio cartográfico con este grupo de participantes sobre su cercanía y la accesibilidad a las instituciones de justicia. Cada participante debía dibujar un mapa de su territorio y ubicar su vivienda, los lugares donde suelen presentarse conflictos y las instituciones de justicia a las que recurren cuando estos surgen. Esto permitió una lectura de sus territorios, visibilizando no solo la distribución espacial de los conflictos y los actores, sino también la manera en que las condiciones de cercanía, accesibilidad y confianza influyen en el uso efectivo de las rutas de atención del SJL.



Registro fotográfico 5- Grupo focal 3

Este grupo describió que los conflictos más frecuentes en sus territorios están asociados con la presencia de pandillas y la existencia de fronteras invisibles. También están los conflictos que se presentan en las canchas cuando se juegan partidos de fútbol. Los problemas familiares y entre vecinos por la mala disposición de basuras, la música a volúmenes muy altos, es otro de los conflictos más frecuentes. En esos territorios es muy habitual las apuestas en los juegos de mesa, lo que la convierte en otra fuente de conflicto muy común, mencionada en el grupo focal. En todos estos conflictos, dicen, que pueden fácilmente pasar de agresiones verbales a físicas, incluso a homicidios.

Los mapas elaborados y sus relatos constituyen un insumo clave para entender que la distancia no sólo territorial sino también simbólica, constituye un factor importante para las comunidades al momento de acceder a las instituciones, así como para fortalecer estrategias de intervención desde la lógica de JI.

Figura 8. Mapas realizados por los y las participantes



Posteriormente, el grupo focal se centró en discutir sus concepciones sobre justicia, el SJI, los aciertos, las dificultades o barreras para acceder a sus instancias. Compartieron sus percepciones sobre las funciones de los mediadores y mediadoras como puentes con la justicia, así como, a partir del aprendizaje que han tenido sobre qué es justicia, su interacción con otros miembros de la comunidad se ha transformado a través del tiempo.

Como resultado de este ejercicio, pudimos constatar que los participantes del grupo focal conocen la existencia de instituciones como las comisarías de familia, casas de justicia y CAI (Centros de Atención Inmediata), aunque la mayoría señaló que estas se encuentran fuera de sus barrios, lo que limita su accesibilidad. A pesar de este conocimiento, todavía persiste

desconfianza en algunos de ellos hacia las instancias formales de justicia, especialmente hacia la policía, debido a experiencias negativas como extorsiones o represalias por brindar información — hechos que los propios participantes describen como ser “sapeado”. Además, algunos mencionan que, en instituciones como la sede de Los Mangos, no reciben una atención adecuada ni oportuna, lo que incrementa el desinterés en acudir a ellas. También reconocen que es a través de las y los mediadores que han logrado aprender que existe la justicia y que algunos casos necesariamente deben ser tramitados a través de los sistemas de justicia local y que estos procesos toman tiempo y que, en la mayoría de los casos, no tienen una solución inmediata. Sin embargo, siguen mostrándose impacientes porque esperan que sus casos reciban atención inmediata, de la misma manera que los conflictos tramitados por mediadores.

Saben las limitaciones que tiene la mediación comunitaria para algunos tipos de conflictos, pero también conocen que las y los mediadores pueden recomendar acudir a la justicia local para mediar y resolver sus casos. En este contexto, los mediadores comunitarios emergen como figuras de confianza y cercanía, a quienes se prefiere recurrir por la efectividad con la que orientan y resuelven conflictos sin necesidad de judicialización formal.

Esto hace que los mediadores y mediadoras sean ampliamente valorados por los participantes del grupo focal, quienes destacan su papel activo en la promoción de actividades dirigidas a jóvenes, la recuperación de espacios públicos y el fomento de expresiones artísticas y talleres comunitarios. Su labor va más allá de la intervención en conflictos: muchos testimonios relatan transformaciones personales significativas, atribuidas al acompañamiento constante y empático de estos actores locales que promueven en la comunidad la no violencia. De alguna forma las y los mediadores les hacen ver que la violencia que nace de los conflictos que no se previenen, y que se ejerce contra otros es a la vez la violencia contra ellos mismos. En su papel de educadores, las y los mediadores logran aplicar una ética y una política de la no violencia en términos de Butler (2020). Porque a diferencia de otros sectores de ingresos medios y altos, los habitantes de los barrios en los que opera el programa están más ligados y conectados por una serie de relaciones que pueden ser beneficiosas, pero también pueden llegar a ser destructivas. En esas condiciones, los conflictos afloran con mayor probabilidad y frecuencia, por tanto, la tarea de mediadores y mediadoras es encontrar maneras de vivir y actuar en ese contexto, de forma que la violencia se controle o se reduzca. Como dice Butler (2020), el cuerpo puede ser el vector de ese cambio, como lo son también el discurso, las prácticas colectivas, las infraestructuras y las instituciones, asuntos en los que mediadoras y mediadores ejercen un rol fundamental.

Además de prevenir la escalada de conflictos, también cumplen una función de enlace entre la comunidad y las instituciones de justicia, facilitando el acceso a la información y orientando sobre las rutas más adecuadas según la naturaleza del problema. La comunidad reconoce que cuando las y los mediadores se enfrentan a situaciones de alto riesgo —como la presencia de armas o enfrentamientos entre bandas—, optan por remitir a las autoridades competentes, aunque lo hacen con cautela, conscientes del contexto de desconfianza hacia la fuerza pública.

En el grupo focal, los participantes manifestaron la necesidad de recuperar la confianza en la Policía mediante estrategias que incluyan una presencia distinta en los barrios, construida

a partir de la cercanía, el respeto y la realización de más actividades comunitarias que permitan rehacer sus vínculos de empatía con la población. Al mismo tiempo, se reconoció la importancia de fortalecer el rol de los mediadores como primera línea de atención frente a los conflictos, no solo por su capacidad para prevenir la violencia, sino también por su papel como puente hacia instancias formales de justicia. Espacios como el grupo focal fueron altamente valorados, al ser percibidos como escenarios seguros, constructivos y pacificadores, donde se pueden compartir experiencias, reflexionar colectivamente y proponer soluciones desde las voces de quienes habitan los territorios.



*Registro fotográfico 6- Grupo focal 3*

Finalmente, para este grupo de participantes, el programa AC es percibido como una oportunidad significativa de transformación personal y colectiva. Lo asocian con el cambio positivo, la posibilidad de replantear conductas, construir nuevas metas y alejarse de entornos violentos o conflictivos. Asimismo, valoran el programa por su capacidad para facilitar el diálogo y promover soluciones pacíficas frente a los conflictos cotidianos, además de la oportunidad de haber adquirido nuevos conocimientos sobre lo que es justicia y la forma en que ella puede ayudar a resolver sus conflictos. Para muchos, AC representa un espacio de encuentro, escucha activa y trabajo comunitario, en el que se fortalecen vínculos sociales y se generan dinámicas de cuidado mutuo y corresponsabilidad dentro del barrio. En ese sentido, el acercamiento a la JI de parte de mediadores aparece, para la comunidad, como uno de sus roles entre muchos de los roles que ellos tienen.

Para el grupo de beneficiarios y participantes, los mediadores representan una instancia que, en muchos casos, complementa a las de JI en ciertos conflictos que ya han sido mediados y que, cuando se vuelven a presentar, la comunidad recurre a ellos. Esto se explica por su cercanía a la comunidad, porque, en lugar de que tengan que acercarse a las instancias institucionales, son los mediadores los que se acercan a ellos y resuelven la mayoría de los conflictos que enfrentan a diario. Sin embargo, la comunidad reconoce sus limitaciones y ha aprendido que algunos conflictos, por su misma naturaleza, deben ser necesariamente remitidos a los sistemas de justicia local.

## Entrevistas en Profundidad

Adicionalmente, se llevaron a cabo doce entrevistas en profundidad con mediadores(as), dos coordinadoras psicosociales y la directora de la Casa de Justicia de Los Mangos. Estas entrevistas permitieron explorar con mayor detalle las trayectorias, motivaciones, desafíos y aprendizajes individuales en el ejercicio de la mediación y en la promoción de JI.

Las entrevistas fueron semiestructuradas, con guías temáticas que permitieron mantener la flexibilidad necesaria para indagar aspectos emergentes según cada caso. Todas las entrevistas fueron grabadas (con previo consentimiento informado), transcritas y posteriormente codificadas con base en categorías analíticas predefinidas y emergentes.

## Consideraciones Éticas

Todos los procesos de recolección de información se desarrollaron bajo principios éticos de confidencialidad, consentimiento informado y respeto por las voces de los participantes. La información obtenida fue sistematizada de manera anónima y utilizada exclusivamente con fines de evaluación e investigación.

## El rol de las y los mediadores acercando la comunidad al SJJ

El papel de los mediadores comunitarios es interrumpir el tipo de violencia que Ludwig (2025) denomina expresiva. El rol fundamental de mediadoras y mediadores es contener a tiempo las posibles consecuencias fatales derivadas de conflictos interpersonales. Deben actuar en el momento en que los ánimos están caldeados, ayudando a reinterpretar la situación, aclarando malentendidos y reduciendo la percepción de riesgo y amenaza.

“Uno de los casos más duros es el de dos jóvenes que estaban por enfrentarse con cuchillos por una discusión que había empezado en redes. Yo conocía al primo de uno y fui con él. *Logramos que se hablaran*. Al final, se dieron la mano, y todo quedó ahí.”

(Mediador, junio 2025, nuestro énfasis).

Este tipo de intervenciones, aunque parezcan menores, son las que no sólo pueden evitar un desenlace fatal, sino que también contribuyen a mejorar la convivencia en el interior de las comunidades. Como ya planteamos más arriba, en estos momentos, el pensamiento de Sistema 1 (rápido, emocional, egocéntrico) domina la acción, y solo una voz externa puede modificar la trayectoria del conflicto.

La intervención de la mediadora o mediador implica la activación del sistema 2, o sistema de pensamiento racional, que considera las distintas alternativas disponibles, compara sus efectos potenciales y elige la mejor alternativa en las condiciones *transformadas* por su activación. La elección de la mejor alternativa es un efecto de la inclusión del punto de vista de la otra parte del conflicto, de haber escuchado sus motivaciones y procesado la información que ninguna de las dos partes tenía respecto a los sentimientos, emociones y situación de su contraparte. Al promover la escucha de lo que la otra parte está viendo y pensando en



igualitario a los servicios de justicia, sin importar género, raza o condición social. Se busca eliminar las barreras que históricamente han excluido a los sectores más vulnerables de la sociedad. Tercero, la existencia de canales de acompañamiento para personas vulnerables. El aprendizaje sobre justicia local les ha permitido a las y los mediadores actuar como puentes entre la comunidad y las instituciones, acercando herramientas legales y facilitando su comprensión para quienes normalmente no acceden a ellas.

La importancia de la intervención que realizan los mediadores para acercar a los ciudadanos y ciudadanas a la justicia puede apreciarse en la magnitud de la brecha que distanciaba a los ciudadanos más vulnerables de la justicia. Una brecha que estaba asociada a la desconfianza, el prejuicio y el rechazo causados por experiencias propias, opiniones recibidas o encuentros desafortunados y conflictivos entre familiares o amigos de los ciudadanos y la policía, institución a la que ven como el “primer anillo” del sistema de justicia.

