

BALANCE DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN 2021



Policy Papers III
I semestre 2021

Abstract

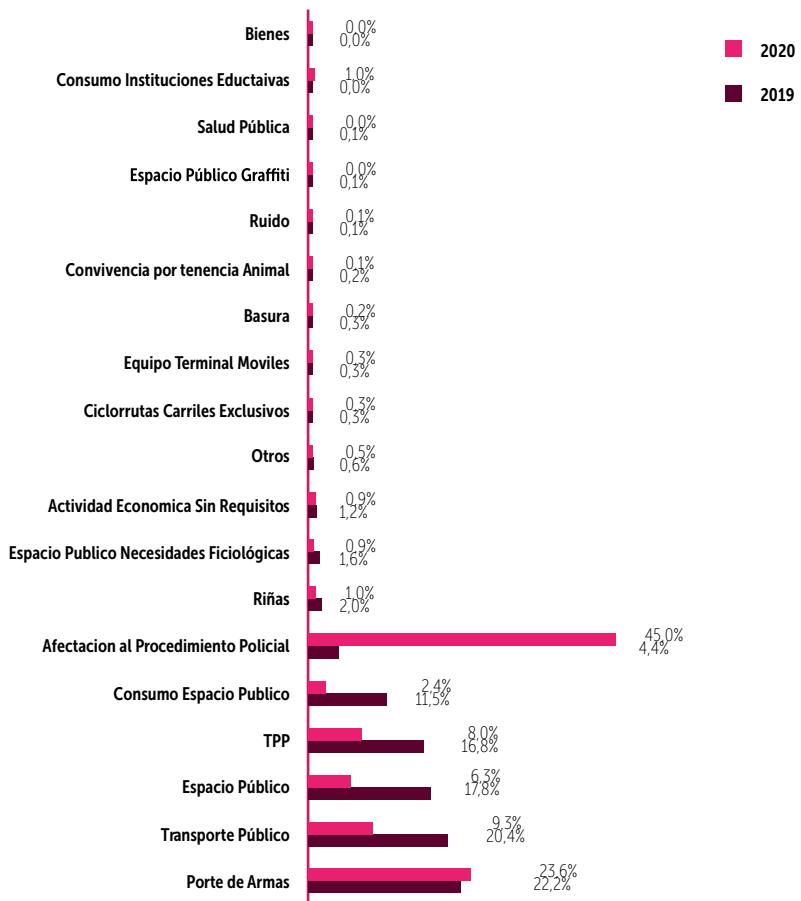
En Bogotá desde hace más de 20 años se viene implementando una estrategia de mediación profesional en las Unidades de Mediación y Conciliación - UMC, que pretende institucionalizar los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC y dar respuesta a la conflictividad de la ciudad. El presente documento realiza una evaluación de implementación de las UMC en Bogotá para el año 2019. Se identifica que la implementación de la mediación prestada por parte de las UMC tiene varias dificultades asociadas a la atención real de conflictividades y al acceso efectivo del derecho de acceso a la justicia en la ciudad.

Justificación

Para el año 2020, de acuerdo con la información de la Encuesta de Percepción y Victimización de la Cámara de Comercio de Bogotá (EPV-CCB), el 26% de los ciudadanos manifestó haber sido víctima de una situación que afectara su convivencia, un punto porcentual por encima del promedio de los últimos cinco años. No obstante, hubo un incremento de diez puntos porcentuales en el porcentaje de víctimas respecto al año 2019 (16%). Entre las situaciones con mayor afectación a la convivencia de acuerdo con los resultados de la encuesta para el segundo semestre del año 2019, se encuentran las reuniones ruidosas, arrojar basuras en sitio público, no recoger las heces de las mascotas, el consumo de drogas en espacio público, las riñas, el consumo de licor en espacio público, los problemas relacionados con los vecinos y las agresiones con los vecinos (CCB, 2019). Así mismo, se reportan menciones inferiores al 1% de situaciones relacionadas por ejemplo con el incumplimiento al pago de arriendos, violencia intrafamiliar y hechos de discriminación a causa de orientación sexual.

Paralelamente, el Registro Nacional de Medidas Correctivas-RNMC indica que entre el año 2019 y 2020, la proporción de comparendos asociados con Ruido (Art. 33 numeral 2 literal b, Art. 33 numeral 1 literal a y Art. 93 numeral 3), convivencia por tenencia de animales (Artículo 101 numeral 1 y 10, Art.146 numeral 3, Art. 124 numerales 1,4,5,7 y Art. 134 numerales 1,2,3 y 8), basuras (Art. 111 numerales 1,2,3,5,8,9,10,11,12, 13, Art. 100 numeral 2, Art 124 numeral 3,9, Art 103 numeral 10, Art. 140 numeral 10 y Art 28 numeral 3) y riñas (Art. 27 numerales 1-4 y Art. 93 numeral 2) no tienen una variación considerable en losla clasificación por año (ver gráfica 1).

Gráfica 1. Distribución comparendos por categoría 2019 - 2020



Fuente: Cálculos propios con información del RNMC. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios. Total de comparendos registrados en el año 2019: 557.364, total de comparendos registrados en el año 2020: 566.818.

Ahora bien, el comportamiento de los comparendos impuestos a lo largo del 2020 no es consistente con el tipo y la distribución mensual registrada en el año 2019 por la emergencia sanitaria que modificó los patrones de comportamiento de los ciudadanos y de operatividad de la policía (los comparendos impuestos como consecuencia de la emergencia sanitaria durante el año 2020 que se agrupan en su mayoría bajo la categoría de Afectación al procedimiento policial). Sin embargo, como se mencionó previamente, la proporción de aquellos comportamientos ligados con afectación a la convivencia como lo son las riñas, el ruido o la tenencia de animales no varían considerablemente entre ambos periodos de análisis.

Para aportar en la resolución de estos problemas de convivencia en la ciudad, desde hace más de 20 años (aproximadamente 1998), se creó un equipo de funcionarios -Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)- que prestan servicios de mediación y conciliación como forma de resolver pacíficamente los conflictos generando un componente central para garantizar la seguridad y convivencia en el largo plazo en la ciudad. Estas Unidades fueron creadas en su momento como equipos de la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia de la Secretaría Distrital de Gobierno y se formularon en el marco de las actividades de prevención y control de la violencia que emprendió la Alcaldía Mayor de Bogotá, durante el período de 1995-1997.

Desde el año 2016, este equipo de trabajo hace parte de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, promoviendo el acceso a la justicia en el Sistema Distrital de Justicia. A pesar de que las estrategias de atención de conflictos que han sido implementadas por alrededor de 20 años, la tasa de victimización en la ciudad sigue aumentando, así como los conflictos relacionados con la convivencia como ruidos, manejo de basuras, riñas, entre otras por lo que resulta pertinente revisar la estrategia.

