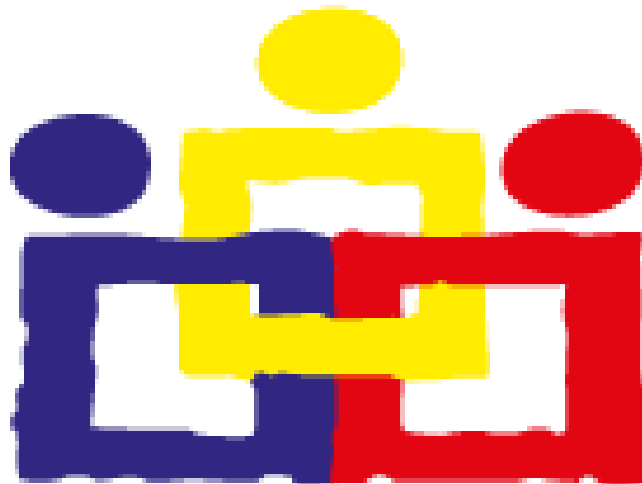


# INFORME DE RESULTADOS

## *Medición de percepción y satisfacción 2023*

Actividades Plan Marco de Implementación del Acuerdo de Paz



Programa Nacional de Justicia en Equidad

## 1. OBJETIVO

### Objetivo general

Conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda el Programa Nacional de Justicia en Equidad en el nivel nacional, con el fin de evidenciar su opinión respecto de las actividades ejecutadas en el marco del Plan de Marco de Implementación del Acuerdo de Paz.

### Objetivos específicos

- Generar y aplicar una herramienta que permita llevar a cabo la medición de percepción y satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda el programa, respecto de las actividades ejecutadas en el marco del Plan de Marco de Implementación del Acuerdo de Paz.
- Recolectar y procesar información estadística.
- Realizar el análisis de resultados de la información recolectada y procesada.
- Dar a conocer los resultados obtenidos de la medición de percepción y satisfacción aplicada, como insumo para el mejoramiento institucional.

## 2. PROGRAMA NACIONAL DE JUSTICIA EN EQUIDAD

Es el encargado de diseñar, gestionar y evaluar las diferentes iniciativas relacionadas con la resolución pacífica de conflictos, ofrece acompañamiento técnico y operativo a aquellas organizaciones y gobiernos locales interesados en implementar la conciliación en equidad en sus respectivos municipios y áreas de influencia, y brinda asesoría a los conciliadores en equidad.

Con las acciones adelantadas por el Programa Nacional de Justicia en Equidad se busca fortalecer la oferta y el acceso a la justicia en los diferentes territorios del país, conformando una plataforma institucional que facilita la existencia de la conciliación en equidad en las comunidades, especialmente en aquellas que se encuentran en lugares apartados o que no han recibido la adecuada atención por parte del Estado.

Así las cosas, la conciliación en equidad es mecanismo alternativo de solución de conflictos de carácter Autocompositivo, por medio del cual, dos o más personas solucionan un conflicto orientado por un conciliador en equidad, quien les conducirá a construir un acuerdo, plasmado en un acta que cuenta con unos efectos jurídicos determinados.

Es producto de una política pública de justicia eficaz y cercana al ciudadano, que se convierte en una constante posibilidad de transformar la sociedad a través de la resolución pacífica de conflictos. Fue una figura inicialmente concebida como una medida para descongestionar los despachos judiciales, sin embargo, en la actualidad representa un espacio de gran importancia en materia de acceso a la justicia y mejoramiento de la convivencia social.

Los conciliadores en equidad son personas con reconocimiento a nivel comunitario y un alto compromiso social, administran justicia motivando a las personas involucradas en un conflicto a construir por sí mismas la solución, a partir del diálogo; además, son personas que facilitan los encuentros comunitarios, promueven la cultura del diálogo respetuoso entre los habitantes de un sector y fomentan el sentido de responsabilidad ante el manejo inadecuado del conflicto.

El servicio prestado por los conciliadores en equidad es gratuito por ser una dignidad ad honorem, se caracteriza por ser ágil y oportuno, representa condiciones de accesibilidad a la justicia por la cercanía y el trato amigable que brinda durante el tratamiento de conflicto.