Una vez que las y los mediadores construyen el concepto de JI, deben dar el paso hacia compartir ese conocimiento con la comunidad. Es a través de dinámicas y juegos que mediadoras, mediadores y comunidades logran construir en la comunicación y en el juego qué es JI y cómo se puede construir de forma colaborativa y no adversaria. No solo se resuelven conflictos, sino que se educa en el uso adecuado de rutas institucionales y se promueve la justicia restaurativa: el diálogo, el perdón y la retribución simbólica en lugar del castigo. Se trabaja para que la justicia deje de verse como sinónimo de castigo o venganza. El lenguaje accesible, las actividades lúdicas y el acompañamiento ayudan a reducir el temor que sentía la comunidad de acudir a instituciones para resolver sus conflictos.

“Para que nosotros le hagamos entender a las personas lo del tema de justicia, hacemos algo muy sencillo. Cogemos un caso de la vida real. Entonces, podemos decir: “Dos vecinas se pelearon porque una de ellas le subió mucho al equipo.” Entonces, por medio de ese caso, lo podemos atar. Se le ponen tres respuestas a las que ellas consideren que sean válidas o se les puede dar un periodo de tiempo para que ellas mismas creen las respuestas, que, para ellas, a través del conocimiento, crean que sea válida. Entonces, si es un problema de ruido, tengo que acudir a tal parte, a un juez de paz. Pueden decir: “No, si es un tema de ruido hay que ir directamente a la fiscalía.” Entonces, como nosotros ya tenemos ese conocimiento, lo que hacemos es dejar que ellos debatan y así mismo los dirigimos.” (Mediador, mayo 2025).

La idea fundamental es que los o las implicados en el conflicto se vuelvan conscientes, mediante el diálogo y la reflexión, de tomar el camino de los acuerdos basados en el reconocimiento de los derechos de la otra parte y los propios. Un elemento importante que detectamos en el trabajo que hacen mediadores y mediadoras para acercar a la comunidad a la justicia local es que, en el proceso de enseñar a dónde acudir y en qué momento hacerlo, cuando enfrentan un conflicto o un problema en su comunidad, también incorporan la prevención como estrategia para disminuir el riesgo. Al hacerlo, actúan como si estuvieran dibujando un árbol de decisión, en el que claramente es posible observar, en cada bifurcación del árbol, las consecuencias potenciales de sus decisiones.

“Nosotros le ponemos a la comunidad casos que ya han pasado ahí. Entonces, la comunidad tiende a buscar la solución del problema cuando ya está grande, cuando ya han hecho, deshecho...entonces, lo que hacemos es poner casos en los que, si este problema se hubiera hablado a tiempo, hubieran buscado una solución temprana donde no hubiera escalado a la violencia, hubiera sido mejor. Entonces, ellos ya empiezan a entender que esa es la mejor manera para arreglar problemas antes de que haya un muerto o un herido o algo peor” (Mediador, mayo 2025)

Pero no sólo se trata de identificar y explicar los roles que cumplen las diferentes instituciones que existen en la tramitación y resolución de conflictos, sino de poner en marcha el proceso de acompañamiento.

“Pues yo creo que en las actividades nosotros hemos educado mucho a la gente porque, antes, a la gente no le gustaba ir a las instituciones porque no sabían a quién dirigirse. Entonces, de pronto, la gente pensaba que tenían que ir a la inspección por todo. Entonces, como ya la gente se ha ido educando a través de las actividades que nosotros hacemos, ya la gente dice que ya le queda más fácil. Dependiendo del problema, ya nosotros les hemos enseñado en qué parte está ubicado el juez de paz y cuáles son los casos que pueden ir remitidos al juez de paz, al inspector de policía, entonces ya la gente se ha ido educando más frente a eso y se le ha hecho más fácil utilizar los servicios.” (Mediador, mayo 2025).

Estos juegos pedagógicos implementados en la comunidad han surtido efecto:

“Después de que empezamos a implementar esto, con los talleres, con las capacitaciones que nuestras compañeras están comentando, la gente empezó a identificar: “Ah, esto me sirve para esto. El juez de paz me sirve para esto. La comisaría de familia me sirve para esto.” Entonces, ellos ya se van familiarizando y van implementando. Eso está quedando implantado en la comunidad. No necesariamente tenemos que decirles a ellos que asistan allá, sino que entre ellos mismos se preguntan: “Ve, ¿a vos qué te funcionó?” Y eso va quedando implantado en la comunidad.” (Mediador, mayo 2025)

## ¿Cómo opera la justicia local?

La justicia local en Cali opera a través de una red de instituciones como las Casas de Justicia, comisarías de familia, inspecciones de policía y defensorías, que tienen la función de atender conflictos cotidianos y promover la resolución pacífica de disputas. Estas instancias ofrecen atención descentralizada, gratuita y con enfoque comunitario.

Con base en los datos recolectados durante el período de evaluación del programa, se realizó un análisis de los tipos de casos atendidos por las Casas de Justicia y las comisarías de familia en las comunas priorizadas. Los resultados evidencian que el 48 % de los casos corresponde a conflictos de carácter familiar, siendo los más frecuentes aquellos relacionados con

violencia intrafamiliar y custodia de menores. El 28 % de los casos está asociado a conflictos entre vecinos, como disputas por ruido, delimitación de espacios, manejo de basuras y problemas de convivencia. Un 14 % involucra asuntos de tipo patrimonial o contractual, como deudas, propiedad o incumplimiento de acuerdos. Finalmente, el 10 % restante incluye orientaciones legales generales y denuncias por amenazas o agresiones leves. Estos datos permiten identificar las áreas críticas de atención y refuerzan la importancia de contar con mecanismos accesibles para la resolución temprana de conflictos.

Este análisis evidencia la importancia de fortalecer las capacidades de la justicia local para responder rápida y efectivamente a situaciones que, si no son atendidas, pueden escalar hacia la violencia. Además, resalta el papel de las Casas de Justicia como nodos de articulación institucional y de proximidad con la ciudadanía.

El trabajo conjunto entre estas instancias y los mediadores comunitarios permite cerrar el ciclo entre prevención informal (territorial) y atención formal (institucional), generando rutas de justicia más accesibles, pertinentes y efectivas.

Desde su experiencia, las y los mediadores han identificado debilidades del sistema para tramitar y resolver los conflictos. No solo de ellos, como mediadores, sino también de los usuarios de estos servicios. Los obstáculos institucionales que identifican tienen que ver con los trámites engorrosos y burocráticos que incluyen hacer filas desde muy temprano, esperar fichas o enfrentarse a largos procesos de espera, desincentivando el acceso de la comunidad al sistema. A pesar de las diferencias en las anécdotas asociadas a cada situación, emerge un claro patrón de *falta de sincronía* entre las necesidades urgentes de las personas que demandan servicios del SJL y la capacidad de respuesta de una administración aquejada por la falta de personal, la inestabilidad laboral y la posposición sistemática de las diligencias y de las decisiones asociadas a ellas.

“Pues, la justicia local tiene sus reglas, ¿no? Digamos que una de las que dan más pereza, digámoslo así, acudir es que tienen fichas. Y si la gente va tipo a las 10 de la mañana, a las 9 u 8, ya no alcanza porque hay gente desde las 5 de la mañana haciendo fila. Entonces, una de las cosas a las que le cogen pereza es a eso” (Mediador, mayo 2025)

La congestión permanente en las casas de justicia está relacionada en forma directa con la falta de personal y la vinculación temporal por prestación de servicios de la mayor parte de los funcionarios. La poca cobertura de personal y los horarios restringidos, que limitan la atención al público (por ejemplo, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.), excluyen a quienes trabajan o no pueden esperar. La rotación y la ausencia de funcionarios por finalización de contratos, así como la espera de tres meses para renovarlos a principios de año, generan vacíos en la prestación del servicio y falta de continuidad en la atención de casos.

“Otro de los casos con los que nos encontramos...yo soy enlace. Muchas veces, nosotros acudimos ante las personas que en ese momento están en la casa de justicia. Lo que hacemos, los enlaces, es buscar en los directorios a las personas

que están encargadas en ese momento para saber quiénes son, quién es el inspector de policía, qué horarios tiene, el nombre completo. Nos encontramos con que los funcionarios, muchas veces, no van o, por el cambio de administración, se demora el tema de la contratación y hay casos que hay que remitir urgente. Entonces, ¿qué busca la persona o qué hace? Primero, desiste en volver a la institución y prefiere que nosotros, como mediadores, ayudemos a buscarle una solución al conflicto. También, los funcionarios tienen un horario de atención de 8 de la mañana a 4 de la tarde. Muchas veces, las personas trabajan o tienen cosas que hacer y nosotros estamos 24/7 en el territorio. Entonces, ese tipo de situaciones siempre se presentan.” (Mediador, mayo 2025)

En los peores casos las personas “son rebotadas” o “peloteadas” entre instituciones (inspector, fiscalía, comisaría, etc.), generando frustración y abandono del proceso.

Una de las debilidades que tiene el sistema y que mediadoras y mediadores consideran preocupante y riesgoso para las mujeres involucradas en conflictos son las rutas de atención para mujeres víctimas de violencia. Ellos y ellas denuncian demoras y vacíos en los protocolos de protección, especialmente en casos remitidos a Casa Matria o Fiscalía. La falta de sincronía planteada más arriba deviene, en los casos de mujeres amenazadas por sus parejas o ex-parejas, en situaciones de *vida o muerte*. Mientras que la Fiscalía notifica cumplidamente a los agresores de las demandas en su contra, el sistema de protección puede demorarse meses en dictar la medida de protección y en conseguir una nueva vivienda, lejos del alcance de su agresor. Es un problema sistémico, no imputable a las incapacidades o fallas de un funcionario o una funcionaria en particular, sino al funcionamiento fallido de un sistema de alta complejidad, que no ha sido ni diseñado ni administrado teniendo en cuenta su complejidad inherente.

“Esas rutas siempre se activan y casi siempre las personas desisten porque eso es muy mediático. El tiempo, el dinero... muchas personas tienen conflictos, pero a veces no quieren demandar. Solo quieren llegar a una conciliación y que les den su orden de alejamiento y ya, hasta ahí. Pero en esas instituciones, casi siempre, las rutas son ir a la fiscalía, una cosa, la otra, entonces muchas mujeres desisten” (Mediador, 2025).

El siguiente testimonio captura con mucha claridad los efectos de las fallas de sincronía, en un sistema complejo, sobre la supervivencia de las mujeres amenazadas: la información llega más temprano a los agresores y la protección llega muy tarde, si llega, a las mujeres amenazadas. La diferencia entre los dos explica cientos de feminicidios o de intentos de feminicidio.

“No están las garantías por parte de la institución, y esto aumenta el peligro para las mujeres, porque el mismo sistema que les permite acudir es que van, se presentan y llevan una cantidad de informes, y les dan la cita para fechas posteriores. Pero cuando hace eso la entidad... un ejemplo que se puede mencionar es Casa Matria, donde yo enviaba muchas mujeres. Entonces, mientras llenan todos esos documentos y las mandan a casa, allá en la Fiscalía están activando a Fulano,

Sutanito y, dependiendo del caso, esa persona recibe citaciones, y la pobre mujer está aquí esperando que la llamen de Casa Matria. Y, mientras espera la citación, el agresor piensa en cómo matarla. También se da cuenta de que fue ella quien lo envió allá. Entonces, hay muchos riesgos.” (Mediador, 2025).

Figura 10. Debilidades del sistema de justicia



Fuente: elaboración propia con la información de los grupos focales

Este esquema (Figura 10) muestra que el pleno acceso a la justicia todavía no está siendo garantizado por las casas de justicia en los territorios. Los casos que son remitidos por los mediadores, generalmente, tienen características marcadas, lo que hace imposible lograr mediaciones exitosas, y, por consiguiente, se deben remitir estos casos a los servicios de justicia local pertinentes.