Introducción

La creación de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) se remonta al año 1993. González y Sarmiento (2008) identificaron que uno de los primeros inicios de las UMC fue el proyecto piloto del *Centro de Atención Extrajudicial de Conflictos*, implementado por el Instituto CER de Investigación¹. Este centro se creó con la finalidad de adelantar un proyecto piloto de “coordinar, atender, orientar y recepcionar la acción de las instancias con potestad para resolver conflictos de manera que prestarán un mejor servicio a la comunidad” (González & Sarmiento, 2008).

Las UMC surgen en un contexto institucional que promueve el fortalecimiento de instancias de justicia no formal, la realización de acciones para promover el acceso a la justicia, difundir los derechos humanos, e implementar figuras de justicia comunitaria, con el fin de constituirse en los ejes de la convivencia a través de la difusión, promoción y aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución Pacífica de Conflictos (Esiva, 2016); enfocados en el acceso a la justicia y la prevención de delitos como eje para garantizar la seguridad en la ciudad. En un primer modelo, las UMC estaban conformadas por cuatro funcionarios:

“un coordinador, un profesional del área social, un profesional del área jurídica y un asistente administrativo. Los tres primeros son necesariamente profesionales y están en condiciones de realizar las mediaciones que solicitan los usuarios; las líneas siguientes harán referencia a la manera como ellos realizan esta labor” (Camelo & Rodríguez, 2009).

Entre los años 1999 y 2002, las UMC realizaron 107.812 orientaciones a ciudadanos de las diferentes localidades, de las cuales Suba, Bosa y San Cristóbal fueron las de mayor demanda (Martín & Ceballos, 2004), con un promedio 26.953 casos al año, que corresponde a 2.246 casos por cada UMC al año.

Según el informe *Bogotá: Anatomía de una Transformación. Políticas de seguridad ciudadana 1995-2003* los principales problemas que fueron abordados por las UMC correspondían a: vecinos e intrafamiliares, conflictos laborales, contratos de prestación de servicios, conflictos por arrendamiento y problemas de convivencia. Los conflictos relacionados con contratos de arrendamiento ocuparon un lugar predominante, seguidos por problemas relacionados con otros contratos civiles y por un inquietante número de asuntos relacionados con conflictos intrafamiliares (Martín & Ceballos, 2004).

1 En coordinación con el Ministerio de Justicia y del Derecho, la Alcaldía Local de Puente Aranda, las Inspecciones de Policía, la Comisaría de Familia y el Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma.

En el año 2003, la Secretaría Distrital de Gobierno contrató una consultoría con el Centro de Proyectos para el Desarrollo (CENDEX) de la Universidad Javeriana, que reajustó las actividades de la UMC y determinó sus nuevas acciones. Producto de este ejercicio, se planteó una nueva visión estratégica enfocada en la convivencia pacífica mediante acciones de carácter formativo y preventivo orientadas al sostenimiento de una cultura ciudadana de paz (Eslva, 2016). Esta estrategia se basa en la construcción de la convivencia pacífica y favorece su sostenibilidad mediante la difusión, promoción y aplicación de medios y mecanismos alternativos de transformación de conflictos en el ámbito local.

Posteriormente, en el año 2009, se realizó un proceso de ajuste de las UMC, enfocando su ejercicio hacia la expansión de la Conciliación en Equidad y el programa de Justicia de Paz, esta última figura desde el voluntariado. La mediación, por su parte, según la Secretaría Distrital de Gobierno, tuvo como objetivo a corto plazo “contribuir a la producción y reproducción de normas sociales para la convivencia y prevenir la escalada del conflicto, por medio del acceso a la justicia. A largo plazo, construir y fortalecer la ciudadanía social”. (Secretaría de Gobierno y Cendex, 2009, “Proceso de acogida y orientación”, citado en Eslva, 2016). Se implementaron modelos de mediación enfocados en: a) mediación interpersonal; b) mediación familiar; c) mediación comunitaria; y d) mediación social.

Ahora bien, en este ejercicio de análisis realizado, no se encontró información relevante acerca del proceso de atención de las UMC después del año 2009. Según Eslva (2016) no “se cuenta con información precisa sobre los resultados del nuevo enfoque de las UMC hacia la mediación familiar, social y comunitaria, que comenzó en el año 2009”. Se logró únicamente encontrar información principalmente de informes de resultados de los planes de desarrollo de 2008 a 2015.

Durante el 2008 al año 2011, se atendieron 212.227 personas a través de los servicios de las Unidades de Mediación y Conciliación (Mejía, 2013). Posteriormente, la Alcaldía Mayor reportó a diciembre de 2011, una atención de 252.144 en UMC entre 2008 y 2011. Esto equivale a que cada año se atendieron 84.048 personas en las UMC, lo que implica que cada UMC atendió cerca de 7004 casos al año por localidad. Según la Cámara de Comercio de Bogotá, entre 2012 y 2015, en las UMC se mediaron 17.610 casos (CCB, 2015). Paralelamente, Eslva (2016) en el año 2015, argumentó que las UMC gozaban de cerca de un 20 % de reconocimiento en las comunidades; los jueces de paz, de un 10 %; y los conciliadores en equidad, de un 8 %.

Para el año 2015, la ciudad contaba con 12 equipos de UMC ubicados en las siguientes localidades: Ciudad Bolívar, Santa Fe, Engativá, Puente Aranda, Bosa, Usme, Suba, San Cristóbal, Kennedy, Rafael Uribe, Antonio Nariño y Mártires. Las localidades de Engativá, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe contaban con UMC en las Alcaldías Locales, mientras que las localidades de Santa Fe y Antonio Nariño se ubicaban en equipamientos externos propios. Cada Unidad estaba diseñada para ser integrada por un auxiliar administrativo y tres profesionales (trabajador social, psicólogo y abogado), pero este equipo no estaba integrado en su totalidad en cada una de las

localidades con presencia de UMC. Así mismo, deberían contar con una figura de coordinador y profesional especializado, desde la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia de la Secretaría de Gobierno.

En el año 2016, mediante la creación de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, los equipos de UMC fueron trasladados a la Dirección de Acceso a la Justicia. En ese año fue integrada la mediación como servicio a las Casas de Justicia, y se suprimió la figura del coordinador desde la Dirección. Esta decisión se toma con el fin de mejorar la gestión de las atenciones y consolidar un único horario de atención para la prestación del servicio de mediación. Es importante mencionar que, a pesar del traslado, la información histórica de gestión y atención, así como el Sistema de Información correspondiente nunca fue trasladada a la SSCJ, razón por la cual esta Secretaría inicia una construcción de un Sistema de Información para este equipo.

A saber, se estructuró un equipo de dos profesionales y un auxiliar, enfocados en implementar políticas, planes y programas para la articulación de las instituciones, operadores y actores de los Sistemas Locales de Justicia, el acceso a los mecanismos de justicia comunitaria y de resolución pacífica de conflictos, la promoción de la convivencia pacífica y la consolidación de la justicia comunitaria, en el marco del Sistema Distrital de Justicia (SDSCJ, 2019).

De esta forma, los equipos de UMC prestan un servicio de mediación profesional, en el cual “dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de una manera autónoma y por la vía del diálogo, con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional), que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo consensuado” (SDSCJ, 2019). Por tanto, se establece un servicio de mediación profesional en el marco del Sistema Distrital de Justicia, que busca intervenir en conflictos relacionados con convivencia, y reducir los hechos y delitos derivados de los mismos, como riñas y lesiones personales.

