



**APLICACIÓN DE LA FIGURA DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD COMO UNA  
FORMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN MONTERÍA-CÓRDOBA**

**APLICACIÓN DE LA FIGURA DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD COMO UNA  
FORMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN MONTERÍA-CÓRDOBA**

**Autores:**

**KELIS JUDITH CAPACHERO BUELVAS**

**ANA SOFIA CARRASCAL ZABALETA**

**NARETH ZARETH GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**PROGRAMA DE DERECHO**

**MONTERÍA**

**2026**

**APLICACIÓN DE LA FIGURA DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD COMO UNA  
FORMA DE ADMINISTRACION DE JUSTICIA EN MONTERIA-CORDOBA**

**Autores:**

**KELIS JUDITH CAPACHERO BUELVAS**

**ANA SOFIA CARRASCAL ZABALETA**

**NARETH ZARETH GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ**

**Nombre asesor:**

**FELIPE A. FLOREZ P.**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**PROGRAMA DE DERECHO**

**MONTERÍA**

**2026**

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS .....	7
LISTA DE FIGURAS.....	8
DEDICATORIA .....	10
AGRADECIMIENTOS .....	11
1. RESUMEN .....	12
2. INTRODUCCIÓN .....	14
3. MARCO TEÓRICO.....	16
3.1.1 TEORÍAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	16
3.1.2 JUSTICIA RESTAURATIVA COMO FUNDAMENTO.....	19
3.1.3 LA CONCILIACIÓN .....	20
3.1.4 LA CONCILIACIÓN COMO MECANISMO ALTERNATIVO.....	23
3.1.5 LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN COLOMBIA .....	24
3.1.6 IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD .....	26
3.1.7 LA JUSTICIA COMUNITARIA .....	28
3.1.8 LAS CASAS DE JUSTICIA .....	29
3.2 MARCO LEGAL.....	32
3.2 ANTECEDENTES .....	35
3.3 CONVERGENCIA TEÓRICA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD .....	39
4 .PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	41

5. JUSTIFICACIÓN .....	43
6. OBJETIVOS .....	46
6.1 OBJETIVO GENERAL .....	46
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	46
7. METODOLOGÍA .....	47
7.1 TIPO DE ESTUDIO .....	47
7.1.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
7.1.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	49
7.2 LOCALIZACIÓN.....	50
7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
7.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	52
7.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	53
7.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
7.8 CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION .....	56
7.8.1 DE INCLUSION.....	56
7.8.2 DE EXCLUSION.....	56
7.9 CONSIDERACIONES ETICAS .....	56
7.9.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	57
7.9.2 CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO .....	57
8. RESULTADOS.....	58
8.1. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS.....	58

8.2 ANALISIS SOBRE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD .....	60
9.1 USO DE LA CASA DE JUSTICIA.....	71
9.2 DISCUSION SOBRE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN ENQUIDAD .....	72
9.3 ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA EFECTIVIDAD Y LEGITIMIDAD DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD .....	82
11. CONCLUSIONES .....	85
12. RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS.....	88

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1.** Datos sociodemográficos de usuarios que acuden a la Casa Justicia de  
Montería..... (Pág. 58)
- Tabla 2.** Estrategias para fortalecer la efectividad y legitimidad de la conciliación en equidad  
en Montería..... (Pág. 82)

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1.** Mapa Satelital del Municipio de Montería..... (Pág. 50)
- Figura 2.** Formato de Encuesta realizada en Casa de Justicia de Montería.....(Pág. 54)
- Figura 3.** Uso de la Casa de Justicia Montería por Genero..... (Pág. 59)
- Figura 4.** Uso de los servicios de la Casa de Justicia de Montería.....(Pág. 61)
- Figura 5.** Funcionalidad de la Casa de Justicia Montería.....(Pág. 62)
- Figura 6.** Concepto de Conciliación respecto a la percepción de los usuarios de la zona estudio.....(Pág. 63)
- Figura 7.** Concepto de Justicia Comunitaria respecto a la percepción de los usuarios de la zona estudio.....(Pág. 64)
- Figura 8.** Concepto de Jueces de paz como figura para resolver conflictos respecto a la percepción de los usuarios de la Casa Justicia -Montería. ....(Pág. 65)
- Figura 9.** Concepto de conciliación en equidad como herramienta para resolver conflictos respecto a la percepción de los usuarios de la zona de estudio. ....(Pág. 67)
- Figura 10.** Confianza en los Conciliadores respecto a la percepción de los usuarios de la zona estudio.....(Pág. 68)

**Figura 11.** Análisis de correlación entre el conocimiento sobre conciliación y la confianza en los conciliadores en zona de estudio.....(Pág. 70)

## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para culminar esta investigación. A mi familia, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser mi mayor inspiración para seguir adelante aún en los momentos más difíciles. A mis docentes y mentores, quienes con sus enseñanzas y guía me motivaron a crecer académica y personalmente. Y a todas las personas que, de una u otra forma, hicieron posible la realización de este trabajo investigativo. **Da al sabio, y serás más sabio; enseña al justo, y aumentará tu saber (proverbios, 9; 9)***

### Ana Sofia

*Dedico este trabajo primero a DIOS, a mis padres, a mi hermano y a mi tío Elías que ha sido un gran impulsador para la culminación de mi carrera profesional. A mis demás familiares porque fueron un apoyo para alcanzar el ideal deseado, también a mis amigos que estuvieron presentes en todo momento y en cada paso para lograr esta meta **“Porque Jehová da la sabiduría y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia” (proverbios, 2; 6)***

### Nareth

*Dedico este trabajo en primer lugar a DIOS por ser mi fuente constante de fortaleza, sabiduría y salud durante todo este camino. A mi familia especialmente a mis padres y hermano mayor, por su amor incondicional, su fe en mí y los sacrificios que hicieron para que pudiera seguir adelante, incluso en tiempos difíciles. Agradezco profundamente a los docentes que con vocación y compromiso contribuyeron a mi formación profesional, también a mis amigos y a todas las personas que de una u otra manera, estuvieron presentes y atentos a mi proceso académico, brindándome apoyo, motivación y acompañamiento para realizar esta investigación y culminar esta importante etapa. **“Porque escudo es la ciencia, y escudo es el dinero; Mas la sabiduría excede, en que da vida a sus poseedores.” (Eclesiastés, 7;12)***

### Kelis

## AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros más profundos agradecimientos a:

-A la **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON** por permitirnos aumentar conocimientos y hacernos profesionales íntegros para afrontar un futuro venidero con la mejor calidad.

-A la **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS** y al **PROGRAMA DERECHO** por su aporte a nuestra formación como Abogados

-A la **CASA DE JUSTICIA DE MONTERÍA** (integrado por sus directivos/ empleados y usuarios) por permitirnos realizar la investigación en sus instalaciones y por su gran aporte en la investigación

-Al Dr. **FELIPE A. FLOREZ P.** por su gran aporte en su conocimiento y humanístico en la correcta orientación de nuestra la investigación.

## 1. RESUMEN

La conciliación en condiciones de igualdad surge como una opción clave para asegurar el acceso a la justicia este enfoque ofrece a las personas la oportunidad de solucionar disputas de forma rápida y sencilla, teniendo en cuenta las especificidades de sus comunidades, promoviendo así una justicia más inclusiva. Se realizó este trabajo el cual tiene un enfoque metodológico mixto (cualitativo y cuantitativo) con características descriptivas, se tomó como referencia la población de la Casa de Justicia de la ciudad de Montería, la muestra que participó de la investigación estuvo constituida por 200 ciudadanos (mayores de 18 años) que conocen sobre la figura de la conciliación en equidad, a estos ciudadanos se les aplicó un análisis cualitativo para explorar en profundidad el problema de la presente investigación, donde se realizó en una observación directa a los participantes seguido a ello se aplicó una encuesta diseñada bajo la escala de Likert para darle cumplimiento a los objetivos planteados.

Se encontró que en la Casa de Justicia de Montería se atiende principalmente a ciudadanos jóvenes, mujeres y personas de bajos recursos, lo que confirma su función social como espacio gratuito de resolución de conflictos. Sin embargo, aunque es reconocida por la comunidad, su uso es limitado debido a desconfianza, poca visibilidad y dificultades logísticas. Los mecanismos como la mediación, la conciliación en equidad y la labor de los jueces de paz son conocidos de forma básica, pero poco aplicados, reflejando debilidades en difusión y formación. Este estudio sugiere fortalecer estrategias de comunicación, capacitación y acompañamiento comunitario para consolidar una cultura de acceso efectivo a la justicia.

## ABSTRACT

Conciliation under equal conditions emerges as a key option to ensure access to justice, this approach offers people the opportunity to solve disputes quickly and easily, taking into account the specificities of their communities, thus promoting a more inclusive justice. This work was carried out with a mixed methodological approach (qualitative and quantitative) with descriptive characteristics, taking as reference the population of the House of Justice of the city of Monteria, the sample that participated in the research consisted of 200 citizens (over 18 years old) who know about the figure of conciliation in equity, A qualitative analysis was applied to these citizens to explore in depth the problem of the present investigation, where a direct observation was made to the participants followed by a survey designed under the Likert scale to comply with the proposed objectives.

It was found that the Casa de Justicia in Monteria serves mainly young citizens, women and low-income people, which confirms its social function as a free space for conflict resolution. However, although it is recognized by the community, its use is limited due to distrust, low visibility and logistical difficulties. Mechanisms such as mediation, conciliation in equity and the work of justices of the peace are known in a basic way, but little applied, reflecting weaknesses in dissemination and training. This study suggests strengthening communication strategies, training and community accompaniment to consolidate a culture of effective access to justice.

## 2. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 impulsa el desarrollo de mecanismos de justicia comunitaria con el propósito de garantizar un acceso real y cercano a la administración de justicia, especialmente para las personas con menores recursos económicos y para comunidades históricamente marginadas. Esta orientación responde a las limitaciones y dificultades que presenta el sistema judicial del país para atender de manera adecuada a estos sectores de la población (Salazar, 2021).

De acuerdo con Ardila et al. (2016) en los últimos años el Estado colombiano ha buscado de manera incansable una transición política, sumado al concepto de construcción de paz frente a los posibles escenarios para una correcta y efectiva justicia comunitaria para los más necesitados y que sea totalmente equitativa y justa ante el sistema jurídico colombiano, lo cual es y deber ser una herramienta asequible para los ciudadanos más vulnerables que presenta el país. Dicho esto, se crean los instrumentos que alternan con la administración de justicia ordinaria, en cabeza de los particulares, tales como: la conciliación en derecho, la conciliación en equidad, el amigable componedor y el arbitramento. Estas estrategias dan origen al concepto de Justicia Alternativa o también denominados como mecanismos alternos que los describe claramente el Decreto 1818 de 1998.

Ahora bien, la Justicia Comunitaria se estableció constitucionalmente bajo la cláusula del artículo 116 de la Constitución través de cuatro formas: la conciliación comunal, composición afrocolombiana, la amigable, la justicia de paz y la conciliación en equidad, todas ellas respaldadas con facultades jurisdiccionales. Es allí donde las Casa de Justicia pueden funcionar como un centro en el que se promueve el acceso a la justicia de manera

cercana, transparente y participativa, donde se brindan servicios de justicia y resolución de conflictos, especialmente en contextos en los que las personas prefieren recurrir a métodos alternativos de solución, como la mediación, la conciliación o el arbitraje, en lugar de los sistemas judiciales formales (Vásquez, 2018).

Cabe señalar que estas figuras jurídicas fueron innovadoras en su momento, pero varios estudios anteriores no han conseguido el éxito esperado dentro de la población por diversos factores socioculturales que ha vivido el país, sumado a esto agregar que uno de los principales desafíos que enfrentan estas figuras en cuanto a su conocimiento y uso ha sido, precisamente, la falta de un espacio institucional que las haga visibles. En este sentido, las casas de justicia han tomado la iniciativa de desempeñar este papel, convirtiéndose en centros de atención múltiple ya que ofrecen información, orientación, referencia y servicios para la resolución de conflictos. En estos lugares se aplican y ejecutan tanto mecanismos de justicia formal como no formal.

La presente investigación tiene como objetivo analizar cómo es percibida la conciliación en equidad como mecanismo de administración de justicia en la ciudad Montería. Para ello, se busca comprender su nivel de impacto y aceptación en la comunidad, así como identificar los principales desafíos que enfrenta, con el fin de plantear estrategias que contribuyan a fortalecer su efectividad y legitimidad dentro del contexto local.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1.1 TEORÍAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El análisis del conflicto no se puede limitar solo al ámbito jurídico, ya que distintas disciplinas han contribuido aportando importantes elementos para comprenderlo de forma más general. En vez de verlo solo como un problema que se debe solucionar en un juzgado, actualmente se entiende como un fenómeno social complejo, influenciado por factores culturales, psicológicos y estructurales. Desde este punto de vista, el conflicto hace parte de las relaciones humanas cotidianas y no necesariamente compromete una ruptura del orden, sino una situación que puede ser entendida y agilizada de distintas maneras (Galtung,2003)

Durante mucho tiempo prevaleció una visión negativa del conflicto, uniéndolo con desorden o situaciones de debían ser controladas por una autoridad. Bajo este enfoque tradicional, el sistema judicial se responsabiliza en resolver las controversias imponiendo decisiones que concluyen quien tiene la razón. Lo anterior genera una dinámica en la cual las partes se enfrentan buscando ganar, lo que muchas veces termina en escenarios donde hay un vencedor y un perdedor (Deutsch, 1973). Aunque este modelo aporta seguridad jurídica, limita la participación de las personas involucradas y, en muchos casos, no soluciona el origen real del problema.

Con el tiempo han nacido enfoques que buscan entender el conflicto desde una visión más constructiva. En vez de verlo solo como algo negativo, se plantea que también puede convertirse en una oportunidad para producir cambios sociales. Desde mi perspectiva, esta manera de entender el conflicto resulta mas cercana a la realidad, ya que muchas disputas

nacen por necesidades no satisfechas, como el reconocimiento, la identidad o la participación (Burton, 1990). Por ello, no basta con resolver el problema de manera superficial, sino que es necesario comprender que hay detrás de él.

En este mismo orden, se incluye el concepto de paz positiva, el cual va más allá de la simple ausencia de violencia. Este enfoque plantea que para que exista una verdadera paz deben darse condiciones de justicia equidad y cooperación al interior de la sociedad (Galtung, 1996). Así el conflicto deja de verse únicamente como una amenaza y pasa a ser una oportunidad para mejorar las relaciones sociales, siempre que se gestione de manera adecuada y participativa.

Dentro de estos nuevos enfoques cobra importancia la justicia restaurativa, la cual propone un cambio importante frente a la manera tradicional de administrar justicia. En lugar de enfocarse en el castigo, busca resarcir el daño ocasionado y reconstruir las relaciones afectadas. Esta figura involucra activamente a las personas implicadas y a la comunidad, promoviendo la responsabilidad y el diálogo como elementos fundamentales para la solución de los conflictos (Zehr, 2002).

Igual forma, la teoría de la negociación cooperativa expone que para solucionar un conflicto no basta con defender posiciones estrictas, sino que es necesario identificar los intereses reales de las partes. Este enfoque promueve acuerdos en los que todos puedan obtener provecho, y ha sido de suma importancia en el desarrollo de mecanismos como la mediación y la conciliación (Fisher y Ury, 1981).

En ámbitos como el colombiano, donde existen problemas sociales como la desigualdad, la exclusión y diferentes formas de violencia, estas teorías consiguen mayor relevancia. Desde un enfoque más comunitario, el conflicto se entiende como una situación que no afecta solo a determinados individuos, sino a toda la colectividad. En este sentido, la conciliación en equidad se presenta como una herramienta importante, ya que permite construir soluciones desde la comunidad, teniendo en cuenta sus propias dinámicas y conocimientos (Carmona y Tobón, 2017).

Además, el fortalecimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en Colombia muestra este cambio en la forma de entender la justicia. Estos mecanismos buscan facilitar el acceso a soluciones más rápidas, participativas y ajustadas a la realidad social. Dentro de ellos se encuentran la mediación, el arbitraje y la conciliación, los cuales contribuyen también a descongestionar el sistema judicial (Angulo, 2020; Ardila et al., 2016).

En consecuencia, las teorías actuales no solo han cambiado la forma de entender el conflicto, sino que también han permitido el desarrollo de mecanismos como la conciliación en equidad, que no se limitan a resolver disputas, sino que buscan mejorar las relaciones sociales y fortalecer el tejido comunitario.

### **3.1.2 JUSTICIA RESTAURATIVA COMO FUNDAMENTO**

La justicia restaurativa se ha convertido en un elemento clave para comprender y sustentar la conciliación en equidad. Desde este enfoque, los conflictos no afectan únicamente a las personas directamente involucradas, sino que también tienen impacto en la comunidad. Por esta razón, la respuesta no debe centrarse solo en sancionar, sino en reparar los daños y reconstruir las relaciones que se han visto afectadas (Zehr, 2002).

Contrario al modelo tradicional, que se centra en castigar, la justicia restaurativa promueve la participación activa de todas las partes. Se busca crear espacios de diálogo donde las personas puedan contraer responsabilidades, expresar sus puntos de vista y llegar a acuerdos que permitan una reparación tanto material como emocional. Esto contribuye a reformar la convivencia y la confianza dentro de la comunidad (Braithwaite, 2002).

En el caso colombiano, este enfoque cobra especial importancia debido a las circunstancias sociales e históricas del país. Factores como la desigualdad, la exclusión y el conflicto armado han evidenciado las limitaciones del sistema jurídico tradicional. En esta situación, la justicia restaurativa nace como una alternativa que promueve el diálogo, la participación y el reconocimiento de las realidades locales (Salazar, 2021). Desde mi punto de vista, esto la transforma en una herramienta mucho más cercana a las necesidades reales de la sociedad.

