

**Función social del centro de conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez, de la
Corporación Universitaria Unilasallista, en la comunidad del municipio de Caldas.**

Monografía Jurídica para optar por título de abogada.

Lucero Alzate Córdoba

**Asesor
León Jaime Gutiérrez
Abogado**

**Unilasallista Corporación Universitaria
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Programa de derecho
Caldas-Antioquia
2022**

Resumen.

El presente trabajo investigativo pretendió explicar y dar a conocer la función social que cumple el centro de conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez, de la Corporación Universitaria Unilasallista, en la comunidad del municipio de Caldas, el cual tuvo por objeto analizar el servicio a la comunidad brindado mediante la conciliación en el área de civil-familia en asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias en menores de edad, puesto que, se estima que en Colombia, según datos de la Fiscalía General de la Nación entre 2019 y 2020 hubo 46.499 denuncias por inasistencia alimentaria y en 2021 a cohorte de octubre se reportaron 29.355 noticias criminales por el mismo motivo, asimismo, el Consejo Superior de la Judicatura, reportó que en 2019 se interpusieron 17.097 demandas civiles, por lo que estos procesos son los más se concilian, he aquí la pertinencia de este análisis.

Palabras clave: función social, conciliación, Mecanismos, alternativos, solución de conflictos.

Tabla de contenido

	Págs.
Introducción	8
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Justificación	12
Planteamiento del problema	14
Marco referencial	15
Marco teórico	15
Concepciones teóricas de la función social en el ámbito universitario.	15
Responsabilidad social	17
La Responsabilidad Social Universitaria y su relación con la función social de las universidades.	17
Contextualización de la Responsabilidad Social Universitaria	22
Responsabilidad social universitaria en el ámbito de la participación social	23
Análisis categorial: Función social top 10 de las Universidades de Colombia	26
El aprendizaje-servicio en los consultorios jurídicos y centros de conciliación de las universidades como parte de su función social.	29
Administración de justicia comunitaria y resolución de conflictos	31
El derecho al acceso a la administración de justicia	31
Desarrollo comunitario	33
Administración de justicia comunitaria	34
Resolución de conflictos	35
Mecanismos alternativos para la solución de conflictos (MASC)	36
La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos	39
La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias en menores de edad.	40
Conciliadores y centros de conciliación	42
Marco conceptual	43
Marco jurídico	44

	4
METODOLOGÍA	47
Resultados lista de chequeo	52
Evaluación de la atención en el centro de conciliación	58
CONCLUSIONES	63
Referencias	65

Lista de tablas

	Págs.
Tabla 1. Análisis categorial función social	28

Lista de figuras

	Págs.
Figura 1. La reforma de la RSU en la Universidad.....	19
Figura 2. Impactos de la Institución universitaria.....	21
Figura 4. Resultados Función social del Centro de Conciliación.	49
Figura 5. De acuerdo al estrato social.....	49
Figura 6. Nivel educativo.....	50
Figura 7. Rango de ingresos.....	50
Figura 8. Personas que se encuentran a su cargo	51
Figura 9. Situación laboral.....	51
Figura 10. Situación laboral: años laborando	52
Figura 11. ¿Considera Usted que la audiencia de conciliación se realizó dentro del término en que se le informo al momento de realizar la solicitud?	53
Figura 12. Si el término en que se le realizó la audiencia de conciliación fue mayor al que se le informó cuando Usted acudió al Centro de Conciliación, ¿le informaron las razones para la demora en el señalamiento de la audiencia de conciliación?.....	53
Figura 13. ¿Contó con un apoyo determinante por parte de la universidad que marcaron la experiencia?	54
Figura 14. ¿Recibió una buena atención por parte del personal del centro de conciliación?	54
Figura 15. ¿Hubo un buen manejo de la audiencia por parte del conciliador?.....	54
Figura 16. ¿Considera que se cumplieron las normas de regulación de los centros de conciliación?	55
Figura 17. ¿Hubo un acuerdo en la conciliación?.....	55
Figura 18. ¿El acuerdo al que llegó usted en la audiencia de conciliación con la contraparte se cumplió?.....	56
Figura 19. ¿La conciliación fue un mecanismo adecuado para solucionar su conflicto?	56
Figura 20. ¿Quedó satisfecho con el servicio que le prestó el Centro de Conciliación?	57
Figura 21. ¿Recomendaría Usted la Conciliación como mecanismo para resolver conflictos? ...	57
Figura 22. ¿Volvería usted a utilizar nuestros servicios?	58
Figura 23. La información que recibió del Centro de Conciliación en cuanto a trámite para atender su solicitud fue	59
Figura 24. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a atención del conciliador.....	59

