



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR/INTERES RELEVANTES EN EL CAFÉ DEL MUNDO: JUSTICIA QUE TRANSFORMA: JÓVENES, TERRITORIO Y EQUIDAD

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO 2025

Ministerio de Justicia y del Derecho

Sede principal: carrera 9 No. 12C – 10, Bogotá D.C.

Sede Chapinero y correspondencia: calle 53 No. 13 – 27, Bogotá D.C.

Conmutador: (+57) 1 444 31 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911170

www.minjusticia.gov.co

1. Introducción

Este documento expone la caracterización de grupos de valor y grupos de interés relevantes en el Café del Mundo – **JUSTICIA QUE TRANSFORMA: JÓVENES, TERRITORIO Y EQUIDAD** - Ministerio de Justicia y del Derecho, con el fin de reflexionar sobre cómo la articulación de estos tres pilares —**Jóvenes, Territorio y Equidad**— puede catalizar una **Justicia que Transforma**, moviendo a nuestras comunidades de la desigualdad a la inclusión y del estancamiento a la prosperidad sostenible.

Es así, que la caracterización que presentamos en este documento, hace parte de los productos de la etapa de alistamiento para el desarrollo de las actividades del Café del Mundo – **JUSTICIA QUE TRANSFORMA: JÓVENES, TERRITORIO Y EQUIDAD** -, pues es insumo para el diseño de sus estrategias y actividades, toda vez que el mapeo de actores y de partes interesadas, permite representar la realidad de la relación de los grupos de valor y de interés, respecto al café del mundo a desarrollar.

2. Objetivo del Documento

Identificar, caracterizar y mapear los grupos de valor e interés que son sujetos potenciales de participación para la incidencia en la temática principal del café del mundo - **JUSTICIA QUE TRANSFORMA: JÓVENES, TERRITORIO Y EQUIDAD** -.

3. Alcance de la Caracterización

La caracterización de grupos de valor e interés que se expone en este documento tiene como alcance el mapeo de actores asociados a tres (3) temáticas relacionadas con la temática principal del Café del mundo - **JUSTICIA QUE TRANSFORMA: JÓVENES, TERRITORIO Y EQUIDAD** -:

Tema 1. Prevención del delito en adolescentes y jóvenes (Estrategia Articular + Prevenir = Futuro Seguro)

