



MINJUSTICIA

---

# Informe de Servicio al Ciudadano



Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

**Periodo: Enero a junio de 2018**

**Director (E):** Néstor Santiago Arévalo Barrero  
**Directora:** Johanna Gisselle Vega Arenas  
**Elaboró:** Sandra Liliana Buitrago Pación

**CONTENIDO**

	<b>Presentación.</b>	<b>2</b>
<b>I</b>	<b>Canales de comunicación y divulgación DMASC.</b>	<b>3</b>
<b>II</b>	<b>Jornadas de actualización normativa en MASC.</b>	<b>4</b>
<b>III</b>	<b>Jornadas Nacionales gratuitas de Conciliación: Conciliaton.</b>	<b>8</b>
<b>IV</b>	<b>Jornadas móviles de Conciliación en municipios rurales y rurales dispersos.</b>	<b>13</b>
<b>V</b>	<b>Jornadas móviles de justicia y convivencia.</b>	<b>16</b>
<b>VI</b>	<b>Actividades adelantadas en el marco de la Estrategia de Sistemas Locales de Justicia.</b>	<b>19</b>
<b>VII</b>	<b>Justicia Comunitaria</b>	<b>26</b>
<b>VIII</b>	<b>Rendición de cuentas DMASC en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana</b>	<b>28</b>
<b>IX</b>	<b>Medición de la satisfacción de usuarios de los Programas DMASC.</b>	<b>31</b>
<b>X</b>	<b>Atención a usuarios DMASC.</b>	<b>33</b>



## PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito principal "socializar los avances obtenidos durante el primer semestre del año 2018 de las actividades que ha adelantado la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en relación a los temas de participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano".

De esta forma, se busca visibilizar las acciones realizadas por la dependencia de cara al ciudadano y a los territorios a los cuales ha logrado llegar a través de los Programas Nacionales de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana, Justicia en Equidad, Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, y por intermedio de la Estrategia de Sistemas Locales de Justicia.



## I. CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DMASC

La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos cuenta con los siguientes canales de comunicación y divulgación:

### Sitios web.

	
<b>MASC</b>	<b>SICAAC</b>
<a href="https://www.minjusticia.gov.co/MASC/%C2%BFQu%C3%A9sonlosMASC.aspx">https://www.minjusticia.gov.co/MASC/%C2%BFQu%C3%A9sonlosMASC.aspx</a>	<a href="https://www.sicaac.gov.co/">https://www.sicaac.gov.co/</a>
	
<b>Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana</b>	<b>Sistemas Locales de Justicia</b>
<a href="http://www.casasdejusticia.gov.co/">http://www.casasdejusticia.gov.co/</a>	<a href="http://www.minjusticia.gov.co/SistemasLocalesdeJusticia.aspx">http://www.minjusticia.gov.co/SistemasLocalesdeJusticia.aspx</a>

### Correos electrónicos institucionales.

Programa	Correo electrónico
Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana	<a href="mailto:casasycentros@minjusticia.gov.co">casasycentros@minjusticia.gov.co</a>
Programa Nacional de Justicia en Equidad	<a href="mailto:conciliacionequidad@minjusticia.gov.co">conciliacionequidad@minjusticia.gov.co</a>
Grupo Sistemas Locales de Justicia	<a href="mailto:sistemaslocales@minjusticia.gov.co">sistemaslocales@minjusticia.gov.co</a>
Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición	<a href="mailto:sicaac@minjusticia.gov.co">sicaac@minjusticia.gov.co</a>

## II. JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MASC

Las Jornadas de Actualización Normativa son una estrategia para el fortalecimiento de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos que se adelanta a través de la articulación estratégica entre la DMASC y los Centros de Conciliación, de Arbitraje y las Universidades, con el fin de poner a disposición de operadores de justicia, usuarios del servicio y partes interesadas, el conocimiento y experticia adquirida en torno a los MASC.



Esta estrategia tiene como fundamento legal el artículo 6 de la Ley 640 de 2001, que señala que el Ministerio de Justicia y del Derecho debe velar por que los funcionarios públicos facultados para conciliar reciban capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos. Asimismo, el fundamento legal se encuentra en el artículo 2.2.4.2.3.1 del Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015, que consagra el principio de participación, según el cual, los centros de conciliación y arbitraje deben generar espacios de intervención de la comunidad, enfocados en entronizar en ella la cultura de los métodos alternativos de solución de conflictos, con el propósito de cambiar en los individuos que la integran las concepciones antagónicas propias del debate judicial y evitar el escalamiento de los conflictos en la sociedad.

Las jornadas realizadas fueron dirigidas a operadores de MASC, estudiantes de las facultades de derecho, abogados, usuarios de servicios de justicia, funcionarios de entes territoriales, partes interesadas y ciudadanía en general. En las jornadas se dieron a conocer temas sobre: Centros de Conciliación y Arbitraje, Procedimiento de insolvencia de Persona Natural no Comerciante, Procedimiento conciliatorio y Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC.

Durante los años 2016 y 2017, fueron realizadas jornadas de actualización normativa en varios municipios del país, obteniendo los siguientes logros:

- \* Masiva asistencia y participación de operadores de MASC, estudiantes de la facultad de derecho, abogados, usuarios de servicios de justicia, funcionarios de entes territoriales, partes interesadas y ciudadanía en general.
- \* Transmisión de conocimientos en materia de MASC.
- \* Contribución al fortalecimiento, apropiación y uso de los MASC en las comunidades.



- \* Mejoramiento de la imagen institucional del Ministerio de Justicia y del Derecho, fortalecimiento de lazos institucionales con Centros de Conciliación y Universidades. Acercamiento del Estado con la ciudadanía.
- \* Promoción de espacios de participación ciudadana y recolección de opiniones y sugerencias de los asistentes a las jornadas, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción.



### Año 2016.

Se realizaron seis (6) jornadas de actualización normativa en las ciudades de: Yopal (Casanare), Barranquilla (Atlántico), Florencia (Caquetá), Bucaramanga (Santander), Pereira (Risaralda) y Cartagena (Bolívar), con la asistencia y participación de operadores de MASC, estudiantes de la facultad de derecho, abogados, usuarios de servicios de justicia, funcionarios de entes territoriales, partes interesadas y ciudadanía en general. Aproximadamente, 603 fueron los asistentes a estas las jornadas.





### Año 2017.

Se realizaron cuatro (4) jornadas de actualización normativa en MASC en las ciudades de: Neiva (Huila), Bucaramanga (Santander), Bogotá y Valledupar (Cesar), con la participación de Centros de Conciliación, estudiantes de derecho, usuarios de servicios de justicia y comunidad en general, con una asistencia de aproximadamente 417 personas.



*Socios estratégicos año 2017*





### III. JORNADAS NACIONALES GRATUITAS DE CONCILIACIÓN: CONCILIATON

Es una estrategia liderada por el Ministerio de Justicia y del Derecho para ofrecer servicios gratuitos de conciliación extrajudicial en derecho y en equidad, en forma masiva a la población de estrato 1, 2, y 3.

#### ¿Para qué sirve la Conciliación?

- \* Gestionar conflictos de personas, especialmente quienes viven en estratos 1, 2 y 3, que correspondan a población vulnerable, en situación de pobreza extrema o ubicada en áreas rurales.
- \* Promover el diálogo y la autogestión de los conflictos.
- \* Posicionar a la conciliación como un método alternativo de solución de conflictos reconocido por la ciudadanía como una forma de acceso a la justicia de manera legítima y confiable.
- \* Apoyar a los gobiernos locales para la promoción de la justicia.
- \* Integrar los operadores de conciliación y otros operadores locales para facilitar la consolidación de Sistemas Locales de Justicia.

Con el objetivo de coordinar, divulgar y fomentar políticas públicas para aumentar los niveles de acceso a la justicia y promover el acceso para los grupos minoritarios y vulnerables, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos ha adelantado tres (3) Jornadas Nacionales Gratuitas de Conciliación "Conciliatón", la primera en el año 2016, la segunda en el año 2017 y la tercera en el año 2018.

#### Conciliaton 2016:

Durante el año 2016, miles de colombianos atendieron el llamado del Ministerio de Justicia y del Derecho y acudieron masivamente a la primera Conciliatón para solucionar sus problemas. Ante los buenos resultados obtenidos en la Conciliatón 2016, fue presentado ante la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) como una herramienta útil para incrementar el acceso a la justicia y fomentar soluciones no litigiosas de los conflictos, asumiendo el Estado colombiano el compromiso frente a esta organización de la realización anual de la jornada de conciliatón.

Resultados CONCILIATON 2016
Total de solicitudes atendidas: <b>28.660</b>
Total de Acuerdos de conciliación logrados: <b>7.637</b>
Porcentaje de acuerdos de conciliación logrados: <b>27%</b>
Número de municipios beneficiados: <b>209</b>
Número de casos reportados en SICAAC: <b>8.391</b>
Número de operadores en SICAAC reportando: <b>354</b>



### Conciliaton 2017:

Se adelantaron gestiones administrativas, logísticas, de información y divulgación que permitieron vincular y obtener la cooperación de las autoridades del orden Nacional y Departamental, las entidades territoriales, los Centros de Conciliación públicos, privados y de Consultorios Jurídicos de facultades de derecho y las Casas de Justicia.

Igualmente atendieron la convocatoria del Ministerio de Justicia y del Derecho, otras entidades como Asocapitales, la Federación Nacional de Gobernadores, Confecámaras, la Personería de Bogotá, la Secretaría de Gobierno de Bogotá, la Federación Colombiana de Municipios, las Casas de Justicia, los Centros de Convivencia de todo el país y los conciliadores en equidad.

En la etapa previa a la jornada se desarrolló una intensa agenda de reuniones con las autoridades del orden nacional, departamental y municipal para que se articularan con los centros de conciliación públicos, privados y de los consultorios jurídicos de las universidades, Casas de Justicia, Notarios, Comisarios de Familia, Defensores de Familia, Fiscalía, Ministerio de Trabajo y demás servidores públicos facultados para conciliar. A las Gobernaciones y Alcaldías se les solicitó el apoyo para la logística en cada entidad territorial y se les entregó a todos los asistentes a la reunión y especialmente a los centros de conciliación privados, públicos y de los consultorios jurídicos de las universidades el formato del ABC de la conciliación y el formato de recepción de casos.

Se acordó que el lugar de realización de las audiencias y asesorías sería en las instalaciones de cada centro de conciliación, en las casas de justicia y en las unidades de mediación participantes, en los puntos de atención de la conciliación en equidad (PACE) de los municipios que tienen conciliadores en equidad y en los despachos de los distintos funcionarios públicos con facultades para conciliar.

La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en cumplimiento de sus objetivos misionales contó con el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición- SICAAC mediante el cual se reunió la información de los diferentes operadores de justicia que participaron en las jornadas.

