

**Análisis de Capacidades de la Policía Colombiana frente a la Resolución de Conflictos y Acceso a Justicia en los corregimientos: San Juan Bosco Laverde y La Aragua del municipio de Santa Helena del Opón - Santander**

**Wilson Javier Parada González**

**Pontificia Universidad Javeriana  
Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales  
Maestría en Estudios de Paz y Resolución de Conflictos  
Bogotá D.C.  
Julio de 2020**

**Análisis de Capacidades de la Policía Colombiana frente a la Resolución de Conflictos  
y Acceso a Justicia en los corregimientos: San Juan Bosco Laverde y La Aragua del  
municipio de Santa Helena del Opón - Santander**

**Trabajo de Grado para optar por el título de Magister en Estudios de Paz y Resolución  
de Conflictos**

**Wilson Javier Parada González**

**Directora**

**Diana Patricia Gutiérrez Mejía**

**Pontificia Universidad Javeriana**

**Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales**

**Maestría en Estudios de Paz y Resolución de Conflictos**

**Bogotá D.C.**

**2020**

## Resumen

Este trabajo de investigación presenta al lector el análisis resultante de las prácticas desarrolladas por parte del personal de la Policía Nacional para encauzar estrategias de trabajo colaborativo entre el Estado y la Comunidad, que para el objeto de estudio se toma como referente los Corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua del municipio de Santa Helena del Opón - Santander, para ello fue indispensable el reconocimiento de las necesidades. Se esboza de manera inicial los antecedentes que rodean este particular y se vale de diferentes teorías establecidas para afrontar los conflictos comunitarios y su debida resolución por parte de las instancias competentes. Así mismo, el estudio pretende demostrar idoneidad de las especialidades policiales en todos los aspectos relacionados con la conflictividad social, haciendo prevalecer un servicio gratuito, con acciones realizables y sostenibles para invocar la percepción de atención ciudadana, identificándose de esta manera un gran potencial de actuación en esta materia con una mirada especial hacia aquellos territorios donde las comunidades han perdido la esperanza en el acompañamiento del Gobierno Nacional con los Sistemas Locales de Justicia.

**Palabras claves:** Resolución de conflictos, Acceso a justicia, Paz territorial, Acercamiento comunitario, Administración de justicia.

## Contenido

Introducción .....	9
1. Marco Histórico y Contextual .....	11
2. Descripción del Problema General .....	18
2.1 Pregunta Problema.....	26
2.2 Hipótesis.....	26
3. Justificación y Objetivos.....	27
3.1 Objetivos .....	29
3.1.1 Objetivo General.....	29
3.1.2 Objetivos Específicos.....	29
4.1 Policía Nacional de Colombia y Acceso a la Justicia.....	30
4.2 La Policía Nacional y el Acceso a la Justicia en Área Rural de Colombia .....	31
4.3 La Policía Nacional en el Postconflicto .....	32
5. Marco Legal .....	35
6. Pertinencia .....	38
7. Marco Teórico.....	39
7.1. Marco Conceptual.....	43
8.1 Tipo de Investigación .....	48
8.2 Población.....	48
8.3 Muestra.....	48
8.4 Procedimiento.....	49
8.4.1 Fase I.....	49
8.4.2 Fase II.....	49
8.4.3 Fase III .....	52
8.5 Cronograma.....	53
8.6 Consideraciones Éticas .....	54
9. Resultados .....	56
9.1 Contexto de la Conflictividad Social y las Alternativas de Solución de Conflictos en los Corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua .....	56
9.1.1 Participantes del Grupo Focal .....	57

9.1.2 Preguntas de Interés.....	57
9.2. Alcance y funciones desde la órbita constitucional para la Policía Nacional, en torno a la resolución de conflictos y acceso a justicia para las comunidades de los corregimientos de la Aragua y San Juan Bosco Laverde.....	66
9.3 Mecanismos de Seguimiento y Monitoreo para las Buenas Prácticas en Torno a la Solución de Conflictos y en el Acceso a la Justicia por Parte de la Policía Nacional de Colombia.....	69
9.3.1 Herramienta Suite Visión Empresarial de la Policía Nacional.....	70
Conclusiones.....	72
Referencias .....	75
Anexos .....	81
Anexo A. Ficha del Municipio de Santa Helena del Opón – Santander.....	81
Anexo B. Metodología para Efectuar el Grupo Focal.....	83
Anexo C. Bitácora.....	85
Anexo D. Consentimiento Informado .....	87

**Lista de Tablas**

	pág.
Tabla 1. Marco Legal	36
Tabla 2. Cronograma de Actividades	54
Tabla 3. Línea base existente en el territorio frente a las capacidades del Estado puestas al servicio del ciudadano	65

**Lista de Figuras**

	pág.
Figura 1. <i>Fase I</i>	49
Figura 2. <i>Fase II</i>	50
Figura 3. <i>Grupo Focal corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua, en Santa Helena del Opón – Santander</i>	51
Figura 4. <i>Proceso de Análisis de la Información</i>	53

**Lista de Anexos**

	pág.
Anexo A. Ficha del Municipio de Santa Helena del Opón – Santander	81
Anexo B. Metodología para Efectuar el Grupo Focal	83
Anexo C. Bitácora	85
Anexo D. Consentimiento Informado	87

## Introducción

En el marco de un escenario de posconflicto se busca que en el territorio colombiano las comunidades sean más incluyentes en estos espacios, los cuales en algún momento eran territorios dominados por grupos ilegales, en el entendido que es allí donde se centran las prioridades estatales para estabilizar las poblaciones y evitar se pierdan los esfuerzos logrados. Por lo anterior y comprometidos con el fortalecimiento de una política económica y social del gobierno nacional, con apoyo de la Policía Nacional busca contribuir en el diseño y desarrollo de estrategias, proyectos, planes y programas que vayan en línea con el Plan Estratégico Institucional que busca a través de la investigación y el análisis desarrollar fortalezas, oportunidades, evitando generar riesgos y debilidades encontradas en materia de convivencia y seguridad ciudadana, causas muy comunes y evidenciadas en el conflicto armado generado un gran impacto el fin es lograr devolver la tranquilidad y la paz de los pobladores (Ramírez y Céspedes, 2016, p. 12).

Por tanto, en un permanente trabajo de investigación desarrollado por parte de la institución, se busca el empoderamiento en estos campos de la solución de conflictos, con ello se asumen consideraciones muy importantes que involucran el bienestar de la comunidad en el marco de una democracia estable, duradera y participativa; es importante resaltar que hay que desaparecer creencias y hábitos que por mucho tiempo fueron implantados por los grupos ilegales en estas comunidades, bajo principios erróneos de justicia, democracia y constitucionalidad.

El presente trabajo de investigación busca identificar y reflejar la capacidad que tiene la Policía Nacional de Colombia, representada por sus especialidades y modalidades de servicio para mantener la convivencia y la seguridad ciudadana (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, p. 16). En ese propósito se abordan los lineamientos que el gobierno nacional tiene establecidos para activar mecanismos alternativos de solución de conflictos, que permitan brindarle a la comunidad dístate de las cabeceras municipales la posibilidad y garantía de acceder a la justicia en contraste con las actuaciones de la institucionalidad encargada de garantizar el estado social de derecho en todo el territorio nacional (Pérez, 2017, p. 4), tomando como

referente los Corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua en el Municipio de Santa Helena del Opón en Santander.

En concordancia con lo anterior, se refiere al abordaje institucional que implica proporcionarle al ciudadano de a pie, una atención efectiva a la solución de los conflictos que los afecta, empleando estrategias y herramientas que por la naturaleza de la función Policial le son competentes para atender este tipo de problemáticas que aquejan a la comunidad y que se han visto inmersas en el conflicto, en especial en lugares que se vieron afectados por la violencia y el crimen pero que aún persiste en la memoria de los pobladores de dicha zona de igual manera en su imaginario colectivo la reactivación de hechos de violentos la re victimización por cuenta de grupos al margen de la ley a generado en ellos un profundo dolor(Guío y Ríos, 2018, p. 19). Es por ello por lo que aspectos como la mediación, la conciliación, la recepción de quejas y trámites, el amparo de los derechos humanos, la intervención de la policía judicial y el empleo de herramientas tecnológicas de acceso a la denuncia virtual, entre otros, permiten consolidar de la mano con las entidades corresponsables, un fortalecido mecanismo operacional para avanzar en la búsqueda de la paz y la tranquilidad de todos los habitantes de ese territorio específico. Para lógralo se requieren de funcionarios con idoneidad y empatía hacia la labor demandada de lo cual la institución goza de contar con la experiencia y la cobertura necesaria para intervenir escenarios que para otras instituciones afines a este propósito les es poco probable lograr en sí mismas por múltiples factores. Es así como se pretende demostrar que los preceptos constitucionales establecidos para la Policía la definen en función de lograr que la población colombiana conviva en paz en un marco de Estado Social de Derecho (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, p. 14).

En primera instancia se presenta el marco histórico y contextual alrededor de la investigación realizada, junto con la presentación del proyecto, luego se abordan diferentes investigaciones y aportes realizados por diferentes autores en torno a las categorías de análisis establecidas desde la teoría, lo cual se complementa con el marco legal, teórico y conceptual, para pasar a presentar la metodología utilizada en la consecución de la información primaria y secundaria. Para finalizar se presentan los resultados obtenidos junto con las conclusiones.

## 1. Marco Histórico y Contextual

Los orígenes de la violencia en Colombia data desde de la emancipación, luego las guerras civiles (1810 – 1895), iniciando con la Guerra de los Mil Días teniendo un periodo de paz asignada por el General Rojas Pinilla, paz que no duro mucho y que luego evolucionó en un periodo aún más violento, llamado la “época del Frente Nacional” violencia generada por la polarización bipartidista en Colombia, momento histórico durante el cual nacieron las guerrillas revolucionarias (Guío y Ríos, 2018). El conflicto en Colombia ha sido uno de los más largos del mundo dejando a su paso miles de víctimas, Uno de los grupos más resaltados de la historia de Colombia y que han dejado marcas son las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia –FARC-EP, que surgieron en 1955 se funda en 1964 oficialmente, Marquetalia fue uno de los sitios mas violentos de la época de la violencia este grupo fue formado por guerrillas campesinas que quedaron del Frente Nacional y del partido comunista, es así como tienen su accionar en la periferia (PNUD, 2003, p. 28).

El Movimiento 19 de abril (M-19) nace en 1974, este fue un movimiento insurgente que nacio a raiz de un supuesto fraude electoral en las elecciones del 19 de abril 1970, con este hecho nace la reveldia y el movimiento politico del grupo que mas tarde se convierte en un movimiento armado. (Obando Silva , Viscaya Puentes, y Fernández Cediell, 2016, pág. 387), de lo anterior dicho grupo comienza a desarrollar una serie de delitos como la toma del Palacio de Justicia en 1985 entre otros, esta guerrilla tiene sus orígenes con vocación urbana y golpes de opinión más que un accionar militar, tuvieron aportes económicos significativos por parte del cartel de Medellín (Guío y Ríos, 2018), luego éstos se desmovilizaron en 1991. Otro grupo de gran importancia dentro de la historia del conflicto armado Colombiano está el Ejército de Liberación Nacional –ELN que nació el 4 de julio de 1964 actor actual del conflicto armado Colombiano, quien en la actualidad tiene presencia en como Cusiana y Caño Limón, en Arauca y Casanare las cuales se dedican a la actividad petrolera; con lo cual, generan un accionar violento contra la infraestructura económica del país, con el fin de desequilibrar el estado colombiano (PNUD, 2003, pp. 52-53). Esta expansión militar de guerrillas tanto de carácter urbano como rural y la falta de protección estatal, en especial a las zonas rurales, tiene como consecuencia el surgimiento de grupos de

autodefensas, como ejércitos privados aliados a los carteles del narcotráfico, los cuales tenían como objetivo purgar los territorios de guerrilla, y su accionar estaba en Magdalena Medio, Córdoba y Urabá (PNUD, 2003). Con lo anterior estos territorios fueron epicentro de escenarios de violencia, desplazamientos y violaciones constantes a los derechos humanos.

Con lo anterior se concluye que estos grupos han acaparado grandes extensiones de tierra en el sector rural, generando desplazamiento debido a la falta de presencia por parte del Estado, lo que les permitió desarrollar su potencial bélico en contra de la población colombiana. Adicional a esto, se han encargado de manera ilegal de administrar justicia por su propia mano y de manera directa, un ejemplo de ello han sido los “consejos de autoridad” (Ávila y Castro, 2015, p. 20), método en su momento implementado por las extintas FARC-EP, a raíz de la dificultad que ha tenido el Estado para tener presencia permanente en los territorios rurales; este grupo ilegal impuso regulaciones a través de panfletos amenazantes o códigos de insurgencia como lo fue el “código fariano”, así mismo emplearon un “Manual de Convivencia” (Fundación Paz y Reconciliación –Pares, 2020) del cual se conoció su contenido a partir del año 2005 de manera oficial por cuanto lo venían aplicando años atrás. El método de actuación con estos procesos de regulación de problemas comunitarios, han involucrado la intervención de las juntas de acción comunal, aquí es preciso citar que los grupos armados ilegales en los territorios establecieron estructuras paralelas denominadas “consejos de resolución de conflictos”.

Estos entre otras pretensiones se enfocaban en alcanzar el poder comunal instrumentalizando las Juntas de Acción Comunal –JAC y con ello mantener el control social hacia un objetivo relevante como lo fue la reintegración política, estrategia usada por las FARC-EP para afianzar su futuro partido político<sup>1</sup> en los territorios rurales de sus antiguas zonas de injerencia. En medio de la realización de estos mecanismos, la comunidad fue coaccionada para someterse a estos instrumentos y en medio de ellos la ocurrencia de todo tipo de arbitrariedades y abusos de poder que en su misma aplicación, fueron aprovechados por los habitantes para ajustar cuentas

---

<sup>1</sup> Con la firma del acuerdo de paz con el Estado Colombiano, este grupo insurgente se abre paso como partido político el cual fue denominado: Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común (FARC).

de aquellos con quienes habían tenido diferencias por múltiples motivos, especialmente los de intolerancia social, convivencia y en ocasiones hasta la misma materialización de delitos no tratados por una autoridad competente y que desemboca en acciones de venganza y retaliación.

Todas estas problemáticas horizontales son llevadas a estos consejos de autoridad o de resolución de conflictos bajo la acusación de colaboración con la fuerza pública entre otras querrelas ciudadanas que enardecían a dichos grupos criminales y como resultado de ello, una acusación arbitraria y letal que conduciría a un enjuiciamiento inquisitivo ocasionando la misma muerte de personas inocentes. A pesar del repudio de la comunidad por este tipo de prácticas injustas, inadecuadas y violatorias de los derechos humanos, no tienen otra alternativa que acudir a estos mecanismos para resolver los conflictos y los problemas debido a la lejanía de los medios del Estado para conocer dichas situaciones y darles el tratamiento formal. Toda esta aceptación comunitaria determinante les ha permitido a los grupos al margen de la ley, generar beneficios político – administrativos, involucrando a las autoridades locales para garantizar su reconocimiento y con ello consolidar enclaves autoritarios en los territorios (Ávila y Castro, 2015, p. 20).

De esta manera la comunidad se acogió a un modelo de justicia ilegal, la cual siempre buscó suplir las funciones del gobierno, sobre todo en aquellos lugares donde su representación se delega en las JAC, quienes poseen facultades conciliadoras mediante la Ley 743 de 200, aunque en muchas ocasiones generaba choques entre estos actores por los desacuerdos alrededor de la justicia que trataban de imponer (Aguilera, 2015).

Es así que, la concepción que tienen los pobladores de los territorios rurales, respecto a la administración de justicia que provee el Estado, se determina por la capacidad de intervención y efectividad que brinda en primera instancia el presidente de la Junta de Acción Comunal, por ser esta la figura cercana que convive y conoce de primera mano las problemáticas de su comunidad, ya que resulta ser un ciudadano de estos mismos entornos y se destaca por su capacidad de liderazgo, confianza y credibilidad comunitaria. A través de él es que se podría determinar si el acceso a la justicia es eficaz en determinado territorio y a partir de él también es que se logra la articulación de la institucionalidad de acuerdo con cada situación en particular. Lo que

vemos como común denominador en esta figura de liderazgo comunitario, es que busca dar solución primaria a las problemáticas a través del diálogo permanente con sus coterráneos, pero si la situación se sale de control, éste busca a las autoridades más cercanas y a su alcance para remediarlo, en este caso generalmente se vale de la policía local, con quienes ha intercambiado números de celular, así como también con las unidades del Ejército presentes en sus territorios, lo que procede a continuación es que dependiendo de cada situación se da curso al conocimiento de las autoridades competentes ubicadas en los municipios y dependiendo de la categoría de estos es que se determina la capacidad instalada de entidades, autoridades y servicios.

Luego de la firma del acuerdo de paz, con las extintas FARC-EP dejaron de emplear estos métodos para intervenir en los conflictos y por ende las comunidades ubicadas en las zonas donde desarrollaban sus acciones insurgentes quedaron a merced del delito (Ortiz, 2016) y de las conductas contrarias a la convivencia.

En lo que a las JAC se refiere, su respaldo primario para afrontar estas problemáticas comunitarias y sucesos delictuales de su entorno es la Fuerza Pública (Fuerzas Militares y Policía Nacional) (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, p. 311), en segundo lugar se encuentran los Inspectores de Policía quienes tienen sus despachos en las alejadas cabeceras municipales para sentar las respectivas denuncias de los pobladores rurales, es así que de esta forma resulta improbable que se surtan garantías para facilitar el acceso a la justicia. Por su parte, las JAC, aunque poseen dentro de sus funciones ser conciliadores, en ocasiones no tienen la capacidad para dar cumplimiento a estas y todas las demás funciones otorgadas por la ley, ni tampoco dar la cobertura requerida a todos los rincones de las diferentes veredas de los municipios.

Caso particular se vivió en el municipio de Santa Helena del Opón, en el Departamento de Santander-Colombia, un territorio azolado por la violencia perpetrada por grupos armados ilegales que usurparon el derecho colectivo a la libre circulación, aplicando las mal llamadas “pescas tenebrosas o retenes ilegales” para identificar los viajeros y ajusticiarlos en el acto si se trataban de lugareños del corregimiento de San Juan Bosco Laverde y la Aragua, a quienes tenían estigmatizados de paramilitares; de la misma manera desarrollaban toques de queda

para identificar oportunamente movimientos de la fuerza pública y así tener oportunidad de reaccionar ofensiva o defensivamente (Ortiz, 2016).

En estas, como en otras zonas complejas del país para la época de los años 80, se tenía amedrantada a la población con el único propósito de mantener el control, de tal manera que únicamente se podía abandonar o llegar al territorio requiriendo la debida autorización. Eventualmente, sobre los 90`s, ya utilizaron estrategias más rigurosas exigiendo todo tipo de restricciones que a la postre, lo que causaron fue un demencial desabastecimiento de provisiones básicas alimenticias de la población, sometiéndolos a hambrunas por más de siete meses (Ortiz, 2016).

La historia y el recuerdo de los habitantes del corregimiento San Juan Bosco Laverde y de la Aragua en Santa Helena del Opón (Santander), dan a conocer que sus seres queridos en otra época, forjaron una tierra de resistencia a los grupos al margen de la ley que pretendía criminalizarlos e instrumentalizarlos para sus propósitos delictivo, y es allí hacia el año 1981 donde un hombre valeroso conocido como el Inspector Carreño, impulsa el primer conglomerado de campesinos paramilitares del Magdalena Medio autodenominados como los “Masetos”, respaldados por finqueros de la zona que no querían que su paz y tranquilidad se viera amenazada, de tal manera que se dan a la lucha armada para expulsar del pueblo a las FARC y al ELN, que no hacían otra cosa que extorsionar y perjudicar los desplazamientos entre las poblaciones de El Carmen de Chucuri, Puerto Parra, Simacota y Barrancabermeja, con fuerte presencia del ELN (Ortiz, 2016).

En retaliación a toda esta oposición manifiesta de la comunidad que, de hecho se coloca a la par en armas contra los insurgentes, hacia el año 1991 tanto las FARC como el ELN se ponen de acuerdo para atacar conjuntamente y sin ninguna humanidad al caserío de Santa Helena del Opón, llegándole por diferentes puntos directamente al cuartel de la policía, desde donde recibieron efectivamente la respuesta defensiva de los uniformados (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2016), sin importarle a los guerrilleros destruir las casas, los negocios, las oficinas públicas, dañar las instalaciones eléctricas, el acueducto e incendiar la Alcaldía, destruyendo documentos de vital importancia el pueblo, como documentos de sucesión, relacionados con impuestos entre otros (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2016). Pese a toda esta crueldad y en vista que los policiales se les resistían,

optaron por quemarles el puesto de Policía, para obligarlos a su rendición, dicha barbarie condujo a que, sin más municiones, gente con heridas considerables y con poco resguardo, tuviesen que entregarse y por consiguiente el secuestro de los uniformados (Ortiz, 2016).

