

**DIAGNÓSTICO CUALITATIVO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAPROCESAL EN  
DERECHO EN MATERIA CIVIL, FAMILIAR Y COMERCIAL EN LA CIUDAD DE  
NEIVA DURANTE LOS AÑOS 2002-2004**

**MARICELA OCHOA CAMACHO  
LIDA FERNANDA RIVERA LEDESMA**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE DERECHO  
NEIVA  
2005**

**DIAGNÓSTICO CUALITATIVO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAPROCESAL EN  
DERECHO EN MATERIA CIVIL, FAMILIAR Y COMERCIAL EN LA CIUDAD DE  
NEIVA DURANTE LOS AÑOS 2002-2004**

**MARICELA OCHOA CAMACHO  
LIDA FERNANDA RIVERA LEDESMA**

**Monografía de grado presentada como requisito parcial para obtener el título  
de Abogadas**

**Abogado:  
DIEGO LUIS TELLEZ CARDONA**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE DERECHO  
NEIVA  
2005**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

---

**MARICELA OCHOA CAMACHO:** *dedico esta monografía a mis padres, hermanos y esposo por su amor, apoyo y comprensión, y a mi hijo DAVID FELIPE, por ser la fuente de alegría de mi vida.*

**LIDA FERNANDA RIVERA LEDESMA:** *dedico esta monografía a mis padres, hermanas y a mi sobrino LIBARDO ANDRÉS, por ser ellos el reflejo permanente de la presencia de Dios en mi vida.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresamos agradecimientos a:

*Dr. Diego Luís Téllez Cardona*, Abogado especialista, docente de la Universidad Surcolombiana, por su paciencia y dedicación en la asesoría para el perfeccionamiento de la presente monografía.

A, las instituciones y personas que prestaron su valioso concurso para la realización de las entrevistas y las encuestas, cuyo aporte de información primaria contribuyó significativamente para el diagnóstico cualitativo del estado de la Conciliación en Neiva, Huila.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	20
1. ASPECTOS PRELIMINARES	23
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.2 JUSTIFICACIÓN	27
1.3 OBJETIVOS	32
1.3.1 Objetivo general	32
1.3.2 Objetivos específicos	32
1.4 SUPUESTOS PARA EL MANEJO DE CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DE INDICADORES	33
2. MARCO CONCEPTUAL	36
2.1 MARCO REFERENCIAL	36
2.1.1 Ubicación geográfica de Neiva	36
2.1.2 Aspectos históricos	37
2.2 MARCO TEORICO	39
2.2.1 Ubicación teórica de la discusión frente a los mecanismos alternativos en la solución de controversias (MASC).	39
2.2.2 Los conflictos.	42
2.2.2.1 Teorías del conflicto.	44

2.2.2.1.1 Teoría de Burton.	47
2.2.2.1.2 Teoría Marxista.	47
2.2.2.1.3 Teoría de la gestión.	48
2.2.2.1.4 Teoría de la transformación.	48
2.2.2.2 Valor del conflicto	48
2.2.2.3 Características del conflicto.	55
2.2.2.4 Factores desencadenantes.	56
2.2.2.5 Resolución del conflicto.	56
2.2.2.6 Clases de conflicto	57
2.2.2.7 Los conflictos en Neiva.	58
2.2.3 Desarrollo teórico-jurídico de la Conciliación como mecanismo alternativo en la solución de conflictos.	64
2.2.3.1. Definición.	65
2.2.3.2 Teorías interpretativas de la Conciliación.	66
2.2.3.2.1 Teoría procesalista:	66
2.2.3.2.2 Teoría jurisdiccional:	67
2.2.3.3 Presupuestos de la Conciliación.	70
2.2.3.3.1 Existencia de un conflicto.	70
2.2.3.3.2 Presencia de dos partes oponentes entre sí por la existencia de un problema.	70
2.2.3.3.3 Participación de un tercero ajeno al conflicto o conciliador.	70
2.2.3.4. Un acuerdo conciliatorio.	70

2.2.3.5 Elementos.	71
2.2.3.4.1 Negocios jurídicos	71
2.2.3.4.2 Partes en conflicto:	71
2.2.3.4.3 Asuntos transigibles.	72
2.2.3.4.4 Desistimiento.	72
2.2.3.4.5 Tercero ajeno llamado conciliador.	72
2.2.3.4.6 Ambiente coloquial.	72
2.2.3.4.7 Acuerdo plasmado en el acta.	73
2.2.3.4.8 Efectos de cosa juzgada.	73
2.2.3.4.9 Efectos cosa juzgada y mérito ejecutivo.	73
2.2.3.5 Fines.	73
2.2.3.6Objetivosgenerales	74
2.2.3.7 Objetivos específicos	74
2.2.3.8 Clases de Conciliación.	74
2.2.3.9 Conciliación en derecho	75
2.2.3.9.1 Conciliación en materia civil y comercial	80
2.2.3.9.2 Conciliación en materia familiar	87
2.2.3.10 Aspectos constitucionales de la Conciliación.	91
2.2.3.11 Naturaleza de la Conciliación.	91
2.2.3.12 Características	93
2.2.3.13 Efectos de la Conciliación.	96
2.2.3.14Asuntos conciliables.	102



2.2.3.15	Competencia.	103
2.2.3.16	Calidades del conciliador.	104
2.2.3.17	Obligaciones del conciliador.	106
2.2.3.18	Los Centros de Conciliación.	106
2.2.3.19	Selección del conciliador	108
2.2.3.20	La Conciliación extraprocesal en derecho como requisito de procedibilidad.	110
3.	METODOLOGÍA	112
3.1	DISEÑO INVESTIGATIVO.	112
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	115
3.3	RECURSOS	117
3.4	CRONOGRAMA DE TRABAJO	118
4.	DIAGNOSTICO DE LA CONCILIACIÓN EN NEIVA	120
4.1	CÓMO SE HA IMPLEMENTADO LA CONCILIACIÓN EN DERECHO EN NEIVA EN MATERIA CIVIL, FAMILIAR Y COMERCIAL	122
4.1.1	Síntesis de las opiniones de los funcionarios encuestados con base en el formulario de preguntas	124
4.1.1.1	Cuáles son los principales conflictos que se presentan en el sector.	124
4.1.1.2	Comúnmente cómo se solucionan estos conflictos.	130
4.1.3	Cuáles son los principales conflictos que se presentan en la institución	132
4.1.1.4	Qué es la Conciliación	132
4.1.1.5	A qué obedece la institucionalización o regulación normativa de la	

Conciliación	133
4.1.1.6 Qué ventajas ofrece este mecanismo.	134
4.1.1.7 Qué desventajas ofrece este mecanismo	135
4.1.1.8 Cómo ha sido la acogida de la comunidad con la Conciliación	135
4.1.1.9 Qué capacitación requieren los Conciliadores	135
4.1.1.10 Conoce Ud. Todos los casos en que tiene competencia por ser conciliables	136
4.1.1.11 Qué proyectos se han implementado en la institución para la promoción de la Conciliación	137
4.1.1.12 Qué limitaciones legales ha encontrado para la implementación adecuada de este mecanismo	138
4.1.1.13. Por qué considera Ud. Que la comunidad debe acudir a esa institución y no a otras que prestan similares servicio	139
4.1.1.14 Qué caracteriza el servicio que Ud. presta	139
4.1.1.15 Es suficiente la capacidad operativa para atender la demanda del servicio	140
4.1.1.16 Es suficiente el presupuesto que maneja la institución para atender la demanda?	140
4.1.1.17 ¿Qué recursos le hacen falta para prestar un mejor servicio?	141
4.1.1.18 ¿Qué clase de población se atiende en la institución?	141
4.1.1.19 ¿En qué horario se atiende al público?	142
4.1.1.20 ¿Cómo es el procedimiento para atender a una persona?	142

4.1.1.21 En promedio, ¿cuánto tarda en solucionarse un conflicto que se atiende a través de la Conciliación?	143
4.1.1.22 ¿Existe alguna área interdisciplinaria que preste colaboración a la hora de dar solución a los conflictos que se presentan en su institución?	143
4.1.1.23 Datos generales	143
4.2 ANÁLISIS DE LA ADECUACIÓN DE LAS SEDES DE LA CONCILIACIÓN EXTRAPROCESAL EN DERECHO EN MATERIA CIVIL, COMERCIAL Y FAMILIAR Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN NEIVA	146
4.3 SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A USUARIOS POTENCIALES DE LA CONCILIACIÓN EN NEIVA	147
4.3.1. Muestra de población potencialmente usuaria de la Conciliación según sexo, edad y estrato	147
4.3.2 Muestra de población potencialmente usuaria de la Conciliación según profesión o actividad económica	150
4.3.3 A dónde o a quién acude cuando tiene un conflicto interpersonal con el propósito de solucionarlo	152
4.3.4 Proporción en que ponen los Neivanos sus conflictos interpersonales ante la justicia	155
4.3.5 Percepción de los Neivanos sobre su posibilidad de resolver los conflictos interpersonales sin acudir a la justicia	156
4.3.6 Conocimiento de los Neivanos sobre la Conciliación	157

4.3.7 Qué ha oído o sabe la gente de Neiva sobre la Ley 640/01	159
4.3.8 Identificación de instituciones que realizan Conciliación por la gente de Neiva	161
4.3.9 Qué tanto están de acuerdo en Neiva con la Conciliación	163
4.3.10 Qué tanto confía la gente de Neiva en el mecanismo de la Conciliación	167
4.3.11 Tipo de mecanismo al que los Neivanos preferirían acudir para resolver sus conflictos interpersonales	170
4.3.12 Percepción de los Neivanos sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial	172
4.3.13 Ventajas de los mecanismos seleccionados percibidas por los encuestados	177
4.3.14 Desventajas encontradas por la gente de Neiva en el mecanismo de la Conciliación	178
4.3.15 Uso de la Conciliación por la gente de Neiva y credibilidad percibida de la Solución lograda	180
4.3.16 Opinión de los Neivanos sobre los asuntos que son conciliables	183
4.3.17 Opinión de los Neivanos sobre el tipo de asuntos sobre los que tiene mayor operatividad la Conciliación	184
4.3.18 Confianza de los Neivanos en la imparcialidad de los aplicadores de la Conciliación	186
4.3.19 Qué tanto recomienda la gente de Neiva acudir a la justicia alternativa	189

4.3.20 Información de los encuestados en torno personas que han acudido a centros Conciliación en Neiva	191
5 CONCLUSIONES	193
6. RECOMENDACIONES	197
7.BIBLIOGRAFÍA	201

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Discriminación de gastos para la elaboración de la investigación	117
Tabla 2: Estadísticas comparativas de la Conciliación extrapocesal en derecho en materias civil, comercial y familiar en la ciudad de Neiva durante los años 2002	127
Tabla 3: Estadísticas comparativas de la Conciliación extrapocesal en derecho en materias civil, comercial y familiar a nivel nacional y de Neiva, durante los años 2002, 2003 y 2004	129
Tabla 4. Distribución de los encuestados según sexo, edad, y estrato con %	148
Tabla 5. Distribución de la muestra según profesión o actividad económica	151
Tabla 6. A dónde o a quién recurren los Neivanos para resolver sus conflictos interpersonales	153
Tabla 7. Proporción en que los Neivanos acuden a las instituciones de justicia para resolver sus conflictos interpersonales	155
Tabla 8. Creencia de los Neivanos sobre su capacidad o posibilidad de resolver los conflictos sin recurrir a las instituciones de justicia	157
Tabla 9. Conocimiento de los Neivanos sobre el Mecanismo Alternativo de la Conciliación	158
Tabla 10. ¿Ha oído hablar o sabe algo acerca de la Ley 640/01?	159

Tabla 11. Índice de instituciones identificadas por la gente de Neiva que prestan serviciode Conciliación	161
Tabla 12Identificación de Centros de Conciliación por los informantes	162
Tabla 13. Qué tanto está de acuerdo la gente de Neiva con la Conciliación como Mecanismo Alternativo de solución de conflictos	164
Tabla 14. Qué tanto confía la gente de Neiva en el cumplimiento de los acuerdos de Conciliación	168
Tabla 15. Mecanismo al que los Neivanos preferirían acudir para resolver sus conflictos interpersonales	171
Tabla 16. Otras opciones a las que los Neivanos acuden para resolver sus conflictos interpersonales	172
Tabla 17. Percepción de los Neivanos sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial Colombiano	173
Tabla 18. Ventajas que los Neivanos asignan a los mecanismos escogidos de solución de conflictos	177
Tabla 19. Uso de la Conciliación por la gente de Neiva y credibilidad percibida de la solución lograda	180
Tabla 20.Opinión de los Neivanos sobre los asuntos que creen conciliables	183
Tabla 21. Opinión de los Neivanos sobre el tipo de asuntos sobre los que tiene mayor peratividad la Conciliación	185

Tabla 22. Confianza de los Neivanos en la imparcialidad de los aplicadores de la Conciliación	187
Tabla 23. Qué tanto recomiendan los Neivanos recurrir a la Conciliación para la solución de los conflictos interpersonales	190
Tabla 24. ¿Tiene o no algún amigo que haya acudido a la Conciliación?	192



## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema de representación gráfica de la Conciliación extraprocésal dentro del marco jurídico existente.	80
Figura 2. Número y porcentajes de los informantes según edad.	149
Figura 3. Estrato social de los informantes.	150
Figura 4. Profesión de los informantes muestra de la población de Neiva en porcentaje	152
Figura 5. En que proporción ponen en conocimiento de la justicia sus conflictos interpersonales.	156
Figura 6. Creencia de los Neivanos sobre su capacidad o posibilidad de resolver los conflictos sin recurrir a las instituciones de justicia	157
Figura 7. Conocimiento de los Neivanos sobre el Mecanismo Alternativo de la Conciliación	158
Figura 8. Ha oído hablar o sabe acerca de la Ley 640/01	159
Figura 9. Conocimiento sobre las instituciones que realizan Conciliación en Neiva.	162
Figura 10. Instituciones que según los informantes realizan Conciliación en Neiva, en porcentaje	163
Figura 11. Qué tanto está de acuerdo la gente de Neiva con la Conciliación	164
Figura 12. Tipo de mecanismo preferido por los Neivanos para resolver sus conflictos interpersonales en porcentaje	171

Figura 13. Concepto de la población de Neiva sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial en porcentaje	174
Figura 14. Ventajas asignadas por los Neivanos a los mecanismos preferidos para la solución de conflictos personales en porcentaje	178
Figura 15. Satisfacción con la solución lograda mediante Conciliación	181
Figura 18. Opinión de los Neivanos sobre los asuntos que creen tienen mayor operatividad en la Conciliación, en porcentaje	186
Figura 19. Confianza de los Neivanos en los aplicadores de la Conciliación.	188
Figura 20. Qué tanto recomiendan los Neivanos acudir a la Conciliación, en porcentaje	191
Figura 21. Tiene o no algún amigo que haya acudido a la Conciliación.	192

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Cronograma de trabajo para la realización de la monografía	119
Cuadro 2: Recopilación crítica de las respuestas de los funcionarios que realizan Conciliación extraprocésal en derechos en Neiva en materia civil, comercial y familiar	131
Cuadro 3. Argumentación de las respuestas a la pregunta sobre el grado de acuerdo con la Conciliación como Mecanismo Alternativo de solución de conflictos	164
Cuadro 4. Argumentación de las respuestas a la pregunta sobre la confianza de la gente de Neiva en el mecanismo de la Conciliación como Mecanismo Alternativo de solución de conflictos	168
Cuadro 5. Argumentación de las respuestas a la pregunta sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial	174
Cuadro 6. Respuestas a la pregunta sobre la credibilidad que le ha merecido la negociación lograda	181
Cuadro 7. Argumentación de las respuestas a la pregunta sobre la confianza en la imparcialidad de los Conciliadores	188

## INTRODUCCIÓN

La presente monografía es producto del esfuerzo investigativo de la autoras por diagnosticar la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial en la ciudad de Neiva, con el fin de que el conocimiento que se logre producir sirva para avanzar en la implementación de formas de justicia alternativa, lo que a su vez favorecerá la solución amigable de conflictos, especialmente en los sectores populares, no sólo de la capital huilense, sino también de otras regiones del país.

En efecto, esta investigación cualitativa busca sistematizar la experiencia vivida en Neiva, sobre las categorías de análisis más significativas relacionadas con la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial, lo que permitirá al sistema judicial tener más claridad sobre los pasos para seguir implementando esta importante modalidad, destinada a mejorar la convivencia pacífica entre los Colombianos, en desarrollo de un importante tópico de la Constitución de 1991, (el Art. 116), que busca la reconstrucción de nuestro deteriorado tejido social mediante la aplicación de estrategias innovadoras y consensuadas en la solución de conflictos. Igualmente permitirá a los líderes comunitarios recoger una experiencia valiosa que les ayudará a orientar a sus comunidades para que aprovechen los nuevos mecanismos que ofrece la ley para la solución amigable de sus controversias.

La monografía consta de cinco capítulos que permiten mostrar el proceso investigativo desde la formulación del anteproyecto hasta la elaboración del informe final, así:

El primer capítulo comprende los aspectos iniciales como descripción y planteamiento del problema, justificación, objetivos y supuestos desde los que se partió para operacionalizar la investigación y desarrollar el proyecto, todo lo cual nos aproxima a una idea inicial de los puntos de partida y llegada de la monografía.

El segundo capítulo corresponde al marco conceptual, dentro del cual se distingue una primera parte para el marco referencial en el cual se ubicará o describirá el contexto de la ciudad de Neiva, lugar en que se realiza la investigación, y una segunda parte que comprende el marco teórico propiamente dicho, en donde se relacionan aspectos históricos, filosóficos y jurídicos que permiten entender y manejar el problema investigado y la información relacionada.

Un tercer capítulo describe y conceptualiza la metodología utilizada, teniendo en cuenta la descripción básica del diseño metodológico, las categorías de análisis e indicadores que se manejan para cada uno de los tópicos de la investigación.

El cuarto capítulo contiene la parte central de la investigación en donde se muestran y analizan los resultados, sistematizando e interpretando la información recopilada en torno a la implementación de la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial que ha tenido lugar en la capital del Huila, particularmente en lo que respecta al diagnóstico de su funcionamiento, a partir de la opinión de algunos funcionarios que manejan tales procesos de Conciliación; el análisis de los informes proporcionados por las entidades que la practican; la observación y análisis de la calidad del servicio que prestan dichas entidades; y de la sistematización de la encuesta que recoge la opinión de los usuarios potenciales de la Conciliación en las diez comunas de la ciudad.

Un último capítulo está destinado a presentar las conclusiones y recomendaciones que se derivarán de la información sistematizada, interpretada y analizada, lo cual se espera sirva de norte para el mejoramiento o avance en relación con los procesos que se dan en derecho en materia civil, familiar y comercial.

Finalmente se presenta la bibliografía de los textos consultados para llevar a cabo la monografía.

## **1. ASPECTOS PRELIMINARES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los teóricos han planteado que es en la aparición de la Propiedad Privada donde se halla el origen de los conflictos sociales tal como actualmente los conocemos. Desde esa mirada se acepta que el conflicto es la esencia misma de la vida. Sin embargo históricamente se le ha dado al conflicto un carácter negativo, por cuanto se considera desestabilizador de las relaciones sociales y del individuo. La población Colombiana no ha sido ajena a esta tendencia y ve que a medida que se acrecientan las formas violentas para resolver los conflictos, se complican las posibilidades de su superación. Lo anterior se evidencia en una cultura litigiosa y bélica que se remonta a la época de la colonia y que ha estado presente en el tránsito hacia la construcción de República y de una identidad como Nación.

Hasta hace sólo unos años se nos educaba en el litigio y la conflictividad en un sentido negativo de vencedor y vencido, que es propio de un sistema social basado en la competencia con el otro y de negación de la diferencia por considerarla indeseable; cultura que llevó a la sociedad a concebir la violencia como el medio más idóneo para solucionar los conflictos y suprimir la diferencia, aún si esto incluye atentar contra sus congéneres.

Es así como esta tradición, más los graves enfrentamientos producidos por la marcada desigualdad en la distribución de la riqueza y de las oportunidades, ha llevado a Colombia a un conflicto armado que ha desestabilizado la estructura social, económica y política de la Nación, generando una crisis estructural que se evidencia en la falta de legitimidad del Estado Colombiano para resolver los conflictos de los ciudadanos, llevando a una desconfianza generalizada en los procedimientos de la justicia institucional, la cual es ineficaz ante los altos niveles de violencia e impunidad.

En la actualidad crecen desproporcionadamente las tasas de criminalidad y judicialización de los conflictos, llevando a la demora y el represamiento de los trámites judiciales, haciendo ver a la administración de Justicia como ineficiente y corrupta, disminuyendo así su credibilidad institucional. Ante esto, las personas prefieren acudir a mecanismos ilegales de solución de conflictos porque ven en ellos la mejor y más rápida alternativa de resolver sus controversias. Los Colombianos venimos enfrentándonos a una pérdida de confianza ante las instituciones del Estado y entre ellos mismos, por lo cual no se aborda directamente por las personas la solución de sus controversias y se han perdido la buena fe, credibilidad y solidaridad que deben fundamentar sus relaciones.

Como consecuencia de lo anterior surge en Colombia la implementación de la Conciliación como uno de los Mecanismos Alternativos de solución de Conflictos,



siendo esta una posibilidad distinta para resolver las diferencias que se presentan, y para alcanzar una convivencia pacífica y hallar unas soluciones equitativas de los litigios.

Los conflictos que no se afrontan adecuadamente generan violencia, problemática que no es ajena a la ciudad de Neiva por cuanto se evidencia que controversias personales como son las de pareja, vecinos, padres e hijos o entre hermanos, al no dárseles un tratamiento correcto se convierten en confrontaciones graves de todo el núcleo familiar o entre sectores, gremios y sociedad poniendo en riesgo a toda la colectividad.

Teniendo en cuenta, adicionalmente, que la forma como se asumen los conflictos depende de la manera como se los concibe y se los trata de resolver en el medio social en que se desenvuelve el individuo, se requiere **partir del estudio** del contexto; de los mecanismos para su solución, previstos en la legislación vigente; y de la **operatividad y aplicación real** de dicha legislación, teniendo en cuenta las tradiciones y costumbres de las comunidades. En esta perspectiva se fundamenta la necesidad de la investigación de campo realizada para la presente monografía, circunscrita a la ciudad capital del Huila, lo cual permitirá señalar algunas alternativas de soluciones al **problema formulado inicialmente** en los siguientes términos: ¿Cómo ha operado la práctica de la Conciliación

extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial durante los años 2002, 2003 y 2004 en la ciudad de Neiva?

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Dada la poca operatividad de la justicia ordinaria tradicionalmente en el país, se ha hecho necesaria la creación de LA CONCILIACIÓN como Mecanismo Alternativo de justicia que contribuya a la real y efectiva solución de los conflictos que cotidianamente se presentan entre los Colombianos.

La Constitución de 1991 contempló la posibilidad jurídica de que este Mecanismo Alternativo tuviera un espacio al interior del ordenamiento jurídico, legitimando su uso y estableciendo parámetros para las personas interesadas en acudir a ella, (artículo 116 de la Constitución política de 1991). Luego, mediante una variada legislación donde sobresalen la ley 23 de 1991, la ley 446 de 1998, y la ley 640 de 2001, el Estado Colombiano reguló este mecanismo y fijó reglas claras para que operaran los Centros de Conciliación, estableciéndola como requisito de procedibilidad en la mayoría de los litigios de familia, civil y comercial.

Inicialmente en nuestro ordenamiento jurídico se introdujo la Conciliación como **parte del procedimiento civil** para posteriormente irradiar las otras ramas del derecho y abrir espacios para la institucionalización de mecanismos de su misma naturaleza. Pero el proceso de implementación de la nueva legislación dentro de la cultura litigiosa que caracteriza al pueblo colombiano requiere ser investigado,

para poder avanzar en ajustes jurídicos y pragmáticos que conduzcan a soluciones reales y satisfactorias para las partes en conflicto. De ahí la importancia de nuestro trabajo investigativo y la justificación para desarrollar la investigación sobre un “diagnóstico cualitativo de la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial como Mecanismo Alternativo de solución de conflictos en la ciudad de Neiva”.

Después de haberse institucionalizado la Conciliación, como forma alternativa de solucionar los conflictos, ha adquirido mayor importancia, pues tiene un carácter especial y formalizado, lo que ha dejado de lado los mecanismos que se basan principalmente en la cultura ciudadana de compromiso personal con la resolución pacífica de los mismos y no es una obligación frente al Estado en donde se deja en manos de un tercero la decisión del conflicto.

Ante esta perspectiva se hace imprescindible realizar un diagnóstico del funcionamiento de la Conciliación en Neiva, para conocer la acogida popular y si ésta ha operado como se esperaba, atendiendo además a la calidad del servicio que se presta en los distintos centros que están funcionando en la ciudad. Sin embargo siendo este un tema sumamente extenso, las autoras consideraron adecuado limitar este estudio cualitativo de la Conciliación extraprocésal en derecho en la ciudad de Neiva, lo cual permitirá hacer un aporte significativo al estudio del tema de la Conciliación en general en nuestro país. Con ello se

conocerá si la oferta del servicio en la ciudad capital departamental es la adecuada, o si hace falta la implementación de nuevos centros más integrales.

Además, en la región, la USCO ha tenido gran incidencia en los procesos sociales a lo largo de su historia que involucran a nuestra Facultad de Derecho. Frente al tema que se trata, es un imperativo para la misma comprometerse a fondo y apoyar las transformaciones sociales que requieran un respaldo institucional para acrecentar la concientización ciudadana que se hace necesaria para el fortalecimiento de la justicia.

La Facultad de Derecho ha mostrado interés al respecto al pretender poner en marcha la creación del Centro de Conciliación para la ciudad, gracias a que el Consultorio Jurídico goza de gran reconocimiento y acogida ciudadana; sin embargo el compromiso como academia debe ir más allá, al punto de contribuir con la investigación de esta problemática social que conlleve al planteamiento de nuevas propuestas que busquen el fortalecimiento de la proyección social que la Universidad, y concretamente nuestra Facultad, debe mantener a través de los servicios jurídicos que se prestan y, a la vez, de los medios alternativos que puede implementar la institución para optimizar su labor con la comunidad. Es así como esta monografía se justifica también porque busca aportar elementos para la implementación del Centro de Conciliación de la Universidad Surcolombiana, cuya aprobación ya se ha obtenido, pero cuya implementación aún está en mora.

En consecuencia, el presente proyecto investigativo busca hacer una primera investigación cualitativa que permita diagnosticar la operatividad de la Conciliación extraprocesal en derecho en materia civil, familiar y comercial en la ciudad de Neiva que nos sirva, a su vez, como base para elaborar propuestas tendientes a hacer más eficaz la prestación de los servicios a cargo del poder judicial pretendiendo siempre que ésta se acerque a las necesidades y expectativas de la población Neivana.

Para ello las autoras han decidido hacer un mayor acercamiento de estudio a un grupo poblacional completo como son los usuarios potenciales de los servicios que prestan el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Neiva, Casa de la Justicia de Neiva, Universidad Cooperativa –Sede Neiva-, Bienestar Familiar –Neiva, las notarías de Neiva, Procuraduría de Familia, entidades que realizan Conciliaciones en la ciudad, en razón a que allí se encuentra una población capacitada y sensibilizada en este Mecanismo Alternativo de solución de conflictos. Queda sobreentendido que los conflictos llevados a Conciliación deben cumplir con requisitos legales como ser asuntos transigibles, desistibles y conciliables.

De otro lado, la aspiración legítima de las autoras a obtener el título de abogado(a) exige la realización de la presente monografía, cuya temática se corresponde con

una de las opciones más significativas y alternativas previstas en la carta política que nos rige, como es la Conciliación como procedimiento para la resolución de conflictos, dado que a esto último apunta, dicho sea de paso, uno de los objetivos centrales del ejercicio profesional del derecho.

La necesidad de aportar al fortalecimiento de la Conciliación como forma consensuada para la resolución de conflictos, con miras al fortalecimiento de la paz y a la reconstrucción del tejido social dentro del Estado de Derecho, tan deteriorado en nuestro país, se constituye en otra justificación importante de la presente monografía. Esto porque el dar respuesta al problema, mediante el diagnóstico cualitativo de la operatividad de la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial en Neiva, permite sacar conclusiones y dar recomendaciones para mejorar las instituciones, los procedimientos y estrategias que se vienen implementando aquí y en otras regiones para la resolución de los conflictos que afecten a los sectores populares principalmente. Dicha mejoría afectaría favorablemente, en consecuencia también, la conquista de la tan anhelada paz, y por ende, la calidad de vida de los asociados.

## **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 objetivo general.** Elaborar un diagnóstico cualitativo sobre la aplicación de la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial durante los años 2002, 2003 y 2004, como Mecanismo Alternativo de solución de conflictos en la ciudad de Neiva y su incidencia en la resolución de diferencias entre las personas.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Realizar una compilación de los planteamientos teóricos y jurídicos que existen a nivel nacional sobre la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial y algunos temas conexos.
  
- Analizar las concepciones de conflicto que se presentan en el grupo poblacional a estudiar en la investigación.
  
- Reflexionar sobre la operatividad de la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial en la ciudad de Neiva.



- Estudiar la acogida social de la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial los usuarios potenciales de este mecanismo en la ciudad de Neiva.

- Proporcionar a la facultad de derecho de la Universidad Surcolombiana, un estudio con recomendaciones para la puesta en funcionamiento de su propio Centro de la Conciliación como Mecanismo Alternativo de resolución asistida de conflictos.

#### **1.4 SUPUESTOS PARA EL MANEJO DE CATEGORÍAS DE ANÁLISIS E INDICADORES.**

Como una pauta para la identificación de las categorías de análisis y sus respectivos indicadores, en torno al tema y problema de investigación escogido, se partió de enunciar los siguientes supuestos.

A. Los Neivanos advierten en el poder judicial un mecanismo inoperante, que padece graves problemas que lo hacen poco atractivo a la hora de dar solución a sus demandas de justicia, debido a su congestión, lentitud, parcialidad y, en algunos casos, elevados costos económicos, pues aún asumiendo éstos riesgos no es garantía de un adecuado desenlace para sus intereses en conflicto.

B. Muchos ciudadanos ante la lentitud o inoperancia de la justicia acuden a la solución de sus problemas por vías no institucionales y algunas veces ilegales.

C. En la ciudad de Neiva el número de conflictos ciudadanos ha rebasado la capacidad operativa de la justicia ordinaria, siendo cada vez más frecuente la utilización de mecanismos de auto composición.

D. En años anteriores se abrieron en la ciudad diferentes Centros de Conciliación, y aunque se ha evidenciado la institucionalización en el funcionamiento de este mecanismo, se ha convertido en un servicio poco operativo para la solución de conflictos, especialmente por su desconocimiento por parte de la ciudadanía, pero también porque no satisface del todo las necesidades inmediatas de los usuarios pues muchos de los problemas que allí se pretende resolver requieren mayor inmediatez en la solución y la creciente demanda ha llevado a que se presenten problemas de celeridad aunque nunca comparables con las deficiencias de la justicia ordinaria.

E. Los mecanismos y conveniencias de la justicia alternativa no son debidamente conocidos por los ciudadanos de los sectores populares, quienes serían en principio sus principales destinatarios, y no existen suficientes mecanismos implementados por el Minjusticia para generar cambios hacia una nueva cultura de

la Conciliación. Esto es particularmente aplicable a las modalidades de la Conciliación extraprocesal en derecho en materia civil, familiar y comercial.

F. Al consultar la opinión de las gentes del común, se podrá establecer que la Conciliación como Mecanismo Alternativo aplicado en la ciudad frente a controversias familiares, de vecinos, comunitarios, comerciales e incluso las derivadas de contratos como los de arrendamiento y demás de derecho civil, tiene menor peso frente al uso de los procesos judiciales tendientes a resolver esta clase de problemas, o incluso frente a procedimientos no institucionales.

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

En la presente monografía se diferencian el marco referencial que permite ubicar el contexto socio-histórico en el cual se realiza la investigación y el marco teórico que hace contiene los referentes conceptuales para encuadrar teóricamente las diversas categorías de análisis con las que se trabaja.

### **2.1 MARCO REFERENCIAL**

Teniendo en cuenta que la investigación se circunscribe al tema en el contexto de la ciudad de Neiva, se hace necesario desarrollar algunos tópicos para poder entender y diagnosticar mejor los procesos relacionados con la Conciliación extraprocésal en derecho civil, familiar y comercial. A criterio de las investigadoras, los más importantes son: ubicación geográfica de Neiva y reseña histórica.

**2.1.1 Ubicación geográfica de Neiva.** El municipio de Neiva atraviesa de oriente a occidente el Departamento del Huila por la parte centro-norte. A orillas del río Magdalena está la cabecera municipal de la ciudad capital del Departamento del Huila, Neiva. Limita al norte con los municipios de Tello y Aipe, al occidente con el departamento del Tolima y el municipio de Santa

María, al sur con los municipios de Palermo y Rivera y al oriente con el departamento del Caquetá.

“La ciudad está edificada sobre terreno aurífero en la margen derecha del río Magdalena, en el camino nacional que gira del norte de la República hacia los Departamentos de Cauca, Nariño y El Valle...”<sup>1</sup> Esta descripción que ofrece el historiador huilense G. Charry, ubica al lector en cuanto al punto estratégico en que se encuentra la ciudad como cruce de caminos entre el centro, sur y occidente Colombiano. Actualmente es atravesada por la troncal carretable del sur que comunica a la Amazonía con el centro del país.

La ciudad de Neiva, se encuentra a 451 M.S.N.M., presenta una temperatura media de 27° C y tiene 350.000 habitantes aproximadamente, según proyecciones con base en el último censo de 1993. Su territorio es atravesado por varios ríos, entre los que se cuentan el Magdalena, Rioneiva, Arenoso, Las Ceibas, Fortalecillas, Baché, Yaya, Cachiquí y el Chiquita.

El territorio municipal está configurado orográficamente por estribaciones de las cordilleras Oriental y Central que se distribuyen a lado y lado del río Magdalena, respectivamente, formando en el medio un valle. Son terrenos en su mayoría áridos y secos, llegando en gran parte a ser semidesérticos.

---

<sup>1</sup> CHARRY, Gabino. Frutos de mi tierra: imprenta Departamental. 1992. P. 115.

**2.1.2 Aspectos históricos:** Según los argumentos históricos del Pbro. J. Díaz Jordán, Neiva fue fundada el 24 de mayo de 1612, por lo cual se convierte en una de las más antiguas de la región. La siguiente cita es bastante indicativa de sus orígenes:

“El nombre de Neiva parece que obsesionó a los conquistadores y colonizadores. Por dos veces fundaron poblaciones con este dictado, las cuales, como hemos visto, fueron destruidas; que no les había bastado llamar así todo el valle del Magdalena desde Tocaima hasta Timana. Por fin don Diego de Ospina y Medinilla, primer gobernador, logró fundar una ciudad que subsistiera con este **nombre que nuestros antepasados no podían olvidar**”.<sup>2</sup>

Posteriormente, Neiva figuró como una provincia adscrita al Virreinato de la Nueva Granada, con unas estructuras socioeconómicas semif feudales, en donde se combinaba el régimen de las grandes haciendas. Cuando estalló la Revolución Comunera, Neiva figuró entre las provincias más activas, siendo la única ciudad en donde se dio muerte al gobernador español. Igualmente se dio amplio respaldo a las luchas de independencia, contándose con un buen número de patriotas ejecutados, entre ellas seis mujeres cuyos nombres figura en un obelisco ubicado en el Parque Santander.