Tema 2. Acceso a la justicia con enfoque interseccional y territorial

Tema 3. Métodos alternativos de solución de conflictos

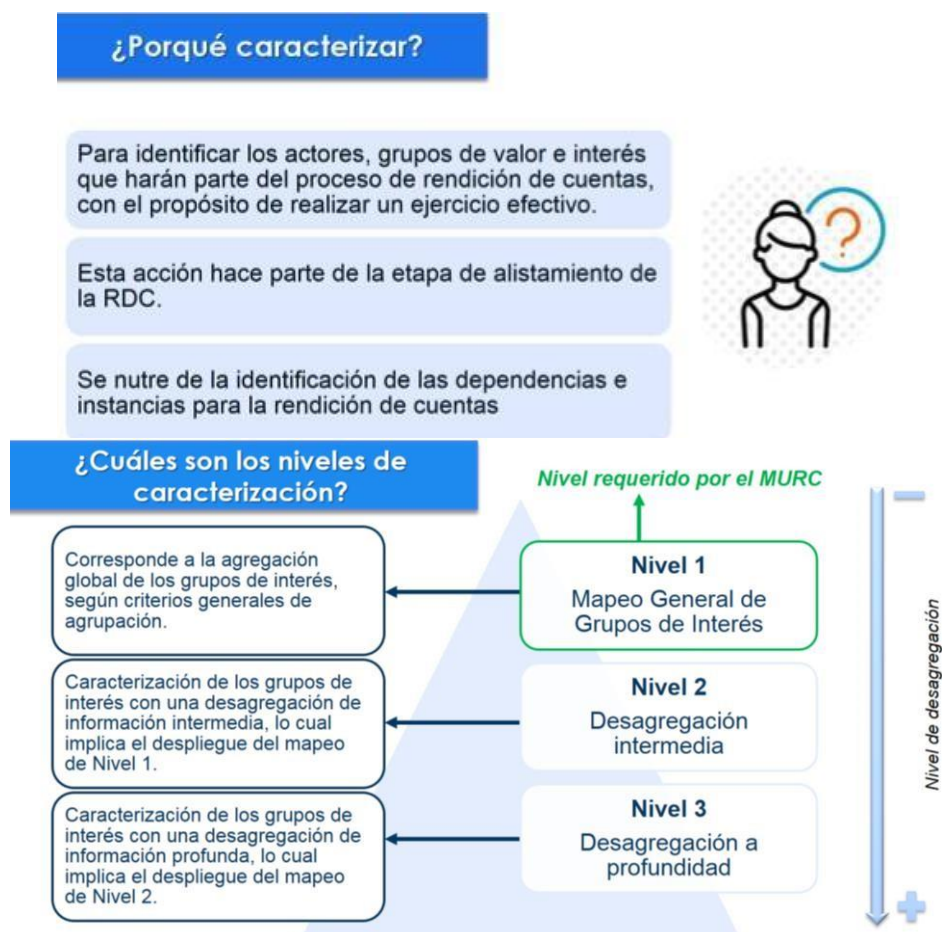
4. Equipo encargado de caracterización

Para el desarrollo de este ejercicio de caracterización, se conformó un grupo interdisciplinario de servidores públicos, a partir de la identificación previa de las dependencias cuyas temáticas están contempladas en la planeación del café del mundo, y que por tanto tienen incidencia directa o indirectamente.

5. Metodología aplicada

Para el desarrollo de este ejercicio de actualización de caracterización se aplicó la siguiente metodología, fundada en los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. A continuación, se describe cada una de las etapas abordadas:

6. Conceptualización



7. Pasos para realizar la caracterización



8. Caracterización de Actores

A partir de la información obtenida, se clasificaron y actualizaron los actores basados en las acciones desarrolladas por el Ministerio de Justicia y el Derecho en los temas a tratar en el café del mundo; en personas naturales y personas jurídicas, el mismo parte del trabajo realizado previamente en caracterizaciones anteriores, la matriz de partes interesadas y en la caracterización de procesos.

Los productos resultantes, son el insumo para el diseño de sus estrategias y actividades, toda vez que el mapa de actores permite representar la realidad de la relación de los grupos de valor.

10. Análisis de niveles de conocimiento participación y relaciones

Criterio niveles de conocimiento: se define como el nivel del conocimiento que tenga el actor o grupo de interés de la entidad sobre planes, programas, proyectos, servicios, presupuesto, entre otras.

Alto (3) Conocimiento de la entidad en general y sus programas, proyectos, servicios, presupuesto.	Medio(2) Conocimiento a profundidad solo del tema de interés que tiene.	Bajo- Nulo (1) Desconocimiento de todos los temas, pero persiste en solicitar información.
--	---	--

Criterio niveles de participación: se define para este caso la frecuencia en la asistencia a los espacios de rendición de cuentas y su nivel propositivo.

Alto (3) El actor o grupo de interés participa en varios espacios de rendición de cuentas y realiza propuestas.	Medio (2) El actor solo participa en un espacio de rendición de cuentas y realiza propuestas	Bajo- Nulo (1) El actor solo utiliza el medio escrito de manera reiterativa pero no propone.
---	--	--

Criterio nivel de relación con la entidad: identifica como el nivel de apoyo que el actor, grupo de interés demuestra tener con la entidad.

Relaciones fuertes (3) Predominan percepciones positivas de la entidad y en algunos casos colabora con la misma para la realización de actividades	Relaciones débiles (2) No se identifican percepciones positivas ni negativas.	Relaciones de conflicto(1) Predominan percepciones negativas de la entidad y sus reclamaciones tienden al conflicto.
--	---	--

11. Alineación y Relacionamiento

Para la alineación y medición del relacionamiento de los actores, en cada uno de los puntos desarrollados previamente, inicialmente para cada grupo identificado, se evalúa su nivel de poder e interés en una escala de alto o bajo. Este análisis suele representarse en una matriz de cuatro cuadrantes:

Cuadrante	Nivel de Poder	Nivel de Interés	Estrategia de gestión
Gestionar de cerca	Alto	Alto	Mantenerlos completamente satisfechos e involucrados en las decisiones, ya que son los más importantes para el éxito de la política.
Mantener satisfechos	Alto	Bajo	No tienen un gran interés, pero su alto poder significa que pueden causar problemas. Mantenerlos informados y atentos a lo requerido es importante.
Mantener informados	Bajo	Alto	Son entusiastas pues hacen parte de la problemática y requieren soluciones, pero con poco poder de decisión, por ser política pública debe ser informado y consultado.
Monitorear	Bajo	Bajo	Tienen poco poder e interés. Realizar un seguimiento mínimo para detectar cualquier cambio en su postura.

Posteriormente, se debe analizar el grado de impacto que la temática tiene sobre cada grupo. Esto ayuda a refinar aún más la caracterización y la estrategia de gestión.