Actualmente la Policía Nacional de Colombia, hace presencia en todos los rincones territoriales del país a través de sus estaciones, subestaciones y puestos de Policía, con un objetivo constitucional muy claro, el cual da cuenta de que todos sus esfuerzos deben ir encaminados a que los “habitantes de Colombia convivan en paz” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, p. 208) y en este propósito es que se convierte en la cara visible del Estado, especialmente en aquellos lugares de la geografía nacional de difícil acceso y a su vez de complicaciones relacionadas con el orden público por afectación de grupos criminales, para lo cual se destacan todas sus especialidades y modalidades del servicio que garantizan con sus actuaciones un estado social de derecho en el territorio, promotor de los derechos humanos de las comunidades; aspecto este que reviste de vital importancia para facilitar de la mano con la institucionalidad corresponsable la satisfacción comunitaria para el acceso a la justicia; en primera instancia a través de las facultades investidas a la institución para adelantar actos urgentes en materia de policía judicial y obrar como primer respondiente en determinada situación de crisis que demande de la población la presencia del Estado.

En este orden de ideas, las capacidades policiales en materia de resolución de conflictos y acceso a justicia trascienden con el hecho de configurarse la mera presencia policial, lo que genera un impacto comunitario de disuasión, prevención y control, por tal razón, el solo hecho de acudir al llamado ciudadano para atender un caso de policía, está configurando la primera herramienta aplicable a través de la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Convivencia Ciudadana, en el cual se destaca el articulado que permite adelantar diligencias de mediación policial in situ entre las partes en disputa, o en salas de mediación ubicadas en las estaciones de Policía al servicio gratuito de la comunidad sin necesidad de materializar acciones correctivas a través de la aplicación de comparendos. Adicional a ello, no solo se brinda a la comunidad la posibilidad de dirimir un conflicto (Ramírez y Céspedes, 2016), sino que también se ofrece la posibilidad de establecer una segunda herramienta posible a

través de las oficinas policiales de conciliación extrajudicial, con las cuales se coloca a disposición del ciudadano todo un portafolio de servicios de manera gratuita con alcance y tránsito a cosa juzgada.

También la Policía Nacional, coloca al servicio comunitario, las Oficinas de Atención al Ciudadano –OAC, con las cuales se le da respuesta formal a todas aquellas quejas, peticiones, requerimientos, trámites y solicitudes ciudadanas, como mecanismo de veeduría y transparencia del servicio de Policía. Toda una gama de opciones y capacidades puestas al servicio del ciudadano para brindar garantías de manera inmediata en representación del Estado, es que hace que la Policía Nacional optimice su servicio brindando alternativas de acceso a justicia como lo es brindar las rutas de atención a víctimas a través de la ley de justicia y paz monitoreada por las oficinas de derechos humanos de la institución, el desarrollo de interlocuciones con líderes comunitarios y la protección de poblaciones vulnerables debidamente reconocidas por la ley.

Es así que la Policía Nacional, se convierte en la representación estatal en aquellos lugares recónditos de nuestra geografía nacional, donde las comunidades necesitan de la intervención institucional, pero que por diferentes problemas ésta no se puede hacer presente con todos sus programas y alternativas de solución de conflictos a lo cual la institución es la respuesta inmediata para impedir que se generen escenarios de impunidad y de criminalización de los habitantes del territorio nacional (Ávila y Castro, 2015).

## 2. Descripción del Problema General

Colombia es un Estado social, democrático y de derecho, por consiguiente cada población de su territorio sea urbana o rural debe contar con todas las instituciones gubernamentales que hagan posible el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, para el tema que se presenta, vemos que la realidad es otra, zonas del país como los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua del Municipio de Santa Helena del Opón en Santander, es un claro ejemplo de una intervención Estatal insuficiente; pese a que años atrás la presencia e influencia de grupos ilegales afectaron este territorio; en la actualidad los campesinos de la zona reclaman la actuación decidida de la institucionalidad, en especial para que intervenga con efectividad en soluciones de acceso a justicia, frente a la resolución de conflictos y atención específica a hechos punibles que cada día se crecen con mayor intensidad. (Ávila y Castro, 2015; Ramírez y Céspedes, 2016).

Bien lo menciona Ariel Ávila en su documento de análisis respecto a los conflictos comunitarios en el posconflicto, donde refleja una realidad poco reconocida por los Gobiernos de turno, a sabiendas que se cuenta con políticas públicas y mecanismos alternativos de solución de conflictos, diseñados entre otras cosas para descongestionar los despachos de administración de justicia, sus mecanismos, estrategias, métodos e instituciones para atender problemáticas que pueden solucionarse fácil y ágilmente a través de los jueces de paz, los conciliadores en equidad y en derecho mediante los programas de casas de justicia, centros de convivencia ciudadana y de conciliación y arbitraje, no se encuentran presentes en los territorios como se esperaba.

Como arguye García y Ramírez (2010) en su artículo “Égida de una administración de justicia precaria: derecho de acceso a la administración de justicia y pluralismo jurídico débil en Colombia”.

Este imperio de la ley de costumbres ha hecho que en ocasiones las personas tomen estos preceptos que se creen correctos y los han transformado en herramientas y acciones para cumplir la justicia, su justicia y en el desarrollo de este proceso se desconocen los preceptos normativos, muchas veces legales, y obedecen a acciones costumbristas o implantadas en crisol de la violencia vivida en esta localidad. De otro

lado, otro ingrediente que crea una desarmonización legal y de las acciones de justicia reparatoria son las normas y acciones de opresión dejadas por los grupos ilegales las cuales han tomado carrera en el seno de la sociedad la cual fue sometida por las armas, allí al desaparecer los grupos y dominios ilegales, se generalizó este tratamiento, desconociendo las normas e instrumentos legales de hacer cumplir la justicia social, finalmente, las instituciones y la credibilidad en la justicia son menguada por la pesada herencia de leyes del talión y de la costumbre.

Con todo y esto, este derecho que tiene cada una de las personas para resarcir las afectaciones que fueron caudas por un tercero o inclusive por el mismo letargo del Estado, al no garantizar en debido forma el acceso a la justicia, ha generado que la burocracia de los entes de Estado tengan atiborrado sus despachos y en formalidad no se haya llegado a una justicia reparatoria y persista la sensación que cuando los grupos ilegales que se encontraban posadas en la jurisdicción, era más efectiva esa justicia ilegal que la que prodiga el mismo Estado, conocida como paz positiva. (Ríos, Bula y Brocate, 2013). Aunado a lo anterior, Revilla (2006) relaciona los métodos en legalidad de reparación en justicia la cual solo procede la jurídica, pero el hecho de las instituciones que generan este trabajo no es percibido con total satisfacción, tal vez porque esa oportunidad se diluye en la lejanía de los estados donde las personas viven y son las que más se ven afectadas por lo que fue la injerencia de los grupos ilegales. Finalmente, la incidencia de grupos al margen de la ley aporta negativamente en los casos que reciben los estrados judiciales, estos actores ilegales deciden en derecho, pero no en acción reparatoria, y es allí cuando utilizan los métodos alternos, inclusive utilizando la fuerza o los hechos individuales de la justicia que cada uno cree como eficaz y reparatoria (Villa, Londoño y Barrera, 2015).

Consecuentemente podemos aseverar que algunos criterios que inciden de manera efectiva en la limitada percepción y alcance de la justicia en los territorios afectados por actos de guerra o conflicto, podemos citar:

1. Un despliegue débil del aparato de justicia y su mínima cobertura, es el preámbulo para la impunidad y la falta de credibilidad en las instituciones, además de ser una cadena de eventos por lo que la tasa de efectividad del Estado es muy baja (García y Ramírez, 2010).

2. La efectividad en materia penal y la moralidad de quien toma las decisiones se vuelve un criterio adaptativo de la justicia, por ello el mayor margen de incredulidad sobre la eficiencia del proceso judicial es percibido de manera masiva por el colectivo y conglomerado (Londoño, 2008; Cabana, 2017)

3. Los costos y el presupuesto que tiene la Rama Judicial como en los órganos que sirven como soporte a la policía judicial para poder sustanciar los procesos son limitados (Londoño, 2008).

4. Los actores armados ilegales quienes tienen una justicia alterna y costumbrista de los hechos que demandan ser resarcidos. Esto dificulta el acceso a la justicia verdadera, siendo un proceso reparatorio alterno ilegal (Ávila y Castro, 2015; García y Ramírez, 2010).

Esto nos lleva a concluir que, si bien es cierto, la ambientación legal permite realizar actividades alternas para la solución de conflictos, estas siempre deben estar enmarcadas en preceptos legales que permitan resarcir los derechos vulnerados de manera asertiva. El monopolio de la justicia exige las formalidades procesales y garantistas que hacen que por si sean lentas en su actuar y se diluyan sus acciones creando vacíos de tiempo que son interpretados por las personas pasivas (es decir la parte vulnerada) como negligencia y decidía en el actuar de la justicia. Cuando se toman acciones a título personal por parte de los individuos estas no garantizan la justicia ni un resultado favorable para las dos partes (Londoño, 2008).

Verbo y gracia que la solución de conflictos empiece a tomar ganancia en las acciones probas pero ilegales y no se tiene una autoridad en alcance para que pueda dar una legitimidad al proceso hecho. Este es el punto focal de la investigación donde las controversias que son llevadas a los estrados de la administración de justifica no ganan adeptos y por el contrario los niveles y percepciones de injusticia sobre los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos -MASC son difusos y desconocidos (Guío y Ríos, 2018; Ávila y Castro, 2015).

Un caso puntual sobre la percepción y reconocimiento de la justicia, es la Jurisdicción Especial para la Paz creada mediante la Ley 1922 de 2018 (procedimiento de la JEP) en concordancia con la ley 1957 de 2019, y es claro que, este evento tiene su base en la amnistía o indulto y tratamiento especial para las personas que dejaron sus armas en el proceso con el GAO`r de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de

Colombia FARC EP donde de manera agregada se incluyeron personas que nada tiene vinculante en estos hechos puntuales y se reciben beneficios que de manera justa y en la retina de los pobladores de las zonas donde la extinta guerrilla delinquiró, no ven con buenos ojos estos tratamientos de justificación y reparación, lo cual ha generado ha generado descontento y fastidio sobre el tratamiento desventajoso que ha recibido los actores criminales frente a las víctimas (Villa, Londoño y Barrera, 2015; Obando, Viscaya y Fernández, 2016).

Con un análisis de las figuras de conciliación en equidad, lo mismo que la mediación y de forma agregada el arbitramento las cuales hacen parte de los MASC. se busca que sean reconocidos verdaderamente empleadas como herramientas de justicia den formalidad, en especial en aquellos lugares como los municipios golpeados por la violencia y fueron o son víctimas del asedio de los grupos al margen de la ley, como formas equilibradas de retribuir, en algo, las afectaciones que ha sido objeto sus pobladores. Este derecho que viene desde la carta política de Colombia no tiene un alcance muy asiduo en poblaciones como Santa Helena del Opón y sus corregimientos materia de estudio (la Aragua y la Vereda de San Juan Bosco Laverde); como lo establece prominentemente la misma Carta Política, (Obando, Viscaya y Fernández, 2016) se busca, en parte, poder generar estos espacios que den un alcance cumplible a las demandas de los pobladores sobre sus autoridades para el empleo de los medios que permitan tener una justicia reparativa en equidad, mediación y arbitramento en su territorio de manera eficiente.

La figura de los jueces de paz, que ya son levemente reconocidos como una puerta de acceso a la justicia, son figuras con vocación de equidad los cuales requieren entregar todo su potencial para que sean identificados y queden en la memoria colectiva como guías jurídicos y líderes que tienen un perfil de identidad con la víctima y esta para apoyar su causa de una manera ágil, sencilla y amigable al ciudadano, basado en principios de justicia, equidad y otredad. De otro lado, estos jueces de paz nacen de los líderes comunitarios con sentido de pertenencia social y consciente de su labor de administrar derecho a todos los pobladores en igualdad, legalidad y justicia (Ardila, 2016).

Como se relacionó en líneas arriba descritas, el complejo de las casas de justicia, en lo zumo se encuentran ubicadas en las cabeceras municipales y de los

municipios que cuentan con esta infraestructura; gran parte de los municipios, no cuentan con este servicio, o si lo hay solo pueden tener acceso a ellos los habitantes de la cabecera y los pobladores de veredas o lugares, que ya por sí solo, son lejanos y no piensan hacer desplazamientos tan prolongados que en primera medida por la limitación de recursos y de otra parte se desmotivan a los interesados de la acción judicial o restaurativa por lo difícil a su acceso (Ávila y Castro, 2015). Dentro de la predominancia de la atención y la eventual oportunidad, en ocasiones no se ejerce un control o seguimiento a las acciones y gestiones en la resolución de conflictos, al ser promotores de convivencia también, se dice que este aspecto es reactivo en la solución del evento conocido, pero no se realiza un seguimiento continuo.

Otra talanquera es que el predominio del profesional en derecho queda relegado a un segundo plano, debido a que al ser estos gestores de arraigo humilde de las comunidades de donde son representantes adolecen de conocimientos en derecho y se surten trámites o acciones en el mero hecho de la lógica racional, pero no en derecho legal. El precepto del cuerpo colegiado en el nombramiento de estas personas hace que la falta de experiencia, el desconocimiento y su limitada capacitación se vuelva un problema al fallar con anomalías legales, situaciones de hecho que crea un problema jurídico y deja ver fallas en la contundencia legal de las providencias decididas. Se han observado flagrantes violaciones legales a sus providencias se envisten de corrupción y violación de los derechos humanos o internacional humanitario en las decisiones de fondo que son provistas por estos tipos de jueces de paz.

A la sombra de este problema, también se avizora que este tipo de cargos sin el pleno lleno de requisitos pueden llegar a ejercer el poder facultativo de impartir justicia, pero realmente buscan ser un trampolín o mecanismos para captar votos u ocupar otros puestos de aspiración popular, por lo que los expertos han definido, sin temor a equivocarse, como una figura poderosamente voluble y maniobrable en las regiones donde imparte justicia (Ávila y Castro, 2015, p. 29). Finalmente, presentan problemas funcionales como lo son los siguientes:

1. Se desconoce por parte de los pobladores su función, alcances y se crea desconfianza de fondo sobre las resoluciones de carácter civil o contravencional y sobre sus alcances e implicaciones.

2. Orientación coercitiva de su actuar.
3. Se desconoce su accionar civil, como complemento a la seguridad y justicia.
4. Limitado rubro presupuestal o escaso.
5. Limitación en los controles ciudadanos sobre sus providencias.
6. Escaso o nulo control de los jueces judiciales o entidades disciplinadoras de sus postulados.
7. No se cuenta con política pública para la promoción de los derechos humanos
8. Falta de capacitación y formación en justicia en las comunidades.
9. Limitación de recursos para desplazarse, mobiliario y elementos mínimos de uso.
10. Son percibidos como de menor competencia.

El municipio de Santa Helena del Opón en el departamento de Santander, no es ajeno a todas las dificultades que existen para el acceso a la justicia formal y sus efectos en la práctica de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos. Este territorio ilustra el contexto objeto de la presente investigación, ya que permite evidenciar desde la revisión de la literatura, la evidencia empírica y la presencia en la zona, que existen dos corregimientos que reflejan este referente polémico, el corregimiento de San Juan Bosco Laverde y el de La Aragua, “allí se tranzó una disputa sangrienta que dejó un número desconocido de muertos, desplazados, reclutados, violados, torturados y secuestrados” (Ortiz, 2016), siendo así que, dichos impactos desmedidos de la guerra contra la población civil conllevará a pedir a la unidad de víctimas declarar al municipio como sujeto de reparación colectiva, lo que se remitió activar la ruta para resarcir a la comunidad por los daños sufridos.

“Todos los actores armados violaron los derechos colectivos a la seguridad y a la autonomía organizativa” (Ortiz, 2016), por eso para la época, se propuso que en dicha población se debería contribuir a la reconstrucción del tejido social, dignificación y visibilización a las víctimas y con ello garantizar que no haya repetición de hechos violentos. Pero han pasado los años y ha sido débil el alcance de la reparación y la reconstrucción del tejido social quedándose la población sin reparación colectiva, se desconoce la creación del comité de impulso e igual del plan integral donde dicho comité plasmará las iniciativas de proyectos para reparar el municipio tal como lo

estipula la resolución 1442 de diciembre 7 de 2017. Por lo anterior es importante que dentro de la presente investigación se evidencie desde el contexto histórico, las particularidades alrededor de la justicia (Ortiz, 2016).

El clero allí juega un papel preponderante en el territorio, en particular para dichos corregimientos, ya que son los sacerdotes y los líderes de las juntas de acción comunal quienes intermedian con las autoridades territoriales, las problemáticas sociales. El problema radica especialmente en que no se cuenta con mecanismos alternativos para resolver conflictos, todo recae sobre la Inspección de Policía, la Personería Municipal y la Policía de la localidad, con el agravante que las comunidades de esta zona por diferencias políticas prefieren trasladarse hacia el Municipio de Vélez, donde se encuentra la Fiscalía Seccional, para aspectos de instaurar denuncias formales, con todas las complicaciones que ello conlleva.

Pese a que en el plan de desarrollo de Santa Helena del Opón llamado “Construyendo Desarrollo con Equidad y Transparencia” se plantean líneas estratégicas de seguridad, buen gobierno y desarrollo comunitario, con todos los parámetros de actuación e información relacionada con la institucionalidad, la comunidad poco o nada conocen como acceder a ellas; así mismo, en el numeral 2.4.2. Sector Justicia, refiere que Santa Helena del Opón:

“Goza de una relativa seguridad efectiva, las estadísticas muestran un aumento en el respeto por la vida y la integridad física. La ciudadanía ejerce control social permanente, adicional al de la fuerza pública, ejerciendo doble acción en materia de seguridad”. (Meneses, 2020, p. 143)

Esto a raíz de la decidida convicción del campesino, de que fue la comunidad unida quienes resistieron que grupos al margen de la ley se posicionaran en el territorio. Presenta una tasa de violencia intrafamiliar alta muy cercana a la registrada para Colombia, lo que deja ver que la necesidad de mediar y conciliar conflictos es imperante.

Respecto a las Juntas de Acción Comunal, el plan de desarrollo refiere que en el municipio de Santa Helena del Opón:

“La comunidad en su mayoría no se vincula con la administración municipal en procesos de participación. Se evidencia que son los mismos líderes comunales los que mantienen en las juntas de acción comunal y participan en procesos de

consulta, participación e información a la comunidad. Falta capacitación a las comunidades sobre los procesos de participación”. (Meneses, 2020, p. 148)

En cuanto a centros de reclusión, en el numeral 2.4.5, del plan de desarrollo refiere que el municipio no cuenta con ellos, “solamente existe una celda en la estación de Policía para retención de infractores de pequeños delitos” (Meneses, 2020, p. 148), situación que se convierte en un factor de atención frente al aumento de conductas contrarias a la convivencia.

Por otra parte, el Municipio de Santa Helena del Opón cuenta con un “plan de acción Territorial para la Prevención, Asistencia, Atención y Reparación integral a las víctimas del conflicto armado” en el cual se plantea diferentes aspectos alrededor del acceso a la justicia, donde se enfrentan a diferentes retos, uno de ellos está enfocado a las víctimas de desplazamiento forzado y la violencia sexual, cabe resaltar que para el año 2011 se registró 138 personas expulsadas a causa del conflicto armado. Desde la alcaldía, se ha buscado generar planes de acción que ayuden a resarcir los daños causados a la población, entre los cuales está que la comunidad participe en problemas sensibles del municipio y darles estrategias para obtener resultados positivos en alguna problemática, para ello se requiere de la credibilidad y la confianza en la institucionalidad, situación que está dividida por contradicciones políticas.

El ejercicio policial con las comunidades especialmente de dichos corregimientos se ha orientado a atacar factores y fenómenos delincuenciales que afectan la paz y la tranquilidad de los lugareños, pero existe un choque cultural de ilegalidad en algunos sectores de la población, especialmente aquellos que por años han subsistido a través de la práctica de actividades económicas ilícitas como la tala indiscriminada de bosques, la siembra de cultivos ilícitos, entre otros. Es allí donde los controles, las acciones de prevención y disuasión cobran gran relevancia para fortalecer la confianza y el acercamiento comunitario para abonar el terreno y brindar las herramientas para contribuir como canal actuante y comunicante hacia el acceso a la justicia alternativa y formal. Es así como el Estado ha encomendado las zonas rurales a la Policía Nacional de Colombia, para dar cumplimiento al ordenamiento Constitucional, como se establece en el artículo 218.