---

<sup>2</sup> DIAZ JORDAN, Jenaro. Proceso histórico de pueblos y parroquias de la Diócesis de Garzón. Neiva: Imprenta Departamental, 1960, Pág. 38.

En la actualidad Neiva es una ciudad pujante con fuerte crecimiento urbanístico y mediano nivel de desarrollo energético, en su calidad de departamento céntrico del país. A pesar de las múltiples violencias que padece el país, continúa siendo una ciudad relativamente apacible. Sin embargo, los vientos del desarrollo pos-industrial del mundo aún no llegan a sus veredas, corregimientos e inspecciones, por lo cual siguen apegados a sus estilos de vida tradicionales.

## **2.2 MARCO TEORICO**

El marco teórico de la investigación contiene tres partes: la primera destinada a exponer la teoría del conflicto, encuadrada en la legislación colombiana; la segunda presenta el desarrollo teórico-jurídico de la Conciliación como Mecanismo Alternativo en la solución de conflictos, con énfasis en la Conciliación extraprocesal en derecho en materias civil, familiar y comercial; y la tercera presenta consideraciones epistemológicas para sustentar la metodología adoptada para la investigación en la ciudad de Neiva. Previamente, se plantea a manera de introducción la ubicación de la discusión teórica sobre los mecanismos alternativos para la solución de controversias.

**2.2.1 Ubicación teórica de la discusión frente a los Mecanismos Alternativos en la Solución de Controversias (MASC).** El sustento jurídico fundamental de la Conciliación está en el Art. 116 de la Constitución Nacional que establece en su

inciso 4º: “Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de Conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.” Así pues, la presente monografía abarca un estudio de la implementación de la Conciliación en derecho en materia civil, familiar y comercial en la ciudad de Neiva, a la luz de las normas jurídicas vigentes, sin perder de vista que es un Mecanismo Alternativo definido en la L. 270/90 que reza: Art. 8º - **Alternatividad.** La ley podrá establecer mecanismos diferentes al proceso judicial para solucionar los conflictos que se presenten entre los asociados y señalará los casos en los cuales habrá lugar al cobro de honorarios.

Pero es sólo la L. 446/98 la que define expresamente la Conciliación: “Art. 64. – **Definición.** La Conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.” A continuación la misma L.446/98 precisa cuáles son los asuntos conciliables: “Art. 65. – **Asuntos conciliables:** Serán conciliables todos los asuntos susceptibles de transacción, desistimiento y aquellos que expresamente determine la ley.”

La investigación se desarrolló orientada por la actual discusión teórica respecto a la formalización de la Conciliación como Mecanismo Alternativo en la solución de



controversias. Los teóricos de los MASC vienen adelantando un interesante debate en el cual se pone de presente que dichos mecanismos no son esencialmente formalistas y que, por ende, al pretender que éstos se adecuen a un ordenamiento jurídico, positivizándolos, se afecta su carácter alternativo y se desdibuja su esencia.

El Ministerio del Interior y de Justicia ha sido el ente que más ha desarrollado la Conciliación en Colombia, encargándose del fomento de la aplicación de éste mecanismo, y en esta medida ha venido esquematizándolo y formalizándolo, a través de la publicación y difusión de cartillas y textos didácticos que han contribuido a una mejor pedagogía en el conocimiento y apropiación de la Conciliación en el país. Sin embargo se convierte, a su vez, en un obstáculo para mantener el carácter de alternatividad del mecanismo en mención, debido que al positivizarlo, le impone límites para su aplicación, se exige el cumplimiento de requisitos que muchas veces no consultan la realidad y entorpecen su eficaz ejecución.

Es así como éste instrumento empleado por el Ministerio ha venido entorpeciendo la implementación de normas que en un principio tenían una finalidad distinta, como sucede al exigir que los Conciliadores en equidad deban tener conocimientos sobre asuntos transigibles, desistibles, conciliables, lo que hace que necesiten además de sus conocimientos dados por la experiencia, unos conocimientos

técnicos que son propios del derecho, y que ellos no necesitarían adquirir de mantenerse la esencia de los MASC, porque su función deja entonces de estar encaminada a contribuir a la resolución alternativa de conflictos ciudadanos, y pasar a exigírseles que desarrollen competencias a nivel jurídico, cualificando innecesariamente a los sujetos facilitadores de la Conciliación.

Se le exige tales calidades que incluso las personas que gocen de las actitudes innatas y de la experiencia cotidiana para facilitar la consecución de arreglos directos, se vea privada de participar como conciliador, en razón a las elevadas calidades que se requieran tener según el Ministerio.

Por todo lo anteriormente expuesto se ha optado por adelantar esta investigación, indagando sobre la acogida y reconocimiento de la cual goza la Conciliación para resolver los conflictos extraprocesales en materia civil, familiar comercial, de una forma alternativa frente a la tradicional de hacerlo.

**2.2.2 Los conflictos.** En el presente trabajo se abordará el tema de los conflictos como base para entender el surgimiento e importancia de la Conciliación y como herramienta para conocer la problemática que se presenta al interior de la sociedad Neivana. Se resalta la importancia que tiene para la sociedad transformar la concepción negativa del conflicto viendo en él una oportunidad para

crecer y aceptando que el mecanismo para enfrentarlo es la construcción conjunta de una solución en donde todos ganen.

El conflicto se torna anormal cuando los seres humanos pierden la posibilidad de crecer a partir de él, convirtiéndolo en el obstáculo para sus relaciones. Entonces el aprender a manejarlo se hace necesario y apremiante, pues solo así se le dará verdadera importancia y valor a la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos institucionalizado en el país.

Las organizaciones democráticas modernas basan su legitimidad en la capacidad estatal de resolver los conflictos dando una respuesta efectiva a las controversias surgidas entre los asociados. Frente a ello el acceso limitado a la justicia genera una grave negación de los derechos de las personas. En otros términos, en materia de justicia es inadmisibles la existencia de sectores de la colectividad marginados de la prestación de este servicio. El conflicto por si solo no representa un problema, el problema se presenta cuando no hay resolución de los mismos, lo que origina daños económicos y sociales de difícil reparación.

Por lo anterior, es importante conocer algunas concepciones de conflicto que se han presentado en el transcurso de la historia y sus implicaciones para conseguir un adecuado abordaje del tema y la estructuración de propuestas consensuadas.

**2.2.2.1 Teorías del conflicto.** La palabra latina conflictus es un compuesto del verbo fligere, flictum, de donde derivan afligere, afflictum e infligere, infictum, afligir, infligir, significa chocar. Así que el conflicto es, de acuerdo con su origen, un choque.

El conflicto es la esencia misma de la vida, al encontrarse constantemente el hombre involucrado con otras personas como ser colectivo e incluso con el medio que lo rodea, se encuentra que la convivencia social es conflicto de caracteres e intereses, la cultura es conflicto entre lo natural y lo artificial, para cada individuo lo es entre la identidad y la filiación, entre lo que uno quiere y las exigencias del grupo y la comunidad. Por lo tanto puede concluirse que sólo donde no hay vida no hay conflicto.

La vida siempre se halla ante la amenaza de opuestos, de conflictos. Ejemplo de ello es el mismo hecho de nacer, por cuanto el sólo hecho de salir del vientre materno para enfrentarse al mundo hace que se comience a interactuar y a encontrar situaciones adversas o contrarias al estado natural de tranquilidad y seguridad que proporciona la madre.

Existen diferentes concepciones del conflicto, unos lo conciben con una función positiva y en cambio otras, como la tradicional la conciben en forma negativa, como una rivalidad surgida entre dos o mas personas, una diferencia de gusto de

objetivos que lleva a las personas a distanciarse; una situación en la que las dos partes se sienten heridas en su sensibilidad. En muchos casos el conflicto es una situación humana en la que alguien se cree con más fuerza, más poder, más necesidad, y trata de alcanzar lo que quiere por la violencia, pasando por encima de los intereses de los otros. Es cuando se recurre al proceso jurídico o a las soluciones de fuerza. Desafortunadamente en estos casos casi siempre el conflicto se dirime a favor del más fuerte, pero quedan resentimientos y resquemores que no dejan prosperar una cultura de paz. En síntesis, no hay respeto y mucho menos acuerdo.

Para esta investigación son de interés todos los conflictos entre humanos, es decir los interpersonales (entre individuos) y los sociales (entre grupos), por cuanto del manejo adecuado de estos conflictos se genera legitimidad y se construye una cultura de paz.

El conflicto no es negativo ni positivo en sí mismo; es una tensión humana, social o cultural por resolver, ojalá de la mejor manera, siendo para ello importante el conocimiento de alternativas que posibiliten un manejo adecuado de las controversias, buscando construir tejido social que conlleve a la unión del país para afrontar de forma apropiada las dificultades sociales que vive Colombia. En síntesis, la Conciliación aparece como una forma alternativa y privilegiada de

solución de conflictos, que permite un mayor acercamiento a la construcción de una nueva cultura de paz y justicia social.

Una concepción diferente a la tradicional que percibe el conflicto como positivo lo define como un fenómeno de interacciones humanas, una construcción social y una creación humana que puede ser moldeada y superada, convirtiéndose en oportunidades en la medida en que la situación de conflicto genere procesos de conciencia y participación que transformen una situación negativa en una de carácter positivo. Por esto se afirma con frecuencia que el manejo que se le da a los conflictos marca la diferencia entre enriquecer o deteriorar una relación.

Muchos conflictos pueden servir como oportunidades para el crecimiento, si se desarrollan y emplean habilidades positivas y constructivas para la solución de los mismos. En efecto, el conflicto puede servir como uno de los motores del desarrollo personal y de la evolución social para generar oportunidades de aprender y adaptarse a las diferencias, que son naturales y saludables características de nuestra sociedad.

Teniendo en cuenta lo anterior, los teóricos proponen teorías que intentan encuadrar la explicación de los conflictos y su resolución. A manera de ejemplo se

resume a continuación, siguiendo en lo fundamental los planteamientos de M. Arias<sup>3</sup>

**2.2.2.1.1 Teoría de Burton.** Percibe el conflicto como obstáculo a la satisfacción de necesidades; y si surge de la no satisfacción de éstas, la respuesta ideal es adoptar medidas de colaboración que resuelvan los problemas identificados.

**2.2.2.1.2 Teoría Marxista.** Lo fundamenta en la inevitabilidad y dinámica de la lucha de clases en esta etapa histórica de la humanidad, que da por sentado la inevitabilidad de las contradicciones y, por ende, de los conflictos sociales. Por tanto, según esta teoría la superación de los conflictos se da a medida que se agudizan las contradicciones antagónicas, lo que genera choques muchas veces violentos, dando origen a otras nuevas situaciones que superan las anteriores, y generando conflictos también nuevos. De esta manera suceden los cambios sociales, pero también la evolución de las contradicciones interpersonales.

**2.2.2.1.3 Teoría de la gestión.** Esta concepción también reconoce la inevitabilidad del conflicto como parte de la naturaleza humana, pero orienta lo dinámico y litigioso de él, hacia espacios que lo mantengan por debajo de los umbrales de una relación agresiva.

---

<sup>3</sup> ARIAS LONDOÑO, Melba. La Conciliación en Derecho de Familia. Bogotá: Legis, 2002, Pág 4 y s.

**2.2.2.1.4 Teoría de la transformación.** Destaca la naturaleza dialéctica del proceso del conflicto considerándolo parte de las relaciones humanas y propulsor social hacia el cambio. Teniendo en cuenta lo anterior, se acerca en gran medida a la visión marxista.

**2.2.2.2 Valor del conflicto.** Históricamente la humanidad ha atravesado por diferentes etapas del pensamiento y a partir de la ilustración diversas y fuertes ideologías han desarrollado varios enfoques sobre los conflictos. Entre ellas, la Psicología considera el conflicto como un estado orgánico, asimilándolo a una enfermedad. Se preocupa entonces por buscar un tratamiento clínico que reprima los comportamientos agresivos generados por instintos y frustraciones creadoras de conflictos. La Sociología, por su parte, presenta diferentes enfoques: el funcionalismo, que lo aborda como un desajuste en los sistemas por cuanto todo subsistema debe estar en función del sistema total, y la solución que plantea es que se suprima el desajuste, (conflicto) a través de la educación; el realismo considera el conflicto como una oportunidad para cambiar el estado de las cosas y recomienda pensar en los conflictos y estar dispuestos a negociarlos para generar nuevas oportunidades. Finalmente la concepción psico-sociológica conocida como teoría de los juegos, lo concibe como competiciones para lograr metas, constituyéndose en una rivalidad donde pueden establecerse cálculos de



probabilidades y se requiere que se corrijan las asimetrías ante el poder, lo que depende a su vez de los rasgos de la personalidad.

¿Cómo se ha valorado el conflicto por la teoría política y social? Siguiendo los trabajos sociológicos del alemán Daheçrendorf y un artículo no publicado del profesor Colombiano Gabriel Gómez, dice Uprimny que frente al conflicto hay cuatro visiones diferentes que tienen que ver con la intensidad, si se valora como algo bueno o malo, y si se cree que son superables o no.

- **Enfoque ligado a las visiones funcionalistas, integracionistas o consensualistas.** Para ellos la sociedad es armónica en esencia, lo que no significa que crean que el hombre sea bueno (visión neoclásica o económica clásica). El conflicto aquí tiene dos características: es tangencial y por consiguiente tiene que ser controlado y reprimido.
  
- **Ligado al pensamiento de autores clásicos como Hobbes.** Se podría denominar como conflictivismo autoritario. Parten de la idea de que el conflicto es central en la sociedad, que la sociedad vive en conflicto. La única salida es por estructuras fuertes de dominación política que controlen la violencia innata a la que tienden las personas. Igualan violencia y guerra.

- **Pensamiento marxista y anarquista.** Algunos lo han llamado conflictualismo utópico. Para ellos el conflicto es central en la sociedad. Para Marx la historia de la humanidad es conflictiva debido a la continua lucha de clases. El conflicto se valora positivamente en cierta medida porque permite cambios sociales, pero también en ciertas ocasiones negativamente porque es alienante, cuando es instigado por las clases dominantes para lograr una mayor explotación de los oprimidos. Se cree que puede haber una superación casi definitiva, cuando se construya una justicia social que reemplace la sociedad de explotadores y explotados, pero también algunos consideran esta posibilidad como utópica.
  
- **Visión liberal- institucionalista.** El conflicto es central en la vida social pero no es pensado como antagonismos irreductibles. Finalmente no es superable porque siempre hay conflicto, pero eso enriquece.

Esta última teoría es la más acogida para la democracia burguesa o capitalista, como es la que se tiene en Colombia actualmente, pues parte del reconocimiento del conflicto como esencia de la vida social y con ello deja a un lado las posturas que, al intentar ignorar el conflicto no producen sino su agravamiento. Porque, en resumen, debe quedar claro que el conflicto no es igual a la violencia y guerra, y que como tales, muchos de esos conflictos no solo son regulables sino que, muchas veces son enriquecedores.

Las corrientes señaladas, si bien no dan cuenta de la totalidad de las existentes, a nuestro juicio, son indicadoras de la visión que tienen la mayoría de las ideologías sobre el conflicto y el trato que se le viene dando a éste. Dichas visiones han conducido generalmente a un tratamiento negativo frente a los conflictos, pues intentamos terminar con él o con sus causas, sin pretender resolverlo en una forma adecuada donde las partes se beneficien y enriquezcan mutuamente. Esta tendencia sobre el conflicto como algo indeseable para la sociedad se tornó en una visión tradicional y en muchos casos incuestionada. No obstante, existen corrientes que conciben el conflicto de forma diferente como se plantea a continuación.

La idea de que el conflicto puede jugar un rol constructivo en las relaciones sociales es muy antigua. Heráclito realizó una importante contribución con su frase *“la guerra es la madre de todas las cosas”*. Más adelante esta contribución es retomada por Maquiavelo y se ve reflejada en su capítulo de los Discursos sobre *“cómo la desunión entre la plebe y el senado romano hizo libre y poderosa a aquella República”*. Los peligros generados y el daño causado por el conflicto y la crisis fueron considerados tan obvios y abrumadores por las sociedades antiguas que el mayor esfuerzo del pensamiento social de esa época orientó a la búsqueda del orden, la paz, la armonía y el equilibrio, es decir, a evitar el tan temido y odiado conflicto.

Es gracias al desarrollo de teóricos, como los ya citados, que se construye una visión distinta a la tradicional sobre el conflicto que permite verlo más como una oportunidad que como un problema y que dan fundamento a un trabajo como éste, que pretende resaltar el conflicto como una oportunidad de construir mejores relaciones personales y sociales.

Los conflictos pueden llegar a convertirse en un proceso social, que involucra y compromete no sólo a dos personas, sino a toda la familia, al grupo e incluso a una comunidad o a un país y se convierten en elemento trascendental para que aprendiendo a manejarlo y transformarlo de forma positiva se cree una cultura de convivencia y de resolución pacífica de los conflictos que genere el fortalecimiento de las relaciones personales, familiares y comunitarias.

El conflicto facilita el establecimiento de la unidad y cohesión social cuando éstas se han visto amenazadas por sentimientos hostiles y antagónicos entre sus miembros, con lo que la estructura social depende de la ocurrencia del conflicto para lograr el equilibrio y armonía de las relaciones sociales.

Rodrigo Uprimny Yepes en su libro Orden democrático de los conflictos en su segunda parte ¿Hacia una concepción democrática sobre el conflicto? Plantea:

“...pero eso no es todo: la democracia no sólo reconoce la importancia del conflicto en la vida en sociedad sino que considera que, en principio las manifestaciones de las disputas no deben ser suprimidas, no sólo porque los enfrentamientos suelen jugar funciones enriquecedoras sino

además porque la represión de los conflictos tiende a producir resultados contraproducentes, pues genera tan solo una apariencia de estabilidad y permite perpetuar injusticias sociales”<sup>4</sup>

El anterior planteamiento que resalta la importancia que tiene el conflicto como instrumento para replantear los esquemas sobre los que sustenta una sociedad y superar las injusticias que se presentan, contribuyendo así a la dinámica y crecimiento de los sistemas sociales.

La estabilidad de una sociedad no está dada por la ausencia de conflictos puesto que implicaría la erradicación de la evolución y dinámica sociales, por cuánto la represión del conflicto genera a mediano y largo plazo la acumulación de las tensiones sociales no resueltas que se manifiestan a través de la violencia, la cual provocaría el estancamiento o el exterminio de la colectividad. El manejo inadecuado del conflicto, negándolo como expresión de interacciones humanas impide el crecimiento y fortalecimiento individual, lo que a su vez hace desaparecer el ser colectivo, por lo cual la estabilidad sólo se logra cuando los conflictos que se presentan se convierten en fuente transformadora de estructuras arbitrarias e inequitativas y creadora de unidad y de una cultura de la tolerancia.

La eliminación de las confrontaciones no es la solución a la problemática social que se presenta hoy en Colombia puesto que no solamente no suprime la amenaza a la paz social sino que desperdicia la oportunidad de hacer partícipe a

---

<sup>4</sup> UPRIMI YEPES RODRIGO. Orden democrático y manejo de conflictos. Bogotá: Escuela de liderazgo democrático, 2001.

la población en la creación de soluciones para sus propios conflictos, obstaculizando el progreso social y perpetuando situaciones de injusticia, con desmedro de la construcción de una comunidad con compromiso y cultura pacífica.

Al respecto, el sociólogo alemán R. Dahrendorf en su libro sobre conflicto y clases sociales plantea:

“El conflicto y el cambio son mucho más que males necesarios. Si es cierto que la incertidumbre caracteriza nuestra existencia en este mundo, si el hombre, pues, como ser social es siempre a la vez histórico, entonces, el conflicto significa la gran esperanza de una superación digna y racional de la vida en sociedad. Los antagonismos y conflictos no aparecen ya entonces como fuerzas que apremian a su propia eliminación en una “solución” sino que ellos mismos constituyen el sentido humano de la historia; las sociedades permanecen como sociedades humanas en la medida en que combinan en si lo irreducible y mantiene vivo el desacuerdo”.<sup>5</sup>

Conforme al planteamiento anterior, el conflicto no solamente es elemento esencial del ser humano sino que es elemento cardinal de las sociedades, conforme a lo cual una sociedad democrática debe regular productivamente el conflicto, evitando que los litigios sociales degeneren en violencia, además revalorizando los conflictos como fuente insustituible de justicia, paz social, progreso y diversidad.

---

<sup>5</sup> DAHRENDORF, Ralf. Class and class conflict in industrial society.

El valor del conflicto es invaluable al trascender los límites de tiempo y espacio repercutiendo en la creación de nuevos espacios de superación, lazos comunitarios y de estructura colectivas con mayor cohesión, desvirtuando la concepción de conflicto como un elemento de desagregación social, transformándose en el elemento primordial de la convivencia ciudadana.

**2.2.2.3 Características del conflicto.** Para el enfoque de este aspecto del conflicto también se retoma en lo fundamental los puntos de vista de M. Arias, ya citada<sup>6</sup>. Al conflicto generalmente se le confunde con agresión o con diferencia y antagonismo, términos que dentro de un sistema de creencias sí lo son. Pero no todo conflicto es agresivo; sólo lo es, cuando hay intención deliberada de hacer daño.

- La incompatibilidad entre dos partes significa un problema menor que puede convertirse en el punto de partida de uno mayor, dado que éste no se da de una vez y para siempre, sino de manera secuencial.
  
- El conflicto no es bueno, ni es malo; sí lo es en cambio, la forma como se maneja y el proceso que deviene, pues así como se le puede agudizar y generar guerras, también se le puede conducir acertadamente y resolverlo.

---

<sup>6</sup> ARIAS LONDOÑO, Melba. Op. Cit. Pág. 5

- Es beneficioso estimularlo cuando está latente porque evita el estancamiento y la rutina, promueve la curiosidad y afina las decisiones, delimita los grupos y personas, estableciendo sus identidades.

**2.2.2.4 Factores desencadenantes.** A su vez la autora mencionada, cita a Deutsh, para quien se presentan siete circunstancias que propician la generación de un conflicto:

- Características personales como valores, recursos, creencias.
- El tipo de relaciones o vínculos existentes.
- La naturaleza del asunto.
- El ambiente o contexto.
- Los intereses que se tengan sobre el asunto.
- Las estrategias y técnicas empleadas.
- Las consecuencias.

**2.2.2.5 Resolución del conflicto.** Igualmente en este punto se retoman los puntos de vista de A. Londoño. Para ella, el conflicto se resuelve, no se soluciona. Resolverlo implica adelantar acciones que satisfagan los intereses de ambas partes; solucionarlo equivale a atender las aspiraciones de una sola de ellas. Según esto el conflicto se resuelve por:

**1. Imposición:** Es la victoria de uno sobre el otro; constituye la forma más fácil de solución a corto plazo.



**2. Compromiso:** Cada parte cede un poco en sus intereses, en orden a continuar con la actividad interrumpida por el conflicto. Es insatisfactorio para las personas, por dos razones: deben renunciar a algún asunto deseado; o, no pueden entender lo que el otro pretende.

**3. Integración:** Contempla la atención y satisfacción de los intereses de las personas, que es lo que ocurre en la Conciliación.<sup>7</sup>

**2.2.2.6 Clases de conflicto.** Considerar los campos potenciales del conflicto e identificarlos nos ayudará a tomar conciencia de la importancia del fenómeno para poder manejarlo en el momento en que se nos presente. La psicóloga Samantha Correa Correa ha clasificado así el conflicto:

**En el orden físico:** un ejemplo es el árbol que está sembrado junto a un muro que bloquea su crecimiento, hasta que sus raíces rompen el estorbo.

**En el orden biológico:** El cansancio, enfermedades, envejecimiento son conflictos.

**En el orden psicológico:** el psicoanalista nos enseña que la neurosis es conflicto entre el ello, el yo y el súper yo.

**En el orden interpersonal:** los conflictos de caracteres, propiedades, usufructo de bienes, gustos, necesidades y opiniones, son habituales.

**En el orden social organizacional:** conflictos familiares, laborales, legales, ideológicos en la ciencia, religión y política, conflictos de clases, géneros, generaciones, razas, jerarquías y países, etc.<sup>8</sup>

Otra clasificación de los conflictos es la realizada por el ingeniero Iván Darío Saldarriaga, en el documento de trabajo “Guías generales para la medición”, en el cual hace la siguiente clasificación:

---

<sup>7</sup> Ibid. Pág. 6 y s.

<sup>8</sup> CORREA CORREA, Samantha. El conflicto y orientaciones para el conciliador. Popayán, septiembre de 2003.

**Los conflictos de datos:** los cuales son causados por la falta de información, la mala información, diferentes apreciaciones acerca de qué es importante, diferentes interpretaciones de los datos, diferentes procedimientos para evaluar los datos, entre otros.

Los conflictos de interés: causados por la competencia real o percibida entre las partes, intereses sustantivos o contenidos, intereses procedimentales, intereses psicológicos, etc.

**Conflictos estructurales:** causados por patrones de comportamiento o interacción destructivos, control desigual de la propiedad de recursos limitados, poder o autoridad desigual, relaciones geográficas, físicas o ambientales que ahuyentan la cooperación, limitación o restricción del tiempo, entre otros.

**Conflictos de relación:** son causados por las emociones fuertes, malas percepciones de estereotipos, comportamiento negativo repetitivo, entre los más importantes.

**Conflictos de valor:** Causados por los diferentes criterios para evaluar ideas o comportamientos, objetivos valiosos solamente en su interior, diferentes formas de vida, ideología, preferencias políticas y religiosas, entre otros.<sup>9</sup>

**2.2.2.7 Los conflictos en Neiva.** Como se plantea en este trabajo, la forma en que se asumen los conflictos depende de la manera en que se los conciba en el medio social en que se desenvuelve el individuo. Desde este horizonte contextual, el trabajo de campo permite señalar cuales son los principales conflictos que vivencian los ciudadanos de Neiva y la manera en que los afrontan.

Los conflictos que no se afrontan adecuadamente generan violencia, problemática que no es ajena a la ciudad por cuanto se evidencia que de controversias personales como son las de pareja, vecinos, padres e hijos, entre hermanos, al no

dárseles un tratamiento correcto se convierten en confrontaciones graves de todo el núcleo familiar o entre sectores, gremios y sociedad poniendo en riesgo a toda la colectividad.

Cuando las situaciones anteriores no se afrontan de una manera dialogada y pacífica degeneran en violencia e injusticia, la primera se refleja en los homicidios, suicidios, lesiones, violaciones, hurtos, etc. Las estadísticas del uso de la Conciliación, como se ve en el presente estudio, revelan que la principal problemática en materia de conflictos se presenta en el ámbito familiar, por cuanto es allí donde se gestan o aprenden las conductas que posteriormente serán reproducidas en la sociedad, seguida de los problemas entre vecinos. A su vez, se observa que casi la mitad de los conflictos en los que las partes tienen incidencia directa en su solución, son los litigios familiares como los de las familias disueltas por causa de la pobreza, el alcoholismo, la drogadicción y en muchos casos por los comentarios malintencionados de otras personas comúnmente conocidos como chismes, la separación de los padres, el maltrato de padres a hijos y entre la pareja, la madre soltera que demanda alimentos para sus hijos, el abandono de uno de los padres que se aleja del hogar sin dar explicaciones, el padre que busca un acuerdo de visitas para ver a sus hijos, los abuelos que buscan protección por el maltrato o el abandono de sus hijos y nietos, la protección de los derechos fundamentales de los niños y las niñas, entre otros.

---

<sup>9</sup> SALDARRIAGA, Iván Darío. “Guías generales para la medición” Bogotá. Documento de trabajo.

Entre los problemas penales que se solucionan en muchas oportunidades mediante el compromiso de las partes se encuentra el caso de la madre que busca que el padre de sus hijos cumpla con la cuota alimentaría, las personas que han sido estafadas, personas que han sufrido agresiones que les provocaron maltrato físico y moral, aquellas que han sido víctimas de hurtos callejeros, entre los casos principales.

En la categoría de conflictos entre vecinos los que más sobresalen son: las peleas entre vecinas por malentendidos y por chismes, las humedades en las viviendas, problemas por las basuras, por el ruido, por animales y toda clase de inconvenientes que surgen en la convivencia.

Entre los principales problemas civiles que son resueltos a través de acuerdos encontramos: la mordedura del perro, el lindero que fue corrido, los problemas ocasionados por accidentes de tránsito, los arrendatarios que no pagan puntualmente sus cánones o los servicios públicos y que insisten en habitar la vivienda negándose a desalojarla, los hijos extramatrimoniales que buscan su filiación, problemas por causa de la desatención o mal servicio de algunas entidades promotoras de salud, los usuarios que necesitan un derecho de petición para que las autoridades atiendan sus demandas, los problemas provocados por el incumplimiento de las deudas que llevan a ejecutar al deudor y también, los que

se ocasionan cuando alguien se compromete a realizar un trabajo, una labor, una tarea y después la incumple.

De la problemática que existe en la ciudad es de resaltar cómo el alcoholismo, la drogadicción, el machismo, los celos y los chismes se convierten en los elementos fundamentales que en un gran número de casos generan conflictos, por cuanto estas conductas producen mayor agresividad y terminan convirtiéndose en maltrato físico y verbal entre pareja, maltrato infantil, violencia para con los familiares, violaciones, lesiones y hasta homicidios, pasando por abandono e inasistencia alimentaría en materia de familia, pero sin desconocer que estos mismos comportamientos trascienden el ámbito familiar para incidir en la sociedad, por lo que se hacen necesarias alternativas nuevas y efectivas para lograr que los conflictos se tornen en positivos y sean asumidos creativamente por las personas involucradas en ellos.

Como se puede observar, existe una amplia gama de conflictos que se presentan en la ciudad a los cuales debe darse respuesta con soluciones ágiles, eficientes y justas que eviten que dichos conflictos generen mayor criminalidad y tasas de violencia en nuestra ciudad.

La respuesta que debe existir ante esta problemática tiene como fundamento el abordar de forma transformativa los conflictos, lo que depende de la

concientización que exista sobre estos, de la forma como se los percibe y de la preparación que se tenga para enfrentarse a ellos sin necesidad de acudir a la violencia. El reforzamiento de la confianza y el dialogo a través de mecanismos que saquen a relucir caminos alternativos de pensamiento y conducta, brindan diversas posibilidades para lograr que las diferencias sean empleadas de forma constructiva para conseguir el crecimiento y beneficio mutuos.

Crear las condiciones adecuadas de concientización y de preparación para abordar los litigios se convierte en un proceso de transformación cultural, que debe ser emprendido por las instituciones sociales para construir a partir del conocimiento de sus conflictos, sus propios mecanismos que les permitan la transformación positiva de ellos.

La creación de una cultura pacifica se convierte en el sustento fundamental para contrarrestar los problemas de violencia e injusticia social que se generan por el manejo incorrecto de los conflictos, por cuanto se construyen nuevos espacios y mecanismos con mayor legitimidad que los mecanismos convencionales de resolverlos, dando lugar a una justicia comunitaria que se fundamenta en el protagonismo de los implicados, el beneficio mutuo, la equidad y la construcción de lazos sociales.

El resaltar al ser humano como forjador de sus propias soluciones y constructor de nuevas oportunidades es hacerlo participe y responsable de su porvenir, fortaleciendo con ello el compromiso comunitario y la concienciación de una cultura pacífica que permitirá que la implementación de mecanismos alternativos para solucionar los conflictos no sean ajenas a la colectividad sino que sean producto de sus propias necesidades y posibilidades.

La CONCILIACION como Mecanismo Alternativo de resolución de conflictos surge como producto de la concepción positiva del conflicto, donde a partir del manejo adecuado de las disputas a través del diálogo, la confianza y el compromiso, se generan las mayores posibilidades de dar respuestas efectivas a los conflictos de todos los ciudadanos.

Se pretenderá en los próximos capítulos dar un abordaje al tema haciendo primero un recorrido teórico y jurídico de LA CONCILIACION como Mecanismo Alternativo de solución de conflictos para luego llegar a diagnosticarla en la ciudad de Neiva, su importancia y su actual capacidad de atención a la ciudadanía.

**2.2.3 Desarrollo teórico-jurídico de la Conciliación como Mecanismo Alternativo en la Solución de Conflictos.** Para el desarrollo de esta temática las autoras se valieron, además del estudio de la legislación alusiva en particular, de las sistematizaciones aportadas por autores como Legis Editores<sup>10</sup>

La Conciliación como Mecanismo Alternativo no es de reciente aplicación en nuestro medio. Sus antecedentes directos se remontan a las primeras Constituciones de nuestra República, pero aún anterior a ello, la comunidad los aplicaba para la solución de sus problemas.

En el transcurso de los años este mecanismo fue relegado a un segundo plano pues la hegemonía en la resolución de conflictos la tuvo el poder judicial; pero actualmente ha recobrado su importancia y en ella se ha puesto la esperanza de comprometer a la comunidad en la solución de sus propias controversias.

Para el mejor conocimiento de la Conciliación se hace imperativo aproximarnos a su definición, naturaleza, características y particularidades, así como conocer cual es el desarrollo jurídico que la Conciliación ha tenido en el país, teniendo como fundamento la Constitución Política y en materia legal, leyes como la ley 23 de 1991, ley 446 de 1998, Decreto 1818/98, ley 640 de 2001 y sus decretos reglamentarios.

---

<sup>10</sup> LEGIS EDITORES S.A. La Conciliación Mecanismo Alternativo de solución de conflictos. Bogotá.



**2.2.3.1. Definición.** “Etimológicamente la “conciliatio” proviene del verbo conciliare, que significa concertar, poner de acuerdo, componer o conformar a dos partes que se debaten en una controversia o disidencia”.

El congreso ha definido la Conciliación ordinaria (en derecho) como “un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador” (art. 1º Decreto 1818 de 1998).

Se define Conciliación al negocio jurídico por medio del cual las partes en conflicto, antes de un litigio, o habiéndose iniciado éste, deciden solucionar sus diferencias sobre hechos transigibles, asuntos desistibles o permitidos por la ley, con la intervención de un tercero ajeno, imparcial y calificado, cumpliéndose con la solemnidad de expresar en un documento llamado acta, el acuerdo, el cual prestará mérito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada.

La Conciliación ha sido definida por distintas áreas del conocimiento que la han utilizado en su práctica, como ha sucedido con la Psicología, toda vez que en su práctica están de por medio relaciones interpersonales que hacen necesario que un tercero imparcial, técnico y conocedor de las situaciones, intervenga en el conflicto personal y oriente al paciente en su comportamiento y en la búsqueda de

soluciones. La Psicología ha definido la Conciliación como un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o más personas, quien o quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial que desarrolla una parte activa, quien dirige y orienta, previo conocimiento de la situación de conflicto y por medio del manejo de la comunicación, y propone las fórmulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar mutuo acuerdo sobre la solución de la controversia planteada.