<b>Resultados CONCILIATON 2017</b>
Total de solicitudes atendidas: <b>29.719</b>
Total de Acuerdos de conciliación logrados: <b>9.797</b>
Porcentaje de acuerdos de conciliación logrados: <b>33%</b>
Número de municipios beneficiados: <b>330</b>
Número de casos reportados en SICAAC: <b>11.568</b>
Número de operadores en SICAAC reportando: <b>426</b>

### Conciliaton 2018.

Adicional a las actividades realizadas en los años 2016 y 2017, para el Ministerio de Justicia y del Derecho, uno de los grandes logros de la Conciliatón 2018 fue el de ampliar la oferta de servicios de conciliación a 449 municipios (119 más que el año anterior), permitiendo de esta manera habilitar más puntos para la resolución dialogada de conflictos, involucrar un número mayor de operadores de justicia y consolidar la cultura de la conciliación en los territorios.

Fueron socios de la Gran Conciliación Nacional las gobernaciones y alcaldías, la Federación Nacional de Departamentos, Asocapitales, la Federación Colombiana de Municipios, la Fiscalía General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Policía Nacional, la Superintendencia de Notariado y Registro, la Unión Colegiada de Notarios, la Procuraduría General de la Nación, el Consejo Superior de la Judicatura, los Ministerios del Interior y de Vivienda, la Personería de Bogotá y las municipales, Confecámaras, los centros de conciliación públicos y privados, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, los conciliadores en equidad y los jueces de paz.

Los resultados de la jornada fueron los siguientes:

Resultados CONCILIACION 2018
Total de solicitudes atendidas: <b>29.491</b>
Total de Acuerdos de conciliación logrados: <b>10.261</b>
Porcentaje de acuerdos de conciliación logrados: <b>35%</b>
Número de municipios beneficiados: <b>449</b>
Número de casos reportados en SICAAC: <b>14.340</b>
Número de operadores en SICAAC reportando: <b>851</b>



Los departamentos que más solicitudes de conciliación registraron fueron Antioquia (**2.048**), Santander (**1.593**), Nariño (**1.088**), Cundinamarca (**1.014**) y Boyacá (**800**).

El reporte de la SICAAC indica que el mayor número de conflictos inscritos para conciliación fueron los relacionados con asuntos penales, como lesiones personales culposas, daño en bien ajeno, injuria, calumnia y abuso de confianza (**44%**). En el ranking les siguieron los asuntos de familia, como alimentos, liquidación de sociedades conyugales y regulación de visitas (**30%**). En el tercer lugar estuvieron los temas civiles y comerciales, tales como contratos, deudas y arrendamientos (**18%**). Y la gente también se interesó por asuntos laborales, comunitarios y de convivencia (**8%**).

En 2018 se cumplió la tercera jornada nacional de la Conciliación, logrando un avance significativo en el número total de acuerdos logrados. En 2016 fueron **7.637**; en 2017, **9.797**; y en 2018, **10.261**. Se pasó de un **27%** de acuerdos registrados en 2016 a un **35%** en 2018, lo cual demuestra que los colombianos tienen cada día más confianza en el mecanismo y lo perciben como una alternativa rápida y efectiva para resolver sus diferencias.

A través de la circular CIR18-0000056-DMA-2010, la Dirección de MASC felicitó y agradeció a los operadores de Conciliación en Derecho y en Equidad que participaron en la Conciliaton 2018.



### Cierre de la Conciliaton 2018<sup>1</sup>.

Durante el cierre de la Tercera Jornada de Conciliación Nacional que se realizó en la Casa de Justicia de la ciudad de Pasto, el Ministro de Justicia, Enrique Gil Botero, señaló que los colombianos demostraron una vez más que todos los conflictos, sin excepción alguna, se pueden solucionar por la vía del diálogo y la conciliación.

*“El país ha demostrado que la vía del diálogo es la única salida posible para los conflictos. Si fue posible solucionar un conflicto de más de 50 años, entonces no hay controversia o diferencia que por más compleja que sea, no se pueda resolver dialogando”* dijo el Ministro de Justicia.

Para Gil Botero, la Conciliación es el ejemplo claro de que el empoderamiento y la participación ciudadana es la mejor justicia. *“La justicia no es solo la que se imparte en los tribunales, la justicia empieza con el diálogo”*, dijo el alto funcionario y añadió *“a través de la Conciliación no solo beneficiamos a los estratos menos favorecidos, sino que enviamos el mensaje de que la justicia también debe y puede ser construida por los ciudadanos”*.

El jefe de la cartera de Justicia señaló que la promoción de la solución consensuada y dialogada de los conflictos es una de las principales metas trazadas por el Ministerio. *“Adoptamos esta meta como nuestro aporte a la paz de este país y lo estamos haciendo”*, puntualizó el Ministro.

---

<sup>1</sup> Fuente: Portal web MJD. 26 de abril de 2018. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Noticias/TabId/157/ArtMID/1271/ArticleID/3734/%E2%80%9CCon-la-Conciliat243n-estamos-demostrando-que-la-justicia-tambi233n-debe-y-puede-ser-construida-por-los-ciudadanos%E2%80%9D--Gil-Botero.aspx>

En los tres días de Conciliación los ciudadanos han acudido masivamente a resolver sus diferencias en todo el país. Se reconciliaron familias, dirimido diferencias entre vecinos, socios y amigos, se establecieron acuerdos de pago, restituido inmuebles, recuperado predios invadidos, mejorado la convivencia ciudadana y, sobre todo, se ha promovido un ambiente de paz y diálogo.



*“Estoy convencido que después de esta nueva jornada somos una sociedad más tolerante, menos conflictiva y sobre todo, una sociedad que cada vez entiende mejor que el diálogo, entendido como el encuentro de razones, sentires y perspectivas es la mejor salida a los problemas, es la mejor solución a los conflictos”,* indicó Gil Botero.

Durante su intervención, el Ministro Gil destacó el trabajo y compromiso del departamento de Nariño, que el año pasado registró 1.135 solicitudes de conciliación durante la jornada, ubicándose como el sexto departamento con mayor número de solicitudes en el país y la ciudad de Pasto registró 754 casos, de los cuales se conciliaron el 33%.



## IV. JORNADAS MÓVILES DE CONCILIACIÓN EN MUNICIPIOS RURALES Y RURALES DISPERSOS

Las jornadas móviles de conciliación gratuitas tienen como propósito que la conciliación se convierta en una verdadera herramienta de resolución de conflictos entre los colombianos, para lo cual, el Ministerio unió esfuerzos con los gobiernos de las entidades territoriales, los centros de conciliación, los servidores públicos habilitados para conciliar, los conciliadores en equidad y los líderes comunitarios del municipio o la región, para ofrecer en un mismo espacio los servicios de conciliación gratuitos a la población.

Estas jornadas constituyen una estrategia liderada por el Ministerio de Justicia y del Derecho para ofrecer servicios gratuitos de conciliación extrajudicial en derecho en forma masiva a la población de estratos 1, 2, y 3.

### Año 2017.

Para el desarrollo de las jornadas móviles gratuitas se priorizaron **20** municipios posconflicto que se beneficiaron de la estrategia liderada por este Ministerio. Para la regionalización de las mismas se tuvieron en cuenta 3 criterios de selección:

- Se priorizaron los municipios rurales y rurales dispersos del país, de manera que realmente se contribuyera a acercar los servicios de conciliación a las personas con mayores barreras geográficas para acceder a ellos.
- Se consideró como factor excluyente aquellos municipios donde operaran Casas de Justicia o Centros de Convivencia Ciudadana, pues con otro proyecto de inversión de la DMASC se financiaron jornadas móviles de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana.
- El tercer criterio de selección fue la existencia de un Centro de Conciliación en el municipio seleccionado, para tener un aliado en territorio que facilitara los conciliadores para las jornadas móviles.

Siguiendo estos criterios, resultaron 6 municipios elegibles. Considerando que la planeación buscaba beneficiar 20 municipios, se seleccionaron los 14 municipios restantes aplicando dos criterios adicionales: cercanía geográfica al municipio ya seleccionado y la no existencia de Casas de Justicia, ni de Centros de Convivencia Ciudadana. La cantidad de municipios adicionales se seleccionó usando criterios de muestreo aleatorios estratificado.

A continuación se relacionan los municipios que fueron seleccionados para la realización de las jornadas móviles:

Departamento	Municipio
<b>ANTIOQUIA</b>	Alejandría, Anzá, Armenia, Cocorná, Granada, Guatapé, Heliconia, San Francisco, San Luis, San Rafael y San Pedro de Urabá.
<b>CAUCA</b>	Balboa, Bolívar y Patía.
<b>CÓRDOBA</b>	Pueblo Nuevo, Tierra Alta y Valencia.
<b>LA GUAJIRA</b>	El Molino, San Juan del Cesar y Villanueva.

En cada municipio de los 20 priorizados por el postconflicto, se realizaron dos jornadas móviles de Conciliación:



- **Primera jornada móvil:** Se desarrolló en octubre y se prestaron los siguientes servicios: recepción de casos de conciliación, asesorías jurídicas y psicológicas (en algunos municipios) y realización de audiencias de conciliación en aquellos casos en donde las Inspecciones de Policía u otras entidades del respectivo municipio se encontraban congestionadas y fuera posible llevar a cabo las mismas para resolver el respectivo caso.
- **Segunda jornada móvil de conciliación:** se ejecutó a finales de octubre y durante el mes de noviembre, según lo que se hubiere acordado entre el Ministerio, el centro de conciliación que adoptó el respectivo municipio y el municipio priorizado. Se prestaron los siguientes servicios: asesorías jurídicas y audiencias de conciliación.

En estas jornadas **580** personas fueron atendidas, a través de **169** audiencias y **416** asesorías jurídicas.

Para el desarrollo de las jornadas gratuitas de conciliación a nivel nacional, el Ministerio de Justicia y del Derecho contrató los servicios logísticos y operativos, con el fin de garantizar la correcta ejecución de las jornadas, para lo cual el contratista seleccionado se comprometió a realizar la convocatoria de cada una de las jornadas en los diferentes municipios a través de volantes para promocionar la actividad y los servicios que se prestarían, cuñas radiales, perifoneo y pasacalles promocionales de las actividades.

Las jornadas se realizaron en cada uno de los municipios seleccionados con la participación y apoyo de los diferentes centros de conciliación, cámaras de comercio y universidades de las regiones, quienes desplazaron sus conciliadores a los lugares de realización de las jornadas a fin de prestar sus servicios en pro de la jornada.

#### Enero a junio de 2018.

Se está adelantando el proceso contractual (el proceso de licitación Pública 04 de 2018 se adjudicó el día 31 de julio de 2018).