De igual manera, la conciliación en equidad encuentra en la justicia restaurativa una garantía importante, ya que ambas coinciden en principios como la participación, la búsqueda de acuerdos y la reconstrucción de relaciones. En contextos donde la justicia formal resulta lejana y poco accesible, estos mecanismos facilitan la generación de soluciones más legítimas, basadas en la confianza y en los valores de la comunidad. (Carmona y Tobón, 2017; Cuesta, 2024).

Por otra parte, distintos estudios han mostrado que la aplicación de estos enfoques ha aportado en la disminución de conflictos, específicamente en entornos comunitarios, y ha fortalecido la capacidad de las personas para resolver sus propias diferencias. Esto no solo influye en la solución de casos específicos, sino que también promueve procesos de reconciliación y participación a largo plazo (Angulo, 2020).

En síntesis, la justicia restaurativa no solo sirve como base teórica de la conciliación en equidad, sino que también representa una forma más humana y participativa de administrar justicia. Su implementación en Colombia muestra la importancia de fortalecer mecanismos que permitan a las comunidades asumir un papel activo en la solución de conflictos, promoviendo así una convivencia más justa y sostenible.

### **3.1.3 LA CONCILIACIÓN**

El acceso a la justicia no debe entenderse solo como la facilidad de acudir ante un juez o iniciar un proceso judicial. También implica que las personas cuenten con instrumentos que les permitan solucionar sus conflictos de manera directa y más cercana. En este sentido, la conciliación nace como una alternativa importante, ya que es

un mecanismo voluntario en el cual las partes involucradas, con la ayuda de un tercero neutral, buscan llegar a acuerdos que les permitan solucionar sus disputas. A diferencia de una decisión judicial, aquí no hay una imposición por parte del estado, sino que la solución nace del acuerdo entre quienes participan, lo que genera mayor compromiso y responsabilidad frente a lo acordado (García, 2002; Lavid, 2003).

Desde esta perspectiva, los mecanismos alternativos de solución de conflictos juegan un papel clave en el acceso a la justicia, especialmente para aquellas personas que por distintas razones no acuden a los escenarios judiciales tradicionales. En comparación con los procesos ante los tribunales, que suelen ser más formales y rígidos, la conciliación ofrece un espacio más flexible donde las partes tienen la posibilidad de decidir cómo resolver su problema. En este proceso, el conciliador no impone decisiones, sino que facilita el diálogo, ayuda a identificar puntos en común y orienta a las partes hacia soluciones que sean aceptables para todos. Además, su aplicación en diferentes ámbitos como el familiar, laboral, civil y comercial demuestra que es un mecanismo bastante amplio y adaptable (Lavid, 2003).

En el caso colombiano, la normativa ha reconocido la importancia de la conciliación como una forma válida de resolver conflictos. La Ley 446 de 1998 la define como un mecanismo mediante el cual dos o más personas buscan solucionar sus diferencias con el acompañamiento de un tercero imparcial. Su finalidad no solo es lograr acuerdos, sino también contribuir a reducir la carga de los despachos judiciales y promover relaciones más armónicas entre las personas. Dependiendo del caso, este proceso puede ser dirigido tanto por funcionarios del Estado como por particulares autorizados para ejercer esta función (Montes, 2013).

De acuerdo con diferentes autores, en Colombia la conciliación se puede clasificar en dos tipos: judicial y extrajudicial. La conciliación judicial se presenta dentro de un proceso que ya está en curso, donde el juez interviene para intentar que las partes lleguen a un acuerdo antes de continuar con el litigio. Por otro lado, la conciliación extrajudicial se realiza fuera de los juzgados, generalmente en centros de conciliación o entidades autorizadas, con el objetivo de evitar que el conflicto llegue a una instancia judicial.

A su vez, la conciliación extrajudicial se divide en dos modalidades. Por un lado, está la conciliación en derecho, en la cual el conciliador debe ser abogado y las soluciones se basan estrictamente en la ley. Por otro lado, se encuentra la conciliación en equidad, que desde mi punto de vista resulta más cercana a la realidad de muchas comunidades, ya que permite construir acuerdos teniendo en cuenta no solo las normas jurídicas, sino también principios como la equidad, el sentido común y los valores propios del contexto social de las partes.

En cuanto a su evolución en Colombia, la conciliación no siempre tuvo el reconocimiento que tiene hoy. En un inicio, su implementación respondió más a la necesidad de descongestionar los juzgados que a un verdadero cambio en la forma de entender la justicia. Es decir, se veía más como una herramienta práctica para reducir procesos que como un mecanismo de diálogo y solución participativa (Ruiz y Núñez, 2021).

Sin embargo, con el paso del tiempo, esta visión ha ido cambiando. Actualmente, la conciliación es reconocida como un instrumento importante para facilitar el acceso a la justicia y promover la solución pacífica de los conflictos. Aun así, considero que todavía

existe el reto de que muchas personas la vean más allá de una simple alternativa para evitar procesos judiciales, y la entiendan como un verdadero espacio para construir acuerdos, fortalecer relaciones y fomentar una cultura de diálogo. Esto demuestra que, aunque se han logrado avances, aún es necesario seguir fortaleciendo su papel como mecanismo de transformación social (Carmona y Tobón, 2017).

### **3.1.4 LA CONCILIACIÓN COMO MECANISMO ALTERNATIVO**

En el sistema jurídico colombiano, la conciliación se entiende como un espacio formal de diálogo en el que las partes inmersas en un conflicto intervienen directamente en la elaboración de una solución aceptada por todos. A diferencia del trámite judicial ordinario, donde la decisión es adoptada por un juez con autoridad para imponerla, en este mecanismo el acuerdo nace de la voluntad concertada de los participantes, con el acompañamiento de un tercero neutral que orienta el proceso y fomenta la comunicación efectiva y la cooperación.

La regulación de esta figura en Colombia ha evolucionado a través de distintos hitos legislativos. En un primer momento, la Ley 23 de 1991 introdujo la conciliación dentro del ordenamiento jurídico. Más adelante, la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 de 2001 reforzaron su importancia al establecerla como requisito de procedibilidad en ciertos asuntos, condicionando el acceso a la vía judicial al intento previo de conciliación. Posteriormente, la Ley 2220 de 2022 expidió el Estatuto de Conciliación, consolidando y sistematizando el marco normativo vigente que regula esta institución.

En cuanto a sus modalidades, se distinguen principalmente dos:

- *Conciliación en derecho*: es aquella conducida por profesionales del derecho y fundamentada estrictamente en las disposiciones legales aplicables al caso concreto.
- *Conciliación en equidad*: se caracteriza por una mayor flexibilidad, pues se apoya en criterios de justicia material, valores comunitarios y referentes culturales propios del contexto social en el que surge la controversia.

Si bien ambas modalidades comparten la finalidad de contribuir a la descongestión judicial y a la solución ágil de conflictos, la conciliación en equidad se distingue por su marcado énfasis en la participación activa de la comunidad y en la legitimidad social que respalda los acuerdos alcanzados.

### **3.1.5 LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN COLOMBIA**

La Constitución Política de Colombia de 1991 incorporó la posibilidad de atribuir funciones jurisdiccionales a particulares con el propósito de solucionar controversias bajo criterios de equidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 116. Asimismo, reconoció expresamente la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos como vías legítimas para la administración de justicia. Este avance constitucional permitió consolidar la conciliación en equidad como una herramienta innovadora para ampliar el acceso a la justicia. En efecto, el citado artículo autoriza que ciudadanos ejerzan transitoriamente funciones jurisdiccionales, ya sea como árbitros designados por las partes o como conciliadores, con facultad para adoptar decisiones en derecho o en equidad. De esta manera se estructura la figura de la conciliación en equidad, entendida como un mecanismo autocompositivo orientado a la solución dialogada de los conflictos.

La conciliación en equidad se distingue porque los acuerdos alcanzados se sustentan en principios de justicia material, prácticas comunitarias y valores sociales propios del entorno en el que surge la controversia, siempre dentro de los límites que imponen la Constitución y la protección de los derechos fundamentales. El conciliador en equidad suele ser un líder comunitario capacitado, cuya legitimidad se apoya principalmente en la confianza y reconocimiento que le otorga su comunidad. Diversos estudios han mostrado que este mecanismo ha tenido efectos positivos en las comunidades, especialmente en aspectos como la inclusión social, la disminución de conflictos entre vecinos y la promoción de una convivencia más pacífica (Bustamante y Salazar, 2015; Angulo, 2020). Sin embargo, a pesar de estos avances, todavía existen varios retos que no se pueden ignorar. Entre ellos se destacan la poca visibilidad que tiene a nivel institucional, la falta de difusión para que más personas lo conozcan y la necesidad de fortalecer la formación de quienes cumplen el rol de conciliadores. En este sentido, la conciliación en equidad se entiende como una herramienta importante para la resolución de conflictos, ya que permite a las personas solucionar sus diferencias de manera gratuita y sin necesidad de acudir al sistema judicial, el cual muchas veces resulta complejo y demorado (Lavid, 2003). Desde perspectiva más profunda esto la convierte en una opción más accesible y cercana para la comunidad, especialmente en contextos donde no todos tienen las mismas facilidades para acceder a la justicia formal.

Además, este mecanismo busca no solo resolver el conflicto, sino también generar armonía entre las partes y su entorno social. Los acuerdos que se construyen parten de elementos propios de la comunidad, como sus valores, costumbres y formas de convivencia, lo que hace que las soluciones sean más acordes con la realidad de quienes participan. No obstante, es importante tener en cuenta que estos acuerdos deben respetar la ley y no pueden

vulnerar derechos fundamentales. En consecuencia, la conciliación en equidad se consolida como una alternativa valiosa para la resolución de conflictos, no solo por su efectividad, sino también porque contribuye al fortalecimiento de la participación ciudadana y al cumplimiento de los principios sociales que promueve la Constitución Política.

### **3.1.6 IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**

El impacto de la conciliación en equidad dentro de las comunidades es un tema que tiene gran importancia tanto en lo académico como en lo social (Salamanca y Valero, 2024). En ciudades como Montería, donde se presentan problemas como la desigualdad económica, conflictos entre vecinos y dificultades para acceder a la justicia formal, este mecanismo cobra especial importancia. Mas allá de lo teórico, la conciliación en equidad se convierte en una herramienta práctica que permite solucionar conflictos cotidianos antes de que se conviertan en procesos judiciales más complejos largos y de alto costo

En contextos donde existe exclusión social, muchos conflictos tienen su origen en situaciones como la discriminación, la falta de recursos o condiciones económicas complicadas. Frente a esto, la conciliación ofrece un espacio de diálogo donde las personas pueden manifestar sus puntos de vista y ser escuchadas en igualdad de condiciones. Desde mi punto de vista, este aspecto es clave, porque no solo se busca resolver el problema, sino también generar una sensación de justicia y evitar que el conflicto se agrande con el tiempo.

Uno de los aportes más importantes de la conciliación en equidad se puede observar en la inclusión social. A través de estos espacios, persona que históricamente han sido marginadas tienen la posibilidad de participar en decisiones que afectan su entorno. Esto

resulta especialmente significativo en comunidades con altos índices de vulnerabilidad, donde muchas veces la justicia formal no llega de manera efectiva. Además, el diálogo respetuoso facilita la comprensión entre las partes y promueve soluciones construidas de forma conjunta, basadas en la cooperación (Zuluaga y Tijerina, 2020).

Por otra parte, la conciliación también tiene efectos positivos en el bienestar emocional de las personas. Los conflictos no resueltos suelen generar estrés, ansiedad y desgaste en las relaciones. Cuando estos se abordan mediante el diálogo, es posible reducir esas tensiones, mejorar la convivencia y recuperar la confianza entre los que participan. Esto muestra que su impacto no solo es jurídico, sino también social y humano.

De igual forma este mecanismo contribuye al fortalecimiento de las comunidades, ya que promueve la participación y el trabajo conjunto. Los escenarios de diálogo ayudan a crear redes de apoyo y a fortalecer la confianza entre los vecinos. En contextos donde existe presencia de violencia o problemas de convivencia, la conciliación puede ser una herramienta importante para reconstruir relaciones e impulsar una cultura de paz (Mena, 2023).

Un ejemplo de esto se evidencia en el esfuerzo de algunas organizaciones que han desarrollado procesos de diálogo en comunidades afectadas por el conflicto armado en Colombia. Estos proyectos han logrado transformar relaciones marcadas por la confrontación en espacios de cooperación y entendimiento, generando efectos positivos en la cohesión social (Angulo, 2020).

Sin embargo, la conciliación en equidad también enfrenta retos de gran importancia en algunas situaciones, se ha cuestionado que este mecanismo pueda limitar el acceso a la justicia formal o que los acuerdos logrados no aborden completamente las causas profundas del conflicto. Por eso, considero que es importante que estos procesos se desarrollen con criterios claros de equidad, garantizando que las decisiones sean justas y que no existan desventajas para ninguna de las partes, especialmente cuando hay diferencias de poder.

En otras palabras, la conciliación en equidad tiene un amplio impacto dentro de las comunidades, ya que no solo ayuda a resolver conflictos, sino que también promueve la inclusión, mejora el bienestar social y fortalece la convivencia. Frente a los desafíos de hoy día, se considera como una herramienta clave para la construcción de paz y el desarrollo de sociedades más justas. Por ello, es necesario seguir fortaleciendo su uso y reconocimiento (Bustamante y Salazar, 2015).

### **3.1.7 LA JUSTICIA COMUNITARIA**

La justicia comunitaria es una forma de solucionar conflictos que surge dentro de las mismas comunidades, especialmente en zonas rurales y territorios indígenas. Su funcionamiento se basa en normas, valores y costumbres pertenecientes a cada grupo social, lo que permite atender los conflictos de manera cercana y ajustada a su realidad, sin depender directamente del aparato judicial tradicional (Aguirre, 2018).

En términos genéricos, este tipo de justicia comprende las prácticas que las comunidades usan para dar solución a sus disputas de acuerdo con sus tradiciones y formas

de organización. En Colombia, esta figura fue reconocida con la constitución de 1991, la cual integró el concepto de pluralismo jurídico. A partir de eso, se reconocen potestades como los jueces de paz, los conciliadores en equidad y las autoridades indígenas, quienes ejecutan un papel importante en la resolución de conflictos dentro de sus comunidades (Congreso de la República de Colombia, 1991; Aguirre, 2018).

Aun así, esta figura destaca la capacidad de las comunidades para tramitar sus propios conflictos de manera efectiva y accesible, sobre todo en lugares donde la justicia formal no es cercana o resulta difícil de utilizar. Pese a ello, todavía enfrenta desafíos importantes, como su articulación con el aparato judicial y el respaldo de que se respeten plenamente los derechos de todas las personas.

En el caso colombiano, la justicia comunitaria muestra la diversidad cultural del país las diferentes formas en que las comunidades organizan su vida social. Aunque tiene un valor fundamental, también necesita fortalecerse, especialmente en su relación con la justicia formal y en la protección de los derechos fundamentales. Desde mi perspectiva, el reto está en encontrar un balance entre la autonomía de las comunidades y el respeto por las normas generales del estado (Brandt, 2013).

Por último, es importante mencionar que el fortalecimiento de la justicia comunitaria ha sido reconocido incluso en procesos de paz. El acuerdo de paz del año 2016 resaltó su importancia como herramienta para la reconciliación y la construcción de una paz duradera en Colombia (Salazar, 2021). Esto ratifica que no se trata solo de un mecanismo alternativo, sino de un elemento fundamental en la transformación social del país

### **3.1.8 LAS CASAS DE JUSTICIA**

Las casas de justicia establecidas mediante el decreto 1477 de 2000, se han estabilizado como espacios importantes para acercar la justicia a las comunidades, especialmente a aquellas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. En estos escenarios se constituyen diferentes servicios, tanto jurídicos como sociales y comunitarios, con el fin de ofrecer una atención más completa y centralizada. Su finalidad principal es facilitar el acceso a la justicia y promover la solución pacífica de los conflictos, evitando en muchas ocasiones que las personas tengan que recurrir de forma directa a procesos judiciales más complejos.

En este sentido, las casas de justicia cumplen un papel fundamental al reducir las barreras que muchas personas enfrentan para acceder al sistema judicial. A través de estos espacios se impulsa la utilización de mecanismos alternativos como la mediación y la conciliación, los cuales permiten solucionar conflictos de forma rápida y participativa. Asimismo, no solo se centran en lo jurídico, sino que también ofrecen servicios relacionados con la protección de derechos, lo que aporta a una atención más completa de los problemas sociales presentes en cada territorio (Vásquez, 2018).

Estas iniciativas nacen como una estrategia para respaldar el derecho fundamental de acceso a la justicia, establecido en la constitución política de Colombia. Su implementación busca extender la cobertura de los servicios judiciales y llevar la oferta institucional a lugares donde ha sido tradicionalmente limitada. En este contexto, resulta importante analizar de que manera se organizan y coordinan las distintas instituciones que hacen parte de estos

escenarios, ya que de ello depende en gran medida la calidad de la atención recibida por parte de la ciudadanía. Desde mi punto de vista, su valor no está en solo reunir servicios, sino en hacer efectiva la funcionalidad de estos, de forma articulada y eficiente.

Estas iniciativas nacen como una estrategia para respaldar el derecho fundamental de acceso a la justicia, establecido en la constitución política de Colombia. Su implementación busca extender la cobertura de los servicios judiciales y llevar la oferta institucional a lugares donde ha sido tradicionalmente limitada. En este contexto, resulta importante analizar de que manera se organizan y coordinan las distintas instituciones que hacen parte de estos escenarios, ya que de ello depende en gran medida la calidad de la atención recibida por parte de la ciudadanía. Desde mi punto de vista, su valor no está en solo reunir servicios, sino en hacer efectiva la funcionalidad de estos, de forma articulada y eficiente.