**2.2.3.2 Teorías interpretativas de la Conciliación.** La teoría y la doctrina le han asignado a la Conciliación diversas interpretaciones vinculadas a las formas que asume, las vías procedimentales que siguen y los asuntos de los que se ocupa. Desde su origen la Conciliación se ha venido utilizando como una técnica extrajudicial de solución de conflictos, pero progresivamente devino en una herramienta procesal obligatoria para algunos procesos. Por eso se han estructurado las siguientes teorías:

**2.2.3.2.1 Teoría procesalista:** quienes se afianzan en esta teoría sostienen que la Conciliación es de naturaleza procesal por cuanto pertenece a una etapa del proceso, así se desarrolle previamente, como ocurre cuando opera como requisito de procedibilidad. La afirmación se soporta también en el hecho de que *la Constitución le asigna funciones jurisdiccionales al conciliador, las cuales sólo puede cumplir dentro de un proceso.* En esta línea de interpretación se ubica la Corte Constitucional según la sentencia T-197 del 5 de Mayo de 1995, en la cual

se manifiesta que en la Conciliación se debe respetar el principio constitucional del debido proceso, y que coincide con la sentencia T-592 de 1992, en la cual también se habla del debido proceso conciliatorio.

De esta manera la Conciliación judicial entra a formar parte del proceso judicial, se constituye en una etapa del mismo, lo cual se le asigna, sin duda, una connotación procesalista dado que formal y materialmente, corresponde a una instancia procesal.

No obstante, cuando se está ante una Conciliación extraprocesal en donde no interviene ni participa un juez y no existe proceso judicial, de inmediato surge la controversia al no darse los elementos constitutivos antes señalados por lo cual se cuestiona su verdadera naturaleza jurídica.

**2.2.3.2.2 Teoría jurisdiccional:** se define en general la función jurisdiccional como aquella potestad jurisdiccional delegada a los jueces y tribunales que les permiten administrar justicia. De acuerdo con ello, está concedido a los jueces, asumir el conocimiento de los procesos y administrar justicia, resolviendo con carácter obligatorio las controversias sometidas a su consideración, por medio de providencias. Sin embargo, la Constitución Política, siguiendo el artículo 116, faculta a los particulares, en su calidad de Conciliadores con carácter transitorio, administrar justicia.

La asignación de funciones jurisdiccionales diseñadas por la Constitución y puesta en cabeza de los Conciliadores, constituye una ampliación del concepto de jurisdicción y así quedó confirmado por la sentencia C-242 de 1997, que señala: *“... el constituyente del 91 decidió ampliar el ámbito orgánico y funcional de la administración de justicia del Estado hacia otros órdenes, autorizando a los particulares a resolver controversias a través de personas revestidas transitoriamente de la función de administrar justicia, actuando en la condición de Conciliadores.”*

Esta investidura del juez particular y transitorio está regido por la ley, en atención de lo cual se dictó la ley 270 de 1996, o ley estatutaria de la administración de justicia, cuyo Art. 13 dispone: **“Del ejercicio de la función jurisdiccional por otras autoridades y por particulares.** *“Ejercen función jurisdiccional de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política: los particulares actuando como Conciliadores o árbitros habilitados por las partes, en asuntos susceptibles de transacción, de conformidad con los procedimientos señalados en la ley”.* Sobre la constitucionalidad o exequibilidad de éste artículo, la Corte Constitucional se manifestó diciendo: *“en cuanto al ejercicio de la administración de justicia por los particulares, cabe señalar que el referido artículo 116 constitucional prevé la posibilidad de encargarlos para cumplir esa labor en la condición de Conciliadores habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, tal como lo*

*dispone el artículo bajo revisión, es decir que en estas situaciones, los particulares, en aquellos casos no previstos por el legislador, pueden fijar sus propias reglas para el ejercicio de su labor de impartir justicia, siempre y cuando se ajusten a los parámetros establecidos en la Constitución y en la ley”.*

Pese a la claridad de los criterios utilizados por el alto tribunal Constitucional, algunos doctrinantes reiteradamente afirman que la Conciliación no implica una función jurisdiccional, puesto que el conciliador no es quien define las controversias sino las propias partes involucradas mediante un acuerdo directo. Pero, si bien, no es el conciliador quien proporciona un veredicto sobre el asunto, sí lo es que le compete un control de legalidad, razón por la cual su firma en el acta de Conciliación refrenda el acto, otorgándole la calidad de cosa juzgada que presta mérito ejecutivo, constituyéndose en un equivalente del fallo o sentencia.

La presencia y el aval del conciliador, dando fe de lo logrado, surte los mismos efectos de una sentencia proferida por un Juez de la República, luego no es un desacierto afirmar que cumple funciones jurisdiccionales. Desde este punto de vista la función jurisdiccional aparece de manera implícita cuando el conciliador procede a la aprobación y suscripción del acta, actuación que se traduce en un control previo de legalidad, destinado a evitar nulidades o ineficacia del acuerdo.

Lo anterior no implica que la función jurisdiccional del conciliador quebrante el principio de voluntariedad de las partes, en tanto éste no impone ninguna solución que las mismas partes no quieran aceptar, siendo su función restringida al ámbito del control de legalidad de convenio.

**2.2.3.3 Presupuestos de la Conciliación.** Para que se dé la figura de la Conciliación deben concurrir, al menos, los siguientes elementos:

**2.2.3.3.1 Existencia de un conflicto.** Dentro de las relaciones cotidianas, ya sean familiares, laborales, provenientes del desconocimiento de una obligación legal o del incumplimiento de un contrato, o por la colisión de intereses.

**2.2.3.3.2 Presencia de dos partes oponentes entre sí por la existencia de un problema.** Deberán actuar como jueces de su propia causa y estudiar formulas de arreglo, las cuales deberán ser revisadas por el conciliador de acuerdo a la ley.

**2.2.3.3.3 Participación de un tercero ajeno al conflicto o conciliador.** Puede ser un funcionario estatal o un particular encargado de activar a las partes, para alcanzar un acuerdo con respecto a los asuntos en disputa.

**2.2.3.3.4. Un acuerdo conciliatorio.** Que evita o pone fin al conflicto, se plasma en un escrito o acta, cuyo valor es igual al de una sentencia judicial. Debe ser

beneficioso para ambos conciliantes, produce efectos de cosa juzgada, presta mérito ejecutivo y es de obligatorio cumplimiento para las partes. Debe llevar la firma de éstos y del conciliador, quien así avala el acuerdo.

**2.2.3.4 Elementos.** A la Conciliación se le atribuyen los siguientes elementos constitutivos:

**2.2.3.4.1 Negocios jurídicos.** Son los comportamientos humanos con consecuencias jurídicas, en donde se disponen de acervos particulares. Y como tal se requiere que reúna unos presupuestos para que nazca a la vida jurídica: idoneidad en el sujeto es decir que tenga capacidad de ejercicio y consentimiento exentos de vicios; idoneidad en la forma, ya que el contenido debe estar plasmado en un acta de Conciliación, e idoneidad en el contenido pues éste debe tener objeto y causa lícita.

**2.2.3.4.2 Partes en conflicto:** Es necesaria la vinculación de unas partes o sujetos, sin lo cual no puede haber Conciliación. Sólo los sujetos de derecho sean personas naturales o jurídicas, tienen la facultad de disponer. Son sujetos que deben tener capacidad de ejercicio, es decir capacidad de obrar y consentimiento no viciado.

**2.2.3.4.3 Asuntos transigibles.** Son aquellos en donde se pueden hacer concesiones recíprocas entre los disputantes de la titularidad de un derecho con el fin de aclarar una relación jurídica incierta.

**2.2.3.4.4 Desistimiento.** Admiten desistimiento los conflictos sobre los derechos transigibles y las conductas querellables en materia penal.

**2.2.3.4.5 Tercero ajeno llamado conciliador.** La posibilidad de que intervenga una persona que no esté involucrada en el conflicto y cuya misión es la de buscar un acercamiento entre las partes, es garantía para que el resultado sea positivo. Este tercero asume un papel de conductor, de Director de la interacción, con autoridad en el manejo de la audiencia. Por la naturaleza del acto se le exigen características y habilidades especiales. Debe ser una persona activa, imparcial, capaz de manejar e interpretar la comunicación, pues dependiendo de su protagonismo será el éxito de la diligencia.

**2.2.3.4.6 Ambiente coloquial.** El desarrollo del proceso de Conciliación debe estar dirigido dentro de un ambiente que genere confianza entre las partes y entre éstas y el conciliador. A las partes se les invita a que propongan sus propias alternativas de solución y el conciliador toma una porción de interés de las partes para fundirlas en una unidad que permite encontrar la respuesta ágil a una situación del momento, pero con proyecciones al futuro.



**2.2.3.4.7 Acuerdo plasmado en el acta.** Es el acta de Conciliación un requisito *ad substantiam actus*, necesaria para el perfeccionamiento, por cuanto la ley exige esta formalidad para que tenga efectos. Además es un medio probatorio pues de su contenido se desprenden las obligaciones que se adquieren.

**2.2.3.4.8 Efectos de cosa juzgada.** Entendiendo que la decisión tomada en la Conciliación es imperiosa, inmutable y definitiva por lo cual la decisión que originó ese acuerdo no será sometida a proceso por revestir firmeza y obligatoriedad perdiendo así el Estado potestad jurisdiccional, garantizándose una estabilidad en dicha situación jurídica.

**2.2.3.4.9 Efectos cosa juzgada y mérito ejecutivo.** La claridad del acta de Conciliación será la que permita hablar de mérito ejecutivo, pues las obligaciones a las que se refieren deben ser claras, expresas y exigibles. Si la redacción del acta presenta vacíos, incongruencias, imprecisiones o contradicciones, dicha acta no prestará mérito ejecutivo.

**2.2.3.5 Fines.** Dentro de los fines encontramos el implementar una cultura de paz y de sana convivencia; impedir que el conflicto destruya la familia y mine la sociedad; reconstruir el tejido social con relaciones de respeto mediante el

desarrollo de habilidades creativas que encuentre soluciones pacíficas a las controversias.

**2.2.3.6 Objetivos generales.** De manera amplia la Conciliación busca generar procesos que modifiquen los elementos culturales en donde subyacen conductas belicosas y violentas, en otros, que arraigan el dialogo, la concertación y la tolerancia; y crear nuevos espacios en donde las relaciones interpersonales sean claras, directas y pacificas.

**2.2.3.7 Objetivos específicos.** De manera especial la Conciliación persigue prevenir el nacimiento de conflictos en el desarrollo de las actividades propias del diario quehacer; desarrollar habilidades conciliatorias y comunicativas, para que las personas solucionen sus propios problemas de manera ordenada, serena y sistemática, y dispongan de una oportunidad para reconstruir los lazos que los unían; para descongestionar los despachos judiciales; y para revivir la eficacia de la administración de justicia y la confianza en el Estado.

**2.2.3.8 Clases de Conciliación.** Al analizar la Conciliación se establecen diferentes elementos que posibilitan su clasificación, de acuerdo con el punto de vista que se mire, así:

- **Por el número de partes:** bilateral o plurilateral según las personas que participen en ella, no puede pensarse en la posibilidad de la Conciliación unilateral por mera sustracción de materia.
- **Por el resultado:** total, parcial y fracasada.
- **Por el momento de la celebración:** extraprocesal, preprocesal y procesal.
- **Por la iniciativa:** obligatoria y facultativa.
- **Por su naturaleza:** judicial o para fines judiciales y privada.
- **Por su aprobación:** válida o inválida.
- **Por su contenido jurídico:** en derecho y en equidad.

**2.2.3.9 Conciliación en derecho.** La Conciliación en derecho tiene como fundamento la ley o la normatividad para alcanzar el acuerdo conciliatorio. Además en ella se exigen unas cualidades concretas del conciliador como es que debe tratarse de abogado. El Art. 22 de la Ley 640/01 dispone que: *“Salvo en materias laboral, policiva y de familia, si las partes o alguna de ellas no comparece a la audiencia de Conciliación a la que fue citada y no justifica su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes, su conducta podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones en mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.”* Con base en este artículo, el Dr. J.R. Pisso conceptúa sobre la necesidad de diferenciar los campos

de Conciliación en derecho: “Mírese que materia diversa a la laboral, la policiva y la de familia es la civil y comercial”<sup>11</sup>

El origen de la Conciliación se remonta a los sistemas jurídicos de las primeras sociedades que se conocen en el mundo, al tiempo que fue desarrollado por los regímenes legales más evolucionados, como el romano. Su importancia como herramienta de control social y pacificación de la comunidad ha sido reconocida por casi todos los tiempos. La ley de las XII tablas, por ejemplo, otorgaba fuerza obligatoria a lo que convinieran las partes al ir a juicio.

En la legislación portuguesa, en el código Manuelino de 1521 se ordena acudir a la Conciliación como requisito previo antes de presentar la demanda. En la Constitución Política de la monarquía española, que rigió en Guatemala antes de la Independencia, se dispuso por expresa voluntad del artículo 282, que el alcalde municipal debía ejercer funciones de conciliador entre quienes pretendiesen demandar por negocios civiles o por injurias, mientras que en el artículo 284 se impedía entablar pleito alguno si no se demostraba haber intentado el arreglo previamente.

En épocas más recientes, estatutos legales de gran incidencia para el desarrollo jurídico moderno han reconocido la importancia de incluir la Conciliación en su

---

11 PISSO CORDOBA, Jose Reinaldo. La Conciliación en materia civil y comercial. Diplomado en Conciliación Universidad del Cauca.

sistema judicial. Tal es el caso del Código de Procedimiento Civil Francés de 1806, en el que se conservó la institucionalización de la Conciliación como procedimiento obligatorio que había sido adoptado por la legislación francesa mediante la ley del 24 de agosto de 1790. Por su parte, el derecho canónico la adopta en el Codex Iuris Canonici en 1917, como la reproduce en la versión de 1893, al señalar que “al comenzar el litigio, y en cualquier otro momento siempre que se abrigue alguna esperanza de éxito, el juez no dejará de exhortar y ayudar a las partes para que procuren de común acuerdo buscar una solución equitativa de su controversia, y les indicará los medios oportunos para lograr este fin, recurriendo incluso a personas serias como mediadoras.(canon 1446)

En la legislación Colombiana, la Conciliación se introduce primero en materia laboral, según lo afirma el profesor J.R. Pisso<sup>12</sup>, con la expedición del Código Sustantivo del Trabajo (Ley 6/45). Luego viene el Decreto 2158 de 1948, y desarrollado como legislación permanente por el Decreto 4133 de 1948, por el cual se dicta el Código Procesal del Trabajo. El artículo 19 del Estatuto establece que “la Conciliación podrá intentarse en cualquier tiempo, antes o después de presentarse la demanda.” La institución se encuentra regulada además en los artículos 20 al 24 del mismo Estatuto. El artículo 15 del Código Sustantivo del trabajo también incluyó la transacción, advirtiendo que no es válida cuando se trate de derechos ciertos e indiscutibles. “Posteriormente encontramos los

decretos 2158/48, 2063/50 y 34747/50 que hablan de la Conciliación en lo colectivo e individual. Su desarrollo se hace a través de la ley 39 de 1985 y ley 50/90.”<sup>13</sup>

Ya para el año 1989 a través de los decretos 350, 2282 y 2303 se dieron pasos importantes para legislar ampliamente sobre esta materia. Fue el decreto de excepción 2282 de 1989 el que creo la audiencia preliminar del artículo 101 del Código de procedimiento civil, donde el juez insta a las partes a conciliar sus controversias. Posteriormente a través de la Ley 23 de 1991, para lo cual el Presidente de la República expide el Decreto 2651 de 1991 que contiene normas transitorias para descongestionar los despachos judiciales. Después aparece el decreto 173 de 1993 donde se dictan disposiciones en materia de Conciliación Contenciosa Administrativa.

Se expide luego el Decreto 498 de 1996 por el cual se desarrolla el artículo 27 de la Ley 23 de 1991. En él se contemplan las sanciones a los que se verían sometidos los Centros de Conciliación de comprobarse que incumplen los requisitos de Ley o del Ministerio de Justicia y del Derecho o cuando hayan cometidos faltas a la ética, dando paso a la suspensión temporal o definitiva de la autorización de funcionamiento del centro e indica que quien debe imponer las sanciones es el Viceministro del ramo.

---

<sup>13</sup> PISSO CÓRDOBA, José Reinaldo. La Conciliación en materia civil y comercial. Diplomado en Conciliación, Universidad del Cauca,

Posteriormente se profirió la Ley 446 de 1998 la cual incorpora entre otras, normas sobre “descongestión, acceso y eficiencia de la justicia”, constituyéndose en un gran avance en materia de Conciliación al darle al acuerdo el alcance de cosa juzgada y que el acta de Conciliación preste mérito ejecutivo.

Con la expedición del Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (Decreto 1818 de 1998) se compilan una serie de normas que se encontraban dispersas y que se habían expedido para regular la Conciliación en diferentes materias. Dicho Estatuto se fundamenta en el artículo 116 de nuestra Constitución Política y en los artículos 8 y 13 de la Ley estatutaria de Administración de Justicia.

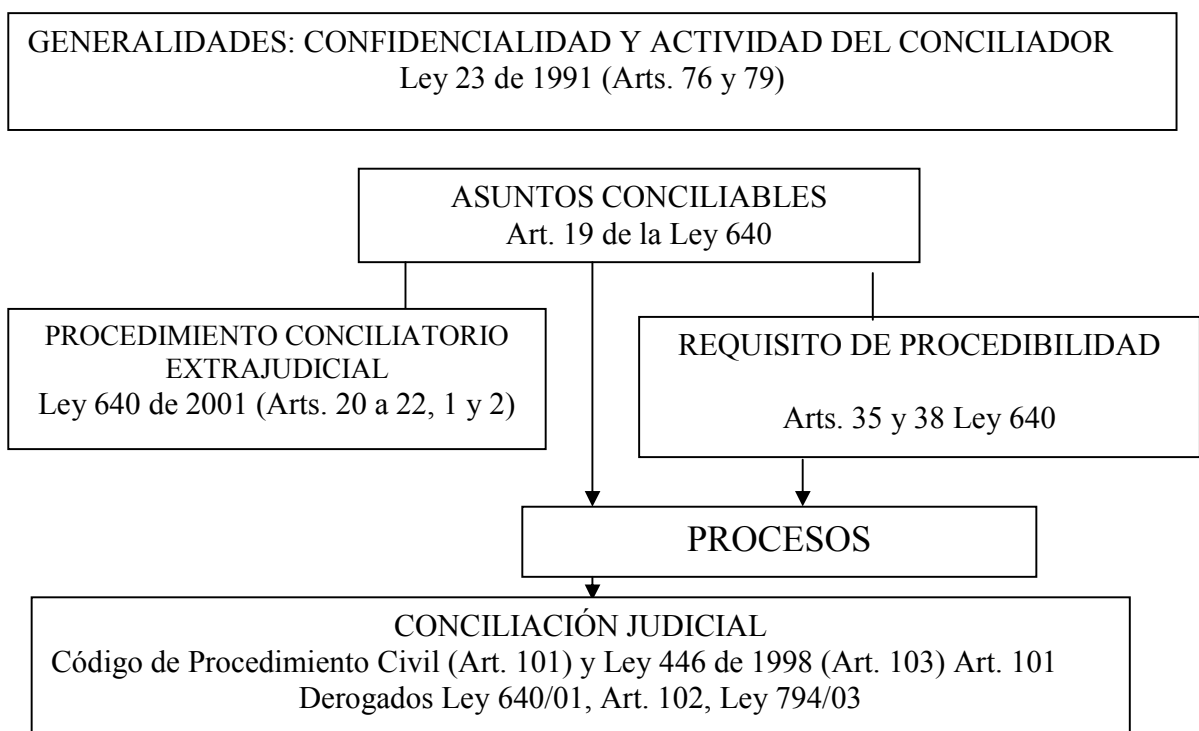
Finalmente, es promulgada la Ley 640 de 2001 que al ser la más reciente comprende la mayoría de las normas vigentes en materia conciliatoria y en la cual se modifican normas relativas a la Conciliación estableciéndola en algunos casos como requisito de procedibilidad. Posteriormente se han venido reglamentando algunos aspectos del proceso conciliatorio. A manera de ejemplo se cita el Decreto 0030/02 por medio del cual se señala el reglamento de registro y/o archivo de actas de Conciliación, de antecedentes del trámite conciliatorio y de

---

Popayán: documento fotocopiado, S.F.  
<sup>13</sup> Ibid. Pág. 2

constancias. Para una ubicación gráfica de la Conciliación extraprocésal dentro del marco existente, resulta útil el esquema aportado por el Dr. J.R. Pisso<sup>14</sup>:

Figura 1. Esquema de representación gráfica de la Conciliación extraprocésal dentro del marco jurídico existente.



**2.2.3.9.1 Conciliación extrajudicial en materia civil y comercial.** Si bien los asuntos y procesos pertinentes al derecho civil están claramente deslindados de los del comercial, sin embargo en las estadísticas de las diversas entidades,

<sup>14</sup> Ibid. Pág. 3



comenzando por el Minjusticia, se reportan unificadamente. Por tal razón, aquí las consideraciones teóricas son presentadas bajo un solo nomenclador.

Respecto a lo civil, se recoge ampliamente los planteamientos del Dr. J. R. Pisso<sup>15</sup> cuando plantea que lo civil comprende dos grandes sectores:

- Materia de bienes: derechos reales y posesión;
- Materia contractual: obligaciones y contratos.

Aquí clarifica igualmente que no es igual asunto que proceso. Y que *“puede que en el proceso no tenga lugar la conciliación, pero que ella sí sea viable extrajudicialmente.”* Luego agrega: *“Si la anterior afirmación es válida, no puede haber en el Código de Procedimiento Civil, ni en los artículos 35 y 38 de la Ley 640, una buena guía para determinar lo conciliable. Mas, si lo fuera, ha de despejarse la duda acerca de si el Código de Procedimiento Civil quedó modificado en aquellos apartes que disponía que no hubiera conciliación, como en la pertenencia o en la restitución del inmueble arrendado.”* A continuación, citando el Código de Procedimiento Civil enumera el tipo de procesos en que no hay lugar a audiencia de conciliación:

---

<sup>15</sup> Ibid. Pág. 6

- 1) Proceso de pertenencia, por los efectos erga omnes del fallo;
- 2) Proceso de entrega del tradente al adquiriente si el demandado no se opone ni propone excepciones previas por no ser necesaria;
- 3) Proceso de rendición de cuentas: no puede el juez proponer fórmulas;
- 4) Proceso de pago por consignación si el demandado no se opone: por no necesaria;
- 5) Proceso de declaración de bienes vacantes o mostrencos o patronatos y capellanías laicas: por los efectos erga omnes del fallo;
- 6) Proceso de restitución de inmueble arrendado y otros de restitución: por demora en el trámite.

A continuación aclara que se debe tener en cuenta la siguiente regla: *“no puede asumirse que no haya lugar a la conciliación **extrajudicial**, (El subrayado es de las autoras) por que la ley exima del requisito de procedibilidad para el caso o porque no exija la conciliación dentro del proceso judicial.”* A continuación, el autor citado hace un listado ejemplificado de los asuntos civiles conciliables:

a) Diferencias sobre quién es el titular de un derecho real. Vgr., una disputa sobre quién es el propietario de un bien o si una persona puede o no disfrutar del mismo. Al respecto aclara también citando el libro “Una opción para la solución de las diferencias civiles y comerciales”, publicado por la Cámara de Comercio de Bogotá, que son conciliables las diputas *“patrimoniales relativa a los modos de*

*adquirir el dominio, el uso, goce y posesión de los bienes, servidumbre y gravámenes al dominio, excepto en lo relativo a la validez de la tradición cuando el vicio que afecta no es saneable*".

b) Diferencias sobre el objeto material de un derecho real, en el sentido de establecer sobre qué recae éste;

c) Diferencias por la posesión o la tenencia de un bien;

d) Diferencias por la restitución de un bien, en razón de un contrato que la suponga;

e) Diferencias alrededor del derecho de retención. A este propósito recuérdese que conforme a doctrina de la Corte Suprema de Justicia, el derecho de retención es aquél que autoriza "*retardar la entrega de la cosa debida, como medio de obligar, a la persona a quien pertenece, a pagar al detentador de la cosa, la deuda nacida con ocasión de la misma cosa*". Mas simplemente, es la facultad que tiene una persona, que tiene en su poder una cosa de otra, que es su deudora, para devolvérsela o restituírsela, mientras su crédito no le sea pagado o se le garantice su pago. En otra providencia de la Corte, que acogió la llamada tesis restrictiva (que pregona que la retención solamente procede en los casos que expresamente determine la ley), se relacionaron como supuestos de retención los de los artículos 859, 947, 970, 1882, 1995, 2000, 2188, 2207, 2218, 2258, 2265, 2272, 2421, 2426, 2429, 2463 y 2497 del Código Civil;

f) Diferencias en materia de propiedad horizontal, hoy gobernada por la Ley 675 de 2001, tales como lo que se presentan entre los propietarios o tenedores del

edificio o conjunto, o entre ellos y el administrador, el consejo de administración o cualquier otro órgano de dirección o control de la persona jurídica, razón de la aplicación o interpretación de la ley y del reglamento de propiedad horizontal, los cuales se pueden ventilar y decidir extrajudicial e internamente o también judicialmente, por la vía del proceso verbal sumario (artículo 58 de la ley 675) o impugnaciones de decisiones, que se pueden someter judicialmente al proceso abreviado (artículos 49 y 62 de la Ley 675);

g) Diferencias por prestaciones o restituciones mutuas en general, reguladas por el Código Civil en los artículos 961 y siguientes para la reivindicación y que se extienden a diversas hipótesis. Dichas prestaciones mutuas, como se sabe, conciernen a mejoras, a frutos y al pago de indemnizaciones por deterioros en la cosa. Luego, los conflictos que versen sobre mejoras o frutos o daños, pueden conciliarse.

h) Diferencias nacidas de la comunidad. El artículo 2322 del Código Civil y la Ley 95 de 1980 se ocupan de la comunidad, en temas como uso del bien, responsabilidad por los gastos de la cosa común, etc., que serían conciliables;

i) Diferencias nacidas de la división de la comunidad;

j) Diferencias por vecindad, teniendo como fuente la medianería, o por un deslinde o un amojonamiento;

k) Diferencias por servidumbre;

l) Diferencias por la existencia de una obligación;

m) Diferencias por exigibilidad de una obligación;

- n) Diferencias por garantías de una obligación o por elementos accidentales (un plazo) o accesorios (intereses) de la misma;
- o) Diferencias por la forma de cumplimiento de una obligación o de un contrato. Aquí nuevamente se hace referencia a la obra anteriormente citada, que relaciona como conciliables las controversias patrimoniales relativas a la celebración, ejecución y terminación de los contratos civiles.
- p) Diferencias por responsabilidad civil, contractual o extracontractual;
- q) Rendición de cuentas (que en teoría no sería conciliable en el proceso respectivo).

En cuanto a la Conciliación en materia comercial, dado que la ley no prevé procedimientos específicos para su aplicación en relación con cada clase de asuntos, queda sobreentendido que rigen, en general las mismas disposiciones para la Conciliación en materia civil, las cuales obviamente deberán tener en cuenta lo legislado en el Código de Comercio. Sin embargo se citan dos casos que precisan los procedimientos para la Conciliación en asuntos comerciales la Conciliación en materia de sociedades y los acuerdos de reestructuración en la ley de reactivación empresarial.

En cuanto al primer tópico, la Ley 222/95 plantea que *“en cualquier sociedad la entidad de inspección, vigilancia o control competente, podrá actuar como conciliadora en los conflictos que surjan entre los socios o entre éstos y la*

*sociedad con ocasión del desarrollo o ejecución del contrato social.”* Luego precisa los procedimientos que deberá seguir el superintendente en su condición de conciliador, los cuales en términos generales se asimilan a los de los demás asuntos conciliables. Sin embargo, la experiencia en la región permite afirmar que los conflictos comerciales que recurren a procesos conciliatorios son dirimidos en la Cámara de Comercio de Neiva, es decir, que no recurren a otras entidades de inspección, vigilancia o control, por no hacer presencia ellas en la ciudad.

En cuanto al segundo tópico se citan varios artículos de la Ley 550/99 (5, 7, 29, 33 y 34), así como el Art. 1° del Dto. 90/2000, los cuales reglamentan los procedimientos para los acuerdos de reestructuración en la ley de reactivación empresarial. Al respecto, el Art. 5° de dicha ley prevé que *“para la solicitud, promoción, negociación y celebración de un acuerdo de reestructuración, el empresario y sus acreedores podrán actuar directamente o por medio de cualquier clase de apoderados, sin que se requiera la intervención a través de abogados.”*

El artículo 7 de ésta misma ley afirma que: *“la respectiva superintendencia o la cámara de comercio según sea el caso, al decidir la promoción oficiosa o aceptar una solicitud de un acuerdo, designará a una persona natural para que actúe como promotor en el acuerdo de reestructuración...”*. y dentro de la lista de personas elegibles como promotores se encuentran las personas naturales

inscritas como Conciliadores, árbitros o amigables componedores en los Centros de Conciliación de las superintendencias y de las cámaras de comercio.

Son conciliables los siguientes asuntos comerciales:

1. Conflictos económicos sobre empresas y establecimientos de comercio; terminación, prórroga y renovación de contratos de arrendamiento que versen sobre dichos establecimientos o que tengan por objeto los locales donde funcionen los mismos.
2. Diferencias patrimoniales por la celebración, ejecución y terminación de contratos comerciales (compraventa, permuta, arrendamiento, mutuo, mandato, depósito, dación en pago, prestación de servicios, fiducia, leasing, contactos bancarios, agencia mercantil, comisión, corretaje, seguros, etc.)
3. Disputas económicas por la creación y negociación de títulos valores o por el cumplimiento de obligaciones incorporadas en esos instrumentos.
4. Conflictos entre socios referentes a la constitución, vigencia, extinción y liquidación de sociedades.
5. Diferencias relacionadas con la propiedad industrial o la concesión de licencias de uso o similares, como en el caso de la franquicia.

**2.2.3.9.2 Conciliación Extrajudicial en materia Familiar.** La Ley 640/01 contempla que *“la Conciliación Extrajudicial en derecho en materia de familia*

*podrá ser adelantada ante los Conciliadores de los Centros de Conciliación, ante los Defensores y los Comisarios de familia, los Delegados Regionales y Seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público, ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia y ante los notarios. A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, esta Conciliación podrá ser adelantada por los personeros y por los jueces civiles o promiscuos municipales.”* En cuanto a los asuntos conciliables en esta materia, el mismo artículo dispone en el inciso siguiente que “*Éstos podrán conciliar en los asuntos a que se refieren el numeral 4° del artículo 277 del Código del Menor y el artículo 47 de la Ley 23 de 1991.*”

A su vez la Ley 640/2001 incluye en su Art. 32 medidas provisionales de protección durante el proceso de Conciliación extrajudicial en asuntos de familia, tendientes a garantizar los derechos de las víctimas, especialmente en casos de violencia intrafamiliar, y alimentos, las cuales tendrán vigencia por un mes y su incumplimiento podrá acarrear multas hasta por 10 salarios mínimos legales mensuales, pero podrán quedar a término indefinido. Para esto deben ser refrendadas por el juez correspondiente.

Así mismo, esta ley mantiene la vigencia de lo legislado específicamente en Conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad en materia de familia en los siguientes asuntos:



- a) Controversia sobre la custodia y el régimen de visitas sobre menores e incapaces.
- b) Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias
- c) Declaración de la unión marital de hecho, su disolución y la liquidación de la sociedad patrimonial.
- d) Rescisión de la partición en las sucesiones y en las liquidaciones de la sociedad conyugal o de sociedad patrimonial entre compañeros permanentes.
- e) Conflictos sobre capitulaciones patrimoniales
- f) Controversias entre cónyuges sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres sobre el ejercicio de la autoridad paterna o la patria potestad.
- g) Separación de bienes y cuerpos.

También se debe tener en cuenta que en algunas ocasiones el funcionario conciliador puede adoptar medidas cautelares tendientes a evitar la violación de derechos fundamentales constitucionales de la familia o de sus integrantes las cuales considere necesarias.

En este punto también es conveniente tener en cuenta las recomendaciones de los expertos para el buen suceso de la Conciliación, sobre todo cuando se presentan casos en que se ven involucrados los niños, o cuando hay violencia intrafamiliar, respecto a lo cual la Dra. Samantha Correa plantea:

“En la Conciliación donde están involucrados niños y/o adolescentes, es importante que se tome en cuenta la opinión del niño y/o adolescente, pero debe cuidar que esa opinión no sea manipulada por ninguno de los padres. **Para tal efecto, solicite la intervención de un psicólogo para que los evalúe y así le pueda informar con objetividad la verdadera opinión del niño y pueda tener un criterio objetivo a la hora de proponer su solución**, previa suspensión de la audiencia para reiniciarla en la brevedad posible, resaltando la importancia de llegar a un acuerdo en bienestar del niño, e informando a su vez las ventajas de la Conciliación respecto a un eventual proceso judicial que se siga.

Cuando concilie casos de **violencia familiar** debe tener presente lo siguiente:

- . Tiene por fin cesar los actos de violencia, siendo negociables sólo los hechos que motivaron el conflicto.

- . En este tipo de Conciliación deberá velar por la seguridad de la víctima antes, durante y después de la audiencia, por lo que su deber de ser imparcial queda suspendido.

- . Cuando acoja al interesado por un caso de violencia familiar evalúe la situación. Si los golpes que ha recibido constituyen la comisión de una falta o delito, derive el caso a la autoridad competente. De no ser así podrá iniciar una audiencia de Conciliación.

- . **Podrá valerse de un psicólogo para que conjuntamente dirijan la audiencia de Conciliación. Pueden ayudarlo en descubrir las causas del conflicto y los intereses de las partes, sugerirle opciones y terapia de pareja, y persuadir a los participantes a la necesidad de continuarla.** Así promoverá la paz y la armonía en las familias.

- . Entrevístese primero con la víctima, infórmele sobre sus derechos, alcances y fines de la Conciliación, así como otras alternativas de solución al conflicto. Cuando se refiera al fin de la Conciliación, deberá aclarar que no es una reconciliación, sino un acuerdo para cesar los actos de violencia, puesto que se confunde mucho con aquella figura...

- . Podrá promover, cuando sea necesario, mecanismos de protección (apercibimiento de ser denunciado, retiro del agresor del hogar conyugal, fijar una pensión alimenticia, etc.) que salvaguarden la seguridad de la víctima.

- . Cuide que la víctima participe libremente en la audiencia de Conciliación, sin coacción de ninguna clase. En caso contrario, deberá suspender el procedimiento hasta que existan las condiciones que garanticen la libre decisión de la víctima”.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> CORREA CORREA, Samantha. Op. Cit. Pág. 5, 6.

Las anteriores apreciaciones son importantes dentro del tema de la presente monografía, si se tiene en cuenta que las estadísticas muestran que la mayor parte de las solicitudes de Conciliación en Neiva ocurren por problemas de violencia intrafamiliar o de alimentos, como se podrá constatar al estudiar las estadísticas respectivas (ver Cuadro 4.1.1.3. Cuáles son los principales conflictos que se presentan en la institución).