Para el desarrollo de esta actividad se priorizaron los siguientes municipios donde se realizarán las jornadas gratuitas de conciliación:

No.	Departamento	Municipios
1	BOYACÁ	Aquitania
2		Boavita
3		Guayatá
4		Pesca
5		Quípama
6		San Eduardo
7		San Luis de Gaceno
8		Tinjacá
9		Viracachá
10	SANTANDER	Albania
11		Charalá
12		El Carmen del Chucurí
13		Matanza
14		Puente Nacional
15	San Benito	
16	QUINDÍO	Génova
17		Pijao
18		Salento
19	RISARALDA	Balboa
20		Mistrató
21		Pueblo rico

22	<b>CAQUETÁ</b>	Cartagena del Chairá
23		Curillo
24		El Doncello
25		El Paujil
26		La Montañita
27		Puerto Rico
28		San José del Fragua
29	<b>CESAR</b>	Becerril
30		La Jagua de Ibirico
31		La Paz
32		Pueblo Bello
33		San Diego
34	<b>PUTUMAYO</b>	Leguizamo
35		Orito
36		Puerto Guzmán
37		San Miguel
38		Villa Garzón



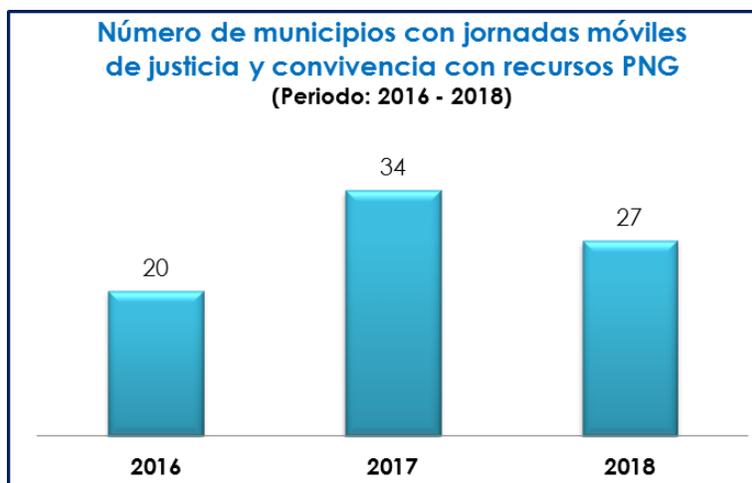
## V. JORNADAS MÓVILES DE JUSTICIA Y CONVIVENCIA

Las jornadas móviles de justicia y convivencia que fueron realizadas, se dividieron en dos: aquellas financiadas con recursos del Presupuesto General de la Nación (PGN) y las financiadas con recursos de los municipios.

### Jornadas financiadas con recursos del PGN:

#### Enero de 2016 a junio de 2018.

Durante este periodo realizaron **162** jornadas móviles de justicia y convivencia en **81** municipios del territorio nacional (2 jornadas por municipio), las cuales se efectuaron con recursos del Presupuesto General de la Nación.



Número de municipios con jornadas móviles de justicia y convivencia con recursos PNG (Fuente: elaboración propia DMASC 2018)

Para mayor detalle, ver la siguiente tabla:

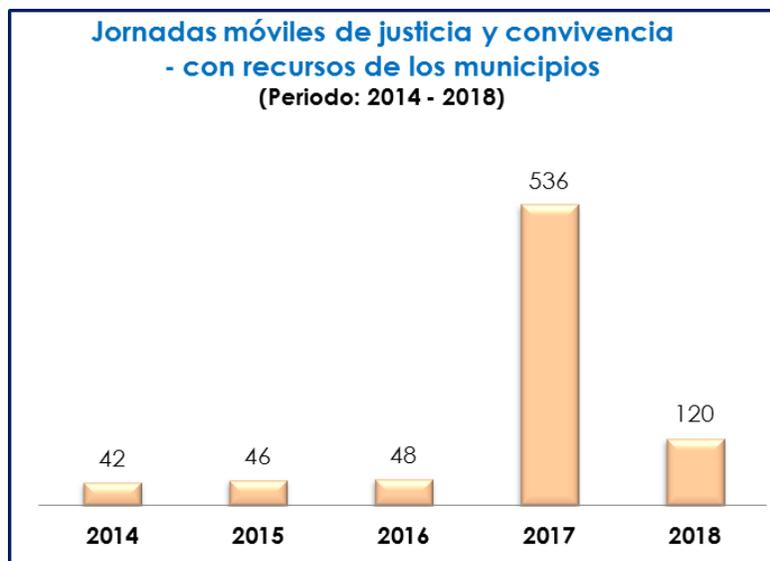
Año	No.	Municipios
2016	20	<b>Arauca:</b> Fortul. <b>Bolívar:</b> Cantagallo. <b>Boyacá:</b> Tunja. <b>Caquetá:</b> San Vicente de Caguán. <b>Casanare:</b> Yopal, Paz de Ariporo. <b>Cauca:</b> Santander de Quilichao. <b>Chocó:</b> Istmina, Nóvita, Tadó. <b>Cundinamarca:</b> Soacha. <b>Guaviare:</b> San José del Guaviare, Calamar. <b>Huila:</b> Neiva. <b>Norte de Santander:</b> Cúcuta (Juan Atalaya – Centro de Convivencia La libertad), Villa del Rosario. <b>Santander:</b> Barrancabermeja. <b>Sucre:</b> San Onofre, San Luis de Sincé. <b>Valle:</b> Buenaventura.
2017	34	<b>Amazonas:</b> Leticia. <b>Antioquia:</b> Anorí, Amalfi, Cáceres, Ebéjico, Medellín, Nechí, Santa Fé de Antioquia, Vegachí. <b>Arauca:</b> Arauquita. <b>Bogotá:</b> Bogotá.

		<b>Bolívar:</b> San Jacinto. <b>Casanare:</b> La Salina, Nunchía. <b>Cauca:</b> Caloto. <b>Cesar:</b> Valledupar. <b>Chocó:</b> Nóvita, Condoto. <b>Córdoba:</b> Montería. <b>Cundinamarca:</b> Soacha. <b>La Guajira:</b> Uribí. <b>Meta:</b> Villavicencio. <b>Norte de Santander:</b> Ábrego, Tibú, Convención, Ocaña. <b>Putumayo:</b> Puerto Caicedo. <b>Quindío:</b> Armenia. <b>Risaralda:</b> Pereira, Dosquebradas. <b>Santander:</b> Bucaramanga, Floridablanca, Sabana de Torres. <b>Tolima:</b> Ibagué.
2018	27	<b>Antioquia:</b> Tadó, Caucasia, Chigorodó, El Bagre, Rionegro, Segovia, Sonsón, Tarazá, Turbo, Zaragoza. <b>Atlántico:</b> Barranquilla (La paz y Simón Bolívar), Baranoa, Usiacurí. <b>Bolívar:</b> Cartagena (Canapote, Country y Chiquinquirá). <b>Boyacá:</b> Sogamoso. <b>Caquetá:</b> Florencia. <b>Cauca:</b> Popayán. <b>Chocó:</b> Carmen del Darién. <b>Huila:</b> Neiva. <b>Norte de Santander:</b> Cúcuta (Juan Atalaya Centro de Convivencia Ciudadana - La Libertad). <b>Putumayo:</b> Mocoa, Puerto Asís. <b>Valle del Cauca:</b> Guadalajara de Buga, Cartago, Palmira, Pradera, Tuluá.
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>81 municipios</b>

### Jornadas financiadas con recursos de los Municipios:

#### Año 2014 a junio 2018.

De acuerdo a los datos registrados en el Sistema de Información del Programa, durante este periodo se realizaron **792** jornadas móviles de justicia, las cuales se efectuaron con recursos de los municipios:



Jornadas móviles de justicia y convivencia con recursos de los municipios (Fuente: elaboración propia DMASC 2018)

**Enero a junio de 2018.**

Se está adelantando el proceso contractual (el proceso de licitación Pública 04 de 2018 se adjudicó el día 31 de julio de 2018). Para el desarrollo de esta actividad se priorizaron los siguientes municipios donde se realizarán las jornadas móviles de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana:

No.	Departamento	Municipios
1	<b>ANTIOQUIA</b>	Apartadó
2		Caucasia
3		Chigorodó
4		El Bagre
5		Rionegro
6		Segovia
7		Sonsón
8		Tarazá
9		Turbo
10		Zaragoza
11	<b>ATLÁNTICO</b>	Baranoa
12		Barranquilla PVG
13		Usiacurí
14	<b>BOLÍVAR</b>	Cartagena PVG
15	<b>BOYACÁ</b>	Sogamoso
16	<b>CAQUETÁ</b>	Florencia
17	<b>CAUCA</b>	Popayán PVG
18	<b>CHOCÓ</b>	Carmen del Darién
19	<b>HUILA</b>	Neiva PVG
20	<b>NORTE DE SANTANDER</b>	Cúcuta PVG
21	<b>PUTUMAYO</b>	Mocoa
22		Puerto Asís
23	<b>VALLE DEL CAUCA</b>	Buga
24		Cartago
25		Palmira
26		Pradera PVG
27		Tuluá

\*PVG Proyectos de Vivienda Gratuita



## VI. ACTIVIDADES ADELANTADAS EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE SISTEMAS LOCALES DE JUSTICIA

Durante el primer semestre del año 2018, se adelantaron las siguientes actividades, en el marco de la Estrategia de Sistemas Locales de Justicia:

### Encuentro departamental en trabajo colaborativo<sup>2</sup>.



Más de 60 operadores de justicia del Cauca participaron el 18 y 19 de enero de 2018, en el segundo 'Encuentro Departamental en Trabajo Colaborativo', el cual se desarrolló en Popayán bajo la premisa de compartir experiencias y socializar estrategias que permitan mejorar habilidades comunicativas y de liderazgo. Esto con el fin de ofrecer un mejor servicio a las comunidades a través de los Sistemas Locales de Justicia (SLJ).

Con el objetivo de impulsar el trabajo en equipo en esa zona del país, jueces, fiscales, secretarios de gobierno, comisarios de familia e inspectores de policía de 22 municipios caucanos se capacitarán a través de actividades didácticas.

Carlos Felipe Villar, facilitador del encuentro y miembro del Centro de Consultoría Sistemas Humanos, explicó que la actividad está encaminada a fomentar acciones que puedan permitir que los SLJ se fortalezcan desde las relaciones humanas. *"Estamos convencidos de que entre mayor y mejor sea la calidad de las relaciones y conversaciones, más efectivos van a ser los operadores de justicia en su trabajo cotidiano"*, puntualizó.

Este encuentro, que tuvo lugar en el Hotel San Martín de la capital del Cauca, hace parte de la Estrategia de Respuesta Rápida del Gobierno Nacional para fortalecer los SLJ implementados en 92 municipios de Colombia por el Ministerio de Justicia y del Derecho

---

<sup>2</sup> Fuente: Portal web MJD. 18 de enero de 2018. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Noticias/TabId/157/ArtMID/1271/ArticleID/3508/M225s-de-60-operadores-de-justicia-del-Cauca-participan-en-encuentro-colaborativo-que-busca-garantizar-mejor-y-mayor-acceso-a-la-justicia-local.aspx>

con apoyo de la Alta Consejería para el Posconflicto, la Unión Europea, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

En el Cauca dichos Sistemas son dinamizados por la Corporación Vallenpaz.