11.1 Prevención del delito en adolescentes y jóvenes (Estrategia Articular + Prevenir = Futuro Seguro)

Grupos de Valor prioritarios

Grupo de Valor	Caracterización y Rol	Intereses y Expectativas
Adolescentes y Jóvenes (Potenciales Víctimas/Infractores)	Son el grupo primario. Se subdividen en aquellos en riesgo (social, económico, familiar) y aquellos que ya han cometido un delito o están en conflicto con la ley.	Necesitan oportunidades educativas y laborales, espacios de ocio saludable, apoyo psicológico, mentoría y rehabilitación/reintegración social. Desean un futuro seguro y libre de estigmas.
Familias y Cuidadores	Son el entorno más inmediato y la primera línea de prevención. Su estructura y funcionalidad influyen directamente en la conducta juvenil.	Buscan apoyo para la crianza positiva, herramientas para la comunicación y la resolución de conflictos, acceso a servicios sociales y, en casos de infractores, ayuda para la reintegración de su familiar.
Comunidades y Vecindarios	Son el entorno físico y social donde se desarrolla la vida de los jóvenes. El nivel de cohesión social, la	Desean vivir en entornos seguros, libres de violencia y microtráfico. Esperan la recuperación de espacios públicos, la implementación de programas comunitarios y la colaboración con las autoridades.

	calidad de los espacios públicos y la presencia de factores de riesgo o protección comunitaria son claves.	
Víctimas del Delito Juvenil	Personas o entidades directamente afectadas por las acciones delictivas de adolescentes y jóvenes.	Buscan justicia, reparación del daño, medidas efectivas de prevención y la garantía de no repetición de los hechos.

Grupos de interés (capacidad e influencia)

Grupo de Interés	Caracterización y Rol	Influencia y Aportes
Entidades Gubernamentales (Nacional, Regional, Local)	Ministerios de Educación, Justicia, Interior/Seguridad, Desarrollo Social, y Gobiernos locales. Son los responsables de las políticas públicas.	Tienen el poder legislativo, regulatorio y presupuestario. Aportan políticas de seguridad, inversión en educación y programas sociales, y coordinación interinstitucional.
Fuerzas de Seguridad y Justicia (Policía, Fiscalía, Rama judicial)	Responsables de la vigilancia, la investigación, la aplicación de la ley y en muchos casos, de los programas de policía.	Influyen en el diseño de estrategias de seguridad, la identificación de puntos calientes de delincuencia y la ejecución de medidas de justicia restaurativa o juvenil.
Instituciones Educativas (Escuelas, Colegios, Universidades)	Son el espacio donde los jóvenes pasan gran parte de su tiempo. Cumplen un rol preventivo, formativo y de detección temprana de riesgos.	Aportan programas de habilidades para la vida, detección de bullying y abandono escolar, y funcionan como centros de referencia comunitaria. Influyen en la formación de valores.
Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y Sociedad Civil	Entidades especializadas que trabajan directamente en territorios vulnerables, ofreciendo alternativas, talleres, apoyo psicosocial.	Aportan innovación metodológica, conocimiento de la realidad local, movilización de recursos y presión para la rendición de cuentas del gobierno.
Sector Privado y Empresarial	Empresas que pueden ofrecer oportunidades de empleo, prácticas o financiación a programas sociales.	Influyen a través de la responsabilidad social, la creación de primeros empleos para jóvenes en riesgo y la inversión en programas de prevención social.
Medios de Comunicación y Creadores de Contenido	Tienen el poder de moldear la opinión pública sobre la juventud y la delincuencia.	Influyen en la percepción de seguridad/inseguridad. Su rol puede ser preventivo (divulgación de campañas positivas) o contraproducente (sensacionalismo, estigmatización).
Academia e Investigadores	Universidades y centros de estudio que generan conocimiento sobre las causas y factores de riesgo del delito juvenil.	Aportan evidencia científica para el diseño de políticas (políticas basadas en evidencia) y evalúan la efectividad de las intervenciones.

11.2 Acceso a la justicia con enfoque interseccional y territorial

Grupos de Valor Prioritarios por Interseccionalidad

Grupo de Valor	Caracterización y rol	Intereses y expectativas
Mujeres Indígenas y/o Afrodescendientes	Pertenencia étnica, género, a menudo viven en zonas rurales o apartadas.	Políticas contra el Sexismo, racismo, desconocimiento de derechos en su lengua materna, dificultad para acceder a instituciones por distancia o costo, conflictos de jurisdicción (derecho propio vs. ordinario).
Personas con Discapacidad en Situación de Pobreza	Discapacidad física, sensorial o mental, bajo nivel socioeconómico.	Mayor accesibilidad física (rampas, ascensores) y comunicacional (braille, lenguaje de señas) en sedes judiciales, estigmatización, incapacidad económica para pagar representación legal, presunción de incapacidad jurídica.

Población LGBTQ+ de Bajos Recursos	Orientación sexual y/o identidad de género diversa, precariedad económica, a menudo desplazados o viviendo en entornos de alta violencia.	Políticas contra la discriminación y prejuicios en el sistema judicial, victimización secundaria, barreras económicas, falta de reconocimiento legal de su identidad o vínculos familiares, alto riesgo de violencia.
Adultos Mayores Rurales y Analfabetas	Edad avanzada, residencia rural, bajo o nulo nivel de escolaridad.	Desconcentrar el acceso a los centros de justicia, desconocimiento de trámites, dificultad para comprender lenguaje legal complejo, invisibilidad de sus problemáticas (ej. abandono, despojo de tierras).