**2.2.3.10 Aspectos Constitucionales de la Conciliación.** La Constitución reconoce en su artículo 116, inciso final, que “los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de Conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la Ley”, se eleva a rango constitucional la facultad de los particulares para ser Conciliadores en derecho o en equidad, así como la de poder ejercer como árbitros. Así se constituye en un importante reconocimiento del Estado a dos de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, sin que ello implique que los demás se consideren de inferior categoría o menor importancia.

**2.2.3.11 Naturaleza de la Conciliación.** La Conciliación tiene como finalidad la gestión de las diferencias por las mismas partes en controversia. Dicha gestión enmarca la naturaleza jurídica de la Conciliación, la cual es de carácter definitorio

en el sentido de desatar las controversias, distinto a la naturaleza de los actos o contratos a los cuales se obligan las partes mediante la Conciliación que bien puede ser traslativa, constitutiva, declarativa o dispositiva, según el asunto debatido. Aquí vale la pena recalcar que no se debe confundir la naturaleza de la Conciliación con la de los actos que por su conducto, crean, modifican o extinguen obligaciones. Lo anterior por cuanto el objetivo de la Conciliación es servir de instrumento jurídico para la solución de las diferencias entre las partes que entraña diversidad de operaciones dentro del convenio. En cuanto a su naturaleza J. R. Junco Vargas, ha sostenido que:

“la Conciliación aparece en la vida del derecho como un acto jurídico de estirpe compleja, donde intervienen sujetos con distintos intereses y que el consentimiento y la voluntad están dirigidos directamente a dar por terminada una obligación o relación jurídica, pero que también puede estar orientada, por ser objeto de conciliar, a modificar una obligación existente y no en pocos casos, estará orientada a crear o novar situaciones jurídicas nuevas que interesan a las partes conciliantes”.<sup>17</sup>

Es cierto como lo sostiene éste doctrinante, que por medio de la Conciliación se logran acuerdos que pueden modificar o crear nuevas relaciones jurídicas, pero su posición adolece de una deficiencia a nuestro modo de ver, el hecho de no incluir como elemento de la naturaleza de la Conciliación la finalidad que persigue, que es el ser un mecanismo para la solución de controversias, elemento que irradia y caracteriza la Conciliación.

### **2.2.3.12 Características:**

**Solemne:** para que la Conciliación nazca a la vida jurídica se requiere un trámite conciliatorio y además que terminado éste debe realizarse un acta que de cuenta del acuerdo de las partes, firmada por éstas y por el conciliador. La ausencia de estas formalidades hará inexistente el acto, o cuando menos, ineficaz. (Artículo 1 Ley 640/01)

**Onerosa:** por cuanto al buscar las partes la obtención de un resultado que satisfaga sus intereses, en la mayoría de los casos se graban recíprocamente, sobretodo cuando se adquiere compromisos patrimoniales.

**Bilateral:** por cuanto la Conciliación debe darse como mínimo respecto de dos partes o más según la clase de conflicto, pero no se concibe una Conciliación unipersonal.

**Conmutativa:** por cuanto en la Conciliación las partes deben conocer plenamente los alcances de su acuerdo, toda vez que éste debe ser preciso y expreso para que ellas conozcan plenamente los compromisos que adquieran, de tal manera que no es posible que existan elementos aleatorios e imprecisos que dependan de vicisitudes jurídicas o fácticas.

---

<sup>17</sup> JUNCO VARGAS, José Roberto. La Conciliación, aspectos sustanciales y procesales, segunda edición. Bogotá. 1994.

**Libre discusión:** por cuanto existe absoluta libertad de las partes para que expongan sus opiniones, puntos de vista, propuestas de acuerdo y para que adquieran sus compromisos, en la Conciliación adquiere gran importancia la autonomía de las partes pues son ellas quienes pueden llegar a los acuerdos.

**Acto nominado:** por cuanto existen diversas normas en el ordenamiento jurídico Colombiano que regulan la institución de la Conciliación. La ley consagra la figura de la Conciliación y la sitúa como institución legal, con sus propios efectos, características y requisitos para su trámite, existencia y validez.

La Corte Constitucional en sentencia C-160 de marzo 17 de 1999 establece como características esenciales de la institución de la Conciliación las siguientes:

- a) Ser un instrumento de autocomposición de un conflicto por la voluntad concertada o el consenso de las partes.
- b) Definirse como una actividad preventiva que busca la solución de un conflicto, antes o durante el trámite del proceso.
- c) No tener en estricto sentido el carácter de actividad judicial ni dar lugar a un proceso jurisdiccional.
- d) Ser un mecanismo útil para la solución de los conflictos que elimina demora, costos y congestión judicial, por inspirarse en el criterio pacifista que debe regir la solución de conflictos en una sociedad; y porque asegura eficiencia y eficacia de parte de la administración de justicia.

- e) Tener un ámbito amplio que se extiende a todos los conflictos susceptibles de ser conciliados.
- f) Estar reglamentada por el legislador en varios aspectos.

En la obra “curso de Conciliación” de ediciones Doctrina y Ley de 2002, se plantea como elementos de la Conciliación los siguientes:

Es una negociación al ser las partes las que encuentran la solución a lo que las divide, es “asistida” por cuanto el conciliador como tercero neutral que es, a pesar de no tener poder de decisión sobre el asunto que se discute, está en capacidad de administrar o dirigir la Conciliación, en la medida en que interviene para crear las condiciones necesarias para que la comunicación sea posible y la obtención de un acuerdo se posibilite.

Además se evidencia el papel trascendental del conciliador al tener la facultad de proponerle formulas de arreglo a las partes, facultad que en muchos casos es fundamental para que las partes lleguen a un acuerdo.

El conciliador define y conduce el procedimiento, lo hace valiéndose de técnicas y estrategias que cambian la actitud confrontacional del conflicto y lo transforma en una actitud de colaboración o en una actitud positiva. En este sentido el procedimiento es “informal” pero “estructurado” y su definición depende de la

estrategia que el conciliador haya decidido asumir para el desarrollo de la Conciliación.

**2.2.3.13 Efectos de la Conciliación.** En este punto consideramos necesario diferenciar entre acuerdo conciliatorio y acta de Conciliación señalando que el primero consiste en el pacto o compromiso al que llegan las partes mediante el cual se soluciona la controversia que buscaba solucionarse, el acta de Conciliación es el documento contentivo del acuerdo conciliatorio. En el artículo 66 de la Ley 446 de 1998 se establece que el acuerdo conciliatorio hace tránsito a cosa juzgada y el acta de Conciliación presta mérito ejecutivo, haciendo precisión en cuanto a que lo que hace tránsito a cosa juzgada es el acuerdo conciliatorio y no el acta como lo señalaba la Ley 23 de 1991 en su artículo 60.

**Validez del acuerdo conciliatorio:** para que un acuerdo conciliatorio sea considerado válido por el ordenamiento jurídico Colombiano, debe cumplir todos los requisitos generales de un acto como son: la capacidad, el consentimiento exento de vicios, el objeto y causa lícitos y las formalidades.

La **capacidad** consiste en la aptitud que tiene una persona para ser sujeto de derechos y obligaciones. Se debe analizar el concepto a la luz del Código Civil, que ha dispuesto en su artículo 1503 que “toda persona es legalmente capaz,



excepto aquéllas que la ley declara incapaces”. Según el artículo 1504 existen incapacidades absolutas, relativas y particulares.

Frente al consentimiento es la aceptación que cada una de las partes da al acuerdo o contrato proyectado. Este debe estar siempre exento de vicios como: el error, la fuerza y el dolo. El error puede ser de hecho o de derecho, constituye error de derecho el concepto equivocado sobre un precepto legal, el error de hecho recae sobre la identidad de la cosa, en la calidad del objeto y en la persona.

El error de derecho en que incurren las partes no daría lugar a invalidar el acto conciliatorio ya que la presencia del conciliador, quien es un experto en asuntos jurídicos, por cuanto por regla general debe ser abogado titulado, salvo que se trata de Conciliadores de Centros de Conciliación de consultores jurídicos de las facultades de derecho, personeros Municipales y notarios que no sean abogados titulados, preserva de caer en estos errores. Lo anterior por cuanto la Ley 640 de 2001 en su artículo 2º considera obligatorio que los Conciliadores acrediten la capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia.

**La fuerza** consiste en la presión física o psíquica ejercida sobre una persona para inducirla a celebrar un acto o contrato. La jurisprudencia ha puntualizado que la fuerza para que sea invalidante del acto o contrato debe ser grave, es decir, capaz

de producir una impresión fuerte; injusta, lo cual supone una amenaza contraria a derecho, (no se considera tal la presión que sufre el agente de un delito de ser procesado y condenado); determinante, significa la relación de causalidad existente entre la celebración del acto y la presión ejercida, bien por la otra parte o por terceras personas y actual, es decir concomitante al acto.

**El dolo** consiste en maquinaciones fraudulentas e ilícitas con el fin de engañar a la contraparte y obtener su consentimiento. De los artículos 1515 y 1516 del Código civil se desprende que es necesario para que el dolo vicie el consentimiento que sea intencional, proveniente de una de las partes, que sin él no se hubiere contratado y debe ser eficaz.

**El objeto** es la materia sobre la cual recae la obligación; “todas las cosas (bienes), no solo las corporales sino también las incorporales, aún aquellas que consisten en una mera creación jurídica (los tangibles, los derechos, las acciones, las cosas morales); no sólo las cosas actuales, sino también las futuras, e inclusive la posesión, el uso o la tenencia de una cosa, pueden ser objeto de una obligación” (tomado de Álvaro Pérez Vives). El objeto será lícito cuando no es contrario a la ley, al orden público y a las buenas costumbres. Este criterio de buenas costumbres deberá atender en todo caso a la moralidad, al grado de civilización, a la legislación existente en el país, al aspecto cultural, así como también al derecho natural, base fundamental de todo ordenamiento positivo. Además de lícito el

objeto debe ser determinado o al menos determinable. La falta absoluta de determinación del objeto sobre el cual recae la obligación, debe asimilarse a la ausencia de objeto, es decir a la inexistencia del acto jurídico.

El artículo 1524 en su inciso 2º señala que se entiende por **causa** el motivo que induce al acto o contrato, aclarando que habrá causa ilícita cuando estos móviles sean contrarios a la ley, a las buenas costumbres y al orden público.

Para el perfeccionamiento de determinados actos o negocios jurídicos la ley exige ciertos requisitos llamados “ad substantiam actus” o “ad probationem” sin los cuales el contrato no nace a la vida jurídica, siendo impotente el sólo acuerdo de voluntades. El formalismo legal “ad probationem” constituye igualmente una restricción a la autonomía de la voluntad, imponiéndose a las partes cierta formalidad que sirve para acreditar la existencia del acto. En Colombia la ley exige para la Conciliación que además de la voluntad de las partes se elabore un acta y en el artículo 1º de la Ley 640 de 2001 se indican los puntos que ésta debe contener:

- a) Lugar, fecha y hora de la audiencia de Conciliación. Se debe identificar plenamente las circunstancias de tiempo y lugar en que se lleva a cabo la audiencia entre las partes que permite lograr un acuerdo conciliatorio total o parcial. Pero también en el evento de haber sido fracasada la audiencia para expedir las constancias respectivas.

- b) Identificación del conciliador. Con ello se pretende determinar si la persona está calificada para ejercer el cargo, bien por su calidad de servidor público con funciones conciliatorias, por ser juez o tratarse de un conciliador adscrito a Centros de Conciliación y de esta manera poder determinar la responsabilidad en sus actuaciones.
- c) Identificación de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia: una de las obligaciones del conciliador es la de citar a las partes de conformidad con la ley teniendo libertad para escoger el medio más expedito y eficaz (teléfono, telegrama, fax, e-mail, etc.); también debe señalarse las personas que participan en la audiencia. Esto último, a su vez, se fundamenta en el conjunto de derechos y obligaciones mutuas que surgen del acuerdo conciliatorio, cuyo cumplimiento o incumplimiento genera efectos jurídicos como el de hacer tránsito a cosa juzgada y el de prestar mérito ejecutivo. Claro que estos efectos sólo se surtirán a partir del registro del acta en el Centro de Conciliación.
- d) Relación sucinta de las pretensiones motivo de la Conciliación en aras de la claridad del acta, y por los efectos que ésta produce no pueden existir ambigüedades en la redacción del texto. De allí la exigencia de La Ley 640 de 2001, aunque lo fundamental no es relacionarlas sino identificarlas, reverenciándolas.
- e) El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas. Sin estas circunstancias

las que delimitan claramente la materia de la Conciliación, su valor, la forma de cumplimiento, el espacio donde debe llevarse a cabo la obligación y las especificaciones temporales que servirán posteriormente para determinar competencia y cuantía, con relación a eventuales procesos, o la sola exigencia de cumplimiento. Cabe anotar que la cuantía determina también la competencia de los estudiantes de los consultorios jurídicos.

- f) Registro de las actas en los Centros de Conciliación: dice la norma que “logrado el acuerdo conciliatorio, total o parcial, los Conciliadores de los Centros de Conciliación dentro de los dos días siguientes al de la audiencia deberán registrar el acta ante el centro en el cual se encuentran inscritos”. Esta exigencia ha sido incorporada por primera vez por la Ley 640 de 2001 con el objetivo fundamental de darle publicidad a la actuación, no obstante la ley aclara en el último inciso del artículo 14 que “el registro a que se refiere este artículo no será público, estará sujeto al reglamento que determine la forma, como funcionará y como se verifique en él “. Siendo entonces la función del registro en términos reales, la de servir de seguridad a las partes y ser fuente de información. Además “dentro de los tres días siguientes al recibo del acta y sus antecedentes, el centro verificará en cada una de las actas la condición de conciliador inscrito, hará constar si se trata de primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las partes” (artículo 14 inciso segundo de la Ley 640 de 2001).

**2.2.3.14 Asuntos conciliables.** La ley 640 de 2001 en su artículo 19 define como asuntos conciliables aquellos que son susceptibles de transacción, desistimiento y Conciliación. Así, en forma didáctica se han diseñado unos criterios que les permitirán determinar qué casos pueden atender y cuáles no, según los cuales se debe atender a:

- a. Capacidad de las partes. Que quienes estén tratando de solucionar el asunto, estén autorizados legalmente para hacerlo, es decir que sean personas que pueden decidir por sí mismas o con la autorización de otro, la solución que quieren para el conflicto.
- b. Disposición de bienes y derechos. Que las partes que estén solucionando el asunto, puedan disponer del mismo, ya que son propietarias o titulares de los bienes o derechos que se discuten. Debe tenerse en cuenta que la ley determina que hay unos derechos que no se pueden discutir porque está expresamente prohibida su renuncia. En fin, sólo podrán atender asuntos de derecho privado, siempre que la ley permita disponer de esos derechos.
- c. Objetos o asuntos discutidos. Son los problemas o asuntos que se presentan entre las personas que acuden al uso de los diferentes mecanismos alternativos de solución de conflictos o a la justicia ordinaria. Este objeto o

asunto no debe ser contrario a la ley, el orden público o las buenas costumbres.

Se extrae de lo anterior, que nunca podrán ser atendidos por los operadores de éstos mecanismos aquellos asuntos referentes a los derechos humanos, los derechos fundamentales, los asuntos constitucionales, tributarios, administrativos, aquellos que impliquen cambios en el estado civil de las personas, acciones penales y las acciones de nulidad.

En resumen, un asunto es transigible, cuando el objeto o derecho se puede ceder o negociar y puede, o no, ser valorado económicamente. Es un asunto desistible cuando la ley permite que se retire la acción legal que se había iniciado para solucionar el mismo asunto. O cuando por la misma solución, alguna de las partes en conflicto decida iniciar una acción legal. Y son conciliables los asuntos donde las partes en conflicto, pueden, por la disposición de sus bienes y sus derechos, obtener una solución directa a través de la Conciliación. La mayoría de los asuntos conciliables están en la ley en donde se indica específicamente en qué asuntos termina una acción legal a través de una Conciliación, que se hace por fuera o dentro del mismo proceso.

**2.2.3.15 Competencia.** Para determinar el funcionario competente en cada caso, conviene indicar que la Ley 640 en su artículo 3 consagra dos clases de

Conciliadores: para la que se realiza dentro de un proceso judicial el funcionario competente es el juez en cualquiera de las jurisdicciones; en la Conciliación extraprocesal en derecho en cada una de las materias civil, familia, administrativa, comercial y laboral, podrá adelantarse, según lo dispuesto en esta ley por éstos

Conciliadores: en materia administrativa tienen competencia los agentes del Ministerio Público; en materia civil son competentes los Conciliadores de los Centros de Conciliación autorizados, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio público en materia civil, los Notarios y a falta de los anteriores en los respectivos municipios podrá ser adelantada por los personeros y los jueces civiles o promiscuos municipales.

**2.2.3.16 Calidades del conciliador.** En cuanto a las calidades exigidas para ser conciliador la ley 23/91 dice: “el conciliador deberá ser abogado titulado, salvo cuando se trate de consultorios jurídicos y en todo caso de reconocida honorabilidad, calificado e imparcial, y su labor será la de dirigir libremente el trámite de la Conciliación guiado por los principios de imparcialidad, equidad y justicia”. Es curioso que el legislador exija calidades personales de tal carácter para las personas que aspiren a ser Conciliadores. Llama también la atención sobre todo porque no se indica quién calificará la suficiente “honorabilidad e imparcialidad” y mucho menos como medirlas. En la ley 640 de 2001 se modifica parcialmente este artículo, suprimiendo también los demás requerimientos establecidos por la ley 23/91.



El Ministro del Interior y de Justicia deberá velar por que los funcionarios públicos facultados para conciliar reciban capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos, convirtiéndose así en un requisito adicional para conciliar y además que se inscriban ante un Centro de Conciliación.

Es elemental para el éxito de las Conciliaciones que generen posibilidades reales de acuerdo; por eso, el hecho que se exija capacitación en mecanismos alternativos a los Conciliadores y en especial a los funcionarios públicos facultados para conciliar, por cuanto por la mentalidad de abogados de buscar soluciones en derecho no se facilita el acuerdo al no proporcionarles a las partes propuestas de acuerdo creativas, diferentes y a su vez que satisfagan sus intereses. Igualmente existe inconveniente para que los funcionarios públicos propicien la Conciliación al no realizar una capacitación previa que los ayude a desprenderse de su autoridad y a **darle a las partes el protagonismo** de encontrar sus propias soluciones.

Es también importante resaltar que la ley 640 posibilita la labor del conciliador y que el desarrollo de las audiencias sea apoyada por los estudiantes del último año de Psicología, trabajo social, psicopedagogía y comunicación social, los cuales podrán hacer sus prácticas en los Centros de Conciliación y en las oficinas de las autoridades facultadas para conciliar.

**2.2.3.17 Obligaciones del conciliador.** Indica el artículo 8 de la ley 640 de 2001 que el conciliador tendrá las siguientes obligaciones:

1. Citar a las partes a la audiencia.
2. Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia de Conciliación, incluyendo a terceros, estos últimos por cuanto a pesar de ser ajenos al conflicto de alguna manera están jurídicamente vinculados a una de las partes y cualquier decisión con relación al conflicto puede afectar sus intereses.
3. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la Conciliación, por cuanto las partes son las artífices de las solución, ellas, deben tener conocimiento sobre la Conciliación y sus implicaciones.
4. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
5. Formular propuestas de arreglo que deben ser creativas, diferentes y que satisfagan las expectativas e intereses de los asistentes.
6. Levantar el acta de la audiencia de Conciliación
7. Registrar el acta de la audiencia de Conciliación.

**2.2.3.18 Los Centros de Conciliación.** Dentro de los diversos aspectos que ha regulado el legislador sobre la Conciliación se encuentran los Centros de Conciliación, los cuales están facultados para conciliar y deben cumplir con unos requerimientos mínimos establecidos en la ley.

La ley 640 de 2001 modificó el artículo 66 de la Ley 23 de 1991 en lo referente a la creación de los Centros de Conciliación, el cual quedó de la siguiente forma: “las personas jurídicas sin ánimo de lucro y las entidades públicas podrán crear Centros de Conciliación, previa autorización del Ministerio de Justicia y del Derecho. Los Centros de Conciliación creados por entidades públicas no podrán conocer de asuntos de lo contencioso administrativo y sus servicios serán gratuitos”.

Para obtener la autorización del Ministerio del Interior y de Justicia se requiere que se presente un estudio de factibilidad conforme la metodología establecida por el Ministerio, la demostración de recursos logísticos, administrativos y financieros suficientes para que cumpla eficazmente con la función para la cual solicita ser autorizado y tener Conciliadores capacitados en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

En cuanto a la creación de los Centros de Conciliación por parte de los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho se establece que “ los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho organizarán su propio Centro de Conciliación”, conocerán de todos los asuntos susceptibles de transacción, desistimiento o aquellos que establezca la ley y atenderán a las siguientes reglas:

1. Los estudiantes podrán ser Conciliadores en los asuntos que por cuantía sean de competencia de los Consultorios Jurídicos.
2. Cuando los asuntos superen la cuantía los estudiantes actuarán como auxiliares de los abogados Conciliadores.
3. Las Conciliaciones realizadas en estos centros deberán llevar la firma del Director del Centro de Conciliación. Para el efecto, el Director del Consultorio Jurídico es quien tiene el carácter de Director del Centro de Conciliación.
4. Cuando la Conciliación se realice directamente por el Director o el Asesor del área correspondiente no opera la limitación por la cuantía.
5. Estos centros no podrán conocer de asuntos contencioso administrativos.

Los estudiantes de derecho que realicen su práctica en Consultorio Jurídico deberán cumplir con una carga mínima de mecanismos alternativos de solución de conflictos, para lo cual con anterioridad deberán haber cursado y aprobado la capacitación respectiva avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia.

**2.2.3.19 Selección del conciliador.** De acuerdo a lo estipulado en el artículo 16 de la Ley 640 de 2001, la selección del conciliador se puede realizar:

1. Por mutuo acuerdo entre las partes.
2. A prevención, cuando se acuda directamente a un abogado conciliador inscrito ante los Centros de Conciliación.
3. Por designación que haga el Centro de Conciliación, o

4. por solicitud que haga el requirente ante los servidores públicos facultados para conciliar.

**Inhabilidad especial:** de acuerdo a lo estipulado en el artículo 17 de la Ley 640 de 2001 *“el conciliador no podrá actuar como árbitro, Asesor o apoderado de una de las partes intervinientes en la Conciliación en cualquier proceso judicial o arbitral durante un (1) año a partir de la expiración del término previsto para la misma. Esta prohibición será permanente en la causa en que haya intervenido como conciliador...”*. Esta sanción establecida para el conciliador es excesiva por cuanto no permite que los abogados Conciliadores actúen como árbitros, Asesores o apoderados de una de las partes en un negocio distinto en el cual actuó como conciliador. Dicha sanción implicaría de cierto modo la negación al ejercicio de la profesión de abogados, sin tener una justificación por cuanto profesionalmente no habría ningún impedimento pues no se está afectando la imparcialidad; encontramos justificada la inhabilidad para actuar sobre el mismo asunto en que actuó el conciliador porque puede haber injerencia y parcialidad que comprometan la ética del conciliador.

De otro lado el mismo Artículo 17 establece que *“los centros no podrán intervenir en casos en los cuales se encuentren directamente interesados los centros o sus funcionarios.”* Consideramos acertada la anterior disposición, por cuanto desde un punto de vista ético no vemos conveniente que los Centros de Conciliación

conozcan de asuntos en los cuales son partes, o en aquellos en los cuales son partes sus funcionarios, porque a pesar de que en principio los Conciliadores deben ser imparciales, creemos que es mejor que estos asuntos se concilien en otros centros, al encontrar que aunque las decisiones no están directamente en manos del conciliador la actuación de ellos es fundamental.

**2.2.3.20 La Conciliación extraprocésal en derecho como requisito de procedibilidad.** Conforme el artículo 35 de la Ley 640 de 2001 *“en los asuntos susceptibles de Conciliación, la Conciliación extraprocésal en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante la jurisdicción civil, contencioso administrativa ... y de familia”*, es decir, se exige como necesaria la Conciliación extraprocésal en derecho para poder acceder a cualquiera de las jurisdicciones indicadas, constituyéndose éste en un presupuesto procesal básico para iniciar un proceso, por cuanto sin el cumplimiento de este requisito no es admisible la demanda.

Cuando la Conciliación es requisito de procedibilidad se genera una mayor solicitud de Conciliaciones pero con el inconveniente que las personas no llegan por conocer o confiar en encontrar la solución a su litigio, sino que únicamente buscan agotar este requisito para poder demandar, lo que desvirtúa el sentido de este mecanismo de autocomposición donde son las partes quienes van a buscar la solución a la controversia y si de antemano lo que se busca no es el acuerdo sino el agotar éste como un “trámite” se logrará en principio muy poco.

Sin embargo, no puede restársele valor a la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, familiar y comercial sino que ella requiere del conciliador mayor esfuerzo, dedicación, preparación y creatividad para facilitar la búsqueda del acuerdo y superar la predisposición negativa de las partes, logrando que una actuación obligatoria como lo es la Conciliación como requisito de procedibilidad permita conocer los beneficios de este mecanismo y al lograrse solucionar las controversias se genere una cultura de reconocimiento y de confianza que permita que posteriormente las personas acudan a conciliar como decisión propia y no por obligación.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 DISEÑO INVESTIGATIVO.

La metodología a utilizar es predominante cualitativa teniendo en cuenta el propósito diagnóstico-evaluativo de la Conciliación extraprocésal en Neiva. La conceptualización de la investigación cualitativa es sintetizada por M. Tamayo en los siguientes términos, lo que permiten orientar la praxis investigativa:

Por su enfoque metodológico y su fundamentación epistemológica tiende a ser de orden descriptivo, orientado a estructuras teóricas, y suele confundirse con la investigación etnográfica, dado su origen y su objeto de investigación.

Utiliza preferentemente información cualitativa, descriptiva y no cuantificada. Estos paradigmas cualitativos e interpretativos son usados en el estudio de pequeños grupos...

Se caracteriza por la utilización de un diseño flexible para enfrentar la realidad y las poblaciones objeto de estudio en cualquiera de sus alternativas.

Trata de integrar conceptos de diversos esquemas de orientación de la investigación social.<sup>18</sup>

El mismo autor atribuye las siguientes características a la investigación cualitativa a las cuales se ajusta en lo fundamental la presente investigación:

1. La investigación está al servicio del hombre en toda su magnitud. La elección del problema, los métodos de investigación, el uso de conocimiento científico de las personas afectadas por el proceso.
2. Criterio de calidad por el cual el análisis cuantitativo y los métodos positivos de investigación se someten, estrictamente, al enfoque cualitativo. La transformación y el cambio deben ocurrir dentro del proceso de la investigación, al igual que la interacción entre teoría y práctica.

---

<sup>18</sup> TAMAYO Y TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Limusa, 2004, Pág. 56.



3. Proceso por el cual la investigación se extiende como proceso formativo y no como producto sumativo.
4. Cualifica el recurso humano, para lo cual la formación de investigadores requiere unificar criterios y procesos fundamentales en el desarrollo teórico- práctico de la investigación.
5. Desarrolla instrumentos de recolección de información y análisis de los datos.<sup>19</sup>

Se le atribuye también un carácter descriptivo cuantitativo a esta investigación, porque si bien el estudio de aspectos como el funcionamiento de los Centros de Conciliación, o el desarrollo del proceso, se hace mediante entrevistas basadas en 22 preguntas abiertas a algunos funcionarios más comprometidos con estos procesos, el diagnóstico sobre la percepción que los Neivanos tiene de la Conciliación se hace sobre la base del análisis cuantitativo de 500 encuestas con preguntas 19 preguntas cerradas, seguidas de preguntas explicativas abiertas. Igualmente, la evaluación de la operatividad de los Centros de Conciliación se completa con base en los datos estadísticos aportados por cada institución visitada.

Según lo anterior, el diagnóstico de la opinión de la población Neivana frente a la Conciliación se hace sobre la base de la aplicación de una encuesta de 19 ítems aplicada a quinientas personas, 50 por cada una de las diez comunas en que se encuentra dividida la ciudad. Cada uno de estos puntos se evalúa en términos de valores numéricos que también se representarán gráficamente, para facilitar su análisis interpretativo, lo cual quiere decir que la investigación tiene también un

---

<sup>19</sup> Ibid. Pág. 58.

componente cuantitativo. Así mismo, las respuestas a las preguntas explicativas se tabulan adquiriendo un valor cuantitativo. De esta manera se espera alcanzar el objetivo principal de la investigación, cual es la elaboración de un diagnóstico de la situación de la Conciliación en la ciudad de Neiva.

En consecuencia, puede afirmarse que el diseño investigativo es de carácter mixto, por cuanto combina metodologías de tipo cualitativo y cuantitativo. Este diseño es el más conveniente para el trabajo que nos proponemos ejecutar ya que permitirá un mejor acercamiento a la comunidad con la cual trabajaremos. Llevará a formarse una imagen más polifacética y a una mayor comprensión de la situación real de la Conciliación en Neiva, del proceso que con ella se ha venido presentando y el conocimiento y la receptividad de la ciudadanía frente a éste Mecanismo Alternativo.

A través de esta metodología se tendrá una mayor aproximación a la comunidad Neivana, potencial usuaria de la Conciliación en estudio. En el proceso también se visitó la Casa de la Justicia, la Cámara de Comercio de Neiva, los Centros de Conciliación y otras instituciones que en la ciudad trabajan a partir del desarrollo de la Conciliación logrando los objetivos planteados, ya que el acercamiento a los usuarios de éste mecanismo, y a los funcionarios que la atienden, ofreció una información real, novedosa y, a su vez, permitió conocer la visión de la comunidad frente a este Mecanismo Alternativo.

Se considera que al acceder a la fuente primaria de la información, –la comunidad, los Centros de Conciliación - ofrece mayores ventajas para este estudio, ya que no se trata de un simple rastreo estadístico y aplicación de encuestas cerradas donde se responda “si o no“, sino que por el contrario, con esta metodología se busca un acercamiento a los deseos y vivencias de la colectividad que recibe los servicios de la Justicia Alternativa y a su vez conocer la disposición y aptitud de los funcionarios que atienden estas nuevas instituciones, acorde a la “alternatividad” de los mecanismos que aplican a diario. Así mismo se logró conocer qué tanto la utilizan los usuarios potenciales del servicio, y si se sienten satisfechos con los resultados obtenidos o requieren servicios diversos y de qué clase. También permitió comprender su visión y compromiso frente a las soluciones a las que se llega a través de la justicia Alternativa, objetivos que no se habrían cumplido de limitarse al sólo análisis de las estadísticas y a los estudios institucionales.

### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población para la presente investigación es la misma potencialmente usuaria de la Conciliación extraprocesal en Neiva y que, según proyecciones basadas en el último censo nacional se acerca a los 350.000 habitantes, contando los del sector rural y del urbano.

La muestra se refiere solamente a los 500 ciudadanos potencialmente usuarios de la Conciliación extraprocésal seleccionados como informantes en la aplicación de la encuesta para el diagnóstico de la opinión sobre el objeto de estudio en la ciudad de Neiva. Para la selección de la muestra se combinaron los criterios de estratificación y aleatorio. Para la estratificación se tomaron en cuenta los siguientes criterios: por ubicación geográfica, (50 encuestas por cada una de las 10 comunas); y estrato social (buscando la proporcionalidad según el número de habitantes por estrato). Para la selección aleatoria de los informantes se recurrió a la estrategia de entrevistar a las personas adultas con mayor disponibilidad en sus casas que mostraran voluntad de responder la encuesta, pero tratando de cubrir la mayor cantidad de barrios posibles en cada comuna.

Mediante estos mecanismos se considera que al aplicar la encuesta a una muestra suficientemente representativa según los parámetros señalados y teniendo en cuenta fórmulas estadísticas, se alcanza un índice de confiabilidad por encima del 95% para la información de una fuente primaria como es la comunidad potencialmente usuaria de la Conciliación extraprocésal.

### 3.3 RECURSOS

Los costos económicos para la realización de la monografía, sin incluir el trabajo de las autoras-investigadoras están contenidos en la tabla 1:

Tabla 1. Discriminación de gastos para la elaboración de la investigación.

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>VALOR</b>
RUBRO	UNITARO	ESTIMADO	APROXIMADO
FOTOCOPIAS	50	2000	100000
INTERNET	100	1500	150000
IMPRESIONES	800	250	200000
HOJAS	9500	2	19000
DISKETTES	1000	20	20000
CASSETTES	1500	20	30000
GRABADORA	80000	1	80000
CÁMARA	85000	1	85000
ENCUADERNACIÓN	50000	7	350000
TRANSPORTE	800	300	240000
TELEFONO	300	350	105000
CAPACITACIÓN	400000	3	1200000
IMPREVISTOS	250000	1	250000
PILAS	3500	10	35000
<b>TOTAL</b>	<b>COSTOS</b>		2864000
<b>PROYECTADOS</b>			

Los recursos humanos para el desarrollo de la investigación fueron: las investigadoras, el Asesor de monografía, la población potencialmente usuaria de la Conciliación extraprocésal encuestada y los funcionarios entrevistados.

Las integrantes del equipo investigador que actualmente terminaron materias de Derecho actuaron con toda dedicación en el rastreo de la información en la Ciudad de Neiva, en su recopilación, procesamiento y análisis hasta la producción del presente informe final. Debido a la novedad en el manejo de esta temática se dificultó un tanto la obtención de la información requerida para la realización del trabajo investigativo. Sin embargo para ello fue de gran utilidad la información teórica que compila, no sólo la legislación sobre la Conciliación, sino también los estudios en torno a metodología de la investigación, para poder abordar adecuadamente el objeto de estudio.

### **3.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO**

Las diversas actividades cumplidas para el desarrollo de la monografía se cumplieron a lo largo del primer semestre de 2005, según el plan de actividades que se muestra en el cuadro 1.

Cuadro 1. Cronograma de trabajo para la realización de la monografía.

ACTIVIDAD	NOV	DIC	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS
1. Revisión de bibliografía	■									
2. Elaboración del anteproyecto		■								
3. Revisión del anteproyecto			■							
4. Ajustes y formulación del proyecto				■	■	■				
5. Visitas de campo a instituciones					■	■	■			
6. Entrevistas y encuestas a funcionarios						■	■	■		
7. Aplicación de encuestas a la muestra							■	■	■	
8. Sistematización y elaboración del informe final								■	■	■
9. Entrega y revisión del informe final									■	
10. Ajustes al informe final										■
11. Aprobación de la monografía										■

#### **4. DIAGNOSTICO DE LA CONCILIACIÓN EN NEIVA**

Como ya se ha reiterado, la comunidad Neivana, al igual que el resto del país, presenta una gama de conflictos que requieren alternativas eficientes y apropiadas para construir soluciones justas y equitativas a las controversias. La Conciliación es una alternativa que ha venido operando en el marco de la nueva legislación al respecto, pero hasta ahora no se ha hecho un diagnóstico sistemático de su desarrollo y operatividad. De ahí la utilidad e importancia de este estudio, no sólo recoger importantes elementos de juicio tendientes a determinar los ajustes y desarrollos futuros de la Conciliación, tanto en el contexto regional, como nacional, puesto que los hallazgos pueden ser representativos de la marco de estos procesos en diferentes regiones similares.