### Formalización de rutas de atención a conflictividades territoriales<sup>3</sup>.



Con la identificación y formalización de rutas de atención para casos de violencia intrafamiliar, violencia basada en género, abuso sexual, inasistencia alimentaria, hurtos o extorsión, las autoridades y operadores de justicia que conforman los Sistemas Locales de Justicia (SLJ) buscan informar y orientar a los ciudadanos para que puedan acceder rápidamente a una atención adecuada, oportuna y por la autoridad competente.

Actualmente, bajo el liderazgo del Ministerio de Justicia y del Derecho y la Alta Consejería para el posconflicto se implementan en el país 101 SLJ en los departamentos de Antioquia, Bolívar, Caquetá, Cauca, Chocó, Guaviare, Meta, Norte de Santander, Nariño y Putumayo. 34 con apoyo de la Unión Europea y la Redprodepaz; 13 con asistencia técnica del PNUD y 54 con acompañamiento de USAID.

Estos SLJ, que se caracterizan por el trabajo articulado y colaborativo de las autoridades, operadores judiciales y organizaciones sociales, identifican las necesidades de justicia más comunes en cada territorio y programan acciones para asegurar respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía.

En este contexto, las rutas de atención son determinantes, especialmente porque estos SLJ operan en municipios afectados por el conflicto armado, en zonas rurales donde la población históricamente ha tenido mayores dificultades para acceder a servicios de justicia y mecanismos que les permitan hacer valer sus derechos.

---

<sup>3</sup> Fuente: Portal web MJD. 21 de febrero de 2018. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Noticias/TabId/157/ArtMID/1271/ArticleID/3586/Formalizaci243n-de-rutas-de-atenci243n-a-conflictividades-territoriales-Un-aporte-de-los-Sistemas-Locales-de-Justicia.aspx>

En el marco del Proyecto Justicia Local para la Paz, iniciativa financiada por la Unión Europea en Colombia, en asocio con la Alta Consejería para el Posconflicto, y la Redprodepaz para dinamizar SLJ y fortalecer la organización comunal, se han formalizado 24 rutas de atención, entre las que se destacan: Ruta de atención en Violencia Basada en Género – VBG, Ruta de atención a casos de Violencia Intrafamiliar – VIF, Ruta de atención para casos de inasistencia alimentaria, Ruta de atención para casos de Violencia Sexual, Ruta de atención para casos de Drogadicción, Rutas de atención al Hurto, Ruta de atención para Lesiones Personales y Ruta de atención a la amenaza o extorsión.

La consolidación de la estrategia de los SLJ hace parte de los compromisos del país en materia de fortalecimiento de la justicia local que se establecieron ante la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y hace parte integral del Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017- 2027.

---

#### Consolidación de Sistemas Locales de Justicia en municipios que fueron afectados por el conflicto armado<sup>4</sup>.



Gracias al trabajo articulado entre el Ministerio de Justicia y del Derecho, la Alta Consejería para el Posconflicto y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD – se consolidan los Sistemas Locales de Justicia en municipios como Amalfi, Dabeiba, Remedios, Vegachí (Antioquia); Convención, Sardinata, Teorama, Tibú (Norte de Santander); Lejanías, Puerto Concordia, Puerto Gaitán, Puerto Lleras (Meta) y San José del Guaviare. Regiones del país históricamente afectadas por el conflicto armado.

Lo anterior quedó evidenciado tras darse a conocer el informe de ejecución presentado por el PNUD en el marco del Comité Directivo de este convenio, presidido por la

---

<sup>4</sup> Fuente: Portal web MJD. 20 de marzo de 2018. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Noticias/TabId/157/ArtMID/1271/ArticleID/3672/Los-Sistemas-Locales-de-Justicia-se-consolidan-en-municipios-que-fueron-afectados-por-el-conflicto-armado.aspx>

Viceministra de Promoción de la Justicia, Marcela Zuluaga Vélez y la Directora de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, Johana Vega Arenas.

Según el informe, estos 13 municipios hoy son ejemplo del trabajo articulado interinstitucional en materia de justicia, cuentan con caracterizaciones de la conflictividad local y construyen rutas de atención que facilitarán a sus comunidades un mejor y más oportuno acceso a los servicios de justicia.

Durante el encuentro, la Viceministra de Promoción de la Justicia destacó y agradeció el gran esfuerzo que con apoyo del PNUD se está realizando para consolidar el trabajo en estos municipios. Según el reporte algunos de los municipios registran problemas de orden público y presencia de grupos al margen de la ley, lo que ha retrasado el cronograma.

Para Blanca Cardona, directora del Proyecto de Sistemas Locales en el PNUD, el compromiso con la estrategia es total. “Tenemos talleres rurales, diplomados en sistemas locales de justicia para mejorar las capacidades de los operadores en el territorio y trabajamos en el desarrollo de jornadas móviles de acceso a la justicia”, señala.

En el marco de esta alianza, que se extenderá hasta junio del presente año, está prevista la realización de cuatro jornadas móviles por municipio en las cuales los operadores de justicia local se desplazarán hasta la ruralidad para llevar servicios y trámites, la participación de más de 50 operadores de justicia por municipio en los procesos de formación en justicia local y la capacitación especializada a 100 inspectores de policía.

Finalmente, la Viceministra Zuluaga destacó los esfuerzos institucionales de la entidad para garantizar la sostenibilidad de la estrategia y consolidar sistemas de información en asocio con el Departamento Nacional de Planeación que permitirán monitorear el avance y apalancar asistencia técnica y recursos.

Los Sistemas Locales de Justicia – SLJ – son una estrategia de trabajo colaborativo entre el Estado y la comunidad para reconocer las necesidades de justicia de cada territorio y asegurar respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía.

El Ministerio de Justicia y la Alta Consejería para el Posconflicto, en asocio con cooperación internacional, adelantan trabajos similares de fortalecimiento de la justicia local en otros municipios priorizados. Con apoyo de la Unión Europea se implementan SLJ en 34 municipios y en asocio con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo – USAID, en 54.

---

### Participación en Encuentro de Justicia Local para la Paz<sup>5</sup>.

Durante el Encuentro de Justicia Local para la Paz, que tuvo lugar en la ciudad de Bogotá, el Ministro de Justicia y del Derecho, Enrique Gil Botero, fue enfático en destacar la importancia de los Sistemas Locales de Justicia (SLJ), una estrategia de transformación y

---

<sup>5</sup> Fuente: Portal web MJD. 9 de mayo de 2018. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Noticias/TabId/157/ArtMID/1271/ArticleID/3750/%E2%80%9CLos-Sistemas-Locales-de-Justicia-se-han-posicionado-como-una-de-las-estrategias-m225s-importantes-dentro-de-la-pol237tica-de-acceso-a-la-justicia%E2%80%9D-Ministro-Gil-Botero.aspx>



gestión eficiente de la conflictividad local mediante la organización, articulación y fortalecimiento de la oferta institucional de justicia formal, administrativa, alternativa y comunitaria para ofrecer respuestas rápidas y de calidad a las necesidades jurídicas de la población.



*“En los municipios en los que hemos evaluado el desempeño de estos Sistemas la percepción generalizada es que ha mejorado el acceso a los servicios de justicia”,* indicó el alto funcionario al referirse al balance de gestión del proceso de implementación de los mismos en 34 municipios afectados por el conflicto armado.

Dicha labor se desarrolló en el marco del proyecto ‘Justicia Local para la Paz’, iniciativa del Ministerio de Justicia y del Derecho que contó con el auspicio de la Unión Europea, el acompañamiento de la Alta Consejería para el Posconflicto y el apoyo técnico y operativo de la Redprodepaz a través de sus aliados territoriales: AdelNariño, RedCaquetáPaz, Prodepaz, PDP Magdalena Medio y Vallenpaz.

Según el alto funcionario, gracias a los SLJ se ha podido llevar oferta de justicia a los rincones más apartados del país, especialmente a aquellos en los que ha primado la violencia. *“Uno de los aspectos más destacables del proyecto son las Jornadas Móviles de Acceso a la Justicia. Durante dichas jornadas toda la oferta de justicia se traslada a las veredas y corregimientos para atender a personas a las que se les presentan innumerables barreras para acceder a ella. La mayoría son víctimas del conflicto armado”,* expresó.

Tras 18 meses de intervención en los territorios, ‘Justicia Local para la Paz’ ha permitido la implementación de 34 SLJ y la construcción participativa de 34 planes de acción con acciones puntuales en materia de justicia (en ejecución). También, la puesta en marcha de 27 instancias de coordinación formalizadas mediante acto administrativo municipal, la realización de 131 jornadas de acceso a la justicia con más 23.600 personas beneficiadas y el fortalecimiento de 400 organizaciones de base en 50 municipios.

*“Es claro el compromiso del Ministerio de Justicia para que estos Sistemas sigan siendo operables y para que se conviertan en un programa que se replique en más municipios y se acerquen así los servicios de justicia a las personas que más barreras tienen para acceder a ellos”,* señaló Gil Botero.

Finalmente, el Ministro agradeció en nombre del Gobierno Nacional la financiación de la Unión Europea a esta estrategia y su aporte a la paz de Colombia. *“La Unión Europea se*



*ha convertido en nuestro gran aliado en esta compleja tarea de garantizar acceso a la justicia a los más pobres, desprotegidos y apartados. En esta empresa hemos contado también con el invaluable apoyo de la Red de Desarrollo y Paz (Redprodepaz). Por esta gran labor les extiendo mis más sinceros agradecimientos", señaló.*

Por su parte, la Embajadora de la Delegación de la Unión Europea en Colombia, Patricia Lombart Cussac, manifestó que es una gran satisfacción para ese organismo apoyar a las instituciones de justicia con el fin de que puedan hacer mayor presencia en zonas donde previamente no la tenían. "La justicia es una condición necesaria para afianzar la gobernabilidad y el Estado de derecho del país" dijo durante la instalación del acto en el que también estuvieron presentes la Asesora de la Alta Consejería para el Posconflicto, Claudia Navas; y el Coordinador Nacional de la RedprodePaz, Jorge Tovar Beltrán.

Entre las medidas que ha adoptado el Ministerio para garantizar la sostenibilidad de los SLJ se encuentran: (i) la conformación de un grupo interno de trabajo como enlace con los municipios; (ii) la inclusión de la estrategia en el Plan Nacional de Desarrollo para referencia del nuevo gobierno; (iii) la gestión de recursos para garantizar financiamiento con presupuesto de inversión y; (iv) el trabajo conjunto con el Departamento Nacional de Planeación para fortalecer el sistema de información y seguimiento.

#### Suscripción acuerdo de cooperación internacional para la sostenibilidad de los Sistemas Locales de Justicia<sup>6</sup>.



El 24 de mayo de 2018, el Ministerio de Justicia y del Derecho suscribió tres documentos de cooperación que le darán sostenibilidad a los Sistemas Locales de Justicia (SLJ), una estrategia que actualmente se implementa en 134 municipios impactados por el conflicto armado para acercar los servicios de justicia a las poblaciones más apartadas y así contribuir a la construcción de paz.