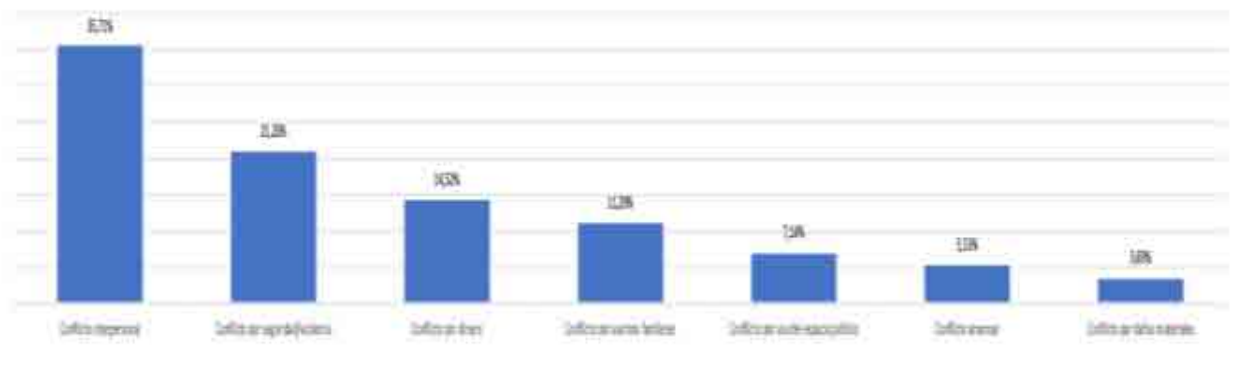
## Análisis de los casos de remisión al SLJ reportados por los mediadores

Durante el período de noviembre de 2023 a julio de 2025, período en el cual se desarrolló el programa AC en articulación con JI, los mediadores reportaron 434 remisiones a los SLJ para los barrios priorizados (223 remisiones en Charco Azul, 86 en Potrero Grande, 67 en El Vallado y 58 en El Retiro).

Las remisiones, por parte de los mediadores y las mediadoras, de personas a componentes del SLJ, se concentraron, en su mayoría, en comisarías de familia (20,51 %), inspecciones de policía (12,21 %) y, como dato importante, se reporta un 44,24 % de casos remitidos a otras instituciones o instituciones garantes.

La distribución de los conflictos en los distintos territorios muestra que, en términos generales, los principales motivos son los conflictos interpersonales (35,71%), seguidos de los relacionados con seguridad/violencia (21,20%) y dinero (14,52%), mientras que los de menor frecuencia son los asociados a mascotas, daños materiales y uso del espacio público. Esto refleja que las tensiones de convivencia cotidiana, la percepción de inseguridad y las dificultades económicas son los ejes centrales de los conflictos en las comunidades analizadas.

Gráfico 17. Clasificación motivación principal de conflicto



Fuente: elaboración propia con la información de los grupos focales

Al observar cada territorio, se evidencian particularidades: en Potrero Grande (56,98%) y El Vallado (49,25%) predominan fuertemente los conflictos interpersonales—explicable en buena parte por los altos niveles de hacinamiento, mayor población joven y por fuera del sistema escolar, y mayor incidencia de tráfico y consumo de drogas ilícitas. Por su parte, en El Retiro, los conflictos tienen un trasfondo principalmente económico y familiar, siendo los de dinero (31,03%) y los familiares (22,41%) los más altos, acompañados por un peso importante de la violencia (20,69%). En Charco Azul, aunque los conflictos interpersonales (31,08%) son los más frecuentes, también destacan los de seguridad y violencia (24,77%) y dinero (13,51%). Así, cada barrio revela un perfil conflictivo particular, pero en conjunto sobresalen la convivencia, la seguridad y los factores económicos como motivaciones centrales de los conflictos.

Al indagar sobre el vínculo entre los implicados en el caso, la información muestra que, en términos generales, los conflictos se presentan con mayor frecuencia entre conocidos (36,64%) y familiares (27,65%), seguidos por los vecinos (17,97%) y las parejas (15,67%), mientras que los conflictos con amigos (0,69%) y compañeros de trabajo (1,38%) son muy poco comunes. Esto refleja que la mayoría de los conflictos emergen dentro de entornos de cercanía cotidiana y relación directa, más que en espacios laborales o de amistad.

Gráfico 18. Conflictos por tipos de relación



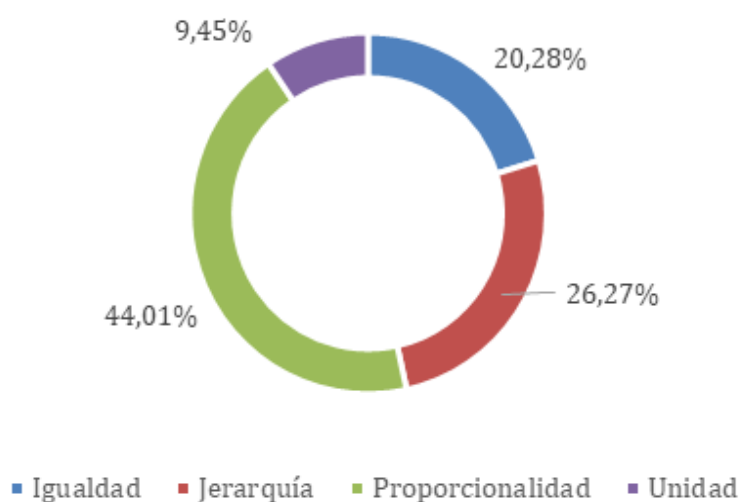
Fuente: elaboración propia con la información de la Encuesta de Satisfacción, FA.

A nivel territorial, se observan dinámicas distintas: en Charco Azul, los principales conflictos ocurren dentro de la familia (38,57%), seguidos de conocidos y vecinos, lo que evidencia tensiones intrafamiliares. En El Retiro, los conflictos más recurrentes se dan con la pareja (31,03%) y con vecinos (29,31%), lo que revela problemáticas de convivencia en el hogar y

la comunidad. En El Vallado, la mayoría de los conflictos se concentran en los conocidos (49,25%), mientras que, en Potrero Grande, este patrón es aún más marcado, con un 61,63% de los casos asociados a personas conocidas. Lo anterior indica que, mientras en algunos territorios los conflictos surgen principalmente en el núcleo familiar o de pareja, en otros se concentran en interacciones sociales más amplias, destacando la importancia del entorno inmediato en la configuración de las disputas.

Al analizar la clasificación de los casos remitidos de acuerdo con Fiske y Rai, en el total general, la mayoría de los conflictos se ubican en el marco de la proporcionalidad (44,01%), seguidos por la jerarquía (26,27%) y la igualdad (20,28%), mientras que los conflictos en clave de unidad (9,45%) son los menos frecuentes. Esto refleja que gran parte de las tensiones surgen de relaciones percibidas como intercambios desbalanceados o injustos (dinero, daños materiales, uso de espacios), más que de vínculos de integración emocional.

*Gráfico 19. Conflictos según proporcionalidad*

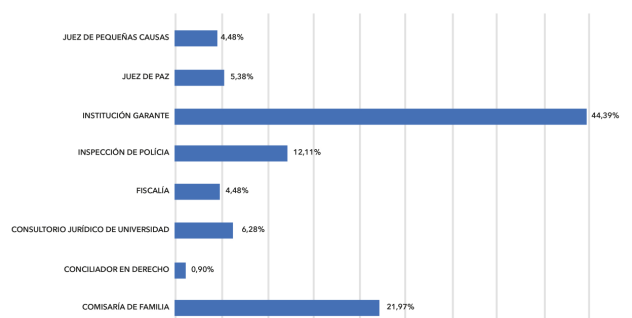


*Fuente: elaboración propia con la información de la Encuesta de Satisfacción, FA.*

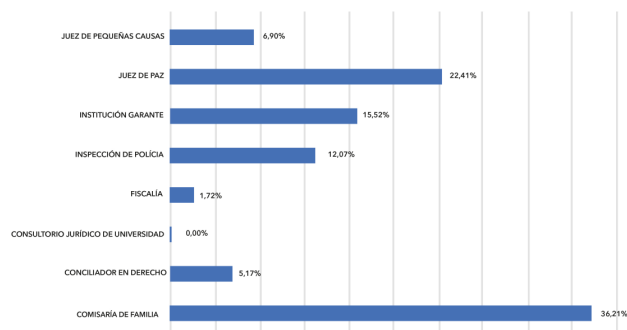
Al mirar cada territorio, en El Vallado (56,72%) y Potrero Grande (50%) los conflictos se concentran en la proporcionalidad, lo que se relaciona con los hallazgos previos donde predominaban los conflictos interpersonales y con conocidos: interacciones donde las normas de reciprocidad o intercambio desigual generan tensiones. En Charco Azul, la jerarquía (34,08%) y la proporcionalidad (39,46%) dominan, reflejando tanto disputas en torno a la autoridad (seguridad, violencia, orden público) como a intercambios desiguales (dinero, daños). En El Retiro, la distribución es más equilibrada, con un peso significativo de la igualdad (27,59%) y la proporcionalidad (37,93%), lo que dialoga con el predominio de conflictos familiares, de pareja y económicos, donde las expectativas de trato equitativo suelen ser centrales.

## Gráfico 20. Remisiones por barrio y por dependencia

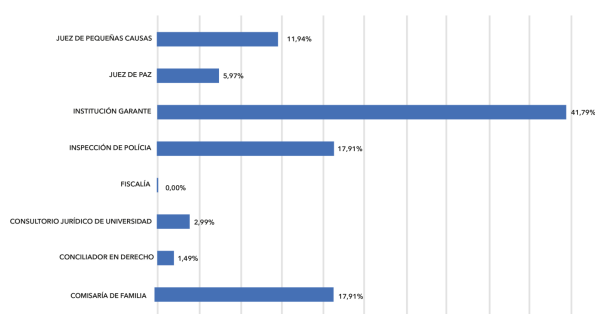
### Charco Azul



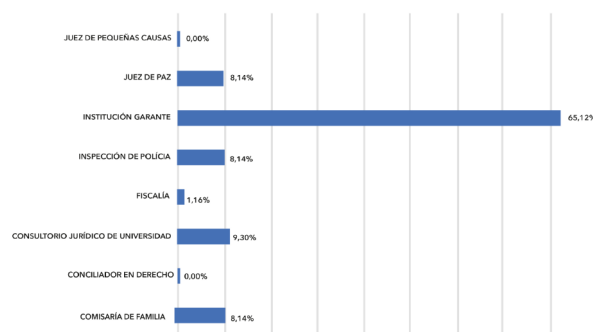
### El Retiro



### El Vallado



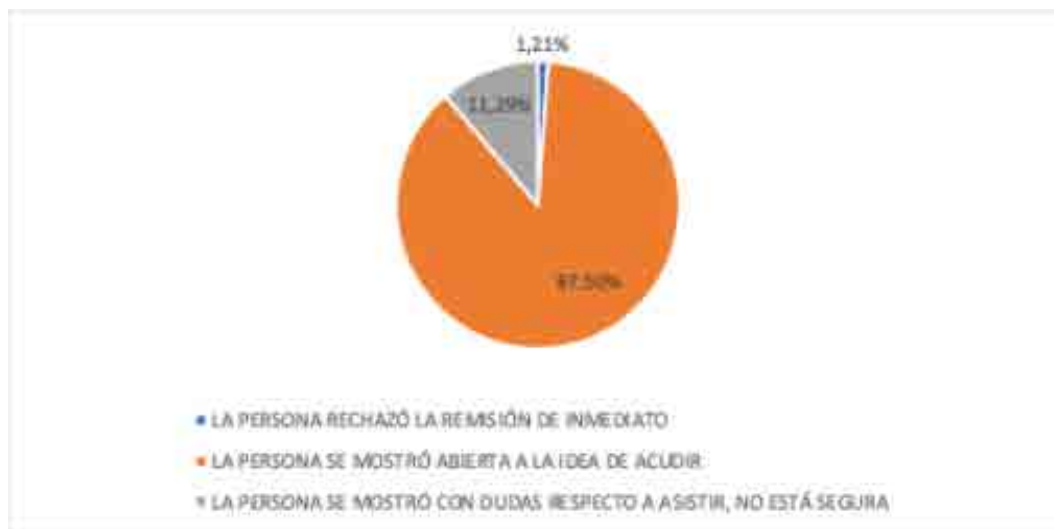
### Potrero Grande



Fuente: elaboración propia con la información de la Encuesta de Satisfacción, FA.