El estudio que se hará en el presente capítulo intenta conocer la operatividad de la Conciliación extraprocésal en materia civil, familiar y comercial en la ciudad de Neiva, abordando las características propias de este mecanismo y cómo cada una de las instituciones de la ciudad tiene sus propias dinámicas en la prestación del servicio.



Igualmente, se logró un mayor acercamiento a los usuarios potenciales de la justicia alternativa en las diferentes entidades que ofrecen éste servicio, lo cual permitió un diagnóstico más cercano a la realidad sobre la Conciliación que se viene implementando en la ciudad.

Partiendo del diagnóstico anterior se pudo abordar de una forma crítica la problemática que se presenta en Neiva, en lo referente a la Conciliación extraprocesal en derecho en materia civil, familiar y comercial teniendo como presupuestos necesarios la activa participación de la sociedad y el compromiso de las instituciones en su mejor funcionamiento. De ahí que el capítulo se estructura en cuatro grandes tópicos: el primero que permite tener una idea global de cómo se está desarrollando la Conciliación en Neiva, a partir de los testimonios de algunos funcionarios encuestado, y de paso se hace el análisis de la prestación del servicio, con base en las observaciones presenciales y el registro fotográfico que se adiciona; la síntesis de los las tablas estadísticas proporcionadas por las entidades que realizan Conciliación en la ciudad en las materias estudiadas y su contraste con las que se refieren a la justicia procesal a nivel regional y nacional; el análisis de la Conciliación en Neiva a partir de las estadísticas que permitieron conocer cómo la perciben sus usuarios reales o potenciales.

#### **4.1 CÓMO SE HA IMPLEMENTADO LA CONCILIACIÓN EXTRAPROCESAL EN DERECHO EN NEIVA EN MATERIA CIVIL, FAMILIAR Y COMERCIAL.**

Es sabido que en la capital del Huila es la única ciudad del Dpto. donde actúan todo tipo de instituciones habilitadas por la ley para realizar Conciliación en derecho en materia civil, familiar y comercial (básicamente, Procuraduría delegada de familia, defensorías y comisarías de familia, ICBF, Notarías, Centros de Conciliación, Cámara del Comercio, Personería, jueces civiles o promiscuos municipales, inspecciones de Policía y Casa de Justicia).

Téngase en cuenta que las dos penúltimas entidades aquí mencionadas sólo actuarían como Conciliadores en caso en que las demás entidades no hicieran presencia en el municipio (Art. 27 de la Ley 640/01), lo cual no es el caso de Neiva. Este mismo artículo define qué negocios se consideran pertinentes a la Conciliación en derecho en materia civil, es decir aquellos que sean competencia de los jueces civiles. Las entidades facultadas para realizar Conciliación en materia de familia son indicadas en el Art. 31 de la misma Ley 640/01.

Por su parte, las entidades designadas para realizar Conciliaciones en derecho comercial, además de los centros previstos para realizar Conciliación en materia civil, la Ley 222/95 establece que “En cualquier sociedad la entidad de inspección, vigilancia y control competente, podrá actuar como conciliadora en los conflictos que surjan entre los socios o entre estos y la sociedad con ocasión del desarrollo o ejecución del contrato social.” Se entiende que aquí se hace alusión es a las diferentes superintendencias establecidas para el control y vigilancia de las diversas operaciones comerciales. Dado que las entidades Conciliadores no diferencian entre la Conciliación civil y comercial, las estadísticas entregadas por las mismas relacionan juntos los casos de estos dos tipos de Conciliación, razón por la cual en este estudio las estadísticas igualmente se presentarán de manera conjunta.

De otro lado, teniendo en cuenta la diversidad de instituciones y de funcionarios facultados para realizar Conciliación en estas materias, aquí solamente se aplicó una encuesta a una muestra de profesionales encargados del manejo de la Conciliación. A nivel de Directores de Centros de Conciliación dependientes de programas de Derecho solamente le fue aplicada al de la Universidad Cooperativa, pues el centro de la Universidad Antonio Nariño aún se encuentra en trámite y el de la USCO aún no esta funcionando pero ya cuenta con el aval del Ministerio del Interior y Justicia.

Se tuvo en cuenta también a la única entidad que, aparte de las universidades y las oficiales, tiene Centro de Conciliación en Neiva, cual es la Cámara del Comercio, con encuesta aplicada a su Directora Sandra Constanza Clavijo Monroy. Las otras tres encuestas se aplicaron a Gladis Yolanda Díaz López de la Comisaría de Familia, Alexander Cerquera de la Defensoría de Familia y Edna Ruth Andrade Díaz secretaria de la Inspección de Policía que opera en la Casa de la Justicia.

**4.1.1 Síntesis de las opiniones de los funcionarios encuestados con base en el formulario de preguntas.** Aquí, la metodología a seguir fue: Visita a la institución, exposición del interés de la investigación al Director de Centro o a los funcionarios, entrega del cuestionario para ser respondido con suficiente margen de tiempo, observación y toma de fotos del Centro o de la entidad de Conciliación, recepción de las respuestas al cuestionario de parte de los funcionarios-muestra, sistematización y análisis de las respuestas y demás información para la elaboración del informe final.

**4.1.1.1 Cuáles son los principales conflictos que se presentan en el sector.** La pregunta apunta a descubrir qué casos para Conciliación se presentan con más frecuencia y los funcionarios encuestados coincidieron en que son los asuntos de familia, aunque hay diferencias de tópicos. Mientras los funcionarios del ICBF informan que las Conciliaciones de alimentos y

custodia son los conflictos más reiterativos, en lo que coinciden con los de la U. Cooperativa y los de Cámara de Comercio, los de la Comisaría de familia y la Defensoría afirman que es la violencia intrafamiliar. Por su parte, la Secretaria de la Inspección de Policía que atiende en Casa de la Justicia pone en el mismo plano diversos conflictos como son: Violencia intrafamiliar (lesiones, daños, amenazas, abusos sexuales); agresiones físicas, verbales y amenazas entre vecinos; hurto, lesiones personales y daño en bien ajeno; no pago oportuno del arrendamiento; retención de bienes muebles por no cancelación de deudas; invasión de zonas verdes en áreas residenciales; perjuicios ocasionados por salida de aguas negras y agua potable; y mal manejo de residuos.

Esta tendencia se ve confirmada en los datos estadísticos que muestra la tabla 2, en donde pesan particularmente las Conciliaciones reportadas por el ICBF. Sin embargo esta tendencia en la región aparece en contradicción con los datos del orden nacional, en donde 64,3% y 81,1% (Ver tabla 3), corresponden a lo civil y comercial para los años 2002 y 2003 respectivamente, mientras que en Neiva estos índices sólo suben al 22% y 21,7% en los mismos años. Este desfase se puede explicar en parte, primero, porque en las estadísticas nacionales no se reportan las Conciliaciones realizadas por el ICBF que hoy por hoy es la entidad que resuelve la mayoría de los conflictos de familia en el país, según se constata en la tabla 2, puesto que aquellas solamente reportan los conflictos

transados en Centros de Conciliación de universidades, colegios de abogados y otras ONG; segundo porque la mayoría de las ciudades o regiones sobre las que se reportan estadísticas de Conciliación presentan un mayor desarrollo socioeconómico que Neiva, lo que hace pensar que los asuntos de tipo comercial y civil adquieren en las ciudades de más desarrollo, también mayor relevancia que los de tipo familiar.

Una correlación similar a la del orden nacional en Conciliación, frente a la de Neiva, muestra la tabla 3 entre el número de casos de Conciliación, frente al de procesos tramitados por los juzgados civiles, y de familia, pues en éstos son las Conciliaciones en asuntos de familia las que están entre el 20,7% y el 23,8%, frente a los procesos en materia civil y comercial que se encuentran entre el 76,2% y el 79,3%. La razón de esta similaridad en términos porcentuales es sin embargo, bien diferente a la de la correlación anotada en Conciliación del orden nacional y local. En efecto, el caso es que, como ya se dijo, la mayoría de las Conciliaciones que se presentan en asuntos de familia corresponden a casos de violencia intrafamiliar, maltrato y alimentos, problemas que se presentan con mayor frecuencia en los estratos bajos, los cuales al no disponer de recursos para transar en juzgados que generalmente exigen la presencia de apoderado, prefieren transar mediante la Conciliación. Bien diferente es el caso de los conflictos civiles y comerciales que son llevados ante los juzgados, pues ellos generalmente

versan sobre bienes raíces o contratos comerciales y empresariales de un significado económico importante, por lo cual muchos de ellos no son conciliados, sino que son llevados ante los juzgados en forma directa, o mediante apoderado, porque generalmente o no se logran conciliar, o los interesados consideran más eficaces las instancias judiciales. Se da por descontado, entonces, que estos procesos a su vez son promovidos por los sectores de mayores recursos. Adicionalmente, el mayor nivel cultural de estos sectores hace que los problemas de violencia intrafamiliar se presenten en menor número que en los estratos bajos y con mayor razón, se dan menos casos de conflictos por alimentos; adicionando, que cuando éstos problemas se presentan, en un buen número de casos son tratados o apelados directamente ante los juzgados.

Tabla 2: Estadísticas comparativas de la Conciliación extraprocésal en derecho en materias civil, comercial y familiar en la ciudad de Neiva durante los años 2002, 2003 y 2004.

AÑO →	2002			2003			2004		
	TOTAL	Civil y comercial	Familia	TOTAL	Civil y comercial	Familia	TOTAL	Civil y comercial	Familia
MATERIA →									
INSTITUCIÓN ↓									
Notaría 1ª	<b>3</b>	2	1	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	2	1
Notaría 2ª	<b>20</b>	8	12	<b>5</b>	3	2	<b>13</b>	8	5
Notaría 3ª	<b>26</b>	4	22	<b>36</b>	8	28	<b>18</b>	7	11
Notaría 4ª	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>9</b>	7	2
Notaría 5ª	<b>11</b>	8	3	<b>37</b>	25	12	<b>115</b>	82	33
U.Coop.Neiva	<b>259</b>	74	185	<b>412</b>	162	250	<b>478</b>	151	327
Cámara C.Neiva	<b>96</b>	75	21	<b>125</b>	100	25	<b>460</b>	408	52

Insp.3ª Policía	<b>422</b>	202	220	<b>352</b>	142	210	<b>273</b>	103	170
ICBF-NEIVA	<b>869</b>	0	869	<b>1.066</b>	0	1.066	<b>903</b>	0	903
Comisaría de familia	<b>271</b>	0	271	<b>345</b>	0	345	<b>391</b>	0	391
<b>TOTALES</b>	<b>1.977</b>	<b>373</b>	<b>1604</b>	<b>2383</b>	<b>443</b>	<b>1940</b>	<b>2663</b>	<b>768</b>	<b>1.895</b>

### ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE CONCILIACIONES

#### MATERIA FAMILIA (2002)

#### MATERIA CIVL/COMERCIAL(2002)

ENTIDAD	No	%	ENTIDAD	No	%
ICBF	<b>869</b>	<b>54%</b>	INSPECCIÓN P.	<b>202</b>	<b>54.1%</b>
COMISARIA DE FAMILIA	<b>211</b>	<b>16.8%</b>	CAMARA DE COMERCIO	<b>75</b>	<b>20.1%</b>
INSPECCION DE POLICIA	<b>220</b>	<b>13.7%</b>	UNIVERSIDAD COOPERATIVA	<b>74</b>	<b>19.8%</b>

#### MATERIA FAMILIA (2003)

#### MATERIA CIVL/COMERCIAL (2003)

ENTIDAD	No	%	ENTIDAD	No	%
ICBF	<b>1066</b>	<b>55%</b>	UCC	<b>162</b>	<b>36.5%</b>
COMISARIA DE FAMILIA	<b>345</b>	<b>17.7%</b>	INSPECCION DE POLICIA	<b>142</b>	<b>32.5%</b>
UNIVERSIDAD COOPERATIVA	<b>250</b>	<b>12.8%</b>	UNIVERSIDAD COOPERATIVA	<b>100</b>	<b>22.5%</b>



**MATERIA FAMILIA (2004)****MATERIA CIVL/COMERCIAL(2004)**

ENTIDAD	No	%	ENTIDAD	No	%
ICBF	<b>903</b>	<b>47.6%</b>	CAMARA DE COMERCIO	<b>408</b>	<b>53.1%</b>
COMISARIA DE FAMILIA	<b>391</b>	<b>20.6%</b>	UNIVERSIDAD COOPERATIVA	<b>151</b>	<b>19.6%</b>
UNIVERSIDAD COOPERATIVA	<b>327</b>	<b>17.2%</b>	INSPECCION DE POLICIA	<b>103</b>	<b>13.4%</b>

**MATERIA FAMILIA****MATERIA CIVL/COMERCIAL**

ENTIDAD	No	%	ENTIDAD	No	%
ICBF	<b>2838</b>	<b>52.1%</b>	CAMARA DE COMERCIO	<b>583</b>	<b>36.8%</b>
COMISARIA DE FAMILIA	<b>1007</b>	<b>18.5%</b>	INSPECCIÓN DE POLICIA	<b>447</b>	<b>28.1%</b>
UNIVERSIDAD COOPERATIVA	<b>762</b>	<b>14%</b>	UNIVERSIDAD COOPERATIVA	<b>387</b>	<b>24.4%</b>

Tabla 3: Estadísticas comparativas de la Conciliación extraprocésal en derecho en materias civil, comercial y familiar a nivel nacional y de Neiva, frente a los procesos en derecho en las mismas materias, durante los años 2002, 2003 y 2004

AÑO	2002					2003					2004				
	TOTAL	Civil Y comer.	%	Familia	%	TOTAL	Civil y comer.	%	Familia	%	TOTAL	Civil y comer.	%	Familia	%
NACIONAL	17.983	11.557	64,3	5145	35,70	68.603	55.555	81,1	12.967	18,9	Sin datos de 2004*				
CONCILIACIÓN EN NEIVA	1.943	369	23,7	1482	76,3	2.002	435	21,7	1.567	78,3	2.644	761	28,7	1.884	71,3
PROCESOS JUDICIALES EN NEIVA	14.653	11.613	79,3	3.040	20,7	13.835	10.545	76,2	3.290	23,8	15.475	12.072	78,0	3.403	22,0

\* A Pesar de haber sido gestionados reiteradamente, solamente se nos entregó datos de 2002 y 2003, 2004

CD2).

**4.1.1.2 Comúnmente cómo se solucionan estos conflictos.** Siguiendo el mismo orden de opinión de la pregunta 1, los funcionarios del ICBF responden que los usuarios acuden es a recibir Asesoría para resolver sus conflictos; los de la U. Cooperativa aseguran que los usuarios concilian para evitarse la detención; la de Cámara de Comercio plantea que se dan diversas opciones: Acudir a la consulta con abogado, a la demanda o a la fuerza. La respuesta que parece más clara la da la Comisaría de familia quien plantea: *“procurando ganar un proceso reflexivo; viene la persona, nos cuenta su caso, llena el formulario que llamamos de consulta, citamos a la contraparte, tratando de generar en ellos procesos reflexivos, buscando una Conciliación, intentando que la solución salga de ellos mismos. Nosotros actuamos como facilitadores de ese acuerdo.”*

La Defensoría de familia por su parte responde que: *“somos un centro interdisciplinario, tenemos varias instituciones a nivel Nal. Es para solucionar los conflictos a través de mecanismos alternos, esto es la Conciliación”*. La funcionaria de la Inspección de Policía considera que se soluciona a través de: *“la Conciliación que es el principal mecanismo utilizado y el de mayor aceptación. Cuando se agota esta etapa con resultados negativos se inicia el proceso correspondiente y se tramita hasta su culminación.”*

Para facilitar el contraste entre las respuestas dadas a las 22 preguntas formuladas a los funcionarios que adelantan Conciliación en derecho en materia civil, comercial y familiar en Neiva, se vio metodológicamente más recomendable realizar un cuadro en donde se van resumiendo las respuestas de los funcionarios y se adicionan algunos comentarios cortos, con carácter crítico a cada una de las preguntas restantes del cuestionario. Esto quiere decir, que la entrevista realizada a los funcionarios se hizo con el fin de explicar el sentido de la investigación y comprometerlos a que respondieran el mencionado cuestionario.

Cuadro 2: Recopilación crítica de las respuestas de los funcionarios que realizan Conciliación extraprocésal en derechos en Neiva en materia civil, comercial y familiar.

<b>Conciliadora ICBF</b> <b>Mónica Salazar</b>	<b>Director Universidad Cooperativa de Col.</b>	<b>Dir. Cámara del Comercio de Neiva</b> Sandra Constanza Clavijo	<b>Comisaría de Flia.</b> <b>Gládyz Díaz López</b>	<b>Defensoría de Familia ICBF</b> <b>Alexander Cerquera</b>	<b>Casa de la Justicia Inspección de Policía</b> Edna Ruth Andrade*
---	---	--	---	--	--

#### 4.1.1.3 Cuáles son los principales conflictos que se presentan en la institución

“Alimentos”. (Aquí la pregunta se refería a los casos que más atiende cada institución conciliadora.)	Alimentos, laboral, arrendamientos, responsabilidades extracontractuales por accidentes de tránsito (convenio con la Dirección de Tránsito y Transporte de Neiva).	Asuntos de familia, específicamente regulación de cuota alimentaria, liquidación de la sociedad patrimonial, custodia de los menores; asuntos en materia civil y comercia, como arrendamientos, incumplimiento de contratos ya sea con los proveedores, o de otro tipo.	Violencia intrafamiliar	El ICBF en el área extrajudicial que es el que manejo yo, los principales conflictos son los de alimentos, custodia y visitas.	Violencia intrafamiliar, Actualmente hay mejor clima de trabajo y mayor trabajo interdisciplinario e interinstitucional al resolver los conflictos
---	--	---	-------------------------	--	--

#### 4.1.1.4 Qué es la Conciliación

Mecanismo de solución de conflictos a través del cual las personas, por sí mismas acuerdan la solución de sus diferencias con la ayuda	Mecanismo Alternativo de solución de conflictos cuyo fin es evitar un proceso eventual o dar solución a un proceso en trámite.	Mecanismo Alternativo para la solución de conflictos mediante el cual las personas acuden a un Centro de	Según la Ley 446/98 es una forma de resolución de conflictos mediante la cual dos o más personas gestionan la	La Conciliación es un Mecanismo Alternativo para resolver los conflictos mediante el cual las partes se ponen de acuerdo y	Mecanismo de resolución de conflictos mediante el cual dos o más personas solucionan el problema o diferencias
--	--	--	---	--	--

de un tercero neutral y calificado llamado conciliador.		Conciliación para que a través de un conciliador, que es un abogado especializado en resolver conflictos, puedan llegar a un acuerdo antes de acudir a la justicia.	solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero que es un conciliador.	solucionan ellos mismos el conflicto.	con el apoyo de un conciliador.
---	--	---	---	---------------------------------------	---------------------------------

**4.1.1.5 A qué Obedece la institucionalización o regulación normativa de la Conciliación.**

La ley obedece a prevenir o terminar anormalmente una acción y es un MAJ (Mecanismo Alternativo de justicia).	La institucionalización de la Conciliación obedece a la necesidad de culturizar a la gente, de buscar lo que dice la constitución, una justicia y una paz social. Culturizar, acudir a los MASC, haciendo evitar las denuncias y las demandas y descongestionar los juzgados.	Fue regulada para evitar la congestión judicial, el gobierno determinó que antes de acudir a la justicia ordinaria pudieran solucionarse los conflictos en asuntos civiles, comerciales y de familia, a través de la figura de la Conciliación como prerequisite de procedibilidad, porque en materia laboral la Conciliación está dentro del proceso. En asuntos administrativos la Conciliación también es requisito de procesabilidad, lo que pasa es que la Cámara	Cuando la ley aparece es que ya dentro de la misma gente ha venido presentándose esta clase de resolución de conflictos, ya posteriormente se viene a regular como ley, la Conciliación ha existido toda la vida.	La institucionalización de la Conciliación se debe a la gran afluencia que existe en cuanto a volumen de los conflictos a nivel Nal. Por lo tanto se necesitaba descongestionar los despachos judiciales y por eso se creó la Conciliación para resolver alternativamente los conflictos.	a. Para descongestionar los despachos judiciales (requisito de procedibilidad). b. Para determinar qué asuntos son susceptibles de Conciliación y cuáles no. c. Para dar validez a los acuerdos de voluntades de las personas al solucionar un conflicto.
---	---	--	---	---	---

		de Comercio no es competente para tramitar estos conflictos, sino que la entidad encargada es la procuraduría.			
<b>4.1.1.6 Qué ventajas ofrece este mecanismo.</b>					
Directo, rápido, efectivo y económico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución pronta de justicia;</li> <li>- Evitar al Estado la búsqueda de testigos,</li> <li>- Evitar procesos interminables.</li> </ul>	Dentro de las ventajas la agilidad, porque si Ud. En 4 o 3 años puede solucionar un conflicto en materia civil de un contrato, aquí lo puede solucionar en 3 meses, también la informalidad, porque las personas no requieren de un abogado para venir a conciliar, claro está que en el evento de que pueda venir porque su domicilio se encuentre fuera de la ciudad tiene que ser a través de apoderado, pero las personas pueden acudir directamente a solucionar su conflicto, tampoco se requiere de una demanda, simplemente una solicitud con el mínimo de requisitos como son las pretensiones,	Evita la congestión de los juzgados, busca presentar la unidad y armonía familiar, busca que el agresor cambie su comportamiento. La mayor ventaja es el mismo proceso de cambio que se genera entre las partes.	Ventajas que trae este mecanismo sería la celeridad y mediación. El conflicto se resuelve de manera pacífica, ágil y le da muchísimas oportunidades a las partes para que no vayan a los estrados judiciales, o no se judicialicen esos pequeños inconvenientes, sino que ellos por su cuenta arreglen sus diferencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Solución eficaz y oportuna a los conflictos, evitando que se agraven.</li> <li>b. Economía procesal.</li> <li>c. Brinda a quienes intervienen en el conflicto la posibilidad de tener buenas relaciones, una vez resulto el problema.</li> </ul>

		los hechos y la cuantía y una relación de los documentos que se anexen como prueba.			
--	--	---	--	--	--

#### 5.1.1.7 Qué desventajas ofrece este mecanismo.

Falta de conocimiento y cultura de resolución pacífica de conflictos.	Incumplimiento de la persona, con el fin de evitar la demanda. Concilia lo que sea y luego incumple.	No considero hasta el momento tenga alguna desventaja.	No creo que haya desventaja.	Ninguna desventaja. Por el contrario, todo se hace de mutuo acuerdo.	Ninguna. (Aquí es importante tener en cuenta los resultados de las encuestas a la muestra de usuarios de la Conciliación que señalan una gama importante de desventajas.)
---	--	--	------------------------------	--	---

#### 4.1.1.8 Cómo ha sido la acogida de la comunidad con la Conciliación.

El ICBF tiene una buena imagen ante la comunidad, la cual tiene certeza de ser atendida y orientada por parte de sus funcionarios.	Tenemos una buena acogida, organizan más Conciliaciones en el Huila, inclusive más que la Cámara de Comercio.	Ha sido un proceso muy lento porque nos ha tocado realizar varias capacitaciones, empezando por los colegios y las universidades para que los estudiantes que van a ser los futuros profesionales conozcan el mecanismo. La comunidad ha dado respuesta pero no como se esperaba.	El nivel de usuarios crece día a día. Esto representa que el problema se resuelva a base de la Conciliación.	Muy reacia en la comuna 8. La gente piensa que la casa de justicia es alguna entidad represora que los va a obligar a conciliar y a castigar, tienen un concepto muy desviado de los que es Casa de Justicia; por tanto no es muy bien acogida la Conciliación en la comuna 8.	Ha sido buena porque ha notado las ventajas que ofrece este mecanismo en la solución oportuna de sus conflictos.
--	---	---	--	--	--

#### 4.1.1.9 Qué capacitación requieren los Conciliadores

Conocimiento y actualización en materia legal, sensibilidad social, empatía con las partes, cortesía, conocimiento de técnicas de negociación.	De acuerdo a la Ley 640 y las normas reglamentarias de Minjusticia, los abogados deberán capacitarse y llenar los requisitos exigidos, y esto	La capacitación como Conciliadores, exigida por el Minjusticia, con cada uno de los módulos, finalizando con el de práctica en una audiencia de Conciliación	Hemos tenido mucha capacitación en métodos alternativos con la UCC y el Mininterior. Para conciliar se necesitan ciertas capacidades,	Muchísima capacitación. El conciliador es una de las partes más importantes en la solución de conflictos. El conciliador debe estar capacitándose, porque las normas	Debe ser capacitado sobre las formas en que se puede presentar una solicitud, los asuntos que son conciliables, la manera de
--	---	--	---	--	--

	solamente lo pueden dar los centros avalados para ello. En Neiva, el único centro avalado es el de la UCC. Con relación a los estudiante, la norma acepta que hayan por lo menos cursado las materias de solución de conflictos.	en el cual intervienen y también son observadores, siendo calificados por la entidad que esté realizando la capacitación.	como también su forma, método. Hay que saber controlar la parte emocional, y también saberla provocar, porque en un momento dado sirve para obtener un buen acuerdo entre las partes. En eso juega mucho la Psicología.	van cambiando constantemente y el conciliador debe estar presente en estas capacitaciones.	abordar un asunto, lo que se debe tener en cuenta en una audiencia, la imparcialidad que debe observar, los efectos de la Conciliación.
--	--	---	---	--	---

#### **4.1.1.10 Conoce Ud. Todos los casos en que tiene competencia por ser conciliables.**

La ignorancia de la ley no es excusa, menos tratándose de funcionarios públicos cuyas funciones establece la misma ley.	Los Centro de Conciliación de acuerdo a la Ley 640 no tiene limitación alguna para conocer procesos, el Mininterior en aras de que los estudiantes hagan prácticas que no vayan a ser competencia desleal para notarías y cámaras de comercio los ha habilitado de acuerdo a la ley 583, estableciendo que en lo posible se limiten a casos transigibles, que trae la ley 640, en relación con la ley 583: procesos civiles de mínima cuantía, los	Los asuntos que son conciliables son aquellos que pueden ser transables, por ejemplo no podemos conciliar el estado civil de las personas, los derechos ciertos e indiscutibles, pero todo aquel conflicto que sea susceptible de negociación puede ser conciliable, que la competencia del Centro de Conciliación es solamente para centros civiles y comerciales, no se resuelven asuntos administrativos; a partir del año	No responde.	Sí, claro, hemos recibido por parte del instituto capacitación y en Casa de Justicia también. En una oportunidad tuvimos que hacer un diplomado en Conciliación y por tanto sí conozco la competencia.	Todos los asuntos susceptibles de transacción, desistimiento y los establecidos por la ley. Las infracciones policivas de conocimiento de la Inspección de Policía urbana pueden ser conciliables.
---	--	---	--------------	--	--



	<p>penales que tienen competencia, los jueces municipales y en familia con relación a alimentos. La ley 640 no limita pero dice que en lo posible se ciñan a esos casos. Hay jurisprudencia de que se puedan hacer situaciones diferentes a éstos, siempre y cuando se demuestre la insistencia y que no tienen medios económicos. Ejemplo, personas que sufren accidentes de tránsito y no tiene medios económicos y la indemnización es de 20 millones de pesos.</p>	<p>2001 no podemos, porque fue declarado inexecutable el Art. 23 de la ley 640, en la parte donde daba la competencia donde daba la competencia, mediante la sentencia C-893. (Nos parece que esta respuesta corresponde más claramente a la legislación y aclara bastante las imprecisiones en que incurre la respuesta anterior).</p>			
--	--	---	--	--	--

**4.1.1.11 Qué proyectos se han implementado en la institución para la promoción de la Conciliación.**

<p>Desde hace 4 años el ICBF trabaja en un proyecto de atención al usuario de acuerdo a cada centro zonal y región, ceñido a manuales de procedimiento, construidos por los funcionarios del ICBF, de acuerdo al momento histórico.</p>	<p>Culturización de los estudiantes, fijación de avisos y carteles y que los estudiantes en toda consulta deben intentar la Conciliación. El Consultorio Jurídico, además de llevar procesos, da soluciones como la Conciliación, es por eso la importancia del aval de la universidad Surcolombiana.</p>	<p>Proyectos como tal no tenemos, tenemos una programación continua de charlas en las universidades, en los colegios y en los diferentes eventos que realiza la CC, seminarios, cajas móviles; también se está llevando esta figura; constantemente se habla de Conciliación, queremos</p>	<p>Vamos a hacer una capacitación en Conciliación en equidad para 80 líderes de las comunas 8 y 6.</p>	<p>Hemos tenido capacitación para proyectos que sí hemos llevado a la justicia como Casa de Justicia hasta el momento.</p>	<p>Dentro del plan de acción de casa de la Justicia se han programado talleres (intra y extramurales) tendientes a la promoción de la Conciliación como Mecanismo Alternativo para solución de conflictos. Actualmente se realiza la capacitación para Conciliadores</p>
---	---	--	--	--	--

		<p>implementar un proyecto en los colegios que se llama ARIADNA con el fin de que se eduquen los alumnos de 7º y 8º grado para que sean Conciliadores en el colegio en los conflictos entre sus compañeros.</p> <p>Este proyecto tiene un costo y es con la CC de Bogotá y actualmente los colegios está estudiando la posibilidad de implementarlo.</p> <p>Es un proyecto a mediano o largo plazo.</p>			en equidad.
--	--	---	--	--	-------------

**4.1.1.12 Qué limitaciones legales ha encontrado para la implementación adecuada de este mecanismo.**

<p>El defensor de familia tiene que cumplir las funciones que le impone el código del menor; en algunos casos, de conciliador se convierte en juez de la causa al dictar medidas de protección y definir por resolución administrativa la situación irregular del peligro.</p>	<p>No hay limitaciones para la implementación, lo que hay está bien, más bien en algunos centros educativos y entidades autorizadas para hacer Centros de Conciliación no se han preocupado por eso. Entidades como la asociación de contadores no se han preocupado por crear Centros de Conciliación.</p>	<p>En cierta forma la falta de regulación de la obligatoriedad de la asistencia de las partes a la audiencia de Conciliación. Claro está que la Conciliación ha de ser de forma voluntaria. Falta otro tipo de sanción diferente a la establecida en la ley que dice que se tendrá como indicio en su contra la no comparecencia, pero nosotros no somos los que</p>	<p>En un momento dado, los mismos jueces son celosos de las Conciliaciones que se hacen, pero en general ya ha sido superado.</p>	<p>Limitaciones legales, ninguna.</p>	<p>Las que la ley establece.</p>
--	---	--	---	---------------------------------------	----------------------------------

		sancionamos y hace falta ese mecanismo de obligatoriedad. Igualmente deberá eliminarse la restricción para manejar asuntos en materia administrativa.			
--	--	---	--	--	--

**4.1.1.13. Por qué considera Ud. Que la comunidad debe acudir a esa institución y no a otras que prestan similares servicios.**

Los servicios del ICBF son gratuitos, somos un servicio público para toda la comunidad, cualquier estrato.	Porque el servicio es gratuito.	Eso depende del usuario. Porque si no tiene recursos económicos que se cobran aquí en CC, necesariamente deberán recurrir al Centro de Conciliación de una universidad. Nuestra institución cuenta con una amplia experiencia en resolución de conflictos y los Conciliadores han venido capacitándose y actualizándose. Entonces son personas que ofrecen calidad. Además estamos certificados con la norma ISO 900 en gestión de calidad.	En la Conciliación, las mismas personas son las que generan la solución a sus problemas, se busca en ellos ese mínimo conocimiento, y cuando se tiene, pues no vuelven a ocurrir; se busca que comprendamos el punto de vista del otro y lo entendamos.	En Casa de Justicia tenemos un grupo de personas muy bien capacitado. Tenemos una comisaría de familia, Inspección de Policía, fiscalía, defensoría del pueblo. La Casa de Justicia fue creada en la Comuna 8 porque la gente que vive aquí es muy necesitada y esto les permite tener accesibilidad.	Porque ofrecemos servicios a los habitantes directamente en las comunas 6,7 y 8, lo cual facilita el acceso, y porque resuelve conflictos de manera oportuna con personal capacitado.
--	---------------------------------	---	---	---	---

**4.1.1.14 Qué caracteriza el servicio que Ud. Presta.**

Calidad, calidez, no discriminación, colabora en la solución al conflicto, a pesar de ser gratuito.	Eficiencia, eficacia y puntualidad.	Agilidad, calidad, eficiencia, flexibilidad. Se programa la audiencia de	Eficiencia en la respuesta, prontitud y permite que se comprometan en la solución.	Existe la convicción de que hay que tratar bien a la persona. Son la razón de ser de nuestra institución.	Buena atención y orientación efectiva a la resolución del conflicto.
---	-------------------------------------	--	--	---	--

		manera rápida y según la necesidad del usuario.		Rapidez para la Conciliación.	
<b>4.1.1.15 Es suficiente la capacidad operativa para atender la demanda del servicio.</b>					
No, el centro zonal aproximadamente maneja 1500 usuarios mensuales por recepción, contando sólo dos defensoras de familia para adelantar audiencias de Conciliación. Sin embargo, en la medida de nuestras posibilidades se atiende toda solicitud de Conciliación. Se cuenta con una trabajadora social 15 días para procesos de mediación; no se cuenta con psicólogos; los espacios locativos no son adecuados (falta privacidad, comunicación vertical).	Tiene 160 estudiantes; se realizan 8 Conciliaciones diarias; debido a la demanda se abre otra sala de Conciliación. Existen en la actualidad 3 salas.	Se cuenta con dos salas de audiencias de Conciliación dotadas con sus respectivos muebles y equipos de cómputo. Existe la asistente del centro, y actualmente se realizan convenios con las universidades para que los estudiantes de Consultorio Jurídico puedan realizar prácticas. Sólo hace práctica acá la U. Antonio Nariño, de la cual hay un estudiante.	No. Las Comisarias de familia deberían contar con el stock que la ley contempla. Una fortaleza es el equipo interdisciplinario para seguir el conflicto.	Hay muchas limitaciones; se trabaja prácticamente con las uñas; hay escasez de papel y equipos de cómputo.	No es suficiente; se requiere más personal operativo, ya que la afluencia de usuarios ha crecido. Hay ocasiones en que el usuario debe esperar mucho, lo cual genera malestar.
<b>4.1.1.16 Es suficiente el presupuesto que maneja la institución para atender la demanda?</b>					
En el presupuesto del ICBF no se asignan recursos para la atención extrajudicial.	No se tiene presupuesto propio; el presupuesto lo hace la parte administrativa, pero lo que se ha pedido lo han dado.	Sí, es acorde con las necesidades de los usuarios.	No tiene presupuesto propio.	Dependemos prácticamente de una organización internacional que nos aporta los equipos. Dependemos de la Alcaldía de Neiva que nos	Es manejada directamente por la Alcaldía y no es suficiente el apoyo económico para la realización de actividades lúdicas o de

				aporta papelería.	la capacitación dirigidas a la comunidad.
<b>4.1.1.17 ¿Qué recursos le hacen falta para prestar un mejor servicio?</b>					
Instalaciones locativas que brinden privacidad y confidencialidad; equipo interdisciplinario permanente e impresoras.	Nada, porque tenemos lo necesario.	Recurso humano; casi no hay estudiantes practicantes por no haber remuneración.	Salas de Conciliación con condiciones de tranquilidad, armonía, música ambiental, aire acondicionado.	Hay buen recurso humano. Se necesitan recursos físicos como aire acondicionado, porque el calor es desesperante, y papelería que casi no tenemos.	Apoyo logístico, humano y técnico.
<b>4.1.1.18 ¿Qué clase de población se atiende en la institución?</b>					
Toda clase de estrato. Es un servicio público gratuito.	La persona de escasos recursos, como lo ordena la ley 583.	Toda clase de usuarios de diferente condición económica y grado de escolaridad y de diferentes poblaciones del Departamento del Huila.	El 80% son de la comuna 8; en un 95% de la zona urbana y del género femenino que en una gran proporción vienen a pedir protección. Por cada 30 mujeres, hay dos hombres al mes. En los días de la semana, el mayor tipo de familia es la nuclear. La composición familiar es de 5 a 7 personas por familia. El desempleo es el mayor fenómeno social, cuyos oficios son celadores, trabajadores de la construcción, vendedores ambulantes y oficios varios.	Tenemos el lema que es la más necesitada, pero cualquier persona de la ciudad será atendida. Acuden con mayor regularidad las personas de la comuna 6, 7 y 8.	La mayoría son de estratos 0, 1 y 2 cuyas actividades son ventas ambulantes, albañilería, etc. Familias numerosas que conviven en condiciones de hacinamiento.