<sup>6</sup> Fuente: Portal web MJD. 24 de mayo de 2018. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Noticias/TabId/157/ArtMID/1271/ArticleID/3781/Minjusticia-suscribe-acuerdo-de-cooperaci243n-internacional-para-la-sostenibilidad-de-los-Sistemas-Locales-de-Justicia.aspx>

El primero de dichos documentos es la resolución para formalizar un grupo interno de trabajo en la planta de personal de esta cartera, para que se encargue de la coordinación de los Sistemas Locales. El segundo de ellos, la Carta de Intención entre el Ministerio de Justicia y del Derecho y el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para establecer mecanismos de intercambio de información en justicia. Y el tercero, un convenio con USAID, PNUD Y UE que incluye caracterización de municipios y apoyo de inversión.

De acuerdo con el Ministro Enrique Gil Botero, el objetivo de estas suscripciones será no solo permitir la continuidad de los Sistemas ya desarrollados, sino crear las bases necesarias para simplificar los procesos de implementación futuros.

*"Todavía nos falta mucho camino por recorrer y por eso hoy le estamos apostando a la sostenibilidad, y para asegurarla, en múltiples reuniones con la Unión Europea, USAID y PNUD se discutió sobre cuáles debían ser los elementos esenciales para dar una proyección a futuro a los sistemas locales de justicia. Lo que estamos construyendo actualmente en Colombia es un nuevo paradigma en materia de acceso a la justicia",* señaló el alto funcionario durante el evento 'Sostenibilidad de los Sistemas Locales de Justicia'.

En el evento, que tuvo lugar en el Ministerio de Relaciones Exteriores, el titular de la cartera de Justicia hizo una completa exposición sobre los SLJ y la Estrategia General de Justicia para el Posconflicto ante el Embajadores y el Cuerpo Diplomático acreditado en Colombia.

En ese sentido, hizo especial énfasis en que el respaldo internacional ha sido primordial para cumplir "superar las expectativas".

*"Se ha aumentado la cobertura de los servicios de justicia. Entre otras cosas, se han atendido más de 63.000 personas en 375 Jornadas Móviles de Justicia. Segundo, se han expedido por parte de los alcaldes y concejos de diferentes municipios 39 decretos y 28 acuerdos que permiten formalizar la existencia de cada sistema local de justicia y así generar una primera garantía de sostenibilidad. Tercero, se han definido más de 60 rutas de atención en 47 municipios. Y cuarto se sigue trabajando con grupos étnicos para mejorar la coordinación con las diferentes formas de justicia",* puntualizó Gil Botero.





*“Trabajamos en la construcción de un sistema de estímulos e incentivos que impulse esta labor voluntaria. Estamos capacitando y actualizando a los diferentes actores para que su tarea se realice de la mejor manera y la resolución de cada conflicto resulte efectiva”, puntualizó.*

La Viceministra agradeció el apoyo de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia del Distrito, no solo en cuanto a la gestión de este tipo de eventos académicos, sino también en lo relacionado con el desarrollo y fortalecimiento de la justicia formal y no formal en Bogotá.

El evento fue organizado por la Secretaría de Seguridad y Convivencia de Bogotá, en asocio con el Ministerio de Justicia y del Derecho, la Universidad Nacional, el Consejo Superior de la Judicatura y la Cámara de Comercio de Bogotá, y en el mismo participó también la Directora de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del MinJusticia, Johana Vega Arenas.

El Ministerio de Justicia lidera el Programa Nacional de Justicia en Equidad, una iniciativa que impulsa la figura de los conciliadores en equidad y realiza acompañamiento técnico y operativo a aquellas organizaciones y gobiernos locales interesados en implementar esta figura de resolución de conflictos en sus municipios y zonas de influencia.



## VIII. RENDICIÓN DE CUENTAS DMASC EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA

Durante el primer semestre del año 2018, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos adelantó las gestiones necesarias para la preparación del ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia, el cual se llevará a cabo el día **17 de julio de 2018**, en el Distrito Capital de Bogotá, en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

### Establecimiento de plan de trabajo.

La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos elaboró plan de trabajo, con el fin de preparar y realizar seguimiento a las acciones requeridas para llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia.

DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS							
Ejercicio de Rendición de Cuentas de la DMASC en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana - año 2018							
Plan de trabajo							
No.	Item	Actividad	Junio	Julio	Responsable	ESTADO	SEGUIMIENTO
1	Planeación	Planeación de la actividad.				En proceso	21-jun-2018. Se solicitó a la OAP, con copia a la Oficina de Información en Justicia, la reprogramación de las actividades del componente 2: rendición de cuentas, dado el cambio de la fecha de evento.
2	Preparación	Reuniones preparatorias para definir aspectos del ejercicio de rendición de cuentas de la DMASC			Equipo de trabajo del Programa	Cumplido	6 y 14-jun-2018. La Coordinadora del grupo realizó reuniones con el equipo de trabajo del Programa donde se abordó el tema del informe, la caracterización del grupo de interés, la fecha y lugar del evento, lo relacionado con la consulta de expectativas, incentivos.
3					PNC/IVCC/IBSC	Cumplido	12-13-jun-2018. Se gestionó asesoría a la Dra. Claudia Vela del Grupo de Servicio al Ciudadano, para el día jueves 14 de junio de 2018. 14-jun-2018. Se realizó la reunión programada con la Dra. Claudia Vela y con Sandra del GSC, donde no sólo se habló de la caracterización trabajada sino todo lo relacionado con el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia, en cada una de sus etapas y actividades. Como resultado de ello el GSC remitió cronograma y plan de trabajo para el ejercicio de rendición de cuentas de la DMASC.
4					Liliana Buitrago - GSC	Cumplido	12-13-jun-2018. Se elaboró y remitió para revisión documento preliminar de la caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas, teniendo en cuenta los datos suministrados por la Administradora del Sistema de Información de Casas de Justicia. 18-jun-2018. Solicitud de estadísticas a la Administradora del Sistema de Información, como insumo para completar la caracterización. 25-26-jun-2018. Recepción de estadísticas como insumo de la caracterización. 26-jun-2018. Se envió a revisión la caracterización trabajada. 27-jun-2018. Se radicó la caracterización en el GSC, con el respectivo informe estadístico. 29-jun-2018. El GSC remitió observaciones a la caracterización enviada sobre el tema de mecanismos de información. Este mismo día se ajustaron las observaciones y se radicó la versión definitiva en el GSC. Asimismo, se socializó de una vez con el equipo de trabajo del Programa. La caracterización ya se encuentra publicada en el portal institucional del MJD en el siguiente link: <a href="http://www.mjusticia.gov.co/Portals/0/ServicioCiudadano/Doc/CARACTERIZACION%20GRUPO%20DE%20INTERES%20ALTERNATIVOS%20DE%20SOLUCION%20DE%20CONFLICTOS.pdf">http://www.mjusticia.gov.co/Portals/0/ServicioCiudadano/Doc/CARACTERIZACION%20GRUPO%20DE%20INTERES%20ALTERNATIVOS%20DE%20SOLUCION%20DE%20CONFLICTOS.pdf</a>
5						Hélsa Páez	En proceso
6		Informe que se presentará en el evento.				En proceso.	5-jun-2018. Se consolidaron algunas propuestas de los temas que harán parte de la consulta de expectativas de ejercicio de rendición de cuentas. 6-jun-2018. Se consolidó una propuesta acorde con el informe que se presentará en el ejercicio. 18-jun-2018. Se llamó a Min. Interior pero no tienen datos de las veedurías. 9-jul-2018. Se solicitaron bases de datos para el tema de la consulta de expectativas. 6-jun-2018. Se habló sobre certificados de asistencia y participación al evento y un reconocimiento a las Casas y

### Reuniones preparatorias con el equipo de trabajo del Programa y con el Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio.

Se realizaron reuniones con el equipo de trabajo del Programa donde se prepararon cada uno de los elementos necesarios para llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia.

Asimismo, se realizaron reuniones con el Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Justicia y del Derecho, quienes brindaron asesoría y acompañamiento en las acciones que adelantó la dependencia para preparar el evento, así como suministraron orientación referente a las etapas de: información, diálogo de doble vía, incentivos y evaluación.

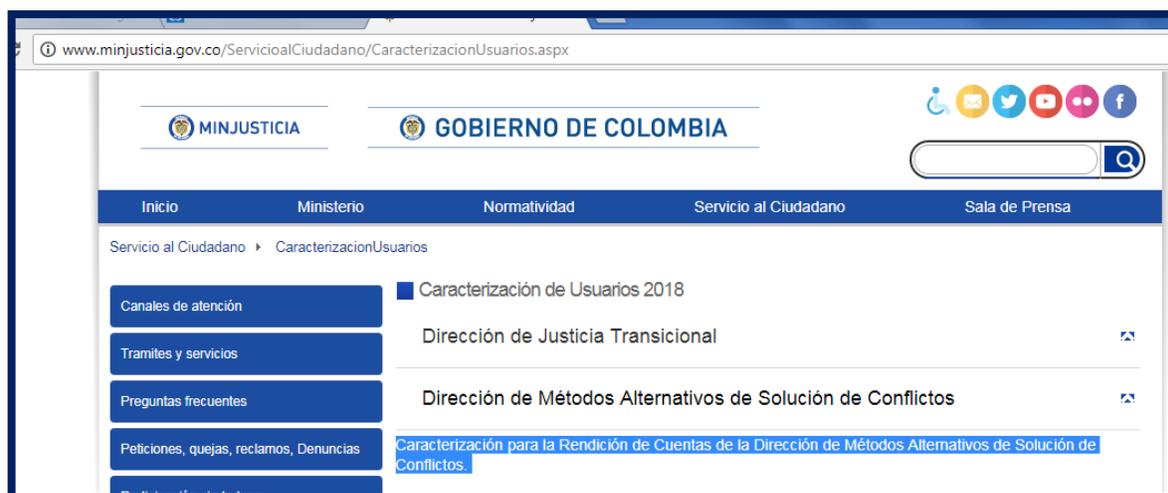
### Caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas.