### 3. PLAN MARCO DE IMPLEMENTACIÓN DEL ACUERDO DE PAZ (PMI)

El PMI contiene el conjunto de pilares, estrategias, productos, metas trazadoras e indicadores necesarios para la implementación del Acuerdo Final por parte del Gobierno Nacional.

Para este propósito, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en el marco de sus competencias, cuenta con los siguientes indicadores en el Plan Marco de Implementación:

Indicadores / compromisos PMI	Área	Año inicio	Año fin
<b>AG6.</b> Mecanismos de promoción para que las mujeres y sus organizaciones accedan (como operadoras y beneficiarias) a la conciliación en derecho, en equidad, mediación y/o otros mecanismos para solucionar conflictos incluidos los de uso y tenencia, creados y en funcionamiento	DMASC	2018	2031
<b>A.G.7.1</b> Porcentaje de mujeres u organizaciones que accedieron como <b>BENEFICIARIAS / USUARIAS</b> a la conciliación en derecho, en equidad, mediación y/o otros mecanismos para solucionar conflictos incluidos los de uso y tenencia de la tierra	DMASC	2018	2031
<b>A.G.7.2</b> Porcentaje de mujeres u organizaciones que accedieron como <b>OPERADORAS</b> a la conciliación en derecho, en equidad, mediación y/o otros mecanismos para solucionar conflictos incluidos los de uso y tenencia de la tierra	DMASC	2018	2031

*Nota. El indicador A G7 se dividió en dos para facilitar reporte estadístico por población.*

#### Actividades ejecutadas en el marco del PMI

Para la ejecución de estos indicadores, el Ministerio de Justicia y del Derecho, desarrolla acciones de promoción y pedagogía orientados a brindar información y ampliar el conocimiento que tienen las comunidades en los territorios, especialmente las mujeres en territorios PDET sobre los métodos de resolución de conflictos, su utilidad y las rutas de acceso, con énfasis en el manejo y atención de conflictos asociados al uso y tenencia de la tierra. Así mismo, realiza convocatorias para vincular a líderes sociales y comunitarias en los procesos de formación e implementación como conciliadoras en equidad.

En este sentido, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos a través del Programa Nacional de Justicia en Equidad ha realizado procesos de implementación de la

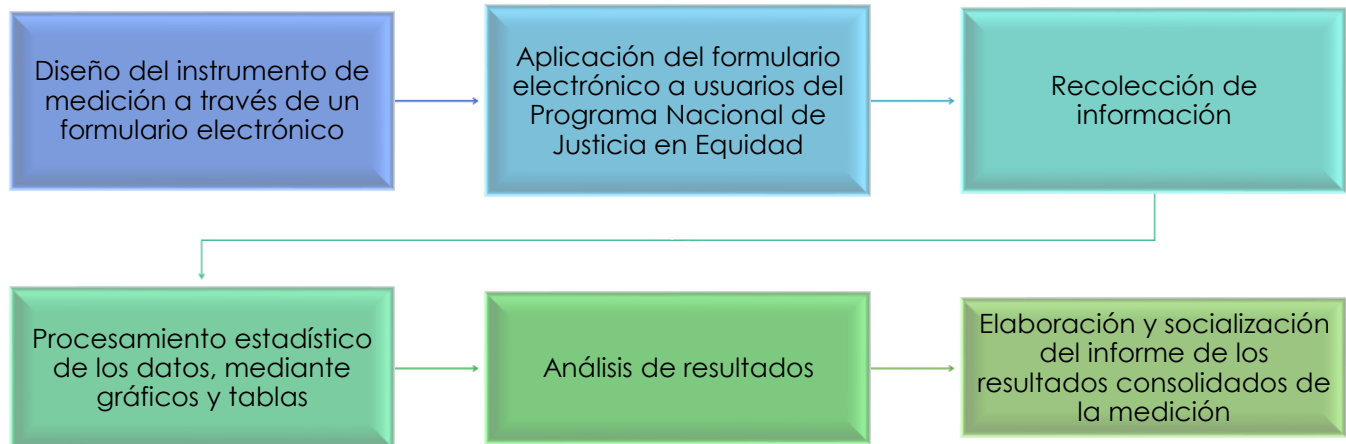
conciliación en equidad, procesos de formación y encuentros con conciliadores en equidad, con el propósito de desarrollar espacios de cualificación técnica, seguimiento y fortalecimiento.