Parte de la información que levantan los mediadores al momento de reportar una remisión consiste en identificar las actitudes de la persona que reporta el conflicto o el caso frente a la posibilidad de acudir a una institución de justicia local. En este sentido, los datos muestran que la gran mayoría de las personas (87,5%) se mostró abierta a la idea de asistir, lo que refleja una disposición significativa hacia el uso de mecanismos institucionales para la resolución de sus conflictos. Un 11,29% manifestó dudas respecto a la decisión de acudir, lo cual evidencia la existencia de percepciones de incertidumbre o desconfianza parcial frente a las instituciones. Finalmente, solo un 1,21% rechazó de inmediato la remisión, lo que indica que el rechazo absoluto a los canales institucionales es marginal dentro de los casos analizados.

Gráfico 21. Respuesta a la solicitud de apoyo de parte de mediadores



Fuente: elaboración propia con la información de la Encuesta de Satisfacción, FA.

Los datos permiten observar una relación estrecha entre la solicitud explícita de acompañamiento y la percepción de necesidad de este apoyo por parte de las personas remitidas a las instituciones. En primer lugar, 172 personas no solicitaron acompañamiento, mientras 76 sí lo hicieron. Sin embargo, cuando se analiza la necesidad identificada, 176 casos se registran como "no necesita" y 72 como "sí necesita". La similitud en las proporciones entre quienes solicitaron y quienes efectivamente requieren acompañamiento sugiere coherencia entre la demanda expresada y la valoración de la necesidad; no obstante, también permite identificar un pequeño margen de brecha en el que algunas personas pueden no solicitar acompañamiento a pesar de necesitarlo, o solicitarlo sin que se registre como indispensable. En términos generales, estos resultados evidencian que alrededor de una tercera parte de la población atendida requiere o solicita acompañamiento para acudir a las instituciones, lo cual subraya la importancia de este tipo de apoyo en el fortalecimiento de la confianza y el acceso efectivo a la justicia local.

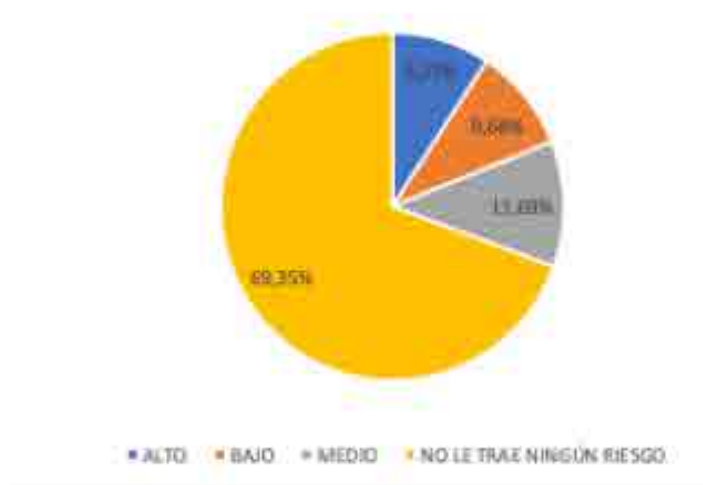
Gráfico 22. Respuestas a la solicitud de acompañamiento por parte de mediadores



Fuente: elaboración propia con la información de la Encuesta de Satisfacción, FA

La información evidencia que, en la mayoría de los casos, acudir a una institución no representa un riesgo para la persona remitida, ya que el 69,35 % de los reportes así lo señalan. Sin embargo, es importante destacar que en casi un tercio de los casos sí se perciben riesgos asociados: un 11,69 % de nivel medio, 9,68 % de nivel bajo y 9,27 % de nivel alto. Aunque los porcentajes de riesgo bajo, medio y alto no superan individualmente el 12 %, en conjunto reflejan que más de una cuarta parte de las personas pueden enfrentar algún tipo de vulnerabilidad o consecuencia negativa al acudir a las instituciones.

*Gráfico 23. Riesgos de acudir a una institución de justicia*

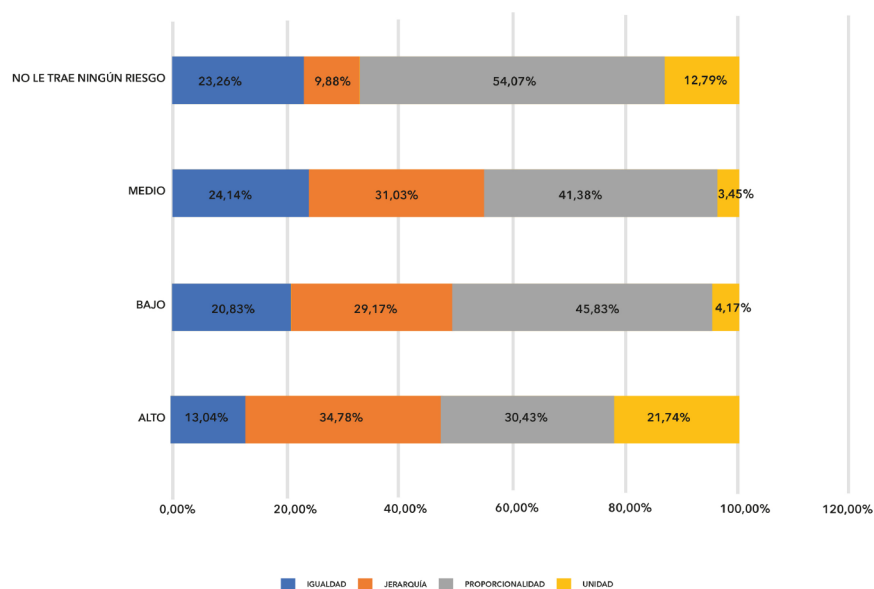


*Fuente: elaboración propia con la información de la Encuesta de Satisfacción, FA.*

Al cruzar la clasificación de los casos de acuerdo a Fiske y Rai con el nivel de riesgo percibido por los mediadores en el momento en que la persona implicada asiste a una institución del SLJ, también se indican hallazgos importantes a considerar en el tratamiento de futuros casos.

En los casos de jerarquía, el riesgo percibido es más alto: 34,78 % de los de riesgo alto y 31,03 % de los de riesgo medio se concentran aquí. Esto sugiere que, cuando las relaciones están mediadas por desigualdades de poder, acudir a una institución puede representar una amenaza o generar temor a represalias. En la categoría de proporcionalidad, aunque también hay presencia de riesgo (30,43 % de alto y 41,38 % de medio), la mayor proporción se da en aquellos que perciben bajo riesgo (45,83 %) o ningún riesgo (54,07 %). Esto indica que, en conflictos donde se espera una relación más equilibrada de intercambio, la confianza en acudir a la justicia local es mayor. En los casos de igualdad, la distribución es más equilibrada, con un peso relevante en riesgos bajos y medios (20,83 % y 24,14 %, respectivamente), lo cual refleja que, incluso en escenarios de supuesta horizontalidad, pueden existir tensiones que hacen dudar del nivel de seguridad. Finalmente, en los casos de unidad, aunque aparecen en menor proporción, también se observa un 21,74 % en riesgo alto, lo cual es llamativo porque, en relaciones donde prima la cohesión y sentido de pertenencia, acudir a una institución externa puede ser visto como una amenaza a la armonía interna.

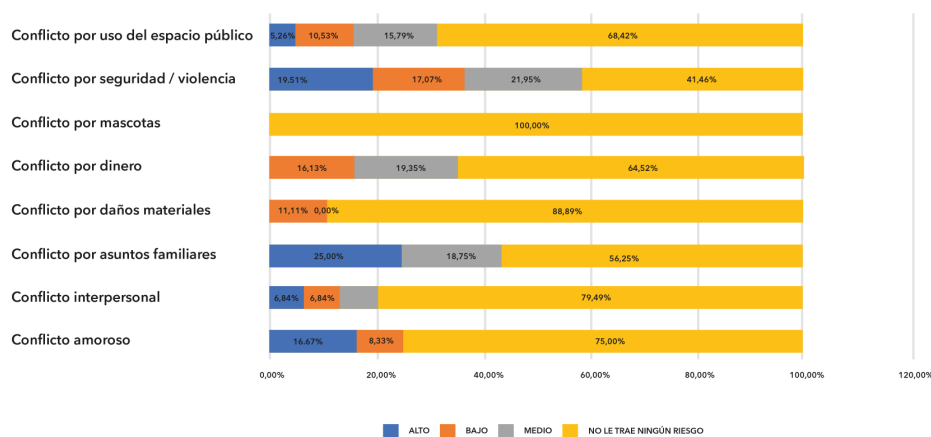
## Gráfico 24. Clasificación de conflictos y nivel de riesgos



Fuente: elaboración propia con la información de la Encuesta de Satisfacción, FA

El cruce entre la clasificación de Fiske y Rai y la motivación principal del conflicto muestra que la percepción de riesgo al acudir a una institución de justicia local varía significativamente según la naturaleza del conflicto. En los conflictos familiares y de seguridad/violencia se observa una mayor proporción de personas que perciben un riesgo alto o medio (25% y 18,75% en familiares; 19,51% y 21,95% en seguridad/violencia, respectivamente), lo que sugiere que en disputas que involucran vínculos cercanos o dinámicas violentas existe un temor más fuerte a represalias, exposición o escalamiento del conflicto. En contraste, en conflictos materiales, de dinero o por uso del espacio público, aunque sí se reportan niveles de riesgo bajo o medio (hasta 19,35% en dinero y 15,79% en espacio público), prevalece la percepción de que acudir a estas instancias no implica riesgo significativo.

## Gráfico 25. Tipos de conflicto y niveles de riesgo.



Fuente: elaboración propia con la información de la Encuesta de Satisfacción, FA

De manera más clara, los conflictos amorosos, interpersonales y familiares muestran una tensión particular: aunque predominan las respuestas de “no le trae ningún riesgo”, estas son considerablemente menores frente a otras categorías (56,25% en familiares y 41,46% en seguridad/violencia, frente a más del 75% en amorosos e interpersonales), evidenciando que, en disputas donde están en juego relaciones íntimas, de confianza o con alta carga emocional, se perciben más riesgos en términos de exposición personal o social. En suma, la motivación del conflicto influye de manera determinante en la percepción de seguridad frente a la institucionalidad, siendo las disputas familiares y de violencia las que concentran mayores barreras de confianza y las que requieren mayores esfuerzos de acompañamiento y protección para garantizar el acceso a la justicia.