Revisión de literatura

1. Evaluaciones previas

En Colombia, el Ministerio de Justicia y del Derecho y la Fundación Liborio Mejía elaboraron un estudio comparativo sobre la mediación en el cual realizaron un análisis costo beneficio de la implementación de la misma; a través de la ordenación de preferencias del agente económico: concluye que al mediador, le resultará atractivo prestar el servicio de mediación siempre que la utilidad que le reporta su ejercicio sea mayor que el costo de implementación (Ministerio de Justicia y del Derecho y la Fundación Liborio Mejía, 2019).

Este estudio del Ministerio de Justicia y del Derecho afirma, entre otras cosas que: a) hay un desconocimiento y mínima difusión de la figura en las ciudades donde se realizó el estudio; b) existen zonas grises entre los conflictos que son mediables y los no mediables; c) hay una centralidad en el Mediador, de cuyo proceso de mediación depende de la formación y supervisión.

Ahora bien, para el caso particular de las UMC, en el año 2003 se realizó una evaluación por medio de la Secretaría Distrital de Gobierno que contrató una consultoría con el Centro de Proyectos para el Desarrollo (CENDEX) de la Universidad Javeriana, esta reajustó las actividades de la UMC y determinó sus nuevas acciones. Según el análisis realizado por el CENDEX, entre 1999 y 2002, el énfasis principal de la UMC estaba enfocado en realizar mediaciones y conciliaciones en temas de arrendamiento (55.2%), otros contratos civiles (16.9%), y conflictos intrafamiliares (11%) (Eslva, 2016).

Así mismo, se han realizado dos tesis de pregrado y maestría, las cuales presentan hallazgos respecto al papel de las UMC en el desarrollo comunitario y de atención. Marianella Maal (2003) identificó que la actitud del mediador afecta el desarrollo de las mediaciones, dado que *“los valores y las actitudes que el mediador predica, no son las que aplica en el momento de la mediación (...) existe algunas ocasiones en las que el mediador se parcializa hacia algunas de las partes”* (Maal, 2003).

De otro lado, Velázquez y Pinilla (2004) realizaron un estudio a partir de encuestas de la UMC de San Cristóbal, en la cual identificaron principalmente aspectos positivos en i) su carácter pedagógico, pues enseña a las partes - además de lo que es la mediación - cómo enfrentar un conflicto en general; ii) su carácter pacífico, pues permite el diálogo con la otra parte y a su vez expone los puntos de vista de ésta; iii) la celeridad, pues su trámite es bastante corto; iv) su gratuidad, porque no necesitan pagar el trámite (Velázquez y Pinilla, 2004).

Finalmente, Camelo y Rodríguez (2009) estudiaron la mediación comunitaria en las UMC a partir del análisis cualitativo de resultados y procesos realizado por los profesionales. Entre los hallazgos relacionados con el mediador, la mediación familiar y la mediación comunitaria, se destaca que:

“existen diversas maneras de concebir la mediación y que a cada una corresponde algunas características distintivas en el estilo de mediar que adopta cada mediador (...) cada mediador parece tomar un poco de cada enfoque, así como de su propia experiencia y formación en terrenos distintos al de la mediación para ir construyendo su manera particular de intervenir (...).

(...) es común observar comportamientos del mediador que reflejan posturas diversas, como por ejemplo tendencias a brindar orientación, a imponer su propio punto de vista, a juzgar, a aconsejar o lanzar hipótesis explicativas (...).

(...) varios mediadores emiten juicios en determinados momentos acerca de los argumentos de los participantes, ya sea dando o negando la razón, calificando o descalificando determinadas acciones o restándole valor a algo que puede ser importante para alguien (...)” (Camelo y Rodríguez, 2009).

2. Fundamentos teóricos

Ahora bien, las Unidades de Mediación y Conciliación están conceptualmente estructuradas en dos fundamentos teóricos: i) la teoría del conflicto y ii) la teoría de la mediación y sus modelos. Con respecto a la teoría del conflicto, los conflictos se entienden como situaciones anómalas, fruto de una alteración en el discurso normal de la vida social (Lorenzo, 2001), los cuales deben ser corregidas para no alterar el funcionamiento del sistema. Esto implica que, al aparecer contradicciones y rivalidades entre los integrantes de la sociedad o cuestionamientos del ordenamiento social, la probabilidad de emergencia del conflicto y del caos es alta y, con ellos, la amenaza a la estabilidad del sistema. Por esta razón, es necesario mantener un control social, que puede ir desde un gesto de reproche o desaprobación de la conducta desviada, hasta el uso de la fuerza física; así como un referente cultural de valores fuertemente compartido, una regulación normativa de los comportamientos y expresiones individuales; una orientación cognitiva o visión de mundo similar; y un conjunto de metas relativamente cercanas (Torres, 2016).

En segundo lugar, se desarrollan las teorías conflictivistas. Según Lorenzo (2001), los conflictos se dan por una serie de contradicciones y objetivos colectivos que se contraponen y, que provocan una confrontación de intereses. De esta forma, el conflicto es un motor de cambio social. Esto supone que el orden social se basa en el control que

ejercen los grupos dominantes, a través del uso de la fuerza u otros mecanismos más sutiles (Torres, 2016).

En tercer lugar, las teorías volcánicas del conflicto, agrupan diversas teorías y enfoques que encuentran que el conflicto es el punto culminante de una escalada de tensión, provocada por procesos de tipo socioeconómico, político o psicológico (Lorenzo, 2001). Torres (2016), afirmó que estas teorías plantean que “la lucha abierta surge en el momento en que los actores alcanzan un nivel insostenible de crispación al encontrar un obstáculo persistente (realidad social) que convierte en irrealizables sus expectativas”.

En cuarto lugar, se puede hacer referencia a explicaciones desde la teoría de juegos, que explican el conflicto desde una visión racional, mediante el cual el comportamiento de las personas en una situación de conflicto está enfocado en una competencia en donde esperan ganar (Torres, 2016). En quinto lugar, desde la teoría de los sistemas, se presta principal atención a las relaciones entre los elementos (actores) que hacen parte del sistema, las cuales pueden ser de cooperación o de dominación (Torres, 2016).

Finalmente, es relevante destacar los estudios de transformación de conflictos y estudios sobre paz. Adam Curle, Johan Galtung y Juan Pablo Lederach. Galtung (2003), conciben el conflicto como un fenómeno inherente a todos los sistemas vivos, en cuanto portador de objetivos; siendo un hecho natural, estructural y permanente en la vida de las personas. Así, se plantean tres elementos para entender los conflictos: conducta, conciencia y contradicción. Por su parte, Lederach, establece que desde los conflictos se puede avanzar en la construcción de un horizonte de sentido deseado y compartido de los grupos sociales. Este último autor, también incluye dentro del análisis de los conflictos, a las personas que participan en ellos (Escuela de Justicia Comunitaria, 2015).

