

DECOLONIZAR LA JUSTICIA: EL ROL DE LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN KENNEDY, BOGOTÁ (2023-2024)

Decolonizing Justice: The Role of Mediation and Conciliation in Conflict Resolution in Kennedy, Bogotá (2023-2024)

Natalia Castro Barreto¹

Para citar este artículo:

Castro-Barreto, N. (2025) Decolonizar la justicia: el rol de la mediación y conciliación en la resolución de conflictos en Kennedy, Bogotá (2023-2024). *Revista Arista Jurídico-Política*, 2(2), 137-152.
<https://doi.org/10.22490/30730252.10726>

Resumen

En un país atravesado por profundas desigualdades históricas y una justicia que aún presenta graves brechas de acceso en los diversos territorios, resulta necesario repensar la manera en que se abordan los conflictos, no solo desde una perspectiva técnica, sino también como un imperativo ético y político. En este contexto, la investigación se propone como un vector de transformación del paradigma dominante en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, particularmente la conciliación y la mediación, desde un enfoque decolonial que reconozca los saberes locales e integre las formas comunitarias de gestión del conflicto. A partir del estudio de caso realizado en la localidad de Kennedy, en Bogotá, se analiza la distancia entre los métodos tradicionales del sistema judicial y las realidades cotidianas de la comunidad, especialmente de aquellas personas en condiciones de vulnerabilidad. Este análisis permite identificar estrategias que promuevan una resolución de conflictos contextualizada, cercana a la comunidad y sensible a las dinámicas del territorio. Esta apuesta decolonial busca transformar la dinámica de los conflictos sociales, superando la lógica del derecho hegemónico mediante la incorporación de

¹ Magíster en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá, Colombia.
Correo electrónico: ncastroba@unadvirtual.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-7486-8325>

perspectivas locales en la formulación de políticas públicas y en las prácticas de las unidades de mediación y conciliación. Más que adaptar el sistema a la comunidad, se plantea una transformación profunda en la que las comunidades sean protagonistas de la reconstrucción del sistema. Con base en los resultados obtenidos, se formulan recomendaciones orientadas al fortalecimiento de las Unidades de Mediación y Conciliación, con el propósito de contribuir a la creación de políticas públicas equitativas, tanto a nivel nacional como en contextos locales. Al destacar su potencial como espacios para una justicia plural, situada y culturalmente pertinente, este artículo no solo busca enriquecer el debate académico, sino también inspirar la exploración de enfoques innovadores para la transformación social y la construcción comunitaria desde la justicia social.

Palabras clave: conciliación; convivencia; Localidad de Kennedy; métodos de solución de conflictos.

Abstract

In a country marked by deep historical inequalities and a justice system that still presents serious access gaps across its territories, it becomes necessary to rethink how conflicts are addressed, not only from a technical perspective but also as an ethical and political imperative. In this context, research is proposed as a vector for transforming the dominant paradigm of alternative dispute-resolution mechanisms—particularly conciliation and mediation—from a decolonial approach that recognizes local knowledge and integrates community-based forms of conflict management. Based on a case study conducted in the locality of Kennedy, in Bogotá, the analysis examines the distance between traditional judicial methods and the everyday realities of the community, especially those in conditions of vulnerability. This examination makes it possible to identify strategies that promote context-specific conflict resolution that are close to the community and sensitive to territorial dynamics. This decolonial approach seeks to transform the dynamics of social conflicts by moving beyond the logic of hegemonic law through the incorporation of local perspectives in public policy formulation and in the practices of mediation and conciliation units. Rather than adapting the system to the community, the proposal calls for a profound transformation in which communities become protagonists in reconstructing the system. Based on the results obtained, recommendations are formulated to strengthen the Mediation and Conciliation Units, with the aim of contributing to the creation of equitable public policies at both national and local levels. By highlighting their potential as spaces for a plural, situated and culturally relevant justice, this article seeks not only to enrich academic debate but

also to inspire the exploration of innovative approaches for social transformation and community building rooted in social justice.

Keywords: coexistence; conciliation; conflict resolution methods; Kennedy locality.

INTRODUCCIÓN

La convivencia en los contextos urbanos contemporáneos plantea desafíos cada vez más complejos, especialmente en los territorios caracterizados por una alta densidad poblacional. En este escenario, los conflictos interpersonales y sociales derivados de la fragmentación del tejido comunitario y de las desigualdades estructurales se han convertido en una de las expresiones más difíciles de gestionar. Ante esta realidad, la mediación y la conciliación se consolidan como mecanismos clave para resolver las disputas cotidianas de manera participativa.

El estudio titulado *La conciliación y mediación en Colombia: estudio de caso sobre el impacto de las Unidades de Mediación y Conciliación en la resolución de conflictos de convivencia en la localidad de Kennedy. Resultados 2023-2024* presenta un análisis sobre el funcionamiento y la eficacia de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) en esta localidad de Bogotá. A través del estudio de casos y los resultados obtenidos durante el periodo 2023-2024, se busca comprender de qué manera estas intervenciones han contribuido a la resolución de conflictos inmediatos y al fortalecimiento de las relaciones comunitarias, promoviendo una cultura de paz (Pérez, A., 2018).