## Las Casas de Justicia

La Casa de Justicia de ‘Los Mangos’ es la instalación de este tipo más cercana a los territorios intervenidos. Es también la más conocida. Sin embargo, muchos mediadores y participantes han expresado repetidamente las dificultades que enfrentan para desplazarse hasta allí. A pesar de estas complicaciones, sigue siendo la opción más cercana a los cuatro territorios, ya que se encuentra ubicada en el oriente de la ciudad, zona a la que pertenecen los cuatro barrios atendidos.

Las Casas de Justicia son centros interinstitucionales que ofrecen servicios de justicia formal y no formal a través de una atención integral, oportuna y gratuita, especialmente en contextos de alta vulnerabilidad. Su objetivo es promover la resolución de conflictos y garantizar el acceso a la justicia mediante la intervención coordinada de entidades del orden nacional y local. Entre sus servicios principales se encuentra la asesoría legal gratuita en asuntos familiares como divorcios, custodias y conciliaciones por alimentos, así como en problemáticas relacionadas con vivienda, conflictos laborales y otros trámites jurídicos. A través de las Comisarías de Familia, se ofrece atención especializada a personas en situación de riesgo o víctimas de violencia intrafamiliar, mientras que las Inspecciones de Policía promueven la convivencia pacífica y la protección de los derechos fundamentales. Las Casas de Justicia también impulsan mecanismos alternativos de resolución de conflictos mediante procesos de mediación y conciliación, evitando así largos procesos judiciales. Además, cuentan con orientación psicosocial para brindar acompañamiento emocional en casos de crisis, y desarrollan talleres y capacitaciones sobre derechos humanos, convivencia y prevención de conflictos, fortaleciendo así la cultura de paz en los territorios. Estas casas también trabajan en conjunto con entidades como la Registraduría, la Policía Nacional, la Fiscalía, y organizaciones de la sociedad civil.

En la mayoría de los casos, las remisiones, por parte de los mediadores, de personas a los SLJ, se concentraban en comisarías de familia (38.5%), inspecciones de policía (18,7%) y en jueces de paz (mediación y conciliación) (15%).

En este contexto, el presente análisis compara los motivos de los casos que fueron remitidos por los mediadores comunitarios del programa AC a los servicios de justicia local, con los casos que llegaron de manera directa a la Casa de Justicia Los Mangos, una de las instituciones

más visibles y utilizadas en los territorios de intervención. Para realizar este análisis, se utilizó la base de datos de la Casa de Justicia Los Mangos, que sólo tiene información de los años 2021 y 2025. Mientras que, para hacer la comparación con los casos remitidos por los mediadores, se utilizó la base de datos de remisiones del proyecto, la cual tiene información desde el año 2023 hasta finales del año 2024 (Figura 4). La no coincidencia de las ventanas temporales de las dos fuentes de información hace que los motivos de remisión por parte de mediadores y mediadoras de AC y los motivos de quienes acudieron de manera directa a la Casa de Justicia Los Mangos no sean comparables en sentido estricto. El propósito, por tanto, del análisis es identificar patrones comunes, diferencias y complementariedades entre ambos canales, no su comparación.

Figura 11. Motivos reportados en la Casa de Justicia “Los Mangos”



Fuente: Elaboración propia con base de datos de la casa de justicia ‘Los Mangos’

La Figura 10, muestra la distribución de los motivos que llevan a las personas a acudir a la Casa de Justicia ‘Los Mangos’, la cual se ha convertido en un espacio clave para resolver conflictos legales y sociales en la ciudad. A través de este gráfico, se observa que los principales motivos están estrechamente relacionados con situaciones de violencia, principalmente física y patrimonial, y disputas familiares. Los conflictos más recurrentes se distribuyen de la siguiente forma: Violencia física y patrimonial (28%), violencia física y psicológica (11.8%), custodia (7,3%), violencia psicológica (6,2%) y cuota de alimentos (5,8 %).

En el gráfico también se pueden observar otras categorías como asistencia social, violencia psicológica y conflictos por visitas, reflejando cuán diversos son los problemas que se abordan en las Casas de Justicia, que van desde temas de violencia interpersonal hasta acuerdos familiares relacionados con el bienestar de los niños y adolescentes.

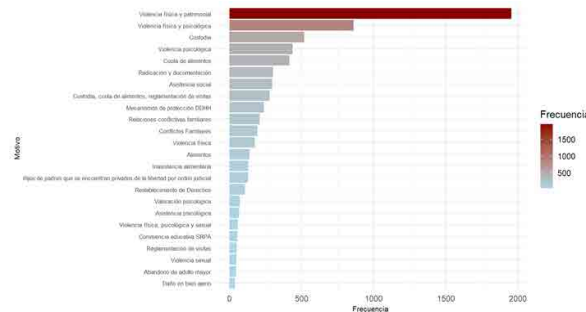
Figura 12. Motivos reportados por los casos remitidos por los mediadores a los servicios de Justicia local



Fuente: Elaboración propia con base de datos remisiones de noviembre de 2023 a octubre de 2024

En la Figura 11, se presenta la distribución de los motivos reportados por las personas remitidas por los mediadores a los servicios de justicia local, evidenciando que la mayoría de estos casos están estrechamente relacionados con situaciones de violencia —principalmente física y psicológica— y otros conflictos de índole familiar y patrimonial. Los motivos más frecuentes incluyen violencia física y psicológica (21.6%), daño en bien ajeno (17.0%), conflictos familiares (11.8%), cuota de alimentos (5.2%) y derecho al debido proceso (4.6%).

*Gráfico 26. Motivos reportados por ambas instancias*



*Fuente: elaboración propia con base de datos de remisiones y base de datos de casos reportados en la casa de justicia 'Los Mangos'*

En el Gráfico 26, se puede observar la distribución de los casos presentados en ambos contextos, tanto los remitidos por los mediadores como los presentados en la Casa de Justicia de Los Mangos. Este gráfico refuerza lo dicho antes con respecto a los tipos de conflictos más persistentes en los SLJ, independientemente de la vía por la que llegaron hasta esos servicios. Al combinar los datos de las remisiones de mediadores y los casos atendidos en la Casa de Justicia, se evidencia otra vez que la violencia, especialmente la física y psicológica, junto con los conflictos familiares, son las causas más frecuentes citadas.

## Coincidencias y patrones comunes

El análisis de los casos abordados por los mediadores comunitarios y la Casa de Justicia de Los Mangos revela una marcada coincidencia en los tipos de conflictos gestionados, especialmente aquellos relacionados con el ámbito familiar. Violencias físicas, psicológicas y patrimoniales, disputas por custodia, cuotas de alimentos y otras tensiones familiares emergen como problemáticas centrales que, aunque nacen en lo privado, se proyectan hacia el espacio público en formas muchas veces violentas. Esta convergencia no solo confirma la relevancia de los conflictos intrafamiliares en la demanda por justicia local, sino que también pone en evidencia el papel estratégico que cumplen los mediadores en la detección temprana de situaciones de alto riesgo. Al estar más próximos a la comunidad, los mediadores logran identificar patrones de violencia que afectan a niñas, niños y mujeres, y canalizarlos hacia el Sistema de Justicia Local. Todo ello subraya la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y articulación institucional, reconociendo la complejidad que caracteriza tanto a las dinámicas familiares como al funcionamiento de la justicia comunitaria.

Estas coincidencias indican una clara sintonía entre las problemáticas que identifican los mediadores en el territorio y aquellas que son reconocidas y atendidas por la institucionalidad

local. Lo anterior valida el rol de los mediadores como agentes territoriales capaces de identificar casos prioritarios y orientarlos de forma efectiva hacia canales de resolución formal. La mediación comunitaria, en la visión de AC, y el SJL están comenzando a conformar un nuevo sistema integrado de Justicia Local y mediación comunitaria cuya evolución va a depender de la perspectiva desde la cual sea diseñado y planeado.

## **Diferencias de tipos de conflictos reportados**

Aunque hay muchas similitudes, también se pueden ver diferencias claras en cuanto a la variedad y enfoque de los casos que manejan los mediadores y las Casas de Justicia. Los mediadores suelen centrarse más en casos con una gran carga emocional o de riesgo, como la violencia intrafamiliar o problemas familiares graves, mientras que las Casas de Justicia tienen una demanda mucho más amplia y diversa.

Además de la atención de casos relacionados con violencia familiar, las Casas de Justicia desempeñan un rol multifuncional al brindar una amplia gama de servicios que responden a diversas necesidades de la comunidad. Entre los casos más frecuentes se encuentran la radicación de documentos, la orientación en trámites administrativos, la atención en asuntos de asistencia social y la gestión de derechos de petición relacionados con el acceso a servicios públicos. Asimismo, se atienden solicitudes menores, como orientaciones legales generales o denuncias por situaciones de menor gravedad. Esta diversidad de atenciones refleja que las Casas de Justicia no sólo operan como espacios de resolución de conflictos, sino también como puntos de contacto institucional que facilitan el acceso a servicios fundamentales del Estado, especialmente para poblaciones que enfrentan barreras económicas, geográficas o culturales.

## **Las y los mediadores como puente entre la justicia local y los participantes**

A partir de diciembre de 2023, el programa AC inició la aplicación de un formulario de satisfacción que buscaba recoger las perspectivas y opiniones de la comunidad frente al acompañamiento y apoyo recibidos por parte de los mediadores en los momentos de conflicto en el territorio. Como se ha mencionado antes, a partir de noviembre de 2023, el programa AC inició un proceso de remisión de casos a los servicios de Justicia Local, en el marco del proyecto AC-JI que es objeto de esta evaluación. La efectividad del programa en la interrupción de conflictos ha mostrado ser alta desde sus inicios en el año 2021. Queda, sin embargo, la pregunta de si esta novedad estratégica y metodológica ha representado una mejora estable en los conflictos que podrían haber escalado hacia la violencia.

De las 163 personas ubicadas en los barrios priorizados que participaron de la encuesta, se encuentran las siguientes características:

- El 71% de las personas encuestadas son mujeres.
- El 95% de las personas encuestadas se auto reconocen como afrodescendientes.

- La mediana de la edad de las personas es de 32 años.

La satisfacción de la comunidad con el programa AC - JI se evalúa desde varias perspectivas. La primera es el número de veces que las personas han solicitado apoyo a los mediadores para resolver un conflicto comunitario. Se encontró que el 43 % de los encuestados ha recibido apoyo de los mediadores entre 2 y 3 veces y otro 20 % entre 4 y 5 veces. La recurrencia con la que la comunidad acude a los mediadores de violencia para intervenir o disuadir en un caso de conflicto puede indicar varias cosas: por un lado, una percepción positiva de su efectividad y confianza por parte de la comunidad en el equipo de AC; por otro, podría evidenciar una alta frecuencia de situaciones de conflicto en los barrios priorizados que requieren una intervención externa para su manejo. Este dato también podría sugerir que el programa ha logrado posicionarse como un factor clave para la resolución pacífica de conflictos. Finalmente, esta recurrencia podría interpretarse como un indicador indirecto de cobertura y apropiación comunitaria de la estrategia, lo cual refuerza la necesidad de mantener o incluso ampliar la presencia territorial del programa en estos barrios.

El programa AC - JI parte del reconocimiento de que muchas comunidades viven una desconexión estructural con los servicios de justicia. Esta desconexión se traduce en desconocimiento, desconfianza, miedo a denunciar, percepción de ineficacia institucional y, en muchos casos, resignación frente al conflicto y sus consecuencias. En este escenario, el programa ha capacitado a los mediadores comunitarios para que actúen como puentes entre la comunidad y las rutas institucionales de acceso a la justicia.