Dado lo anterior y puesto que la Policía Nacional enmarca su fin primordial tal como se sitúa en el párrafo anterior, cuenta con las facultades para adelantar las

acciones correspondientes de Policía judicial, a su vez es una institución que centra sus actuaciones en función de la mediación policial como medio inmaterial del servicio, a través de la aplicación del código nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, con el fin de evitar la violencia derivada de los conflictos sociales (Policía Nacional de Colombia, 2017, p. 86), bajo este contexto es importante resaltar que la Institución en cumplimiento de su misión constitucional tiene la capacidad de intervenir los conflictos comunitarios y emplear mecanismos alternativos de solución de conflictos, destacando todas sus capacidades afines a la tarea que ocupa este trabajo de investigación. El problema radica, aunque la institución cuenta con centros de conciliación, oficinas de atención al ciudadano, de derechos humanos, de justicia y paz, de memoria histórica y víctimas, de atención de comunidades vulnerables entre muchas otras capacidades, hasta el momento no se ha hecho ningún tipo de articulación interna para obrar como contribución efectiva para facilitar el acceso a la justicia de comunidades como las establecidas en el entorno en mención.

Dado lo anterior, se buscará que la Policía Nacional integre todas sus capacidades orientadas a facilitar el acceso comunitario a la justicia por medio de la vinculación de estas capacidades, empleando funcionarios policiales formados en disciplinas del conocimiento relacionadas con la mediación, la conciliación y la resolución de conflictos, a través de los cuales se orientarán las demás capacidades para lograr el objetivo esperado.

## **2.1 Pregunta Problema**

A partir de esto se plantea la siguiente pregunta problema: ¿Cómo se ha logrado el acceso a la justicia y su alcance en las comunidades, de los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua en el municipio de Santa Helena del Opón en Santander y como resulta determinante la acción policial en ese mismo propósito, empleando todas las capacidades existentes en las diferentes especialidades, para contribuir y lograr que estas comunidades convivan seguras y en paz?

## **2.2 Hipótesis**

A partir de la verificación in situ y la percepción ciudadana de las comunidades de los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua en Santa Helena del

Opón, se puede determinar que existe un fraccionamiento de la población por múltiples circunstancias, lo que hace que los campesinos de la zona se sientan marginalizados y por consiguiente el acceso a justicia sea débil, máxime cuando no existe en medio de ellos, ningún tipo de mecanismo alternativo establecido para resolver conflictos. Es por ello por lo que, a través de la intervención de la Policía Nacional con todas sus capacidades relacionadas con la mediación policial, conciliaciones, interlocuciones de derechos humanos, atención a víctimas y comunidades vulnerables, recepción de denuncias entre otras, es que se logrará desarrollar una contribución, eficiente, eficaz, efectiva y de total reconocimiento comunitario para que de esta forma se pueda garantizar el estado social y democrático de derecho en dicho territorio.

### **3. Justificación y Objetivos**

Debido a que las comunidades de los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua fueron asediadas durante muchos años por grupos criminales he ilegales, victimizando a sus pobladores de múltiples formas y con todo tipo de acciones que conllevaron ostensiblemente al deterioro de la paz y la tranquilidad de su entorno, al punto que esta realidad cargada de violencia, ha exigido materializar la confianza en las instituciones del Estado, para no tener que llegar nuevamente a que los lugareños de estos corregimientos decidan organizarse en autodefensas campesinas para desterrar las amenazas hacia la tranquilidad y la paz de su territorio, alzándose en armas y arremetiendo a la par con violencia para lograr su propósito. Desde esa época de violencia a la fecha, se han evidenciado dificultades para otorgarle a sus pobladores actuales, las garantías de acceso a la justicia en línea con las políticas del gobierno nacional en esa materia, consecuencia de ello, los ciudadanos de los corregimientos como es natural, sienten plena confianza en su cura párroco y es a partir de allí desde donde se activa la ruta de atención para canalizar los conflictos hacia las entidades encargadas de administrar justicia formal en dicho territorio.

Por lo cual, es preciso analizar las prácticas de las comunidades para acceder a la justicia, a fin de establecer en el marco del presente proyecto de investigación, si en términos generales, los programas dispuestos por el gobierno nacional a través de

sus diferentes instituciones dispuestas para resolver conflictos comunitarios, surten su efecto, se determinará a su vez la capacidad instalada de la institucionalidad dispuesta para atender los requerimientos ciudadanos, si su tiempo respuesta es satisfactorio y efectivo, de la misma manera; se contrastará en paralelo, si las capacidades policiales dispuestas para dicho territorio contribuyen con sus procesos, programas, planes y estrategias para mitigar los conflictos comunitarios en función de la convivencia, la tranquilidad y la seguridad ciudadana, teniendo como herramienta esencial el Código Nacional de Convivencia y Seguridad Ciudadana y la intervención de las demás especialidades que trabajan en función de dicho propósito, así mismo el desarrollo de estrategias, pedagógicas, educativas, teórico prácticas, que puedan generar competencias suficientes para desarrollar una ruta oportuna de atención de la mano con las autoridades político administrativas y las instituciones encargadas de este ramo.

A raíz de los cambios sociales que vertiginosamente afronta la humanidad, en el que se irradian nuevos aspectos y situaciones para ser abordados, estamos en la obligación de implementar o cambiar el modelo de resolver un problema, es por ello que la Policía Nacional a través de sus funcionarios, debe estar en la capacidad de solventarlos, desempeñando su rol de forma eficiente, efectiva y conforme a los estándares legales para atender un conflicto de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

Los aspectos descritos anteriormente indican la prioridad de formar profesionales competentes en el servicio de policía con enfoque y orientación hacia este tipo de entornos rurales y sus factores de atención, de tal forma que la Policía Nacional pueda asumir con suficiencia los retos relacionados para generar competencias en el talento humano, que permitan aportar mediante diferentes mecanismos y estrategias la facilidad para acceder a la justicia y el desarrollo del territorio, especialmente los más apartados con alta concentración poblacional y que adolecen de la presencia estatal de manera permanente, teniendo en cuenta que el campo constituye una prioridad para alcanzar la paz.

En la ruralidad alejada o también descrita como la Colombia profunda, existen problemas relacionados que afectan la seguridad, la convivencia y la paz, como los cultivos ilícitos combustible del narcotráfico, la minería ilegal, el contrabando, las

bandas criminales, la delincuencia común y la gran devastación del capital natural entre otros, por consiguiente, no contar con un adecuado sistema de acceso a la justicia en un escenario como estos, se convierten en oportunidades para dejar expuesta a merced de la criminalidad a las comunidades que tanto reclaman la presencia estatal para exigir un Estado Social de Derecho justo y equitativo para todos.

### **3.1 Objetivos**

#### **3.1.1 Objetivo General**

Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua, en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio, mediante grupos focales con representantes de diferentes sectores de la comunidad de los corregimientos.

#### **3.1.2 Objetivos Específicos**

1. Contextualizar la conflictividad social y las alternativas de solución de conflictos que ha venido funcionando en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde y la Aragua, mediante la realización de grupos focales con representantes de diferentes sectores comunitarios.

2. Determinar el alcance de las funciones de la Policía Nacional de Colombia en torno a solución de conflictos y al acceso a la justicia, junto con los efectos y/o impactos que se han generado.

3. Identificar diferentes mecanismos de seguimiento y monitoreo, que conlleven a buenas prácticas y cambios efectivos en torno a solución de conflictos y en el acceso a la justicia por parte de la Policía Nacional de Colombia en la población de estudio.

## 4. Estado del Arte

### 4.1 Policía Nacional de Colombia y Acceso a la Justicia

La Policía Nacional en el Año 2017, en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, desarrolla un proyecto denominado “Mediación Policial en Colombia – Bases para su implementación”, en el cual se destaca la capacidad institucional de prevenir para evitar la conflagración de los conflictos cotidianos a través del ejercicio de la mediación, lo cual impide que una desavenencia familiar, de vecindad o de tensión ciudadana y trascienda se convierta en un delito o una situación lamentable. Es así que, en este compendio se establecen parámetros en torno a la mediación efectiva de forma articulada a la misión constitucional de la policía, dentro de los cuales está el desarrollo de competencias y habilidades diferenciales en los uniformados, las cuales deben ser enfocadas en este propósito, además se definen procedimientos específicos para ellos relacionados con lo establecido en la Ley 1801 y el Código Nacional de Convivencia y Seguridad Ciudadana, permitiéndoles adelantar la mediación policial<sup>2</sup> con el ánimo de dirimir conflictos, regular conductas contrarias a la convivencia y materializar la orden de Policía (Policía Nacional de Colombia y Cámara de Comercio de Bogotá, 2017, p. 90).

Con el mismo enfoque, el Centro de Pensamiento Estratégico y Proyección Institucional de la Policía Nacional de Colombia, a través del trabajo de investigación adelantado por el Teniente Jesús Buitrago y Julián Guativa en 2018, denominado “Impacto del programa de mediación policial en la localidad de ciudad Bolívar de Bogotá y en el municipio de Soacha, como impulsor del proceso de modernización y transformación institucional”, afirman mediante recursos cualitativos y cuantitativos que la mediación policial es un mecanismo para solucionar las problemáticas de la ciudadanía y ha generado de forma efectiva una mayor cercanía entre la comunidad y la Institución. Sin embargo, algunos componentes trabajados en la investigación dejan ver limitantes de su impacto positivo, por lo que resalta la necesidad de explorar estrategias que permitan mejorar el componente de impacto global frente al seguimiento de los casos de mediación teniendo en cuenta aspectos como la

---

<sup>2</sup> in situ o en Estación de Policía (Policía Nacional de Colombia, 2017, p. 90).

infraestructura, comunicaciones y transporte para adelantar la actividad (Buitrago y Guativa, 2018, p. 57).

Por su parte Imbaquingo, Amores y Delgado (2018), en su “Estudio de la práctica de mediación policial en el servicio de Policía del Perú, Ecuador y Colombia” analizan un sondeo realizado en los cuerpos de Policía de estos países en función de la asertividad de los procedimientos de mediación policial en sus comunidades, siendo Colombia uno de los países con mayor representatividad en el ejercicio de esta labor, gracias a la interacción permanente que tiene la institución con los ciudadanos en el acompañamiento y tratamiento de las problemáticas de tipo social, económico y cultural. El potencial institucional está dado en virtud a que esta estrategia toma cada día más fuerza a raíz de la promulgación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que día tras día es cada vez más apropiado por los ciudadanos, quienes están en mayor disposición de resolver pacíficamente sus conflictos sin tener que llevarlos a estrados judiciales que erogán cuantías económicas y tiempos innecesarios por la magnitud de dichas diferencias (Imbaquingo, Amores y Delgado, 2018, pp. 6 - 7).

#### **4.2 La Policía Nacional y el Acceso a la Justicia en Área Rural de Colombia**

A continuación, se presentan algunas investigaciones y trabajos realizados en torno a la Policía Nacional y el acceso a la justicia en áreas rurales en el Colombia. Uno de estos trabajos es el realizado por Jiménez, Jara y García (2018) denominado: “Mediación policial, procedimiento o medio de Policía”<sup>3</sup>, donde ponen de presente la controversia existente por parte de la Fiscalía General de la Nación, la Inspección de Policía, las autoridades de Policía y ciudadanos respecto a la interpretación que se le da a la mediación policial como medio inmaterial frente a la mediación formal como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos. Verbo y gracia el caso de amenazas donde la fiscalía los remite a la Estación de Policía para que adelante una mediación policial amparado en la Ley 1801 de 2016 a través del Artículo 154 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Concepto que se confunde con la interpretación del artículo 233 de la presente ley “mecanismos alternativos de

---

<sup>3</sup> Trabajo como requisito para optar el Título de Especialista en Derecho de Policía de la Escuela de Postgrados de Policía “Miguel Antonio Lleras Pizarro” en el año 2018.

solución de desacuerdos y conflictos”; pues en la práctica los Inspectores de Policía manifiestan que ellos no realizan la mediación contenida en el artículo 233 y el artículo 154 de la ley en mención, ya que la interpretan bajo un mismo concepto, y toman como referencia lo mencionado en el artículo 223 “procedimiento verbal abreviado” de la ley 1801 de 2016, numeral 3, literal b invitación a conciliar, lo que se interpreta por parte de los Inspectores de Policía es que ellos solo podrán conciliar más no realizar una mediación; afirmación que es errada (Jiménez, Jara, y García, 2018).

Lo anterior reviste una vital importancia en virtud de que el sentido de abordar casos para mediarlos, deben buscar un acuerdo satisfactorio para las partes de tal manera que se evite realizar la orden de comparendo y con ella aplicar una medida correctiva entre los ciudadanos o por el contrario una salida favorable a sus conflictos. Frente a la actuación de la Inspección de Policía, el solo hecho de levantar el acta hace tránsito a cosa juzgada y adquiere mérito ejecutivo. En lo que tiene que ver con la Fiscalía, se busca descongestionar estos despachos con casos de esta magnitud para que se aborden los que requieren un proceso investigativo minucioso (Jiménez, Jara, y García, 2018).

#### **4.3 La Policía Nacional en el Postconflicto**

En cuanto al papel que puede cumplir la Policía Nacional en el escenario del posconflicto, Ramírez y Céspedes (2016) señalan que desde el quehacer policial como un mediador debe partir del compromiso el diseño e implementación de estrategias, proyectos, planes y programas que se enfoquen en favorecer la organización y analizar fortalezas, oportunidades, riesgos y falencias que le permitan atender los desafíos que se presenten en el posconflicto (Ramírez y Céspedes, 2016, p. 8). Este trabajo permite reforzar la idea desarrollada en torno a la importancia de los miembros de la institución como mediadores y agentes activos en la construcción de paz del país no solo en escenarios de posconflicto, sino en la cotidianidad misma de la sociedad colombiana.

Otras investigación que deja ver la necesidad de formar a los policías en competencias ciudadanas, es el realizado por Jhon Carrillo y Jorge Patiño (2016), donde reconocen la importancia que cada policía ante todo es un ciudadano y como tal debe propender el fortalecimiento de la convivencia en diferentes entornos, además

que deben formarse para diferentes escenarios de paz, donde las competencias ciudadanas son clave, junto con el manejo de temas de paz, reconciliación y convivencia, elementos determinantes para adquirir aptitudes y actitudes enfocadas a las nuevas dinámicas del posconflicto y la reconstrucción de una paz duradera (Carrillo y Patiño, 2016, pp. 45 - 54).

De la misma manera, en el camino de la consolidación de un macro proyecto en posconflicto y construcción de la paz, los Mayores José Gómez y Wilson Siza (2016) en su trabajo “Modelo policial para la gestión alternativa de conflictos de baja intensidad” evidencian la importancia de aprender a gestionar conflictos durante el servicio de policía, evitando que los problemas de convivencia se conviertan sean de mayor complejidad, para ello el resultado de esta investigación refleja la importancia de incorporar en una fase posgradual de la etapa básica de formación policial, un modelo especial para la gestión alternativa de solución de conflictos de baja intensidad y que sea establecida desde el punto de vista doctrinal que le permita al Policía dentro y fuera de su servicio gestionar acertadamente un conflicto (Gomez y Siza, 2016, p. 62).

Así mismo, en línea con lo anterior se encuentra un artículo denominado “Fortalecimiento institucional en territorios en proceso de consolidación por posible escalonamiento o transformación del conflicto” (Cruz y Mirque, 2016, pág. 71). Se resalta el hecho de que para una situación de posconflicto se requiere estar preparados tanto para actuar en protección de la población civil, como interactuar en paralelo con sus conflictos cotidianos, buscando un punto neutro donde la institución sea un referente de paz a pesar de su deber constitucional de garantizar el orden público, como a su vez que las comunidades convivan en paz (Cruz y Mirque, 2016, pág. 71).

El Coronel Norberto Mujica en 2017 a través de la Escuela de Cadetes de Policía “General Francisco de Paula Santander” y con su equipo investigador, adelantó un trabajo de denominado “Fundamentos Jurídicos y Procedimentales de la Mediación Policial” en el cual se pone una mirada sobre otros países y los conceptos de expertos para determinar su posición frente a la necesidad de aumentar las capacidades de los cuerpos de policía para adelantar labores especializadas en la resolución de conflictos comunitarios, a través de la aplicación de mecanismos alternativos como lo son la

mediación, pero vista ésta desde un concepto eminentemente policial, en la cual se fortalezca la aplicabilidad del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Mujica, 2017).

Aquí asiste una gran preocupación de los escenarios futuros que se vivirán en los territorios, en especial en los rurales, donde por muchos años grupos al margen de la ley han impedido adelantar acciones encaminadas a que las comunidades accedieran a las políticas públicas trazadas por el Gobierno Nacional en función de desescalar el conflicto armado interno, pero así mismo mitigar las problemáticas que producto de su desatención, desencadenan tensiones beligerantes de las comunidades que sienten el abandono de un Estado Social y democrático de derecho. Por otro lado, la apremiante intervención de las fuerzas vivas del Estado en un inminente escenario de posconflicto en el cual, los problemas cotidianos de las comunidades se vislumbran en aumento con la gravedad que no se está preparados para ello; como institución policial en lo que a mediación de conflictos se refiere.

En general se evidencia una necesidad en desarrollar competencias y habilidades en los miembros de la Policía Nacional en torno a la mediación de conflictos, dado que se establece como una herramienta para la sana convivencia, el bienestar de las comunidades y por ende de la construcción de paz.

## 5. Marco Legal

La historia de Colombia fue determinante a partir de la Constitución Política de 1991, antes de ésta, el país atravesó por periodos de marcada violencia proveniente de múltiples factores que vislumbraban el aumento de esa crisis al paso de los años; época tras época se recrudecería la violencia y los conflictos comunitarios, especialmente en las zonas rurales por ser estas donde se gestaban grandes disputas por la tenencia de la tierra y el abandono Estatal. De allí surgieron conflictos armados que confrontaron los derechos fundamentales de un pueblo que reclamaba justicia y equidad para todos. Es así como se introduce en lo que respecta a este trabajo de investigación, un derecho fundamental del cual deben gozar todas las personas en el territorio nacional, tal y como está establecido en la Carta Magna, en el título VIII, capítulo 1, art. 229: “Se garantiza el derecho de toda persona a acceder a la administración de justicia”. En un sentido filosófico y político, este derecho ha sido catalogado efectivamente como derecho fundamental mediante reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional en la Sentencia T-746 de 1998, donde se establece el Derecho de Acceso a la Administración de Justicia como un derecho fundamental y que goza de protección especial por parte del Estado. (Corte Constitucional de Colombia, 1998, párr. 3)

Cabe resaltar que dentro del Plan Decenal del Sistema de Justicia para el periodo 2017-2027 se propone robustecer el marco institucional para la protección y garantía de los derechos de la población rural, para garantizar la coordinación de las instancias nacionales con competencias asociadas a la protección sobre los derechos de la tierra (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2017, pp. 481-483).

Por su parte el Ministerio de Justicia y del Derecho en Colombia del anterior periodo presidencial, afirma que dicho plan es una estrategia que contribuye a la construcción del Estado Social de Derecho, lo cual está consagrado en la Constitución Política de Colombia, todo con el fin de lograr una administración de justicia eficiente y oportuna.

(Ministerio de Justicia y del Derecho, 2016, p. 3)

A continuación, se presentan algunos decretos, leyes y resoluciones entre otros, que enmarcan el desarrollo del proyecto desde lo jurídico:

Tabla 1.

## Marco Legal

	Acto Administrativo	No	Fecha	Descripción
Casa de Justicia	Decreto	1477	01/08/2000	Se establece la forma de adoptar el Programa Nacional Casas de Justicia
	Decreto	200	03/02/2003	Se establecen los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio del Interior y de Justicia.
	Decreto	19	10/01/2012	Se dictan normas en torno a procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Decreto	1427	29/08/2017	Se establece una nueva estructura orgánica y las funciones de las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho.
Centros de Conciliación	Decreto	3993	27/10/2010	Se modifica el Decreto 2555 del 15 de julio de 2010 junto con la reglamentación la función de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero.
	Decreto	2677	21/12/2012	Se establecen disposiciones del Código General del Proceso sobre los Procedimientos de Insolvencia de la Persona Natural no Comerciante entre otros.
	Ley	103	05/12/1923	Regulación en materias de organización judicial; procedimiento civil y penal.
Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos MASC	Decreto	2897	11/08/2011	Se determinan objetivos, estructura orgánica, funciones del Ministerio de Justicia y del Derecho y se integra el Sector Administrativo de Justicia y del Derecho.
	Decreto	1829	27/08/2013	Por el cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012.
	Constitución Política		13/06/1991	Constitución Política de Colombia
	Ley	1712	06/03/2014	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional entre otras disposiciones.
	Decreto	399	14/02/2011	Se determina la organización y funcionamiento del Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, los Fondos de Seguridad de las Entidades Territoriales y otras disposiciones.
	Ley	1801	29/07/2016	Se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.
	Ley	640	05/01/2001	Se establece la modificación de normas en torno a conciliación y otras disposiciones.
	Ley	1448	10/06/2011	Se establecen medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
Mecanismos Alternativos de Solución de	Ley	800	21/03/1991	Reglamentación de la ley 23 de 1991, sobre descongestión de despachos judiciales.
	Ley	1453	24/06/2011	Reforma al Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio entre otros.
	Sentencia	7010	14/01/1991	Límites de las facultades de administrar justicia por parte de los inspectores de policía.