Figura 25. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a agilidad en la atención.	60
Figura 26. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a disposición a escuchar.....	60
Figura 27. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a profesionalismo del conciliador.....	61
Figura 28. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a respeto	61
Figura 29. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a, habilidades para hacerse entender.....	62

Lista de Anexos

Págs.

Anexo A. Encuesta aplicada 70

Introducción

El presente trabajo hace una descripción de la función social del centro de conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez, de la Corporación Universitaria Unilasallista, en la comunidad del municipio de Caldas. El cual tiene como objetivo, brindar a los usuarios un espacio donde puedan resolver sus problemáticas jurídico-sociales, a través de los diferentes mecanismos alternativos de solución de conflicto.

La prestación de estos servicios jurídicos no tiene costo e incluye una orientación jurídica básica y verbal en favor del usuario en situación de vulnerabilidad o de vulnerabilidad extrema, que carezcan de recursos económicos para pagar los servicios propios de un Centro de Conciliación; para ello, la universidad capacita a sus estudiantes. En este orden de ideas, se plantea una estructura de seis partes que reseñamos a continuación:

La primera parte, expone a partir de la problemática que surge respecto al tema; es decir, resalta la importancia del proyecto abordado y cómo este ayudaría a crear una nueva línea de investigación para obtener investigaciones más formales en cuanto a la función social de las universidades y su impacto en las comunidades.

La segunda parte, plantea el objetivo general del proyecto y los seis objetivos específicos propuestos, planteados de manera clara y cuyo cumplimiento traerá consigo la finalización oportuna del proyecto.

La tercera parte, ofrece un primer soporte de información donde se expone el marco referencial, que se divide en un marco conceptual y un marco teórico en los que se describen los principios de la función social y demás categorías que nos resultan relevantes para el desarrollo de la presente investigación.

La cuarta parte, especifica el diseño metodológico, ahí se plantean todos los parámetros de la investigación y demás herramientas metodológicas utilizadas para el desarrollo de la investigación.

La quinta parte, resalta los resultados de la definición del impacto de la función social del centro de conciliación en la comunidad del municipio de Caldas, Antioquia.

Por último, se generan las conclusiones de la investigación realizada.

Objetivos

Objetivo general

- Analizar la función social del Centro de Conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez de la Corporación Universitaria Unilasallista, en la comunidad del municipio de Caldas en el área de civil-familia en asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias en menores de edad.

Objetivos específicos

- Describir la función social del centro de conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez, de la Corporación Universitaria Unilasallista en la comunidad del municipio de Caldas respecto a la cuota alimentaria en menores de edad.
- Recolectar y compilar la información pertinente sobre la función social de los centros de conciliación en una matriz de revisión bibliográfica.
- Analizar las actas de conciliación en materia de cuota alimentaria en menores de edad desde 2017 hasta 2021.
- Describir el perfil de los usuarios que han requerido conciliación en materia de cuota alimentaria en menores de edad en el periodo comprendido entre 2017-2021.

Justificación

La presente investigación se basa en los impactos y el desarrollo de la función social del Centro de Conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez de la Corporación Universitaria Unilasallista. En la revisión bibliográfica realizada a priori de este proyecto, se constató que existen antecedentes importantes, en especial, reflexiones sobre la función social de las universidades y su impacto en la formación integral de los estudiantes; esta tendencia, se ha visto marcada en países como Perú, México y Colombia, según Arboleda López, (2017), las cuales han llevado a cabo investigaciones importantes y de gran relevancia para la academia.