Su labor no se limita a resolver conflictos, sino que también implica orientar, acompañar y sensibilizar a los ciudadanos sobre sus derechos. Al ser figuras reconocidas y respetadas en sus territorios, los mediadores contribuyen a reconstruir la confianza en lo público y a posicionar una justicia que escucha, comprende y se adapta a las particularidades culturales y sociales de cada barrio.

Durante las entrevistas, varios mediadores compartieron casos en los que lograron que personas que *nunca* habían denunciado un hecho violento se animaran a hacerlo, gracias al acompañamiento ofrecido. En otras situaciones, ayudaron a establecer diálogos con funcionarios locales, fiscalías o casas de justicia, facilitando una comprensión más humana y cercana de los procedimientos.

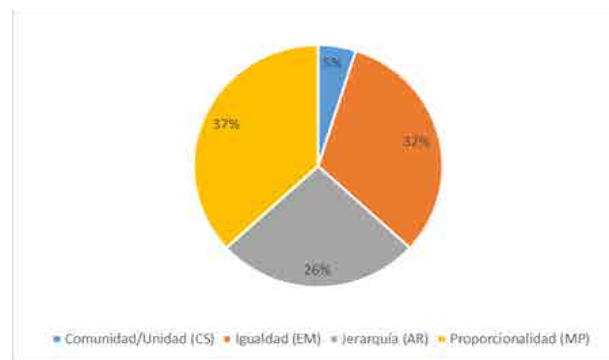
La JI, entendida como una justicia sensible a las condiciones de vulnerabilidad, sólo es posible cuando existen actores intermedios que conocen el lenguaje institucional y viven la realidad de las calles. Los mediadores de AC encarnan esa función social esencial para democratizar el acceso a la justicia.

Para hacerlo de forma efectiva, mediadoras y mediadores deben alcanzar un conocimiento, detallado y funcional de los procedimientos y alcances de las instituciones de justicia local. La integración de este conocimiento en su toma de decisiones y en la implementación de sus estrategias de mediación es uno de los efectos más importantes del programa de JI que debe ser resaltado con ejemplos concretos.

## Caracterización de los conflictos mediados con base a los cuales se realizó la encuesta de satisfacción a la comunidad

Los conflictos descritos por las personas encuestadas en el formulario de satisfacción fueron clasificados bajo los cuatro modelos relacionales que definen Fiske y Rai (2015), a saber: Comunidad/unidad, Igualdad, Jerarquía y Proporcionalidad, pues las formas en que las personas entienden y experimentan el conflicto están fuertemente asociadas a cómo conciben sus relaciones sociales y cómo quisieran que fueran en un mundo más justo. La distribución asociada es la siguiente (Gráfico 27):

Gráfico 27. Distribución de los conflictos según la clasificación de modelo relacional de Fiske y Rai



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta de satisfacción en el periodo diciembre 2023 - enero 2025

En primer lugar, destaca la alta incidencia de conflictos clasificados bajo el modelo de proporcionalidad: son 60 casos que representan el 37% del total. Se trata de situaciones en las que lo justo se entiende en términos de equilibrio: lo que se da debe corresponder con lo que se recibe. Este tipo de conflictos está presente en relaciones donde median intercambios de tipo económico, favores, uso de recursos o cumplimiento de acuerdos y contratos. De hecho, 20 casos estuvieron motivados por asuntos económicos, 22 por disputas relacionadas con el espacio público, y 9 por temas vinculados a mascotas. El tema de las mascotas es también económico: las mascotas hacen parte del capital vicario o indirecto de los hogares y de las personas, y contribuyen a aumentar su capital social con nuevas relaciones logradas por la posesión de mascotas y por el interés creciente en su crianza y en el prestigio asociado a su raza y precio.

Este patrón sugiere que en los barrios priorizados los desacuerdos más frecuentes se relacionan con expectativas de justicia distributiva o "compensación justa". Las tensiones suelen surgir cuando se percibe que alguien no cumple con las normas comunitarias de proporcionalidad básicas, afectando así la convivencia colectiva. Casos como el manejo inadecuado de residuos, los conflictos por heces de mascotas en zonas comunes, o los daños a servicios públicos compartidos - que terminan afectando a varias viviendas -, son ejemplos concretos de cómo lo cotidiano se convierte en detonante de conflictos.

Por otro lado, los conflictos de tipo igualdad también tienen una presencia significativa,

con 52 casos (31.9%). Estos surgen entre personas que se perciben como iguales - vecinos, conocidos, compañeros - y se originan cuando esa igualdad deja de ser reconocida por los otros o cuando se percibe un trato desigual. A diferencia de los conflictos por proporcionalidad, aquí el desequilibrio no necesariamente implica pérdidas materiales, sino la sensación de injusticia, desconocimiento y humillación en las relaciones. Es común, por ejemplo, que los conflictos sean desatados por rumores, malentendidos y ofensas. En 27 de los 52 casos, los implicados eran conocidos, amigos o vecinos cercanos, y en 17 de ellos, estos elementos estuvieron en el centro de la disputa. En las disputas por la igualdad emergen las nociones implícitas de justicia de las partes involucradas.

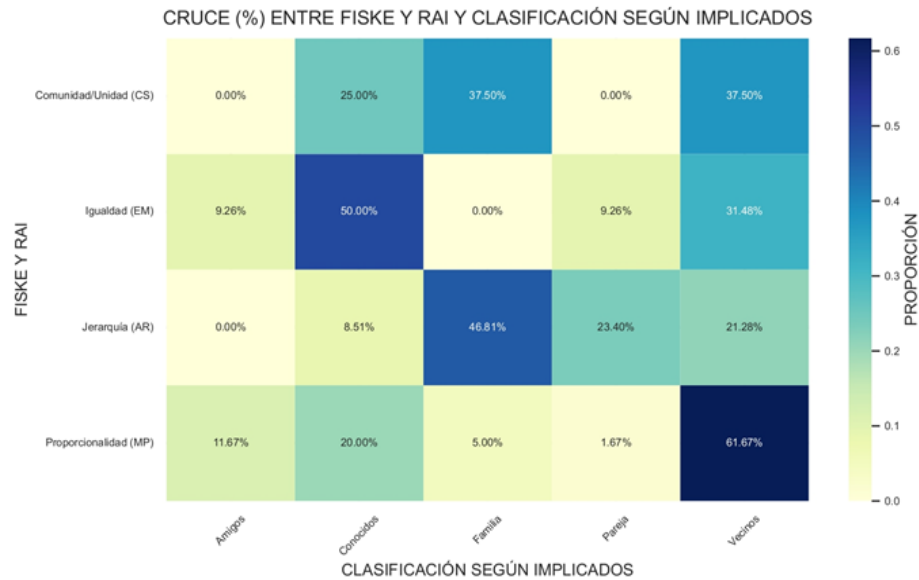
Si alguien percibe que otra persona a la que considera su igual lo trata de forma irrespetuosa, lanza rumores en su contra o se burla de él o de ella, su reacción es reparar la injusticia de que está siendo víctima, primero mediante reclamos verbales y luego, si no hay satisfacción verbal, mediante el uso de la violencia. Vale la pena subrayar otra vez la importancia de la comunicación humana y de las palabras y el tono usados para referirse a los demás en la generación de conflictos: las opiniones negativas recibidas por intermedio de terceros llevan a que el ofendido responda buscando la restauración de la igualdad perdida por medios violentos. En este mundo, intentar restaurar la igualdad mediante la violencia es equivalente a hacer justicia por mano propia.

Los conflictos jerárquicos, por su parte, representan 43 casos (26,4 %) y están estrechamente vinculados a relaciones donde existe una estructura de autoridad. En estos casos, los desacuerdos suelen generarse por las actitudes de las figuras que ejercen, o se espera que ejerzan, control o cuidado sobre otras, y la forma en que las perciben quienes están en la posición subordinada. Más de la mitad (23 casos) se dieron dentro del núcleo familiar. Las tensiones aquí se manifiestan en situaciones como disputas por la custodia de menores, agresiones a adultos mayores o actos violentos relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas, situaciones en las que los roles de autoridad, obediencia y cuidado son puestos en disputa.

En contraste con los anteriores, los conflictos clasificados bajo el modelo de Comunidad / Unidad fueron los menos reportados, con solo 8 casos (4.9%). Este tipo de conflicto se da en relaciones en las que predomina un sentido de pertenencia compartida, como en colectivos barriales, redes familiares amplias o comunidades étnicas. Su baja frecuencia podría explicarse por el hecho de que romper la unidad o la cohesión simbólica del grupo es socialmente más delicado y, por tanto, estos conflictos tienden a evitarse o silenciarse. También es posible que haya una menor disposición a expresar este tipo de tensiones, por miedo a la exclusión o a dañar vínculos identitarios clave.

Al cruzar la clasificación de los conflictos según el modelo de Fiske y Rai con los tipos de implicados en cada caso (Ver Gráfico 28), se identifican patrones de relación que revelan cómo se estructuran y perciben los conflictos en el territorio. En particular, se observan tres hallazgos clave:

Gráfico 28. Mapa de calor clasificación del tipo de relación según Fiske y Rai y los implicados en el conflicto



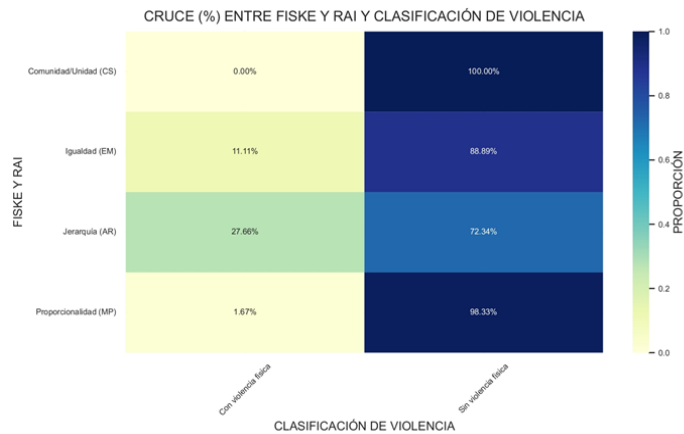
*Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta de satisfacción en el periodo diciembre 2023 - enero 2025*

El análisis del mapa de calor revela que los conflictos clasificados bajo el modelo de igualdad son más frecuentes cuando los implicados son personas cercanas, como conocidos (50 % de los casos) o vecinos (32 % de los casos). En estos vínculos horizontales se espera un trato recíproco y equitativo; por tanto, cuando estas expectativas se rompen, lo que surge no siempre es percibido como una agresión directa, sino como una falta de justicia en las relaciones entre pares. Este tipo de tensiones suele estar marcado por malentendidos, rumores o situaciones donde se siente una desigualdad entre el tratamiento que una parte cree merecer y la que recibe en realidad.

En cuanto a los conflictos de nivel jerarquía, predomina la participación de familiares como principales implicados. Estos casos se enmarcan en relaciones con estructuras de autoridad claras, donde existen roles definidos y normas de obediencia o respeto. Las disputas surgen tanto cuando una figura de autoridad impone de manera abusiva su rol, como cuando quienes se encuentran en una posición subordinada cuestionan o desobedecen esas jerarquías, generando fricciones en torno al poder, el cuidado o la toma de decisiones en el ámbito familiar.