<b>Acto Administrativo</b>	<b>No</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
Ley	743	05/06/ 2002	Por la cual se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal.
Decreto	2350	20/08/ 2003	Reglamentación de la Ley 743 de 2002, faculta al gobierno nacional para reglamentar aspectos esenciales para el buen desenvolvimiento de la organización comunal y la consecución de los objetivos.
Ley	1563	12/07/ 2012	Expedición del Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto	1818	07/09/ 1998	Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
Resolución	1342	24/08/ 2004	Por la cual se establecen los requisitos y procedimiento para la creación de los centros de conciliación y/o arbitraje.

Fuente: Elaboración propia a partir de la referenciación normativa sobre el tema.

## 6. Pertinencia

El presente proyecto es pertinente porque se encuentra alineado a la estructura temática de la Maestría de Estudios de Paz y Resolución de Conflictos, respondiendo a la pregunta problémica relacionada con el acceso a la justicia especialmente en las zonas rurales del país, donde se deben abordar las características propias de cada territorio, sus dificultades particulares pese a los aspectos comunes que se tienen en cada una de ellas, y sus diferencias que plantean retos sustanciales a la justicia, para ello se ha tomado como muestra de estudio a los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua del Municipio de Santa Helena del Opón en Santander, lugar histórico del departamento y del país por cuanto en otrora fue zona declarada de violencia armada propiciada por grupos al margen de la ley, siendo dicho territorio originario de las primeras autodefensas campesinas en Colombia, los acontecimientos y las circunstancias de tiempo, modo y lugar son determinantes para configurar un escenario ilustrativo y enriquecedor para el objeto de la presente investigación, que atiende el contexto actual del país, frente a un escenario reciente de post acuerdo, que permite proyectar a la institucionalidad en el territorio, entre ellas a la Policía Nacional como actor clave en materia de convivencia ciudadana y complementaria a las acciones encaminadas a evidenciar con su intervención la contribución correspondiente para facilitar el acceso a la justicia de los lugareños.

Ello proyecta a la Policía más como una institución de naturaleza civil “cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para garantizar que los habitantes de Colombia convivan en paz” (art. 218, Asamblea Nacional Constituyente, 1991), la cual se enmarca en la carta magna.

## 7. Marco Teórico

A continuación, se presentarán algunas teorías y conceptos fundamentales para el desarrollo de esta investigación desde la óptica de diferentes autores que sustentan la imperiosa necesidad de encontrar soluciones inmediatas, viables, posibles y sostenibles en el tiempo para establecer y garantizar que todo ciudadano, especialmente aquel que se ubica a distancia de la cabecera municipal, sea beneficiario de la oferta institucional mínima, que le permita acceder a la justicia y dar fe del acompañamiento que el Estado debe brindar en esta materia.

No se puede perder de vista que en Colombia existe toda una variedad de factores estructurales relacionados con el acceso a la justicia haciendo que estos trasciendan en el tiempo. Así lo señala Ardila Amaya en su libro *Justicia Comunitaria: Claves para su comprensión*, cuando establece las múltiples situaciones y adversidades por las cuales tiene que atravesar las poblaciones afectadas por el conflicto; estas comunidades tuvieron que asumir por imposición, “unas políticas nada legales de acceso a esa justicia desaparecida en sus territorios” (Ardila, 2016, p. 50). Así mismo, en consecuencia, de estas circunstancias, es que los habitantes del entorno rural han tenido que emprender transformaciones en la aplicación de diferentes modalidades de administración de justicia, “en hecho particular el de la justicia comunitaria que procede y se decide con referentes principales propios del entorno cultural, que asemejan a decisiones comunitarias para la solución de conflictos” (Ardila, 2016, pp. 50-51). Todo ello a sabiendas que estaría en contravía de todo el andamiaje judicial establecido.

Partiendo de lo anterior y en vista de los acontecimientos que surgieron, donde los organismos jurisdiccionales por insolvencia operacional entregaban comunidades sin predeterminación al manejo ortodoxo de actores ajenos al aparato jurídico del país, los cuales hoy en día continúan dando a la práctica diversas metodologías y mecanismos no aprobados en el sistema jurídico nacional. Es así como, surge el Decreto 660 de 2018, promulgado por el Ministerio del Interior el cual da vida a la iniciativa de promulgar la figura del gestor y mediador de paz, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales de las gentes de estas zonas que siguen siendo marginadas por los grupos armados y marginalizadas de cierta forma por el Estado.

Con esta figura se pretende mitigar las formas de conflictos que se generan en estos entornos. Aspectos determinantes como la conflictividad actual que se suscita en escuelas, familia, grupos sociales y de esta manera rescatar paulatinamente la credibilidad y confianza en las instituciones del Estado.

Con esta alternativa se vislumbra una importante oportunidad de tratar el conflicto, en el entendido que las diferencias que existen entre las personas al momento de exponer sus ideas o interés, como lo menciona Silvia Funes (2000, p. 96) quien afirma que aplicar y desarrollar estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales puede ser un camino difícil dado que conlleva un cambio de pensamiento y que algunos asocian la solución del conflicto con la eliminación de una de las partes que está inmersa en el (Funes, 2000, p. 96)

En consonancia con lo anterior Uprimny, Sánchez y Sánchez (2013), incursionan en el campo de la justicia y la paz vista desde el ámbito internacional, colocando de presente que todo proceso se renueva y es objeto de cambio a medida que se movilizan los tiempos y las épocas; cuando pretendemos encauzar escenarios ideales de convivencia, paz y tranquilidad. Este tema es preponderante tratarlo en virtud de que Colombia dio un paso importante hacia la construcción de la Paz; firmó un acuerdo de dejación de armas con uno de los grupos insurgentes más bélicos y antiguos del continente. Este paso posibilita desescalar el conflicto con los demás grupos armados al margen de la ley que persisten en el territorio, este factor de conflicto amenaza los factores básicos de paz y tranquilidad de las poblaciones rurales. Los autores establecen que en la actualidad la paz no se establece políticamente, esto a partir de lo desarrollado en el derecho internacional y constitucional, por lo cual los procesos de paz involucran los derechos humanos y, en especial, de las víctimas, esto con el fin de avanzar de manera efectiva hacia una sociedad más democrática y respetuosa de los derechos. (Uprimny, Sánchez y Sanchez, 2013, p. 14).

Adicional a lo anterior, se debe abordar del acceso a la justicia como un concepto claro, ya que la medición de conflictos brindada por parte de instituciones del gobierno como la Policía generan un camino hacia esta, máxime cuando este tema ha sido el problema medular de materializar escenarios de paz y tranquilidad en un entorno comunitario. Entorno a esto Lina Camacho (2013) en su informe respecto al

acceso a la justicia en Colombia, Condiciones de posibilidad y criterios de gestión, establece que la expresión “acceso a la justicia” puede ser entendida de mejor manera como “acceso a la administración de justicia” pues ambas expresiones pueden ser interpretadas de forma errónea ya que la administración de justicia no está relacionada con el ejercicio de administración, ni de materialización de la justicia, esta se define desde el Derecho como “la aplicación de criterios normativos previamente establecidos a la solución pacífica de conflictos (Camacho, 2013, p. 2).

Cortés (2015) por su parte en su informe de investigación sobre el acceso a justicia a la luz del estado social de derecho, deja planteado que la jurisprudencia explícita en la constitución, afirma que es un derecho fundamental, que pese a que no está citado literalmente en la Carta Política, si cuenta con pronunciamientos de la corte que le atribuyen estas características propias de un derecho fundamental, por tanto el artículo 229; el derecho del acceso a la justicia va ligado al derecho fundamental del debido proceso, consagrado como tal en el artículo 29 constitucional.

En cuanto al concepto de conflicto, este se puede entender como “toda actividad en la que unos hombres contienden con otros por la consecución de uno o unos objetivos” (Funes, 2000, p. 92), lo cual puede ser inquietante dado que se puede llegar a la violencia como lo presenta Moore (1994, p.4) citado por Funes (2000, p. 92) donde afirma que “las personas o grupos en disputa están determinadas por la incompatibilidad, ya sea personal, o en los valores o intereses que sostienen. A veces incluso con la intención de infligir daño” (Moore, 1994, p. 4 citado por Funes, 2000, p. 92), lo cual deja ver una connotación negativa del conflicto, por lo que es una circunstancia que se debe evitar, pero esto es algo difícil de hacer ya que es algo inherente al ser humano, lo importante es prevenir que escale a lo violento.

Gamboa (2000) por su parte, define el conflicto, haciendo énfasis en que la solución de este es una opción de desarrollo, que nace de la capacidad de resolverlos, lo que genera un camino hacia una sociedad justa. Asegura, además, que en la medida que las personas y comunidades se enfrenten a conflictos y los supere la sociedad va a ser mejor, ya que sabrá canalizar y encontrar la mejor solución para todos (Gamboa, 2000, p. 68).

Así mismo se busca la solución de los conflictos por las consecuencias negativas que estos pueden generar, es ahí donde la mediación puede ser una

herramienta que aporte al feliz término de estos, es por eso que la Policía Nacional busca a través del ejercicio de su disciplina realizar la pacificación de las diferencias entre las personas. Adicional a esto, las personas acuden a la mediación, la cual se realiza de manera voluntaria y quien desarrolla esta actividad por lo general es un facilitador que a través del dialogo y el entendimiento busca solucionar de los altercados o conflictos en los que se ve inmerso o desea finalizar. En Colombia la mediación puede hacerse por los jueces de paz, los personeros y en ocasiones se utilizan los centros universitarios o las cámaras de comercio para dirimir en legalidad estas diferencias, pero casi siempre está al alcance de esta actividad un policía para solucionar estos problemas en los diferentes centros de conciliación privada, lo cual se encuentra plasmado en el artículo 234 de la Ley 1801 de 2016 Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Según Miranzo, (2010, p. 8) Cuando se acude a un tercero dada su experiencia y capacidades, se hace en la búsqueda de dirimir en equidad los conflictos. El autor trata de dar una definición al concepto de mediación, y lo asocia a la solución y aportes que realiza un tercero que utiliza destrezas y capacidades, aparte de la legalidad que le cobija su actuar, para que de manera voluntaria imparta acciones que dejen a las partes en satisfacción, es decir que haga este proceso neutral, con el fin de establecer por un ganar vs ganar para las partes. La mediación se convierte pues en una negociación de alcance cooperativa y prodiga soluciones de beneficio entre los interesados (Miranzo, 2010, pp. 8 - 15).

En cuanto a la conciliación, lo que podría decirse es parte de lo que busca la mediación, es considerado en la actualidad como un mecanismo utilizado con frecuencia en la sociedad colombiana, cuando existen diferencias y controversias se busca a un tercero imparcial para esta disputa sea decidida por la búsqueda de un tercero por parte de los interesados o a bien disponga la legislación colombiana, a fin buscar soluciones y finalmente estas dos partes son las que concilian y se guían en las pautas o criterios sugeridos por el tercero, es de libre albedrío y no es impuesta pero debe ser avalada por las dos partes al final, claro está previa aprobación de este gestor debido a que esto presta merito ejecutivo y pasa a ser cosa juzgada (Cabana, 2017).

Es algo pretencioso decir, pero el sistema de conciliación siempre ha estado ahí para el uso del ciudadano del común, con el fin de resolver sus diferencias, siempre siendo garante el Estado con sus funcionarios o delegados que dan crédito y fe de ello. Este concepto ha sido nutrido en varias ocasiones desde el ámbito legal y jurídico para darle mayores herramientas a los usuarios, y evita de llevar y congestionar los estados judiciales los compromisos adquiridos por las partes, siempre teniendo presente que debe ser voluntarioso y acatable por el mérito legal que implica y este tercero se convierte en un facilitador de las soluciones por la vía del diálogo y la acción pacífica (Revelo, 2019).

La respuesta a las diferencias tiene como finalidad que, por la vía del diálogo y la negociación de las partes, sea escuchado y buscado una salida, como se dijo, a las partes de la forma más equilibrada y racional. Aunque su finalidad es loable no siempre se llega a un resultado favorable, por lo menos para una de las partes en la negociación y cuando aflora esta situación lo recomendado es acudir a otras instancias debido a que hay múltiples formas de conciliación como son en el plano jurídico, civil o judicial (Ferrero, 2016).

### **7.1. Marco Conceptual**

A continuación, se presentan algunos conceptos que complementan lo expuesto con anterioridad y que son de vital importancia para el desarrollo de la presente investigación:

- **Memoria Histórica**

No se puede en estas épocas globalizadas desentenderse de este tema relevante, pues el desconocimiento de la historia, como se dice popularmente condena a repetirla. Es por ello por lo que resulta determinante auscultar sobre memoria, con respecto a aspectos como “violencia sociopolítica” y “conflicto”, años anteriores era un tabú para cualquier ciudadano, pero hoy en día se ha convertido en un propósito común liderado en especial por organizaciones sociales y representantes de derechos humanos. Es así como lo especifica María Wills (2018) cuando afirma que la memoria histórica se genera por parte de gestores que involucran narrativas, donde hilan

secuencias y sentidos sobre el pasado desde el presente, lo cual marca el futuro proyectado (Wills, 2018, p. 8)

- **Tejido Social**

La vida en sociedad necesita equilibrio, regulación y liderazgo; para poder entender el concepto de paz y tranquilidad de una comunidad, es necesario captar el concepto de un entramado social visto como un tejido que hila relaciones armoniosas y favorables para todas las partes. Mendoza (2008) por su parte lo define como un proceso histórico que genera vínculos sociales e institucionales, lo cual permite configurar y determinar el tejido social desde aspectos comunitarios, institucionales y estructurales (Mendoza, 2008, p. 3)

- **Sistemas Locales de Justicia**

Los sistemas locales de justicia se pueden definir como estrategias colaborativas entre el Estado y las comunidades, en la cual son reconocidas las necesidades sentidas de las jurisdicciones con el fin de buscar respuestas oportunas y efectivas. El derecho de los individuos y del pueblo siempre es preponderante y es necesario que se conozca por parte de los pobladores y que se cumpla por parte del Estado las situaciones, que, en derecho, le son desventajosas y es obligación del Estado cubrirlas de manera justa y equánime. Es allí que, se espera que los funcionarios y las instancias encargadas de hacer cumplir estas prerrogativas sean ajustadas a la norma y en cada caso (jurisdicción indígena) deben ser respetadas y acatadas las consultas en ley conforme a la normatividad para resolver los problemas que los aquejan.

- **Justicia Comunitaria**

La justicia comunitaria se puede definir como el conjunto de instancias y acciones por las cuales se regulan las actividades o los comportamientos legales a partir de normas propias de una comunidad o desarrolladas para un grupo exclusivo. El ejercicio de esta disciplina actúa sobre normas o regulaciones que estuvieron

previamente determinadas en principios específicos, es decir; se realiza su ejercicio cultural y se opera con el fin de resolver conflictos basados en la identidad y pertinencia de las normas establecidas por este tipo de grupo comunitario (Ardila, 2016, pp. 19 -24).

- **Justicia Formal**

Mediante esta se establecen las normas ajustadas en derecho y ejecutadas por diferentes articulares de ley para que el imperio de la justicia sea para todos de acuerdo los principios de la constitución y la ley.

- **Justicia Administrativa**

La justicia administrativa se enfoca en determinar como la administración pública se debe orientar a la realización de intereses públicos, articulado con la consecución y respeto de los derechos e intereses públicos, siempre en torno a la solución de diferencias, controversias y conflictos que se den entre entes públicos y particulares, solo públicos sin importar su rango e importancia (Rojas, 2011, p. 178).

- **Conciliadores en Equidad**

La conciliación en equidad es un proceso donde un tercero, equitativa tertia en una discusión o problema, con la aprobación de los involucrados para asistirlos y ayudarlos a obtener un acuerdo satisfactorio para ambos (Agudelo, 2006).

Los conciliadores en equidad deben ser seleccionados con una investigación previa que tenga como eje fundamental la estructura y los elementos que conforman las distintas comunidades. Los conciliadores ejercerán sus funciones, sin que reciban remuneración alguna. No se les exige las condiciones que se requiere para los adscritos a los Centros de Conciliación, pues basta que gocen de estima, legitimidad, liderazgo en la comunidad y capacitación en el tema (Agudelo, 2006).

- **Centros de Conciliación**

Los Centros de conciliación son mecanismos alternativos de resolución de conflictos establecidos en las cabeceras municipales como complemento de las casas

de justicia. Está compuesto por funcionarios idóneos en temas relacionados con la resolución de conflictos y a través de diligencias formales con tránsito a cosa juzgada. Estos establecimientos funcionan con costos con cargo a ciudadanos que requieran el servicio. A nivel policial estos centros funcionan con cobertura regional y tienen alcance interno y externo al servicio del ciudadano sin ningún costo y permite desarrollar las funciones de conciliación extrajudicial.

- **Conciliación en Derecho**

La conciliación en derecho es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, adelantada por un tercero neutral que dirime controversias a través del proceso de conciliación actividad adelantada por un funcionario capacitado y experimentado en la materia (Acosta, Baquero, Garzón y Gutiérrez, 2019).

- **Jueces de Paz**

Ciudadanos que se han ganado el cariño de sus comunidades y son tenidos en cuenta a través de elección formal para ocupar este cargo, su característica principal para ello es que conoce plenamente a su comunidad y sus costumbres, está en capacidad de dirimir los conflictos de manera natural por su nivel de liderazgo en medio de ellos. (Ávila y Castro, 2015).

- **Promotores Comunitarios de Paz y Convivencia**

Corresponde a un líder comunitario de un territorio con capacidad de resolver conflictos a través de acciones de prevención y educación ciudadana. Está definido mediante decreto a partir del proceso de paz establecido en el decreto 660 del min interior (Decreto Ministerial No. 660 del 17 de abril del 2018).

- **Oficinas de Atención al Ciudadano**

Son puntos de servicio para atender a los ciudadanos en la búsqueda de soluciones a diferentes asuntos, conflictos o problemáticas, que para el caso de esta investigación pueden ser aquellos lugares donde se reciben en primera instancia información sobre el conflicto. Cabe resaltar que en estos puntos de atención se busca informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente de la

Administración, orientándolos con precisión sobre cómo proceder de acuerdo a su caso (Cámaras de Comercio para Alimentos y Otros Sectores, 2017).

## **8. Metodología**

Con el fin de dar respuesta a la problemática planteada y a los objetivos propuestos se establece un marco metodológico estructurado, el cual se presenta a continuación:

### **8.1 Tipo de Investigación**

Dado que este proyecto busca analizar la contribución de la Policía Nacional de Colombia en el acceso a la justicia en los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua, en Santa Helena del Opón – Santander y su aporte a la resolución de conflictos en este territorio, se utiliza una metodología cualitativa, pues como lo establecen Hernández, Fernández y Batipsta (2014), se busca comprender un fenómeno, la forma en que los individuos lo perciben y experimentan, que en este caso es la comunidad de la región en estudio, por lo que se profundiza en sus puntos de vista e interpretaciones. El alcance de esta investigación es hermenéutico, ya que busca interpretar conceptos y cualificar el aporte de la Policía Nacional al acceso a la justicia y la resolución de conflictos.

### **8.2 Población**

La población objeto de estudio son los habitantes mayores de edad de los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua, en Santa Helena del Opón – Santander. Adicional a ellos se cuenta con la participación de diez (10) policías carabineros.

### **8.3 Muestra**

Para esta investigación se realizó un Grupo Focal, por lo cual se requiere de siete a 10 casos por grupo y al menos un grupo por tipo de población (Hernández, Fernández y Batipsta, 2014). La muestra se realizó por criterios, partiendo por la ubicación es decir habitantes de los corregimientos, que fueron 83, junto con el Párroco, el rector del colegio, concejales, juntas de acción comunal, comerciantes, locutor emisora local, agricultores, entre otros.

## 8.4 Procedimiento

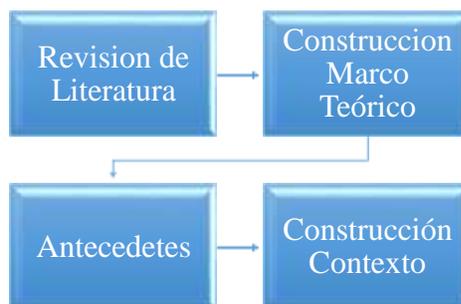
A continuación, se describen las fases de los proyectos y los procesos realizados en cada uno de ellos.