<b>4.1.1.19 ¿En qué horario se atiende al público?</b>					
8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua; lunes a miércoles Conciliación. Jueves y viernes, demandas, filiación, reconocimiento, curaduría, salida del país, grupos de estudio, programación, estadísticas.	8:00 a 11:00 a.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes.	De 7:00 a 12:00 a.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.	De 7:00 a.m. a 12 m. y pico a.m., y de 2:00 a 4:00 p.m.	De 7:00 a.m. a 12 m. Y de 2:00 a 4:00 p.m.	De 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 a 4:00 p.m.
<b>5.1.1.20 ¿Cómo es el procedimiento para atender a una persona?</b>					
En el área de información se dan a conocer los servicios; allí se entrega el formato de solicitud de audiencia; una vez diligenciado con sus anexos, se convoca audiencia (boletas) la cual se surte de acuerdo a la ley 640/01	La persona solicita el servicio siguiendo el turno mediante una ficha. El estudiante le llena una ficha y pasa a revisión de los monitores para mirar la viabilidad, es decir que el proceso se pueda tramitar y que el usuario no tenga recursos económicos; luego se somete a reparto y se firman las actas; posteriormente el estudiante revisa las actas y saca copia de las entrevistas de lo que se les haya adjudicado y se pone en contacto con el usuario para seguir con los trámites pertinentes.	El usuario recibe información sobre los servicios del centro; si es por Conciliación, se entrega un formato de solicitud, se les explica el diligenciamiento, se les informa el valor y tiempo en el cual se realiza la audiencia, cómo se nombra el conciliador, y cómo podría terminar la Conciliación y después de este trámite a dónde podría acudir.	La persona pasa por el CRI, le cuenta el problema y se hace reparto por competencia y cada entidad realiza su trámite. Dependiendo del turno, la respuesta será muy ágil.	La persona entra al CRI (centro de recepción de la información), ahí está la persona encargada de atender al usuario, de escuchar el problema y dependiendo del caso, enviarlo a alguna de las instituciones, donde se le otorga un formulario de solicitud para ser diligenciado en el que se determina si es por alimentos, visitas, custodia, etc. Dependiendo de esto se le coloca una fecha para audiencia de Conciliación, se cita a la otra parte y el día señalado se les atiende a ambos. Si uno falla, se le fija una nueva fecha; si no se presenta se le expide una certificación para el requisito de	Después de registrar al usuario en el CRI, pasa a la dependencia, donde se le va a recibir su queja. En nuestro caso, se llena una consulta con los datos generales del usuario y con las pretensiones del mismo; si es de competencia de la oficina se realiza una citación para audiencia de Conciliación, o se envía un llamado de atención al infractor, por escrito. En caso de no ser de competencia se remite a la autoridad correspondiente y se orienta hacia los procedimientos a seguir.

				procedibilidad para que sea dada a la persona que no asistió.	
<b>4.1.1.21 En promedio, ¿cuánto tarda en solucionarse un conflicto que se atiende a través de la Conciliación?</b>					
En promedio de 30 a 45 días (recepción, convocatoria y audiencia).	Por lo general son rápidos. Se hace seguimiento a la Conciliación y sólo el 4% aproximadamente son los que vienen a decir que ejecuten la Conciliación; las demás se consideran cumplidas.	En promedio un mes.	La idea es acercar la justicia a la comunidad y buscar soluciones rápidas.	Desde el momento en que llega el usuario, en 15 días se realiza la audiencia de Conciliación.	Normalmente, dos semanas. Si es un asunto muy delicado que puede agravarse, se cita en dos días a Conciliación.
<b>4.1.1.22 ¿Existe alguna área interdisciplinaria que preste colaboración a la hora de dar solución a los conflictos que se presentan en su institución?</b>					
Una trabajadora social, 15 días al mes, que interviene en procesos de mediación.	Psicología. El usuario es remitido a esta especialidad, porque muchas veces llegan con la mentalidad de guerrear.	En ocasiones se solicita el apoyo de psicólogos del ICBF, en Conciliaciones de familia, pero por el volumen de sus usuarios tenemos que acoplarnos a ellos.	Trabajadora social y psicóloga para terapia de parejas.	Siempre hay una psicóloga y la trabajadora social que es una persona de planta de la Alcaldía.	Generalmente cuando una oficina está congestionada, el consultorio psicológico y de trabajo social le prestan apoyo en la atención y orientación del usuario.
<b>4.1.1.23 Datos generales</b>					
No aporta la información requerida.	Fecha de inicio del Centro de Conciliación: aprobado en abril de 1997 y ratificado en el año 2002. Funcionarios: Director, secretaria y dos Asesores y 6 monitores en diferentes áreas.	Aprobada en 1992, inicia funciones en 1994. Funcionarios: Director, asistente, y 35 abogados externos Conciliadores. (Ver anexo 7).	Funciona desde el 1 de agosto de 2000. Un coordinador y 14 funcionarios.	Funciona desde el 1 de agosto de 2000. Un coordinador y 14 funcionarios.	Un coordinador, mediante contrato de prestación de servicios, una secretaria de la Inspección de Policía.

- Se aclara que no se entrevistó a la inspectora porque para la época en que se realizó la entrevista se presentó un cambio de la

funcionaria que venía ejerciendo y aún no estaba su reemplazo. (Edna Ruth Andrade actúa como secretaria).

### **CONCLUSION DE LAS ENTREVISTAS A LOS FUNCIONARIOS**

- Los principales conflictos que se concilian en Neiva son por Alimentos, seguido de violencia intrafamiliar, custodias y arrendamientos, observándose que son más los de índole familiar que los civiles.
- Los funcionarios coincidieron en afirmar que la institucionalización o regulación normativa de la Conciliación, busca la descongestión de los despachos judiciales, finalidad establecida en la ley 23 de 1991.
- Respecto de las ventajas que ofrece este mecanismo consideraron que la celeridad y las buenas relaciones son los beneficios directos y mas relevantes que ofrece la Conciliación.
- Cuatro de seis funcionarios opinaron que la Conciliación no tiene desventajas y sólo manifestaron que la falta de conocimiento y el incumplimiento se pueden considerar como aspectos negativos de este mecanismo; respuesta muy diferente en comparación con la gama de desventajas que enumeraron los usuarios. (ver punto 4.3.14).
- De las entidades entrevistadas sólo la Cámara de Comercio tiene proyectos tendientes a la promoción y divulgación de la Conciliación, lo hace a través de charlas y seminarios en las Universidades y posee un convenio con la Cámara de Comercio de Bogotá para poner en funcionamiento el proyecto ARIADNA.



- las entidades públicas no cuentan con los recursos económicos suficientes para el desarrollo de sus actividades, a diferencia de las privadas, donde tienen mayor facilidad de ingresos. Nótese que no poseen presupuesto asignado para la consecución de papelería, tinta e implementos de oficina, los cuales se obtienen de otros proyectos que sí tienen presupuesto asignado, lo que a su vez limita las posibilidades de realizar programas para difundir el mecanismo. Por austeridad en el gasto público ni para una bolsa de agua, tinto o papel higiénico.
- en todas las instituciones existe trabajo interdisciplinario con psicólogos y trabajadores sociales; pero lamentablemente su dedicación no es de tiempo completo y si se tiene en cuenta que la mayoría de los asuntos consultados son de carácter familiar los cuales necesitan una asesoría especial requiriendo ayuda de un profesional capacitado para que oriente y permita conocer las reales causas del conflicto.

#### **4.2 ANÁLISIS DE LA ADECUACIÓN DE LAS SEDES DE LA CONCILIACIÓN EXTRAPROCESAL EN DERECHO EN MATERIA CIVIL, COMERCIAL Y FAMILIAR Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN NEIVA.**

Si se tiene en cuenta lo respondido por los funcionarios de Conciliación que se resume en el punto 5,11, 15 y lo que muestra el anexo 3 (CD1), se puede resumir que solamente la Universidad Cooperativa y la Cámara de Comercio cuentan con los sitios adecuados para realizar la Conciliación (sala amplia con ambiente agradable, privacidad, mesa redonda y procesador de información). Los demás sitios en general carecen de privacidad, especialmente las notarías, las oficinas de la casa de justicia y del ICBF. En otros casos, las mesas no permiten que se establezca el ambiente en donde el conciliador sea percibido como facilitador del acuerdo, sino como un funcionario que ordena en condiciones de representante de la ley.

Fuera de esto, la mala aireación de los sitios, la escasez de implementos para la prestación del servicio es el común denominador en las instituciones del Estado que ofrecen Conciliación. La situación más grave se presenta porque carecen de un presupuesto propio asignado por el ministerio de justicia, o el ICBF, teniendo que funcionar con presupuesto de otros programas, como es el caso de éste último o con financiación de entidades ajenas como ONG o la Alcaldía del

Municipio. De ahí que la principal recomendación que se deriva de la presente investigación es que se dote de presupuesto propio por parte del Ministerio (justicia) a las diversas entidades es que ofrecen Conciliación, de tal manera que no solamente puedan dotarse del personal, de las condiciones locativas, de los implementos y suministros necesarios para funcionar adecuadamente, sino que se prevean los recursos para capacitación de funcionarios y divulgación del servicio entre la población usuaria. Esta sería una contribución significativa para la solución pacífica de conflictos y una contribución a la paz, y por ende, al mejoramiento de la calidad de la vida de la población.

### **4.3 SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A USUARIOS POTENCIALES DE LA CONCILIACIÓN EN NEIVA.**

**4.3.1 Muestra de población potencialmente usuaria de la Conciliación según sexo, edad y estrato.** Teniendo en cuenta que la información se recogió estratificadamente según las comunas, la identificación de los informantes según algunos indicadores más significativos para el tema de investigación se muestra se en las tablas 4 y 5.

La tabla 4 presenta un perfil de la población informante, teniendo en cuenta los indicadores de edad y estrato para las 10 comunas de la ciudad de Neiva. Se dividió el indicador de edad en 4 rangos para los usuarios potenciales de la

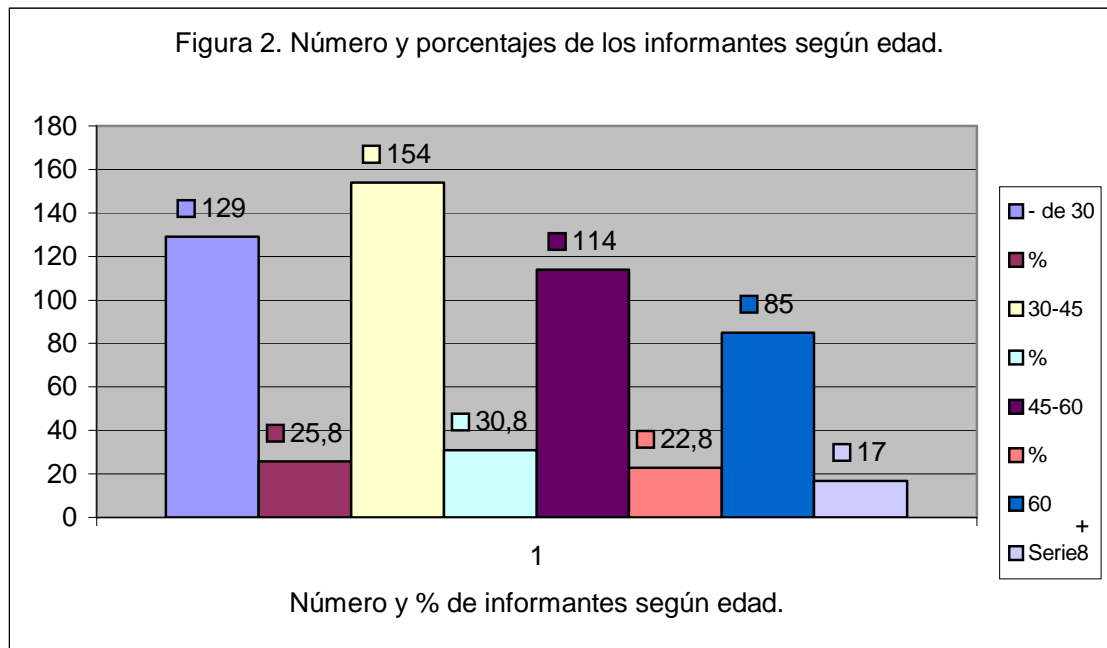
Conciliación, (menores de 30, entre 30 y 45, entre 45 y 60 y mayores de 60 años), con lo cual además de segmentar aproximativa y proporcionalmente según igual número de años con diferencias de 15 años por rango (Aprox. para usuarios potenciales) se pretende mostrar qué diferencias de experiencias y expectativas se tienen frente al uso de la Conciliación en la solución de conflictos según edad y sexo.

Tabla 4. **Distribución de los encuestados según edad y estrato con %**

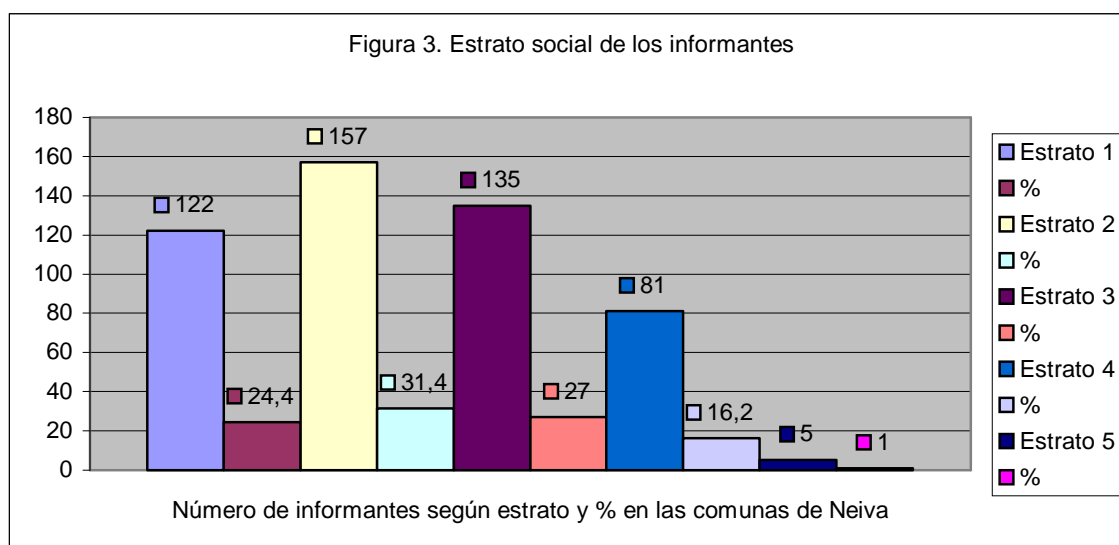
INDICADOR	EDAD								ESTRATO									
	-30	%	30.45	%	45.60	%	60	%	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
COM. 1	13	26	12	24	12	25	13	26	8	16	17	34	19	38	6	12	0	0
COM. 2	12	24	13	26	13	26	12	24	3	6	21	42	18	36	8	16	0	0
COM. 3	15	30	13	26	13	26	9	18	3	6	11	22	18	36	14	28	4	8
COM. 4	13	26	14	28	12	24	11	22	12	24	12	24	12	24	14	24	0	0
COM. 5	15	30	15	30	11	22	9	18	11	22	12	24	14	28	13	26	0	0
COM. 6	14	28	16	32	10	20	11	22	11	22	12	24	14	28	13	26	0	0
COM. 7	12	24	13	26	13	26	11	22	3	6	20	40	15	30	11	22	1	2
COM. 8	11	22	22	44	14	28	3	6	16	32	17	32	17	34	0	0	0	0
COM. 9	11	22	19	38	16	32	4	8	25	50	25	50	0	0	0	0	0	0
COM.10	13	26	17	34	18	36	2	4	30	60	10	20	8	16	2	4	0	0
TOTAL	129	26	154	31	114	23	85	17	12	24	157	31	135	27	81	16	5	1

Como puede verse el rango de edad en que se encuentra el menor número de encuestados es el de mayores de 60 (17%), porque se considera que es al que menor cantidad de población de Neiva potencialmente usuaria de la Conciliación pertenece; mientras que el que resultó mayoritario fue el de 30 a 45 (31%) por ser el que hipotéticamente corresponde a la mayor cantidad de población

potencialmente usuaria de la Conciliación en Neiva. Estos resultados se pueden también observar gráficamente en la figura 2.



Igualmente la tabla muestra el número de encuestados por estrato, teniendo en cuenta consideraciones similares a las del ítem anterior. Aquí el estrato 2 aparece con mayor cantidad de encuestados (31%), y los de menor representatividad fueron los de estrato 4, con el 16% y el estrato 5 con el 1%, por considerarse que en esa medida aproximadamente se presenta la población de Neiva, potencialmente usuaria de la Conciliación. Asimismo, en los estratos 1 y 3 se ubicaron un 24% y 27% respectivamente, de la muestra. Estos mismos valores se pueden apreciar mejor gráficamente en la figura 3, la cual también incluye el número de encuestados por estrato.



**4.3.2 Muestra de población potencialmente usuaria de la Conciliación según Profesión o actividad económica.** La tabla 5 muestra la distribución de la población encuestada según la actividad económica a la que declararon pertenecer:

El análisis de los resultados se realizó agrupando las respuestas en 17 categorías que se consideran más inclusivas y caracterizadas, según los parámetros culturales de la región.

Como puede verse las categorías más representativas resultaron ser trabajo en el hogar, (una actividad que se considera exclusiva de las mujeres) con el 20%; profesionales, con el 12, 4% porque aquí se incluyeron todos los que ejercen una profesión habilitada con título universitario, incluidos los docentes; los estudiantes con el 11%, representan un sector significativo de la población que aún espera

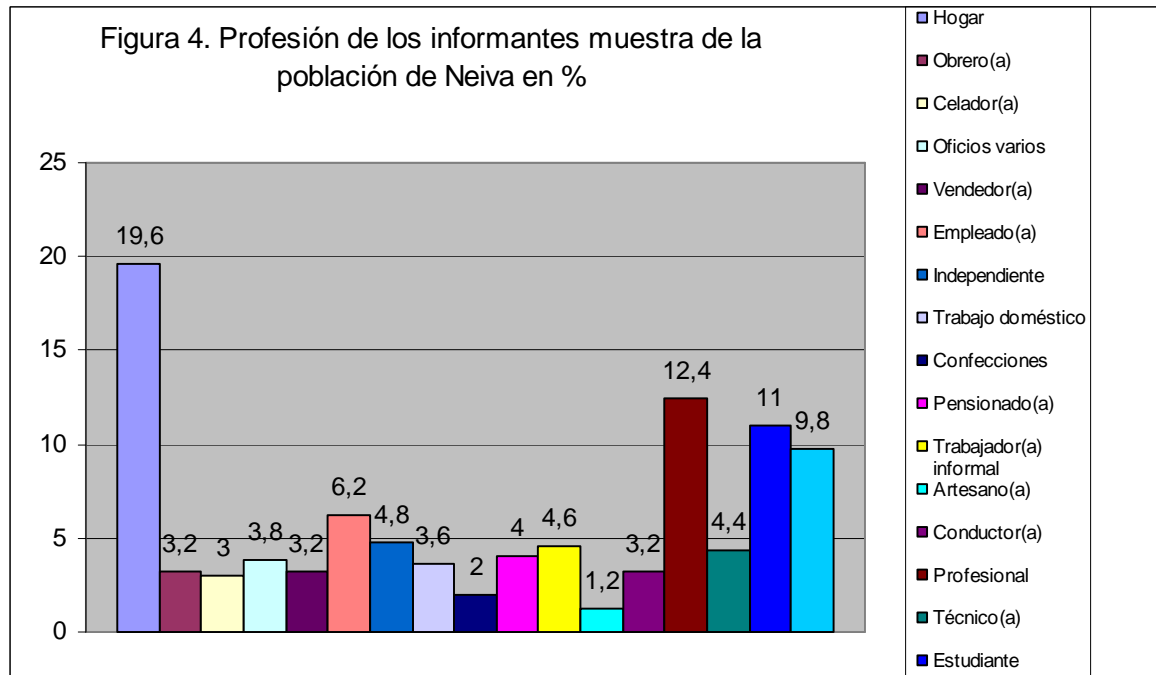
posicionarse mejor en su poder adquisitivo mediante el estudio de una profesión y que generalmente dependen de los padres o terceros; y los desempleados, (9,8%) que se considera muy por debajo de la tasa real de desempleo en la ciudad, calculada en más del 25%.

Tabla 5. Distribución de la muestra según profesión o actividad económica.

Profesión	Hogar	Obrero	Celador	Oficios varios	vende- dor(a)	Emple- ado(a)	Indepen- diente	Trabajo Domest.	Confec- ciones	pensio- nado(a)	Trabajo inform.	artesa- no(a)	Conduc- tor(a)	Profesio- nal	Técni- co(a)	Estudi- ante	Desem- pleado(a)
Com.1	12		1			3	3	2	1	2			3	5	3	14	1
Com. 2	12			1			2	3	2	2		1	2	12		10	3
Com.3	9					6	3	1	1	4	2			14	2	7	1
Com. 4	8			2	1	6	4	1	1		3	1	1	7	4	6	5
Com.5	9	3	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	5	3	5	5
Com. 6	6	1	2	1	2	0	2	3	1	3	4	1	2	6	4	5	7
Com. 7	13	1	3	2	1	5	1	1	1	5	1	2	0	2	2	1	9
Com. 8	9	2	2	4	3	4	2	3	1	0	3	0	4	3	1	1	8
Com.9	10	2	1	1	6	3	2	0	0	3	2	0	1	6	3	6	4
Com.10	10	7	4	6	1	1	3	3	1	0	5	0	1	2	0	0	6
Total	98	16	15	19	16	31	24	18	10	20	23	6	16	62	22	55	49
%	20	3,2	3	3,8	3,2	6,2	4,8	3,6	2	4	4,6	1,2	3,2	12,4	4,4	11	9,8

Los sectores menos representativos entre los encuestados resultaron ser los artesanos (1,2%) y el de las confecciones, con el 2%, pese a que aquí se incluyó a quienes reconocen como costureras, (realizan reparaciones de ropa o trajes por encargo). Igualmente llama la atención los bajos índices de quienes se identifican como obreros, desempeñándose la mayoría en albañilería y construcción con empleos temporales, a contrato o al diario, (3,2%); y empleados, (trabajadores de oficina, públicos o privados y algunos que se desempeñan en servicios generales) (6,2%), lo cual es indicativo del bajo nivel de industrialización y actividad

manufacturera en la ciudad. Igualmente las expresiones porcentuales de esta clasificación de la muestra se pueden apreciar mejor en la figura 4.



**4.3.3 A dónde o a quién acude cuando tiene un conflicto interpersonal con el propósito de solucionarlo.** Las respuestas a esta pregunta aparecen tabuladas en la tabla N°6, atendiendo a todos los indicadores expresados por los informantes. Como puede verse, sumando las respuestas de los tres primeros indicadores (no recurren a ninguna instancia, ante la justicia ordinaria –fiscalía, juez-) se obtiene el 50% del total de respuestas; los otros indicadores significativos fueron: recurren a la policía 35, (7%) y a donde los abogados, 30, (6%). A éstos, le siguieron diez y seis indicadores más con valores que oscilan entre 4,2% y 0,4, por lo cual no se consideran mayormente representativos.



Tabla 6. A dónde o a quién recurren los neivanos para resolver sus conflictos interpersonales.

<b>A QUIÉN ACUDEN PARA RESOLVER SUS CONFLICTOS</b>	<b>NºTOTAL DE RES-PUESTAS</b>	<b>%</b>	<b>NºRES-PUESTA COMUNA 8</b>	<b>%</b>
Ninguno	148	30	9	18
Familiar	96	19	4	8
Justicia ordinaria	54	11	6	12
Policía	35	7	6	12
Abogado	30	6	7	14
Amigos	21	4,2	1	2
Casa de la Justicia	20	4	10	20
Acuerdo personal	15	3	0	0
Consultor jurídico	14	2,8	1	2
Según clase de conflicto	12	2,4	0	0
Pastor religioso	12	2,4	1	2
ICBF	8	1,6	1	2
Jueces de paz	8	1,6	2	4
Líder Comunitario	6	1,2	0	0
Jefe	4	0,8	0	0
Centro de Conciliación	3	0,6	0	0
Oficina del Trabajo	3	0,6	1	2
Dirección de Justicia Municipal Comuneros	3	0,6	0	0
Insurgencia	3	0,6	0	0
Comisaría de familia	2	0,4	1	2

En las dos últimas filas aparecen los valores correspondientes a los mismos indicadores obtenidos en la Comuna N° 8, por cuanto ella presenta algunos valores significativamente diferentes a la tendencia en las demás comunas en relación con quienes recurren a la Casa de Justicia (20%), frente a un 4% en la tendencia general. También es notorio el hecho de que no existe la cultura predominante de la resolución de conflictos frente a la justicia ordinaria o a la llamada justicia alternativa; más bien se recurre a una amplísima variedad de

instancias, entre las que brillan por lo exóticas, la recurrencia a familiares (19%), a los amigos, (4,2%), a pastores religiosos,(2,4%) y, aún, a los comandantes de la insurgencia (0,6).

Los datos anteriores indican que la recurrencia mayoritaria para la solución de los conflictos de los ciudadanos de Neiva no obedece a las instancias institucionales, siendo la tendencia mayoritaria a resolver los conflictos en forma individual o familiar o con el grupo de amigos e instituciones religiosas. Esto al mismo tiempo está reflejando bajos índices de gobernabilidad y bajo nivel de creencia o aceptación de las instituciones estatales, los cuales resultan más protuberantes a medida que se desciende en el estrato social.

Paradójicamente es notoria la modificación de esta tendencia en una población como la de la Comuna 8, que pese a ser una de las más pobres de la ciudad, con mayor peso de los estratos 1 y 2, (64%, ver tabla N° 4), no obstante logra superar el índice del 50% de quienes recurren a vías institucionales (65%) para la solución de sus conflictos. Aquí cabe hacer notar que la presencia de la Casa de la Justicia en la comuna, que funciona en el IPC (Instituto Popular Comunitario), es un recurso que acerca la presencia del Estado a la comunidad y que educa en alternativas más civilizadas de solución de conflictos. Esto significa, que en la medida en que el Estado destina recursos para llegar institucionalmente a las comunidades, como ocurre con el programa de Casa de la Justicia, estas

responden y avanzan en una cultura de la solución más legal de sus conflictos, en tanto recurren a las vías institucionales establecidas.

#### 4.3.4 Proporción en que ponen los Neivanos sus conflictos interpersonales

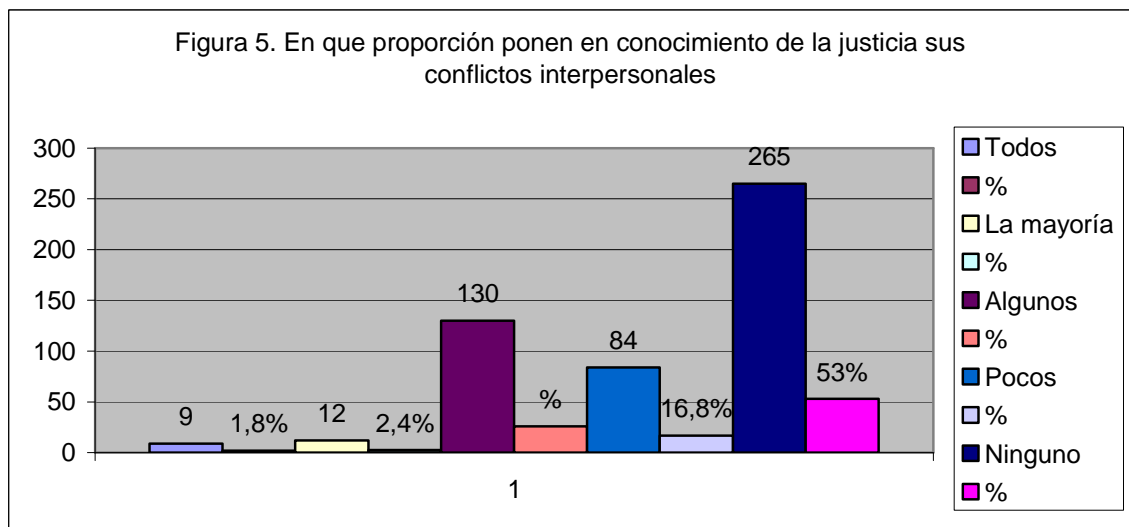
**ante la justicia.** La tabla 6 muestra que el 53% de los Neivanos no recurre a ninguna institución de justicia para resolver sus conflictos interpersonales. Este resultado coincide con los resultados de la tabla 7 en donde la suma de quienes no acuden a nadie, y quienes recurren a familiares y amigos es del 53.2%. Este resultado coincidente, aparte de confirmar la validez de la encuesta para establecer la objetividad y veracidad de las respuestas aportadas por los encuestados, permite concluir la baja presencia y significación que tienen las instituciones estatales de administración de justicia para la mayoría de la población.

Tabla 7. Proporción en que los Neivanos acuden a las instituciones de justicia para resolver sus conflictos interpersonales.

Pregunta	Todos	%	La mayoría	%	Algunos	%	Pocos	%	Ninguno	%
2	9	1,8	12	2,4	130	26	84	16,8	265	53

A su vez, el hecho de que algo más del 26% sólo recurran en algunos casos a la justicia y el 16,8% sólo recurran en *pocos* casos, mientras que sólo el 4.2% hagan uso de las instituciones de justicia para resolver sus conflictos en todos o en la mayoría de los casos, profundiza la certeza de que los nos recurren escasamente

a la justicia, prefiriendo darles un tratamiento por fuera de la institucionalidad. Esto mismo deberá llevar a cuestionar el escaso arraigo de las instituciones de justicia en nuestras comunidades. Una mejor visualización de los resultados de esta categoría de análisis se propone en la figura 5.

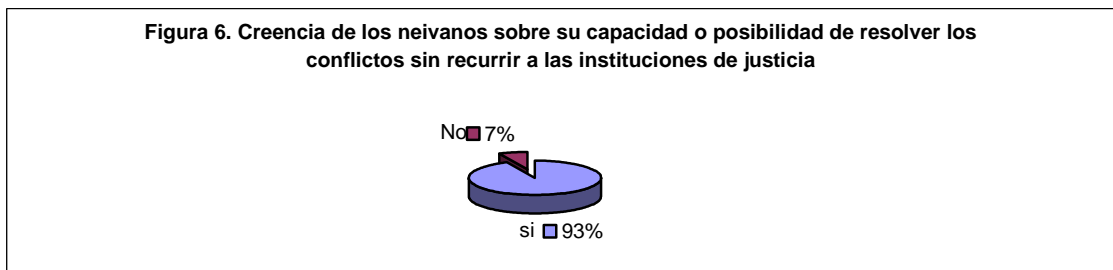


**4.3.5 Percepción de los Neivanos sobre su posibilidad de resolver los conflictos interpersonales sin acudir a la justicia.** Aunque este dato aparentemente ya estaría implícito en la categoría analizada inmediatamente anterior, sin embargo se consideró importante indagar por la creencia sobre su poder, capacidad o posibilidad de resolver un conflicto sin acudir a la justicia. A estas tres opciones consideraron las investigadoras que podría referirse la pregunta al indagar por la creencia de si los encuestados podían resolver un conflicto sin acudir a la justicia institucional. Aquí la respuesta por el sí es

absolutamente apabullante, como puede identificarse y visualizarse a continuación en la tabla 8 y la figura 6.

Tabla 8. Creencia de los Neivanos sobre su capacidad o posibilidad de resolver los conflictos sin recurrir a las instituciones de justicia.

Pregunta 3	sí	%	No	%
	465	93	35	7



**4.3.6 Conocimiento de los neivanos sobre la Conciliación.** En esta categoría de análisis se manejaron 5 indicadores del nivel de conocimiento del mecanismo de la Conciliación, según se muestra en la tabla 9 y en el gráfico 7.

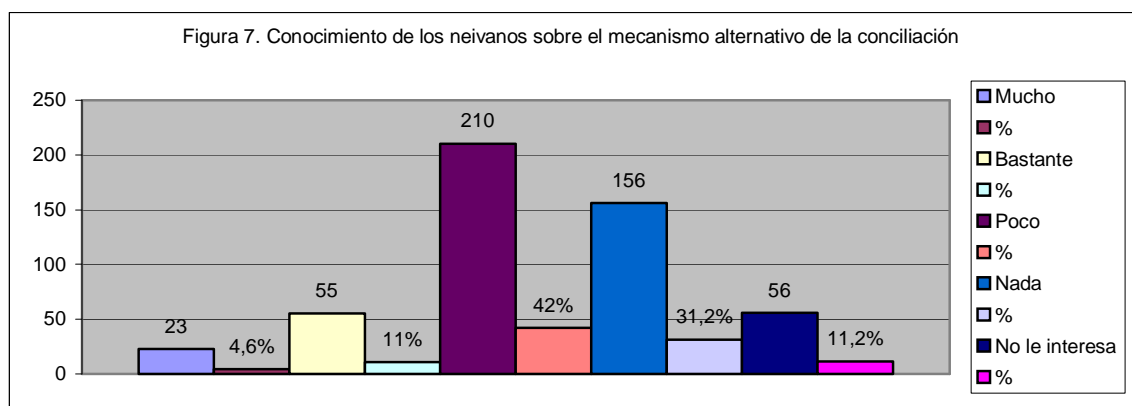
Aquí se ve claramente que la poca presencia del Estado para educar sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, genere un altísimo porcentaje (73%) que poco o nada saben sobre la Conciliación, y peor aún, un 11% asegura no estar interesado en saber de que se trata o que beneficio puede representar esta figura jurídica. Solamente un 15.6% dicen conocer mucho o bastante respecto al tema, lo cual es un tanto desalentador, pues se trata

principalmente de estudiantes de derecho o profesionales, más no de personas de sectores más populares, que deberían ser los principales beneficiados.