Las UMC han adquirido relevancia como espacios efectivos en la gestión colaborativa del conflicto, al fomentar el diálogo y la corresponsabilidad en la transformación pacífica de las disputas. Mediante la implementación de procesos participativos, estas unidades no solo ofrecen soluciones concretas, sino que también se constituyen en instancias que pueden generar confianza entre los actores locales (López y J., 2021).

Este artículo tiene como objetivo analizar el papel de las UMC en la localidad de Kennedy desde una perspectiva multidimensional, integrando marcos teóricos sobre mediación comunitaria y justicia restaurativa en el marco del enfoque decolonial (Kennedy y B., 2020). En un contexto de creciente polarización y descontento social, la investigación plantea el valor transformador de la mediación en entornos urbanos, así como su potencial para contribuir a la formulación de políticas públicas orientadas a la justicia social en contextos locales.

METODOLOGÍA

El presente artículo se desarrolla desde un enfoque cualitativo. Según Hernández Sampieri (Hernández y Rodríguez, 2001), “el objetivo de este tipo de investigación no es establecer cómo se relacionan las variables, sino medir o recolectar información sobre ellas de manera independiente o conjunta”. Este enfoque resulta adecuado para analizar las diversas dimensiones del fenómeno estudiado y para lograr una comprensión integral del funcionamiento y la eficacia de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) en la resolución de conflictos de convivencia en la localidad de Kennedy.

Por otro lado, el método de investigación es descriptivo y tiene como propósito identificar, caracterizar y analizar los atributos y dinámicas de las UMC, así como su impacto en la gestión de conflictos comunitarios. De acuerdo con este enfoque, no se pretende establecer relaciones causales, sino describir de manera detallada cómo funcionan las unidades y cuáles son sus efectos observables en el territorio.

Este estudio permite descomponer el fenómeno en sus componentes esenciales, identificando los elementos clave, las causas, los efectos y la naturaleza del proceso analizado. Por ello, integra la revisión de estudios previos sobre conciliación y mediación con la recolección de información cualitativa del contexto local. Asimismo, evalúa la efectividad de las UMC, la participación ciudadana en sus procesos y el interés institucional en fortalecer estos mecanismos como alternativa para aliviar la carga del sistema judicial formal.

Población y muestra

Se definieron tres grupos clave como población de estudio. El primero estuvo conformado por mediadores pertenecientes a las UMC de la localidad de Kennedy, seleccionados mediante un muestreo intencional que incluyó perfiles con distintos niveles de experiencia, formación profesional y participación en procesos de mediación o conciliación durante el periodo 2023-2024.

El segundo grupo estuvo compuesto por ciudadanos residentes de la localidad. Las entrevistas a la ciudadanía se dirigieron a personas sin experiencia previa en mediación o conciliación. Finalmente, se realizaron grupos focales conformados por residentes de la localidad con experiencia directa o indirecta en procesos de mediación de conflictos de convivencia.

Se utilizó un muestreo aleatorio y diversificado, con criterios de representatividad, con el objetivo de captar la heterogeneidad del territorio. Los grupos fueron seleccionados cuidadosamente para garantizar validez representativa a los hallazgos y asegurar que los datos reflejaran de manera directa y confiable las experiencias, percepciones y prácticas vinculadas al funcionamiento de las UMC.

Instrumentos

Dado que la investigación optó por un enfoque cualitativo, el eje central consiste en obtener información profunda y detallada sobre las dinámicas que atraviesan las Unidades de Mediación y Conciliación, así como sobre las experiencias, percepciones y valoraciones de los mediadores, en tanto participantes inmersos en los conflictos y en los procesos de resolución.

Este tipo de aproximación permite ir más allá de las respuestas binarias, como un simple “sí” o “no” frente a la solución del conflicto, para centrarse en dimensiones más complejas, tales como la percepción de justicia, el impacto emocional, la legitimidad del proceso y el nivel de satisfacción con los acuerdos alcanzados.

Para captar los elementos subjetivos y comprender las experiencias individuales y colectivas en torno a los procesos de mediación, se emplearon entrevistas y grupos focales como técnicas de recolección de información. Esto permitió explorar, de manera lógica y situada, las narrativas de los actores involucrados, revelando matices que no son perceptibles mediante instrumentos cuantitativos.

En función de lo anterior, se diseñó una estructura de preguntas representativa para cada población objeto de estudio, considerando sus roles, trayectorias y contextos en relación con las UMC. Este diseño metodológico busca garantizar la riqueza analítica y la pertinencia contextual de los hallazgos.

Instrumentos de análisis de la información

Se usaron entrevistas cualitativas como herramienta principal para la recolección de información. Dado que la población incluye personas involucradas en diversos conflictos de convivencia, algunas de ellas en situación de vulnerabilidad, se atendieron los principios éticos propuestos por Monistrol Ruano (2007), quien destaca la importancia de la empatía, la confidencialidad y la adaptabilidad en los trabajos de campo con comunidades vulnerables.