Frente a las teorías o modelos de mediación: el desarrollo de la atención en mediación prestada por las UMC se ha desarrollado bajo diferentes modelos de mediación. Sin embargo, prima el modelo relacional simbólico como el principal para la atención de personas en situación de conflictos. A continuación, se realiza una breve aproximación a cada uno de los modelos de mediación existentes:

Según Julia Eslva (2016) existen dos modelos primarios de mediación: el modelo de resolución de problemas y el modelo transformativo, expresados en la posibilidad de lograr soluciones de ganancia recíproca. De esta forma, el conflicto es tratado como un problema que surge de los intercambios, según una lógica de justicia, entendida como ventaja mutua, que se realiza en el establecimiento de acuerdos y en su cumplimiento. González y Sarmiento (2008), proponen que este modelo tiene “un enfoque donde las partes trabajen colaborativamente para resolverlo. El tratamiento del conflicto significa encontrar modos de satisfacer a cada una de ellas”.

El segundo modelo primario es el Transformativo, que busca:

“transformar a las personas a partir de sus propias capacidades de autodeterminación. No fija su atención en los intereses individuales, sino en las relaciones, para lograr que, a través del empoderamiento y el reconocimiento, las personas asuman transformaciones con respecto a la forma como interactúan y se relacionan” (Eslva, 2016).

En este modelo, González y Sarmiento establecen que el centro de la mediación son las relaciones humanas, y cuya intención principal es fomentar el crecimiento moral, destacando la capacidad de este procedimiento para promover la revalorización y reconocimiento de cada persona (González y Sarmiento, 2008).

Paralelamente, el modelo de la sociología clínica, busca recomponer o sanar relaciones en microestructuras sociales (parejas, padres e hijos, líderes y seguidores, superiores y subordinados, pares, relaciones económicas y políticas dentro y entre naciones- Estados) (Eslava et al, 2016). El modelo simbólico – relacional, según estos mismos autores, se ocupa de las relaciones entre los eventos: en respuesta a las perturbaciones externas, cada elemento del sistema opera, simultáneamente, una serie de ajustes y de ajustes retroactivos que forman un sistema permanente de adaptación-aprendizaje (Eslava et al, 2016).

El modelo relacional simbólico, es el que más ha permeado la acciones de las UMC. Según Eslava Et al. (2016):

“se fundamenta en la necesidad de darle sentido a la dinámica histórica de las personas, a las relaciones entre ellas, a sus aspectos cognitivos y emocionales, a sus dilemas éticos, al hecho de que viven en vínculos con otros; vínculos siempre expuestos a transiciones críticas, sometidos siempre a situaciones de crisis de elecciones y decisiones, de rupturas, de encuentros y desencuentros, que abren la puerta a nuevas posibilidades” (Eslva, 2016).

En este sentido, la mediación es una acción transformadora, dirigida a salvaguardar y regenerar el valor simbólico de los vínculos de las personas, familias y comunidades que son atendidas por medio de esta. Así pues, las UMC se centran no solo en las personas que están en el conflicto, sino que también se ocupan de sus vínculos y la historia de estos vínculos, que son acogidos y reconocidos, y relanzados y reafirmados en sus potencialidades generadoras (González y Sarmiento, 2008).

Metodología

El documento evalúa el modelo de mediación profesional que ejercen las Unidades de Mediación y Conciliación desde la creación del Sistema de Información de Unidades de Mediación y Conciliación (SUME) para el año 2019. En particular, se evalúa la cadena de valor de la mediación profesional y la ruta de atención implementada con el fin de detallar y describir la eficiencia de la atención y sus implicaciones como mecanismo alternativo para resolución de conflictos dispuesto por la Administración Distrital en 12 Casas de Justicia de la Ciudad.

En primer lugar, se realizará una descripción de la *eficiencia*² de las atenciones de UMC, analizando los casos atendidos en cada uno de los 12 equipos presentes en el Distrito Capital. Se espera identificar las principales relaciones entre los servicios prestados por la UMC, es decir la mediación, y los insumos utilizados en este proceso (DNP, 2017). De esta forma, se toman en consideración las atenciones, audiencias, tiempos de respuesta y personal dispuesto. Para tal fin, se emplea la base de datos del sistema de información SUME de la Dirección de Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Cabe resaltar que dicho sistema de información fue implementado en el cuarto trimestre de 2018 y tiene información respecto a las orientaciones realizadas en la acogida e información sobre las mediaciones realizadas. La información reportada y almacenada tiene debilidades como consecuencia de las múltiples modificaciones de la estructura de datos durante el primer año de su creación, lo que debilita la interpretabilidad de la información y la usabilidad de la misma para evaluar los servicios prestados por las UMC. A partir de las variables se realiza un análisis de la eficiencia de la atención brindada en materia de mediación, y se complementa con información cualitativa de los instrumentos institucionales de la Dirección de Acceso a la Justicia relacionados con las Unidades de Mediación y Conciliación.

Finalmente, se implementará el enfoque gerencial de nueva gestión pública, donde: (i) el ciudadano cliente es el eje de la acción pública, (ii) el Estado como medio para alcanzar fines sociales y colectivos, (iii) el gasto público es limitado y, por tanto, debe ser selectivo y productivo; y (iv) el seguimiento, medición y rendición de cuentas es inherente a cualquier acción pública (Chica, 2011).

2 Corresponde a la revisión y análisis de la optimización de recursos humanos, financieros y físicos disponibles para el logro de objetivos.

Resultados

Estado actual de la mediación profesional

Mediante el Decreto 413 de 2016, Art. 17, se definió como funciones de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia: *Diseñar políticas para el adecuado funcionamiento del Sistema Distrital de Justicia y los Sistemas Locales de Justicia, el mejoramiento de las rutas de acceso a la justicia y el fortalecimiento de los mecanismos de justicia formal, no formal y comunitaria, coordinar su implementación y evaluar operativamente la implementación y Formular políticas y diseñar estrategias para el adecuado funcionamiento de las casas de justicia y las Unidades de Mediación y Conciliación en el Distrito.* Adicionalmente, para su ejecución, se definió que la Dirección de Acceso a la Justicia tiene como funciones:

- Diseñar e implementar políticas que propendan por el funcionamiento del Sistema Distrital de Justicia y los Sistemas Locales de Justicia, el mejoramiento de las rutas de acceso a la justicia y el fortalecimiento de los mecanismos de justicia formal, no formal y comunitaria.
- Implementar las políticas y desarrollar acciones concretas para el fortalecimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el marco de la justicia formal, no formal y comunitaria.
- Coordinar la implementación y mantenimiento de modelos de justicia comunitaria para el fortalecimiento del acceso a la justicia.

De esta forma, la Dirección de Acceso a la Justicia se encarga de la adecuada operación de las Unidades de Mediación y Conciliación. Para el año 2020, contaba con 39 personas vinculadas de la siguiente manera:

Tabla 1. Funcionarios UMC 2020.