Por su parte, los conflictos asociados al modelo de proporcionalidad se presentan con mayor frecuencia entre vecinos. Este tipo de relación suele implicar acuerdos - formales o informales - sobre el uso compartido de espacios, recursos y normas básicas de convivencia. La tensión aparece cuando se rompe el principio de equilibrio o proporcionalidad: si una persona cumple con su parte, espera que la otra también lo haga. Temas como el manejo de deudas, el uso del espacio público, los servicios compartidos o el ruido son ejemplos comunes donde los desacuerdos no se interpretan como personales, sino como incumplimientos de un pacto de convivencia justa.

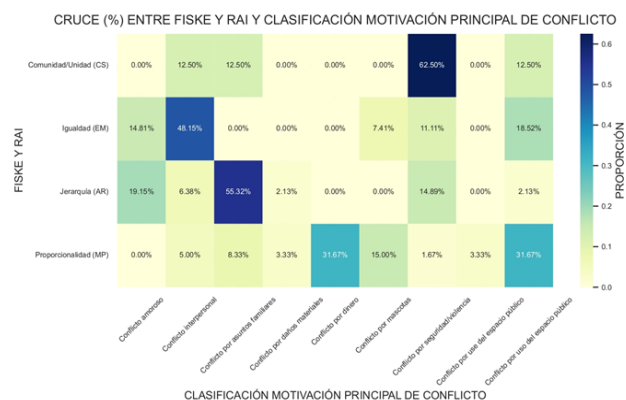
Gráfico 29. Mapa de calor clasificación del tipo de relación según Fiske y Rai y la presencia de violencia física



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta de satisfacción en el periodo diciembre 2023 - enero 2025

El cruce entre la clasificación de los conflictos según Fiske y Rai (2015) y la presencia de violencia física revela que la mayoría de los conflictos reportados no escalaron a agresiones físicas, lo cual puede interpretarse como una señal positiva en términos de contención y manejo de tensiones en la comunidad (Gráfico 29). Destaca que los conflictos clasificados como Jerárquicos son los que presentan con mayor frecuencia episodios de violencia física (28% de los casos), lo que sugiere que las relaciones marcadas por estructuras de poder o autoridad tienden a generar confrontaciones más intensas o difíciles de mediar. En contraste, los conflictos de tipo Proporcionalidad e Igualdad, aunque más frecuentes, tienden a resolverse sin recurrir a la violencia física, lo que podría estar relacionado con la posibilidad de negociar o apelar a normas compartidas. Finalmente, los conflictos por Comunidad no registraron ningún caso con violencia física, posiblemente porque al estar basados en vínculos identitarios o de pertenencia, las partes involucradas buscan preservar el vínculo antes que romperlo de forma agresiva.

Gráfico 30. Mapa de calor clasificación del tipo de relación según Fiske y Rai y la motivación principal del conflicto



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta de satisfacción en el periodo diciembre 2023 - enero 2025

El análisis del mapa de calor (Gráfico 30) que cruza la clasificación relacional del conflicto, según Fiske y Rai, con la motivación principal del conflicto permite profundizar en cuáles temas tienden a generar tensiones en función del tipo de vínculo social afectado. Este enfoque revela que no solo importa quiénes están implicados, sino cuál es la naturaleza de su relación y qué tipo de situaciones la tensionan.

En los conflictos clasificados bajo el modelo de Comunidad/Unidad, predominan las motivaciones relacionadas con seguridad o violencia (62%), lo cual sugiere que cuando se quiebra un lazo basado en identidad compartida o sentido de pertenencia, lo que está en juego es algo más profundo que un desacuerdo puntual: es la confianza colectiva. Esto puede explicar por qué, a pesar de su baja frecuencia, estos conflictos resultan sensibles y pueden tener un alto impacto en la cohesión barrial.

Por su parte, los conflictos de Igualdad están motivados en su mayoría por desacuerdos interpersonales (48%), lo que reafirma que estas tensiones se producen entre personas que se perciben como pares, donde lo emocional, los malentendidos o las ofensas personales juegan un papel central. Aquí, el conflicto no se origina tanto en la disputa por recursos materiales, sino en la percepción de equidad relacional.

En el caso de los conflictos Jerárquicos, el 52% se vincula con asuntos familiares, lo cual es consistente con lo observado previamente sobre la carga emocional y estructural de las relaciones que implican autoridad (como padres e hijos, madres e hijos, hermanos mayores y hermanos menores, etc.). La familia, como espacio donde se cruzan afecto, deber y jerarquía, aparece como un escenario propenso a tensiones complejas que pueden derivar en disputas difíciles de mediar.

Finalmente, los conflictos clasificados como de Proporcionalidad muestran una distribución clara: el 32% se relaciona con temas económicos y otro 32% con el uso del espacio público. Esto refuerza la idea de que, en relaciones regidas por la lógica de intercambios justos, las tensiones surgen cuando no se respetan acuerdos o expectativas concretas sobre el acceso, el uso o el cumplimiento de lo pactado.

## **Implicaciones para las comunidades la presencia de ambos: mediadores y Casas de Justicia Local**

El enfoque de Ludwig también refuerza el papel preventivo de la mediación en contextos vulnerables. La cita que hace Gladwell es contundente:

“La mejor manera de evitar que las peleas entre adolescentes se vuelvan violentas es que haya adultos que intervengan para calmarlos —y el encarcelamiento masivo priva a los barrios conflictivos de esos adultos.” (Ludwig, 2025)

Desde esta perspectiva, fortalecer la mediación comunitaria y la presencia de adultos formados como referentes locales es una estrategia más efectiva y sostenible que la

criminalización o la intervención de carácter puramente punitivo.

Los mediadores entrevistados coincidieron en que su presencia constante, su conocimiento del territorio y su cercanía con las personas son claves para que los vecinos acudan a ellos antes de que un conflicto escale. Esta capacidad de interrupción oportuna debe ser entendida como un activo institucional de la justicia local y una política de prevención de violencia basada en el cuidado mutuo y la confianza comunitaria.

Aunque tanto las Casas de Justicia, como los mediadores comunitarios, buscan resolver conflictos y acercar a la ciudadanía a la justicia, sus lógicas y herramientas son muy distintas. El SJL opera bajo procedimientos formales, plazos legales y estructuras jerárquicas: las personas deben seguir rutas institucionales que implican trámites, audiencias y sanciones explícitas. En cambio, la mediación comunitaria se desarrolla en el mismo territorio, con reglas flexibles, un lenguaje cercano y tiempos adaptados a las emociones y necesidades de las partes. El enfoque tradicional tiende a emplear la justicia punitiva; la mediación busca reconducir emociones, generar acuerdos y reconstruir la confianza antes de que el conflicto escale, recuperar información clave sobre las verdaderas intenciones y temores de la contraparte. Jueces, inspectores o psicólogos de comisarías suelen ser percibidos como "ajenos" al barrio, mientras que los mediadores son vecinos formados, reconocidos por todos y todas y más disponibles.

Estas diferencias explican por qué muchos ciudadanos, incluso cuando conocen las rutas de la justicia local, siguen recurriendo primero a los mediadores: encuentran en ellos y ellas una vía más rápida, menos intimidante y más sensible a las dinámicas cotidianas de sus comunidades. Según las entrevistas, los mediadores coinciden en que su presencia constante, su conocimiento del territorio y su cercanía con las personas son clave para que los vecinos los consulten antes de que un conflicto escale. Esta capacidad de interrupción oportuna, de detectar malentendidos, de calmar ánimos y de realinear expectativas debe considerarse un activo institucional de la justicia local.

## Conclusiones

La evaluación del programa Abriendo Caminos–Justicia Inclusiva (AC-JI) muestra que la articulación entre mediación comunitaria y Sistema de Justicia Local (S JL) genera transformaciones significativas en la manera en que las comunidades de Cali tramitan los conflictos, acceden a mecanismos de justicia y construyen confianza institucional. En primer lugar, los hallazgos cualitativos evidencian que mediadores y mediadoras han consolidado un rol central como interruptores de la violencia, especialmente en la “ventana crítica” de los primeros minutos del conflicto, donde su intervención evita su escalamiento y abre la posibilidad de una resolución pacífica. Su presencia territorial, la confianza que inspiran y su capacidad para leer las dinámicas relacionales permiten activar rutas tempranas de contención que el sistema institucional, por sus tiempos y limitaciones estructurales, no puede ofrecer. Esta capacidad preventiva, sustentada en el diálogo, la escucha y el reconocimiento de los vínculos sociales involucrados, constituye uno de los aportes más importantes del programa.

En segundo lugar, la evaluación confirma que la mediación comunitaria ha transformado la noción de justicia tanto de mediadores como de los habitantes en los territorios. La justicia dejó de ser entendida como un trámite distante, formal y lento, y ha pasado a concebirse como una práctica cotidiana basada en la comunicación, el reconocimiento de las emociones, la reparación de vínculos y la búsqueda colectiva de soluciones. Este cambio conceptual ha contribuido a desmontar la idea de que la violencia es la única vía para corregir un agravio o recuperar respeto, logrando que muchos conflictos que antes podían escalar a agresiones graves o incluso homicidios sean canalizados hacia acuerdos, compromisos y rutas institucionales. El programa, en ese sentido, no solo resuelve conflictos: transforma creencias, lenguajes y prácticas relacionados con la justicia.

En tercer lugar, los análisis cuantitativos y relacionales muestran patrones consistentes: los conflictos más frecuentes corresponden a violaciones de proporcionalidad, igualdad y jerarquía, y se concentran en relaciones familiares, de vecindad y amistad. Esta tipología evidencia que la violencia comunitaria es multidimensional, relacional y profundamente anclada en las estructuras sociales de los barrios. La red meta-relacional construida en la evaluación demuestra que los conflictos no son hechos aislados, sino parte de sistemas complejos de interacciones, vínculos y motivaciones que se entrelazan. Esta complejidad confirma la pertinencia del enfoque de AC-JI: intervenir donde se origina el conflicto y desde las relaciones mismas, transformándolas en lo posible, y no únicamente desde la sanción.

Asimismo, la evaluación evidencia avances notables en la articulación entre mediadores y el S JL. Si bien ambos sistemas comenzaron con tensiones y distancias, la experiencia del proyecto ha generado aprendizajes de doble vía (entre ellos aprender a colocarse en la situación del otro y de la otra y saber qué estaría en el mejor interés de él o de ella), construcción de lenguajes comunes, reconocimiento mutuo de capacidades y creación de rutas funcionales de remisión. Funcionarios del S JL reconocen la importancia de la mediación para manejar conflictos urgentes, mientras que mediadores identifican los límites de su intervención y

remiten casos que requieren decisiones formales. Este acoplamiento ha dado lugar a un sistema emergente de justicia más amplio, en el que lo comunitario y lo institucional se complementan. No obstante, la evaluación también documenta que la capacidad del SJL sigue siendo insuficiente: déficits de personal, inestabilidad contractual y demoras críticas en casos de violencia de género ponen en riesgo tanto la confianza comunitaria como la sostenibilidad del sistema emergente y las vidas de las mujeres involucradas.

Por último, la evaluación muestra que el programa ha contribuido a fortalecer el tejido social, reducir la escalada de la violencia interpersonal y ampliar el acceso a la justicia para poblaciones que históricamente han desconfiado de las instituciones. Sin embargo, estos logros requieren continuidad, fortalecimiento institucional y una mayor integración de la noción comunitaria de justicia en las metodologías y las políticas públicas locales. La experiencia de AC-JI demuestra que es posible construir justicia desde abajo, mediante vínculos de cuidado, un lenguaje accesible y estrategias restaurativas que reconozcan la dignidad de las personas y la complejidad de sus relaciones. La consolidación de esta justicia inclusiva, comunitaria y relacional representa no solo un avance para las comunidades intervenidas, sino también un modelo que podría orientar la política pública de justicia en Cali y en otras ciudades del país.