Grupos de Valor Prioritarios por Enfoque Territorial

Grupo de Valor	Caracterización y rol	Intereses y expectativas
Habitantes de Zonas Rurales Dispersas y Fronterizas	Lejanía de cabeceras municipales y centros judiciales, alta presencia de actores armados o criminalidad.	Mejorar las barreras geográficas para disminuir costo de transporte, ausencia de operadores de justicia (jueces, defensores), inseguridad y miedo a represalias, lentitud en la respuesta judicial.
Población de Territorios Afectados por el Conflicto Armado o Violencia	Víctimas de desplazamiento forzado, despojo de tierras, desaparición.	Generar confianza en las instituciones, trauma, dificultad para probar los hechos, riesgo de revictimización, necesidad de justicia transicional y reparativa que el sistema ordinario no cubre.
Migrantes, Refugiados y Retornados	Estatus migratorio irregular o en proceso de regularización, desconocimiento del sistema legal local.	Evitar la deportación (si es irregular), discriminación, falta de documentos, barreras culturales, alta vulnerabilidad a la explotación.

Grupos de interés (Capacidad e influencia)

Actor Clave	Rol en el Acceso a la Justicia	Influencia y Aportes
Ministerio de Justicia y el Derecho	Formulación de política, la coordinación interinstitucional y la intervención directa en los territorios.	Tiene el poder regulatorio y presupuestario. Aporta Política pública
Operadores de Justicia (Jueces, Fiscales, Defensores Públicos)	Responsables directos de garantizar el debido proceso; su sensibilidad, capacitación y capacidad de respuesta a la interseccionalidad es vital.	Influyen en el diseño de estrategias y la ejecución de la justicia.
Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y ONG	Proveen asistencia legal gratuita, acompañamiento psicosocial, formación en derechos, y cumplen un rol de veeduría y denuncia.	Aportan innovación metodológica, conocimiento in situ de la realidad local, movilización de recursos y presión para la rendición de cuentas del gobierno.
Líderes Comunitarios y Autoridades Indígenas	Actúan como puentes de confianza entre las comunidades y el sistema judicial; manejan sistemas de justicia propia que deben ser articulados.	Aportan la representación de las comunidades y pueblos indígenas, como lazo comunicante y voz propia.
Academia e Investigadores	Generan conocimiento sobre las barreras sistémicas y proponen soluciones basadas en evidencia y enfoques diferenciados.	Aportan evidencia científica para el diseño de políticas (políticas basadas en evidencia) y evalúan la efectividad de las intervenciones.

11.3 Métodos alternativos de solución de conflictos

Grupos de valor prioritarios

Grupo de Valor	Caracterización y Rol	Intereses y Expectativas
Ciudadanía y Usuarios (Personas Naturales y Jurídicas)	El público en general que tiene conflictos (familiares, civiles, comerciales, laborales, etc.) y busca una solución ágil, económica y efectiva, fuera del litigio judicial tradicional.	Acceso a la justicia de forma rápida y económica. Confidencialidad, soluciones duraderas y mutuamente satisfactorias, y descongestión del sistema judicial.
Comunidades y Organizaciones de Base	Grupos sociales que enfrentan conflictos comunitarios (vecinales, de convivencia, uso de espacios, tierra) y buscan la preservación de la armonía social.	Desarrollo de habilidades de diálogo y negociación, empoderamiento para gestionar sus propios conflictos y el fortalecimiento del tejido social y la convivencia.
Jueces y Despachos Judiciales	Funcionarios y entidades del poder judicial cuya carga laboral está directamente influenciada por la remisión y el éxito de los procesos MASC.	Reducción de la congestión judicial (disminución del volumen de casos que llegan a juicio) y la gestión eficiente de los recursos del sistema de justicia.
Operadores y Centros de MASC	Centros de conciliación, arbitraje, y conciliadores/mediadores en equidad, quienes proveen el servicio directo de la solución alternativa de conflictos.	Reconocimiento profesional de su labor, estandarización de procesos, sostenibilidad financiera de los centros y garantía de la seguridad jurídica de los acuerdos.
Sector Empresarial y Gremial	Empresas y agremiaciones que utilizan los MASC (especialmente el Arbitraje y la Conciliación) para resolver disputas comerciales, contractuales o laborales.	Rapidez en la solución de disputas para no afectar sus operaciones, especialización técnica del tercero imparcial (árbitro), y seguridad jurídica para la inversión.