Los procesos de mediación implican que los participantes compartan vivencias personales y sensibles. Por ello, se garantizó un entorno de respeto y protección de la identidad, asegurando un clima de confianza durante la participación. Monistrol Ruano (2007) subraya la necesidad de aplicar instrumentos flexibles que se ajusten tanto a los objetivos de la investigación como a las condiciones del contexto. En concordancia, las entrevistas fueron diseñadas no solo para captar datos demográficos, como el género, el grupo etario y el nivel socioeconómico, sino también para identificar percepciones subjetivas, emociones e interpretaciones personales de los procesos de mediación y conciliación.

Para su aplicación, se diseñaron tres formularios mediante la plataforma Google Forms, incorporando preguntas abiertas y cerradas de tipo binario. Esta combinación permitió captar datos estructurados y, al mismo tiempo, brindar espacio a cada grupo para expresar sus narrativas individuales.

Asimismo, se implementó una estrategia de difusión digital multicanal, aprovechando las ventajas de cobertura e inmediatez que ofrecen las tecnologías actuales. Los formularios fueron difundidos a través de redes sociales (WhatsApp y Facebook) y correo electrónico, lo cual facilitó una amplia accesibilidad y permitió obtener datos representativos, considerando además la diversidad social de la localidad de Kennedy.

El análisis de la información se desarrolló bajo una lógica inductiva, categorizando las respuestas cualitativas para identificar patrones recurrentes, expresiones significativas y temas emergentes, con el propósito de comprender la experiencia de los participantes desde sus propias voces y contextos.

Consideraciones éticas

En cumplimiento de los principios éticos fundamentales de la investigación y atendiendo a las características de la población participante, se implementó un proceso riguroso de consentimiento informado. Este consentimiento se incorporó directamente en el formulario de recolección de datos, asegurando que todos los participantes estuvieran plenamente informados sobre los objetivos del estudio, la voluntariedad de su participación y el uso exclusivo de la información recolectada con fines académicos.

Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los participantes, así como la posibilidad de retirar su colaboración en cualquier momento sin que ello implicara consecuencia alguna. Estas medidas procuraron el respeto por la dignidad, la

privacidad y los derechos de las personas involucradas, especialmente frente a la sensibilidad inherente a los conflictos de convivencia y a las condiciones de vulnerabilidad presentes en la población objeto de estudio.

RESULTADOS

Se utilizaron tres instrumentos de recolección de datos, debidamente diferenciados: un formulario dirigido a conciliadores o mediadores, otro dirigido a ciudadanos de la localidad de Kennedy y un formulario con guía para la conducción de grupos focales. Un criterio central en la selección de la muestra fue la pertinencia temporal y la experiencia directa de los participantes. Se estableció que la totalidad de los participantes debía haber estado involucrada o tener conocimiento directo de procesos de mediación o conciliación durante el periodo comprendido entre 2023 y 2024.

Los resultados obtenidos permiten evidenciar una participación total de 86 personas, distribuidas de la siguiente manera: en los grupos focales participaron 46 personas; entre la ciudadanía en general, intervinieron 61 personas, y 5 conciliadores expertos en mediación y conciliación. Para el procesamiento y validación de las respuestas a cada uno de los ítems del formulario, se utilizaron herramientas como IBM SPSS y Google Drive. Se realizó la tabulación y sistematización de la información de acuerdo con las variables previamente definidas, lo que permitió construir una base sólida para el análisis de los resultados.

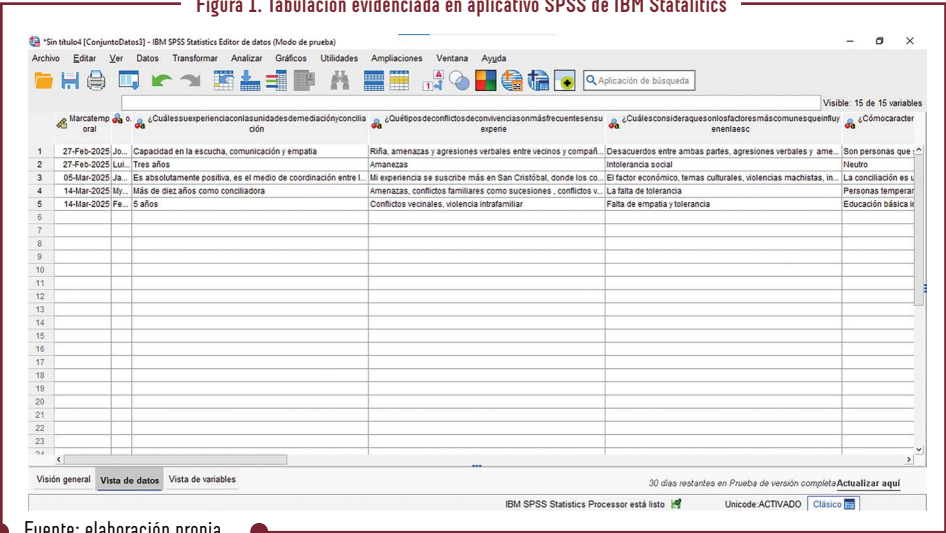
Análisis de los resultados

Resultados mediadores o conciliadores locales

En el propósito de evaluar las UMC, el análisis se aborda desde una perspectiva que reconoce las particularidades socioculturales de la comunidad, así como sus implicaciones en el acceso a los mecanismos de justicia alternativa (**FIGURA 1**).