Una vez descubierta la JI y sus capacidades, el gran reto integrador es que las partes de los conflictos remitidos a la JI logren y mantengan relaciones fluidas y efectivas con los funcionarios o representantes de las distintas instancias del SJL. Los logros en este aspecto del programa están limitados por dos déficits estructurales e interrelacionados del sistema en su estado actual: primero, la falta de personal suficiente para atender la demanda creciente de una población que ahora es consciente de la existencia de esos servicios y de sus ventajas. Segundo, los usuarios del sistema tienden a abandonar los procesos iniciados debido a los largos tiempos de espera de la segunda cita, a comenzar de cero el tratamiento del caso con el nuevo funcionario que le corresponda en su segunda reunión con el sistema, y a la inestabilidad laboral de los funcionarios contratados por tres meses, que deben esperar, desempleados, otros tres meses por la decisión de los directivos con respecto a la renovación o no renovación de su contrato.

La inestabilidad laboral no es una situación contingente: es una condición permanente de un sistema con pocos funcionarios de carrera, en el que los cambios en la política electoral afectan la provisión y la estabilidad de los cargos en la administración de justicia y en la administración municipal. Las fricciones burocráticas y los avatares políticos de cada entidad terminan desalentando el proceso de acercamiento de una población que está descubriendo, poco a poco, la necesidad de un sistema de justicia interinstitucional fuerte, eficiente y dialogante.

## Recomendaciones

Recomendaciones para el fortalecimiento del programa AC – JI en su objetivo de lograr un mayor acercamiento entre comunidad y justicia local, a través del trabajo de mediadores en el territorio.

Para la Fundación Alvaralice

### 1. Fortalecer la articulación entre mediadores comunitarios y el Sistema de Justicia Local:

Se podrían fortalecer los lazos entre las casas de justicia en los territorios mediante protocolos institucionales, reconociendo el rol de las y los mediadores como actores válidos del ecosistema de justicia local. Para ello, se recomendaría implementar mecanismos de respuesta preferencial para los casos remitidos por los segundos, evitando la revictimización y reduciendo la carga burocrática que implica demora en la resolución de los conflictos que la comunidad lleva a las casas de justicia. Además, se deben promover espacios de diálogo y de intercambio periódico de experiencias y procesos de formación conjunta entre mediadores y funcionarios del SJL, que permitan una mejor comprensión mutua de sus roles, tiempos y metodologías de intervención.

### 2. Incorporación de la noción comunitaria de justicia en la metodología institucional

La experiencia del programa Abriendo Caminos–Justicia Inclusiva muestra que una de sus contribuciones más profundas ha sido la construcción colectiva de una noción de justicia distinta de la tradicionalmente asociada al sistema formal: una justicia cercana y relacional basada en la escucha y en la comprensión situada de los conflictos. Esta noción, elaborada en el ejercicio cotidiano de mediadores y mediadoras y validada por las comunidades, constituye un activo conceptual y operativo que la Fundación Alvaralice podría integrar explícitamente en su metodología institucional. Se recomienda sistematizar estos aprendizajes y traducirlos en principios metodológicos que orienten la detección temprana de conflictos, la lectura relacional de las tensiones, el uso de un lenguaje accesible y la priorización del cuidado como eje de la resolución pacífica. Incorporar esta noción de justicia en guías, protocolos, herramientas formativas y materiales pedagógicos fortalecerá la coherencia del programa, permitirá replicarlo con mayor fidelidad en otros territorios y consolidará un enfoque de justicia comunitaria que reconoce el valor del conocimiento situado y la experiencia práctica de quienes median los conflictos en los barrios.

### 3. Cuidar al cuidador: medidas de protección y bienestar para mediadores:

El programa Abriendo Caminos–Justicia Inclusiva ya cuenta con un importante componente de acompañamiento psicosocial para mediadores y mediadoras, que ha sido clave para sostener su labor en contextos de alta tensión emocional y alto riesgo. No obstante, los hallazgos de la evaluación indican que este apoyo podría fortalecerse y sistematizarse aún más, especialmente en territorios donde la exposición a conflictos severos es más

intensa. Se recomienda consolidar un esquema de acompañamiento emocional más regular y preventivo, articulado con prácticas de autocuidado colectivo. Asimismo, sería valioso avanzar hacia una estrategia de largo plazo que asegure la continuidad de este apoyo más allá de los ciclos contractuales del proyecto, fortaleciendo así la sostenibilidad del rol de mediadores y mediadoras en los territorios.

#### 4. Reforzar las acciones pedagógicas y restaurativas del programa:

Aunque es clave continuar con la implementación de herramientas lúdicas, como “el dado de la mediación”, entre otras, y ampliar su uso en espacios escolares, comunitarios y deportivos, es fundamental considerar la posibilidad de enseñar sobre la paciencia y la espera en procesos judiciales. En ese sentido, es primordial ofrecer información clara y realista sobre los plazos de los procedimientos legales, fomentar la empatía y la comprensión, y proporcionar estrategias para manejar la frustración y la ansiedad asociadas a estas esperas. También se recomienda sistematizar y compartir experiencias exitosas como casos modelo para fortalecer el aprendizaje colectivo. Asimismo, es importante desarrollar materiales pedagógicos accesibles, como apps (haciendo uso de la tecnología digital), que permitan traducir los conceptos legales a un lenguaje comprensible para las comunidades y acelerar el curso de los procesos legales.

#### 5. Profundizar la medición de impacto del programa:

La evaluación del programa debe ir más allá del número de remisiones e incluir indicadores que den cuenta del nivel de agencia alcanzado por la comunidad. Se recomienda realizar análisis georreferenciados de la correlación entre las intervenciones del programa y las variaciones en los indicadores de violencia expresiva. Asimismo, es necesario implementar un sistema de seguimiento a largo plazo de los casos remitidos, incluyendo la satisfacción de los usuarios y los resultados institucionales obtenidos. Esto permitiría aplicar metodologías cuasi experimentales de evaluación del programa en el futuro.

#### 6. Ampliación del programa:

Por último, se recomienda que el programa amplíe su presencia territorial en otros barrios donde la conflictividad interpersonal y la violencia expresiva persisten, aprovechando la experiencia acumulada para consolidar redes comunitarias de mediación y fortalecer la capacidad preventiva del programa. Para ello, se requeriría documentar y sistematizar de manera más robusta los aprendizajes metodológicos derivados de la evaluación, incluidas las herramientas de análisis relacional, el modelo meta-relacional y los hallazgos de la caracterización de conflictos, con el fin de convertirlos en una caja de herramientas que oriente futuras intervenciones y fortalezca la sostenibilidad del enfoque comunitario.

Para el Sistema de Justicia local

#### 1. Aumentar la capacidad operativa del SJL en los territorios intervenidos:

Se requiere reforzar la estructura institucional mediante la designación de personal estable en las Casas de Justicia y las Comisarías de Familia, priorizando la contratación de funcionarios de carrera. Asimismo, es necesario ampliar los horarios de atención, al menos en determinados días, para que las personas con jornadas laborales extensas puedan acceder a estos servicios. Finalmente, se propone crear puntos móviles o satélites de atención en barrios con mayores barreras geográficas como Potrero Grande, El Vallado o Charco Azul, usando la figura de ferias de servicios que actualmente realiza en territorios el SJL.

## 2. Mejorar las rutas de atención para mujeres víctimas de violencia:

En caso de violencias basadas en género que suelen presentarse en estos territorios, se debe exigir la revisión y rediseño de los protocolos de atención para mujeres remitidas por mediadores, en especial en instituciones como Casa Matria y Fiscalía. Es indispensable establecer un sistema de alerta temprana y acompañamiento interinstitucional que garantice la protección desde el primer momento. Además, sería útil crear una línea directa o un canal exclusivo para atender remisiones urgentes de mujeres en situaciones de alto riesgo realizadas por mediadores y mediadoras del programa AC. Por último, debería haber una Jurisdicción Especial para la Violencia de Género.

## 3. Consolidar un modelo de justicia comunitaria complementaria:

Se sugiere explorar la viabilidad normativa de formalizar el rol del mediador comunitario como figura auxiliar dentro del SJL. Asimismo, se propone incluir el conocimiento y conceptos desarrollados por mediadores en los procesos de formulación de políticas públicas en materia de justicia y seguridad ciudadana.

## Referencias

- Butler, Judith. (2020). *La fuerza de la no violencia*. Bogotá: Paidós.
- Butts, Jeffrey. A., Roman, Caterina G., Bostwick, Lindsay., & Porter, Jeremy. R. (2015). The cure violence model: A public health approach to reduce gun violence. *Annual Review of Public Health*, 36, 39–53.
- Butrón Canoles, E. M. (2022). Sistemas Locales de Justicia: Hacia la consolidación de la ciudadanía para la paz. *Papel Político*, 26.
- Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH. (2013). ¡Basta ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad.
- Fiske, Alan P., y Taje Shakti Rai. (2015). *Virtuous Violence: Hurting and Killing to Create, Sustain, End, and Honor Social Relationships*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Fundación Alvaralice. (2024). Base de datos remisiones 2023-2024
- Fundación Alvaralice. (2025). Encuesta de satisfacción fundación Alvaralice 2023-2025.
- Fundación Alvaralice. (2021). *Abriendo caminos: Sistematización de la estrategia de prevención de la violencia letal en Cali*. Manuscrito sin publicar.
- Galtung, Johan. (2000). *Conflict transformation by peaceful means: The Transcend method*. NY: United Nations.
- Gladwell, Malcolm. (2025). What We Get Wrong About Violent Crime. *The New Yorker*, June 9. *Review of Unforgiving Places: The Unexpected Origins of American Gun Violence*, by Jens Ludwig.
- Kvale, Steinar. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. NY: Sage Publications.
- Krug, Etienne. G., Dahlberg, Linda L., Mercy, James; Anthony Zwi, Anthony B., & Lozano, Rafael. (Eds.). (2002). *World report on violence and health*. World Health Organization.
- Krueger, Richard. A., & Casey, Marie Anne. (2015). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research* (5th ed.).
- Ludwig, Jens. (2025). *Unforgiving Places: The Unexpected Origins of American Gun Violence*. Chicago: University of Chicago Press.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (s.f.). *La estrategia de los Sistemas Locales de Justicia*.

Minckas, Nicole, Shumaq, N., & Cuéllar, D. (2019). "Community violence in Latin America: A review of the literature and a call for action". *Global Public Health*, 14(8), 1074–1091.

Moser, Carolina & McIlwaine, Cathy. (2004). *Encounters with violence in Latin America: Urban poor perceptions from Colombia and Guatemala*. NY: Routledge

Ortner, Sherry B. (2006). *Anthropology and Social Theory: Culture, Power, and the Acting Subject*. Durham, NC: Duke University Press.

Pearce, Jenny. (2007). "Violence, power and participation: Building citizenship in contexts of chronic violence. Institute of Development Studies", in Ross, M. H. (2000), *Culture and identity in comparative political analysis*. *Comparative Politics*, 33(2), 273–294.

Ross, Marc H. (2000), *Culture and identity in comparative political analysis*. *Comparative Politics*, 33(2), 273–294.

USAID. (2021). *Programa Justicia Inclusiva*. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.



**Tinker**  
Foundation

80 años  
**Construyendo  
Futuro**



fundación  
**alvaralice**