

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.

Tinker
Foundation

80 años
**Construyendo
Futuro**



fundación
alvaralice