Los conciliadores cuentan con tres y más de diez años de experiencia. En términos generales, valoran positivamente el papel de las UMC, destacándolas como un puente entre la comunidad y las instituciones. Entre las herramientas más relevantes que mencionan se encuentran la empatía, y la escucha activa, consideradas habilidades fundamentales para facilitar procesos efectivos y promover la resolución pacífica de los conflictos.

Figura 1. Tabulación evidenciada en aplicativo SPSS de IBM Statalitics



Fuente: elaboración propia.

En relación con los conflictos más frecuentes que afectan a la comunidad, los entrevistados mencionan las amenazas, los conflictos vecinales, la violencia intrafamiliar, las riñas, las agresiones verbales y las disputas relacionadas con arrendamientos como problemáticas que reflejan las dinámicas complejas de la convivencia local. En cuanto a los factores que inciden en la escalada de los conflictos, destacan la falta de tolerancia y el desconocimiento de la norma, así como los problemas económicos y las barreras culturales que dificultan la resolución pacífica de las disputas.

Respecto al perfil de los ciudadanos que acuden a las UMC, se observa que, en su mayoría, poseen un nivel educativo básico incompleto y se caracterizan por presentar rasgos temperamentales, aunque manifiestan una genuina disposición para resolver sus conflictos. Esto evidencia ciertas limitaciones personales en la gestión autónoma de las disputas. Por su parte, los conciliadores destacan de manera positiva aspectos de la mediación, entre ellos la posibilidad de evitar la vía judicial, la construcción de acuerdos bilaterales y la rapidez y economía del proceso.

No obstante, también reconocen limitaciones en el procedimiento, como la falta de compromiso de algunos participantes, las remisiones a instancias de mediación policial que pueden reducir la efectividad del trabajo comunitario, así como la desconfianza y la falta de claridad sobre el funcionamiento del proceso, factores que afectan el desarrollo y los resultados de la mediación.

La relación entre los mediadores y los participantes se considera efectiva cuando existe disposición al diálogo. Sin embargo, se identifican obstáculos que limitan el alcance de los procesos, como la falta de seguimiento a los acuerdos alcanzados, las dificultades logísticas y presupuestales que restringen la operatividad de las UMC y la baja visibilidad de estos mecanismos dentro de la comunidad. Ante esta situación, los participantes sugieren incrementar el número de mediadores capacitados, mejorar los canales de atención —por ejemplo, mediante líneas directas de orientación— y fortalecer la promoción de campañas que reconozcan el papel del mediador comunitario. Asimismo, enfatizan en la necesidad de articular políticas públicas que respalden y consoliden su labor en los territorios.

Los retos identificados podrían superarse, según los participantes, mediante la realización de visitas de seguimiento a las partes involucradas, la sensibilización de la comunidad sobre la importancia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y la implementación de sanciones en los casos de incumplimiento de los acuerdos.

Finalmente, en cuanto a la efectividad del proceso conciliatorio, los participantes sugieren implementar estrategias de sensibilización previas al inicio de los procesos, fortalecer la promoción de las UMC y comprometer a los actores involucrados, incluida la administración de justicia. También destacan la importancia de brindar acompañamiento posterior a la mediación, con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los acuerdos alcanzados.

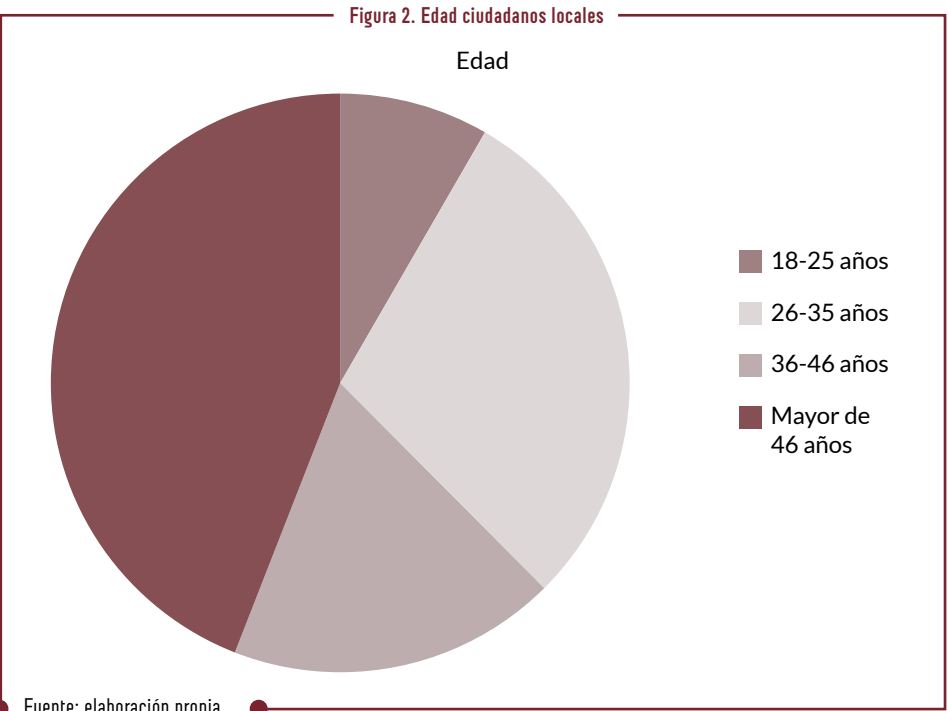
El análisis muestra que, al solicitar a los participantes calificar en una escala de 1 a 5 la efectividad de los acuerdos, la mayoría los percibe como sostenibles, aunque solo un pequeño porcentaje los evalúa con niveles altos o máximos de sostenibilidad. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento a los acuerdos y consolidar estrategias que aseguren su permanencia en el tiempo.