<i>Rol</i>	<i>Cantidad</i>
Auxiliar UMC	14
Profesional de apoyo UMC (contratistas territorio)	4
Profesional Especializado UMC	7
Profesional Universitario UMC	12
Profesional de apoyo UMC (Nivel central)	2

Fuente: Cálculos propios con información de la DAJ -SCJ. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.

En términos generales, los profesionales especializados y universitarios de UMC tienen funciones enfocadas a la promoción de la mediación y la articulación y gestión del acceso en los territorios. A continuación, se presenta un resumen de las principales funciones del equipo de UMC:

Tabla 2. Funciones personal UMC 2019.

<i>Profesional Especializado de UMC</i>	<i>Profesional Universitario de UMC</i>
• Acompañar la formulación e implementación de planes de acción de acceso a la justicia. • Acompañar el funcionamiento de las UMC • Mediar y promover el uso de la mediación • Implementar políticas en acceso a la justicia y MASC en lo local. • Articular servicios y generar rutas de acceso a la justicia. • Formación, sensibilización y capacitación para Actores de Justicia Comunitaria y la ciudadanía. • Promoción y difusión de servicios y rutas del SDJ. • Diagnósticos de conflictos.	• Acompañar Actores de Justicia Comunitaria. • Mediar. • Formación y capacitación para Actores de Justicia Comunitaria y la ciudadanía • Articulación, promoción y difusión de MASC. • Acompañar diagnósticos locales. • Participar en formulación e implementación de planes de acción.

Fuente: Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos con información de la DAJ -SCJ. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Ruta de atención de UMC

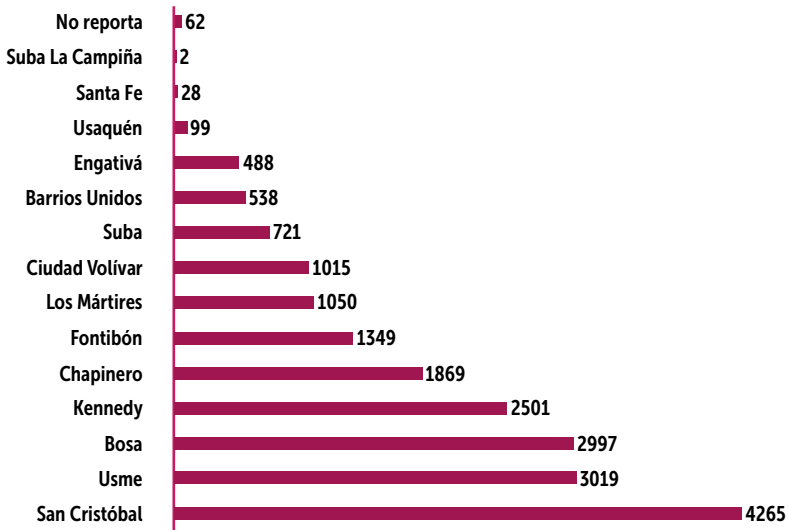
Particularmente, el servicio de mediación tiene una ruta de atención para garantizar el acceso a la justicia con los siguientes pasos:

1. **Atención del usuario en Casa de Justicia:** El Centro de Recepción e Información (CRI) caracteriza el conflicto del ciudadano, identifica la necesidad jurídica del ciudadano y hace una remisión a las UMC si la necesidad jurídica puede ser atendida por medio de la mediación o la conciliación en equidad.

2. *Acogida:* Se realiza una caracterización de los casos y se define si el caso puede ser atendido por UMC o puede ser remitido a los Conciliadores en Equidad o Jueces de Paz.
3. *Remisión a un actor de justicia comunitaria:* los casos pueden ser remitidos a los Conciliadores en Equidad. Desde la UMC se programa la audiencia de conciliación en un Punto de Atención Comunitaria (PAC) y se entregan las invitaciones a conciliar al ciudadano para ser entregada a su otra parte del conflicto. En caso de remitirse a un juez de paz, solo se entrega información de su ubicación y horario de atención.
4. *Programación de audiencia de mediación:* Se realiza programación de la audiencia de mediación y se entrega las invitaciones a mediar al ciudadano para ser entregada a su otra parte del conflicto.
5. *Realización de la audiencia:* realización de la audiencia de mediación. Se pueden realizar varias audiencias de mediación en caso de que sean necesarias.
6. *Encuesta de satisfacción:* Se debe realizar encuesta de satisfacción del servicio de mediación prestado a los ciudadanos.

De acuerdo con SUME, a lo largo del año 2019 se realizaron 19.352 atenciones; siendo la localidad de San Cristóbal (4.265), seguida de Usme (3.019), Bosa (2.997) y Kennedy (2.501) las localidades con mayor número de atenciones (ver gráfica 2).

Gráfica 2. Atenciones UMC 2019



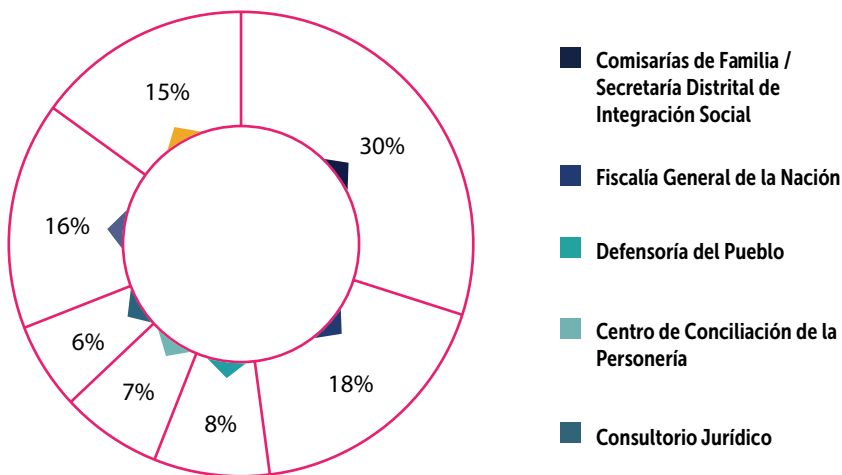
Fuente: Cálculos propios con información de SUME. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.

Respuesta demanda de justicia

Durante los años 2018 y 2019, en las Casas de Justicia se atendieron un total de 312.147 ciudadanos, identificando alrededor de 313.311 necesidades de justicia. De estos ciudadanos, *aproximadamente el 30.5% asistió a la Casa de Justicia por conflictos relacionados con convivencia* como: arrendamientos, chismes, rumores, cuidado de adultos mayores, deudas, problemas de convivencia, ruidos, manejos inadecuados de basuras, entre otras.

Sin embargo, únicamente 48.348 ciudadanos con necesidades jurídicas fueron remitidos desde el Centro de Recepción e Información a la UMC, es decir que solo el 15.5% del total de casos de la Casas de Justicia fue remitido por el CRI a las UMC. Es decir, menos del 50% de los casos relacionados con convivencia en conocimiento en las Casas de Justicia, se remiten a UMC³.

Gráfica 3. Porcentaje de remisiones CRI Casa de justicia



Fuente: Cálculos propios con información de SUME. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.