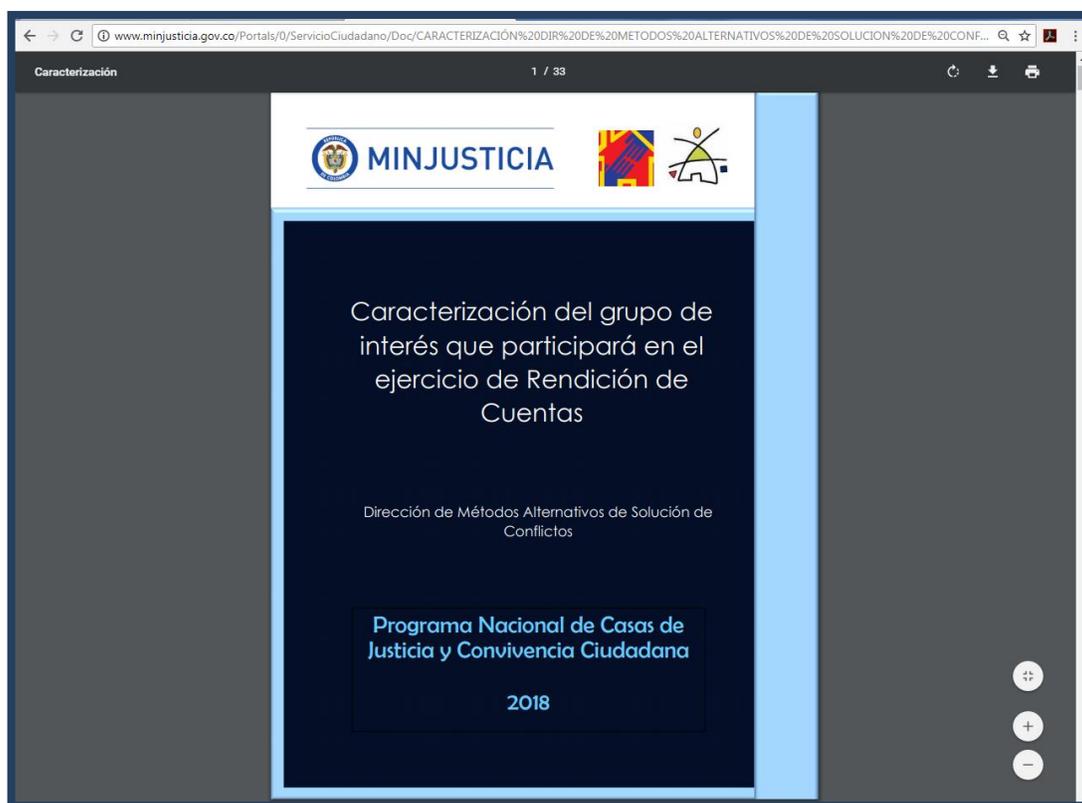
La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos elaboró documento de caracterización, con el objetivo de *"identificar particularidades del grupo de interés que participará en el ejercicio de Rendición de Cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, con el fin de fortalecer los planes, estrategias misionales y acciones de participación ciudadana que implementa el Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana."*

Esta caracterización se realizó teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrollará el ejercicio de rendición de cuentas y el grupo de interés participante, es decir, Coordinadores de las Casas de Justicia y de los Centros de Convivencia Ciudadana que operan en el territorio nacional, y representantes de las Entidades de orden nacional que hacen parte del Programa.

La caracterización fue aprobada y publicada por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el portal institucional, en el siguiente link:

<http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/ServicioCiudadano/Doc/CARACTERIZACION%20C3%93N%20DIR%20DE%20METODOS%20ALTERNATIVOS%20DE%20SOLUCION%20DE%20CONFLICTOS.pdf>



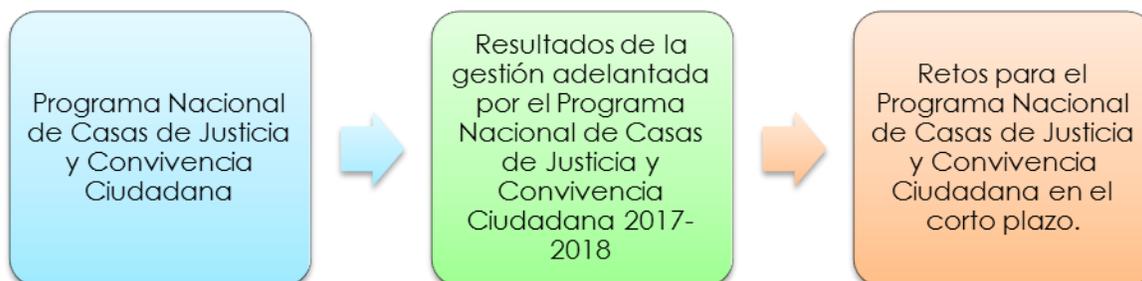


### Consulta de expectativas a la ciudadanía.

Previo al ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia, se está preparando la consulta de expectativas que se aplicará a la ciudadanía y partes interesadas, para lo cual se solicitó la respectiva asesoría al Grupo de Servicio al Ciudadano.

### Informe de gestión para el ejercicio de rendición de cuentas.

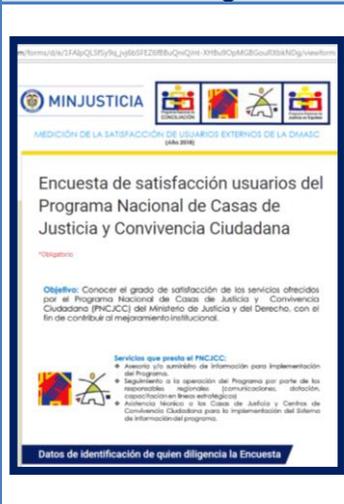
La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos se encuentra elaborando el informe de gestión que se presentará en el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia, correspondiente al periodo comprendido entre el **1 de enero de 2017 al 31 de mayo de 2018**, el cual girará en torno a tres temas:



## IX. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DMASC

Con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por los Programas Nacionales de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana, Justicia en Equidad y Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje, pertenecientes a la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, durante los meses de mayo y junio de 2018, se trabajó en la construcción de la herramienta que se aplicará para llevar a cabo esta medición.

Para ello, se diseñó en conjunto con responsables de cada uno de los Programas, un formulario electrónico que se enviará a la muestra seleccionada (usuario objetivo), tal y como se aprecia a continuación:

Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana		
	<p><b>Usuario objetivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Coordinador de la Casa de Justicia.</li> <li>* Otro Funcionario de la Casa de Justicia.</li> <li>* Coordinador del Centro de Convivencia Ciudadana.</li> <li>* Otro Funcionario del Centro de Convivencia Ciudadana.</li> </ul>	<p><b>Servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Asesoría y/o suministro de información para implementación del Programa.</li> <li>* Seguimiento a la operación del Programa por parte de los responsables regionales (comunicaciones, dotación, capacitación en líneas estratégicas)</li> <li>* Asistencia técnica a los Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana para la implementación del Sistema de información del programa.</li> </ul>
Programa Nacional de Justicia en Equidad		
	<p><b>Usuario objetivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conciliador en Equidad.</li> <li>* Organización implementadora.</li> <li>* Ciudadano o usuario.</li> </ul>	<p><b>Servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Asesoría y/o suministro de información para implementación del Programa.</li> <li>* Seguimiento a la operación del Programa.</li> <li>* Orientación técnica y jurídica en materia de Conciliación en Equidad.</li> <li>* Realización de actividades de fortalecimiento para la Conciliación en Equidad (diplomado, dotación, suministro de material, actualización de datos).</li> </ul>

Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición		
 <p>The screenshot shows a survey interface with the title 'Encuesta de satisfacción usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y/o Amigable Composición'. It includes a header with logos for 'MINISTERIO DE JUSTICIA' and 'SICAAC'. The main content area contains the survey title and a list of services provided by the PNCEAAC, such as legal advice, dispute resolution, and mediation. The interface also shows a progress bar and a 'PREGUNTAS' / 'RESPUESTAS' indicator.</p>	<p><b>Usuario objetivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Director de Centro de Conciliación y/o Arbitraje.</li> <li>* Coordinador de Centro de Conciliación y/o Arbitraje.</li> <li>* Director de Entidad Avalada.</li> <li>* Conciliador.</li> </ul>	<p><b>Servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Asesoría jurídica en materia MASC (Conciliación en Derecho, Arbitraje, Amigable composición) y en insolvencia de la persona natural no comerciante (IPNNNC).</li> <li>* Proyección de consultas, conceptos, normatividad.</li> <li>* Implementación del SICAAC (entrenamiento, soporte técnico).</li> <li>* Atención de trámites (creación de Centros de Conciliación, procedimiento de IPNNC, aval para la formación en Conciliación Extrajudicial o en insolvencia de la PNNNC).</li> </ul>



## X. ATENCIÓN A USUARIOS DMASC

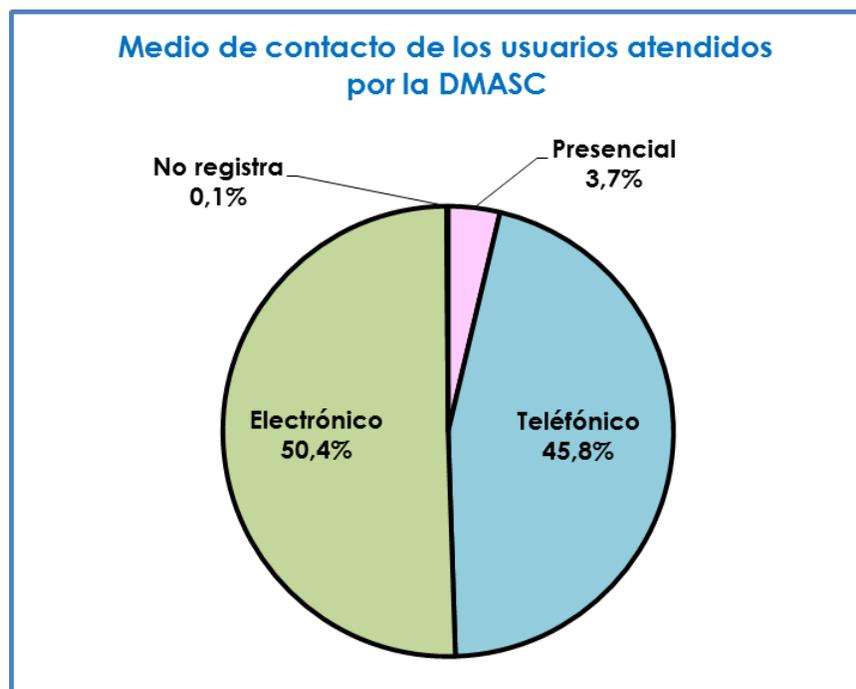
La planilla de atención en conjunto con el formato de registro de gestión de PQRS del Ministerio de Justicia y del Derecho, son aplicados por la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, como herramientas que permiten consolidar la información de los usuarios que son registrados y atendidos por funcionarios de los diversos Programas de la dependencia, a través de los canales: presencial, telefónico y electrónico (email y redes sociales).