Este ejercicio ha permitido que la conciliación en equidad se constituya para las comunidades colombianas, en una estrategia efectiva de acceso a la justicia, que facilita la gestión de conflictos por vías legítimas y a la vez contribuye a la reconstrucción del tejido social, siendo así un camino efectivo hacia el fortalecimiento de la convivencia y la paz.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el fin de conocer la opinión de los grupos de interés que han participado en estos procesos, se aplicó un formulario de percepción y satisfacción del Programa Nacional de Justicia en Equidad, donde además se consultó el interés en obtener información o capacitación sobre conciliación en uso y tenencia de tierra. Los resultados de la medición efectuada se presentan en el siguiente informe.

## 4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para llevar a cabo esta medición se desarrolló atendiendo los siguientes pasos:



### 4.1. Ficha técnica de la herramienta de medición

A continuación, se detalla la ficha técnica del formulario de medición:

ítem	Descripción
<b>Naturaleza del estudio</b>	Cuantitativo y cualitativo.
<b>Técnica</b>	Formulario electrónico con cuestionario estructurado.
<b>Preguntas</b>	En el formulario se incluyeron cuatro (4) preguntas sobre las actividades ejecutadas en el marco del Plan de Marco de Implementación del Acuerdo de Paz, una (1) abierta y tres (3) cerradas.
<b>Cobertura geográfica</b>	Nacional.
<b>Población objetivo</b>	Usuarios del Programa que cuentan con correo electrónico en las bases de datos y directorios del grupo de Justicia en Equidad, a quienes se les remitió el formulario electrónico para la recolección de la información.
<b>Usuarios encuestados</b>	147 usuarios diligenciaron correctamente el instrumento de medición a través del medio virtual <sup>1</sup> .

<sup>1</sup> Durante el procesamiento de la información, se identificaron 161 respuestas recibidas, 14 de las cuales correspondieron a personas que diligenciaron dos o tres veces el formulario; por tal motivo, se consideró la respuesta inicial otorgada, quedando un total de 147 usuarios encuestados.

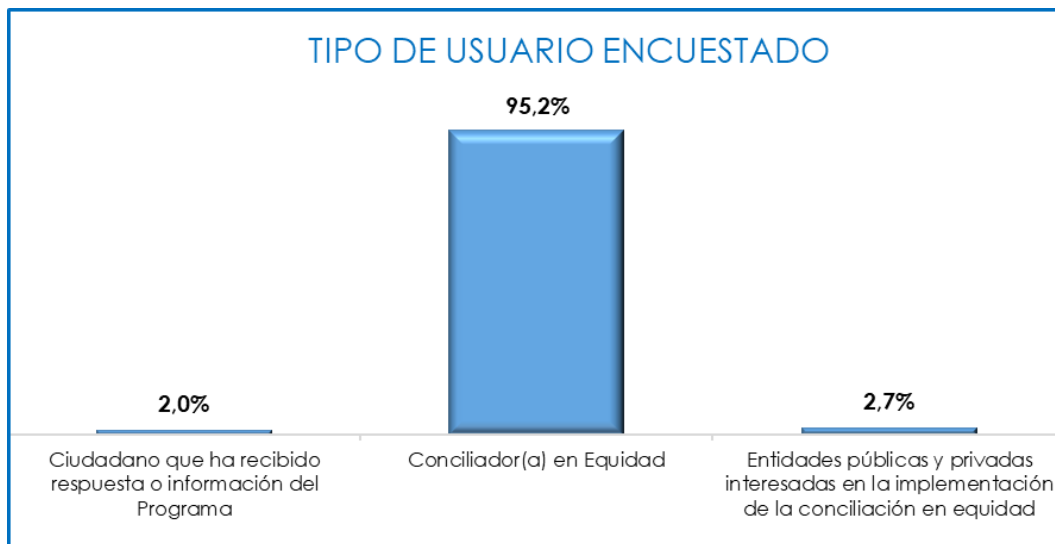
<b>Métodos de supervisión</b>	Revisión del 100% de los formularios virtuales debidamente diligenciadas.
<b>Periodo de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <i>Diseño el instrumento de medición: Mayo de 2023.</i></li><li><input type="checkbox"/> <i>Aplicación del instrumento y recolección de información: 31 de mayo a 9 de junio de 2023.</i></li><li><input type="checkbox"/> <i>Procesamiento estadístico de los datos: junio de 2023.</i></li><li><input type="checkbox"/> <i>Generación y socialización del informe de análisis de resultados: junio de 2023.</i></li></ul>