3 No existe una definición precisa y jurídicamente establecida sobre los conflictos que son mediables y no mediables- aspecto que se señala en el presente documento-. Sin embargo, una vez revisados los conflictos remitidos a UMC se determinaron que son constantes temas de: arrendamientos, chismes, rumores, cuidado de adultos mayores, deudas, problemas de convivencia, ruidos y manejos inadecuados de basuras. Adicionalmente, dicha información fue validada con los funcionarios de UMC en espacios de construcción del Sistema de Información Mediación – SUME.

Es importante destacar que, la remisión de casos a las UMC desde el CRI varía por Casa de Justicia. Por ejemplo, en la Casa de Justicia de Ciudad Bolívar del total de casos, se remitieron a la UMC el 12.7%, *en la localidad de Usaquén el 88%*, mientras que en la Casa de Justicia de San Cristóbal, se remitió el 3.5%.

Orientación y remisión de UMC

Los procedimientos establecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia, dan cuenta de dos actividades para brindar atención a los ciudadanos en mediación. De un lado, el procedimiento de *Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)* que tiene como finalidad: realizar la acogida y orientación del usuario en la Unidad de Mediación y Conciliación (UMC), a través de la explicación de los diferentes mecanismos auto compositivos de resolución de conflictos, y el alcance y beneficios que reporta cada uno, para promover la solución pacífica de conflictos en la ciudad de Bogotá (SDSCJ, 2019).

Desde diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2019, se realizaron 13.579 orientaciones de UMC, remitidos desde las Casas de Justicia. *El 45.9% de las orientaciones fueron remitidas para Puntos de Atención Comunitaria (PAC)*, y 23,3% a Conciliadores en equidad. No obstante, *no es clara la razón por la cual se realiza esta diferenciación; dado que el Marco de Implementación para la Conciliación en equidad MICE* (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019) *establece que el PAC es un punto de atención/ equipamiento en dónde opera la Conciliación en Equidad.*

Tabla 3. Remisión de orientaciones UMC 2018-2019.

ACTOR REMITIDO	ATENCIONES	%
Puntos de Atención Comunitaria - PAC	6.229	45,9
Conciliadores en equidad	3.167	23,3
Sin información	2.306	17,0
Jueces de paz	482	3,5
Consultorio Jurídico	260	1,9
Mediación Policial - Policía Nacional de Colombia	207	1,5
Centro de conciliación de la personería	187	1,4
Comisaría de Familia - Secretaría Distrital de Integración Social	170	1,3
Inspección de Policía - Secretaría Distrital de Gobierno	131	1,0
Fiscalía General de la Nación	100	0,7
Otros	340	2,5

Fuente: Cálculos propios con información de SUME. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios. Información del 12 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Esto supone dos problemas principalmente: i) Al igual que sucede con el CRI de la Casa de Justicia, hay una *debilidad en la remisión, dada la interpretación* que cada uno de los profesionales hace acerca de los casos que son atendidos o no atendidos; ii) *El ciudadano no cuenta con información completa y simétrica para tomar las decisiones respecto al alcance de las figuras, utilidad, costos de trámite, tiempo, dadas las barreras de acceso a la justicia a las que se enfrenta.*

Adicionalmente, es importante resaltar que alrededor del *17% de la información de las remisiones se encuentra incompleta o en blanco, por lo que se desconoce la situación.* Igualmente, cerca del *10,3% de los ciudadanos son remitidos a otras entidades dentro del Sistema de Justicia, lo que demuestra una debilidad en la orientación que se realiza de los Casos remitidos a la UMC.*

A. Atenciones realizadas

Durante los años 2018 y 2019, cada UMC estuvo conformada por dos profesionales de diferentes áreas del conocimiento; y en promedio cada profesional llevo a cabo 184 mediaciones. En dicho periodo de análisis se realizaron 4.591 audiencias de mediación, pero el promedio de atenciones no es comparable por localidad como lo indica la siguiente tabla:

Tabla 4. Promedio atenciones por localidad 2020

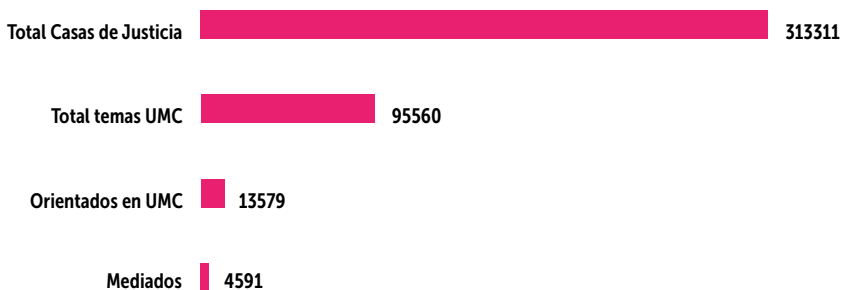
<i>Casa de Justicia</i>	<i>Número de profesionales</i>	<i>Total Mediaciones</i>	<i>Promedio de mediaciones por profesional.</i>	<i>Promedio mediaciones por profesional/días laborales</i>
Barrios Unidos	2	294	147	0,597560976
Bosa	3	519	173	0,703252033
Chapinero	2	174	87	0,353658537
Ciudad Bolívar	2	543	271,5	1,103658537
Engativá	2	343	171,5	0,697154472
Fontibón	2	419	209,5	0,851626016
Kennedy	2	311	155,5	0,632113821
Mártires	2	123	61,5	0,25
San Cristóbal	3	667	222,3333333	0,903794038
Suba	2	541	270,5	1,099593496
Usaquén	2	182	91	0,369918699
Usme	2	475	237,5	0,965447154
TOTAL	25	4591	184,0833333	0,74830623

Fuente: Cálculos propios con información de SUME. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios. Como se evidencia, existe una marcada diferenciación entre los equipos que realizan las mediaciones de

cada localidad. Mientras que algunos realizan más de una mediación al día, usando el promedio de los días laborales, otros equipos apenas realizan 0,25 mediaciones al día como el caso de la Casa de Justicia de Los Mártires. *Esto da incidios de una operación diferenciada de la figura en las Casas de Justicia y la necesidad de reestructurar la atención desde las UMC dados los registros de remisiones y mediciones realizadas a partir de la remisión por parte del CRI a los funcionarios dispuestos en las UMC – sin dejar de lado las dinámicas propias de cada territorio*⁴. Si al año, en promedio cada Casa de Justicia realiza 184 mediaciones, significa que en promedio al día se realizan 0.74 audiencias de mediación, un promedio muy bajo si se tiene en cuenta la alta demanda que se presenta en las Casas de Justicia con problemáticas relacionadas con convivencia que pueden ser atendidas desde las UMC⁴.