Tabla 9. Conocimiento de los Neivanos sobre el Mecanismo Alternativo de la Conciliación.

Pregunta	Mucho	%	Bastante	%	Poco	%	Nada	%	No le interesa	%
4										
Resultado	23	4,6	55	11	210	42	156	31,2	56	11,2

Esto con el agravante de que muchos de estos últimos, al preguntárseles en el punto siguiente que saben de la principal Ley que la reglamenta, parecen no tener mayor idea de qué se trata. Por tal razón, debe tenerse en cuenta que el Estado deberá incluir dentro de sus políticas, la realización de campañas para que la población reconozca la utilidad de este mecanismo, de manera que favoreciéndose de él, puedan los ciudadanos sentir más su presencia y mejorar su calidad de vida al lograr mejores y más rápidas y sencillas soluciones a sus conflictos.



**4.3.7 Qué ha oído o sabe la gente de Neiva sobre la Ley 640/01.** De la tabulación de la pregunta 5 se confirma la observación anterior, en el sentido de que la inmensa mayoría de la gente desconoce el contenido de la Ley 640/01, y por ende es de esperarse su reticencia al uso de la Conciliación en derecho. La tabla 10 y la figura 8 certifican esta situación.

Tabla 10. ¿Ha oído hablar o sabe algo acerca de la Ley 640/01?

SÍ HA OÍDO O SABE	NO HA OÍDO O NO SABE
45	450
9%	91%

Estos mismos resultados se pueden visualizar mejor en la figura N° 8.



En cuanto a quienes aseguraron haber oído o saber acerca de esta ley se obtuvieron las respuestas que se enuncian a continuación:

“- **Es la nueva ley de Conciliación**, porque había otra;

- De eso hablan los amigos de derecho;
- Existe forma de solución de conflictos más fácilmente;
- Regula más la Ley 446/98 en cuanto a la Conciliación;
- Sirve para depurar o descongestionar los juzgados;
- Se refiere a la cámara de comercio;
- Fortalece la justicia comunitaria;
- No la entiende o no se acuerda;
- Todos tienen derecho a la Conciliación;
- Es necesaria para resolver los conflictos sin ir al juzgado;
- Regula la solución de conflictos;
- Se refiere a la Defensoría del Pueblo;
- Toda persona tiene derecho a la defensa;
- Agotar recursos para evitar pleitos innecesarios;
- El gobierno da al pueblo oficinas de Conciliación para resolver conflictos;
- Regula Centros de Conciliación o Casa de la Justicia.”

Todas estas opciones tuvieron menos de cuatro respuestas con excepción de la primera, lo que indica que quienes respondieron sí, lo hicieron en casi todos los

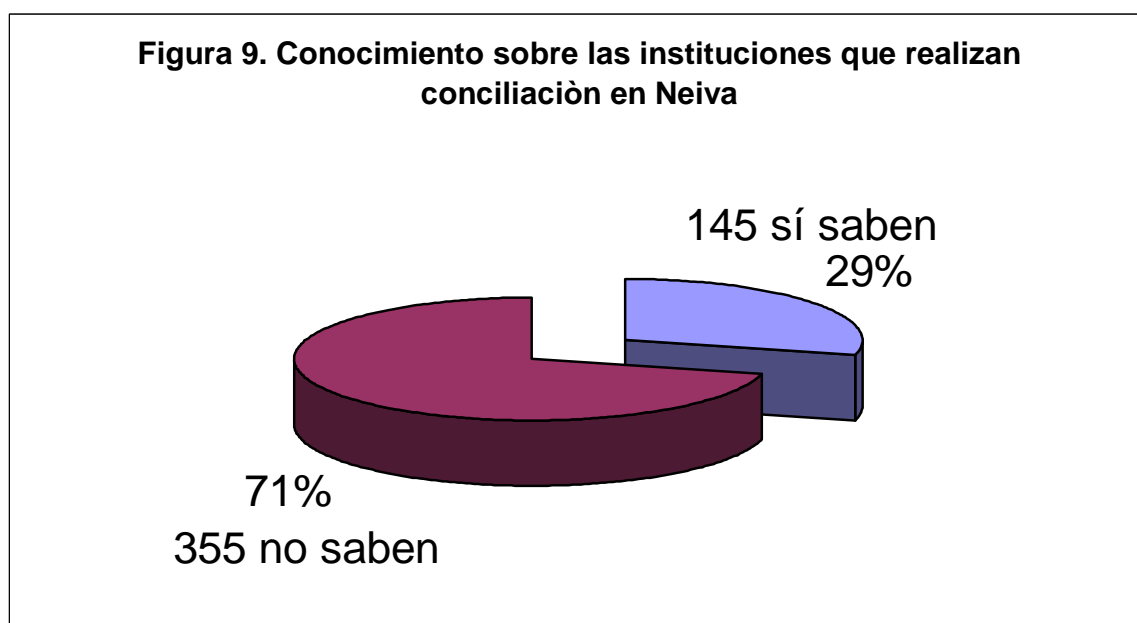


casos con objetividad y acierto, aunque en general, la visión que tienen de ella es bastante fragmentaria y parcial en la mayoría de los casos.

**4.3.8 Identificación de instituciones que realizan Conciliación por la gente de Neiva.** A pesar de los resultados anteriores, al indagar por el conocimiento de instituciones que prestan el servicio de Conciliación en Neiva, los resultados fueron significativamente mejores, según lo expresa la tabla 11. Significa que aunque un 29% identifica una dos o tres instituciones a las que se puede acudir para conciliar en Neiva en aspectos civiles, comerciales o de familia, este índice es aún sumamente bajo, por lo cual es de presumir que dicho servicio resulta aún bastante inoperante. Los mismos resultados se pueden visualizar también a continuación en la figura 9.

Tabla 11. Índice de instituciones identificadas por la gente de Neiva que prestan servicio de Conciliación.

TIPO DATOS	Sí sabe	No sabe
Nº. Informantes	145	355
%	29	71

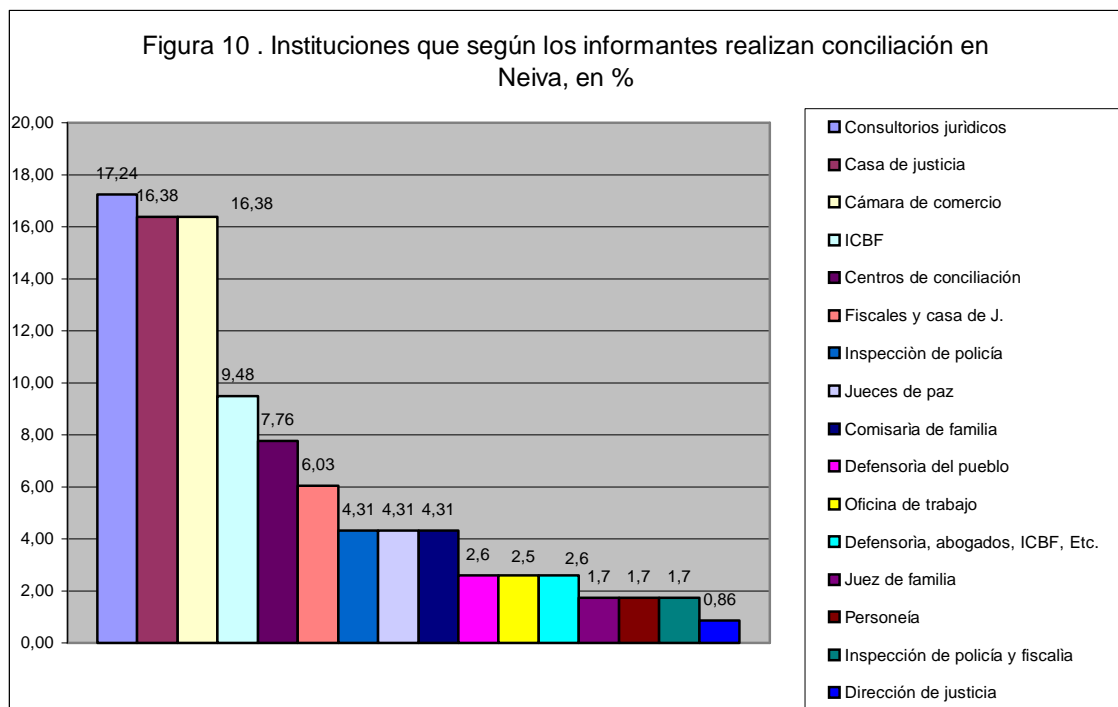


Aquí también se consideró importante discriminar el tipo de instituciones que son identificadas por los encuestados, aclarando que los consultorios jurídicos universitarios, la Cámara de Comercio y la Casa de la Justicia que funciona en el IPC, barrios surorientales, son las entidades que tienen mayor reconocimiento entre los Neivanos. Ésta última es de resaltar porque no solamente atiende Conciliación en derecho, sino que recientemente también inició el programa de Conciliación en equidad, ofreciendo un espacio de su planta física para este menester. La Tabla 12 y la figura 10 permiten visualizar estos resultados.

Tabla 12. Identificación de Centros de Conciliación por los informantes en Neiva.

INSTITUCIÓN	Nº que la reconoce	%
Consultorios jurídicos	20	17,24
Casa de la Justicia	19	16,38

Cámara de Comercio	19	16,38
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	11	9,48
Centros de Conciliación	9	7,76
Los fiscales y la Casa de la Justicia	7	6,03
Inspección de Policía	5	4,31
Jueces de paz	5	4,31
Comisaría de familia	5	4,31
Defensoría del pueblo	3	2,59
Oficina de Trabajo	3	2,59
La Defensoría, abogados, ICEBF, procuraduría de familia	3	2,59
Juez de familia	2	1,72
Personería	2	1,72
Inspección de Policía y fiscalía	2	1,72
Dirección de justicia	1	0,86
<b>TOTALES</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

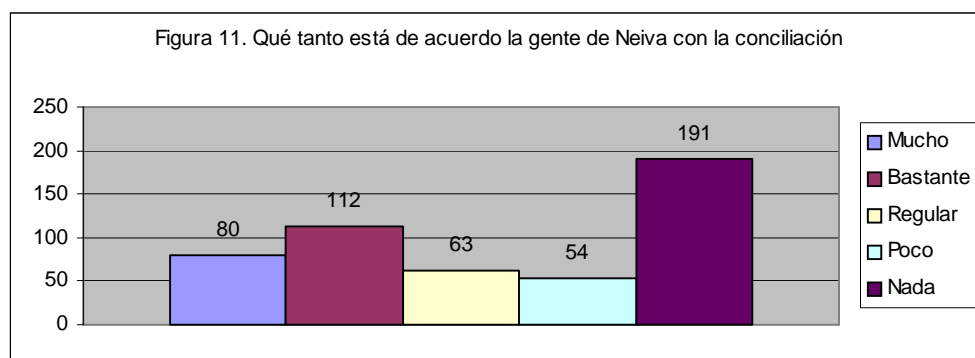


**4.3.9 Qué tanto están de acuerdo en Neiva con la Conciliación.** La consecuencia lógica del poco conocimiento que la gente tiene de la legislación que regula el mecanismo de la Conciliación es la prevención o negatividad frente a su uso práctico en la resolución de los conflictos. Sólo de esta manera puede

explicarse el que la mayoría de los encuestados hayan respondido que nada o poco están de acuerdo con su utilización, lo cual se expresa en la tabla 13 y se visualiza en la figura 11. No obstante es notorio que un 16% y 22,4% respondan que están de acuerdo con la Conciliación “mucho” Y “bastante”, respectivamente, lo cual contrasta con el menor índice de conocimiento de dicha figura que habían manifestado en la pregunta 4. Esta mejor aceptación podría explicarse, en parte porque al incluir la frase “Mecanismo Alternativo” en la pregunta, en gran medida atenúa la prevención o el temor que la gente tiene al referirse a asuntos relacionados con la justicia.

Tabla 13. Qué tanto está de acuerdo la gente de Neiva con la Conciliación como Mecanismo Alternativo de solución de conflictos.

Tipo de dato	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA
Número	80	112	63	54	191
%	16	22,4	12,6	10,8	38,2



Al indagar por la razón del tipo de respuesta a esta pregunta los informantes dieron diversidad de respuestas, las cuales se sistematizan en el cuadro N°3.

**Cuadro 3. Argumentación de las respuestas a la pregunta sobre el grado de acuerdo con la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos.** (Aparecen en negrilla los que fueron respondidos por diez (10) o más informantes)

MUCHO	- <b>Se termina el problema con un acuerdo</b>
	- Me parece estupendo pero caro
	- Es mejor transar que pelear
	- El doctor habla con uno para solucionar el problema
	- Se resuelve el problema mediante el diálogo
	- <b>Es más rápido y barato</b>
	- A mí me sirvió
	- No hay controles
	- Es más accesible
BASTANTE	- <b>Es más rápido</b>
	- <b>Se termina el problema con un acuerdo</b>
	- <b>Todo se realiza concertadamente</b>
	- <b>Se hace un arreglo amistoso</b>
	- Evita enemigos
	- Facilita mucho los arreglos
	- Son muy correctos los abogados de la Casa de la Justicia
	- Mejora el estilo de vida de cada uno
	- Se solucionan los problemas antes de un proceso
	- Es una forma de lograr la paz
	- Es la ley de Conciliación
	- Ayuda a la población a solucionar los conflictos
	- Sería bueno ensayar
REGULAR	- Todo se hace amigablemente
	- Sólo vio en la TV un programa de Conciliación
	- Sólo conoce la Conciliación por referencia
	- No le han hecho publicidad
	- Hasta no ver si se cumple
	- Si no hay voluntad de las partes, no funciona
	- Los pactos no se cumplen
	- Depende de si la gente quiere o no asistir
	- A veces no logran conciliar
	- No sabe mucho
	- Hoy en día la palabra no cuenta

	Hablan directamente con uno
	La utilizan los abogados
POCO	- <b>Falta información</b>
	- Demora la solución
	- Es una farsa
	- No cree que las cosas se arreglen fuera de la ley
NADA	- <i>No sabe de eso*</i>
	- <b>No le interesa</b>
	- No cree en eso
	- No lo necesita
	- Las cosas deben hacerse de acuerdo a la ley

\* Es la única opción resaltada en bastardilla porque obtuvo un número de respuestas sustancialmente mayor a todas las demás (32).

El cuadro anterior arroja parte de la información más significativa en torno a la operatividad de la Conciliación en Neiva, pues los encuestados informan sobre el uso concreto que han hecho o piensan hacer de este mecanismo. En conclusión, quienes asumen una actitud positiva hacia su uso (responden “mucho” o “bastante”), se inclinan a justificar la Conciliación porque se logra resolver el conflicto de manera amistosa, rápida, más económica y participativa. Mientras que quienes asumen una actitud negativa (responden “regular”, “poco” o “nada”), lo hacen principalmente porque no conocen el mecanismo o porque consideran que no les interesa, en tanto piensan que no lo requieren para resolver situaciones de su vida personal. Otra observación importante es que pese a que el indicador “nada” fue el que obtuvo un número de respuestas significativamente mayor en relación a los demás, no obstante, las justificaciones presentadas al mismo fueron escasas, y sustentadas sobre todo en el desconocimiento del mecanismo de Conciliación. Pero también se debe puntualizar que algunas respuestas negativas,

están basadas en una información insuficiente o equivocada sobre la figura de la Conciliación, como es el caso de quien responde que “No cree que las cosas se arreglen fuera de la ley”, cuando es todo lo contrario, pues la Conciliación implica la aplicación de la ley.

#### **4.3.10 Qué tanto confía la gente de Neiva en el mecanismo de la Conciliación.**

Este punto, aunque bastante relacionado con el anterior, sin embargo presenta unos resultados mucho menos optimistas, pues aunque el porcentaje de quienes confían “bastante” se mantiene casi estable (una disminución de sólo 0,6%), el de quienes responden “mucho” baja drásticamente (de 16% a 2,8%), es decir 13,2 puntos, los cuales se suman a quienes responden “regular” o “poco”. No obstante, es importante advertir que el índice de quienes responden “nada”, también baja de 38,2% a 34%. (Ver tabla 14 y figura 12).

Así pues, el incremento en las respuestas de desconfianza en la aplicación del mecanismo de Conciliación en 3,6% para la respuesta “regular” y el muy significativo 14,4% para la respuesta “poco” puede estar indicando que al analizar la real operatividad del mecanismo, la gente no sólo evalúa su desconocimiento del mecanismo, sino que quienes han tenido o constatado alguna experiencia de Conciliación han podido constatar el incumplimiento de los acuerdos que sube a 30 respuestas de quienes respondieron “regular”, lo cual se puede constatar en el cuadro 4.

Tabla 14. Qué tanto confía la gente de Neiva en el cumplimiento de los acuerdos de Conciliación.

Tipo de dato	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA
Número	14	109	81	126	170
%	2,8	21,8	16,2	25,2	34

En cuanto a las razones que los encuestados dieron para justificar su grado de confianza en la Conciliación, las respuestas se presentan en el siguiente cuadro, que también presenta similitudes importantes con el N° 3.

**Cuadro 4. Argumentación de las respuestas a la pregunta sobre la confianza de la gente de Neiva en el mecanismo de la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos. (Las respuestas que aparecen en negrilla fueron presentadas por 10 o más encuestados)**

MUCHO	- <b>Son acuerdos de consenso de los interesados</b>
	- Se hace buena mediación
	- Uno cumple cuando se pone de acuerdo
	- La patrona respondió con el monto liquidado rápido
	- Se debe cumplir obligatoriamente
BASTANTE	- <b>La gente se ve obligada a responder</b>
	- <b>Es bueno confiar en acuerdos serios</b>
	- Hay profesionales que saben manejar las situaciones
	- Se hace un arreglo amistoso
	- se dialoga hasta llegar a acuerdos
	- Si no cumplen tienen que ir ante un juez
	- Porque uno mismo escoge cómo solucionar la diferencia
	- Es mejor seguir las vías ordinarias
	- Cuando se hace por las buenas la gente cumple
	- Son soluciones confiables
	- Unas veces cumplen y otras no
	- No cuesta
	- La gente se va comprometiendo
	- Ayuda a solucionar con equidad_ _
	- Hay que confiar en las personas
- <b>La gente es muy ignorante</b>	



	- La gente no cumple sin la presión de la policía
	- Faltan decisiones más drásticas para cuando incumplen
	- A la gente le falta cultura y conocimiento al respecto
	- No hay que confiar en los acuerdos de palabra
	- La gente no se compromete
	- Los pactos no se cumplen
	- No se llega a nada
	- Falta divulgación
	- Depende del tipo de acuerdo
	- Muchos no quedan satisfechos
	- Queda a voluntad
	- No confía en la seriedad de la gente
	- Quedan resentimientos
	-No se interesan en cumplir por lo que no es la decisión de un juez
	- A veces sólo firman por cumplirle al conciliador
	- Unas veces cumplen y otras no cumplen
POCO	- <b>No conoce</b>
	- <b>La gente no se compromete</b>
	- <b>La gente no cumple</b>
	- No ha hecho uso de la Conciliación
	- A la gente no le gusta arreglar por las buenas
	- La gente no se compromete sin presión policial
	- No ha visto utilizar este mecanismo
	- A la prima le tocó ir a la fiscalía por no cumplir
	- La gente se compromete pero no cumple
	- La gente es muy egoísta
	- Hay mucha ignorancia
	- Las cosas no se solucionan
	- Lo hacen por aparentar
	- La experiencia no fue muy efectiva
	- Depende del tipo de acuerdos
NADA	- <i>No conoce las normas o los resultados* (70)</i>
	- <b>No sabe (27)</b>
	- No es útil porque no le sirvió en su problema
	- Sin coerción no hay nada
	- La gente es muy corrompida por naturaleza y sólo piensa en hacer el mal
	- La gente sólo quiere la caída del otro
	- No le importa
- No se basan en la ley	

Aunque las respuestas que justifican el tipo de selección a la pregunta 8 presentan algunas similitudes a los argumentos de la pregunta anterior, aquí quienes

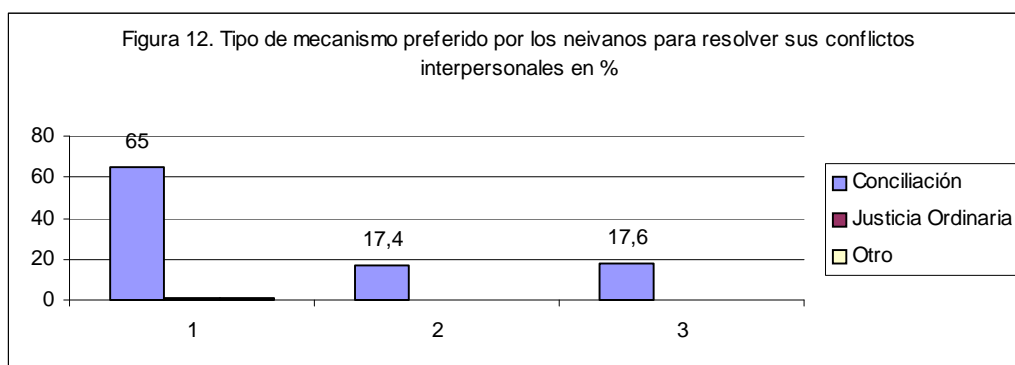
asumieron actitudes favorables a la confianza en los acuerdos (respondieron mucho o bastante), argumentaron principalmente alrededor de la conveniencia en los consensos de las partes, la seriedad, obligación y compromiso para responder y la mayor rapidez y facilidad para resolver el conflicto. Por su parte, quienes se mostraron desconfiados (respondieron regular, poco o nada), su énfasis mayoritario estuvo en el desconocimiento o inexperiencia con el mecanismo, la falta de seriedad y compromiso para cumplir a que finalmente se llega y a la ausencia de suficiente coerción por parte del aparato jurisdiccional y policial. Se concluye y reafirma entonces nuevamente que la poca confianza de la gente en el mecanismo de la Conciliación se basa en lo fundamental en su desconocimiento o en algunas experiencias negativas en su aplicación.

**4.3.11 Tipo de mecanismo al que los Neivanos preferirían acudir para resolver sus conflictos interpersonales.** Al escudriñar las preferencias de la población Neivana en cuanto al tipo de institución a las que acuden o acudirían para resolver los conflictos interpersonales se pudo constatar que la Conciliación, pese al desconocimiento y pesimismo demostrado en las respuestas anteriores, pasa a ser el más ocionado para una mayoría calificada (65%, ver tabla 15 y gráfico 12) de los encuestados, mientras que el otro 35% se reparte casi por partes iguales entre quienes se inclinarían por la justicia ordinaria (procesos jurídicos tradicionales) y quienes buscarían otra clase de mecanismos, los cuales en muchos casos no están suficientemente claros. Este resultado, a pesar de ser

aparentemente incompatible con los resultados de las preguntas 7 y 8, lo que estaría indicando es que los encuestados al verse restringidos a optar por alguno de los mecanismos posibles, han logrado reflexionar, también basados en las opciones que les han ofrecido las preguntas anteriores, y así han venido depurando su criterio, al punto que al sopesar las diferentes opciones, encuentran que la Conciliación es realmente la mejor opción.

Tabla 15. Mecanismo al que los Neivanos preferirían acudir para resolver sus conflictos interpersonales

Tipo de dato	CONCILIACIÓN	JUSTICIA ORDINARIA	OTRO
Nº respuestas	325	87	88
%	65	17,4	17,6



La tabla 16 muestra las opciones indicadas por quienes plantearon estar de acuerdo con otro mecanismo diferente a la Conciliación o la justicia ordinaria para resolver sus conflictos interpersonales. Se observa que el 46,6% optan por un mecanismo que tiene que ver con el diálogo y el arreglo directo, mecanismos que

en la práctica se implican mutuamente. Por eso puede inferirse que realmente se inclinan es por un convenio o arreglo, sin la presencia de un tercero que haga las veces de conciliador. Este sería entonces el porcentaje que descalifica cualquier tipo de justicia institucional, por las prevenciones que existen contra todo lo estatal y formal, pero que corresponde sólo a un 8,2% de la muestra total, lo cual lo hace poco representativo.

Tabla 16. Otras opciones a las que los Neivanos acuden para resolver sus conflictos interpersonales.

MECANISMO ALTERNATIVO	Nº	%
Dialogar	21	23,9
Arreglo directo	20	22,7
Ninguna	19	21,6
No le interesan los asuntos de ley	10	11,4
Oración para que Dios lo ilumine (pastor)	8	9,1
Juez de paz	8	9,1
La Constitución	3	3,4
TOTAL	89	100

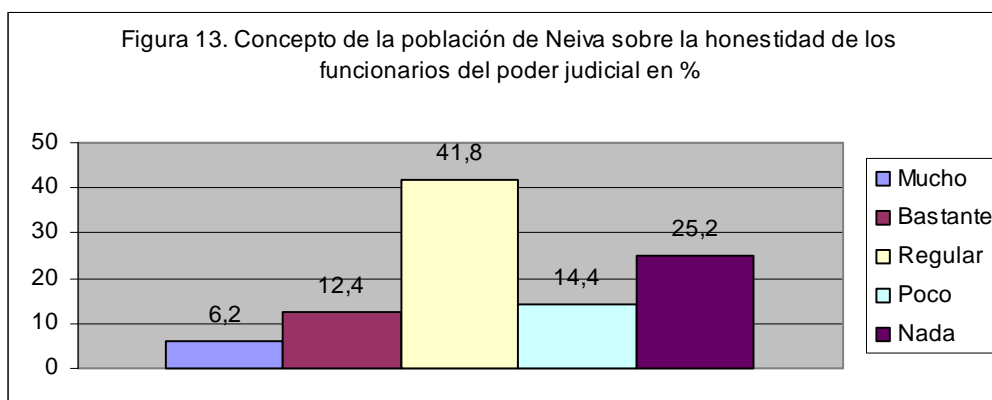
Por lo demás las otras opciones son mucho menos significativas y expresan o una falta total de claridad para proceder en este tipo de eventualidades, u otras formas de arreglo alternativo, en las cuales median otro tipo de instituciones como las religiosas, para sectores fundamentalistas.

**4.3.12 Percepción de los Neivanos sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial.** Dado que en las respuestas a las preguntas 10 y 17 en torno a la percepción que tienen los encuestados respecto a los funcionarios del poder

judicial a nivel nacional y regional arrojaron cifras muy similares se consideró pertinente analizarlas en una sola tabla (N° 17). Es preocupante que la imagen o concepto que la gente de Neiva tiene sobre el poder judicial, tanto a nivel local como nacional, es mucho peor que la que manifestaron sobre la Conciliación, al punto de que el 81,4% se puede considerar negativa (suma de quienes respondieron regular, poco y nada). Se podría cuestionar que las respuestas “regular”, que son las mayoritarias, (41,8%) no se pueden considerar negativas. Sin embargo, para interpretarlas es necesario tomarlas en el contexto popular, porque para el común, este término tiene un sentido despectivo. Prueba de ello es que la mayoría de las justificaciones de esta respuesta son juicios tan peyorativos como los de quienes respondieron “poco” o “nada”, con contadas excepciones. En este caso se considera que es el desprestigio general de un Estado que poco o ningún bienestar está garantizando a las mayorías populares lo que lleva a que sólo el 18,6% de los encuestados tengan una imagen positiva sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial, según se ve en la tabla 17 y en la figura 13.

Tabla 17. Percepción de los Neivanos sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial en Colombia y en Neiva.

Tipo de dato	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA
Número	31	62	209	72	126
%	6,2	12,4	41,8	14,4	25,2



Así mismo, la variedad de razones que los encuestados dieron para justificar su percepción negativa de los funcionarios del poder judicial es mucho mayor y más recalcitrante, pues se percibe una variedad de términos señaladores y denigrantes. Entre éstos, los más reiterativos se refieren a la deshonestidad, la corrupción, la parcialidad a favor de los privilegiados económicamente, la marrullería y el desinterés por atender a los usuarios. A grandes trazos, estas percepciones se repiten entre quienes respondieron “regular”, “poco” y “nada”. En contraste, las percepciones de los pocos que tienen una imagen de aprobación a la honestidad de los funcionarios del poder judicial, son escasas, débiles y justificatorias, pues hablan de su preparación, laboriosidad y rectitud principalmente, lo que confirma el bajo perfil moral del rol social que estos funcionarios presentan (Ver cuadro 5).

**Cuadro 5. Argumentación de las respuestas a la pregunta sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial en Colombia y en Neiva.** (Las respuestas que aparecen en negrilla fueron presentadas por 10 o más encuestados)

MUCHO	- Esta gente está al servicio de uno
	- Están iluminados por nuestro Señor
	- Obran rectamente
	- Los fallos son de forzoso cumplimiento
	- Son preparados
	- Es gente que trabaja duro
	- Por el cumplimiento que tienen
	- Es estudio les ha dado las herramientas para decidir
	- Están para nuestro servicio
	-
BASTANTE	- Ha quedado satisfecho las veces que ha utilizado la justicia ordinaria
	- Actúan en derecho por el bienestar popular
	- Saben qué hacer cuando tienen un caso
	- Son como buenos
	- Cumplen
	- Son equitativos
	- Todavía hay algunos imparciales
	- Obrar bien
	- No ha tenido problemas cuando acude a ellos
	- Son honestos en un gran porcentaje
	- Algunos están de parte de sus amigos
	- Si están allí es por algo
	-
	- <b>Sólo favorecen a los ricos</b>
	- <b>Son deshonestos</b>
	- Hay gente mala que no teme al Señor
	- En Colombia no hay justicia
	- Están iluminados por nuestro Señor
	- Uno escucha las cosas negativas en la TV
	- Hay de todo un poco
	- Se dedican a pagar favores clientelistas y políticos
	- No falta la manzana dañada
	- De todo hay en la viña del Señor
	- Es como todo en esta vida, hay cosas buena y malas
	- Hacen lo que saben
	- Son muy lentos para resolver
	- No ayudan al pueblo
	- Se dejan sobornar
	- No trabajan
	- Sacan provecho personal
	- Algunos tienen mala voluntad
	- <b>Las noticias dan mala imagen</b>
	- Hacen lo que les da la gana
- Se escucha que son ladrones	

	- No solucionan nada
	- Todo lo hacen por dinero
	- Algunos no son correctos
	- Mejor no comenta
	- No tiene un buen concepto de ellos
	- Arreglan las cosas por debajo de la mesa
	- No trabajan para el bienestar
	- Usted ya lo imagina
	- Cumplen con sus funciones
	- Se puede confiar en ellos
REGULAR	- Hay unos muy tramposos y marrulleros
	- Eso se ven unas cosas muy feas
	- Sólo lo atienden a uno cuando quieren
	- Hay gente vendida
	- Hay funcionarios que abusan de su cargo
	- Ellos tienen muchas presiones
POCO	- No ayudan a la gente
	- No gusta emitir juicios
	- No se escuchan cosas buenas porque tienen mala fama
	- Sólo sirven a los que tienen
	- Son jodidos; no trabajan por el pueblo
	- No cumplen con nada
	- Algunos son deshonestos
	- En los medios informan que son malos
	- Aquí todo son amistades
NADA	- <b>No sabe nada de ellos</b>
	- <b>Son deshonestos</b>
	- No tienen ética profesional
	- Son mentirosos
	- No arreglan los problemas de la gente
	- No los ha utilizado
	- No sabe nada de esa mafia
	- No hay justicia
	- Tienen precio y lo cobran con uno
	- No cree en las instituciones

En consecuencia, el rescate de la imagen del Estado y de sus funcionarios en el poder judicial debe pasar por la eficiencia, la recuperación de la honestidad y la imparcialidad en sus actuaciones, y dentro de este proceso una buena conducción de los procesos de Conciliación puede jugar un papel determinante. Pero para ello



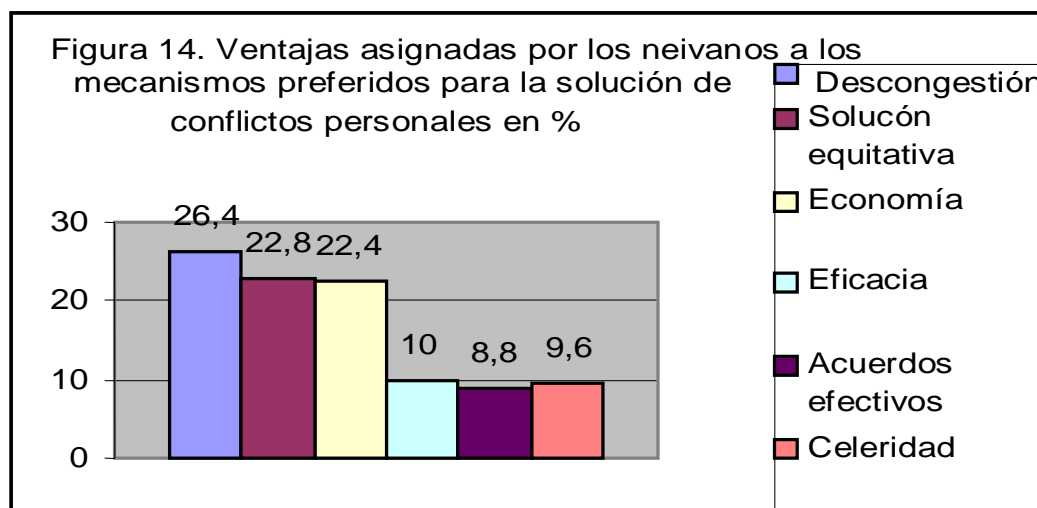
también se requerirá trabajar por profundas transformaciones sociales que aseguren una reforma del Estado que realmente se ponga en consonancia con las aspiraciones populares de sana convivencia.

**4.3.13 Ventajas de los mecanismos seleccionados percibidas por los encuestados.** La pregunta 11 permitió establecer la percepción de los Neivanos en torno a las posibles ventajas que han detectado en el o los mecanismo(s) seleccionado(s) por los encuestados. La tabla 18 y la figura 15 muestra como los factores relacionados con la agilidad de los procesos (descongestión), la calidad de la solución del conflicto (soluciones equitativas) y la economía fueron los tres que obtuvieron una preferencia por encima del 20%. En cambio, indicadores que tienen que ver con el contenido y las consecuencias de fondo de los procesos para la solución de los conflictos fueron los menos priorizados, pues obtuvieron índices del 10% o menos. Esto estaría indicando que los Neivanos aún se guían por los formalismos y los factores de la inmediatez, pero no repararían en las consecuencias de largo plazo para escoger el camino que los lleve a la solución de sus conflictos interpersonales.

Tabla 18. Ventajas que los Neivanos asignan a los mecanismos escogidos de solución de conflictos.