Resultados ciudadanos locales

El análisis sociodemográfico de los ciudadanos indica una participación predominante de los grupos de mayor edad. La mayor proporción de participantes se concentra en el rango de 46 años, lo que evidencia una predominancia de adultos mayores y de mediana edad en la consulta sobre mecanismos alternativos de resolución de conflictos. A este grupo le siguen los ciudadanos de 36 a 46 años, y posteriormente el segmento de 26 a 35 años. Los participantes más jóvenes, de 18 a 25 años, representan la menor proporción. Estos resultados permiten inferir que la población involucrada activamente en la justicia restaurativa está compuesta principalmente por adultos y que la edad puede influir tanto en la forma en que se

perciben y abordan los conflictos comunitarios como en el nivel de participación en los mecanismos de mediación y conciliación.

El análisis de la distribución por estrato socioeconómico de los ciudadanos corrobora los resultados obtenidos por los conciliadores, evidenciando que la mayoría de los participantes reside en estrato 3, lo que sitúa a la muestra consultada principalmente dentro de la clase media de la localidad. Asimismo, se identifican ciudadanos pertenecientes al estrato 2, correspondiente a la clase baja, mientras que los estratos 4, 5 y 6, asociados a la clase media alta y alta, representan una fracción mínima. Este hallazgo es relevante, pues sugiere que los mecanismos de justicia alternativa son utilizados, en mayor medida, por personas con ingresos moderados.



En cuanto a la participación ciudadana en procesos de mediación, de un total de 61 participantes, el 78.7 % indicó no haber participado, mientras que el 21.3 % afirmó tener alguna experiencia previa. Este resultado sugiere una limitación en la difusión y accesibilidad de los servicios de mediación en el territorio.

Al indagar sobre los motivos de no participación, se identificó que la falta de información constituye la principal barrera, con un 47.5 % de las respuestas. Este hallazgo evidencia la necesidad de implementar campañas de comunicación y

estrategias pedagógicas que visibilicen la existencia y utilidad de estos mecanismos. Por su parte, un 36.1 % de los encuestados reportó “otros motivos”, lo que representa una proporción significativa que merece exploración. Finalmente, la ausencia de conflictos o de necesidad fue señalada por un 14.8 %, mientras que la desconfianza en el proceso apenas alcanzó un 1.6 %.

En síntesis, el desconocimiento emerge como la principal barrera para la participación ciudadana en procesos de mediación, lo que resalta la importancia de fortalecer las estrategias de divulgación, sensibilización y educación comunitaria.

A pesar de los bajos niveles de participación, la mediación es percibida por la ciudadanía como una herramienta útil. La mayoría calificó entre los niveles 4 y 5 de la escala de utilidad, destacando su capacidad para fomentar el diálogo y ofrecer soluciones rápidas a los conflictos.

Asimismo, la relación entre mediadores y partes involucradas fue valorada como positiva y efectiva, siempre que se mantenga un espacio de comunicación abierto. En ese sentido, el mediador se consolida como un canal neutral esencial para promover la autocomposición.

La principal dificultad operativa identificada es la inasistencia y el déficit de cumplimiento, así como la ausencia de mecanismos coercitivos. Por ello, para mejorar la implementación, conciliadores y ciudadanos coinciden en la necesidad de aumentar el personal, reforzar la capacitación y la sensibilización previa a la mediación, e implementar un sistema de seguimiento riguroso de los acuerdos, acompañado de un respaldo institucional y sancionatorio que garantice su continuidad. En última instancia, el análisis sugiere que, desde un enfoque inclusivo, las estrategias deben centrarse en superar las barreras informativas y culturales para alinear la alta utilidad percibida con una participación más amplia y efectiva en todos los grupos etarios y socioeconómicos.

Resultados grupos focales

El análisis de los grupos focales se orientó a establecer una base sólida para futuras acciones que fortalezcan la cohesión social y contribuyan a la construcción de paz en la localidad. La distribución sociodemográfica de los participantes presenta las siguientes características: se observa una participación predominante del grupo etario mayor de 46 años, seguido por el segmento de 36 a 46 años, mientras que los adultos jóvenes entre 26 y 35 años tienen una representación notablemente menor. Este desbalance etario resulta crucial para comprender qué población está más involucrada en los procesos de mediación y para diseñar estrategias de sensibilización que fomenten la participación de los grupos menos representados.