Particularmente, las UMC atendieron alrededor del 4,8% del total de necesidades jurídicas insatisfechas relacionadas con convivencia en las Casas de Justicia de Bogotá:

Gráfica 4. Comparación Casos atendidos UMC

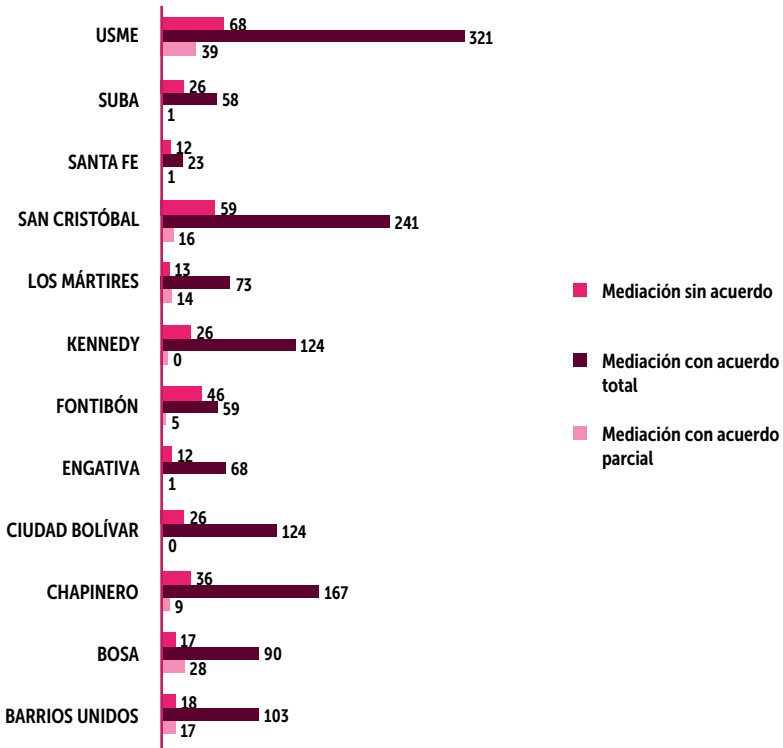


Fuente: Cálculos propios con información de SUME y SICAS. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.

⁴ La asistencia a las UMC no es de carácter obligatorio una vez se remite al ciudadano desde el CRI. El CRI al interior de las Casas de Justicia brinda opciones al ciudadano y la conciliación no es un requisito judicial en todos los casos (es una opción de carácter voluntario).

Ahora bien, existen tres resultados diferentes al tratamiento o abordaje del conflicto: i) Mediación con acuerdo total; ii) Mediación con acuerdo parcial; y iii) Mediación sin acuerdo. Esto quiere decir que, a pesar de *se realizaron 591 audiencias, el 70% logra acuerdos* (ver gráfica 5). Se resalta que las Casas de Justicia de San Cristóbal y Ciudad Bolívar tuvieron el mayor número de acuerdos logrados.

Gráfica 5. Resultados mediación 2019



Fuente: Cálculos propios con información de SUME. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.

Llama la atención el número de acuerdos previos que son reportados por los ciudadanos ante las UMC. Es decir, antes de la asistencia a la mediación programada por la UMC, el ciudadano reportó que las partes llegaron a un acuerdo previo. En el periodo de análisis, se reportó en el SUME que el 10% de casos que no requirieron mediación pero que lograron tener acuerdo. Esto puede indicar que, la invitación a mediar entregada al ciudadano puede ser relevante para algunos casos en los que promueve la resolución del conflicto sin tener que acudir a un tercero.

Conclusiones

Inicialmente es importante recordar que dentro del Sistema Distrital de Justicia las Unidades de Mediación y Conciliación son el único actor que depende enteramente de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia, siendo así el único con oportunidad de administrar y garantizar el efectivo acceso a la justicia por lo que debería intuitivamente tener un lugar protagonista dentro del mismo.

Entre los principales hallazgos se resalta la *poca capacidad de respuesta que tiene la UMC ante los conflictos relacionados con convivencia identificados en las Casas de Justicia*, puesto que los conflictos que están reportados en SUME son remitidos también a otras entidades, principalmente a los Conciliadores en Equidad y/o Jueces de Paz (estos últimos actualmente no regulados y en espera de elecciones). Los tipos de conflictos que son atendidos en la UMC suelen variar de acuerdo a lo que considere cada profesional, lo que debilita el servicio ofrecido a nivel distrital.

Adicionalmente, las *atenciones de mediación realizadas por cada uno de los mediadores son*, en promedio, muy bajas. A esto se suma la *desigualdad en las atenciones de las diferentes Casas de Justicia*, dado que mientras algunas atienden más de una mediación en promedio al día, en otras no realizan sino una mediación en promedio cada 4 días. Eso significa una fuerte *debilidad en el recurso humano para garantizar los objetivos y garantizar el acceso a la justicia de las necesidades de justicia demandadas por los ciudadanos*.

Además, se identificó que hay *debilidades en la ruta de definición de casos mediables y conciliables*, de forma que *no hay un lineamiento institucional que defina estas rutas de atención*, dejando en consideración al funcionario y/o contratista encargado de la atención.

Paralelamente, *el sistema de información de las UMC –SUME– también presenta algunas debilidades*, dado que no recolecta todos los insumos relacionados con la mediación más allá de las generalidades de la fecha y lugar de mediación, identificación de las partes involucradas, funcionarios participantes y el resultado de la mediación. Sumado a esto, *existen obstáculos asociados con la gestión de datos* (disponibilidad, uso y seguridad de la información) lo que dificulta la extracción de datos relevantes en materia de mediación. Además, las UMC *carecen de una ordenada y clara cadena de valor para identificar las actividades y resultados que permitan realizar evaluaciones de desempeño* asociadas con la atención y el posible impacto en materia de justicia y convivencia de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en la ciudad.

Recomendaciones de Política

Teniendo en cuenta las necesidades de acceso a la justicia de la ciudadanía, la importancia de las mediaciones como herramienta para promover el abordaje pacífico de conflictos y las funciones de la Dirección de Acceso a la Justicia de la Secretaría para garantizar una adecuada prestación de servicios de acceso a la justicia; a continuación, se presentan algunas recomendaciones para el fortalecimiento de la figura de la mediación en Bogotá:

A. Fortalecimiento técnico de la figura

Es necesario que la mediación tenga un *fortalecimiento técnico* para mejorar sus resultados en materia de acceso a la justicia. Así, la figura debe vincularse directamente a que la mediación materialice el derecho de acceso a la justicia, y se reevalúe el impacto que esta pueda tener para la garantía de este derecho en la ciudad. Esto implica que los instrumentos de planeación se generen y se adecuen en respuesta a el acceso a la justicia.

Así pues, se debe generar un modelo de justicia que incluya la mediación como componente y establezca un instrumento de política específico (cadena de valor, esquema de monitoreo y seguimiento, entre otros) para dar soporte institucional a la figura.

De otro lado, se deben generar manuales de operación, lineamientos de conflictos mediables, tiempos de atención, protocolos de atención al ciudadano y operación de rutas de acceso a la justicia para homogenizar la atención brindada por los servidores públicos y contratistas que lo operan.

Adicionalmente, se debe fomentar que la mediación incluya prácticas restaurativas para solventar las necesidades jurídicas que manifiestan los ciudadanos y que son sujetas a mediación. Dado que algunos autores han considerado la mediación como práctica restaurativa es necesario que se implementen prácticas restaurativas en la mediación y en la conciliación (Mazo, 2013). Esto implica ajustar las actividades, metodologías y modelos que son implementados por mediación.