### 8.4.1 Fase I

Se realizó la revisión documental rigurosa sobre las categorías de análisis. Para la obtención de esta información, se acudió a artículos científicos e investigaciones de alta calidad por medio de la consulta en bases de datos académicas y científicas. También se acudió a entrevistas abiertas con diferentes personalidades de la región. Como resultado de esta Fase se contextualiza la conflictividad social y alternativa de solución de conflictos que se han venido presentando en los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua.

#### Figura 1

Fase I



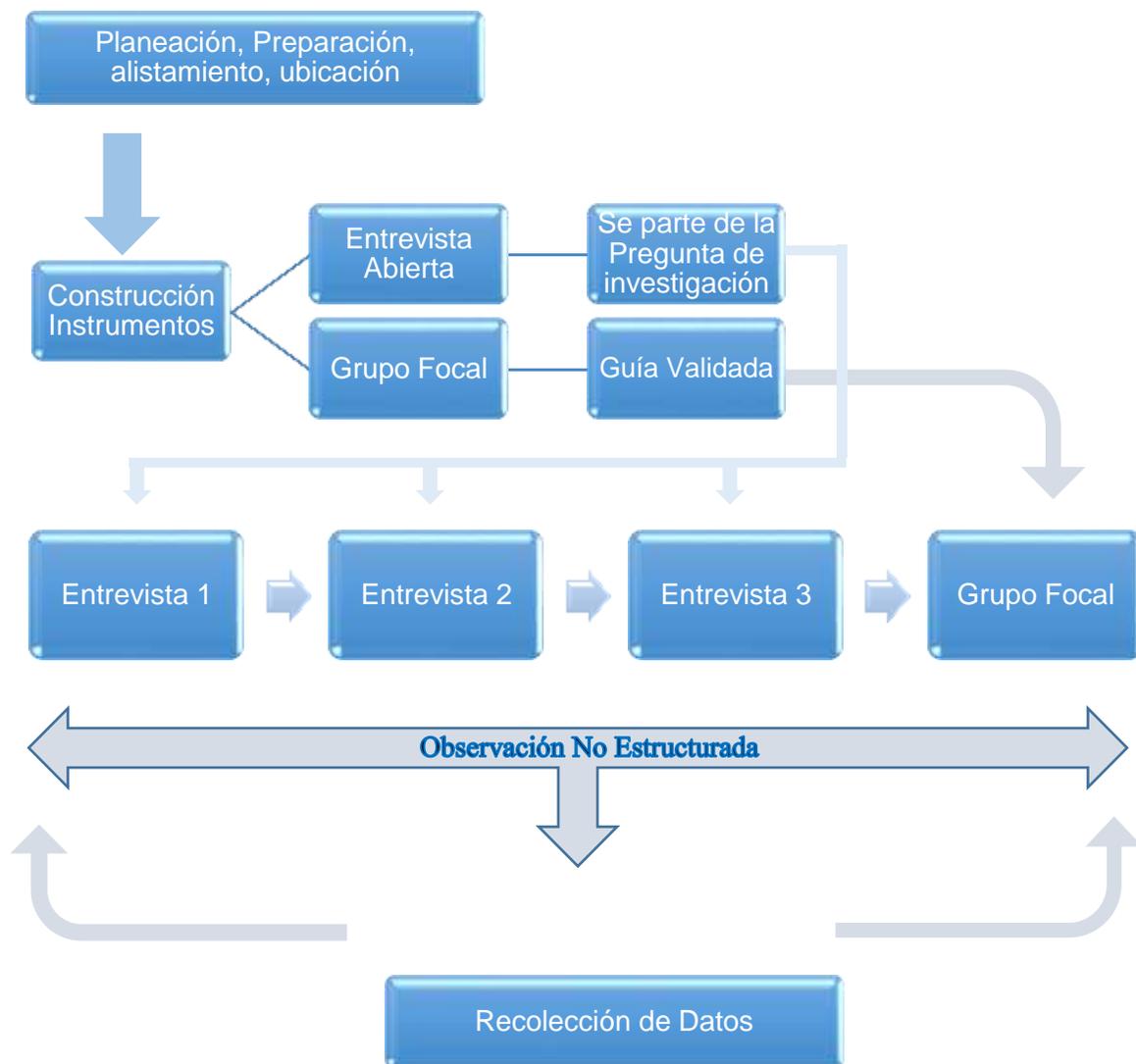
Fuente: Elaboración Propia

### 8.4.2 Fase II

Luego de realizar la revisión de literatura se construyó el instrumento de investigación: entrevista abierta y la guía del grupo focal (ver anexo 1), la cual fue validada por expertos en el desarrollo de este tipo de instrumentos. Al mismo tiempo se realizó la primera inmersión y acercamiento con la alcaldía del municipio y el párroco del corregimiento, quienes apoyaron el desarrollo del proyecto, acogiendo a los diez policías carabineros, los cuales poseen capacitación en resolución de conflictos y apoyaron la observación no estructurada, para lo cual elaboraron una bitácora (ver anexo 2).

**Figura 1.**

Fase II



Fuente: Elaboración Propia

Dentro de este proceso se resalta el Grupo Focal, el cual conto con la participación de:

1. 83 habitantes.
2. Personería.
3. Párroco.
4. Funcionarios Alcaldía.
5. Concejales.
6. Integrantes Junta de Acción Comunal.

7. Rector colegio.
8. Líderes comunitarios.
9. Pastores de iglesias.
10. Comerciantes.
11. Locutor emisora local.
12. Agricultores y ganaderos.
13. Comunidad de la zona.

Se realizó en el Corregimiento de la Aragua, en una jornada de hora y media, se resolvieron las preguntas establecidas en la guía.

**Figura 2.**

Grupo Focal corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua, en Santa Helena del Opón – Santander



Fuente: Elaboración propia.

Esto se realizó con el fin de determinar el alcance de las funciones de la Policía Nacional en torno a solución de conflictos y al acceso a la justicia, junto con los efectos y/o impactos que se han generado. Adicional a lo anterior se resalta el hecho de que los policías carabineros ayudaron a recolectar información externa respecto a:

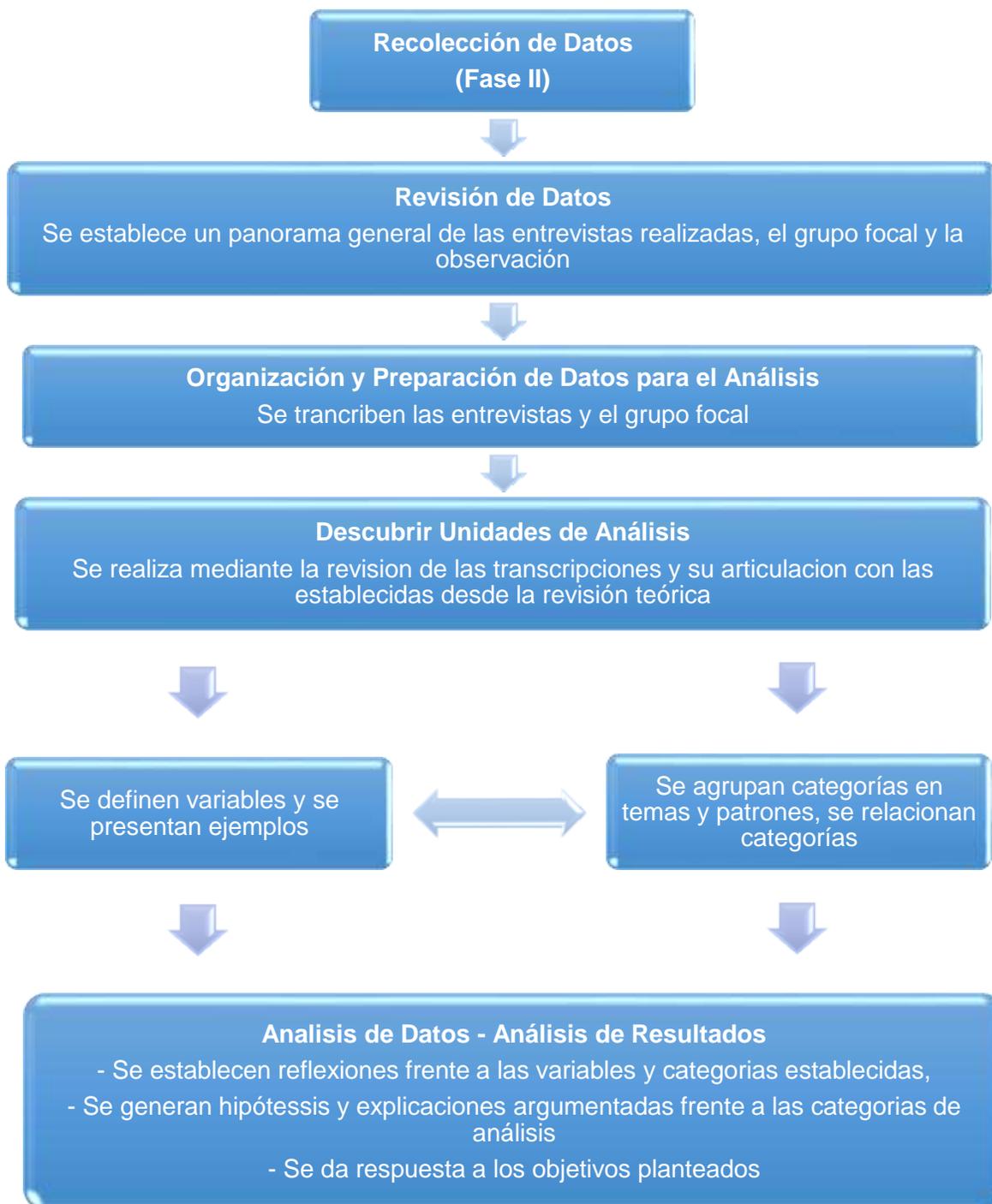
1. La manera como las comunidades acceden a la justicia.
2. Identificar las instituciones y los programas desarrollados para resolver conflictos comunitarios, determinar periodicidad, actuaciones individuales e interinstitucionales, comunidad objeto, subordinación, actos administrativos e impacto logrado.
3. Capacidad instalada fija, itinerante o desplegada desde lo regional o nacional.
4. Instrucciones específicas que se dan a los ciudadanos cuando requieren acceder a la justicia frente a delitos o afectaciones a las conductas contrarias a la convivencia.
5. Hechos punibles y las conductas contrarias a la convivencia más recurrentes.
6. Procesos y procedimientos policiales que se han aplicado en el territorio relacionados con la resolución de conflictos comunitarios y acceso a la justicia tales como:
7. Conciliación.
8. Mediación Policial (CNCSC).
9. Policía judicial.
10. Justicia y paz.
11. Derechos humanos.
12. Oficinas de Atención al Ciudadano –OAC.
13. Memoria Histórica (Unidad Policial Para la Edificación de la Paz -UNIPEP).
14. Defensa Judicial.

#### **8.4.3 Fase III**

Una vez realizado el trabajo de campo, se realizó el análisis de contenido de los resultados con el fin de dar respuesta a los objetivos específicos y al objetivo general, este proceso se lleva a cabo de forma artesanal bajo el siguiente esquema:

**Figura 4.**

Proceso de Análisis de la Información



Fuente: Elaboración propia a partir del "Proceso de análisis cualitativo para generar categorías o temas" propuesto por Hernández *et. al.* (2014, p. 423).

## 8.5 Cronograma

**Tabla 2.***Cronograma de actividades*

Actividades	Mes Proyectado							
	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
<b>Fase I</b>								
Revisión de Literatura	■							
Construcción Marco Teórico y Antecedentes	■							
Levantamiento información sobre la región y población objeto de estudio	■							
Construcción Contexto			■					
<b>Fase II</b>								
Planeación, Preparación, alistamiento, ubicación				■				
Primer acercamiento a la comunidad (Alcaldía y Párroco)				■	■			
Construcción de los instrumentos de investigación: Guía Grupo Focal				■	■			
<b>Trabajo de Campo</b>							■	
Observación No Estructurada (diligenciamiento de la Bitácora)							■	
Aplicación de Entrevistas Abiertas							■	
Desarrollo del Grupo Focal							■	
<b>Fase III</b>								
Organización y transcripción de Entrevistas y Grupo Focal							■	
Establecimiento de las categorías de Análisis							■	
Análisis de resultados							■	
Finalización informe Final				■				
Entrega informe Final				■				

Fuente: Elaboración propia.

## 8.6 Consideraciones Éticas

A nivel ético, este proyecto se acoge a la Resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud Colombiano y se establece que no implica riesgo para la población objeto de estudio. Se buscó en todo momento velar por el respeto a los participantes, su autonomía y voluntariedad.

Se presentó el proyecto, contexto, objetivos y alcance, con el fin de que pudieran establecer los pros y contras de participar en el mismo y así decidan de forma voluntaria, para lo cual se les presento el consentimiento informado (anexo 3). Se manejó confidencialidad de los datos, solo quienes autorizaron el uso de su nombre o referencia de su cargo y demás se menciona de forma directa en este documento.

Adicional a lo anterior, el proyecto se acoge a los principios de Integridad científica, los lineamientos expuestos tanto a nivel internacional como nacional para la investigación con seres humanos, así como los aspectos normativos tendientes a la garantía de los derechos humanos y la integridad de quienes participen en la investigación.

## **9. Resultados**

### **9.1 Contexto de la Conflictividad Social y las Alternativas de Solución de Conflictos en los Corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua**

Se adelantó la investigación académica a través del acervo de experiencias previas de individuos que integraron paso a paso un grupo focal (sector público – comunidad), tomándose como referencia a) la presencia de actores de justicia (limitada) y b) el rol contributivo de la Policía Nacional de Colombia -PNC en la ruta de resolución de conflictos y acceso a justicia sobre los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua, pertenecientes al municipio de Santa Helena del Opón – Santander.

Debido al tiempo en el que se estuvo en el corregimiento, se logró dar inicio a la investigación de este proyecto frente a la percepción de la comunidad y la contribución de la Policía Nacional a la resolución de conflictos comunitarios y el consecuente acceso a la justicia, teniendo esta investigación como particularidad su desarrollo en un sector geográfico distante de las cabeceras municipales en el departamento de Santander, en lo que se refiere a la gama de posibilidades estatales para garantizar el acceso a la administración de justicia formal, de esta manera, contar con un escenario propicio para obtener insumos e indicadores frente a las percepciones de los pobladores rurales para lidiar con los conflictos, las conductas contrarias a la convivencia y el abuso ciudadano de deberes y derechos sin que medie el imperio de la ley en un Estado Social Democrático de Derecho. Todo ello basado en unos criterios conceptuales y teóricos aplicados reflexivamente desde una dinámica que permita formular soluciones y contribuir a la construcción coordinada de estrategias efectivas de participación ciudadana en la resolución de conflictos bajo el liderazgo de la institucionalidad representativa de la comunidad, entre ellas la Policía Nacional de Colombia.

Para el desarrollo del ejercicio se conformaron dos grupos de seis personas generando un grupo focal de doce participantes entre el sector público y comunidad, a quienes se les explicó la metodología a desarrollar dentro de los grupos focales, realizando la identificación y socialización de los temas y prioridades a desarrollar

dentro de la actividad. Concluido el ejercicio se desarrolló el estudio y valoración de cada una de las respuestas de los participantes tomadas como insumo primordial para el estudio del presente análisis cualitativo desarrollando la metodología de análisis de mesa focal para la evaluación y valoración de cada una de las respuestas, tomando variables que permitieran generar un descriptor alineado a cada una de las opiniones de los participantes, metodología utilizada para la elaboración de las conclusiones de cada una de las preguntas formuladas dentro del desarrollo del grupo focal.

### **9.1.1 Participantes del Grupo Focal**

1. Comerciante.
2. Concejal
3. Párroco.
4. Concejal.
5. Personera.
6. Concejal.
7. Presidente Junta Acción Comunal.
8. Líder vereda El Santo.
9. Pastor Iglesia.
10. Secretaria Junta Acción Comunal.
11. Rector colegio.
12. Párroco.

### **9.1.2 Preguntas de Interés**

*¿Considera que la Policía Nacional de Colombia contribuye al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde y de qué manera lo hace o no lo hace?* Dentro del contexto del desarrollo del análisis de las causas se deja entrever la percepción de la comunidad sobre la importancia de la Policía Nacional dentro de los pilares que fomentan la resolución de conflictos, siendo una institución que cuenta con el talento humano y la capacidad de afrontar las situaciones de convivencia y seguridad ciudadana que afecta a los territorios.

Se analiza entre las necesidades de la comunidad que la Policía Nacional es uno de los componentes más obvios y visibles dentro del sistema de justicia y presencia del Estado en los territorios, siendo un servicio policial respetado e indispensable para la percepción positiva en ámbito de presencia y autoridad de justicia gracias a la oferta institucional y la forma en que llega al ciudadano, lo que permite que la institución se posicione dependiendo de variables institucionales que incluye la doctrina donde se centraliza la actividad policial como una respuesta a las comunidades para la detección y resolución de conflictos que requieren de una pronta intervención policial.

Otro de los aspectos relevantes da a conocer que la Policía valorada positivamente por la comunidad ha demostrado ser en los últimos años una de las principales estrategias con resultados eficaces y productivos en función de resolver conflictos gracias a la proximidad ciudadana empleando en efecto el trabajo mancomunado comunidad institución a través del despliegue de mecanismos alternativos de resolución de conflictos (Mediación Policial, conciliaciones entre otros), donde se detectan los problemas que aquejan una zona afectada, requiriéndose adaptar los componentes policiales, haciéndolos más receptivos a las consultas ciudadanas, utilizando la policía comunitaria ya que esta no es una panacea universal pero es de las principales estrategias institucionales que se han implementado para el trabajo y toma de confianza de la comunidad hacia la institución.

*¿Cuáles son los principales conflictos que se dan en el territorio y por qué cree que se dan?* La participación de la comunidad dentro del ejercicio nos deja un claro concepto sobre los problemas que se presentan en el territorio, problemas que son manejados bajo una falta de tolerancia entre las comunidades, la falta de cultura ciudadana y el ingreso de actores criminales que inciden de una u otra forma en la comisión de delitos donde los niños niñas y adolescentes estarían siendo los de mayor afectación. Estas situaciones generan una percepción de inseguridad y demanda de la presencia del Estado bajo sus organismos de justicia y control, desconociendo las actuaciones que ejerce la Policía Nacional y el plus de actividades que maneja para la solución de conflictos el apoyo, orientación y desarrollo de actividades para el esclarecimiento de delitos de impacto que se puedan estar presentando en cada uno

de los territorios siendo la Policía Nacional ese enlace entre la comunidad y las demás instituciones de la administración de justicia y control institucional.

*¿Cómo se ha venido solucionando en el territorio?* El desarrollo del trabajo de investigación nos deja anticipar que la solución de los conflictos en el territorio se desarrolla principalmente bajo la participación de las instituciones aunque estas no son constantes son los diferentes mecanismos de participación entre la comunidad y la Inter institucionalidad los que nos dejan avizorar el desarrollo en la solución de conflictos los cuales se efectúan mediante charlas, escuelas de padres y talleres, no obstante es pertinente indicar que los conflictos tiene dos formas de solucionarse una sería en derecho con intermediación de las entidades competentes y la otra con la mediación y la conciliación etapa que es realizada por las comisarias, personerías e inspecciones de policía o por la Policía Nacional.

*¿Cómo considera pueden solucionarse?* El desarrollo del grupo focal nos dejó observar las posibles soluciones que se pueden llegar a efectuar al interior del desarrollo de los conflictos en los territorios, partiendo que se debe tener mayor conciencia en la comunidad, más participación y apoyo de las entidades generando más oportunidades laborales y utilización del espacio libre, otro de los escenarios primordiales para la solución de conflictos y quizás uno de los más importantes es la educación a nuestros hijos espacio que se ha estado perdiendo en nuestros hogares.

Otro de los aspectos fundamentales que se puede rescatar del desarrollo de la investigación es que la comunidad no entiende los roles de la institucionalidad, se desconocen las funciones y oferta que tiene cada una de ellas, para lo cual las entidades del estado pueden conectar un startup <sup>4</sup> con sus problemáticas comenzando con un grupo de personas que decidan solucionar un problema y quienes deben trabajar para lograrlo, al conseguir una experiencia exitosa esta se puede replicar bajo estudios en otras regiones siendo una herramienta de contracción que cada día estaría mejorando.

Se debe buscar la implementación de cobertura de todas las instituciones, una de las soluciones que puede empezar a influenciar para que la impunidad no quede en las comunidades y llegar con las instituciones a los territorios es que se efectúen

---

<sup>4</sup> Proyecto emprendedor que ha evolucionado la fase de idea.

brigadas de atención por parte de todas las entidades de control y administración, llegando con jornadas de conciliación y que se motive a la comunidad en fomentar la denuncia creando confianza en las instituciones garantizando que se desarrolle el debido proceso.