Grupos de interés (Capacidad e influencia)

Grupo de Interés	Caracterización y Rol	Influencia y Aportes
Ministerio de Justicia y del Derecho	Es el ente rector y regulador de la política pública de los MASC en Colombia, encargado de la promoción, inspección y vigilancia de los centros.	Define la normatividad (Leyes y Decretos), capacita a los operadores, lleva el registro de los centros y promueve el uso de los MASC a nivel nacional.
Universidades y Academia	Facultades de Derecho y centros de investigación que forman a los futuros abogados, conciliadores, mediadores y árbitros, y generan conocimiento sobre la justicia no contenciosa.	Influyen a través de la formación ética y técnica, la investigación (análisis de impacto y efectividad) y la gestión de Centros de Conciliación universitarios (muchos gratuitos).
Organismos de Cooperación Internacional	Entidades internacionales que financian proyectos o brindan asistencia técnica para fortalecer la administración de justicia y el acceso a la misma en el país.	Aportan recursos financieros y conocimiento técnico/buenas prácticas de otros países para el desarrollo y la implementación de programas MASC.
Congreso de la República	Órgano legislativo encargado de crear, reformar o derogar las leyes que regulan los MASC, su obligatoriedad y sus efectos jurídicos.	Define el marco legal de los MASC y asigna el presupuesto para su promoción dentro del sistema de justicia.
Colegios de Abogados y Gremios Profesionales	Organizaciones que agrupan a profesionales del derecho, quienes actúan como intermediarios y promotores de los MASC ante sus clientes.	Influyen en la cultura del litigio y la cultura de la paz. Promueven la capacitación y la ética profesional entre sus miembros para usar y recomendar los métodos alternativos.

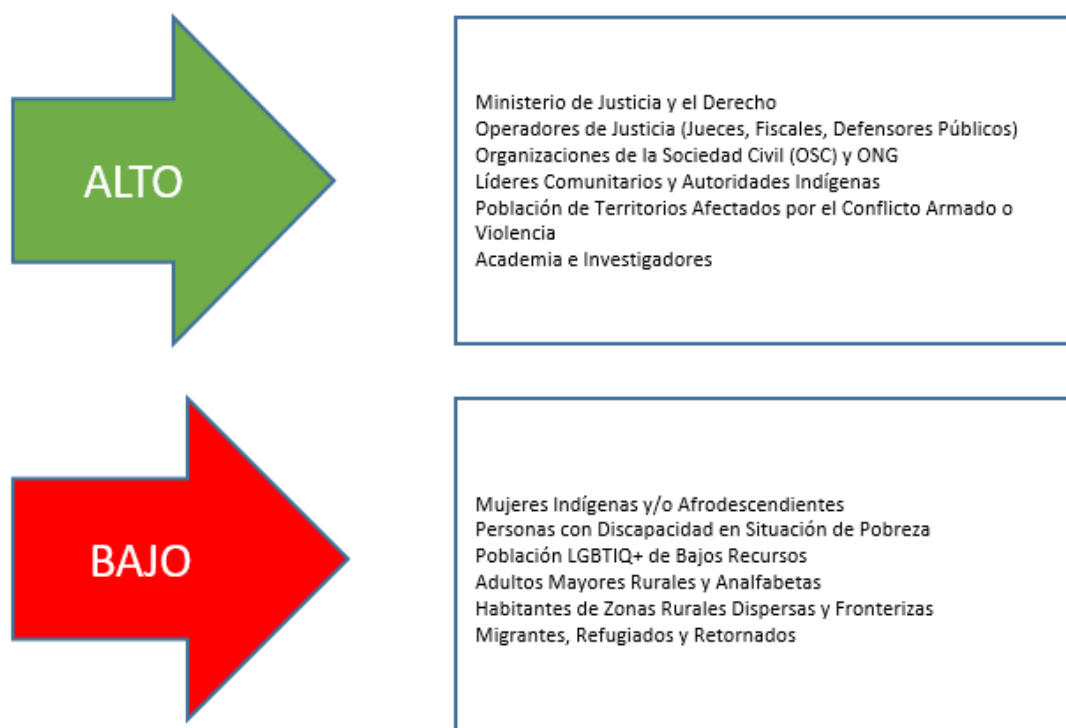
12. Nivel de Poder de los grupos de valor y de interés

El grado de poder o influencia es un concepto complejo y multifacético que se refiere a la capacidad de un individuo, grupo o institución para influir, controlar o imponer su voluntad sobre otros. Esta capacidad puede manifestarse en diversos ámbitos, como el político, social, económico, cultural, etc.

Prevención del delito en adolescentes y jóvenes (Estrategia Articular + Prevenir = Futuro Seguro)



Acceso a la justicia con enfoque interseccional y territorial



Ministerio de Justicia y del Derecho

Sede principal: carrera 9 No. 12C – 10, Bogotá D.C.