Figura 3. Tabulación evidenciada en aplicativo SPSS de IBM Stataltics

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor window. The data table has the following columns: Fecha, Edad, Estrato socioeconómico, Ocupación, ¿Cuáles son los aspectos que consideras más efectivos de la mediación?, ¿Hay aspectos de la mediación que no consideras útiles?, and ¿Cómo se relaciona? The table contains 24 rows of data.

	Fecha	Edad	Estrato socioeconómico	Ocupación	¿Cuáles son los aspectos que consideras más efectivos de la mediación?	¿Hay aspectos de la mediación que no consideras útiles?	¿Cómo se relaciona?
1	27-Feb-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Independiente	Soluciones a la problemática de la comunidad	no	Si porque es...
2	27-Feb-2025	36-45 años	Estrato 2	Referente a Estudiante	La buena comunicación	Todos son importantes	La buena co...
3	27-Feb-2025	mayor a 46 años	Estrato 4, 5 o 6	Independiente	Conocimiento del tema, autoridad y convencimiento. Actitud en...	Todos los conflictos son posibles resolutores	Muy efectiva
4	27-Feb-2025	mayor a 46 años	Estrato 2	Empleado	La resolución de conflictos de forma ágil		Considero qu...
5	27-Feb-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Empleado	Equidad	Cuando una de las dos partes no cumple	Si
6	27-Feb-2025	mayor a 46 años	Estrato 2	Empleado	Ahorro de costos y tiempo	La falta de pago a mediadores	Si
7	27-Feb-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Empleado	Conocimiento	Si, comunicación asertiva	Buena y sírv...
8	27-Feb-2025	36-45 años	Estrato 3	Empleado	Solución de problemas	Ninguno	Si
9	27-Feb-2025	36-45 años	Estrato 3	Independiente	La mediación es una herramienta valiosa para resolver conflict...	Aunque la mediación puede ser una herramienta valiosa para r...	La relación e...
10	27-Feb-2025	P...	Estrato 3	Empleado	Resolver problemáticas sociales	Reproches documentales	Depende las...
11	27-Feb-2025	26-35 años	Estrato 3	Desempleado	Al abordar los problemas desde la raíz, se fortalece la convien...	A diferencia de un fallo judicial, los acuerdos alcanzados en la...	Depende las...
12	27-Feb-2025	mayor a 46 años	Estrato 2	Empleado	Diálogo	No	Si es efectiva
13	27-Feb-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Independiente	La amigable composición	N/S	No
14	27-Feb-2025	36-45 años	Estrato 3	Independiente	La accesibilidad	No	Si
15	28-Feb-2025	36-45 años	Estrato 3	Independiente	Los conocimientos de las normas y leyes y la calidad humana...	Los reproches, tener que contar la historia varias veces. Se pi...	Si, es valiosa
16	04-Mar-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Jubilado	No se	No se	
17	04-Mar-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Empleado	Comunicación, saber escuchar, manejar la emoción de cada p...	Todos son válidos, no se sabe la situación por la que está pas...	Asertiva
18	04-Mar-2025	mayor a 46 años	Estrato 4, 5 o 6	Empleado	La inmediatez en la resolución de conflictos.	No.	En la mayoría...
19	04-Mar-2025	26-35 años	Estrato 3	Empleado	Solucionan los conflictos desde la base	El excesivo papeleo y los altos tiempos de respuesta	La relación e...
20	04-Mar-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Desempleado	El rol del mediador, tener comunicación asertiva	Cuando las partes no llegan a un acuerdo	Algunos prob...
21	04-Mar-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Independiente	Diálogo	No	Si
22	05-Mar-2025	26-35 años	Estrato 3	Independiente	La seguridad	No	Poco
23	05-Mar-2025	mayor a 46 años	Estrato 3	Independiente	Conseguir objetivos comunes		Es muy defici...
24	06-Mar-2025	36-45 años	Estrato 3	Empleado			

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la clasificación socioeconómica, el estrato 3 representa la mayoría significativa de los participantes, con un 80 % a 85 %, seguido por el estrato 2, que alcanza un 15 %. Los estratos 4, 5 y 6 constituyen menos del 5 % de la muestra. Este patrón indica que los procesos de mediación son más solicitados por personas de clase media y baja, lo que sugiere la necesidad de evaluar la inclusividad de las estrategias actuales para lograr una representación más equitativa de todos los niveles socioeconómicos.

Respecto a la ocupación de los participantes, los datos revelan una distribución diversificada, con predominio de estudiantes (40 %-45 %) y empleados (30 %-35 %). La alta participación de estudiantes es particularmente significativa, mientras que la proporción de desempleados y jubilados es menor. Esta composición refleja que los grupos laboralmente activos y en formación son los más involucrados en las dinámicas de resolución de conflictos.