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

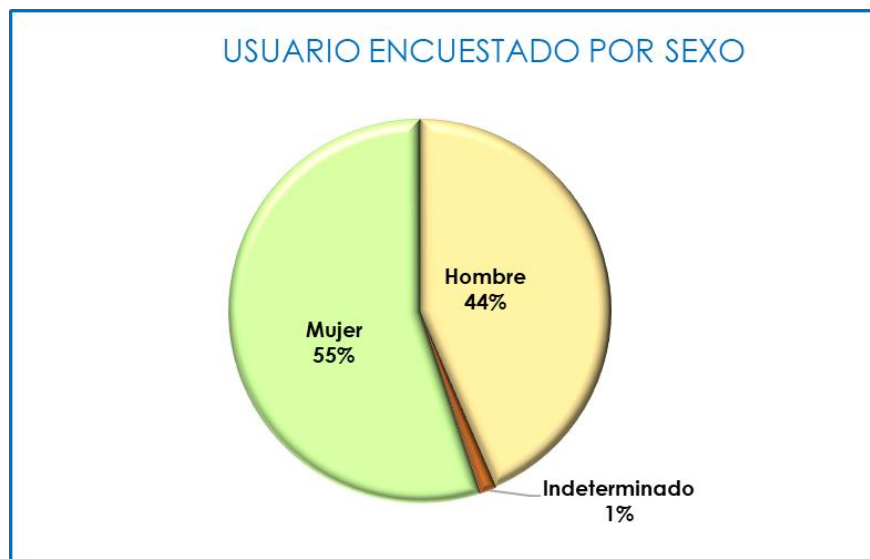
En este espacio se presentan los resultados que fueron recopilados y analizados de la medición de percepción y satisfacción realizada en el año 2023 por la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, a través del Programa Nacional de Justicia en Equidad:

### Usuarios encuestados

Se procesó la información de **147** usuarios del Programa Nacional de Justicia en Equidad, correspondientes a:



El **55%** de los usuarios encuestados correspondieron a mujeres, el **44%** a hombres y el **1%** es indeterminado.





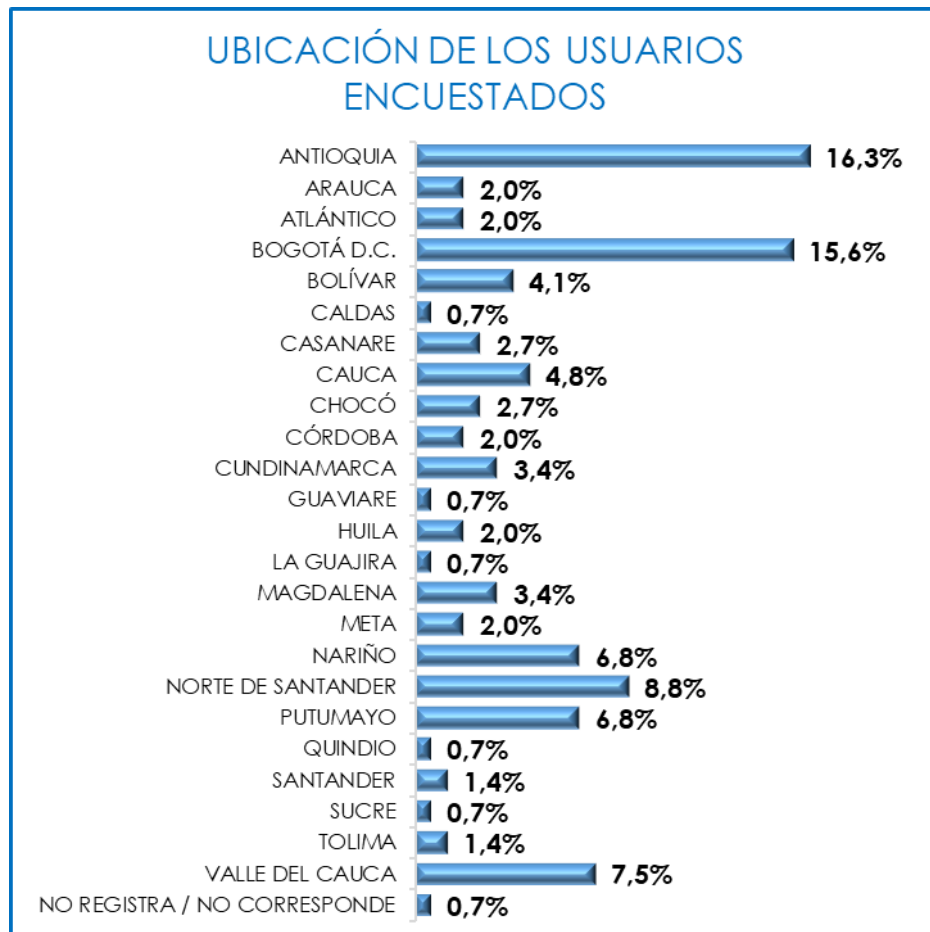
### Ubicación geográfica de los usuarios encuestados