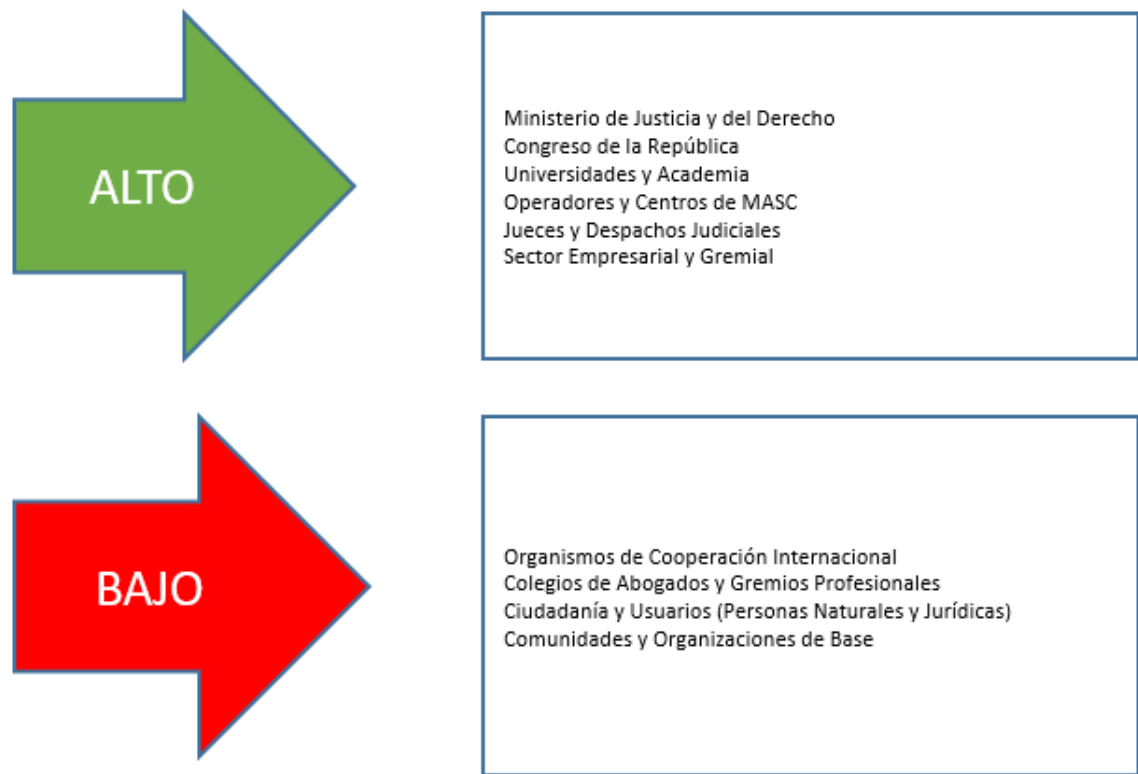
Sede Chapinero y correspondencia: calle 53 No. 13 – 27, Bogotá D.C.

Conmutador: (+57) 1 444 31 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911170

www.minjusticia.gov.co

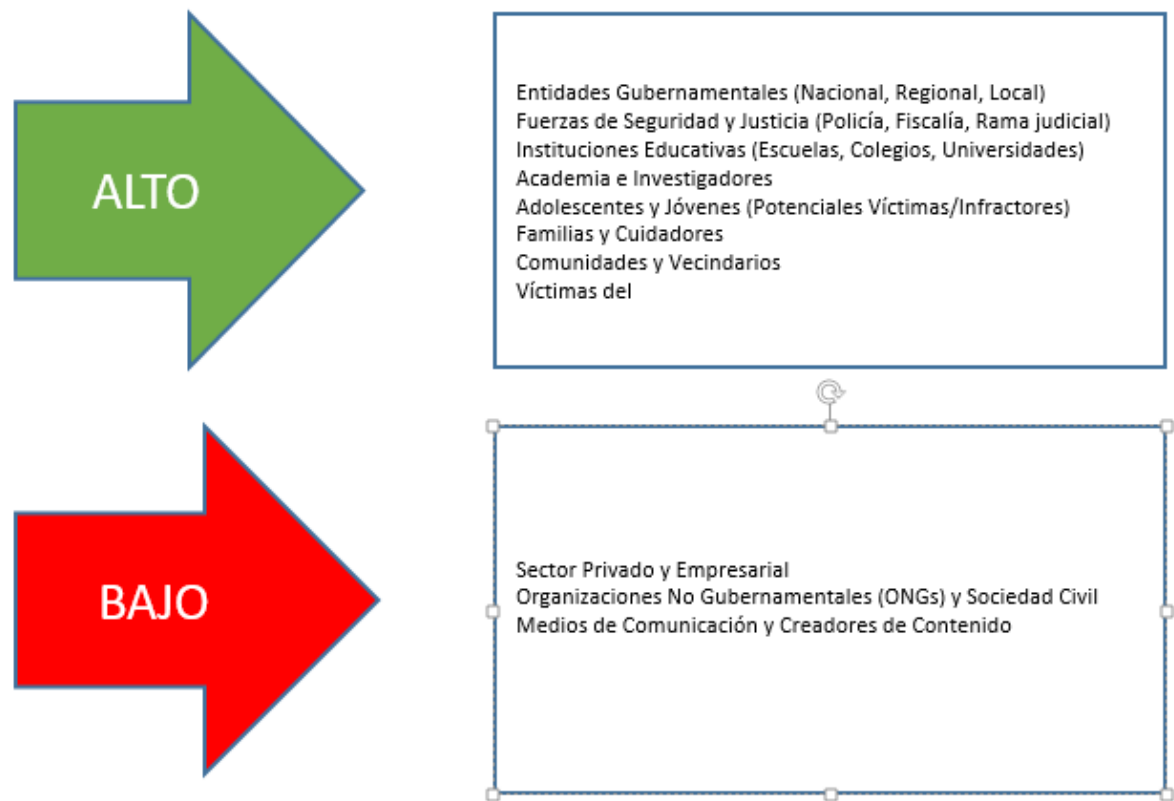
Métodos alternativos de solución de conflictos