La consulta a los grupos focales sobre la funcionalidad y efectividad del mecanismo permitió identificar con claridad sus principales fortalezas y oportunidades. Al indagar sobre los aspectos más efectivos, los participantes destacaron de manera unánime el diálogo y la comunicación como pilares fundamentales. Se resaltó también la imparcialidad y neutralidad del mediador, reconocidas como condiciones esenciales para generar confianza y credibilidad entre las partes. Asimismo, se valoró el conocimiento de las normas legales, por conferir legitimidad y respaldo jurídico a los acuerdos alcanzados. Finalmente, los participantes subrayaron la rapidez

y efectividad en la resolución de conflictos al evitar la burocracia judicial, lo cual favorece la convivencia comunitaria.

En cuanto a las limitaciones, al preguntar si consideraban que existían aspectos de la mediación que no fueran útiles, se obtuvieron 39 respuestas. Aunque la mayoría percibe el proceso como útil, surgieron críticas de carácter procesal e institucional relacionadas con el cumplimiento, la burocracia asociada al exceso de papeleo y los tiempos prolongados, así como con la falta de fuerza legal de ciertos acuerdos, lo que dificulta su cumplimiento.

También se mencionaron factores que generan frustración y abandono del proceso, como la reiteración de información y la multiplicidad de citas. A esto se suman elementos externos como la falta de confianza entre las partes, la presencia de violencia en algunos contextos y, en ciertos casos, actitudes de xenofobia dentro del entorno comunitario.

La relación entre el mediador, los participantes y la comunidad fue valorada por 45 personas como efectiva, siempre que el mediador mantuviera una postura imparcial, objetiva y conciliadora. No obstante, se mencionaron casos en los que la falta de competencia o la percepción de sesgo en el mediador afectaron la credibilidad del proceso, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la formación de los mediadores y conciliadores.

Al indagar si se habían percibido cambios en la comunidad tras participar en procesos de mediación o en la implementación de los acuerdos, la mayoría reconoció transformaciones positivas, especialmente en la mejora del diálogo y el respeto mutuo. Sin embargo, algunos participantes señalaron que dichos cambios son limitados o dependen en gran medida de la voluntad de las partes involucradas.

El análisis y la validación de los datos obtenidos a través de las encuestas y los grupos focales garantizaron la precisión y fiabilidad de los resultados, mediante el uso del software IBM SPSS Statistics y metodologías robustas de análisis cualitativo. El tratamiento de los datos siguió las recomendaciones metodológicas de Lópezosa, Codina y Freixa (Codina *et al.*, 2022), quienes destacan la importancia de combinar herramientas digitales con enfoques sistemáticos para validar los resultados en investigaciones de carácter socio-cualitativo.

DISCUSIÓN

Los resultados revelan la necesidad de trascender el marco operativo y reflexionar en lo político y estructural sobre las estrategias de justicia alternativa. La mera

gestión de conflictos resulta insuficiente si no se abordan las causas estructurales que perpetúan la desigualdad y la exclusión, limitando así la verdadera función de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) como herramienta de acceso a la justicia en contextos de alta complejidad social.

El primer imperativo estratégico consiste en el fortalecimiento integral de los conciliadores, orientado a la formación de un mediador intercultural y crítico, mediante la adopción ineludible de enfoques diferenciales e interculturales. No basta con la adquisición de habilidades técnicas; la formación debe ser un ejercicio de sensibilización profunda frente a las dinámicas de poder, la exclusión económica y las particularidades culturales que subyacen a la conflictividad.

La inclusión de módulos sobre mediación desde un enfoque cultural permitiría que los conciliadores actúen con conciencia crítica al reconocer los desequilibrios de poder inherentes entre comunidades vulnerables y sectores influyentes. De esta manera, el mediador se convierte en un agente de cambio capaz de equilibrar la balanza procesal, garantizando procesos más equitativos y soluciones sostenibles en el tiempo. Esta visión se alinea con la epistemología del sur propuesta por Santos y B. (2007), que promueve la integración de saberes locales y el reconocimiento de la diversidad identitaria, permitiendo que las raíces culturales de los conflictos sean comprendidas y que la resolución vaya más allá de la mera firma de un acuerdo.

En el ámbito de la gestión institucional, la efectividad depende de dos pilares fundamentales. En primer lugar, resulta crucial implementar un sistema de registro detallado que amplíe la tipificación de los conflictos más allá de la categoría legal, incorporando las causas estructurales subyacentes y los factores contextuales. El uso de herramientas como SPSS no solo permitiría a las UMC anticipar conflictos recurrentes y diseñar estrategias preventivas focalizadas, sino que también ofrecería a los responsables de políticas públicas información táctica para desarrollar intervenciones más precisas y sostenibles.

El segundo pilar corresponde a un monitoreo con corresponsabilidad. Se debe establecer un sistema de seguimiento sistemático de los acuerdos que trascienda el protocolo burocrático. Este mecanismo debe incluir la participación de líderes comunitarios y organizaciones sociales en la supervisión, incentivando la transparencia y la apropiación comunitaria de las soluciones. Es vital que la conciliación cuente con el respaldo interinstitucional del Estado para gestionar los casos en los que las barreras estructurales impidan el cumplimiento de los acuerdos.