Los **147** usuarios encuestados pertenecieron a **24** departamentos, **1** distrito capital y **60** municipios del territorio nacional. Una persona no registró correctamente esta información.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS	No. ENCUESTADOS
ANTIOQUIA	Bello	4
	Caucasia	4
	El Bagre	1
	El Retiro	1
	La Ceja	1
	Medellin	11
	Santa Fe de Antioquia	1
	Taraza	1
ARAUCA	Saravena	2
	Tame	1
ATLÁNTICO	Baranoa	1
	Barranquilla	2
BOGOTÁ	Bogotá D.C.	23
BOLÍVAR	Cantagallo	1
	Cartagena	3
	El Carmen de Bolívar	2
CALDAS	La Dorada	1
CASANARE	Yopal	4
CAUCA	Caldono	1
	Miranda	2
	Popayán	2
	Santander de Quilichao	2
CHOCÓ	Novita	1
	Unguía	3
CÓRDOBA	Montelíbano	1
	Montería	2
CUNDINAMARCA	Chía	1
	Soacha	3
	Zipaquirá	1
GUAVIARE	Calamar	1
HUILA	Pitalito	3
LA GUAJIRA	Riohacha	1
MAGDALENA	Ciénaga	1
	Santa Marta	4
META	Mesetas	1
	Villavicencio	2
NARIÑO	El Charco	1
	El Rosario	1
	La Tola	2
	Mosquera	3
	Olaya Herrera	2
	Pasto	1
NORTE DE SANTANDER	Convención	1
	Cúcuta	11
	San Calixto	1

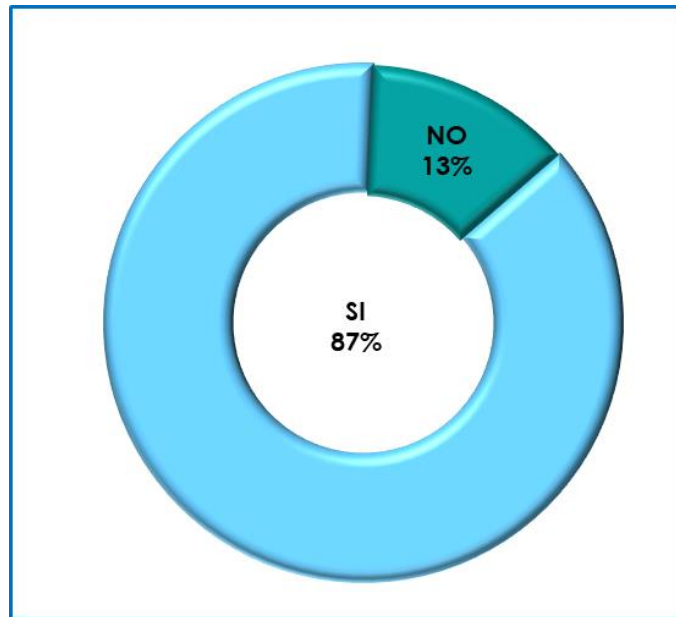
PUTUMAYO	Leguizamo	1
	Mocoa	1
	Orito	2
	Puerto Asís	2
	Puerto Caicedo	1
	San Miguel	1
	Valle del Guamuez	2
QUINDÍO	Armenia	1
SANTANDER	Aratoca	1
	San Gil	1
SUCRE	San Onofre	1
TOLIMA	Ibagué	2
VALLE DEL CAUCA	Bugalagrande	2
	Cali	2
	Pradera	1
	Tuluá	6
NO REGISTRA / NO CORRESPONDE		1
<b>24</b>		<b>61</b>
		<b>147</b>

La mayor proporción de los usuarios encuestados pertenecieron Antioquia con **16,3%**, Bogotá con **15,6%** y Norte de Santander con **8,8%**.