B. Cualificación y especialización del recurso humano

Con el fin de hacer más eficiente el proceso de atención de este nuevo ejercicio de conciliación y mediación, se debería especializar a los servidores públicos y contratistas para que respondan a campos de conflictividades distritales. Este ejercicio de especialización que debe estar articulado a los niveles de atención, ayudará a que las atenciones sean más eficientes y eficaces, dada la experticia que debe tener cada funcionario.

Esto implicará, además, superar las dinámicas de atención local, y asumir una visión distrital-territorial, de forma que la demanda de justicia sea correctamente distribuida entre los centros, de acuerdo a la demanda distrital y cumpliendo aportando de forma rápida a garantizar el acceso a la justicia por este mecanismo. En consecuencia, se deberán implementar y fomentar mecanismos virtuales de atención en la Dirección de Acceso a la Justicia. Además, se debe trabajar en promover la mediación como figura en diferentes ámbitos y poblaciones de la ciudad, teniendo en cuenta sus propias normas sociales y desde un enfoque de redes para la adecuada atención de la población.

C. Metas claras, seguimiento y satisfacción

Siguiendo los principios del Estado de Derecho, y promoviendo que el acceso a la justicia es un derecho, es necesario que las atenciones del Centro de Conciliación y Mediación responda al menos un porcentaje considerable de todas necesidades de justicia que son puestas en conocimiento por los canales de atención de la Dirección de Acceso a la Justicia. Esto implica establecer metas claras para la entidad, y garantizar sobre todas las acciones el acceso a la justicia de los ciudadanos que acuden al Sistema de Justicia para los conflictos relacionados con conciliación y mediación. Así mismo, se deberá evaluar la satisfacción de atención prestada con miras a identificar barreras en la atención y establecer factores a mejorar.

D. Calidad de la información

Es necesario abogar por que, junto a la reestructuración del servicio, sea reestructurado su sistema de medición y seguimiento, solo de esta forma será posible evaluar la estrategia y realizar las modificaciones necesarias a tiempo para cumplir con las metas esperadas y garantizar la gobernabilidad de la información.

E. Articulación e integración

El Sistema Distrital de Justicia no puede ser concebido desagregadamente; todas las instituciones, equipamientos, estrategias, deben tener un plan articulador que otorgue a cada uno unas responsabilidades, metas y funciones dentro de la gran cadena de valor del Sistema de Acceso a la Justicia. Así, cualquier modificación, ajuste o reestructuración debe estar circunscrita en esta lógica.

Referencias bibliográficas

- Cámara de Comercio de Bogotá (2015). Políticas y programas de seguridad ciudadana en Bogotá 2008 – 2014. Bogotá: Fundación Ideas para la Paz - Cámara de Comercio de Bogotá. Disponible en: <http://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/56339af68be57.pdf>
- Cámara de Comercio de Bogotá (2019). Encuesta de Percepción y Victimización 2019-I. Bogotá, Cámara de Comercio de Bogotá. Disponible en: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/24335>
- Camelo, J. Rodríguez, M. (2009) Aportes teóricos para las unidades de mediación y conciliación de Bogotá. Informe de investigación para optar el título de Magíster en Mediación Familiar y Comunitaria. Bogotá: Universidad Colegio Mayor De Nuestra Señora Del Rosario
- Chica, S. (2011) Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. Administración y Desarrollo 30 (59).
- Escuela de Justicia Comunitaria (2015). Estrategias Locales para el Acceso a la Justicia. Módulos de estudio para la conformación de Sistemas Locales de Justicia. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Eslva, J. Ciappi, S Padovani, A, Torres, P, Herrera, R, Bracalenti, R, Müller, V (2016) Mediación social: teorías y enfoques de intervención. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana
- Galtung, Johan (2003a) Transcender y transformar. Una introducción al trabajo de conflictos, México, Transcend – Quimera, introducción
- González, O. & Sarmiento, M (2008). Análisis de las etapas del proceso de mediación familiar desde el modelo relacional simbólico, en una intervención a una pareja en situación de separación de la localidad de Puente Aranda. Bogotá D.C. 2008. Informe de investigación para optar el título de Magister en Mediación Familiar y Comunitaria. Bogotá: Universidad Colegio Mayor De Nuestra Señora Del Rosario - Facultad De Medicina
- Lorenzo, P (2001). Fundamentos teóricos del conflicto social. Madrid España: Siglo XXI Editores.
- Maal, M (2003). Las UMC como generadoras de identidad democrática en los individuos. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Martin, G. Ceballos, M (2004) BOGOTÁ: ANATOMÍA DE UNA TRANSFORMACIÓN Políticas de seguridad ciudadana 1995-2003. Bogotá: USAID "Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional", Programa Colombia de la Universidad de Georgetown. Contrato RX 2710-819-PUJ-2

- Mazo, H (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, Vol. 12, N° 23, pp. 99-114 - ISSN 1692-2530 • En 99 ero-junio de 2013 / 212 p.
- Mejía, J. (2013) La calidad de la gobernanza de los programas de seguridad y convivencia durante la administración de Bogotá 2008 – 2011. Trabajo de grado. Maestría en estudios interdisciplinarios en desarrollo. Bogotá: centro de estudios interdisciplinarios sobre desarrollo – CIDER – Universidad de los Andes.
- Ministerio de Justicia y del Derecho & Fundación Liborio Mejía (2019). Estudio de mediación en Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena 2014-2018. fase iv resultados, diagnóstico y recomendaciones. contrato 0328 de 2019 celebrado entre el ministerio de justicia y la Fundación Liborio Mejía para realizar el estudio de la mediación en Bogotá, Cali, Cartagena y Medellín, periodo 2014 – 2018 entre noviembre y diciembre de 2019.
- Ministerio de Justicia y del Derecho (2020). Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana. Colombia: Ministerio de Justicia y del Derecho. Disponible en: <http://www.casasdejusticia.gov.co/>
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2019) Resolución 263 del 05 de junio 2019. "Por la cual se define el modelo de articulación para consolidar el Sistema Distrital de Justicia". Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2019). Mediación profesional en el Sistema Distrital de Justicia. Procedimiento. Bogotá, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2019). Estadísticas Acceso a la Justicia. Bogotá: Oficina de Análisis de la Información y asuntos estratégicos. <http://analitica.scj.gov.co/analytics/saw.dll?Portal>
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2019). Ruta para acceder a los servicios de justicia por conflictos de convivencia. Bogotá: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Disponible en: <https://scj.gov.co/sites/default/files/Folleto%20CONVIVENCIA.pdf>
- Torres. A. (2016) Teorías del conflicto. En: Esiva, J. Ciappi, S Padovani, A, Torres, P, Herrera, R, Bracalenti, R, Müller, V (2016) Mediación social: teorías y enfoques de intervención. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana
- Velásquez, L, Pinilla, M. (2004) El estudio de la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en la UMC de San Cristóbal Sur. Tesis de grado. Bogotá: Universidad de los Andes.



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