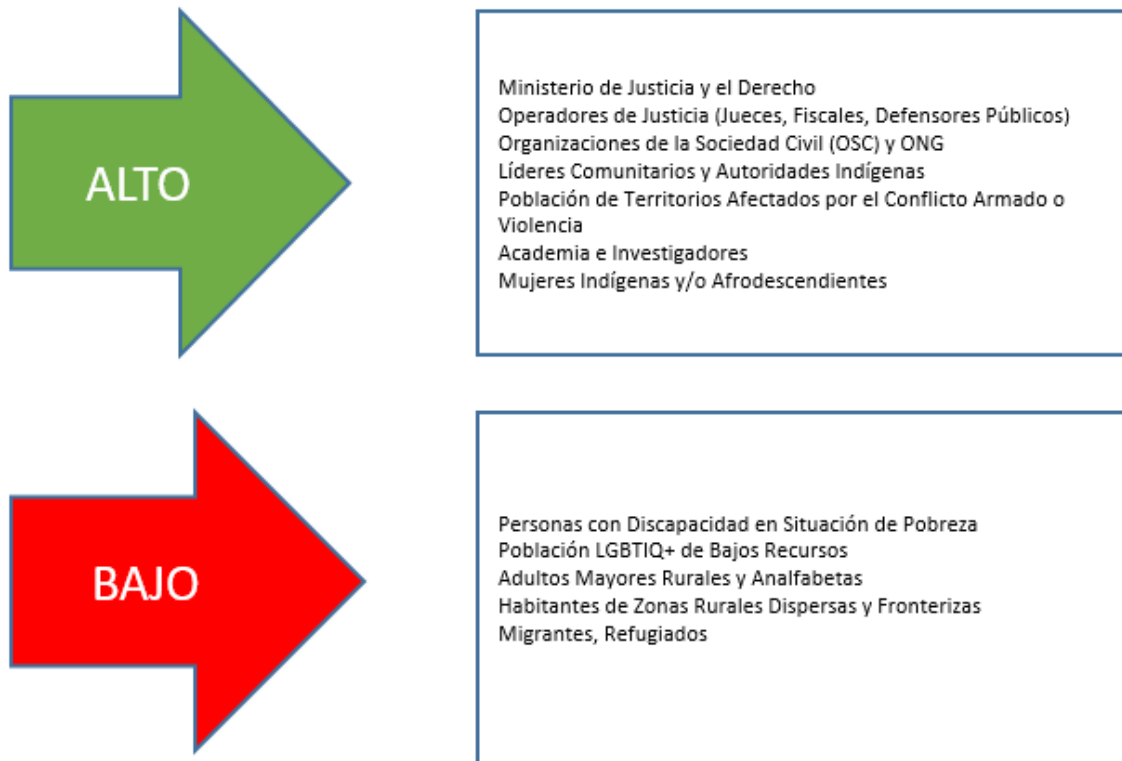
13. Nivel de Interés

El grado de interés se refiere a la intensidad con la que una persona natural o jurídica se involucra en un tema, actividad o situación. Es una medida de la curiosidad, atención y motivación que se siente hacia algo.