Desde el abordaje estructural y la posibilidad de replicar el modelo, la propuesta consiste en incorporar estrategias que enfrenten de manera directa las causas profundas del conflicto, como la desigualdad social y la exclusión económica. Según

Grosfoguel (2011), los enfoques restaurativos deben insertarse en estrategias amplias de justicia social. En este sentido, las políticas públicas en Kennedy deben ir más allá de las soluciones inmediatas e incluir acciones integrales coordinadas con la mediación, el acceso equitativo, el emprendimiento y los servicios básicos.

Finalmente, el diseño de estos lineamientos requiere promover enfoques participativos, establecer mesas de trabajo comunitarias y brindar capacitación en mediación comunitaria a los propios habitantes. Este enfoque crítico no solo refuerza la legitimidad de los mecanismos de conciliación, sino que también promueve una cultura de resolución pacífica que puede trascender positivamente en la comunidad. La integración de las UMC dentro de una estrategia más amplia de transformación social podría convertir a Kennedy en un modelo replicable para el fortalecimiento de la justicia restaurativa en Colombia.

CONCLUSIONES

Los hallazgos sobre el impacto de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) en la localidad de Kennedy reafirman su potencial como mecanismo de justicia, pero también evidencian sus limitaciones estructurales si no se interviene la política pública de manera crítica.

La mediación y la conciliación, entendidas como actos de decolonización y humanización de la justicia, trascienden su función técnica de resolución de disputas para erigirse como un ejercicio profundo de transformación del derecho. La evidencia recolectada demuestra que las UMC deben evolucionar de simples espacios burocráticos a verdaderos laboratorios de convivencia. Esto exige romper con las jerarquías coloniales que históricamente han subordinado los saberes locales, validar la pluralidad jurídica y reconocer que detrás de cada conflicto existen historias, rostros y luchas que merecen atención desde la dignidad y el respeto. La verdadera justicia no impone: se construye de la mano con la comunidad.

Las barreras estructurales, tales como la desigualdad económica, la exclusión social y las tensiones de poder, limitan sustancialmente el acceso efectivo a la justicia y perpetúan las desigualdades históricas. Las UMC, en su configuración actual, no poseen la capacidad suficiente para transformar por sí solas este panorama. En consecuencia, se vuelve prioritario desmercantilizar el derecho, de modo que deje de ser un privilegio y se convierta en un bien común. La optimización de su impacto requiere un enfoque integral que incorpore estrategias de política pública destinadas a abordar las causas estructurales de la conflictividad.

La comunidad debe ser reconocida como un pilar fundamental, especialmente a través de sus líderes comunitarios, quienes desempeñan un papel esencial en la sostenibilidad de la justicia alternativa. Estos líderes son más que intermediarios: son referentes de reconciliación que encarnan la posibilidad del cambio y actúan como guardianes de una justicia verdaderamente inclusiva. Por ello, es imperativo involucrar a las comunidades en todas las etapas de las políticas públicas —diseño, implementación y evaluación—, no como espectadoras, sino como actoras centrales. Un enfoque participativo no solo incrementa la legitimidad de las políticas, sino que también fortalece la apropiación social de las soluciones.

La aplicación de los resultados, junto con las recomendaciones expuestas a lo largo de este artículo, permite consolidar un modelo que combine la mediación efectiva con la transformación estructural y la participación comunitaria. Este enfoque integral contribuye a la convivencia pacífica y a la reconstrucción de la confianza en las instituciones, no solo en la localidad de Kennedy, sino también en otras regiones del país. En última instancia, este artículo trasciende la contribución académica para convertirse en una invitación a la reflexión y a la acción colectiva en torno al compromiso ético y social que exige la construcción del tipo de justicia que anhelamos.

REFERENCIAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020). *Diagnóstico socioeconómico y cultural, localidad de Kennedy*. Secretaría de Planeación Distrital.
- Codina, L., Lopezosa, C., & Freixa, P. (2022). Scoping reviews en trabajos académicos en comunicación: frameworks y fuentes. En A. Larrondo Ureta, K. Meso Ayerdi & S. Peña Fernández (Eds.), *Información y Big Data en el sistema híbrido de medios* (pp. 67-78). Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- de Sousa Santos, B. (2014). *Epistemologies of the South: Justice against epistemicide*. Boulder, CO: Paradigm Publishers.
- Grosfoguel, R. (2011). *Epistemologías del Sur: El giro decolonial y la crítica a la modernidad*. Ediciones Huracán/Ediciones del Hombre
- Hernández, R., & Rodríguez, R. (2001). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- López, J. (2021). Unidades móviles de conciliación: un enfoque innovador para la resolución de conflictos en comunidades vulnerables. *Journal of Urban Conflict Resolution*, 58-67.
- Monistrol Ruano, O. (2007). *El trabajo de campo en investigación cualitativa (I)*. Nure Investigación.
- Pérez, A. (2018). *Mediación y conciliación: Herramientas para la resolución pacífica de conflictos*. Editorial Universidad del Rosario.