Tipo de dato	DESCONGESTIÓN	SOLUCIÓN EQUITATIVA	ECONOMÍA	EFICACIA	ACUERDOS EFECTIVOS	CELERIDAD
--------------	---------------	------------------------	----------	----------	-----------------------	-----------

Nº	132	114	112	50	44	48
%	26,4	22,8	22,4	10	8,8	9,6



**4.3.14 Desventajas encontradas por la gente de Neiva en el mecanismo de la Conciliación.** A continuación se muestran los resultados al sistematizar la pregunta 12 sobre las desventajas detectadas por la población Neivana en cuanto al mecanismo de la Conciliación. En el listado las respuestas señaladas por más de 10 encuestados se escriben con negrilla.

- **No se conoce; falta educación sobre el tema;**
- **Poco se utiliza o no la han ensayado;**
- **La gente sólo cumple cuando quiere;**
- **El incumplimiento de los acuerdos es de un 50% o más;**
- **Casi no se escucha hablar de ese mecanismo; falta difusión y educación;**
- Algunos no cumplen lo pactado;

- El conciliador casi no conoce el caso que uno va a arreglar;
- La gente puede incumplir porque no hay quien los obligue;
- Por ser un servicio gratuito, casi no le ponen cuidado a la naturaleza real del problema que presenta la gente;
- La gente en ocasiones acude sólo por cumplir el requisito de procedibilidad;
- No existe un mecanismo coercitivo para que la contraparte asista el día que lo citaron;
- Por la gran demanda que hay toca pedir turno y llegar muy temprano;
- El Conciliador no ayuda a buscar acuerdos;
- Hay desigualdad en el trato, pues favorecen más a la persona que comentó primero el caso al conciliador;
- No siempre funciona;
- La demora en las citas;
- . La gente no se compromete;
- Poco se pone en práctica;
- No despierta interés;
- A la gente le falta compromiso;
- No la ha usado;
- No se emplea la ley como se debe;

Los anteriores resultados reafirman algunas de las percepciones que ya se habían manifestado al justificar los indicadores seleccionados en las preguntas 7, 8 y 9.

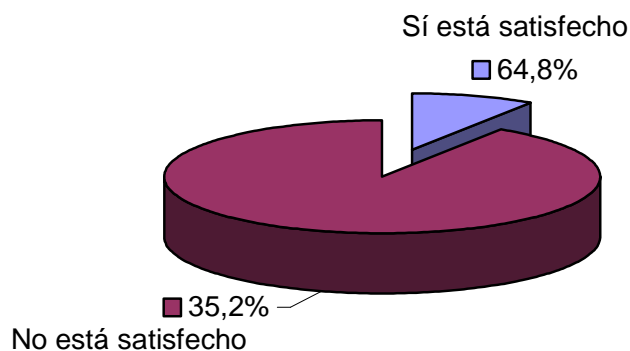
Por eso el desconocimiento del mecanismo en cuanto a su contenido, uso y efectos encabeza el listado de desventajas y esto mismo explica que cerca del 50% de los encuestados se hayan abstenido de responder la pregunta, al no encontrar una respuesta pertinente. En segundo lugar de importancia se ubica la desconfianza en el cumplimiento de los acuerdos, lo cual es obvio en un país en donde la ley de la ventaja, el despojo y el abuso parece ser la regla más que la excepción. Y en tercer lugar se ubica la constatación de que el mecanismo es poco difundido, y por tanto, que falta educación en torno al mismo.

**4.3.15 Uso de la Conciliación por la gente de Neiva y credibilidad percibida de la solución lograda.** La tabla 19 y su graficación en la 15 permite ver el índice de ciudadanos de Neiva que han acudido a Conciliaciones, infiriéndose que, a pesar de la proporción alta de desconocimiento del mecanismo, sin embargo hay un índice significativo que han acudido a Conciliación, (10,8) y lo que es más importante, el 64,8 de quienes conciliaron están satisfechos con la solución lograda.

Tabla 19. Uso de la Conciliación por la gente de Neiva y credibilidad percibida de la solución lograda

TIPO DATOS	Sí ha conciliado	No ha conciliado	Satisfacción con la solución lograda	Insatisfacción con la solución lograda
Nº. Informantes	54	446	35	19
%	29	71	64,8	35,2

**Figura 15. Satisfacción con la solución lograda mediante conciliación**



En cuanto a las justificaciones aportadas por los encuestados sobre el grado de credibilidad que la ha merecido la solución lograda, se presentan debidamente sistematizadas en el Cuadro 6.

**Cuadro 6. Respuestas a la pregunta sobre la credibilidad que le ha merecido la negociación lograda. (Las respuestas que aparecen en negrilla fueron presentadas por 10 o más encuestados)**

MUCHO	- <b>Se cumplió el acuerdo estipulado en el acta de Conciliación</b>
	- El anterior marido está cumpliendo con la cuota
	- Uno aprende a entender al otro
	- Se expresaron las aspiraciones de las partes
	- La entidad muy seria y se cumplió el acuerdo
BASTANTE	- <b>Se está cumpliendo</b>
	- Se procedió con equidad
	- La persona colaboró y no duraron tanto con el problema
	- El conciliador estuvo pendiente de todo
	- La gente cumple para evitar problemas
	- Los acuerdos directos son mejores
	- Por su calidad de cosa juzgada y mérito ejecutivo
	- Ella vive amenazando con demandar si no cumple con el acuerdo

	- Nos citaron varias veces porque ella no iba
	- El tipo a veces no cumple lo que prometió
	- El acuerdo no fue el más justo
	- Por el incumplimiento
	- No toman el acuerdo en serio
	- La gente cree que puede pasar por encima
	- Yo no quería conciliar
	- No le prestaron mucha atención en el Centro de Conciliación
	- No fue efectivo
	- Faltan sanciones drásticas y efectivas
POCO	- No se cumplió por parte de él el acuerdo
	- Unas veces cumplen y otras no
	- No logró que la contraparte se comprometiera
	- Tuvo que abrir proceso por el incumplimiento del acuerdo
NADA	- No ayudó en el problema
	- No hay un lugar dónde solucionar el problema
	- No se logró acuerdo
	- La contraparte no cumplió

Como se observa, a pesar de que son más variadas las respuestas de quienes respondieron “regular”, las de quienes respondieron “mucho” y “bastante” fueron más numerosas y asertivas; mientras que las de quienes respondieron “poco” y “nada” además fueron escasas en número y variedad.

En conclusión, aquí lo que se refleja es que la mayoría de las personas que conocen del mecanismo de la Conciliación recurren a él y terminan logrando unos arreglos satisfactorios, lo cual es realmente halagüeño para el futuro de esta alternativa y del accionar del poder judicial como tal; pero también se infiere, que en la medida en que se invierta en información, publicidad y educación para que la población se entere de la funcionalidad de este mecanismo, no sólo se ahorrarán

recursos por parte del Estado sino que se logrará mayor presencia y gobernabilidad.

**4.3.16 Opinión de los Neivanos sobre los asuntos que son conciliables.** Otro indicador importante del grado de conocimiento que los habitantes de tienen sobre la Conciliación y su aplicabilidad para resolver sus conflictos se refleja en la respuesta que dieron a la pregunta 14 la encuesta, cuyos resultados se presentan en la tabla 20.

Tabla 20. Opinión de los Neivanos sobre los asuntos que creen conciliables.

Respuestas de los encuestados	Nº respuestas	%
No sabe	152	22,0
Familiares	151	21,9
Querellas de vecinos	72	10,4
Todos	60	8,7
Cuotas de alimentos de los hijos	36	5,2
Laborales	31	4,5
Económicos	29	4,2
Problemas civiles menores	28	4,1
Custodia de los hijos	20	2,9
Todo lo de los hijos	19	2,7
Comerciales	17	2,5
Querellas	16	2,3
Conflicto armado	15	2,2
Los que no sean derechos no renunciabiles	6	0,9
Todos los asuntos conciliables	6	0,9
Delitos menores	6	0,9
Comunales	4	0,6
Arriendos	4	0,6
Todos los relacionados con el patrimonio	4	0,6
Drogadicción	3	0,4
Los que no son penales	3	0,4
Riñas de pandilleros	3	0,4
Problemas con terceros	3	0,4
Accidentes de tránsito	3	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>691</b>
		<b>100,0</b>

Nótese que aquí, aunque alto (22%), el índice de quienes aceptaron no saber que clase de asuntos podrían ser conciliables, disminuye en relación con el índice de personas que consideran tener “poco” o “nada” o “no interesarle” el mecanismo de la Conciliación (66%, tabla 8) y de los que dijeron estar de acuerdo con este mecanismo “regular”, “poco” o “nada”(61%, tabla 13). Esto estaría indicando que en la práctica, habría un índice más alto de personas que podrían utilizar la Conciliación en la medida que conocen las posibilidades de aplicación de este mecanismo o su utilidad para resolver conflictos que les afecten personalmente.

Podrá cuestionarse que algunas de las respuestas sobre el tipo de asuntos que se pueden conciliar no corresponden a la realidad, porque son contrarios a la ley, como aquellos que responden que el “conflicto armado” (2,2,%) o los que piensan que “todos” los asuntos son conciliables (8,7%). Aún así, al sumar estos índices a quienes dicen no saber, el total de quienes aciertan a señalar posibles asuntos conciliables está por encima de los índices negativos frente a la Conciliación arriba señalados.

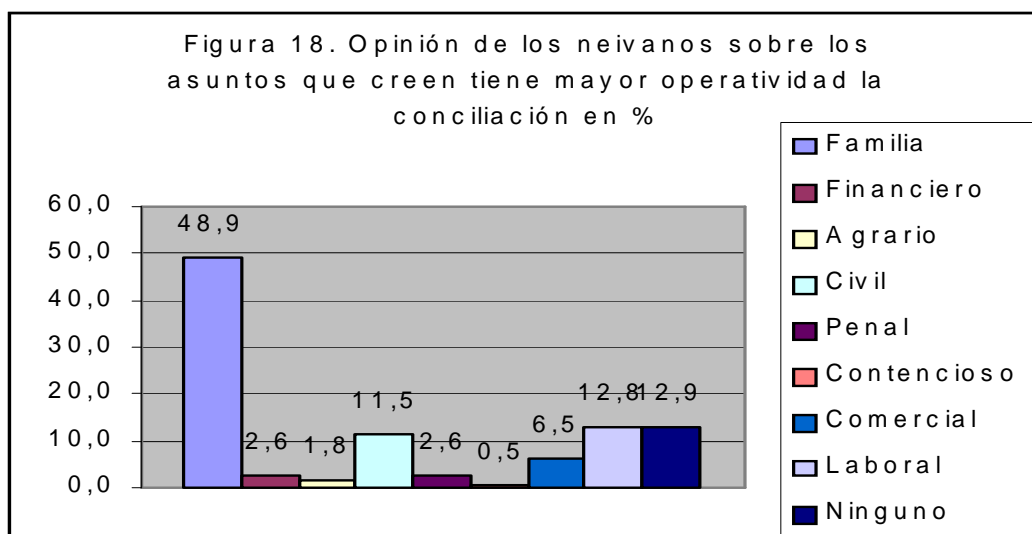
**4.3.17 Opinión de los Neivanos sobre el tipo de asuntos sobre los que tiene mayor operatividad la Conciliación.** Al tabular la pregunta 15 se encontró que casi la mitad de los encuestados opinaron que la mayor operatividad de la Conciliación apunta a los asuntos familiares con un 48,9% del total de respuestas



(775), Ver tabla 21 y figura 18. También se encontró que el número inmediatamente siguiente, aunque bastante distante, se refirió a quienes no respondieron, lo que indica que no la consideran pertinente (12,9%), casi en igual cantidad que quienes dieron preferencia a lo laboral (12,8). Aquí parece que la interpretación de los resultados se compagina con la mayor experiencia que tienen los encuestados en cuanto al uso de la Conciliación, pues el campo familiar fue también el más seleccionado.

Tabla 21. Opinión de los Neivanos sobre el tipo de asuntos sobre los que tiene mayor operatividad la Conciliación

Respuestas de los encuestados	Nº respuestas	%
Familia	379	48,9
Financiero	20	2,6
Agrario	14	1,8
Civil	89	11,5
Penal	20	2,6
Contencioso	4	0,5
Comercial	50	6,5
Laboral	99	12,8
Ninguno	100	12,9
TOTAL	775	100,0

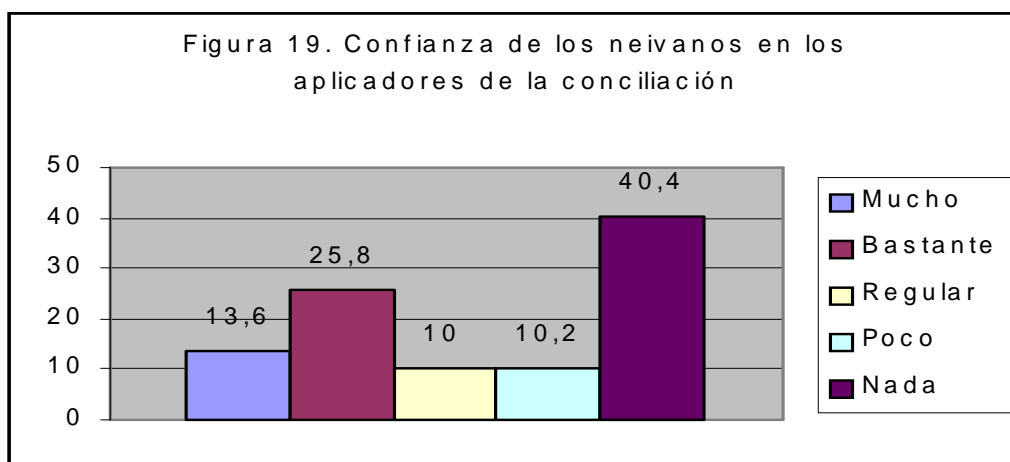


**4.3.18 Confianza de los Neivanos en la imparcialidad de los aplicadores de la Conciliación.** La sistematización de la información arrojada por la pregunta 16 permite hacer una comparación con la tabla 17 sobre la honestidad de los funcionarios del poder judicial, llegándose a la conclusión de que pese a que la Conciliación es mecanismo poco conocido y aplicado en el medio, sin embargo la imagen que comienzan a proyectar sus aplicadores es significativamente más favorable. Basta observar que mientras los primeros presentan una aceptación de 18,6% sumando las respuestas de “mucho” y “bastante”, estos últimos suben a 39,4 (Ver tabla 22 y figura 19), es decir, su imagen favorable se incrementa en más del 100% en relación con el índice de favorabilidad de los funcionarios del poder judicial. Este incremento se hace a costa de quienes habían expresado una imagen “regular” frente a los primeros. Se argumentará que el incremento de quienes respondieron “nada” desde un 25,2% para los primeros a un 40,4% para

los últimos, desfigura la favorabilidad inicialmente ganada. Sin embargo, aquí es importante resaltar que el 21,2% de quienes responden “nada” en la pregunta 16 la justifican porque “no saben quienes son” (los aplicadores de la Conciliación) o “no saben responder”, situación que no se configura en relación con los funcionarios del poder judicial, en donde el porcentaje de quienes responden “nada” porque dicen no saber de ellos sólo sube a un 4%. Esto indica que al menos el 18% de quienes respondieron “nada” en la pregunta 16 lo hicieron por el desconocimiento de la figura de la Conciliación, dada su novedad, a diferencia de ese mismo porcentaje en relación con los tradicionales funcionarios del poder judicial. De aquí se deriva que la nueva imagen para las personas que actúan como Conciliadores en derecho es sustancialmente más favorable para la población de Neiva, en relación con la anterior imagen de los funcionarios del poder judicial, a lo cual si se sumara una campaña de información y educación sería una magnífica oportunidad de reposicionar la imagen de una justicia alternativa ágil, novedosa y consensual.

Tabla 22. Confianza de los Neivanos en la imparcialidad de los aplicadores de la Conciliación.

Tipo de dato	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA
Número	68	129	50	51	202
%	13,6	25,8	10	10,2	40,4



En cuanto a las respuestas justificatorias de las opciones de la pregunta 16 se transcribieron en su totalidad en el cuadro N° 7, las cuales permiten fundamentar los análisis previamente realizados.

**Cuadro 7. Argumentación de las respuestas a la pregunta sobre la confianza en la imparcialidad de los Conciliadores (Las respuestas que aparecen en negrilla fueron presentadas por 10 o más encuestados)**

MUCHO	- <b>Nos ayudan</b>
	- Ayudan a resolver los problemas
	- Obran rectamente
	- Los fallos son de forzoso cumplimiento
	- <b>Son preparados</b>
	- <b>Son objetivos</b>
	- Son iguales a los jueces
	- Si se parcializan no se concilia; deben ser objetivos
	- No se ven ni beneficiados ni perjudicados por el acuerdo logrado
	- No cobran y no pueden beneficiarse indebidamente porque la gente no tiene plata
	- Son honestos en un gran porcentaje
	- Algunos están de parte de sus amigos
	- Si están allí es por algo
	- Hacen un buen manejo de los problemas
- Son personas voluntarias con deseo de servicio	
- Son personas elegidas por la comunidad	

BASTANTE	- Se esfuerzan para que la gente pueda arreglar sus diferencias
	- <b>Son personas capacitadas</b>
	- <b>Son unos guías para buscar un buen arreglo de las partes</b>
	- <b>Son correctos</b>
REGULAR	- <b>Son pocos los justos</b>
	- Pueden ser hipócritas
	- No tienen buen conocimiento de los problemas
	- Prometen y no cumplen
	- Supone que es gente seria pero no los conocen realmente
	- Igual, son poco éticos
	- Falta conocerlos
	- Hay unos muy tramposos y marrulleros
	- Eso se ven unas cosas muy feas
	- Sólo lo atienden a uno cuando quieren
	- Hay gente vendida
	- Hay funcionarios que abusan de su cargo
POCO	- Ellos tienen muchas presiones
	- No hacen justicia
	- No se les ve ni se les siente
	- Hay que ver resultados primero
	- <b>No los conoce</b>
	- No ha utilizado el sistema
	- No solucionan nada
	- La gente no sale con nada
- Siempre favorecen a una parte	
NADA	- <b>No sabe quienes son (70 respuestas)</b>
	- <b>No sabe (36 respuestas)</b>
	- No los ha tenido que utilizar
	- No conoce de sus resultados
	- No ha visto sus ejecutorias
	- Deben ser iguales a los jueces
	- Son pícaros
	- No opina bien ni mal
	- No les cree
	- No hacen nada por la comunidad
- Siempre se ponen de un lado	

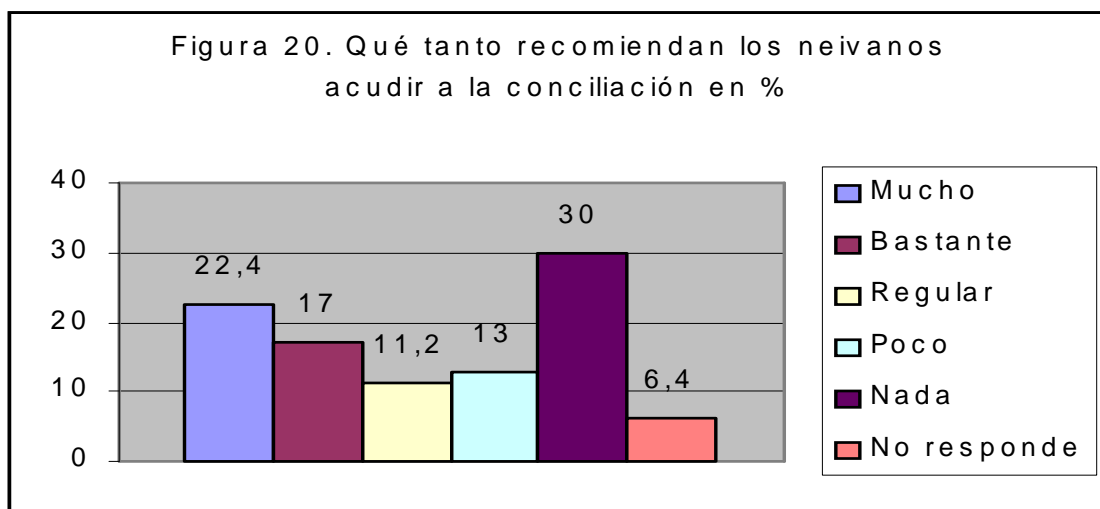
#### 4.3.19 Qué tanto recomienda la gente de Neiva acudir a la justicia alternativa.

Como se observa en la tabla 23 y en la figura 20 los encuestados presentaron opiniones en torno al grado en que recomiendan recurrir a la justicia alternativa, es

decir a la Conciliación, siguiendo un cierto paralelismo al de la opinión sobre la imparcialidad de los Conciliadores. Justamente la suma de quienes recomiendan “mucho” y “bastante” recurrir a la Conciliación coincidió exactamente con quienes opinan favorablemente de los Conciliadores (39,4%); quienes responden “regular” se incrementan en apenas en 1,2%; la respuesta “poco” se incrementa en el 3% y nada disminuye en 10,4%. La mayor novedad aparece en que algunos no responden la pregunta, (6,4%), seguramente porque al constatar su desconocimiento del mecanismo prefirieron eludir la respuesta, mientras que, al mismo tiempo, disminuyeron sustancialmente quienes respondieron “nada” y dieron como argumento que no sabían. Esto significa que respondieron la pregunta 18 de una manera más consciente y comprometida, confirmando al mismo tiempo una creciente actitud positiva y preferente frente a la justicia tradicional, lo cual permite inferir que el futuro de la Conciliación como mecanismo de solución de conflictos se perfila bastante promisorio, al menos si se lo compara con la percepción que la población tiene de la justicia ordinaria.

Tabla 23. Qué tanto recomiendan los Neivanos recurrir a la Conciliación para la solución de los conflictos interpersonales.

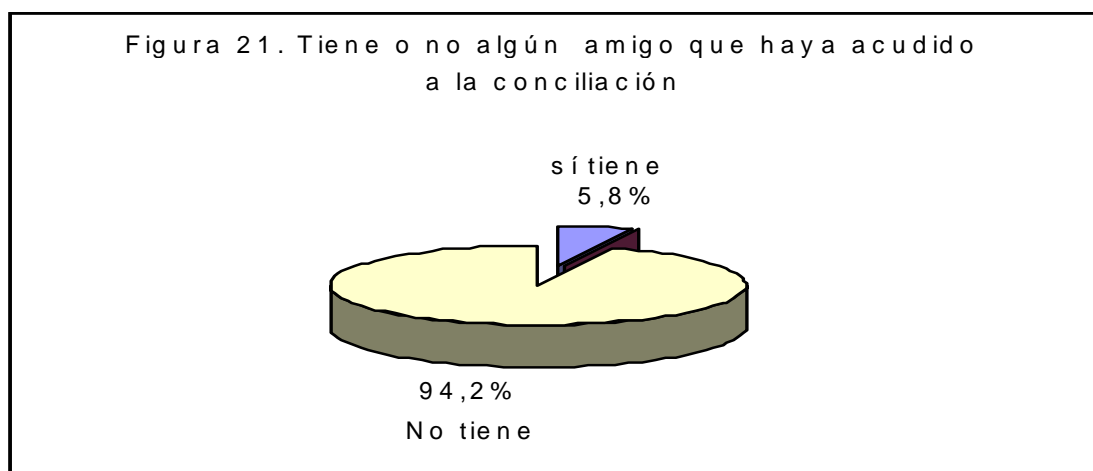
Tipo de dato	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA	NO RESPONDE
Número	112	85	56	65	150	32
%	22,4	17	11,2	13	30	6,4



**4.3.20 Información de los encuestados en torno personas que han acudido a Centros de Conciliación en Neiva.** El último punto del cuestionario permite conocer qué tantos encuestados afirman tener amigos que hayan acudido a la Conciliación, e incluso, en algunos casos, saber la dirección y teléfono de las personas que han participado en estas acciones. Puede leerse que aunque pequeño el número de personas que han conciliado, (5,8%) ya es una parte significativa. Aquí, además se lee que el número de mujeres usuarias del mecanismo de Conciliación duplica holgadamente al de hombres. Esto también está en consonancia con los rubros sobre los cuales se logró indagar, descubriendo que la mayoría de las demandas registradas se refieren a reclamaciones por alimentos de los hijos, por parte de las mujeres hacia sus esposos.

Tabla 24. ¿Tiene o no algún amigo que haya acudido a la Conciliación?

Tipo de dato	SI		NO
	Mujeres	Hombres	
Nº Respuestas	20	9	
Nº Respuestas	29		471
%	5,8		94,2





## 5. CONCLUSIONES

Después de abordar la reflexión de los diferentes aspectos implicados en el mecanismo de la Conciliación extraprocésal en derecho en materia civil, comercial y familiar, las autoras llegaron a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

- La legislación que se ha desarrollado para darle vía libre a la Conciliación como una forma de resolver los conflictos dándole carácter de cosa juzgada y mérito ejecutivo, pero al mismo tiempo, dándole agilidad y gratuidad, es un medio para que el Estado pueda cumplir uno de sus objetivos, como es el de garantizar la justicia al alcance de todos los ciudadanos. Estos elementos han hecho que el mecanismo tienda a ganar credibilidad y consenso entre los ciudadanos, pese a que predomina su desconocimiento y a que es requerido como requisito de procedibilidad en la mayoría los pleitos en materia civil, comercial y familiar. Se concluye y reafirma entonces nuevamente que la poca confianza de la gente en el mecanismo de la Conciliación se basa en lo fundamental en su desconocimiento o en algunas experiencias negativas en su aplicación.

- Quienes asumen una actitud positiva hacia su uso, se inclinan a justificar la Conciliación porque se logra resolver el conflicto de manera amistosa, rápida, más económica y participativa. Mientras que quienes asumen una actitud negativa lo

hacen principalmente porque no conocen el mecanismo o porque consideran que no les interesa, en tanto piensan que no lo requieren para resolver situaciones de su vida personal. En todos los casos, es la ignorancia de la legislación y la favorabilidad de su aplicación, lo que los lleva a rechazarla o a querer eludirla. Sin embargo, la actitud de los funcionarios que la orientan y aplican es en todos los casos altamente positiva, pese a las condiciones desfavorables en que les toca trabajar, especialmente tratándose de funcionarios del Estado o de programas en convenio con el Estado, como es el caso de Casa de la Justicia de Neiva, la cual, paradójicamente no recibe presupuesto del Mininterior y Justicia, como tampoco recibe presupuesto específico el ICBF, a pesar de que estos son los lugares donde más se concilia.

- Esta situación de discriminación con la operatividad de uno de los mecanismos que mayor eficacia han demostrado en una solución amigable de los conflictos interpersonales se refleja en la inadecuación de los sitios, la escasez de implementos para la prestación del servicio. Este es el común denominador en las instituciones del Estado que ofrecen Conciliación. La situación más grave se presenta porque carecen de un presupuesto propio asignado por el ministerio de justicia, teniendo que funcionar con presupuesto de otros programas, como es el caso del ICBF o con financiación de entidades ajenas como ONG o la Alcaldía del Municipio.

- El rescate de la imagen del Estado y de sus funcionarios en el poder judicial debe pasar por la eficiencia, la recuperación de la honestidad y la imparcialidad en sus actuaciones, y dentro de este proceso una buena conducción de los procesos de Conciliación puede jugar un papel determinante. Pero para ello también se requerirá trabajar por profundas transformaciones sociales que aseguren una reforma del Estado que realmente se ponga en consonancia con las aspiraciones populares de sana convivencia.

- La encuesta aplicada a los usuarios se refleja que la mayoría de las personas que conocen del mecanismo de la Conciliación recurren a él y terminan logrando unos arreglos satisfactorios, lo cual es realmente halagüeño para el futuro de esta alternativa y del accionar del poder judicial como tal; pero también se infiere, que en la medida en que se invierta en información, publicidad y educación para que la población se entere de la funcionalidad de este mecanismo, no sólo se ahorrarán recursos por parte del Estado sino que se logrará mayor presencia y gobernabilidad.

- De aquí se deriva que la nueva imagen para las personas que actúan como Conciliadores en derecho es sustancialmente más favorable para la población de Neiva, en relación con la anterior imagen de los funcionarios del poder judicial, a lo cual si se sumara una campaña de información y educación sería una magnífica oportunidad de reposicionar la imagen de una justicia alternativa ágil, novedosa y

consensual. No obstante, se confirma al mismo tiempo una creciente actitud positiva y preferente por el mecanismo de la Conciliación, en contraste con la justicia tradicional, lo cual permite inferir que el futuro de la Conciliación como mecanismo de solución de conflictos se perfila bastante promisorio, al menos si se lo compara con la percepción que la población tiene de la justicia ordinaria.

- Finalmente se constata que los diversos Centros de Conciliación ya comienzan a verse bastante congestionados por la gran afluencia de personas que solicitan el servicio de Conciliadores profesionales y preparados.

## 6. RECOMENDACIONES

- La primera recomendación que se deriva de la conclusión inicial es ante todo, educar a la ciudadanía en las ventajas y posibilidades que ofrece la Conciliación. Para ello deben aprovecharse al máximo los líderes populares y los distintos medios de comunicación masiva.
- Capacitar a los Conciliadores no sólo en mecanismos alternativos de resolución de conflictos, sino también en relaciones humanas, puesto que a diario deben tratar y manejar personas de diferentes clases sociales, económicas que piensan de manera sumamente distinta y a las cuales por supuesto debe dárseles tratamiento desigual.
- Mejorar locativamente las instituciones donde realizan Conciliaciones, debido a que la mayoría se encuentran en pésimo estado, y no ofrecen al usuario un ambiente adecuado para llevar a cabo las diligencias.
- Dotar de implementos para trabajo los centros e instituciones, ya que los funcionarios trabajan en condiciones que no son las mas aptas, incluso deben trabajar con presupuesto de otros programas y peor aún poner de sus propios recursos para adquirir en ocasiones papelería y otros materiales.

- Tener personal de áreas interdisciplinarias de tiempo completo que presten su colaboración, como trabajadoras sociales, psicólogos sobre todos en los asuntos de familia, pues como bien lo explicaba la Comisaría de Familia en estos casos es donde la gente mas aflora sus sentimientos y asume diferentes roles que son mas fáciles de llevar por profesionales de estas áreas, teniendo en cuenta que algunas instituciones no gozan de este recurso humano y otras solamente disponen de su ayuda medio tiempo.
  
- Divulgación por medios de comunicación masivos, debido a que falta mayor publicidad del mecanismo para su conocimiento. Se deben lograr espacios en los canales de televisión tanto públicos como privados, como lo están haciendo con el sistema penal acusatorio, en donde por medio de propagandas logran generar un impacto positivo en los televidentes.
  
- Ampliación de la cátedra de Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos en las facultades de derecho y de ciencias sociales, para que los estudiantes tengan herramientas suficientes a la hora de proporcionar soluciones a conflictos propios o ajenos.

- Capacitación a estudiantes de derecho en diplomados sobre la Conciliación, necesario para realizar la practica en consultorios jurídicos tal como lo dispone la ley 640 de 2001 en su Art. 11 parágrafo 2.
- Apoyo de estudiantes de último año de Psicología, comunicación social en el transcurso de la solución del conflicto, para que den un apoyo integral a quienes acuden a este mecanismo.
- Teniendo en cuenta la creciente demanda de usuarios en la ciudad de Neiva en los Centros de Conciliación, se hace necesario que todas las universidades y otras ONG impulsen la creación de Centros de Conciliación, que llenen los requisitos de ley y las aspiraciones de los usuarios, por lo cual es prioritario que la USCO con el programa de Derecho ponga a operar su propio Centro de Conciliación en óptimas condiciones.
- Igualmente se recomienda que los diversos centros contribuyan en la implementación de proyectos novedosos y creativos que fortalezcan el mecanismo de la Conciliación, los cuales deben estar dirigidos no sólo al mejoramiento de la operatividad del servicio, sino a la educación de la población, comenzando por la población infantil y juvenil, llevando a la práctica algunas de las formulaciones de buenas intenciones que se vienen dando, pero que aún están lejos de concretarse.

- Dotar de presupuesto propio por parte del Ministerio del interior y Justicia a las diversas entidades que ofrecen Conciliación, de tal manera que no solamente puedan disponer del personal debidamente remunerado, capacitado y nombrado de planta, de las condiciones locativas, de los implementos y suministros necesarios para funcionar adecuadamente, sino que se prevean los recursos para capacitación permanente de funcionarios y divulgación del servicio entre la población usuaria. Esta sería una contribución significativa para la solución pacífica de conflictos y una contribución a la paz, y por ende, al mejoramiento de la calidad de la vida de la población.



## 7. BIBLIOGRAFÍA

- ARIZA SANTAMARIA ROSEMBERT. La justicia comunitaria –aportes a la construcción de un nuevo orden económico y social, Red de Justicia Comunitaria de Santander.
- CORREA CORREA SAMANTHA. El conflicto y orientaciones para el conciliador. Popayán, septiembre de 2003.
- CHARRY, Gabino. Frutos de mi tierra. Neiva: Imprenta Departamental. 1992
- DIAZ JORDAN, Jenaro. Proceso histórico de pueblos y parroquias de la Diócesis de Garzón. Neiva: Imprenta Departamental, 1960.
- GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, COMISIÓN DE CONCILIACION NACIONAL Y DEFENSORIA DEL PUEBLO. Prevención y negociación pacífica. Medellín, Septiembre de 1997.
- JUNCO VARGAS, José Roberto. La Conciliación, aspectos sustanciales y procesales, segunda edición. Bogotá. 1994.
- LEGIS EDITORES S.A. La Conciliación Mecanismo Alternativo de solución de conflictos. Bogotá: 2001
- LA POLITICA. Revista de estudios sobre el Estado y la Sociedad. Los conflictos sociales como pilares de la sociedad de mercado democrático. Número 1. Ediciones paidós Ibérica S.A. Noviembre de 1997.
- LOPEZ GARCIA MILTON JAVIER. Generalidades de los Marc`s, Universidad del Cauca. Popayán, Mayo 2002.
- DAHRENDORF, Ralf. Class and class conflict in industrial society.
- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. MARTINEZ NEIRA NESTOR HUMBERTO. Justicia para la gente, una visión alternativa. Bogotá 1995.

- PISSO CÓRDOBA, José Reinaldo. La Conciliación en materia civil y comercial. Diplomado en Conciliación, Universidad del Cauca, Popayán: documento fotocopiado, S.F.
- RAMÍREZ BAHAMÓN, Jairo. Evolución y perspectiva de la educación en el Huila. En Educación, Política y Cultura -Huila años 80-. Colección de Cuadernos Surcolombianos. Neiva: USCO, 1986
- SALDARRIAGA, Iván Darío “Guías generales para la medición”, Bogotá: (Documento de trabajo), 2001
- Internet: [www.laleycolombiana.com](http://www.laleycolombiana.com). Estados de los métodos alternativos de solución de conflictos en Colombia, Herrera Mercado Hernando.
- Internet: [www.legislacionmasc.com](http://www.legislacionmasc.com).
- [www.laconciliacion.gov.co](http://www.laconciliacion.gov.co)
- TAMAYO Y TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Limusa, 2004
- VERA SILVA, Alhim Adonái y GONZALEZ SALAMANCA, Luz Stella. Huila Siglo XXI: Determinación de necesidades de formación de recursos humanos. Neiva: ICFES-ICETEX-UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA. 1995
- VISAS VICENT. Cultura de paz y gestión de conflictos. Ediciones UNESCO.