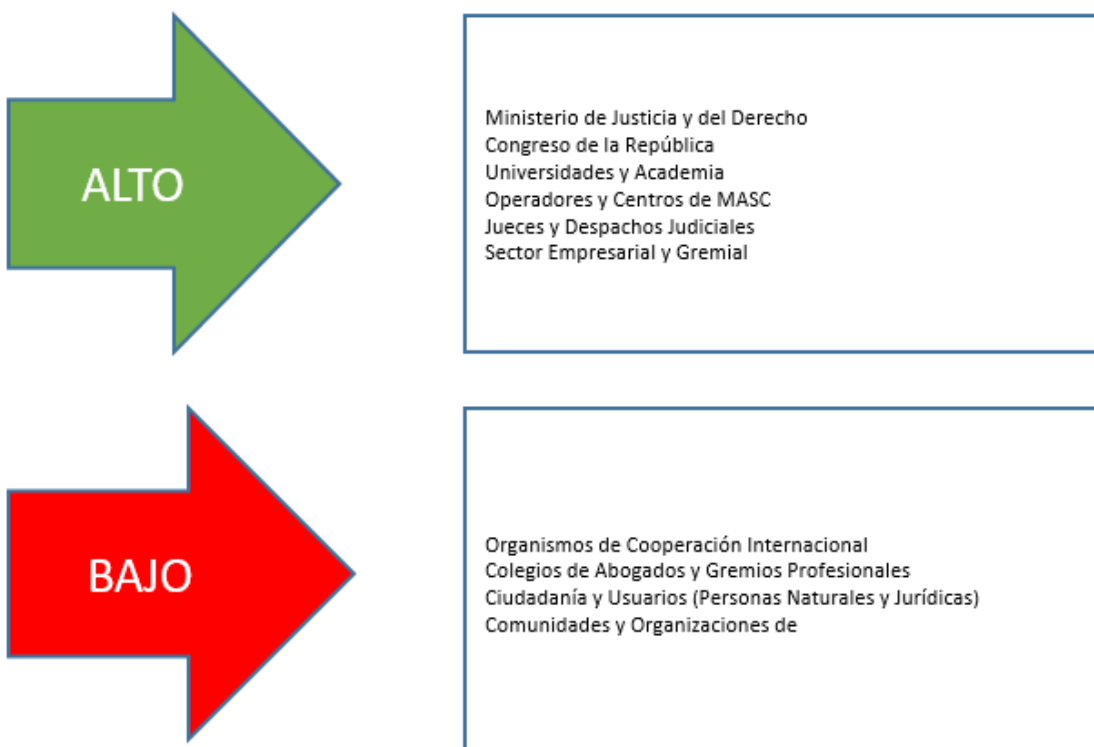
Prevención del delito en adolescentes y jóvenes (Estrategia Articular + Prevenir = Futuro Seguro)



Acceso a la justicia con enfoque interseccional y territorial



Métodos alternativos de solución de conflictos



14. Grado de Impacto

El grado de impacto se refiere a la magnitud de la influencia o efecto que algo produce en un sistema, proceso o individuo. Es una medida de la transformación, cambio o alteración que se genera como resultado de una acción, evento o

condición que ponga en riesgo la misionalidad del Ministerio. El mismo se identifica en la matriz de cuatro cuadrantes de la siguiente forma:

Grupo de valor / interés	Nivel de Poder/ Nivel de interés	Impacto	Estrategia de gestión
Entidades Gubernamentales (Nacional, Regional, Local) Fuerzas de Seguridad y Justicia (Policía, Fiscalía, Rama judicial) Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y ONG Líderes Comunitarios y Autoridades Indígenas Adolescentes y Jóvenes (Potenciales Víctimas/Infractores)	Alto/Alto	Alto	Mantenerlos completamente satisfechos e involucrados en las decisiones, ya que son los más importantes para el éxito de la política.
N/A	Alto/Bajo	Alto	No tienen un gran interés, pero su alto poder significar que pueden causar problemas. Mantenerlos informados y atentos a lo requerido es importante.
Mujeres Indígenas y/o Afrodescendientes Personas con Discapacidad en Situación de Pobreza Población LGBTIQ+ de Bajos Recursos Adultos Mayores Rurales y Analfabetas Habitantes de Zonas Rurales Dispersas y Fronterizas Migrantes, Refugiados y Retornados	Bajo/Alto	Alto	Son entusiastas pues hacen parte de la problemática, pero con poco poder de decisión, por ser política pública debe ser informados y consultados.
N/A	Bajo/ Bajo	Bajo	Tienen poco poder e interés. Realizar un seguimiento mínimo para detectar cualquier cambio en su postura.

15. Conclusiones

- Revisar los procesos de caracterización de grupos de valor para el acceso efectivo a la justicia en Colombia con el fin de evitar barreras de acceso, que afecten de manera desproporcionada a personas en condiciones de vulnerabilidad, es posible que en el proceso se encuentren nuevas necesidades y expectativas que aún no han sido detectadas en los ejercicios territoriales.
- Incentivar a partir de la identificación y necesidades de los grupos de valor, el funcionamiento de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), como la conciliación y la mediación, evidenciando la importancia para la descongestión judicial y como una vía de acceso a la justicia para la ciudadanía.
- Indagar un poco más en la caracterización de los jóvenes y adolescentes es necesario, pues se presentan visiones diferentes sobre "la juventud de diferentes maneras" en función de variables como el dinero, el trabajo, la educación o el contexto geográfico (rural/urbano), asegurando que las intervenciones se ajusten a las necesidades y expectativas de este grupo de interés.