De acuerdo con varios estudios, las casa de justicia han incidido en el fortalecimiento de prácticas como la conciliación y la mediación, facilitando el acceso a servicios legales y fomentando la convivencia pacífica en las comunidades (Carvajal, 2016). No obstante, aún se evidencia retos que dificultan su pleno funcionamiento, lo cual indica que, aunque el modelo es el correcto, su implementación todavía necesita fortalecerse en varios aspectos

Desde este Angulo, se puede decir que las casas de justicia también cumplen un papel fundamental en el robustecimiento de la justicia comunitaria y en el afianzamiento de mecanismo alternativos como lo es la conciliación en equidad. Estos espacios le facilitan a la ciudadanía el acceso de manera gratuita a orientaciones jurídicas y a diferentes formas de

resolución de conflictos. No obstante, creo que uno de los principales desafíos sigue siendo su poca visibilidad, la limitación de recursos y la carencia de una articulación más eficaz entre las instituciones, factores que terminan afectando su impacto real en las comunidades (Carvajal, 2016; La Rota et al., 2013).

### **3.2 MARCO LEGAL**

La conciliación en Colombia se ha desarrollado de forma continua en el tiempo. A partir del reconocimiento constitucional del año 1991, el legislador creó un conjunto de disposiciones encaminadas a estructurar su procedimiento, extender su alcance y consolidarla como requisito previo en varios asuntos. A través del tiempo, se adoptaron estatutos específicos que sistematizaron los mecanismos alternativos de solución de conflictos y fortalecieron institucionalmente la conciliación como instrumento de acceso a la justicia

-A partir de la Ley 13 de 1825 se registra el antecedente normativo inicial de la conciliación en el ordenamiento jurídico colombiano, al incorporarse formalmente la idea de promover arreglos concertados antes de acudir a decisiones impuestas por la autoridad.

-La Constitución Política de 1991 elevó la conciliación a categoría constitucional al habilitarla como forma legítima de administrar justicia en el artículo 116, al tiempo que el artículo 229 consagró el acceso a la justicia como derecho fundamental. En desarrollo de estos postulados superiores, se impulsó la creación de las casas de justicia, concebidas como espacios institucionales destinados a acercar los servicios judiciales a la ciudadanía bajo criterios de mayor equidad, eficiencia y proximidad territorial.

-Con la Ley 23 de 1991 se amplió la posibilidad de que particulares, distintos de los funcionarios estatales, intervinieran como conciliadores, reconociendo así la relevancia de la participación ciudadana en la solución pacífica de controversias y fortaleciendo los mecanismos alternativos frente al proceso judicial tradicional.

-Posteriormente, la Ley 446 de 1998, en su artículo 64, estructuró conceptualmente la conciliación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, mediante el cual dos o más personas gestionan directamente un acuerdo para resolver sus diferencias con el acompañamiento de un tercero imparcial, calificado y autorizado para facilitar el diálogo.

-La Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia, estableció en su artículo 8 que el legislador puede diseñar instrumentos alternativos al proceso judicial para atender los conflictos sociales, dando reconocimiento expreso a la conciliación en equidad como parte de ese conjunto de herramientas.

- A su vez, la Ley 446 de 1998, en el artículo 106 —que reformó el artículo 86 de la Ley 23 de 1991— precisó que el trámite de la conciliación en equidad debía desarrollarse con observancia de los principios de formalidad y celeridad, asegurando un procedimiento ordenado, pero ágil.

-El Decreto 1818 de 1998 recopiló y sistematizó disposiciones aplicables a la conciliación ordinaria y adoptó el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, consolidando en un cuerpo normativo integral las reglas relativas a estos instrumentos.

-Mediante el Decreto 1477 de 2000 se incorporó el Programa Nacional de Casas de Justicia, cuyo propósito principal consistió en facilitar y garantizar a las comunidades, especialmente en contextos de vulnerabilidad, un acceso real y efectivo a la administración de justicia.

-En cuanto al desarrollo normativo, se pueden identificar varios avances importantes en Colombia. Por ejemplo, el Decreto 1477 de 2001 fortaleció la promoción de acciones relacionadas con la justicia comunitaria y la justicia no formal, impulsando espacios locales donde los conflictos pudieran resolverse de manera pacífica y fomentando una mejor articulación entre las instituciones en los territorios.

-Posteriormente, con la Ley 640 de 2001 se buscó organizar y unificar la normativa que existía hasta ese momento, estableciendo reglas más claras para el desarrollo de las audiencias de conciliación. Esto permitió darle mayor orden, coherencia y seguridad jurídica a este mecanismo.

-Más adelante, la Ley 1563 de 2012 introdujo cambios importantes en el ámbito del arbitraje, modernizando tanto sus reglas como sus procedimientos, y ajustándolos a estándares más actuales, tanto a nivel nacional como internacional.

-Finalmente, la Ley 2220 de 2022, conocida como el Estatuto de Conciliación, marcó un avance significativo al crear el Sistema Nacional de Conciliación y establecer un marco más claro para los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Desde mi punto de vista, esta ley representa un paso importante, ya que busca fortalecer la organización y el alcance de estos mecanismos en todo el país.

En síntesis, la legislación colombiana ha evolucionado progresivamente con el propósito de consolidar la conciliación como un pilar fundamental para garantizar el acceso a la justicia. Aunque se han logrado avances significativos, persiste retos relacionados con la difusión del mecanismo, la capacitación de los conciliadores y su adecuada articulación con el sistema judicial formal.

### **3.2 ANTECEDENTES**

A pesar de que se han desarrollado investigaciones sobre la conciliación en distintos países, la producción académica aún presenta vacíos significativos en lo referente a estudios comparativos amplios entre regiones o Estados que aplican la conciliación en equidad, como ocurre en Colombia. Son pocos los trabajos que revisan de forma sistemática cómo este mecanismo opera en ámbitos sociales, económicos y culturales diversos, y de qué manera su eficacia se ve influenciada por el marco jurídico actual y por las condiciones institucionales existentes. Si bien se reconoce el papel central que desarrollan los conciliadores dentro del procedimiento, la literatura observa limitaciones en el análisis de los procesos de formación y selección de quienes ejercen esta función. Resulta pertinente profundizar en las competencias y destrezas requeridas, así como el impacto que tiene una capacitación especializada en conciliación en equidad sobre los resultados alcanzados. Esto abarca tanto reconocimientos normativos como habilidades comunicativas, relacionales y de gestión emocional.

Sin perjuicio de las consideraciones anteriores, se observan varios antecedentes investigativos en Colombia que sirven de sustento a la presente propuesta y permiten determinar puntos de contraste con estudios similares ejecutados en el ámbito nacional. En este sentido, Iiera et al. (2012), en un estudio que se llevo a cabo en dos casas de justicia de la

ciudad de barranquilla, observaron que la conciliación en equidad goza de mayor reconocimiento social que la figura de los jueces de paz; sin embargo, puntualizaron que el uso efectivo de ambos mecanismos resulta mínimo. Los autores sugieren fortalecer los procesos pedagógicos que tengan relación con estas alternativas de solución de conflictos y promover un acercamiento más directo con la comunidad para valorar su pertinencia y posibilidades reales de aplicación.

Por su parte, Ramírez *et al.* (2012), a partir de una investigación desarrollada de igual forma en Barranquilla, concluyeron que los conflictos comunitarios pueden tramitarse a través de varias vías: desde espacios constitucionales con el apoyo de instrumentos jurídicos formales, hasta espacios técnicos o comunitarios. Dentro de estos últimos se ubica la

conciliación en equidad, concebida como un mecanismo que permite a los ciudadanos, con el acompañamiento de líderes locales, gestionar y resolver sus controversias de manera adecuada. Aunque esta figura fue incorporada en el ordenamiento constitucional de 1991, su implementación concreta en Barranquilla solo se materializó hacia el año 2004, lo que evidencia un desfase entre el reconocimiento normativo y su puesta en funcionamiento efectiva.

Diversos estudios han analizado el impacto de la conciliación en equidad en diferentes contextos del país. Por ejemplo, la investigación de Bustamante y Salazar (2015), realizada en Manizales, evidenció resultados positivos en la resolución de conflictos dentro de la comuna cinco. Según los datos obtenidos, se logró un alto porcentaje de casos solucionados, tanto en los registros institucionales como en la muestra estudiada. Esto permite inferir que las personas que acudieron a la Casa de Justicia encontraron en este mecanismo una

alternativa efectiva para resolver sus disputas. Desde mi punto de vista, este tipo de resultados demuestra que, cuando existen condiciones adecuadas, la conciliación en equidad puede funcionar de manera eficiente a nivel local.

En el ámbito académico, Carmona Tobón (2017) plantea la necesidad de fortalecer esta figura, especialmente en lo relacionado con su difusión. El autor señala que muchas personas aún desconocen la existencia y el funcionamiento de la conciliación en equidad, lo que limita su uso. Por esta razón, considero que no basta con que el mecanismo exista en la norma, sino que es fundamental que las comunidades lo conozcan y lo perciban como una opción real para resolver sus conflictos.

En cuanto a Angulo (2020) analiza el impacto del Programa Nacional de Justicia en Equidad en el acceso a la justicia en Colombia. Su investigación contempla una variedad de variables, incluyendo elementos sociales, económicos, geográficos, así como factores vinculados al conflicto armado. Este análisis detecta la conexión entre las condiciones mencionadas y el acceso real a la justicia, llegando a la conclusión que el aumento y expansión de la conciliación en equidad ha ayudado a mejorar dicho acceso en diversas regiones y territorios.

De manera más reciente, Salamanca y Valero (2024) nos muestran un estudio focalizado en poner en funcionamiento la conciliación justa. En su investigación analizan elementos como la estructura del proyecto, personas implicadas, casos tratados, y el efecto que se ha producido en la comunidad. Si bien enfatizan la capacidad de cambiar las formas en que se manejan los conflictos, también aceptan que hay conflictos y problemas que deben ser abordados para asegurar la sostenibilidad a largo plazo.

Se puede concluir a partir de estos antecedentes, que, si bien la conciliación en equidad cuenta con respaldo en la normatividad colombiana, su eficacia está condicionada mayormente en las circunstancias en la que se aplica e implementa. Elementos como el respaldo institucional, la presencia de personal calificado y los recursos son cruciales. El mal funcionamiento del mecanismo puede ver afectado en ciudades como Montería, debido a la escasez de centros suficientes o al apoyo limitado por las autoridades competentes. Además, pienso que es indispensable reforzar los procesos de evaluación y seguimiento, ya que sin ellos se complica el impacto verdadero y mejorarla aplicación del mecanismo alterativo.

En esta misma línea, a pesar de que el procedimiento está regulado de manera precisa en la normatividad colombiana, pero para que su aplicación funcione de manera correcta es necesario una estructura institucional robusta. No es suficiente con tener reglas y una estructura regulada; también hay que garantizar que se den en las condiciones requeridas para que estas se cumplan en la práctica.

Se pueden detectar problemas compartidos al comprar varias investigaciones en diferentes ciudades como Manizales, Barranquilla y a nivel nacional; entre ellos una difusión escasa del mecanismo y niveles de confianza en los conciliadores. No obstante, este estudio tiene un enfoque en la ciudad de Montería, una ciudad que tiene particularidades propias y donde tienen un impacto elementos como la diferencia social y ciertas dinámicas de la comunidad.

En conclusión, este trabajo investigativo pretende examinar no solo la efectividad legal, sino también cómo percibe la comunidad y los elementos que afectan la legitimidad del mecanismo, a diferencia de otras investigaciones que se centran primordialmente en la

eficacia jurídica. Desde este punto de vista, la intención no es únicamente comprender el funcionamiento de la conciliación en equidad, sino también sugerir tácticas que hagan posible consolidar la confianza de los ciudadanos y optimizar la coordinación entre las entidades y la ciudadanía. De esta manera, se contribuye a una visión más participativa de la justicia dentro del marco del Caribe colombiano.

### **3.3 CONVERGENCIA TEÓRICA PARA EL ANÁLISIS DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**

La elección de los métodos teóricos que se emplean en este estudio, como la justicia restaurativa, la resolución de conflictos, la conciliación equitativa y la justicia comunitaria, se basa en su valor para entender la gestión de justicia desde una perspectiva más participativa; esto es particularmente relevante en contextos locales como Montería. Además de lo legal, estas perspectivas posibilitan comprender el conflicto como una realidad cultural y social que necesita diálogo, reconocimiento mutuo y procesos de reparación.

A pesar de que estos enfoques tienen aspectos en común, también existen diferencias significativas.

En general, todos coinciden en la idea de que el conflicto puede transformarse a través de la participación y la comunicación. Sin embargo, la teoría de resolución de conflictos, planteada por autores como Galtung (1996) y Fisher y Ury (1981), se centra más en la identificación de intereses y la negociación. Por su parte, la justicia restaurativa incorpora una visión más humana, enfocada en la reparación del daño y la reconstrucción de las relaciones (Zehr, 2002; Braithwaite, 2002). En cambio, la justicia comunitaria pone mayor énfasis en el contexto social y cultural, destacando la importancia de la legitimidad del conciliador y de los acuerdos construidos dentro de la comunidad (Carmona y Tobón, 2017; Angulo, 2020).

En este trabajo, se toma una posición que engloba estas perspectivas, fusionando componentes de cada una. A mi juicio, es esencial esta combinación porque posibilita que la conciliación en equidad se examine no solo como un procedimiento jurídico, sino también como un proceso social que ayuda a robustecer los vínculos entre las personas. Así, se comprende que no solamente se trata de solucionar conflictos, sino también de fomentar la confianza, mejorar la convivencia y acercar la justicia a la comunidad.

Por lo tanto, el estudio se aleja de una perspectiva exclusivamente normativa o técnica de la conciliación y sugiere un punto de vista más próximo a la realidad social. La intención es vincular las prácticas comunitarias con principios como la justicia restaurativa y la equidad, para proporcionar una visión más integral. En esta línea, el objetivo de este estudio es contribuir a entender la manera en que la conciliación en equidad puede facilitar el acceso a la justicia y potenciar la participación de los ciudadanos en contextos locales.

#### **4 .PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Constitución Política de 1991 posibilitó la participación ciudadana en la justicia, lo que implica que tanto los amigables componedores, como los árbitros, las autoridades indígenas, los jueces de paz y los conciliadores (en equidad y en derecho) tienen la capacidad de solucionar disputas dentro de la comunidad.

Carmona y Tobón (2017) sostienen que, con el fin de enfrentar estos impedimentos generados por la Constitución del 1991, su artículo 116 le brinda al Estado herramientas para robustecer la democracia participativa y el pluralismo jurídico. Esto se consigue mediante una disposición relevante que permite a los ciudadanos, con atribuciones temporales, ejercer justicia como árbitros o conciliadores. Estas personas son capacitadas por las partes implicadas para que tomen decisiones tanto en términos legales como de equidad, con el fin de fomentar alternativas para resolver conflictos.

La conciliación en equidad, de acuerdo con Santos et al. (2012), es un procedimiento de resolución de conflictos en el que el mediador no solo actúa como un intermediario imparcial, sino que también considera las circunstancias y necesidades de cada parte involucrada. La finalidad de la conciliación equitativa es alcanzar pactos justos entre las partes, fundamentados en principios de igualdad y equidad. En este procedimiento, el conciliador desempeña un rol esencial al facilitar el diálogo y contribuir a que los individuos puedan dirimir sus discrepancias de modo pacífico y concertado. Una de sus principales ventajas es que posibilita la resolución de conflictos sin acarrear gastos económicos para los involucrados.

El acceso a la justicia formal en ciudades como Montería, al igual que en muchas otras zonas del país, se enfrenta a varios retos, entre ellos la congestión de los juzgados y los largos plazos de respuesta. En esta circunstancia, se ha impulsado la conciliación equitativa como una opción más rápida, asequible y accesible a la comunidad, que satisface de mejor manera las verdaderas necesidades de los individuos.

No obstante, este mecanismo también se enfrenta a ciertos retos significativos. Entre ellos, resaltan la importancia de mejorar el entrenamiento de los conciliadores, aumentar la visibilidad de su trabajo y asegurar un apoyo institucional más fuerte que ayude a afianzar su operación. Desde mi punto de vista, la falta de confianza o el desconocimiento por parte de la comunidad pueden restringir su utilización y mermar su efecto en el acceso a la justicia.

A pesar de sus ventajas, entre las que se encuentran la reducción del peso en el sistema judicial y la fomentación de soluciones pacíficas, todavía no se entiende ni se valora completamente la conciliación equitativa en todos los escenarios. Esto evidencia que es necesario no solo consolidar su aplicación, sino también fomentar una mayor apropiación social del mecanismo.

A partir de lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el impacto, la aceptación y los principales desafíos de aplicar la conciliación en equidad como forma de administrar justicia en la ciudad de Montería, y qué estrategias pueden proponerse para fortalecer su efectividad y legitimidad?.

## 5. JUSTIFICACIÓN

En Montería, una ciudad con una amplia diversidad cultural y social, la conciliación equitativa se ha vuelto un medio significativo para asegurar que todos tengan acceso a la justicia. Este procedimiento posibilita que los individuos solucionen sus conflictos de manera más rápida y fácil, considerando las particularidades inherentes a sus comunidades. Así, se fomenta una justicia más participativa, inclusiva y próxima (Bertín y Edison, 2020).

Cuando la justicia formal es de difícil acceso, ya sea porque los procesos son complejos, porque hay que pagar mucho dinero o porque se encuentra lejos, la conciliación en equidad tiene un valor particular. Este mecanismo, como lo proponen Tijerina y Zuluaga (2020), favorece el establecimiento de diálogos y la creación conjunta de soluciones; por lo tanto, contribuye a superar esas barreras. Asimismo, fomenta valores comunitarios y ayuda a crear una cultura de paz en la zona.