Teniendo en cuenta las problemáticas que se presenta en los territorios bajo un componente de convivencia y seguridad ciudadana y los cuales se basan en la identificación y comprensión de las causas, los actores y los factores que representan los delitos de alto impacto dentro del ámbito social y criminal, los cuales nos permitirá fortalecer la capacidad de anticipación frente a las problemáticas que atentan contra la consolidación de una zona segura y en paz. En este ámbito de actuación se requiere del apoyo primordial de la comunidad quienes bajo el acompañamiento, y asesoramiento se pueden enfocar programas de seguridad que busquen la reducción de las conductas sociales y delictivas que afectan una comunidad, además de articular esfuerzos en los ámbitos locales y regionales.

*¿Considera que la Policía Nacional de Colombia puede aportar a estas soluciones? ¿De qué manera?* Dentro de las respuestas que se dieron por parte de los participantes del grupo focal se deja una única conclusión y es que la Policía Nacional entidad del estado que más puede aportar para la solución de los conflictos, tiene grandes posibilidades de mantener una cobertura importante en los territorios que aunque no es constante y permanente en los sectores más alejados, es la institución a donde las comunidades acuden a formular sus denuncias, donde se sienten respaldados por la autoridad gracias a sus diferentes programas de oferta institucional que les brinda en todos los ámbitos al ciudadano.

Dentro de la óptica institucional y después de evaluadas las respuestas, se pude llegar a decir que la Policía Nacional de Colombia dentro de su enfoque de servicio hacia la comunidad, su liderazgo institucional, su experiencia y capacidad de actuación en los ámbitos de seguridad pública, convivencia democrática y protección de los derechos humanos y dentro de un ámbito hemisférico como referente en cuanto a exportador de experiencia en pro de la convivencia y seguridad ciudadana, puede aportar en primera instancia a la solución de conflictos bajo un fortalecimiento institucional que permita llegar más al ciudadano brindando toda su capacidad de la oferta institucional que permite interactuar de forma más precisa con la comunidad.

*Considera que la Policía Nacional de Colombia ejerce labores de:* En el entendido del desarrollo del grupo focal los participantes de una manera muy unánime coincidieron que la Policía Nacional ejerce labores de conciliación, mediación, recepción de quejas y tramites, recepción de denuncias e interlocución en defensa de los derechos humanos, en este contexto la investigación nos deja determinar, que la institución está en la capacidad con su oferta institucional de ser la cara visible en primera instancia del Estado, la cual puede optimizar el acercamiento con la comunidad para la solución de conflictos como institución coordinadora y de enlace con las demás autoridades político administrativas y de administración de justicia.

Dentro de la percepción ciudadana esta que la Policía Nacional cumple y debería seguir cumpliendo con esas actividades que dentro de su oferta institucional mantiene al alcance de las comunidades brindando asesoría y solución a los problemas que se presentan en aquellos territorios más alejados de la geografía nacional.

*¿Qué mecanismo de seguimiento y monitoreo propone para identificar buenas prácticas y cambios efectivos en el acceso a la justicia?* Los mecanismos de seguimiento que se formularon están más que todo enfocados en la cooperación interinstitucional, la confianza hacia el ciudadano y hacia las instituciones, el acercamiento de la institucionalidad y la comunidad, fortalecer estrategias de acercamiento y participación ciudadana que permita generar espacios de dialogo llegando a los entes de justicia y brindar soluciones efectivas que dejen la percepción de un trabajo en favor de la comunidad.

Se nota un desconocimiento por parte del ciudadano de las funciones que tiene la Policía Nacional para el control de conductas contrarias a la convivencia y la atención y resolución de conflictos comunitarios en etapas formales diferentes a las de atender un caso de policía, para esto se puede implementar escenarios de capacitación y orientación al ciudadano en lo referente a la oferta institucional que tiene la Policía en cada territorio, al igual fortalecer esos canales de comunicación que permitan una interlocución constante para la toma de decisiones.

9.2 Alcance de las Funciones de la Policía Nacional de Colombia en Torno a Solución de Conflictos y al Acceso a la Justicia

El acceso a la justicia visto desde el enfoque de atención a víctimas en el marco del conflicto armado interno, permite tomar como referencia la concepción de la Organización de Naciones Unidas -ONU, la cual lo promulga como un mecanismo dentro de un Estado Social de Derecho, para que las víctimas especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad pueden hacer valer sus derechos, y donde concommita a los Estados miembros a “adoptar todas las medidas necesarias para prestar servicios justos, transparentes, eficaces, no discriminatorios y responsables” (ONU, 2012, p. 3), por lo cual en primer lugar fue pertinente identificar a las personas y/o comunidades de Santa Helea del Opón, que en el marco del conflicto armado interno han sido víctimas y máxime cuando en el país ascienden a más de veinte por ciento (20%) de la población.

Para este caso la referenciación objeto de la presente investigación tomó en primer lugar, datos del Municipio y de manera microfocalizada en los Corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua, con el objetivo de tener presente el contexto de este centro poblado.

En el marco de la Ley 1448 de 2011<sup>5</sup>, según el último boletín aportado por la personería municipal de Santa Helena del Opón a cierre 31 de mayo de la presente vigencia, este municipio tiene un total de quinientos ochenta y cinco víctimas (585) registradas que corresponden a un 17.2 % de la población, de las cuales cuatrocientas veinte siete (427) están sujetas de atención en la actualidad y quinientas treinta y dos (532) personas han sido revictimizadas.

En el caso del Corregimiento San Juan Bosco Laverde, según el reporte emanado de la Personería Municipal, se hallan inscritas un total de ocho (08) personas como víctimas del conflicto armado interno, nunca han manifestado sufrir amenazas o que puedan tener riesgos en contra de sus vida, integridad, libertad y seguridad personal, por denunciar a sus victimarios, vincular a sus agresores a procesos, ser testigos de hechos y demás que los expongan a sufrir un riesgo mayor que el común de las personas y teniendo en cuenta la libertad actual que ostentan para denunciar cualquier constreñimiento, coacción u otro acto adicional que les impida denunciar

---

5 Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.

ante las autoridades competentes hechos que amengüen sus derechos y libertades al tener en cuenta que en el municipio desde el año 2005 aproximadamente no hay grupos al margen de la Ley.

Sin embargo, se pudo evidenciar en trabajo de campo que una (01) de estas ocho (08) personas, había sido re victimizada por el tardío cumplimiento de la institucionalidad hacia los fines del Estado constitucionalmente establecidos, ya que, como bien relata en su momento para acceder al registro como víctima del conflicto armado, se le indicaba por parte de funcionarios del orden municipal que era extemporáneo su trámite y debía realizar el registro y tramites en la ciudad de Bucaramanga, constituyendo de esta manera la re victimización de este ciudadano.

De este tipo de casos lo ha fijado la honorable Corte Constitucional mediante sentencia T045 de 2010, así,

“Los escenarios de impunidad se convierten en re victimizantes especialmente cuando se duda del testimonio de la víctima, se le trata de forma poco digna, se les expone a nuevos episodios violentos, lo que incluye las amenazas o hostigamientos por su participación en procesos judiciales, o se obstaculiza su acceso a la justicia y la garantía de sus derechos. Las víctimas esperan que se dé una respuesta estatal frente a su situación, sin embargo, muchas veces encuentran que no sólo no existe dicha respuesta, sino que el Estado mismo es su agresor y victimario” (Corte Constitucional, Sentencia T-045/102010).

En atención a lo anterior se pudo establecer para este caso puntual que esta persona no pudo contar con el efectivo goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, ni tampoco pudo acceder a sus derechos como víctima al existir tardanza en su registro para posteriores actuaciones administrativas, lo cual sin duda se generó en primer lugar por falta de acceso cercano a funcionarios de ministerio público o quien hiciera sus veces, para el respectivo diligenciamiento del Formato Único de Declaración -FUD, lo cual, evidenció que la falta de acceso a la institucionalidad constituye a su vez impedimento de acceso a la justicia de manera completa, expedita, adecuada y eficiente, pues requisitos para las acciones de reparaciones individuales y colectivas como otros tantos no se pueden llegar a efectuar ante la lentitud de sus respectivos registros.

Analizados los datos anteriores, se materializa una importante oportunidad para la Policía Nacional del municipio de Santa Helena, la cual puede abocar la intervención de múltiples capacidades institucionales que están designadas desde diferentes direcciones de la institución como lo son: la Inspección General, la Unidad Policial para la Edificación de la Paz, la Dirección de Protección y Servicios Especializados y la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural. Todas estas especialidades, se encuentran plenamente coordinadas con las instituciones oficiales que despliegan la política pública y las directrices del Gobierno Nacional frente a estas necesidades de la comunidad en materia de acceso a justicia.

La primera en mención, despliega el proceso transversal a todos los procedimientos policiales y para ello cuenta con una oficina de derechos humanos que verifica este tipo de aspectos y les hace seguimiento para dar el tratamiento correspondiente, la segunda mencionada cuenta con un Área especializada en Memoria Histórica y Víctimas, la cual adelanta los procedimientos designados para estos casos, la tercera relacionada, sigue todos los protocolos de protección y estudios de nivel de riesgo establecidos y las rutas de atención correspondientes y la cuarta monitorea a través de la oficina de Justicia y Paz, los aspectos que contempla la ley y genera las acciones policiales necesarias.

En este orden de ideas, como se mencionó anteriormente, la Policía Nacional fortalece las actuaciones de los funcionarios territoriales haciendo converger las capacidades de las especialidades para abordar oportunamente las problemáticas que afectan a las comunidades en los territorios, configurándose con ello una eficaz y pronta actuación en función de la representatividad del Estado Social de Derecho en las zonas más apartadas como son las zonas rurales del país.

Por otro lado, se indago en la Herramienta de Priorización de Seguridad Rural de la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural de la Policía Nacional<sup>6</sup>, información que se encuentra en el Centro Integrado de Control Operacional Rural CICOR para establecer la línea base existente en el territorio frente a las capacidades del Estado puestas al servicio del ciudadano como mecanismos y estrategias de acceso a la justicia encontrando lo siguiente:

---

<sup>6</sup> Esto dado que la información no es pública es reservada, se aporta solo por solicitud interna hecha a ese Centro integrado, gestión realizada por el investigador.

Para el caso de Santa Helena del Opón

**Tabla 3.**

Línea base existente en el territorio frente a las capacidades del Estado puestas al servicio del ciudadano

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Sucursales de Medicina Legal	0
Funcionarios de Medicina Legal	0
Centros de Conciliación	0
Casas de Justicia	0
Centros de Convivencia Ciudadana	0
sucursales de inspección de trabajo	0
sucursales Comisaría territoriales de Familia	1
sucursales Unidad de Reacción Inmediata	0
sucursales ICBF	0
sucursales Procuraduría Provincial	0
Funcionarios habilitados para conciliar	2
defensores de familia	0
personeros Municipales	1
juzgados ordinarios	1
Juzgados Admón.	0
Tribunales Superiores	0
Planes de prevención	0
Puntos de atención y CRAV	0
Planes de contingencia	1
Programa de atención psicosocial y salud a víctimas	0
solicitudes de Restitución de Tierras	2
Planes de sustitución de cultivos	0
<b>Sujetos de reparación colectiva</b>	0
Programa de Desarrollo con Enfoque territorial	0
Presencia Policía	1
Planes de retornos y reubicaciones formulados	0
Planes de retornos y reubicaciones aprobados	0
Planes de retornos y reubicaciones implementados	0
Desminado Humanitario (Artefactos destruidos)	0
Entidades educativas (número de sedes)	31
Protección a grupos colectivos	0
Zonas Estratégicas de Intervención Integral (ZEII)	0

Fuente: Herramienta de Priorización de Seguridad Rural de la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural de la Policía Nacional (CICOR, 2020).

Como se puede apreciar, las posibilidades son limitadas en este tipo de escenarios en particular, allí vislumbramos debilidad y complejidad para acceder a la justicia, lo que hace relevante optimizar las capacidades existentes en el territorio con un gran potencial aprovechable y dispuesta a través de la Policía Nacional.

## **9.2. Alcance y funciones desde la órbita constitucional para la Policía Nacional, en torno a la resolución de conflictos y acceso a justicia para las comunidades de los corregimientos de la Aragua y San Juan Bosco Laverde**

Se ha buscado que la institución cambie su imagen autoritaria y rígida, que solo se centra en el cumplimiento de la ley, por una más social, que se relaciona con la comunidad, aportando al bienestar social y por ende a la calidad de vida de los ciudadanos, esto mediante el aporte a la solución “de las problemáticas de convivencia y seguridad que la afectan” (Policía Nacional de Colombia, 2019, párr. 2)

Esta mayor cercanía de la Policía con la sociedad mitiga los problemas pequeños para que no crezcan y afecten a todo un conglomerado poblacional; por lo tanto, una policía menos autoritaria y más cercana a la ciudadanía, contribuye a la gestión de las soluciones en conjunto Policía-Autoridades-Ciudadanía.

De esta manera, las directrices de la Policía, acordes a la Constitución, buscan que la percepción que la sociedad tiene del cuerpo policial vire desde una institución penalizadora y persecutora de criminales a un miembro más de la comunidad, capaz de trabajar “de la mano con jueces, trabajadores sociales, educadores, asociaciones empresariales, de vecinos y colegios integrados” (Policía Nacional de Colombia, 2017), generando tejido social y velando por la seguridad. Sin embargo, este cambio de percepción solo es posible con un cambio de cultura tanto dentro como fuera del cuerpo policial.

Por otra parte, la definición de conflicto abarca infinidad de definiciones de acuerdo con el tipo de contexto o escenario en que se presenta, de acuerdo al país, clase social, cultura y/o costumbres, por ello es necesario trasladarlo al contexto de la convivencia y seguridad ciudadana, donde la Policía Nacional es una de las instituciones que, por su misionalidad y función, es participe directo durante muchos años del conflicto que ha venido afrontando nuestro país. Por consiguiente, una vez se esté frente a un conflicto entre dos o más personas, surge los conceptos entre mediación o mediación policial, este último en razón al proyecto aquí expuesto donde existe la necesidad de realizar un paralelo que permita diferenciar el uno del otro dentro del punto de vista normativo, procedimental y destreza que se debe poseer para desarrollarla.

En consecuencia, surge el concepto de mediación policial, que, de acuerdo al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, busca cambiar la percepción de la Policía Nacional por una que sea más cercana a la ciudadanía de acuerdo a los procesos establecidos en la Guía de mediación policial (Policía Nacional de Colombia, 2017, p. 17).

Como se estableció desde lo teórico la mediación se convierte en un instrumento que para este caso está inmerso en las funciones policiales, con el fin de apoyar a las personas en conflicto a resolver de forma voluntaria sus desacuerdos (Ley 1801 de 2016, art. 154). Por consiguiente, es el funcionario de policía en ejercicio de su función en quien recae la facultad de llevar a cabo la solución de un conflicto de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo, lugar y tipo de conflicto, con la finalidad de resolverlo *in situ* con la utilización de la inmediatez sin dejar de un lado los principios de razonabilidad, proporcionalidad y necesidad.

- *Centros de Conciliación Policial.* La Dirección General de la Policía Nacional con el ánimo de mejorar las condiciones de vida del Policía y su grupo familiar, se ha empeñado en generar estrategias de atención integral a los miembros de la institución, creando los Centros de Conciliación de la Policía Nacional, despachos que tienen como objetivo primordial la aplicación de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, permitiendo la solución pacífica de la problemática del uniformado y comunidad en general, en las áreas penal, civil y de familia, entre otras.

Con este propósito se creó un Centro de Conciliación de la Policía Nacional en la ciudad de Bucaramanga, aprobado mediante resolución No. 3486 del 03 de diciembre del año 2007.

- *Oficina de control Disciplinario Interno.* Es importante señalar que la ley 734 de 2002 “Código Único Disciplinario” en su artículo 767 dispuso que se implementara en toda entidad u organismo del Estado, una oficina del más alto nivel, encargada de los asuntos disciplinarios, además estableciendo el principio de la doble instancia. Esta Ley fue el precedente para que se construyera la Ley 1015 de 2006, entregando esta atribución disciplinaria para efectos de esta investigación a los jefes de las Oficinas de

---

7 Resolución 01626 de 2002.

Control Disciplinario Interno con sede en Bucaramanga, pero con cobertura a todas las unidades policiales del departamento de Santander con seguimiento administrativo desde la Inspección General.

El Departamento de Policía Santander en su resolución número 02843 del 26 de Julio de 2013 “Por la cual se define la estructura orgánica Interna y se determinan las funciones del Departamento de Policía Santander”, en su artículo 5 señala que el Departamento de Policía Santander dispondrá de un Comando Operativo de Seguridad Ciudadana contando con 10 Distritos, anotando que la Estación de Policía Santa Helena del Opón<sup>8</sup> y el corregimiento de San Juan Bosco y La Aragua hace parte del Distrito de Policía Nro. Cinco. Es de anotar que en el título VI Disposiciones Varias artículo 85 se señala que la Oficina de Disciplina ejercerá las atribuciones disciplinarias correspondientes a su jurisdiccionalidad, en este caso en todo el Departamento de Policía Santander.

Así las cosas, se tiene que con base en la ley 1015 de 2006 en su artículo 54 corresponde al Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno del Departamento de Policía Santander asumir la competencia disciplinaria en primera instancia de las faltas cometidas en el municipio de Santa Helena del Opón y sus quince corregimientos entre ellos el corregimiento de San Juan Bosco Laverde y La Aragua, por parte de personal del nivel ejecutivo, suboficiales, agentes, auxiliares de policía, y estudiantes de las seccionales de formación de la Policía Nacional, y en caso que el presunto infractor sea un oficial subalterno o superior la misma Ley 1015 de 2006 determina quién es el competente para conocer de estos hechos.

- *Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Nacional.* Estas son las unidades encargadas de atender a los ciudadanos al momento de instaurar una queja, petición, reclamo por algún inconformismo presentado hacia un integrante de la institución, además los agradecimientos por los buenos desempeños que realizan los uniformados en sus actividades diarias.

La oficina de atención y servicio al ciudadano está ubicada en el municipio de Santa Helena del Opón dentro de las instalaciones del Comando de Policía del municipio, la cual hace parte de la inspección General de la Policía Nacional. La

---

8 Población objeto de la intervención.

dinámica funcional de esta dependencia se desarrolla a través de un comité de evaluación de las peticiones quejas y reclamos. Este comité está integrado por el comandante de la unidad, el jefe jurídico, jefe área de talento humano, jefe derechos humanos, suboficial en mayor antigüedad, jefe de la oficina de atención al ciudadano, un funcionario de la oficina de control disciplinario interno y el secretario del Comité de recepción y atención de trámite de quejas ciudadanas, CRAET. El comité se realiza semanalmente y puede tener carácter extraordinario si así lo amerita con el fin de tratar algún caso de relevancia. El comité debe dar trámite a todas las quejas que se reciben y las decisiones tomadas por sus integrantes son notificadas al peticionario. Se resalta que este servicio garantiza la transparencia del proceder policial ante las veedurías ciudadanas.

- *Recepción de denuncias. Un delito puede llegar a conocimiento de la policía porque lo descubre o presencia, lo que es denominado una flagrancia, puede ser alertado por alarmas o por un miembro del público (la víctima o un testigo), ya sea por medio de llamada telefónica o de manera presencial en una unidad policial. Los delitos tienen muchas formas de abordarlos sin que estos queden impunes, en primera medida se tiene en cuenta lo que se conoce como flagrancia, que quiere decir que se actúa en el mismo instante en que se presenta y se logra impedir su materialización, por otro lado están aquellos hechos que ocurren y que la reacción de las autoridades no dan un resultado de individualización, tampoco el ciudadano afectado hace la denuncia, pero existe una figura que se denomina de oficio es decir que pese a que no hay denuncia, las autoridades pueden motivar la investigación basada en sus testimonios y algunos testigos. Finalmente proceden las órdenes de captura que resultan de las denuncias ciudadanas y las investigaciones de las autoridades judiciales.*

### **9.3 Mecanismos de Seguimiento y Monitoreo para las Buenas Prácticas en Torno a la Solución de Conflictos y en el Acceso a la Justicia por Parte de la Policía Nacional de Colombia**

### **9.3.1 Herramienta Suite Visión Empresarial de la Policía Nacional**

Desde cualquier equipo de cómputo de la Policía Nacional conectado a la red de datos institucional denominada “Polired”, se puede digitar el Código 1IP-PR-0000 y allí se pueden visualizar los procedimientos de conciliación extrajudicial en derecho y la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos establecido en flujograma de procedimiento (anexo A y B).