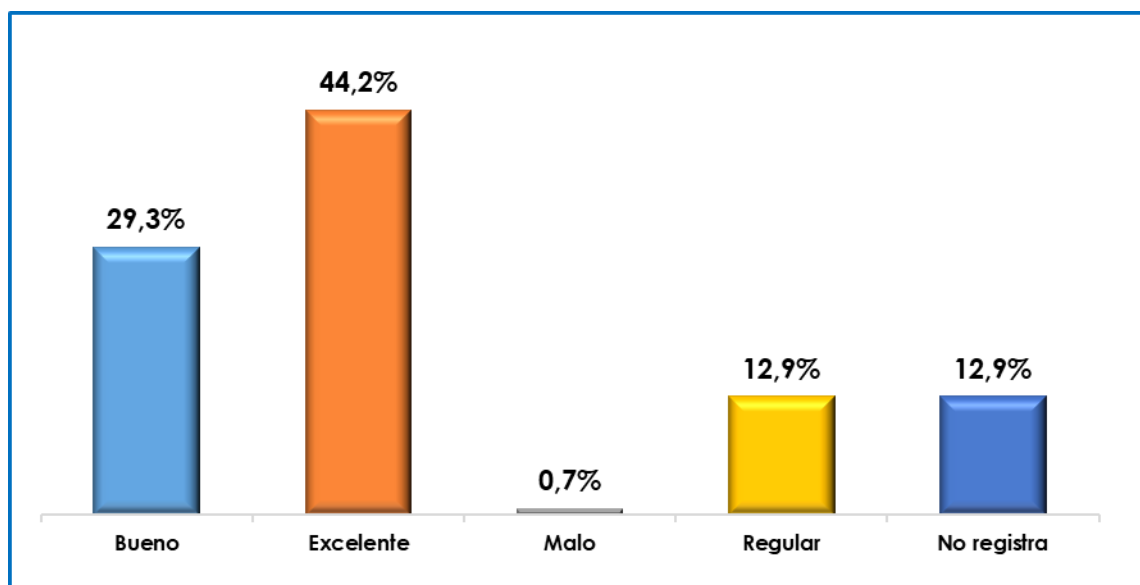
### Participación en los procesos de formación y encuentros realizados por el Programa

El **87%** de los usuarios encuestados participaron en los procesos de formación y encuentros que realizó el Programa Nacional de Justicia en Equidad. El **13%** no participó en estos escenarios.



### Percepción los procesos de formación y encuentros realizados por el Programa

El **73,5%** de los usuarios encuestados registró una percepción positiva sobre los procesos de formación y encuentros realizados por el Programa. El **13,6%** manifestó una percepción baja cuyas sugerencias de mejora aportarán en el fortalecimiento de esta estrategia. El **12,9%** de las personas encuestadas no registraron información.



## Elementos que se sugieren fortalecer en los procesos de formación y encuentros realizados por el Programa

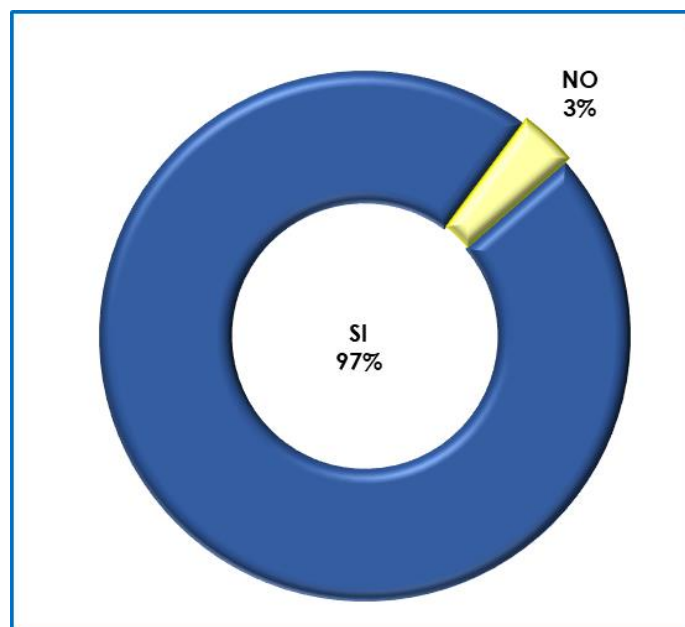
En resumen, las principales sugerencias que fueron registradas por los usuarios encuestados se orientan hacia:

- Material disponible de las capacitaciones y en redes sociales.
- Capacitaciones más seguidas.
- Actualización en materia normativa.
- Capacitaciones presenciales.
- Tener en cuenta a las mujeres para dictar las capacitaciones.
- Considerar temas de familia, procesos de dinero, arriendo con migrantes venezolanos, manejo de tierras, comercial, atención al menor, aspectos tecnológicos, conceptos del derecho.
- Intercambio de conocimientos y experiencias.
- Mayor apoyo logístico, sobre todo en temas de desplazamiento.
- Mejorar los horarios en los que se realizan las capacitaciones.
- Congresos de conciliación, encuentros en territorio, conferencias.
- Tener en cuenta las regiones más apartadas del país para fortalecer a los conciliadores en equidad.
- Cartillas, folletos, libros relacionados con la figura.
- Hacer que las alcaldías y sus funcionarios comprendan el rol del conciliador en equidad.
- Dotación, publicidad, funcionalidad y sostenibilidad de los PACES.
- Falta de socialización de la figura de la conciliación en equidad.
- Talleres específicos, por temas.
- Mediación y conciliación frente a la negligencia en la prestación de servicios en salud pública.
- Más permanencia en las integraciones con la institucionalidad y el Ministerio de Justicia.
- Compartir saberes con otros departamentos en conciliación equidad.
- Que los conciliadores entiendan que es un servicio que prestan con amor a su comunidad sin esperar nada a cambio, sino el bien común.
- Ninguna.
- Que sean un poco más estratégicos.
- Fortalecer las competencias de los conciliadores en equidad.
- Dificultades con internet en los territorios.
- Comunicación personalizada y seguimiento a los conciliadores en equidad.
- Solicitud de papelería y material para los conciliadores.
- Hacer énfasis en el valor del respeto.
- Avisar con antelación las fechas de las actividades.
- Mejor programación, coordinación, manejo y conocimiento de las temáticas.
- actualizaciones"
- Hacer recordatorios y actualizar las herramientas de justicia inclusiva.
- Fortalecimiento en ética del conciliador, carácter, naturaleza, principios, normatividad del voluntariado.

- Recibir información sobre los diferentes procesos de formación, ya que no hay suficiente publicación.
- Mejorar las instalaciones.
- Hacer énfasis en el manejo de los diferentes problemas que se presentan en la comunidad y sobre todo trabajar con las personas encargadas de la administración municipal.
- Que sean más abiertos a la Justicia de Paz.
- No dejar perder la figura.
- Mayor profundización de manera práctica no sólo teórica.
- Acompañamiento permanente.
- Involucrar más a los jóvenes en los centros educativos sobre la conciliación en equidad.
- Articulación real con las otras entidades afines en el orden municipal,
- Visibilización y apropiación en las zonas rurales.
- Reconocimiento a los conciliadores en equidad.
- Apoyo de la administración municipal.
- Mayor participación en los temas tratados.
- Mejorar la comunicación institucional.
- Interacción permanente con tips pedagógicos de fácil asimilación a través de los grupos de WhatsApp.
- Mayor claridad en el diligenciamiento de los formularios o formatos de las conciliaciones.
- Divulgación y promoción de la figura
- Mejorar la respuesta a las solicitudes.
- Involucrar en temas de DDHH y conciliación a miembros de la sociedad civil como líderes locales, juntas comunales en su comisión de convivencia y conciliadores.

### Interés en obtener información o capacitación sobre conciliación en uso y tenencia de tierra

El **97%** de los usuarios encuestados manifestaron tener interés en recibir información o capacitación sobre conciliación en uso y tenencia de tierra.



## Informe elaborado por

*Sandra Liliana Buitrago Pachón*  
Enlace de calidad DMASC

## Con el apoyo de

*Sonia Lucrecia Zambrano Gómez - Coordinadora*  
*Liliana Flórez Bernal*  
*Edixon Mauricio Cárdenas Méndez*

*Andrés Orlando Peña Andrade*  
Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

16 de junio de 2023