Por otra parte, este procedimiento también pone de relieve la importancia de los conciliadores en cuanto a equidad, que no solo intervienen en los conflictos, sino que están familiarizados con las dinámicas sociales de sus comunidades. De acuerdo con Santos et al. (2012), este conocimiento hace que las soluciones se adapten mejor a la realidad de los individuos, lo cual facilita que sean aceptadas y ayuda a reducir la carga de trabajo de los juzgados.

En Colombia, la conciliación en equidad se ha establecido como un instrumento esencial para la gestión de justicia. No solo intenta solucionar conflictos, sino que además procura fomentar la reconciliación entre las partes. En esa línea, su efecto trasciende lo

jurídico, puesto que también afecta la formulación de políticas públicas dirigidas a optimizar el acceso a la justicia, particularmente en áreas vulnerables (Angulo, 2020).

Esto es aún más importante en una nación donde continúan existiendo desigualdades y muchos obstáculos para acceder a la justicia formal. Numerosa gente, sobre todo en comunidades vulnerables, tiene problemas para acceder a los métodos convencionales. Como respuesta a esto, la conciliación equitativa se muestra como una alternativa más accesible y pragmática para solucionar sus disputas de forma directa.

Una de las propiedades más relevantes de este mecanismo es que, además de solucionar casos individuales, contribuye a la consolidación del sistema en su conjunto. Se disminuye la carga de los tribunales y se fomenta el empleo de métodos alternativos al promover la conciliación. A mi modo de ver, esto es particularmente importante en comunidades que han sido excluidas históricamente, donde se requiere fortalecer este tipo de herramientas (Mena, 2023).

A través de los años, diversos participantes han colaborado para fomentar la conciliación equitativa. Con el objetivo de que la sociedad sepa y use estos mecanismos, jueces, líderes comunitarios y organizaciones han realizado esfuerzos. Esto ha permitido que, progresivamente, se establezca como una opción que no solo posibilita la resolución de conflictos, sino también el fortalecimiento de la convivencia y la cohesión social (Ramírez et al., 2012).

Desde la perspectiva de las políticas públicas, ha habido progresos significativos en la conciliación equitativa. Bustamante y Salazar (2015) indican que, debido a su flexibilidad y

accesibilidad, ha hecho posible que personas que normalmente no se acercarían a la justicia formal ahora lo hagan. Esto ha ayudado a que un mayor número de ciudadanos, en particular aquellos en situaciones vulnerables, perciban que tienen la posibilidad de participar y ser escuchados.

No obstante, todavía persisten obstáculos que restringen su alcance. La disponibilidad de conciliadores o centros de atención puede ser limitada en ciertas áreas de Montería, particularmente las rurales o periféricas. Esto obstaculiza que todas las personas tengan la posibilidad de acceder a este mecanismo bajo condiciones equitativas. Por lo tanto, creo que es fundamental reforzar elementos como la cobertura, la capacitación y la confianza de la comunidad para que la conciliación equitativa pueda cumplir con su objetivo real (Lozano, 2025).

Por lo tanto, es esencial examinar cómo perciben los ciudadanos la conciliación equitativa en Montería. Esto posibilita la detección de debilidades, la sugerencia de mejoras y el fortalecimiento de su empleo como instrumento eficaz para resolver conflictos y edificar una justicia más próxima a la comunidad.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

-Aplicar la figura de conciliación en equidad como una forma de administrar justicia, con el propósito de estudiar su impacto, aceptación y los desafíos asociados, para proponer estrategias que fortalezcan su efectividad y legitimidad en la ciudad de Montería.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el nivel de conocimiento y comprensión que tienen los ciudadanos de Montería sobre la figura de la conciliación en equidad y su funcionamiento como mecanismo de justicia.
  
- Identificar las fortalezas y debilidades percibidas por la comunidad respecto a la figura de conciliación en equidad en la resolución de conflictos locales en la zona de estudio.
  
- Examinar el nivel de confianza que tienen los habitantes de Montería en los conciliadores en equidad como mediadores en la administración de justicia.

## **7. METODOLOGÍA**

### **7.1 TIPO DE ESTUDIO**

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, cuyo propósito fue examinar la implementación de la conciliación en equidad como modalidad de administración de justicia en la ciudad de Montería. La elección de este diseño metodológico respondió a la necesidad de obtener una caracterización objetiva sobre las percepciones ciudadanas, los niveles de conocimiento y las prácticas relacionadas con este mecanismo, mediante el procesamiento y análisis estadístico de la información recopilada.

Para ello, se aplicó una encuesta estructurada a habitantes de Montería, lo que permitió recolectar datos sistemáticos acerca de la experiencia y valoración del uso de la conciliación en equidad. A partir de estos resultados, fue posible identificar tanto las fortalezas como las limitaciones del mecanismo, así como examinar los factores que inciden en su aplicación dentro del contexto local, en coherencia con los planteamientos metodológicos propuestos por Tamayo (2011).

Este tipo de estudio permite detallar las particularidades del fenómeno tal como se presenta en la realidad, proporcionando una visión general de su estado actual en el contexto social y jurídico del municipio de Montería, mediante esta metodología, se buscó identificar las fortalezas y limitaciones del mecanismo de conciliación en equidad, así como las condiciones institucionales, sociales y culturales que influyen en su implementación y eficacia como medio alternativo de justicia.

Conforme a los autores Hernández *et al.* (2014) afirman que en un estudio descriptivo se intentan detallar las cualidades, atributos y aspectos relevantes de algún suceso investigativo, de igual forma el autor Sampieri (2018) indica que tales análisis buscan captar datos de forma aislada sobre los conceptos o factores tratados, evitando definir vínculos de causa y efecto entre los mismos sin establecer ningún tipo de relación.

### **7.1.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, pues se apoyó en recolectar y tratar datos numéricos para explicar y analizar situaciones sociales de manera más imparcial. Dicha postura permite facilitar de manera adecuada las tendencias o conductas de las posibles relaciones entre las variables mediante recursos técnicos aptos para el cálculo y el examen estadístico y así un análisis mucho más confiable.

Siguiendo a el método cuantitativo donde se usan la toma de cifras para probar y evaluar supuestos, empleando registros lógicos, técnicos y matemáticos que logran mostrar esquemas de actuación (Hernández *et al.*, 2014) Así, el presente trabajo de investigación buscó entender cómo opinan y qué saben los ciudadanos de Montería sobre la conciliación en equidad y se entiende como un mecanismo alternativo para resolver conflictos además de ser una herramienta para administrar justicia.

Por eso se estableció un método enfocado en recopilar y ordenar datos de forma ordenada, esperando describir las tendencias y opiniones de los ciudadanos relacionadas con el propósito establecido en la presente investigación. Con ello se permite obtener y reunir cifras precisas y veraces, que permitieron entender mejor la conciliación en equidad. Este enfoque permitió alcanzar datos reales, confiables y medibles, proporcionando una mejor

comprensión de los objetivos planteados, además con el análisis estadístico de encuestas estructuradas, fue viable identificar patrones de respuesta, niveles de aceptación y también algunos factores que influyen en el uso de la conciliación en equidad en ciudadanos monterianos.

Tal como indica Sampieri (2018), el método cuantitativo permite explicar hechos que sean medibles, además de estudiar vínculos entre factores y patrones definidos. Este tipo de esquema es el adecuado en la presente investigación, esto facilita tener mayores índices de imparcialidad y rigor técnico, lo cual fortalece la certeza sobre los hallazgos encontrados en este estudio.

### **7.1.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

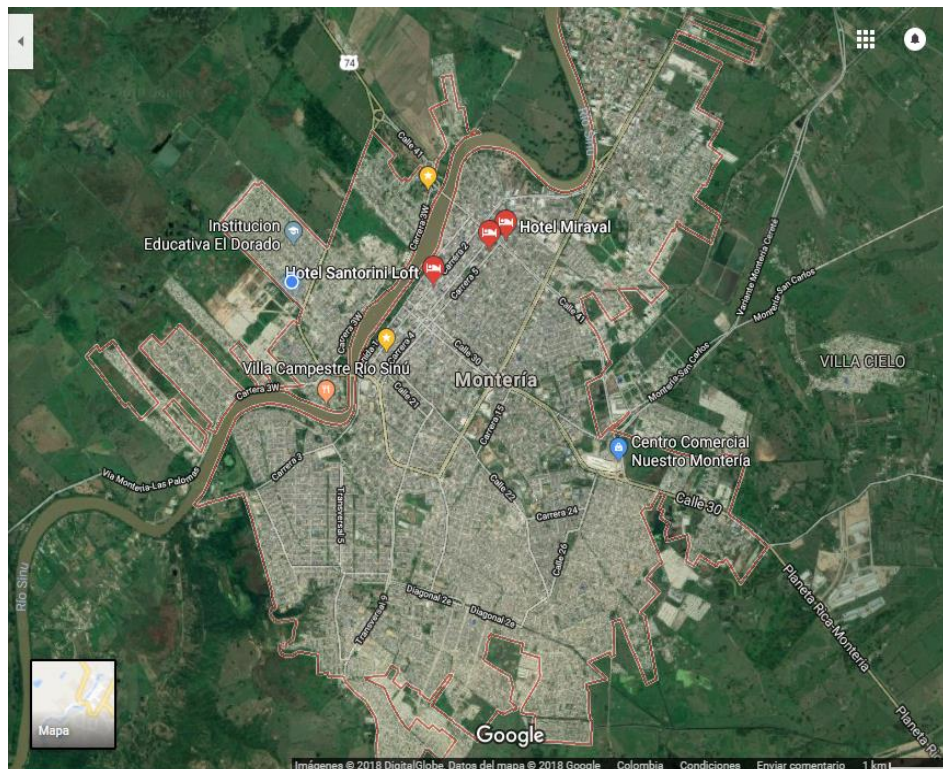
La investigación se basó en un esquema no experimental de corte transversal, dado a que los datos fueron obtenidos una única vez sin alterar o manipular los factores estudiados. Dicha metodología proporcionó analizar y explicar cómo vinculan elementos tales como el perfil social de los ciudadanos encuestados conociendo a si su nivel de conocimiento sobre el mecanismo estudiado y la percepción de su efectividad en realidad.

Bajo este enfoque, el análisis examinó el modo en que la ciudadanos estudiados perciben la conciliación en equidad, sobre todo en términos de conocimiento, confianza y utilidad. El objetivo fue identificar tanto sus fortalezas como sus limitaciones, así como los factores institucionales, sociales y culturales que influyen en su aplicación en la zona de estudio. Esta investigación, por su índole crítica y práctica, brinda una visión más clara del entorno legal y humano vinculado a los medios diversos de justicia y su real aplicabilidad de los ciudadanos con ellos en la casas de justicias u otros medios existentes.

## 7.2 LOCALIZACIÓN

El estudio se desarrolló en la Casa de Justicia de Montería, ubicada en la Carrera 14 #1 Sur – 43, Urbanización “Los Araujos”, en la ciudad de Montería, Córdoba. Este centro constituye el principal espacio institucional en la ciudad para la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, lo que justifica su elección como escenario de la investigación.

Figura 1. Mapa Satelital del Municipio de Montería



Fuente: Google Earth

Esta ciudad está ubicada al noroccidente del país en la Región Caribe Colombiana, cuyas coordenadas son  $8^{\circ}44'52''N$   $75^{\circ}52'53''O$ ;  $8^{\circ}44'52''N$   $75^{\circ}52'53''O$  una altitud de 18 msnm. Específicamente la Casa de Justicia que se encuentra en la Carrera 14 # 1 Sur- 43 urbanización Los Araujos.

### **7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En coherencia con el enfoque cuantitativo descriptivo, la investigación empleó técnicas e instrumentos orientados a obtener información objetiva y medible sobre el conocimiento, la percepción y las competencias ciudadanas relacionadas con la figura de la conciliación en equidad en la ciudad de Montería.

El diseño del instrumento buscó caracterizar las variables de estudio y describir de forma precisa las fortalezas y dificultades que presenta la población respecto a la problemática abordada. La recolección de los datos se efectuó mediante la aplicación de encuestas a la población objeto de estudio, siguiendo un procedimiento estadístico estructurado.

Según Felip (2012), el uso de diversas fuentes dentro de un mismo fenómeno permite contrastar resultados en distintas fases del proceso investigativo. En este estudio, el análisis de los datos se realizó desde una perspectiva cuantitativa, tanto en la etapa inicial como en la confirmativa, con el fin de evaluar y dar seguimiento a los hallazgos, garantizando coherencia con el objetivo general de la investigación. Se emplearon los siguientes instrumentos:

I- Encuesta estructurada: diseñada bajo escala tipo Likert (1–5), con preguntas orientadas a medir el conocimiento, percepción y nivel de confianza de los ciudadanos frente a la figura de la conciliación en equidad.

II- Validez: el instrumento fue sometido a validación de contenido mediante juicio de tres expertos en Derecho y Métodos de Investigación, quienes evaluaron pertinencia, claridad y coherencia de los ítems.

III- Confiabilidad: se realizó una prueba piloto con 20 usuarios, cuyos resultados permitieron calcular el coeficiente Alfa de Cronbach (0.82), valor que evidencia una consistencia interna aceptable.

## **7.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El análisis de los resultados de esta investigación parten de una postura crítica frente a la manera en que la conciliación en equidad ha sido implementada, apropiada y valorada por las comunidades y las instituciones en la ciudad de Montería. Aunque el marco legal colombiano reconoce y promueve la conciliación en equidad como un mecanismo válido y legítimo, en la práctica persisten brechas significativas entre lo que establece la ley y lo que ocurre en la realidad dentro de las comunidades, para lo cual se colectara la información, se tabulara para su posterior análisis, el cual debe ser crítico y constructivo.

Se permitió recolectar información objetiva y medible a través de encuestas aplicadas a usuarios de la Casa de Justicia de Montería, con el fin de describir tendencias, niveles de conocimiento y percepciones sobre la conciliación en equidad. Estos datos fueron recolectados a través de encuestas fueron tabulados en Microsoft Excel 365 y analizados mediante estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y dispersión).

El análisis principal permitió describir las características sociodemográficas y percepciones de los 200 ciudadanos encuestados en la Casa de Justicia de Montería. No obstante, con el fin de garantizar mayor solidez en los hallazgos, se aplicaron pruebas de

significancia y análisis correlacional que complementan los resultados descriptivos. Se realizó una prueba de Chi-cuadrado para evidencias de diferencias estadísticamente significativas ( $p < 0,05$ ) entre hombres y mujeres y también se calcularon coeficientes de Spearman para explorar relaciones entre variables ordinales

## **7.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Haciendo referencia al diseño y aplicación de un instrumento que permita caracterizar las competencias y conocimiento respecto a la presente investigación la recolección de información se realizó mediante la aplicación de instrumentos estructurados que permitieron caracterizar las competencias, conocimientos y percepciones de los ciudadanos frente a la figura de la conciliación en equidad como forma de administración de justicia en la ciudad de Montería. El proceso de obtención de datos se desarrolló en una única fase cuantitativa, orientada a describir de manera objetiva los fenómenos observados y a identificar patrones o tendencias generales en las respuestas de la población participante.

Se recopiló y se analizó los datos cuantitativos para identificar patrones o tendencias generales, las técnicas utilizadas para el análisis de los datos de esta propuesta en la parte cuantitativa se basan en el análisis y comprobación de datos e información de los cuestionarios realizados a los ciudadanos que acuden a la Casa de Justicia, estos datos son analizados a través de Microsoft Excel (Microsoft 365) donde se llevan a cabo la tabulación de los datos y recolección de los mismos realizando el análisis cuantitativo respectivo, siendo transversal, ya que los datos que serán recolectados en un momento dado de la investigación.

Se aplicó una encuesta que permitirá dar cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos teniendo en cuenta la escala de Likert, la cual se considera cuantitativa, aunque



## 7.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de referencia corresponde a los usuarios mayores de 18 años que acudieron a la Casa de Justicia de Montería durante lo que va del año 2025. El tamaño de la muestra se determinó con la fórmula estadística para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Fórmula estadística para poblaciones finitas

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:**

- $n$  = tamaño de la muestra que buscamos.
- $N$  = tamaño de la población (finita).
- $Z$  = valor de la distribución normal según el nivel de confianza
- $p$  = proporción esperada de éxito
- $q = 1 - p$ .
- $e$  = margen de error permitido (ejemplo: 0.05 = 5%).

El cálculo arrojó un mínimo de 196 participantes, por lo que se encuestaron 200 ciudadanos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, justificado en la accesibilidad de los usuarios al momento de la recolección de información.

Este tamaño muestral asegura una representación suficiente para los objetivos propuestos en la investigación.

Para Hernandez (2018), este tipo de muestreo supone un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, aunque, sus limitaciones deben ser

cuidadosamente manejadas para evitar conclusiones sesgadas o no representativas. A partir del tipo de muestreo, se seleccionará la muestra (n=200) como se mencionó anteriormente.

## **7.8 CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION**

### **7.8.1 DE INCLUSION**

- Ciudadanos cuyo rango de edad oscile entre 18 y 80 Años.
- Ciudadanos de ambos sexos
- Ciudadanos con Domicilio en la Ciudad de Montería
- Ciudadanos que hayan solicitado servicios de conciliación para resolver conflictos en la Casa de Justicia de Montería.

### **7.8.2 DE EXCLUSION**

- Ciudadanos menores de 18 años
- Ciudadanos con Domicilio diferente a la ciudad de Montería
- Ciudadanos que no hayan solicitado servicios de conciliación para resolver conflictos en la Casa de Justicia de Montería.

## **7.9 CONSIDERACIONES ETICAS**

La presente investigación se acoge a los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki y en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, que regula las investigaciones con seres humanos. En este sentido, se adoptarán medidas específicas para garantizar la protección, dignidad, privacidad y derechos de los participantes.

La investigación se realizó con transparencia, responsabilidad social y compromiso con los derechos humanos, asegurando que los resultados no afecten negativamente a las personas o comunidades participantes.