### **9.3.2 Sistemas de información de datos policiales**

La Policía Nacional cuenta con aplicativos tecnológicos para efectuar los registros de información privilegiada en tiempo real, conservándose un histórico magnético y la posibilidad de obtener trazabilidad de las actuaciones de las diferentes especialidades de la institución. En lo que hace referencia a los mecanismos de seguimiento y monitoreo relacionados con solución de conflictos y acceso a justicia, la institución utiliza la plataforma POLIRED para registrar la información correspondiente empleando los siguientes aplicativos:

SIPCI: Sistema de Información Policial de Participación Comunitaria, es un aplicativo de consulta que permite insertar la caracterización de los programas y procedimientos de acercamiento comunitario, informando la cantidad de cada uno de manera cronológica.

SIDEH: Sistema Integral en Derechos Humanos es una herramienta utilizada con el fin registrar las actividades desplegadas a favor de líderes sociales, defensores de derechos humanos y en general de población en situación de vulnerabilidad, logrando visualizar y extraer a través del tiempo los hechos ocurridos y las acciones institucionales adelantadas, por parte de las especialidades de policía, para fines investigativos con fiscalía y/o investigaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario.

SIJUR: Sistema de información jurídico para la Policía es una herramienta que permite llevar control digital y administrar las actuaciones disciplinarias a cargo de la Inspección General a nivel nacional, así mismo permite generar reportes estadísticos de evacuación de procesos, fallos con y sin responsabilidad, entre otros; permite generar reportes de antecedentes disciplinarios de los funcionarios de policía,

información importante para direccionar la toma de decisiones por parte del alto mando institucional.

SICEC: Sistema de Información Centros de Conciliación es una herramienta liderada y operada por los Centros de Conciliación de la Policía Nacional, allí se reciben, tramitan y gestionan la solución de conflictos, conciliación y mediación, con el fin de fomentar la cultura del diálogo en los conflictos que se presentan al interior de la comunidad, evitando el escalonamiento de estos y contribuyendo a la convivencia pacífica.

SIPQRS: Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es la herramienta liderada y operada en las “Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Nacional, allí se reciben, tramitan, gestionan e informan sobre las peticiones, quejas o reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias, facilitando al ciudadano la intervención, vigilancia y evaluación a los procesos, así mismo el acceso a consulta e información y contribuir a formar al ciudadano en la cultura de la participación” (Policía Nacional de Colombia, 2020).

### **9.3.3 A denunciar**

Tanto la Fiscalía General de la Nación como la Policía Nacional, necesitan efectividad frente a la ocurrencia de los hechos punibles y estos resultados se obtienen de las denuncias ciudadanas, en la medida que estas se logren se minimiza la impunidad y se controla la criminalidad. Una solución y estrategia conjunta para ello fue a través de las herramientas tecnológicas y es así como surge la aplicación “a denunciar”, la cual se vale tan solo de la fluidez del internet, quien lo tenga puede acceder desde cualquier rincón del país y lograr poner en conocimiento de las autoridades judiciales los hechos, esta estrategia ha permitido materializar de desarticulación de estructuras criminales a través de investigaciones de contexto de la fiscalía es decir, no se captura tan solo a quien comete un delito sino a toda la estructura gracias a estas denuncias que son de acceso fácil para el ciudadano sin implicaciones de tiempo y dinero ni tampoco quedar en evidencia ante los criminales.

## Conclusiones

A manera de conclusión, en el marco del presente trabajo de investigación, se logró determinar por una parte que las comunidades de los corregimientos de San Juan Bosco la Verde y la Aragua después de salir de un contexto de violencia a raíz del conflicto armado, han mantenido su arraigo y amor por su tierra, ha sido una comunidad muy unida y les ha permitido integrarse fácilmente al punto de impedir que los problemas se salgan de su control, para ello vemos que ante el primer objetivo de análisis, los conflictos comunitarios tienen atención residual a través del clero, los cuales actúan como mediadores y conciliadores de su comunidad, usando estrategias de relacionamiento con autoridades para canalizar aquellas conflictividades que se salen de su órbita. Esta práctica, aunque no es del todo eficaz, si permite matizar de manera conciliada aspectos que no son determinantes para que sean conocidos por las autoridades judiciales, sino por el contrario orientados a la sana convivencia de gente coterránea. Ante ello se evidencia una gran oportunidad de intervención con las capacidades institucionales para articular los procesos formales.

Ante el segundo objetivo al realizar el grupo focal con las comunidades, líderes y autoridades de los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y La Aragua, se analizó el contexto de San Juan Bosco como un Corregimiento con población dispersa, pero que vivió el rigor de la violencia en antaño, mientras que La Aragua es un Centro Poblado que alberga una comunidad fija de aproximadamente 500 habitantes y recibe una población flotante de un número similar por su ubicación geográfica estratégica, allí la comunidad cuenta con todos los establecimientos comerciales mínimos que debe tener una población, lo que se convierte en factores de atención de las autoridades territoriales y es allí donde está el punto de análisis en virtud a que no se encuentra presente ningún tipo de representatividad institucional que haga cierto en medio de estos ciudadanos la efectividad de un Estado Social Democrático de Derecho y es aprovechado por grupos armados al margen de la ley y

bandas delincuenciales que ven una oportunidad perfecta de dominar económicamente estos territorios a través de actuaciones netamente ilegales.

Como este escenario, tomado como referente de investigación, se encuentran en Colombia así mismo un gran número de lugares algunos con menos o más complejidades, pero en términos generales la situación se refleja de la misma manera.

El problema radica en que estas comunidades no cuentan con los medios a su alcance para acceder a la administración de justicia formal, lo que repercute en situaciones de impunidad frente a la ocurrencia de conductas contrarias a la convivencia que posteriormente se materializan en delitos de gran impacto, los cuales débilmente están siendo tratados y abordados por la institucionalidad competente. Es por ello por lo que una salida factible y rápida para dar representatividad pronta, es la presencia de la Policía Nacional e la zona.

Frente al tercer objetivo producto del trabajo hecho mediante la metodología del grupo focal y actividad de campo, la Policía Nacional dispuso una unidad de policías carabineros especializados en dar tratamiento a las problemáticas de la zona específica de la investigación, haciendo interoperable todas las capacidades de la Policía Nacional en apoyo de las tareas que le asisten a la Estación de Policía de la localidad de Santa Helena del Opón. En los corregimientos de San Juan Bosco Laverde y la Aragua, se pusieron a prueba todas las capacidades con que cuenta la institución y allí la comunidad ha mostrado su interés por seguir los lineamientos y las pautas que determinan a una comunidad bajo estándares adecuados de convivencia ciudadana, el goce del libre ejercicio de sus derechos y obligaciones, el reconocimiento de las autoridades locales y las instancias para acceder a la justicia, que aunque no se tienen presentes en el territorio, los carabineros de la Policía encauzan todos los casos que deben ser tratados por las instancias competentes, así mismo al colocar todos sus programas, procedimientos y estrategias encaminadas a resolver conflictos comunitarios, se demuestra que este mismo panorama puede ser replicado en muchos lugares establecidos a lo largo y ancho de nuestro país, configurándose de esta manera un Estado Social de Derecho reconocido y aceptado por la comunidad.

Finalmente y en aras de establecer resultados efectivos frente al tema de estudio se concluye que Colombia cuenta con múltiples capacidades Estatales para

administrar justicia, las cuales funcionan perfectamente en las grandes urbes, pero cuando la geografía nacional se aleja de ellas, allí todos los recursos se debilitan ostensiblemente, esto debido a la suma de los factores que infieren para lograr el estado ideal, muchos de ellos están muy relacionados con el conflicto armado interno que vive nuestro país lo que generó un distanciamiento representativo entre lo urbano y lo rural, en este último, se generalizó un panorama de estigmatización hacia este sector poblacional.

Por otro lado, Colombia es un país eminentemente rural, con grandes extensiones territoriales y población dispersa, pese a que la concentración poblacional mayoritariamente se ubique en zonas urbanas, en Colombia la marginalización no solo es geográfica, la división político-administrativa a desconocido la importancia que reviste hoy en día, corregimientos y centros poblados, que se encuentran a horas de distancia de las cabeceras municipales. Estos han ido creciendo en convergencia poblacional, activación ostensible de relacionamiento social y en consecuencia el incremento de grandes conflictos horizontales. Incursionar decididamente como representantes de la institucionalidad gubernamental frente a todos estos métodos planteados para darle un tratamiento adecuado y con inmediatez a los conflictos, no se aparta de la misión policial, que busca garantizar que los habitantes de Colombia convivan en paz y en ese propósito se trabaja con el plus que caracteriza a la institución y es la confianza ciudadana y todas las oportunidades de construir tejido social.

### Referencias

- Acosta, K.; Baquero, M.; Garzón, L. y Gutiérrez, R. (2019). *Importancia de la conciliación como mecanismo de solución alternativa en el posconflicto en Colombia*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Agudelo, A. (2006). *La conciliación en equidad, un mecanismo de participación ciudadana que ayuda a reconstruir el tejido social a través del liderazgo comunitario*. Universidad de Antioquia.
- Aguilera, M. (2015). *Contrapoder y justicia guerrillera, fragmentación política y orden insurgente en Colombia (1952-2003)*. IEPRI, Debate Penguin Random House Grupo Editorial, 2014. 616 páginas. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/achsc/v42n2/v42n2a22.pdf>
- Ardila, E. (2016). *De la Justicia Judicial a la Justicia comunitaria*. [Tesis de Doctorado] Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/23873/tesis-e-ardila-amaya-2016.pdf?sequence=1>
- \_\_\_\_\_. (s.f.). Justicia Comunitaria: Claves para su comprensión. En E. Ardila Amaya, *Justicia Comunitaria: Claves para su comprensión* (pp. 43-52).
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitucion Política de Colombia*. Diario Oficial.
- Ávila, A. y Castro, J. (2015). *Los retos en convivencia, administración de justicia y seguridad rural en el posconflicto*. Friedrich Ebert Stiftung.
- Buitrago, J. y Guativa, J. (2018). *Impacto del programa de mediación policial en la Localidad de ciudad Bolivar de Bogotá y en el municipio de Soacha como impulsor del proceso de Modernización y transformación institucional*. Policia Nacional .
- Cabana, M. (2017). *De los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los municipios de post-conflicto*. [Tesis de Pregrado] Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14606>
- Camacho, L. (2013). *Acceso a la Justicia en Colombia, condiciones de posibilidad y criterios de gestión*. Universidad Nacional de Colombia.

Cámaras de Comercio para Alimentos y Otros Sectores, 2017

Carrillo, J. y Patiño, J. (2016). *Estrategias para la capacitación en competencias ciudadanas para la paz, curso para ascenso de Teniente a Capitán*. Liderazgo Policial como factor de transformación en la edificación de la Paz. Investigaciones Academia Superior de Policía 2016 -Serie de Investigación 5, Primera Edición, Bogotá. 45 - 54. Recuperado de [https://policia.edu.co/wp-content/uploads/2019/08/liderazgo\\_policial.pdf](https://policia.edu.co/wp-content/uploads/2019/08/liderazgo_policial.pdf)

Centro Nacional de Memoria Històrica. (2016). *Tomas y ataques Guerrilleros (1965-2013)*. Universidad Nacional de Colombia.

Corte Constitucional de Colombia. (21 de abril de 1998). *Sentencia T-746 de 1998. Derecho de Acceso a la Administración de Justicia*. Diario Oficial, Corte Constitucional.

Corte Constitucional de Colombia. (2 de febrero de 2010). *Sentencia T-045/10 Víctima de conflicto armado interno que ostenta la calidad de desplazado-Goza de una protección constitucional reforzada [María Victoria Calle Correa]*

Cortés, I. (2015). El acceso a la Justicia a la luz del estado social del derecho en Colombia. *Revista Científica General José María Córdoba*, 13, 1-23.

Cruz, C. y Mirque, J. (2016). *Fortalecimiento institucional en territorios en proceso de consolidación por posible escalonamiento o transformación del conflicto*. Liderazgo Policial como factor de transformación en la edificación de la Paz. Investigaciones Academia Superior de Policía 2016 -Serie de Investigación 5, Primera Edición, Bogotá. 71 - 81. Recuperado de [https://policia.edu.co/wp-content/uploads/2019/08/liderazgo\\_policial.pdf](https://policia.edu.co/wp-content/uploads/2019/08/liderazgo_policial.pdf)

Ferrero, E. (1987). La mediación teoría y práctica. *Derecho PUCP: Revista de la Facultad de Derecho*, 41, 37-59.

Funes, S. (2013). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. Contextos Educativos. *Revista de Educación*, 0(3), 91-106. doi:<https://doi.org/10.18172/con.466>

Gamboa, R. (2000). *Introducción a los métodos alternos de solución de controversias*. Univeridad Javeriana.

- García, L. y Ramírez, R. (2010). Égida de una administración de justicia precaria: derecho de acceso a la administración de justicia y pluralismo jurídico débil en Colombia. *IUSTA*, 20-39.
- Gómez, Siza, W. (2016). *Modelo policial para la gestión alternativa de conflictos de baja intensidad*. Liderazgo Policial como factor de transformación en la edificación de la Paz. Investigaciones Academia Superior de Policía 2016 -Serie de Investigación 5, Primera Edición, Bogotá. 62 - 70. Recuperado de [https://policia.edu.co/wp-content/uploads/2019/08/liderazgo\\_policial.pdf](https://policia.edu.co/wp-content/uploads/2019/08/liderazgo_policial.pdf)
- Guío, I. y Ríos, N. (2018). *Percepción social del proceso de posconflicto en Colombia desde la óptica del maestro en formación*. Corporacion Universitaria Ibeoramericana .
- CICOR. (2020). Herramienta de Priorización de Seguridad Rural de la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural de la Policía Nacional. Centro Integrado de Control Operacional Rural Polician Naconal de Colombia.
- Imbaquingo, S.; Amores, I. y Delgado, E. (2018). *Estudio de la Práctica de mediacion en en servicio de policia de Perú, Ecuador y Colombia*. Policia Nacional.
- Jares, X. (1999). *Educación para la paz. su teoría y su práctica*. Editorial Popular
- Jiménez, M.; Jara, H. y García, T. (2018). *Mediación policial, procedimineto o medio de policía*. Policia Nacional .
- Londoño, M. (2008). La congestión y la mora judicial: el juez, ¿su único responsable? *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Universidad Pontificia Bolivariana*, 385-419.
- Martinez, I. (2003). Conciliacion en equidad, teoria y realidad. En *Conciliacion en equidad, teoria y realidad* (pp. 1-189). Instituto Popular de Capacitacion.
- Mendoza, G. (2008). *La configuracion del tejido social*. Jesuitas por la Paz.
- Meneses D. (2020). *Santa Helena del Opòn. PLAN DE DESARROLLO CON EQUIDAD Y TRASNPRENCIA 2020 2023*. Alcaldía Municipal de Santa Helena del Opón.
- Ministerio de Defensa Nacional. (2016). *Lineamientos del Ministerio de Defensa Nacional para caracterizar y enfrentar a los Grupos Armados Organizados GAO*. Directiva Permanente 015.

- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2016). *Sistemas locales de Justicia*. Ministerio de Justicia y del Derecho.
- \_\_\_\_\_. (2017a). *Acceso a la Justicia Territorial: Sistemas Locales de Justicia*. Obtenido de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/4263275/13613759/Sistemas+Locales+de+Justicia+-+Ministerio+de+Justicia.pdf/381a228e-6620-4382-bf1a-1e4f8bb01f15>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2017b). *Plan decenal Sistema de Justicia 2017-2027*. Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Miranzo, S. (2010). Quiénes somos, a donde vamos... Origen y evolución del concepto de mediación. *Revista de Mediación*, 5. 8-15. Recuperado de <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf>
- Mujica, N. (2017). *Fundamentos Jurídicos y procedimentales de la mediación policial en Colombia*. Escuela de cadetes de policía "General Francisco de Paula Santander". Recuperado de <http://168.227.244.104:8080/bitstream/handle/123456789/1077/MEDIACIONPOLICIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Obando, L.; Viscaya, Y. y Fernández, M. (2016). Conflicto armado, problemática de poderes que ha vulnerado a la sociedad colombiana. *Revista Katharsis*, 385-417.
- Organización de las Naciones Unidas -ONU. (2012). *Declaración de la reunión de alto nivel de la Asamblea General sobre el estado de derecho en los planos nacional e internacional*. Sexagésimo séptimo período de sesiones. Recuperado de <https://undocs.org/es/A/RES/67/1>
- Ortiz, J. (2016). Acuerdo en La Habana para sustituir cultivos ilícitos en Briceño, ¿qué dicen los campesinos? *Pacifista*. Obtenido de <https://pacifista.tv/notas/acuerdo-en-la-habana-para-sustituir-cultivos-ilicitos-en-briceno-que-dicen-los-campesinos/>
- Pares Fundación Paz y Reconciliación. (2020). *FARC dan a conocer manual de convivencia en Putumayo*. Obtenido de <https://pares.com.co/2014/02/06/farc-dan-conocer-manual-de-convivencia-en-putumayo/>

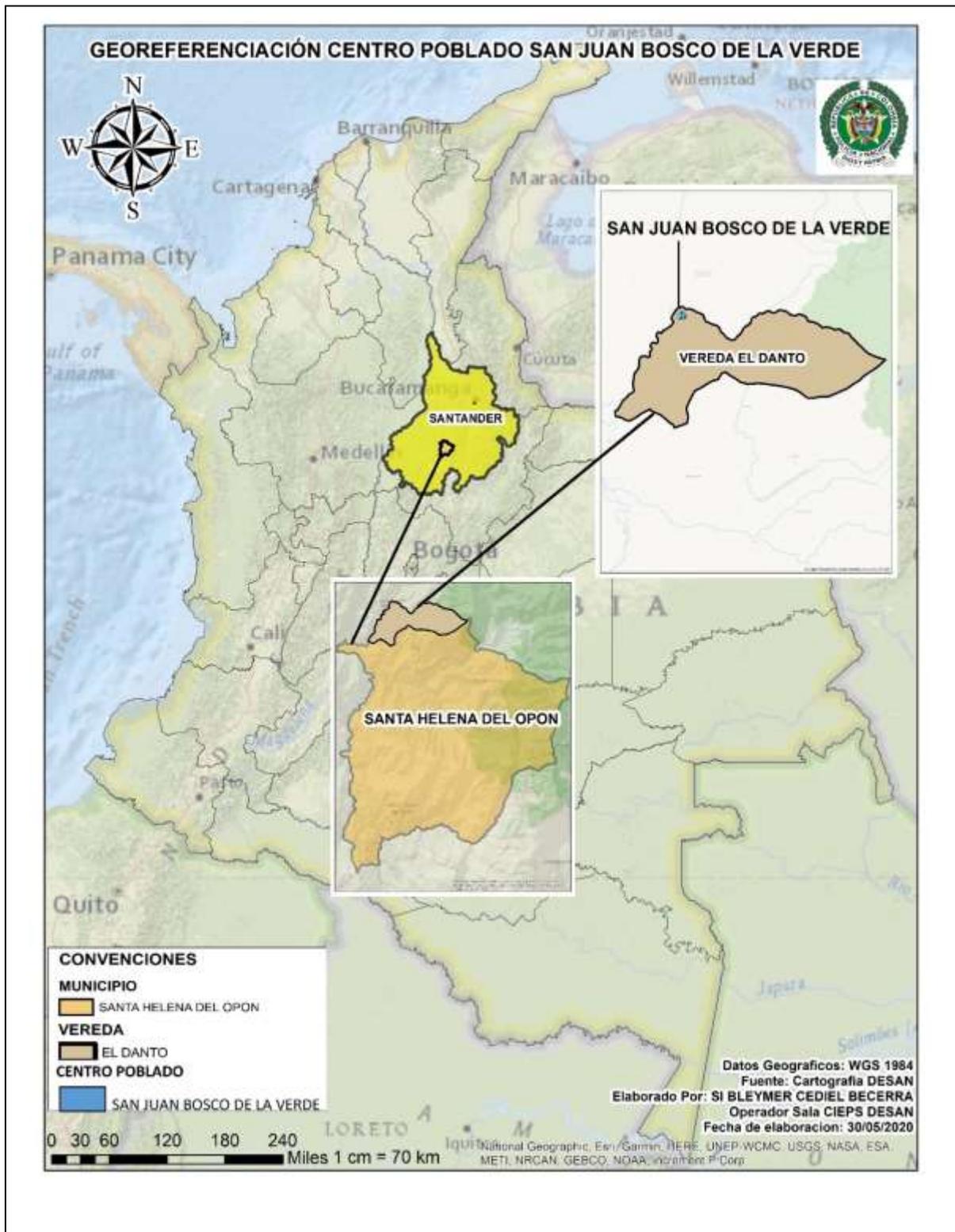
- Pérez, N. (2017). Evaluación del perfil del policía del posacuerdo en Colombia\*. *Revista Humanismo y Sociedad*, 2-12.
- PNUD. (2003). *El conflicto, callejón con salida - Informe Nacional de Desarrollo Humano para Colombia 2003*. Naciones Unidas.
- Policia Nacional de Colombia. (2017). *Modelo de Construcción de Paz de la Policía Nacional de Colombia*. Policia Nacional de Colombia.
- \_\_\_\_\_. (2019). *Resuelva sus diferencias y conflictos a través de la mediación policial*. Recuperado de Policia Nacional de Colombia <https://924.policia.gov.co/noticia/resuelva-sus-diferencias-y-conflictos-traves-mediacion-policial>
- Policía Nacional de Colombia y Cámara de Comercio de Bogotá. (2017). *Mediación Policial en Colombia Bases para su implementación*. Policía Nacional de Colombia y Cámara de Comercio de Bogotá. Recuperado de [https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/19663/Mediaci%  
%b3n%20policial%20%28archivo%20para%20web%29%2006-02-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/19663/Mediaci%c3%b3n%20policial%20%28archivo%20para%20web%29%2006-02-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, G. (2016). Rol mediador de la Policía Nacional de Colombia en el Posconflicto, un estudio del discurso de expertos con AEDT. *Revista Escuela de Policía General Santander*.
- Ramírez, S. y Céspedes, P. (2016). Rol mediador de la policía nacional de Colombia en el posconflicto:Un estudio del discurso de expertos con AEDT\*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67946836002>.
- Revelo, A. (2019). *Módulo de conciliación en Derecho*. Panamericana.
- Revilla, J. (2006). Los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo las relaciones transfronterizas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 59-73.
- Ríos, J.; Bula, G. y Brocate, R. (2013). Estado, Estado de Derecho y Violencia Armada en Colombia1. *Revista Paz y Conflicto*, 2-26.
- Rojas, E. (2011). *El debido procedimiento administrativo*. REvista de la Facultad de Derecho. 67, 177 - 188. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3147>