Asimismo, estos instrumentos, permiten realizar un seguimiento a las diversas actividades y orientaciones realizadas por los Programas Nacionales de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, Justicia en Equidad y Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

A continuación, se dan a conocer los resultados consolidados a través de estos instrumentos, correspondientes al primer semestre de 2018:

### Medio de contacto de los usuarios atendidos.

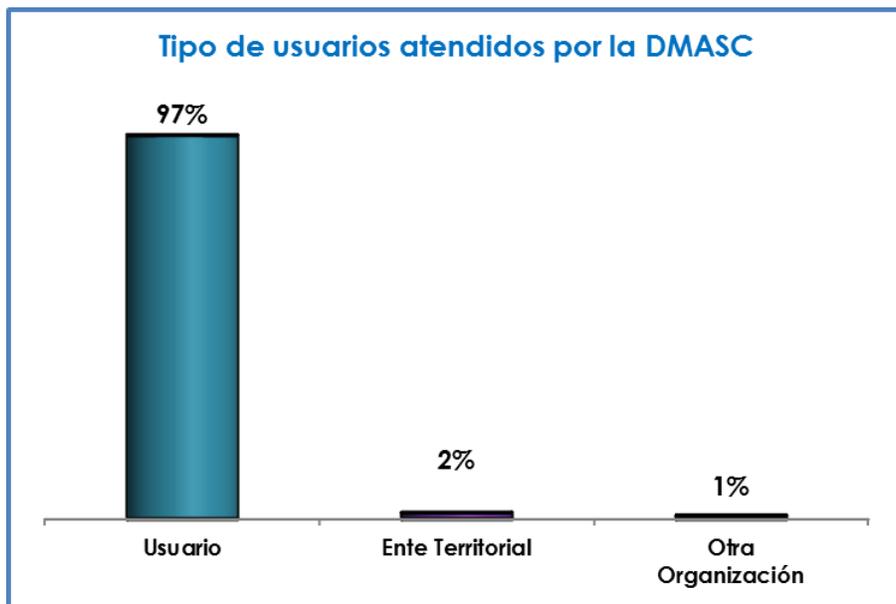
Durante este periodo, la Dirección de MASC registró un total de **972** usuarios atendidos, a través de los canales: presencial, telefónico y electrónico, tal y como se aprecia en la siguiente figura.



Así las cosas, los medios electrónico y telefónico fueron los más usados en la atención a los usuarios de la dependencia.

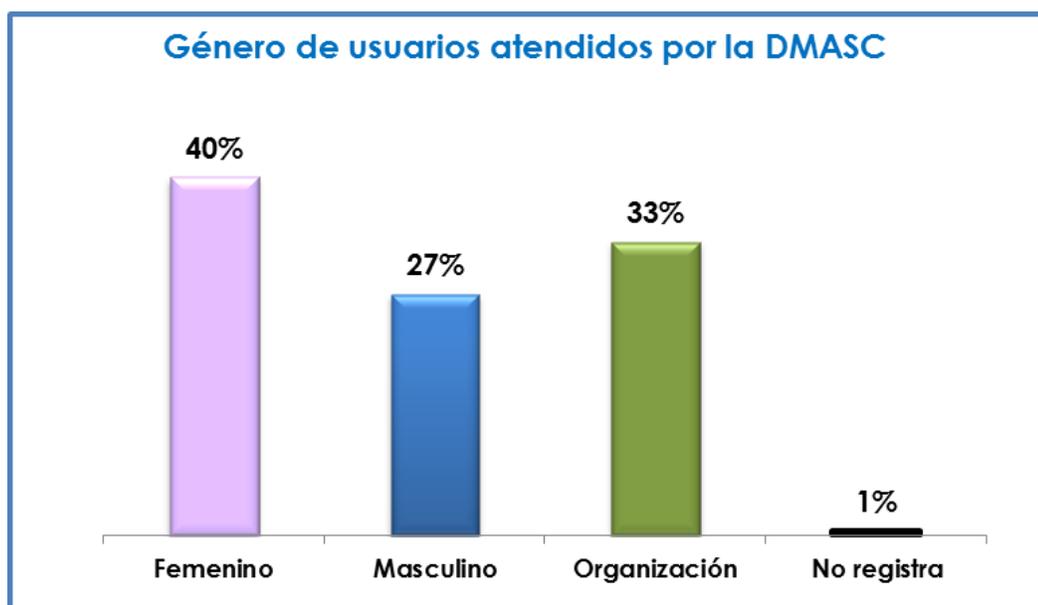
### Tipo de usuarios atendidos.

El **97%** de las personas registradas por la DMASC en las herramientas establecidas, correspondió a usuarios de los Programas Nacionales de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana y de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, seguido en menor proporción de Entes Territoriales y de otras Organizaciones, tal y como se observa en la siguiente figura:



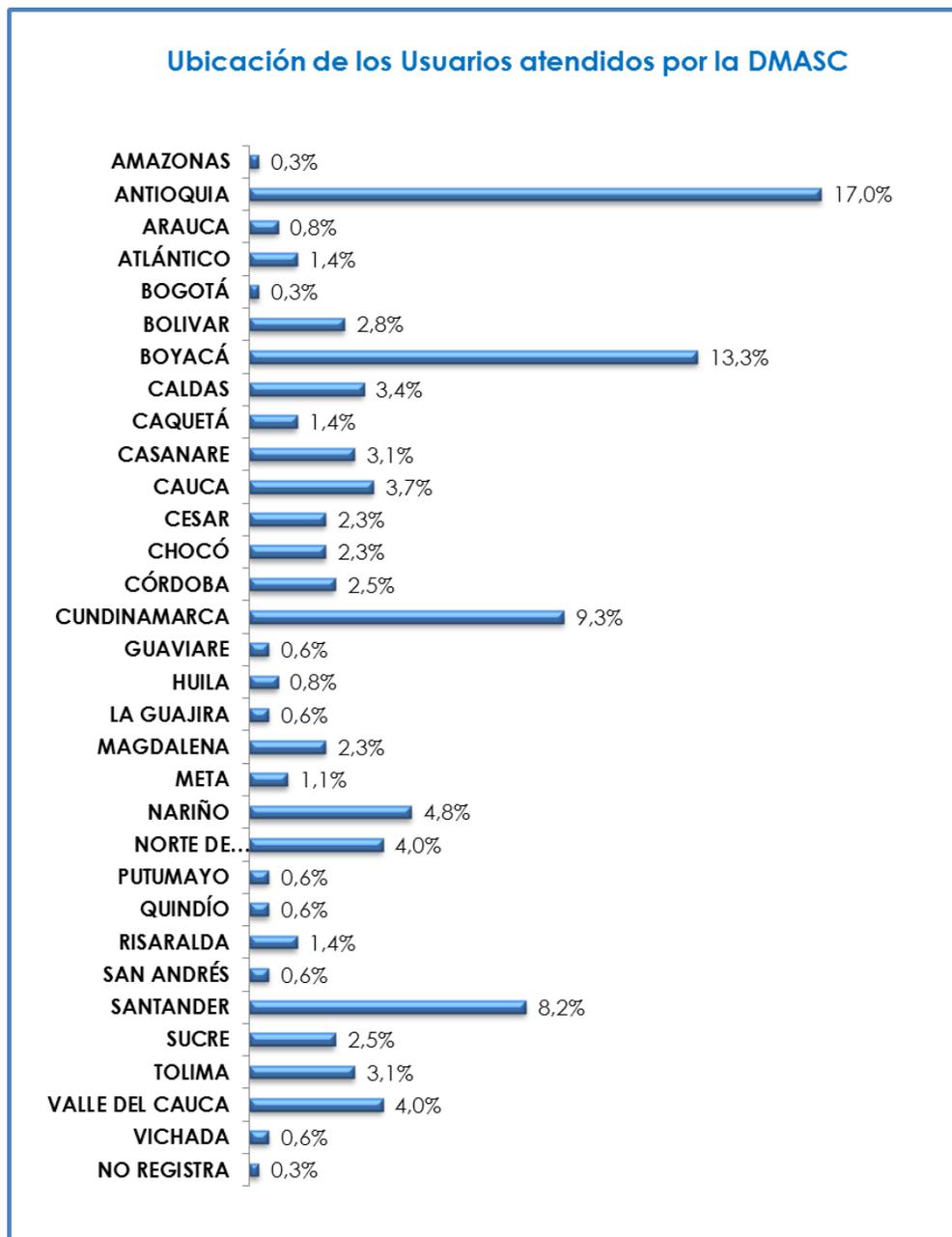
### Género de los usuarios atendidos.

Como se aprecia en la siguiente figura, el **40%** de los usuarios registrados y atendidos por la DMASC correspondió al género femenino y el **27%** al género masculino. Un **33%** perteneció a Organizaciones. Un **1%** no registra.