### **7.9.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Se les entregó un formato de consentimiento informado, que deberán leer, comprender y firmar antes de participar. Este documento estará redactado en un lenguaje claro y accesible, adecuado al nivel educativo y cultural de los participantes. Todos los participantes de la investigación incluyendo conciliadores en equidad, usuarios del servicio, funcionarios de justicia comunitaria serán debidamente informados sobre:

- Los objetivos de la investigación.
- Los procedimientos de recolección de información (encuesta, observaciones, etc.).
- El carácter voluntario y anónimo de su participación.
- La posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento, sin consecuencias.
- El uso académico de la información recolectada.

### **7.9.2 CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO**

- Los datos personales serán protegidos y codificados, y no se publicará ningún nombre ni información que permita identificar directamente a los participantes.
- Los registros (grabaciones de audio, notas, transcripciones) serán almacenados de forma segura y solo serán accesibles al equipo investigador.

## 8. RESULTADOS

### 8.1. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

La siguiente tabla (1) describe los datos sociodemográficos registrado por los usuarios que acuden la Casa de Justicia de Montería para cada uno de los servicios que allí se prestan.

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos de usuarios que acuden a la Casa Justicia de Montería

<b>Genero</b>	Masculino	<b>41,4%</b>
	Femenino	<b>58,6%</b>
<b>Tipo Poblacion</b>	Urbano	<b>83,1%</b>
	Rural	<b>16,9%</b>
<b>Nivel Educativo</b>	Educación Basica	<b>30,3%</b>
	Técnica	<b>45,2%</b>
	Profesional	<b>24,5%</b>
<b>Estrato</b>	Uno	<b>53,4%</b>
	Dos	<b>35,5%</b>
	Tres	<b>10,1%</b>
	Cuatro	<b>1,0%</b>
<b>Ocupación</b>	Con Empleo	<b>44,8%</b>
	Sin Empleo	<b>55,2%</b>
<b>Edad</b>	Media (Años)	<b>37,3</b>
	Desviación Estandar	<b>14,5</b>

\*n=200

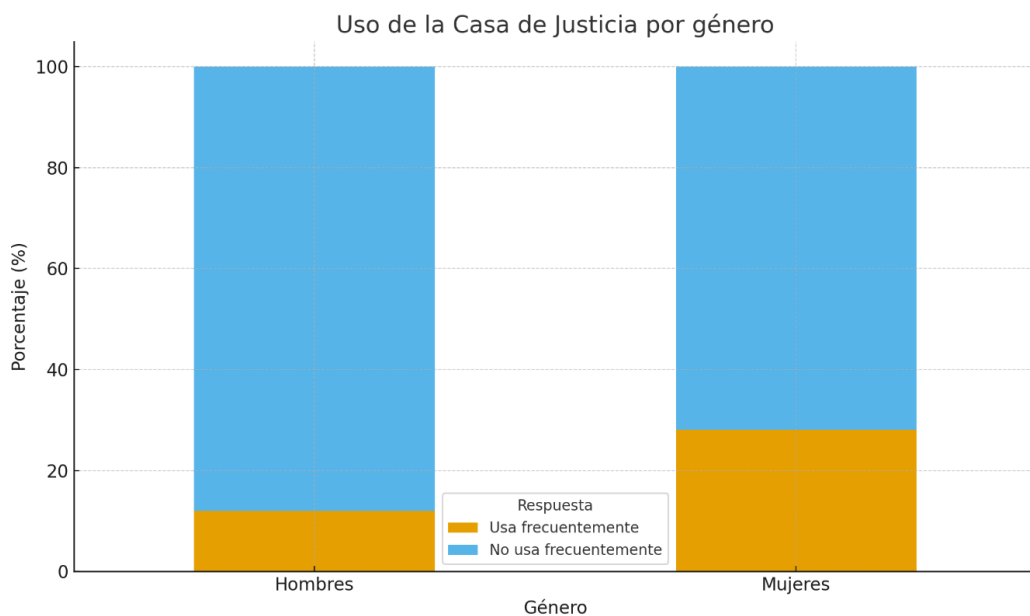
\* Fuente: Autores, 2025

La edad promedio registrada fue de  $37,3 \pm 14,5$  años, siendo la máxima edad registrada de 65 años y la menor de 18 años, estos datos encontrados difieren los resultados encontrados por Carmona y Tobón (2017) la cuales mostraron edades mayores (edades de 41 años hasta 50 años), estas diferencias se pueden explicar por el tipo de población que acudió

a la Casa de Justicia de Montería durante el presente estudio siendo una población mucho más joven, lo cual puede variar en cada ciudad o municipio es muy variable.

El género con mayor valor registrado fue Femenino (58,6%) mientras que el masculino fue más bajo (41,4%).

**Figura 3.** Uso de la Casa de Justicia Montería por Género



**\*\*Prueba de Chi-cuadrado**

La prueba de Chi-cuadrado evidenció diferencias estadísticamente significativas ( $p < 0,05$ ) entre hombres y mujeres. Mientras el 28 % de las mujeres reportó usar con frecuencia la Casa de Justicia, en los hombres la cifra se redujo al 12 %.

Mientras el análisis (Chi-cuadrado) mostró que los residentes de la zona urbana utilizan significativamente más los servicios que los de la zona rural ( $p < 0,01$ ). La baja

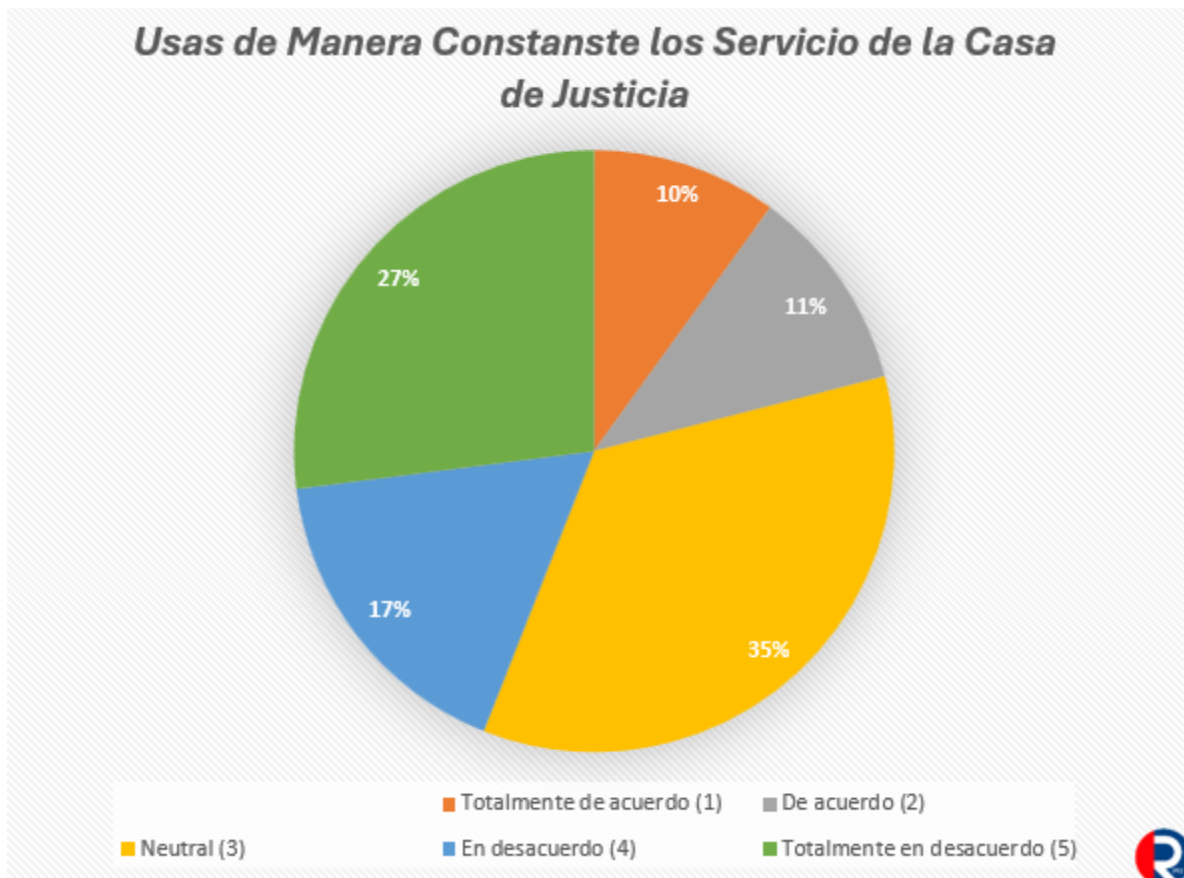
asistencia rural se relaciona con barreras geográficas, costos de transporte y menor difusión, lo que explica el 16,9 % de participación rural encontrado en la muestra.

Mientras que los datos registrados sobre el nivel educativo de los usuarios encuestados muestran la mayoría habían realizado por lo menos un estudio técnico (45,2%) en su formación, pero el 30,3% tenían un nivel de formación básica y solo 25,4% tenían una formación profesional. Esto se podrían explicar porque más de la tercera parte de la población fueron de Estrato Uno (53,4%) y Estrato Dos (35,5%), lo cual significa que muchas personas de la zona de estudio no tienen acceso a la educación profesional por su nivel socioeconómico y el acceso de pocas oportunidades a la educación superior, estos datos son semejante a los argumentos expuestos por Carmona y Tobón (2017). La presente investigación muestra que 55,2% fueron usuarios que estaban desempleados y el 44,8% sin tenían un empleo formal, ahora esto explicaría que las personas desempleadas generalmente están sin recursos para pagarle un abogado, y es allí donde las Casas de Justicia ofrecen servicios gratuitos que fue lo encontrado en la presente investigación.

## **8.2 ANALISIS SOBRE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**

En esta sección del trabajo de investigación se analizará los datos colectados en la fase confirmativa. La figura N°3 describe como los ciudadanos usan los servicios de la Casa de Justicia en la zona de estudio.

**Figura 4.** Uso de los servicios de la Casa de Justicia de Montería



n=200

\* Fuente: Autores, 2025

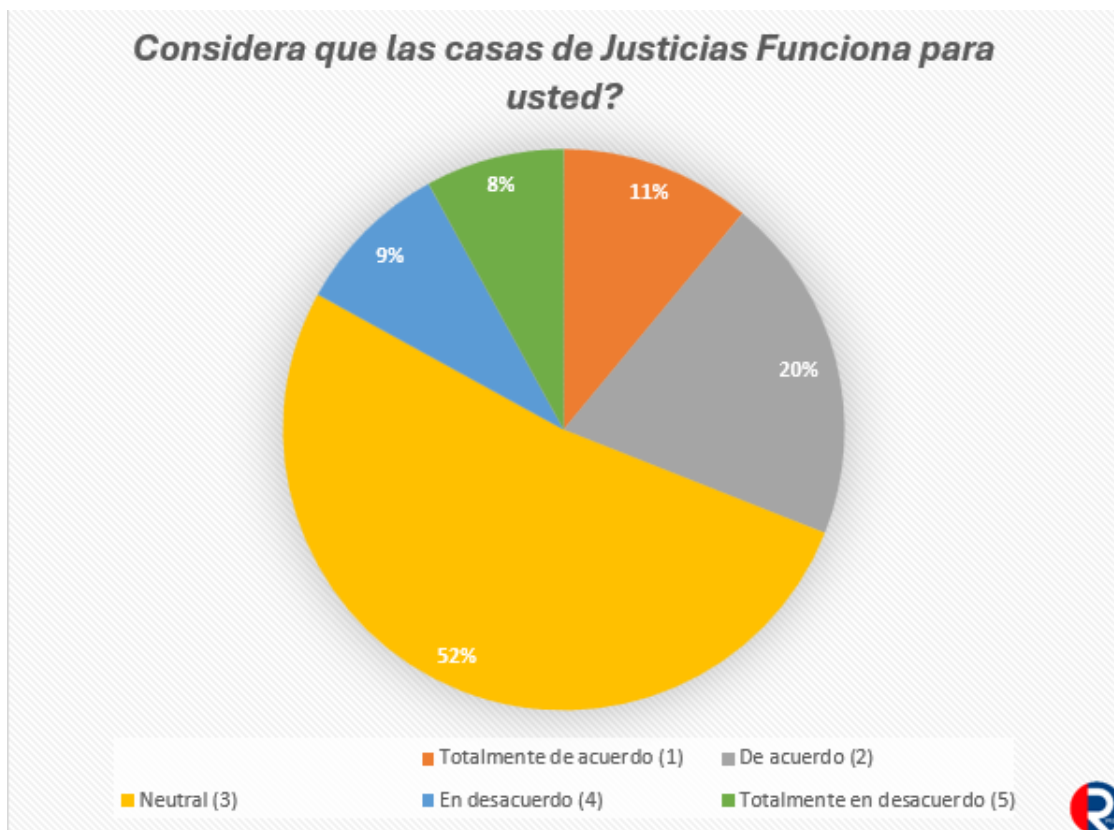
La anterior grafica muestra que los datos encontrados solo 21% de los encuestados (10% + 11%) manifiestan que usan de manera constante los servicios de la casa de justicia (de acuerdo o totalmente de acuerdo) el 35% de los usuarios se mantienen neutrales, lo que indica que no tienen una postura definida o no usan los servicios de forma clara y frecuente, mientras que el 44% (17% + 27%) están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, es decir, reconocen que no los usan de manera constante.

Es pertinente entonces mencionar que existe una tendencia predominante al no uso constante de los servicios de la Casa de Justicia, ya que el porcentaje combinado de desacuerdo (44%) es mayor que el de acuerdo (21%). Ahora el alto porcentaje de neutrales

(35%) sugiere que una parte importante de la población no tiene claridad o no tiene una opinión definida sobre su frecuencia de uso, lo cual podría indicar falta de información o de relación directa con el servicio que ofrecen en este punto de justicia.

En la figura N°5 se describe como le realmente los usuarios consideran que funciona para la Casa justicia para ellos en la ciudad de Montería

**Figura 5.** Funcionalidad de la Casa de Justicia Montería



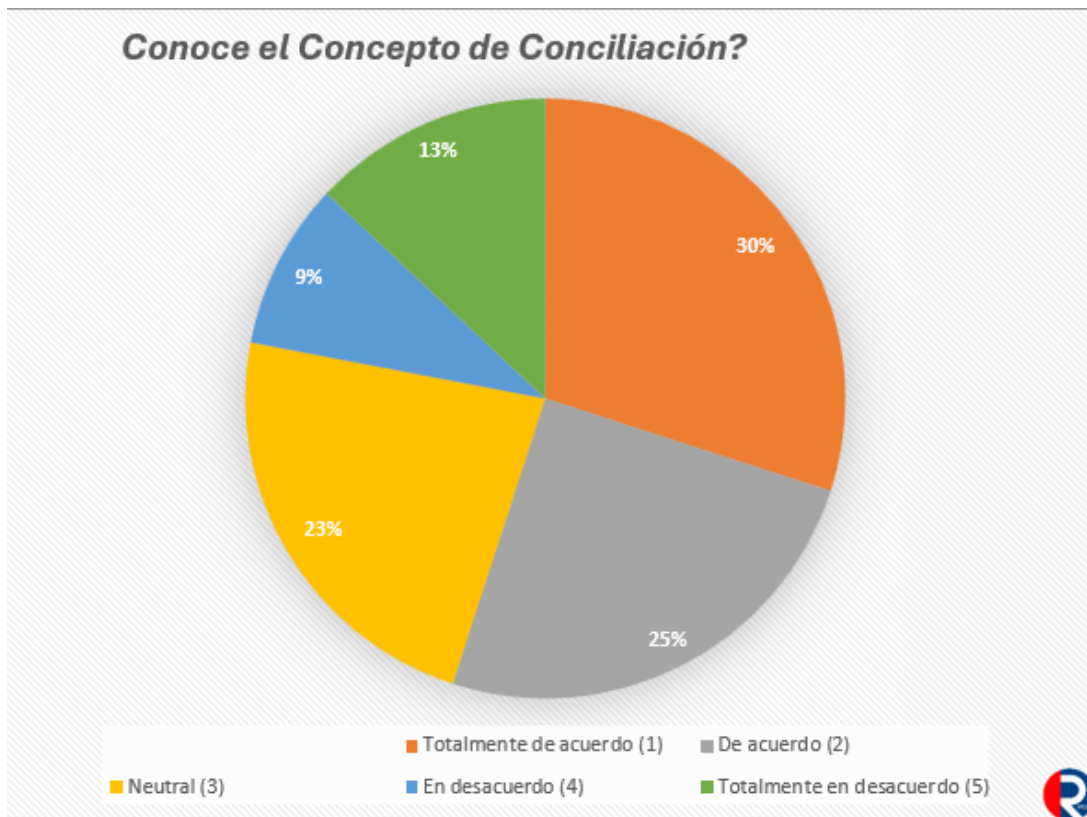
n=200

\* Fuente: Autores, 2025

Con base en los resultados de la presente investigación, se evidenció un 31 % consideran que sí funcionan para ellos la casa de Justicia de Montería, aunque son porcentajes positivos, pero no mayoritario respecto a las otras respuestas. En cuanto a la respuesta Neutralidad respondió con un 52 %, es decir, que no tiene una posición clara sobre

si funciona o no los servicios que ofrece la Casa de Justicia, esto puede deberse a falta de información, poca experiencia directa o indiferencia frente al servicio. Mientras que para un Desacuerdo total o parcial el 17 % (9 % + 8 %) considera que no funcionan para ellos en ninguna medida.