- Ruiz, N. (2015). *La resistencia y la sobrevivencia de la justicia indígena en Colombia*. ESMIC.
- UNODC. (2010). *Policia, Investigación de delitos, Manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal*. Oficina De Las Naciones Unidas Contra La Droga y El Delito. Recuperado de [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Crime\\_Investigation\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Crime_Investigation_Spanish.pdf)
- Uprimny, R.;, Sánchez, L. y Sánchez, N. (2013). *Justicia para la Paz. Crimines atroces, derecho a la justicia y paz negociada*. Colección de Justicia.
- Villa, J.; Londoño, D. y Barrera, D. (2015). Reparación a las víctimas de dictaduras, conflictos armados y violencia política en sus componente de compensación, satisfacción, rehabilitación y no repetición. *El Agora USB*, 217-240.
- Wills, M. (2018). *Los caminos de la memoria histórica*. Centro Nacional de Memoria Histórica. p. 8. Recuperado de <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/un-viaje-por-la-memoria-historica/pdf/los-caminos-de-la-memoria-historica.pdf>

## Anexos

## Anexo A. Ficha del Municipio de Santa Helena del Opón – Santander

Santa Helena del Opón – Santander - Colombia			
	Población 2015	Extensión	
	de 4.304 habitantes	387,83 km <sup>2</sup>	
	Altura	Temperatura promedio	
	1060 m.s.n.m	23 grados	
Historia	Se crea como municipio en el año 1975, antes era corregimiento del municipio del guacamayo, conocido como el corazón de Santander, el 86% de la población de Santa Helena del Opón vive en la zona rural del municipio, situada a 294 km de Bucaramanga, pertenece a la provincia comunera y está constituido por la Cabecera Municipal, 4 Centros Poblados y 30 veredas, su economía depende de la Ganadería y tierra fértil óptima para la agricultura, principalmente el cacao, café otros productos (Alcaldía municipal, 2020).		
Límites	NORTE Municipio Simacota, SUR Municipio de Guacamayo, ORIENTE Municipio de Simacota, Chima y Contratación, OCCIDENTE Municipio de Landázuri		
Coordenadas geográficas	6° 20' de latitud, 73°, 38' de longitud		
Religión	Predomina la religión católica, religión pentecostal unida, movimiento misional, adventista y séptimo día		
corregimientos	Cachipay, 600 habitantes, Plan de Álvarez, 350 habitantes, Aragua 900 habitantes, San Juan Bosco Laverde 300 habitantes		



Fuente: Elaboración propia a partir de Sala Centro de Información Estratégica Policial CIEPS

## **Anexo B. Metodología para Efectuar el Grupo Focal**

### **Grupo Focal**

Se esperan desarrollar dos grupos focales con representantes de los grupos de interés: sector público y comunidad.

Cada grupo será máximo de Diez (10) personas mínimo de cinco (5)

#### **Metodología de los grupos focales:**

A continuación, se representa el paso a paso del desarrollo del mismo:

1. Se realiza una presentación del proyecto junto con el consentimiento informado, el cual debe ser firmado por cada uno de los participantes y se establece que se graba la sesión.
2. Se toma asistencia en el formato para ello, donde se establece un código para cada uno de los participantes, para así plasmar la información en la monografía de investigación asegurando el anonimato de los participantes.

NOTA IMPORTANTE: Se debe ser imparcial, no se debe presentar una postura.

3. Se explica cómo se realiza la actividad:
  1. Se presenta al observador que no participa, el cual se excluye de hacer participaciones) la interacción y apoya al moderador, en la recopilación de información y grabación del proceso del grupo focal.
  2. Se presentan las preguntas de interés.
  3. Los participantes deben exponer sus respuestas a todo el grupo de forma voluntaria o a nivel individual en el formato establecido para esto el cual se recogerá al finalizar las preguntas.
  4. Al final entre todos se construirá una respuesta a cada una de las preguntas que permita recoger la opinión de todos los participantes.

**NOTA IMPORTANTE:** El moderador realiza una síntesis sobre lo conversado, introduce los nuevos temas y realiza las preguntas sin presentar su posición. Además, deberá manejar el clima emocional que se genere en el grupo. Se espera que la actividad no dure más de dos (2) horas.

#### **Preguntas de Interés:**

1. ¿Consideran que la Policía Nacional de Colombia contribuye al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde y de qué manera lo hace o no lo hace?
2. ¿Cuáles son los principales conflictos que se dan en el territorio y porque cree que se dan?
3. ¿Cómo se han venido solucionando en el territorio?
4. ¿Cómo considera pueden solucionarse?

5. ¿Considera que la Policía nacional de Colombia puede aportar a estas soluciones? ¿De qué manera?
6. Considera que la Policía Nacional de Colombia ejercer labores de:  
¿Conciliación, Si\_\_\_No \_\_\_\_ Debería hacerlo? Sí\_\_\_ No\_\_\_\_  
¿Mediación, Si\_\_\_ No \_\_\_\_ Debería hacerlo? Sí\_\_\_ No\_\_\_\_  
¿Recepción quejas y trámites, Si\_\_\_ No \_\_\_\_ Debería hacerlo? Sí\_\_\_ No\_\_\_\_  
¿Recepción de denuncias, Sí\_\_\_ No \_\_\_\_ Debería hacerlo? Sí\_\_\_ No\_\_\_\_  
¿Interlocuciones derechos humanos, Si\_\_\_ No \_\_\_\_ Debería hacerlo? Sí\_\_\_ No\_\_\_\_  
¿Acciones justicia y paz, Si\_\_\_ No \_\_\_\_ Debería hacerlo? Sí\_\_\_ No\_\_\_\_
7. ¿Qué mecanismos de seguimiento y monitoreo propone para identificar buenas prácticas y cambios efectivos en el acceso a la justicia?

### **Materiales**

Se recomienda usar un tablero o una pantalla donde se puedan proyectar las preguntas y se puedan escribir las respuestas construidas de manera conjunta.

### **Resultados**

Se transcribirán los relatos obtenidos y discusiones, luego se realizarán matrices de análisis y se usaran otros instrumentos cualitativos, que permitan establecer los resultados del ejercicio realizado, para así ser presentados a las personas que participaron con el fin de que presenten sus puntos de vista al respecto, avalando la información recopilada.

**Anexo C. Bitácora**

Actividades	Junio / Julio				
	Sem 1 1 al 7	Sem 2 8 al 15	Sem 3 16 al 22	Sem 4 23 al 29	Sem 5 29 al 5
<b>Etapa I: Planeación, Preparación, alistamiento, ubicación</b>					
Levantamiento diagnóstico de la temática en la zona de impacto					
Recolección de información, ajustes, implementación y despliegue de procesos					
Trabajo comunitario, estrategias de identificación de roles, interacción con autoridades y líderes comunitarios, percepciones en los temas de mediación, resolución de conflictos, acciones de paz y reconciliación.					
Planificación de la estrategia piloto					
<b>Etapa 2: Alcance de las funciones de la Policía Nacional en temas de acceso a justicia y resolución de Conflictos entre otros.</b>					
Desarrollo de la ficha de información y diligenciamiento de la Bitácora					
Estructuración de la estrategia teórico practica que involucre las competencias a desarrollar.					
Trabajo de campo por parte de los responsables de procesos in situ					
Acercamiento a la comunidad para la realización del piloto.					
Desarrollo del Focus Group					
<b>Etapa 3: Evaluación y análisis de resultados</b>					
Estructuración de los instrumentos para la evaluación de las actividades realizadas					
Evaluación de las actividades realizadas					
Análisis de Resultados					
Elaboración y entrega Working Paper					

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de datos consensuados en mesa de trabajo.

## Continuación Anexo C. Bitácora

Actividades	Junio			Horario
	Día 1 24	Día 2 25	Día 3 26	
<b>Día 1: Ubicación, planeación, preparación, alistamiento</b>				
Desplazamiento del equipo de trabajo al municipio de Santa Helena del Opón				05:00 a 13:00
Almuerzo				13:00 a 14:30
Instalación del equipo de trabajo en los lugares de descanso				14:30 a 15:30
Relacionamiento con autoridades locales y líderes comunitarios				15:30 a 17:30
Reunión de coordinación integrantes del equipo de trabajo				17:30 a 18:30
Exposición de los cursos de acción del pilotaje al total del personal policial				18:30 a 19:30
Cena				19:30 a 20:30
Paso al Descanso				20:30
<b>Día 2: Desarrollo de la intervención</b>				
Desayuno				6:30 a 7:30
Reunión de estructuración de la estrategia teórico practica que involucre las competencias a desarrollar dirigida a los policiales de la unidad.				7:30 a 10:30
Refrigerio				10:30 a 10:45
Trabajo comunitario, estrategias de identificación de roles, interacción con autoridades y líderes comunitarios, percepciones en los temas de mediación, resolución de conflictos, acciones de paz y reconciliación.				10:45 a 12:30
Almuerzo				12:30 a 14:00
Desplazamiento al Corregimiento de San Juan Bosco Laverde				14:00 a 15:00
Relacionamiento con líderes comunitarios del Corregimiento y comunidad				15:00 a 15:30
Trabajo de campo por parte de los responsables de procesos in situ, desarrollo del Focus Group				15:30 a 18:00
Retorno al Municipio de Santa Helena				18:00 a 19:00
Cena				19:00 a 20:00
Reunión de coordinación y desarrollo de la ficha de información y diligenciamiento de la Bitácora				20:00 a 21:00
Paso al descanso				21:00
<b>Día 3: Evaluación y análisis de resultados</b>				
Desayuno				6:30 a 7:30
Aplicación de los instrumentos para la evaluación de las actividades realizadas				7:30 a 10:30
Refrigerio				10:30 a 10:45
Reunión de Conclusión de las actividades realizadas acto protocolario				10:45 a 12:00
Almuerzo				12:00 a 13:30

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección de datos consensuados en mesa de trabajo.

## Anexo D. Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado Participación en Grupo Focal Investigación Acceso a la Justicia

La presente investigación es conducida por el Coronel Wilson Javier Parada, como estudiante de la Maestría Estudios de Paz y Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana en acompañamiento del Comando de Departamento de Policía Santander – Estación de Policía Santa Helena del Opón.

El objetivo general de la investigación es: “Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio”.

Se le solicita su participación en el desarrollo del grupo focal con el fin de recolectar información valiosa para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la cual es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, los cuales son de tipo académico. Sus respuestas y aportes serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas o actividades no le parece pertinente, puede hacérselo saber al investigador o tomar la decisión de no responderlas. Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo focal necesario para el desarrollo de esta investigación de la cual he sido informado (a) de su objetivo general. Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto que:

Se grabe la sesión sin que se me identifique de manera específica en la investigación:

SI\_\_\_ NO\_\_\_

Se publiquen mis imágenes SI\_\_\_ NO\_\_\_

---

Firma del Participante Fecha

Ciudad o Municipio

## Continuación anexo D Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado Participación en Grupo Focal  
Investigación Acceso a la Justicia**

La presente investigación es conducida por el Coronel Wilson Javier Parada, como estudiante de la Maestría Estudios de Paz y Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana en acompañamiento del Comando de Departamento de Policía Santander – Estación de Policía Santa Helena del Opón.

El objetivo general de la investigación es: "Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio".

Se le solicita su participación en el desarrollo del grupo focal con el fin de recolectar información valiosa para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la cual es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, los cuales son de tipo académico. Sus respuestas y aportes serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas o actividades no le parece pertinente, puede hacérselo saber al investigador o tomar la decisión de no responderlas. Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo focal necesario para el desarrollo de esta investigación de la cual he sido informado (a) de su objetivo general. Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto que:

Se grabe la sesión sin que se me identifique de manera específica en la investigación: SI  NO

Se publiquen mis imágenes SI  NO

*Audora Sanchez*

Firma del Participante

*San Juan Bosco*

*Secretaria*

*Junto a la*

*comand*

Fecha

*25-1-6 2020*

Ciudad o Municipio

*Santa Elena del Opón*

## Continuación anexo D Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado Participación en Grupo Focal  
Investigación Acceso a la Justicia**

La presente investigación es conducida por el Coronel Wilson Javier Parada, como estudiante de la Maestría Estudios de Paz y Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana en acompañamiento del Comando de Departamento de Policía Santander – Estación de Policía Santa Helena del Opón.

El objetivo general de la investigación es: "Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio".

Se le solicita su participación en el desarrollo del grupo focal con el fin de recolectar información valiosa para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la cual es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, los cuales son de tipo académico. Sus respuestas y aportes serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas o actividades no le parece pertinente, puede hacérselo saber al investigador o tomar la decisión de no responderlas. Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo focal necesario para el desarrollo de esta investigación de la cual he sido informado (a) de su objetivo general. Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto que:

Se grabe la sesión sin que se me identifique de manera específica en la investigación: SI \_\_\_ NO X

Se publiquen mis imágenes SI \_\_\_ NO X

<u>Eliecer O. Vargas Mejía</u>	<u>25/06/2010</u>	<u>La Algodora</u>
Firma del Participante	Fecha	Ciudad o Municipio
		Pastor ERVC

## Continuación anexo D Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado Participación en Grupo Focal  
Investigación Acceso a la Justicia**

La presente investigación es conducida por el Coronel Wilson Javier Parada, como estudiante de la Maestría Estudios de Paz y Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana en acompañamiento del Comando de Departamento de Policía Santander – Estación de Policía Santa Helena del Opón.

El objetivo general de la investigación es: "Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio".

Se le solicita su participación en el desarrollo del grupo focal con el fin de recolectar información valiosa para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la cual es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, los cuales son de tipo académico. Sus respuestas y aportes serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas o actividades no le parece pertinente, puede hacérselo saber al investigador o tomar la decisión de no responderlas. Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo focal necesario para el desarrollo de esta investigación de la cual he sido informado (a) de su objetivo general. Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto que:

Se grabe la sesión sin que se me identifique de manera específica en la investigación: SI  NO

Se publiquen mis imágenes SI  NO

<i>Wilson J. Parada</i>	<i>25-Jun-2020</i>	<i>Santa Helena del Opón</i>
Firma del Participante	Fecha	Ciudad o Municipio
<i>Presidente Concejo Municipal Santa Helena del Opón.</i>		

## Continuación anexo D Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado Participación en Grupo Focal  
Investigación Acceso a la Justicia**

La presente investigación es conducida por el Coronel Wilson Javier Parada, como estudiante de la Maestría Estudios de Paz y Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana en acompañamiento del Comando de Departamento de Policía Santander – Estación de Policía Santa Helena del Opón.

El objetivo general de la investigación es: "Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio".

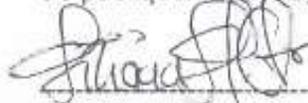
Se le solicita su participación en el desarrollo del grupo focal con el fin de recolectar información valiosa para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la cual es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, los cuales son de tipo académico. Sus respuestas y aportes serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas o actividades no le parece pertinente, puede hacérselo saber al investigador o tomar la decisión de no responderlas. Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo focal necesario para el desarrollo de esta investigación de la cual he sido informado (a) de su objetivo general. Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto que:

Se grabe la sesión sin que se me identifique de manera específica en la investigación: SI  NO

Se publiquen mis imágenes SI  NO



Firma del Participante  
Lider Comunal

Fecha

Ciudad o Municipio

25-JUNIO-2020 Centro Poblado La Arroyugua,  
S.H.d.O.

Liliana Hernández Castillos

## Continuación anexo D Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado Participación en Grupo Focal  
Investigación Acceso a la Justicia**

La presente investigación es conducida por el Coronel Wilson Javier Parada, como estudiante de la Maestría Estudios de Paz y Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana en acompañamiento del Comando de Departamento de Policía Santander – Estación de Policía Santa Helena del Opón.

El objetivo general de la investigación es: "Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio".

Se le solicita su participación en el desarrollo del grupo focal con el fin de recolectar información valiosa para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la cual es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, los cuales son de tipo académico. Sus respuestas y aportes serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas o actividades no le parece pertinente, puede hacérselo saber al investigador o tomar la decisión de no responderlas. Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo focal necesario para el desarrollo de esta investigación de la cual he sido informado (a) de su objetivo general. Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto que:

Se grabe la sesión sin que se me identifique de manera específica en la investigación:      SI       NO

Se publiquen mis imágenes      SI       NO

Firma del Participante

Fecha

Ciudad o Municipio

*[Firma manuscrita]*      25 Junio 2020      Santa Helena del Opón  
*JULIAN ANDRÉS MOLINA F*

## Continuación anexo D Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado Participación en Grupo Focal  
Investigación Acceso a la Justicia**

La presente investigación es conducida por el Coronel Wilson Javier Parada, como estudiante de la Maestría Estudios de Paz y Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana en acompañamiento del Comando de Departamento de Policía Santander – Estación de Policía Santa Helena del Opón.

El objetivo general de la investigación es: “Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio”.

Se le solicita su participación en el desarrollo del grupo focal con el fin de recolectar información valiosa para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la cual es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, los cuales son de tipo académico. Sus respuestas y aportes serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas o actividades no le parece pertinente, puede hacérselo saber al investigador o tomar la decisión de no responderlas. Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo focal necesario para el desarrollo de esta investigación de la cual he sido informado (a) de su objetivo general. Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto que:

Se grabe la sesión sin que se me identifique de manera específica en la investigación: SI X NO \_\_

Se publiquen mis imágenes SI X NO \_\_

Yancy Alarcón

25 Julio 2020

Centro poblado Aragua

Firma del Participante

Fecha

Ciudad o Municipio

Concejal

## Continuación anexo D Consentimiento Informado

**Consentimiento Informado Participación en Grupo Focal  
Investigación Acceso a la Justicia**

La presente investigación es conducida por el Coronel Wilson Javier Parada, como estudiante de la Maestría Estudios de Paz y Resolución de Conflictos de la Universidad Javeriana en acompañamiento del Comando de Departamento de Policía Santander – Estación de Policía Santa Helena del Opón.

El objetivo general de la investigación es: "Analizar la capacidad y alcance de la contribución de la Policía Nacional de Colombia al acceso a la justicia en el corregimiento de San Juan Bosco Laverde en Santa Helena del Opón - Santander, aportando así a la resolución de conflictos en este territorio".

Se le solicita su participación en el desarrollo del grupo focal con el fin de recolectar información valiosa para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la cual es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, los cuales son de tipo académico. Sus respuestas y aportes serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si alguna de las preguntas o actividades no le parece pertinente, puede hacérselo saber al investigador o tomar la decisión de no responderlas. Agradecemos de antemano su participación.

Acepto participar voluntariamente en el grupo focal necesario para el desarrollo de esta investigación de la cual he sido informado (a) de su objetivo general. Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Acepto que:

Se grabe la sesión sin que se me identifique de manera específica en la investigación: SI  NO

Se publiquen mis imágenes SI  NO

*Luis Edwin Espinosa Prastolo*

Firma del Participante

Fecha

Ciudad o Municipio

*Párroco, Sidote.*

*29/06/2020*

*Santa Helena del Opón.  
Corregimiento de San Juan  
Bosc*