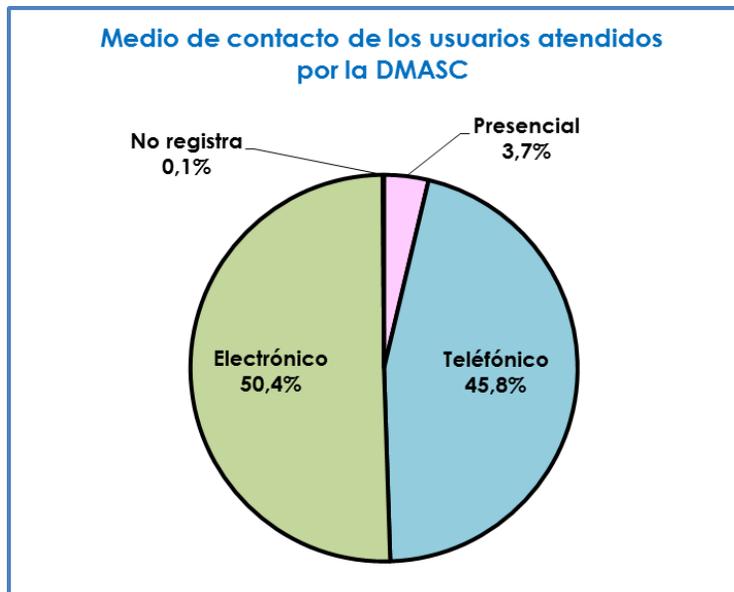


### Ubicación de los usuarios atendidos.

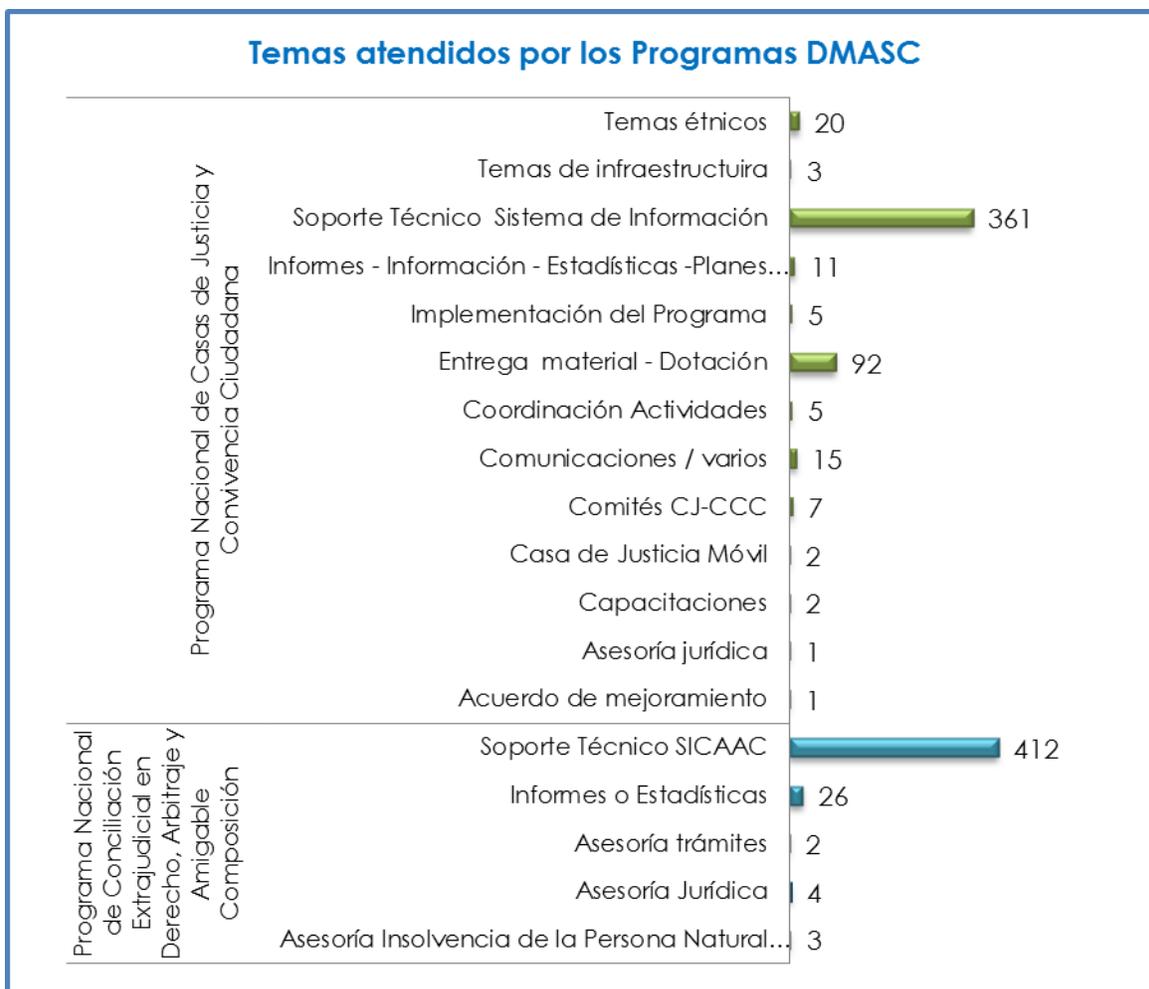
Los departamentos de Antioquia, Boyacá, Cundinamarca y Santander, cuentan con la mayor proporción de usuarios registrados y atendidos por la DMASC, en el periodo evaluado.



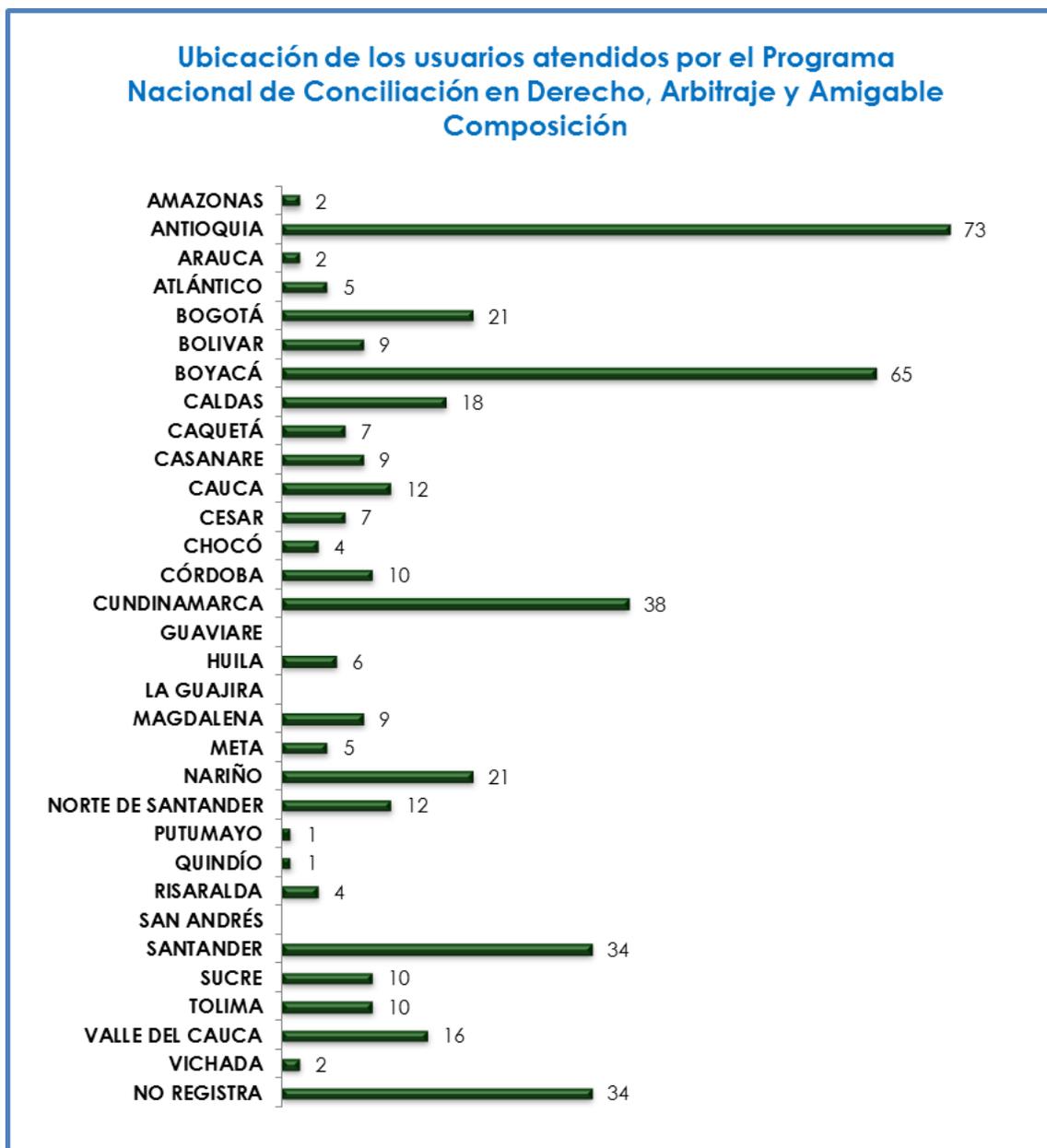
Los Programas Nacionales de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana y de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición registraron la atención de estos usuarios, tal y como se ilustra en la siguiente gráfica:



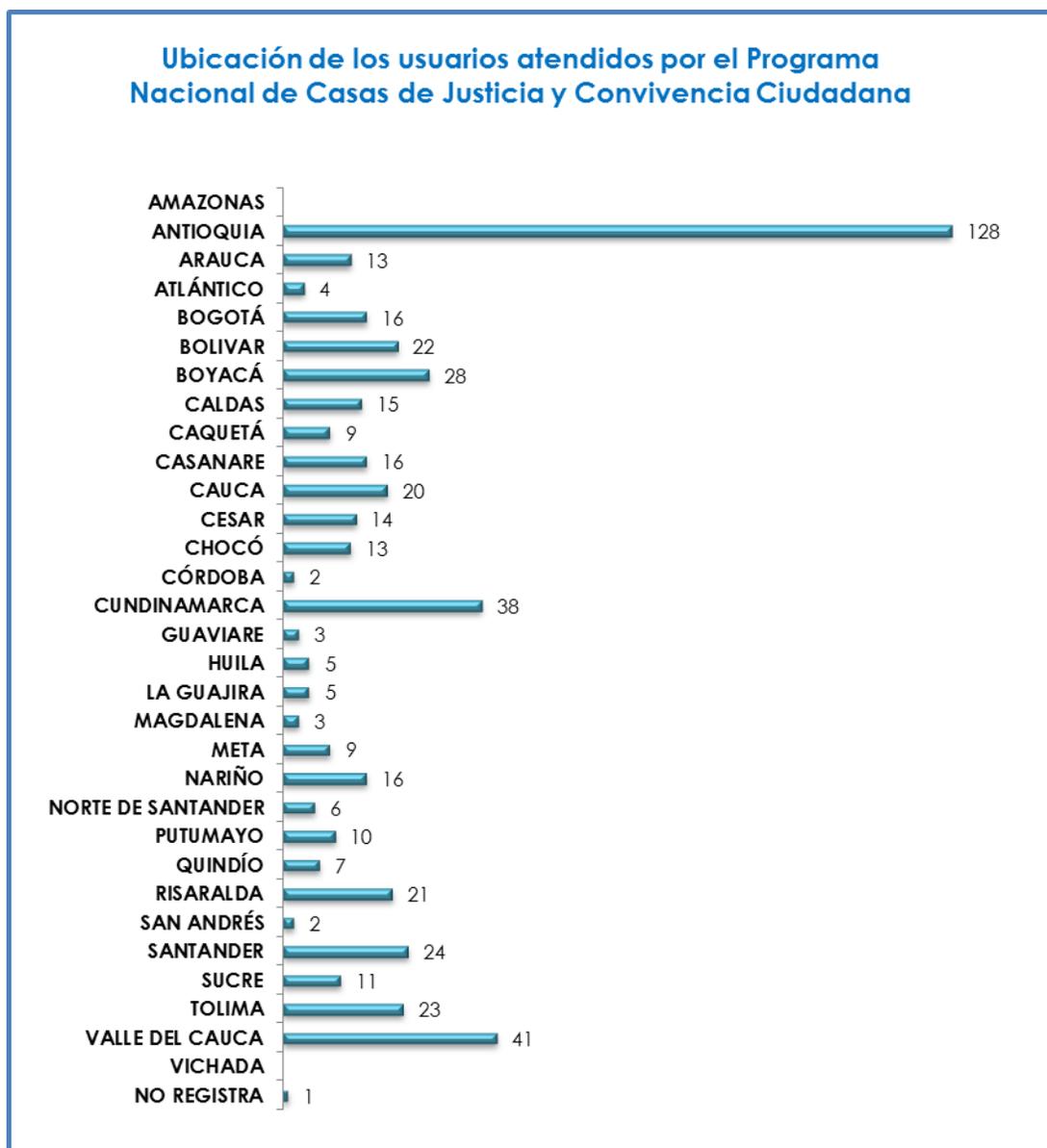
Durante el periodo analizado, los temas que más atendieron fueron los siguientes:



Durante el periodo analizado, los usuarios de Antioquia, Boyacá, Cundinamarca, Santander, Bogotá y Nariño, fueron los que más atendió el Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición, de acuerdo a lo registrado en los instrumentos establecidos.



Durante el periodo analizado, los usuarios de Antioquia, Valle del Cauca, Cundinamarca, Boyacá, Santander y Bolívar, Risaralda y Caldas fueron los que más atendió el Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana, de acuerdo a lo registrado en los instrumentos establecidos.



### Funcionarios de la DMASC que reportan información.

Un especial reconocimiento merecen los funcionarios de la dependencia que registran los datos de los usuarios que atienden a través de los diferentes canales: presencial, electrónico y telefónico, pues gracias a la información que reportan a través de la carpeta compartida de la DMASC<sup>8</sup>, se hace posible el procesamiento estadístico y la generación de la sección de este informe.

<sup>8</sup> Ruta carpeta compartida: 7 ATENCIÓN AL USUARIO / 2018