**Figura 6.** Concepto de Conciliación respecto a la percepción de los usuarios de la zona estudio.



n=200

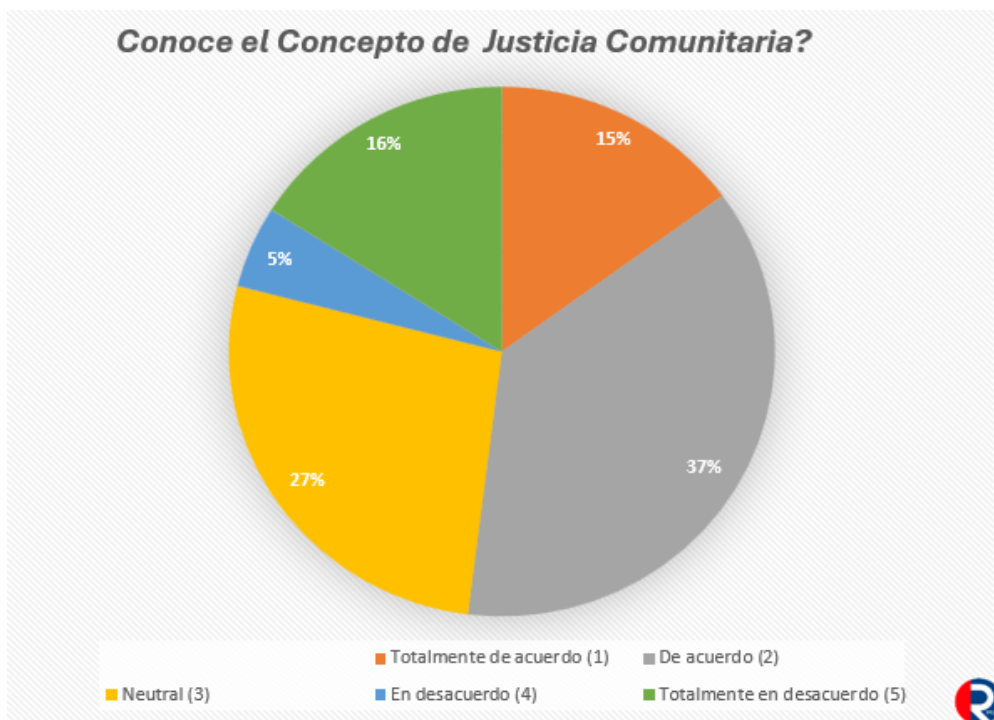
\* Fuente: Autores, 2025

Según los hallazgos se registró un 55 % de los encuestados indica que sí conoce el concepto de conciliación. Esto refleja que la mayoría tiene al menos un conocimiento básico o claro del tema. Pero el 23 % se mantiene indiferente o no está seguro sobre este concepto jurídico, lo que indica que este grupo probablemente ha escuchado el término, pero no tiene claridad suficiente para afirmarlo. Ahora hay que anotar que el 22 % manifiesta no conocer el

concepto lo que se considera un desconocimiento declarado, esto seguramente se debe a que existe un sector importante de la población que no está familiarizado con la conciliación por lo menos en la zona de estudio.

En otras palabras, existe un conocimiento mayoritario del concepto de conciliación (55 %), pero todavía un 45 % que no lo conoce bien o no está seguro. Más de la mitad de la población encuestada conoce la conciliación, pero hay un amplio margen para ampliar la información y comprensión de este concepto clave para la resolución de conflictos.

**Figura 7.** Concepto de Justicia Comunitaria respecto a la percepción de los usuarios de la zona estudio.



n=200

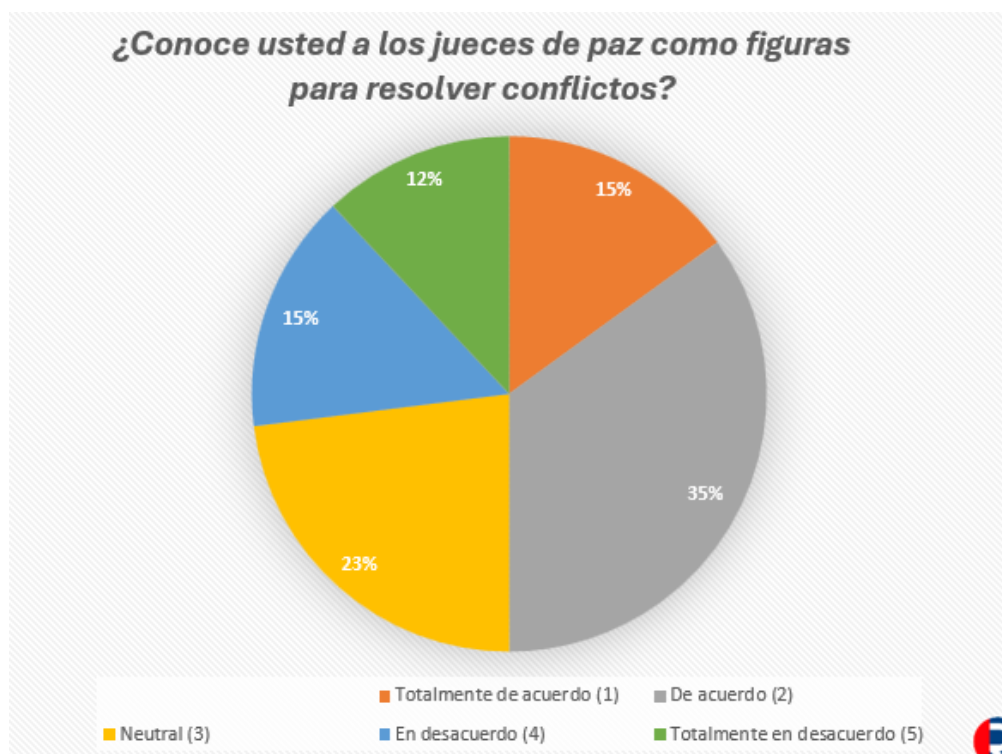
\* Fuente: Autores, 2025

A partir de los hallazgos obtenidos en la gráfica anterior se muestra que los encisos Totalmente de acuerdo (15%) + De acuerdo (37%) suman el 52% es decir que más de la

mitad de los encuestados afirman conocer o estar de conformes con el concepto de justicia comunitaria. Esto muestra un nivel de conocimiento o familiaridad positivo.

Respecto a la respuesta Neutral (27%) indica que casi un tercio de los encuestados no se inclinan ni a favor ni en contra, lo que podría indicar desconocimiento parcial o falta de seguridad sobre el concepto de justicia comunitaria. Y finalmente En desacuerdo (5%) + Totalmente en desacuerdo (16%) = suman un 21% significa que una quinta parte expresa que no está de acuerdo o no conoce el concepto, mostrando un área de oportunidad para fortalecer información y difusión. Hay un conocimiento aceptable del concepto de justicia comunitaria pero aún hay un existe una parte de la población indecisa y un 21% que manifiesta desconocimiento total del concepto. Esto sugiere que se deben implementar estrategias pedagógicas o campañas informativas para aumentar el nivel de comprensión en el grupo evaluado sobre este tema.

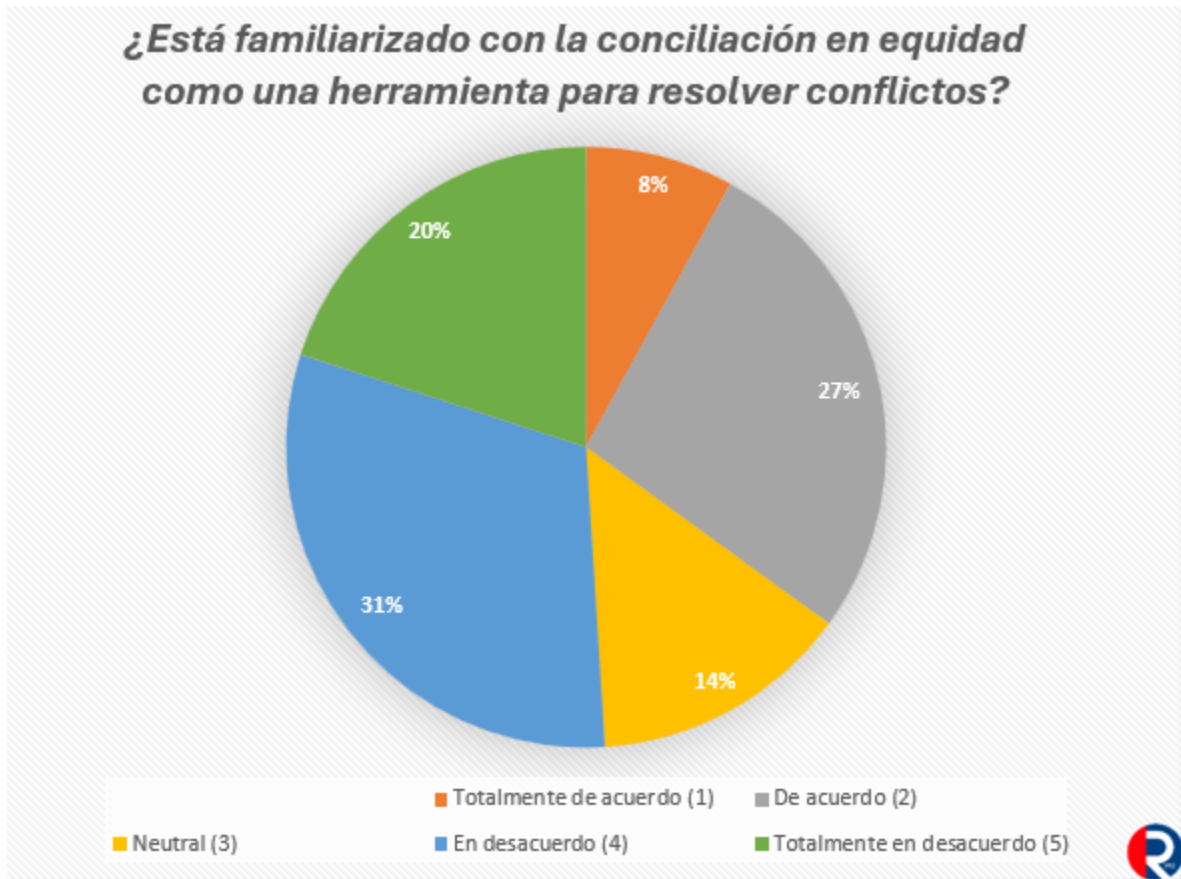
**Figura 8.** Concepto de Jueces de paz como figura para resolver conflictos respecto a la percepción de los usuarios de la Casa Justicia -Montería.



La grafica anterior señala que la mitad de los encuestados afirma conocer a los jueces de paz y su función, esto refleja un conocimiento moderado dado que los resultados hallados para totalmente de acuerdo (15 %) + De acuerdo (35 %) proporcionan un resultado del 50 %. Mientras la respuesta neutral (23%) representa un valor cercano a una cuarta parte, la cual no está segura de su conocimiento sobre los jueces de paz, lo que muestra un margen importante de desconocimiento o falta de información. Y definitivamente más de una cuarta parte indica no conocerlos o no reconocer su papel dado que los resultados encontrados fueron en desacuerdo (15 %) + totalmente en desacuerdo (12 %) suman un 27 %.

Estos datos evidencian que, aunque existe un conocimiento parcial de la figura del juez de paz (50 %), todavía hay un 50 % de la población entre neutral y en desacuerdo, lo que señala la necesidad de fortalecer la difusión de esta figura y sus competencias en área de influencia donde se desarrolló el presente estudio. Aunque hay un reconocimiento parcial (50 %), los niveles de neutralidad (23 %) y desacuerdo (27 %) evidencian un desconocimiento significativo sobre la existencia y funciones de los jueces de paz. Es necesario fortalecer procesos de educación ciudadana y formación comunitaria sobre estos mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

**Figura 9.** Concepto de conciliación en equidad como herramienta para resolver conflictos respecto a la percepción de los usuarios de la zona de estudio.



n=200

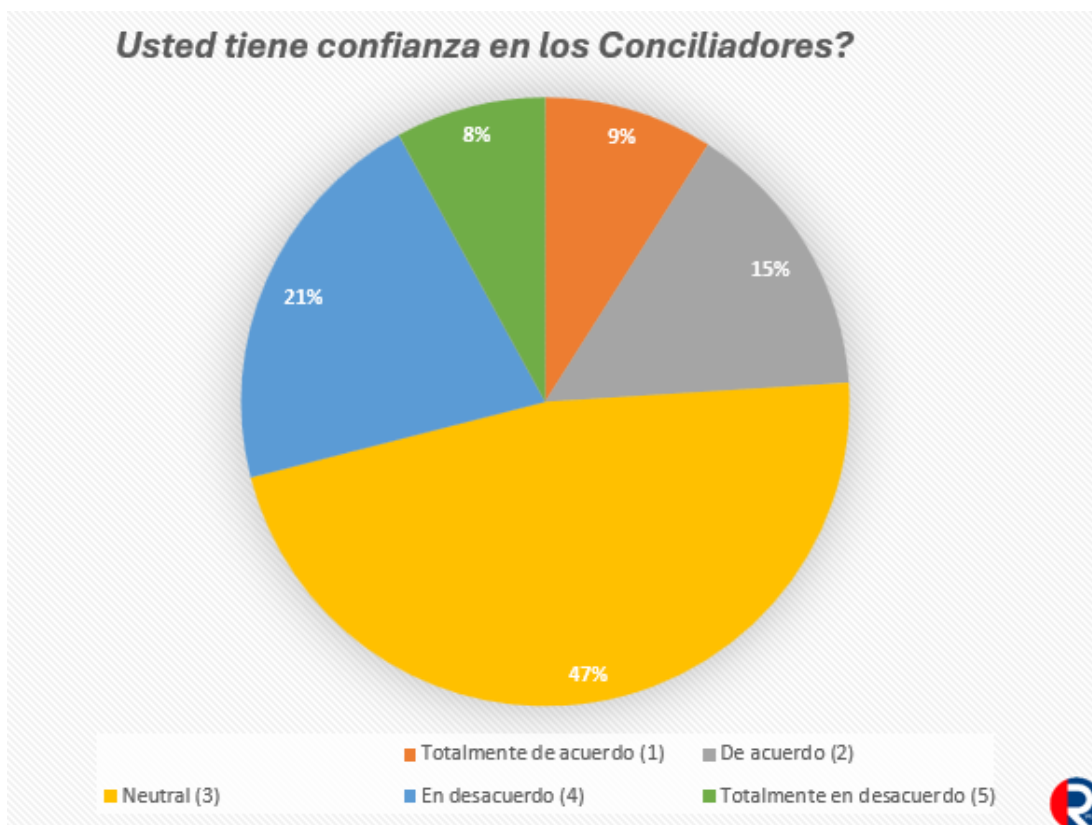
\* Fuente: Autores, 2025

Los resultados muestran en la figura N° 9 que se describen que existe un conocimiento declarado del concepto conciliación en equidad dado que los resultados hallados fueron del 8% (Totalmente de Acuerdo) y 27% (de acuerdo) lo que suma un 35% es decir que estos usuarios manifiestan estar familiarizado con la conciliación en equidad, esto significa que existe un nivel bajo de conocimiento, ya que menos de la mitad la reconoce como herramienta la conciliación en equidad, es decir que una minoría de la población encuestada reconoce o identifica claramente la conciliación en equidad como un mecanismo de resolución de conflictos en la zona de estudio.

Mientras que el 14% se declara neutral, lo cual muestra un grupo que posiblemente ha escuchado el término, pero no tiene información suficiente al respecto, lo que se puede deducir que existe un grupo de personas que probablemente ha escuchado sobre el tema, pero no cuenta con suficiente información o experiencia para emitir un juicio claro sobre lo indagado.

se encontró 31% y 20% suman un 51% (está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo), lo que evidencia alto desconocimiento o falta de confianza en esta figura jurídica, esto representa una mayoría que desconoce, no comprende o no identifica la figura de la conciliación en equidad, lo que evidencia un vacío importante en términos de información y difusión de este mecanismo.

**Figura 10.** Confianza en los Conciliadores respecto a la percepción de los usuarios de la zona estudio

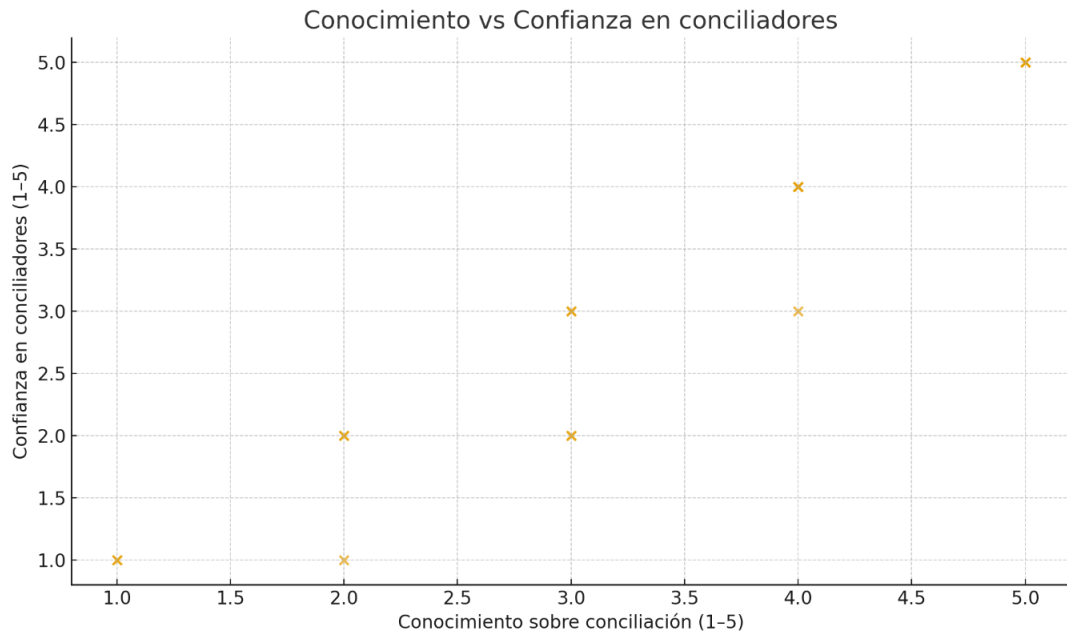


La última figura (10) presentó un 9% (totalmente de acuerdo) y 15% (de acuerdo) sumando un 24% de los encuestados expresan confianza activa en los conciliadores. Esto muestra que existe una percepción limitada de efectividad o conocimiento sobre su función es decir una confianza baja en su función.

Mientras el 47% se mantiene neutrales, esto muestra que se mantiene sin una postura clara, lo que puede indicar desconocimiento, falta de experiencia directa o indiferencia ante sus funciones o lo que puede significar falta de información sobre el rol de los conciliadores o poca interacción con ellos.

Y finalmente existe una desconfianza significativa, ya que las respuestas desacuerdo (21%) y totalmente desacuerdo (8%) suman 29%, lo cual indica desconfianza en los conciliadores, lo que es relevante y sugiere necesidad de fortalecer la imagen y credibilidad de los conciliadores.

**Figura 11.** Análisis de correlación entre el conocimiento sobre conciliación y la confianza en los conciliadores en zona de estudio.



Se realizó un análisis de correlación entre el conocimiento sobre conciliación y la confianza en los conciliadores utilizando un diagrama de dispersión. Los resultados muestran una tendencia positiva, indicando que a medida que los participantes tienen mayor conocimiento sobre conciliación, su confianza en los conciliadores también tiende a ser mayor. Este hallazgo sugiere que las estrategias orientadas a la capacitación, sensibilización y divulgación sobre los mecanismos de conciliación podrían ser efectivas para fortalecer la confianza ciudadana en los servicios de justicia comunitaria. De este modo, se refuerza el valor de la conciliación como un instrumento legítimo, accesible y confiable para la resolución pacífica de conflictos.

## **9. DISCUSION**

### **9.1 USO DE LA CASA DE JUSTICIA**

de acuerdo con lo encontrado en la presente investigación lo esto indica que son las mujeres las que más acuden a la casa de justicia en la zona de estudio, lo cual refleja son las mujeres acuden más a las Casas de Justicia porque allí encuentran un espacio cercano, gratuito y especializado para resolver conflictos familiares y recibir protección frente a situaciones de violencia y vulnerabilidad que han vivido por décadas, esta tendencia fue similar a la reportada por Santos y colaboradores en el año 2012.

Este hallazgo confirma que las mujeres acuden con mayor frecuencia, en concordancia con la literatura que resalta su búsqueda de apoyo en casos de violencia intrafamiliar y conflictos familiares. Este hallazgo puede reflejar diferencias en la percepción de necesidad, accesibilidad o confianza en los servicios entre hombres y mujeres, y puede servir de base para estrategias orientadas a incrementar la utilización por parte de los hombres. Esta diferencia sugiere la necesidad de implementar estrategias de sensibilización dirigidas a hombres para promover un acceso equitativo y mejorar la utilización de los servicios de justicia comunitaria.

En la investigación realizada por Friedman y Griete (2019) se observa que a pesar de que hay servicios como las Casas de Justicia que se enfocan en casos de violencia familiar, su utilización real es restringida, especialmente entre los hombres. Esto indica que es fundamental desarrollar estrategias que promuevan la conciencia y un acceso más equitativo para incentivar una mayor implicación masculina en estos servicios, algo que se evidenció en la presente investigación.

Los usuarios que mayor acuden a los servicios de la Casa de Justicia son viven en la zona urbana (83,1%) y con un valor inferior son de población rural (16.9%), esto se puede explicar que la mayoría de usuarios que viven en el campo o en la ruralidad desconocen los servicios que ofrecen las casas de justicia y también por dificultad para llegar hasta allí implica mayores costos de transporte y tiempo, lo que limita su asistencia. centros más poblados o a las capitales donde generalmente se encuentran las Casas de Justicia, esto lo que permite inferir se crean barreras geográficas, económicas y de información argumento también reportados en el estudio de Jumpa (2019).

## **9.2 DISCUSION SOBRE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN ENQUIDAD**

En estudio realizado por La Rota et al. (2013) “ Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas (ENNJ)” encontraron que 77,9 % de la población colombiana está al tanto de las Casas de Justicia, pero prefieren acudir a autoridades administrativas como comisarías o inspectores de policía en lugar de las Casas de Justicia, lo que se vio reflejado en la presente investigación. Pero se contrasta con el estudio de Osorio y Osorio (2015) en Manizales donde muchos ciudadanos si usan de manera frecuente los servicios de la Casa de Justicia. El autor Cuellar (2018) en su investigación afirman que la Casa de Justicia no puede tratar todos los conflictos que se presentan allí de la misma manera, ya que esta institución está influenciada por el entorno, la ubicación y los aspectos culturales específicos de cada situación y comunidad, los cuales influyen en cómo las personas reciben asistencia y acceden a la justicia. En la presente investigación se evidenció que hay conocimiento del servicio, pero existe poco uso, desconfianza, y obstáculos logísticos que limitan su utilización continua, similar tendencia fue la encontrada en el estudio de Iiera et al. (2012). De esta manera se debe

impulsar un mayor uso constante de los servicios que ofrecen las Casas de Justicia estableciendo nuevas conexiones con la población en las comunidades, con el fin de brindar alternativas que favorezcan al ciudadano en la búsqueda de soluciones institucionales a sus requerimientos, de forma gratuita y en el momento adecuado pero que realmente sean usadas de manera eficiente.

Esto indica que hay una visión principalmente imparcial acerca del desempeño de las Casas de Justicia, pues más de la mitad no tiene una opinión clara a favor o en contra. Una parte notable las percibe de manera positiva (31 %), pero todavía hay espacio para que un mayor número de personas aprecien su funcionalidad. El 17 % de respuestas desfavorables sugiere que un pequeño grupo opina que el servicio no satisface sus requerimientos. Esta misma tendencia fue encontrada en el estudio de Iiera et al. (2012) que se realizó en una Casa de Justicia de Barranquilla, por eso es clave implementar estrategias de comunicación, con logros y escucha activa a los usuarios para aumentar el nivel de acuerdo y reducir la neutralidad dentro de la zona de estudio. La Rota et al. (2013) sostienen que las Casas de Justicia registraron una alta demanda en sus primeras etapas de funcionamiento; sin embargo, con el paso del tiempo se ha evidenciado una reducción en su desempeño institucional y en la valoración de ciertos servicios. En consecuencia, los usuarios tienden a utilizarlas de manera selectiva, recurriendo únicamente para trámites puntuales, sin otorgar plena confianza al conjunto del sistema de justicia que estas ofrecen.

En otras palabras a las Casas de Justicia son ampliamente conocidas, pero su efectividad percibida es limitada o poco clara para la mayoría de usuarios de la zona de estudio ratificado por estudios similares realizados en el país a lo largo de los años.

Es claro que la conciliación es un mecanismo reconocido en la Ley 640 de 2001, la población no tiene claridad sobre su funcionamiento y alcance. En estudios previos muestran que, aun cuando se han hecho campañas, muchas personas no saben que pueden acudir a conciliadores extrajudiciales antes de iniciar procesos judiciales (Iiera et al., 2012; Osorio y Osorio, 2015; Zuluaga y Tijerina, 2020).

Los autores Osorio y Osorio (2015) reportan que el 50% de las personas encuestadas de la casa de Justicia de Manizales recomiendan la conciliación como una forma eficiente de solucionar sus problemas, mientras que 20% no conoce este recurso, además de ello el 50% de personas a quienes se les aplicó esta encuesta saben dónde se puede realizar la conciliación de manera eficiente, situación diferente fue la encontrada en la casa de justicia de Montería en descrita en la presente investigación.

En lo que respecta a la investigación de Iiera et al. (2012) , se evidencia que los ciudadanos poco conocen la existencia de la figura de la conciliación (33% - 40%) para el caso de los asistentes a la Casa de Justicia del barrio La Paz y Simón Bolívar de Barranquilla, lo cual son resultados distintos a los encontrados en la presente investigación.

Los autoras Salamanca y Valero (2024) en su investigación aseguran que la conciliación no solo representa un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, sino que también tiene profundas implicaciones psicológicas que pueden promover el bienestar individual y colectivo de los ciudadanos, además de facilitar el acceso a la justicia, fomentar la cohesión social y empoderar a la ciudadanía con los servicios que ofrece la justicia. Ahora debemos decir que la conciliación no necesariamente debe ser un requisito

de procedibilidad, dado a que el Estado colombiano no puede obligar a que los ciudadanos concilien a toda costa sus diferencias y lleguen a un acuerdo para poder acudir a la justicia. Aunque por ley se sepa que el proceso de conciliación en equidad involucra roles específicos que resultan fundamentales para su funcionamiento. Los conciliadores actúan como facilitadores del diálogo y mediadores imparciales, con un papel de relevante importancia, en síntesis la presente investigación es coherente con investigaciones nacionales anteriores que muestran que la conciliación es conocida por muchos pero aún hay vacíos de información y comprensión en un segmento de muchos ciudadanos y que puede ser muy variable en cada ciudad o población.

De Sousa (2023) sostiene que la justicia comunitaria forma parte del pluralismo jurídico, pero su eficacia está relacionada con el nivel de entendimiento que las comunidades tengan sobre sus procedimientos además de que existen carencia de información restringe la participación activa de los ciudadanos. También el Ministerio de Justicia sostiene que aunque existen mecanismos de justicia comunitaria (conciliadores en equidad, jueces de paz), gran parte de la población colombiana no los conoce o tiene un conocimiento parcial, recomendando fortalecer la difusión y capacitación, estos resultados hallados en la presente investigación validan estos argumentos.

Es importante tener presente que la conciliación forma parte del extenso conjunto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC). Fueron establecidos con dos propósitos principales en el campo de la justicia: por un lado, descongestionar los despachos judiciales y, por otro, fomentar la participación activa de la ciudadanía en la justicia comunitaria. Esta alternativa se plantea como una forma de resolver conflictos a partir de las dinámicas propias de la comunidad y del involucramiento directo de sus miembros,

reconociendo en ellos capacidades para gestionar y solucionar situaciones problemáticas dentro de su propio entorno (Bulla, 2010). Es pertinente reforzar estos argumentos a partir de los hallazgos obtenidos en la encuesta aplicada en la Casa de Justicia de Montería, mediante la implementación de estrategias pedagógicas dirigidas a sus usuarios.

Los resultados de presente estudio respecto al concepto de Jueces de paz como figura para resolver conflictos son similares a los reportados por Iiera et al. (2012) donde expresan que las casas de justicia son entidades establecidas con el propósito de ofrecer a las comunidades los servicios judiciales que proporciona el Estado, sin que se conozca el proceso de conciliación equitativa, y mucho menos se conozca los jueces de paz. Es de añadir que según el escaso entendimiento acerca de las figuras de mediación en equidad y de los jueces de paz, se anticipa que su uso sea limitado, dado que si no se tiene conocimiento de ellas, es difícil que se pongan en práctica como sucede en la Casa de Justicia de Montería. En los últimos años, el gobierno colombiano ha trabajado para fortalecer el sistema de jueces de paz, reconociendo su rol en la construcción de paz y en la promoción de la justicia en el marco del Acuerdo de Paz firmado en 2016. Este acuerdo subraya la importancia de crear espacios para la resolución pacífica de conflictos y de empoderar a las comunidades en la defensa de sus derechos pero aun falta mejorar este aspecto como lo corrobora la cifras encontrada en el presente estudio. Aunque hay que decir que en muchas regiones apartadas donde no hay presencia de jueces ordinarios, los jueces de paz se han convertido en el primer recurso para resolver conflictos locales, situación que no sucede en el área de estudio.

Estos resultados muestran que la conciliación en equidad aún no está suficientemente posicionada en el imaginario colectivo de la población encuestada en la Casa de Justicia de

Montería. La baja proporción de respuestas positivas sugiere la necesidad de mayores esfuerzos de divulgación y capacitación comunitaria para que las personas comprendan cómo funciona este mecanismo y en qué situaciones puede ser útil. En otras palabras, la figura existe, pero la familiaridad y apropiación ciudadana con ella es limitada, lo cual coincide con los retos señalados en estudios sobre justicia comunitaria en Colombia (Aguirre , 2018).

Diversos estudios sobre conciliación en equidad muestran una tendencia parecida por ejemplo el Ministerio de Justicia y del Derecho (2020) en evaluaciones de centros de conciliación en equidad, se encontraron que sólo entre 30% y 40% de los encuestados se consideran familiarizados con este mecanismo y el desconocimiento supera el 50% en zonas urbanas que no han recibido pedagogía directa sobre el tema. Los resultados de la presente investigación se alinean con estas cifras, lo que confirma que existe una brecha donde hay un conocimiento limitado y una alta necesidad de difusión. Pero se debe olvidar que Dentro de los aspectos de la implementación de la Conciliación en Equidad, se encuentran las casas de justicia y los centros de convivencia ciudadana según el artículo 2 del decreto 1477 del año 2000, es decir que han pasado más de dos décadas y aún sigue un vacío dentro de la población.

También el estudio de Iiera et al. (2012) se evidenció que los ciudadanos de Barranquilla poco conocen la existencia de la figura de la conciliación en equidad, ya que solo el 33% y 40%, manifestaron que la conocía esta herramienta.

Pero en el estudio de Osorio y Osorio (2015) los resultados de la conciliación en equidad en los conflictos manejados en la Casa de Justicia de Manizales fueron favorables. De un total de 143 casos, se logró resolver 93 a través de este método. Además, las encuestas mostraron que de 35 casos tratados, 23 se solucionaron por

conciliación en equidad. Sin embargo, es importante señalar que persiste un gran desconocimiento sobre este recurso entre la población tendencia argumentación similar a la del presente estudio.

Los autores Zuluaga y Tijerina (2020) consideran que para la construcción de paz entre el estado y grupos al margen de la ley surge la conciliación en equidad como una herramienta adecuada para resolver conflictos en la creación de la paz. En este enfoque se pueden identificar varios aspectos que apoyan el desarrollo de la paz o la promoción de una cultura paz en territorio colombiano.

Es posible afirmar, por lo tanto, que la Justicia Comunitaria, que incluye la Conciliación en Equidad, no se opone a la Justicia Formal, a la Justicia Propia ni a la Justicia Administrativa; al contrario, coopera de manera armónica con ellas en la promoción de la paz y opera dentro de un contexto legal, democrático y participativo argumentos también expuestos por Bertín y Edison (2020).

Aunque la conciliación en equidad representa un método novedoso para resolver disputas, y los conciliadores creen que su valor está vinculado a la accesibilidad sencilla, gratuita y directa a la resolución de los conflictos, es esencial llevar a cabo una serie de estrategias que garanticen su sostenibilidad (Salamanca y Valero 2024). Una de las funciones del Estado es fomentar el rol del conciliador en equidad a través de instituciones que promuevan este tipo de justicia, no solo a través de capacitaciones, sino también creando espacios en los que las comunidades y sus líderes puedan involucrarse de manera activa en la creación de nuevas realidades

Respecto a la confianza en los conciliadores en la investigación de Iiera et al. (2012) los encuestados consideraron que los conciliadores en equidad y los jueces de paz mejoraron el acceso a la justicia, (31-36%) en Barranquilla este dato es importante, ya que muestra que los usuarios tienen un buen concepto de las figura de los conciliadores, no obstante, es importante admitir que puede que algunos hayan contestado no desde su propia vivencia, sino a partir de un razonamiento más instintivo y de lo que se debería hacer, pues esto es lo que establece la ley que originó estas figuras lo que sucedió también en la presente investigación.

El Ministerio de Justicia y del Derecho (2020,) identificó que la población reconoce la figura del conciliador en equidad, pero un gran porcentaje se muestra neutral o desconoce su labor aproximadamente un 30% expresó alta confianza, mientras que el resto se mostró indiferente o con dudas, al igual : Al igual que los reportes de la presente investigación hay un sector importante (4050%) que permanece neutral por desconocimiento

El investigador Jaramillo (2022) asegura que la confianza de los ciudadanos a los conciliadores depende de la divulgación de la función y de la experiencia previa del ciudadano, en ciudades intermedias, el 25% confía, 45% es neutral, y 30% desconfía frente a su función y efectividad.

El abordaje del conflicto y su solución desde una perspectiva que trasciende la simple ocupación de los tribunales muestra, sin lugar a dudas, en la mediación un recurso con un potencial transformador tan notable que se convierte, sin discusión, en un motor de cambio en la forma en que las personas ven la manera de resolver sus propios desacuerdos y en la

importancia del otro como un diálogo válido. Pero la falta de confianza en el sistema judicial en su conjunto puede afectar la visión que se tiene de la reconciliación.

Es esencial seguir mejorando la formación en reconciliación y fomentar su labor dentro de la comunidad además, están capacitados en técnicas de resolución de conflictos y tienen habilidades comunicativas que les permiten manejar conversaciones difíciles pero deben ser imparciales y objetivos en gran medida. El conocimiento sobre sus ventajas puede incrementar la utilización de este recurso y, como resultado, favorecer la cultura de la paz (Lozano,2025).

Es posible decir que el análisis de correlación de estos resultados presentan las mismas tendencias con otras investigaciones anteriores donde se destacan la importancia del conocimiento y la experiencia en el fortalecimiento de la confianza en procesos de resolución alternativa de conflictos. El estudio de Riera Adrover *et al.* (2020) destaca claramente los aspectos como la exactitud del conciliador, junto a su preparación y claridad durante el trámite resultan claves para fomentar seguridad en los sujetos que tienen algún tipo de conflicto y esto permite crear niveles de confianza entre las partes. En la misma línea se encuentra el autor Kydd (2006) el cual afirma que factores como la percepción de neutralidad, la reputación y la coherencia del mediador influyen directamente en la credibilidad que este genera frente a los involucrados en un caso.

De la misma manera varios estudios señalan que la mediación cumple un rol pedagógico. Al comprender bien cómo opera este sistema, las opciones que brinda y los beneficios que otorga, los sujetos se animan a participar. Bajo nuestra perspectiva esto muestra que tener el recurso no basta; resulta vital

potenciar su difusión y comunicación para que sea realmente sea usado de manera adecuada por la población que lo requiera. En ese sentido, las estrategias de capacitación y sensibilización deberían usarse no solo para informar sino para que se apliquen y ayuden a generar confianza y legitimidad en la justicia comunitaria dentro de los ciudadanos. En general, los resultados revelan que la conciliación en equidad en Montería es percibida como una opción útil para resolver conflictos del día a día. Muchas personas valoran que sea un mecanismo cercano a la comunidad, que permite llegar a acuerdos de manera rápida y sin mayores costos. Sin embargo, todavía hay ciudadanos que no la conocen bien, lo que limita su uso. Además, también se hace evidente la necesidad de contar con un mayor apoyo institucional que ayude a asegurar que los acuerdos realmente se cumplan.

A grandes rasgos, se puede decir que en la ciudad Montería la conciliación en equidad sí les sirve a las personas para resolver problemas cotidianos. La gente la ve como algo inmediato y práctico, sobre todo porque permite llegar a acuerdos sin gastar mucho dinero y en poco tiempo. Aun así, todavía hay muchas personas que no saben bien cómo funciona o incluso que no la conocen, lo que hace que no se use tanto como podría. También se nota que hace falta más apoyo por parte de las instituciones, especialmente para que los acuerdos que se logran sí se respeten y se cumplan de manera efectiva.

Al comparar estos resultados con otros estudios hechos en el país, se nota que lo que pasa en Montería no es algo aislado. En varios lugares ocurre lo mismo: la conciliación en equidad es bien vista por la gente, pero todavía hace falta que más personas la conozcan y sepan cómo funciona (Carmona *et al.*, 2015). Esto lleva a pensar que, aunque este mecanismo aporta bastante para facilitar el acceso a la justicia, todavía necesita fortalecerse, sobre todo en el apoyo de las instituciones y en la formación de los ciudadanos.

### 9.3 ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA EFECTIVIDAD Y LEGITIMIDAD DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

La siguiente tabla 2 presenta una propuesta de estrategias orientadas a fortalecer la efectividad y legitimidad de la conciliación en equidad en Montería. Se identifican los principales problemas que limitan el uso y la confianza en este mecanismo, y se plantean acciones concretas, responsables y resultados esperados para cada situación.

**Tabla 2.** Estrategias para fortalecer la efectividad y legitimidad de la conciliación en equidad en Montería

<b>Problema identificado</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Acciones concretas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Resultados esperados</b>
Bajo uso de la Casa de Justicia (solo 21% la utiliza con frecuencia)	Ampliación territorial y acceso equitativo	Implementar Casas de Justicia móviles con rutas periódicas en barrios periféricos y corregimientos.	Alcaldía de Montería, Ministerio de Justicia, líderes comunitarios	Mayor cobertura en zonas rurales y periféricas, reducción de barreras geográficas y económicas.
Desconocimiento del mecanismo (45% no conoce bien la conciliación en equidad)	Sensibilización y pedagogía ciudadana	Campañas en colegios, mercados y radios comunitarias con ejemplos prácticos de conciliación.	Casa de Justicia de Montería, Secretaría de Educación, emisoras locales	Mayor conocimiento ciudadano y apropiación del mecanismo.
Desconfianza hacia los conciliadores	Formación y fortalecimiento de conciliadores	Capacitación certificada en justicia restaurativa, enfoque diferencial y mediación comunitaria.	Ministerio de Justicia, universidades locales, Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla	Conciliadores más preparados y legitimados frente a la comunidad.
Percepción de poca efectividad de la conciliación	Seguimiento y evaluación de acuerdos	Crear un sistema de monitoreo de acuerdos (cumplimiento, satisfacción, reincidencia) y publicar informes trimestrales.	Casa de Justicia, Observatorio de Justicia de la Universidad, Personería Municipal	Mayor transparencia, rendición de cuentas y confianza en la conciliación.
Débil articulación institucional	Articulación interinstitucional	Mesas de coordinación trimestrales entre Casa de Justicia, comisarias de familia e inspectores de policía.	Alcaldía, Casa de Justicia, Defensoría del Pueblo	Rutas integradas de atención, reducción de duplicidad de trámites y mayor confianza ciudadana.

## **10. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

La presente investigación, aunque aporta información valiosa sobre la percepción y aplicación de la figura de la conciliación en equidad como una forma de administrar justicia en la ciudad de Montería, presenta ciertas limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados y formular futuras líneas de investigación:

-El tamaño y tipo de muestra representan una de las principales limitaciones del estudio. Aunque se aplicaron encuestas a 200 ciudadanos, la selección se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que significa que los resultados no pueden generalizarse a toda la población de Montería ni a otras regiones del país. Esto se debe a que la elección de los participantes dependió principalmente de su disponibilidad, lo que no asegura una representación equilibrada de todos los sectores sociales.

-Por otro lado, el carácter transversal de la investigación también implica ciertas restricciones. Al recolectar la información en un solo momento, no es posible establecer relaciones de causa y efecto ni analizar cómo cambian las percepciones a lo largo del tiempo. En este sentido, considero que futuras investigaciones podrían beneficiarse de un enfoque longitudinal, que permita observar la evolución del fenómeno y comparar resultados en diferentes periodos.

Además, es importante tener en cuenta que los datos utilizados son de tipo perceptual, ya que se basan en las respuestas de los participantes. Esto puede implicar la presencia de sesgos, como la deseabilidad social, la memoria o la interpretación individual de las preguntas. Por esta razón, los resultados deben analizarse con cautela y, de ser posible,

complementarse con otras fuentes de información, como entrevistas más profundas o revisión de documentos institucionales.

Finalmente, también se presentaron algunas limitaciones relacionadas con aspectos logísticos y de recursos, lo cual pudo influir en el alcance del estudio.

El desarrollo del trabajo dependió de la disponibilidad de los usuarios en la Casa de Justicia, de los permisos institucionales para la aplicación de los instrumentos y de la disposición del personal a colaborar con la investigación. Las restricciones de tiempo y financiamiento también limitaron la posibilidad de ampliar la cobertura geográfica o incluir comparaciones con otras Casas de Justicia del departamento de Córdoba.

Pese a estas limitaciones, los resultados obtenidos constituyen una base significativa para futuras investigaciones orientadas a fortalecer los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y a consolidar una justicia más equitativa, participativa y accesible en el contexto colombiano.

## 11. CONCLUSIONES

-Uno de los puntos más claros es que muchas personas todavía no conocen bien este mecanismo (Conciliación en equidad). Esto indica que la información que se ha dado no ha sido suficiente o no ha llegado a todos. Cuando la gente entiende mejor cómo funciona, es más probable que lo use, por lo que hace falta trabajar más en ese aspecto.

-Por otro lado, quienes sí lo conocen resaltan cosas positivas. Por ejemplo, que es gratuito, que no es complicado y que permite resolver problemas relativamente rápido. Eso hace que sea una opción útil, sobre todo para conflictos sencillos.

Sin embargo, no todo es positivo. También se encontraron varias dificultades, como que no se difunde lo suficiente, que en zonas rurales casi no se usa y que hay algunos problemas en su funcionamiento. Esto muestra que, aunque el mecanismo sirve, todavía le falta fortalecerse.

Algo que también se evidencio es que no todo depende del mecanismo en sí, sino de cómo se aplica. Si no hay buena organización o apoyo institucional, es difícil que funcione como debería.

-En cuanto a los conciliadores, las opiniones están divididas. Algunas personas confían en ellos, pero otras no tanto. Esto puede influir bastante, porque si no hay confianza, la gente simplemente no acude a este tipo de soluciones.

-En general, se puede decir que la conciliación en equidad tiene potencial, pero enfrenta varios retos, tanto en su funcionamiento como en la forma en que la gente la percibe.

-También se observaron diferencias en quiénes la usan más. Las mujeres y las personas de zonas urbanas tienden a acceder más, mientras que en áreas rurales o en algunos grupos hay menos participación. Esto muestra que existen barreras que van más allá del mecanismo.

Además, se observó algo importante: cuando una persona conoce mejor la conciliación, tiende a confiar más en ella. Esto refuerza la idea de que informar bien a la gente puede hacer una gran diferencia.

-En conjunto, todo apunta a que este mecanismo puede fortalecerse, pero necesita más apoyo, más difusión y mejor organización.

-Al comparar con otros estudios, se ve que estos problemas no son solo de la ciudad de Montería, sino que se repiten en otros lugares del territorio colombiano. Esto indica que es un tema más amplio y que requiere atención a nivel general.

-Finalmente, para que la conciliación en equidad funcione mejor, es clave trabajar en la confianza, en la cercanía con la gente y en facilitar el acceso para todos.

## 12. RECOMENDACIONES

- Con base en los resultados, se pueden plantear algunas ideas que podrían ayudar a mejorar la conciliación en equidad en Montería.

-Una de ellas es llevar este servicio a lugares donde casi no llega. Por ejemplo, realizar jornadas en barrios alejados o en zonas rurales podría facilitar que más personas lo utilicen.

-También sería importante darlo a conocer mejor. Muchas personas no saben cómo funciona, así que se podrían hacer actividades informativas en colegios, comunidades o incluso en emisoras locales, usando ejemplos sencillos.

-Otro aspecto clave es la capacitación. Fortalecer la formación de los conciliadores puede ayudar a mejorar la confianza en ellos. Incluso, mostrar su preparación a la comunidad podría generar más credibilidad.

-Además, sería útil hacer seguimiento a los acuerdos que se logran, para saber si realmente se cumplen. Esto ayudaría a mejorar la percepción del mecanismo.

-Por último, es importante que las diferentes instituciones trabajen de manera más coordinada. Si hay mejor organización, el proceso puede ser más claro y eficiente para las persona.

## REFERENCIAS

Angulo, J. (2020). Acceso a la justicia y programas de conciliación en equidad en Colombia.

*Revista Derecho del Estado*, 45(2), 233–258.

<https://doi.org/10.18800/derechodeestado.202002.005>.

Recuperado el 15 de mayo de 2025, <https://doi.org/10.18800/derechodeestado.202002.005>

Angulo Ramos, D. L. (2020). *La influencia de la conciliación en la administración de la justicia colombiana: La evaluación de impacto del Programa Nacional de Justicia en Equidad sobre el acceso a la justicia*.

Ardila, E., Bernal, J., & Martínez, L. (2016). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia*. Bogotá: Editorial Ibáñez.

Ardila Amaya, É., Castro-Herrera, F. S., Cruz Moyano, M. A., Jaramillo Marín, J., & Navarrete Cruz, Á. (2016). *Huellas y trazos de la justicia comunitaria en Colombia: Una década de aportes y desafíos de la Escuela*.

Barbieri, P. C. (2015). *El acceso a la justicia y la inclusión*. Infojus. Buenos Aires, Argentina.

Bertín, R., & Edison, L. (2020). *La conciliación en equidad en Colombia*. *Ars Iuris*

*Salmanticensis*, 8(1), 139–166. <https://doi.org/10.18235/0002345>

Recuperado el 20 de mayo de 2025, de <https://doi.org/10.18235/0002345>

Braithwaite, J. (2002). *Restorative justice and responsive regulation*. Oxford University Press.

Brandt, H. J. (Ed.). (2013). *Cambios en la justicia comunitaria y factores de influencia*. Instituto de Defensa Legal.

Bulla, J. (2010). *Justicia alternativa*. Bogotá: Nueva Jurídica.

Bustamante Osorio, O. L., & Salazar Osorio, M. E. (2015). *Impacto de la conciliación en equidad en la Casa de Justicia Bosques del Norte en la ciudad de Manizales durante el año 2015*.

Burton, J. (1990). *Conflict: Resolution and prevention*. Macmillan.

Carmona, A., & Tobón, D. (2017). La conciliación en equidad como instrumento de paz en Colombia. *Revista de Derecho*, 48(1), 115–140.

<https://doi.org/10.18800/revistadederecho.201701.006>

Recuperado el 01 de junio de 2025, de <https://doi.org/10.18800/revistadederecho.201701.006>

Carvajal Román, A. (2016). *Programa nacional de casas de justicia, una esperanza de verdadera justicia*.

Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Gaceta Constitucional.

Cuellar Solano, A. D. (2018). La conciliación en equidad como mecanismo de acceso a la justicia: Caso Casa de Justicia de la localidad de Kennedy en Bogotá.

Cuesta Cuesta, D. (2024). Conflictos y mecanismos alternativos en comunidades desplazadas de Quibdó (Chocó-Colombia). *DIXI*, 14(15). <https://doi.org/10.16925/di.v14i15.1018>

Recuperado el 5 de mayo de 2025, de <https://doi.org/10.16925/di.v14i15.1018>

De Sousa Santos, B. (2023). Sociología jurídica crítica: Para un nuevo sentido común en el derecho. Trotta.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. Yale University Press.

Felip. (2012). *Metodología de la investigación*.

Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin Books.

Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. SAGE Publications.

Galtung, J. (2003). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. SAGE Publications.

García, M. (2002). Conciliación y acceso a la justicia en Colombia. *Revista Derecho y Sociedad*, 18(1), 77–92.

García, R. (2002). Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina. *El otro derecho. Pluralismo jurídico y alternatividad judicial*, 26–27, 162–177.

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.

Illera Santos, M., Iragorri, A. G., & Torrado, M. L. R. (2012). Justicia de paz y conciliación en equidad: ¿Formas alternativas de resolución de conflictos comunitarios en Barranquilla (Colombia)? *Revista de Derecho*.

Jaramillo Rendón, E. B. (2022). La conciliación: Un mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

Jumpa, A. P. (2009). Barreras de acceso a la justicia, y la justicia comunal como alternativa en el Perú. *Derecho & Sociedad*, 38, 360–368.

Kydd, A. H. (2006). ¿Cuándo pueden los mediadores generar confianza? *American Political Science Review*, 100(3), 449–462. <https://doi.org/10.1017/S0003055406062250>

Recuperado el 10 de junio de 2025, de <https://doi.org/10.33539/lumen.2013.n9.512>

La Rota, M. E., Lalinde, S., & Uprimny, R. (2013). Encuesta nacional de necesidades jurídicas: Análisis general y comparativo de tres poblaciones. *Dejusticia*.

Lavid, I. C. M. (2003). Conciliación en equidad: Teoría y realidad. Instituto Popular de Capacitación.

Lozano, M. M. G. (2025). El acceso a la justicia en Colombia debe materializar un verdadero Estado social de derecho. *DIXI*, 27(1), 1–19.

Mena Maturana, J. (2023). La conciliación en equidad y el derecho a la igualdad en territorio rural afrocolombiano.

Montes de Oca Vidal, A. (2013). *Mecanismo alternativos de solución de conflictos*. *Lumen*, (9), 111–118. <https://doi.org/10.33539/lumen.2013.n9.512>

Recuperado el 06 de mayo de 2025, de <https://doi.org/10.33539/lumen.2013.n9.512>

Osorio, O. L. B., & Osorio, M. E. S. (2015). Impacto de la conciliación en equidad en la Casa de Justicia Bosques del Norte en la ciudad de Manizales durante el año 2015.

Ramírez Torrado, M. L., Illera Santos, M. D. J., Llinás Solano, H., & Flórez, K. (2012).

Percepción de la figura de la conciliación en equidad como una forma de administrar justicia en Barranquilla (Colombia). *Revista de Derecho*, 38, 172–195.

Riera Adrover, J. A., Cuartero Castañer, M. E., & Montaña Moreno, J. J. (2020). Mediators' and disputing parties' perceptions of trust-building in family mediation. *Negotiation and Conflict Management Research*, 13(2), 151–162.

<https://doi.org/10.1111/ncmr.12183>

Recuperado el 12 de junio de 2025, de <https://doi.org/10.1111/ncmr.12183>

- Ruiz-Gómez, G., & Núñez, M. P. (2021). Conciliación: Elemento de pacificación en el desarrollo de la cultura de paz en Colombia. *MSC Métodos de Solución de Conflictos*, 1(1), 41–58.
- Salamanca Rodríguez, J., & Valero Fino, Y. A. (2024). Conciliación en equidad: Un enfoque transformador.
- Salazar, L. (2021). Justicia comunitaria y conciliación en equidad en Colombia: Retos para el pluralismo jurídico. Universidad Nacional de Colombia.
- Salazar-Gallego, J. (2021). El papel de la justicia comunitaria en el escenario de construcción de paz en Colombia. *Revista Derecho del Estado*, 50, 323–351.
- Salazar Zuluaga, L. M., & Cabello Tijerina, P. A. (2020). La conciliación en equidad. Herramienta para la construcción de paz en Colombia. *Jurídicas*, 17(2), 283-299.  
<https://doi.org/10.17151/jurid.2020.17.2.15>
- Recuperado el 17 de junio de 2025, de <https://doi.org/10.17151/jurid.2020.17.2.15>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.
- Tamayo, M. (2011). El proceso de la investigación científica. Limusa Noriega Editores.
- Vásquez Gómez, Y. P. (2018). Las casas de justicia [Tesis de pregrado, Universidad La Gran Colombia].

Zehr, H. (2002). *The little book of restorative justice*. Good Books.

Zuluaga, L. M. S., & Tijerina, P. A. C. (2020). La conciliación en equidad: Herramienta para la construcción de paz en Colombia. *Jurídicas*, 17(2), 283–299.

<https://doi.org/10.19053/juridicas.17.2.345>

Recuperado el 20 de agosto de 2025, de <https://doi.org/10.19053/juridicas.17.2.345>