Sin embargo, es importante realizar una investigación más detallada de la función social de los centros de conciliación, por lo cual se realizará un análisis de la función social del centro de conciliación adscrito a la Corporación Universitaria Unilasallista; puesto que, en dicha Corporación no se tiene mayor información respecto a tal; además, son muy pocas las investigaciones que demuestren resultados de manera formal respecto a este tema.

En este sentido, este trabajo tiene como propósito explicar y dar conocer la función social que cumple este centro de conciliación, el cual tiene por objeto prestar un servicio a la comunidad, consistente en garantizar a la población vulnerable, catalogada en los estratos 1,2 y 3 del municipio de Caldas, el acceso a la justicia. Además, se expone la importancia y la necesidad de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

El presente estudio solo se basará en las actas de conciliación del área de civil-familia en asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias en menores de edad.

El resultado de este trabajo académico será de gran importancia tanto para la comunidad académica, la cual podrá consultarlo, conocer e indagar acerca de la tarea desempeñada por el

centro de conciliación, como para la población en general que tendrá conocimiento acerca de las alternativas de las que pueden hacer uso. Los beneficios aportados por este proyecto a sus miembros son: El enriquecimiento y desarrollo de habilidades investigativas, las cuales son de gran importancia para la formación académica integral.

Planteamiento del problema

La participación comunitaria en la que incide la academia cuando decide asumir y propender por la responsabilidad social, debe ser considerado por las sociedades un bien indispensable para la función y acometida que tienen, de una manera retro alimentadora, las actividades Estatal y privada para con la misma sociedad que los soporta, Montalvo Morales, (2017).

Como contexto tenemos las innumerables problemáticas que encuentran origen en las inequidades sociales y se acentúan en la medida que ciertos sectores de la población no acceden a la justicia como fórmula admisible de ver resueltos sus intereses, ya que de entrada los repele y los excluye por sus condiciones socioeconómicas, pues el acceso a la justicia está interdicto por la capacidad económica de los actores. De esta manera, lo consideró el constituyente de 1991, al determinar en mancomunación con la academia, que se debían crear mecanismos alternos en la resolución de los conflictos intrínsecos del país.

Consecuentemente, los centros de conciliación del país, los adscritos mediante una academia, demuestran tal función social; no obstante, no es ajeno a la sociedad general que tal función en muchos centros no es llevada a cabalidad, consolidando un mecanismo inocuo a la hora de lograr resultados para descongestionar la rama judicial de procesos que con una correcta administración pueden llegar a un acuerdo sin las partes tener que vencerse en juicio, además, de democratizar el acceso a la justicia; de suyo surge la siguiente pregunta:

Pregunta problema

¿Cómo desarrolla el Centro de Conciliación de la Corporación Universitaria Unilasallista su labor para beneficiar a la población vulnerable del municipio de Caldas, en el área de Derecho de Familia, en lo que respecta a la fijación de cuota alimentaria para menores de edad?

Marco referencial

Marco teórico

Concepciones teóricas de la función social en el ámbito universitario.

La función social ha sido definida como el conjunto de acciones que se llevan a cabo por una entidad, organización o persona como contribución a la sociedad diría Martí Chávez, (2018) que la función social resalta el rol entre el individuo y la sociedad en la medida que este retroalimenta a la sociedad nuevo conocimiento del que alguna vez recibió. En este sentido, esta función en el ámbito universitario es considerado como un contrato educativo con la sociedad, puesto que, las instituciones de educación superior son más que solo instituciones de formación académica, su impacto en el ámbito social es de gran relevancia, dado su papel como bien público y agente dinamizador de la transformación social de la sociedad.

Conforme a lo anterior, en palabras de Gutiérrez, (2018):

El modelo social de Universidad debería basarse en dos conjuntos de principios fundamentales: por una parte, el refuerzo del compromiso y la responsabilidad social de las universidades, manteniendo el principio de independencia académica; simultáneamente, la vinculación de la sociedad y de la universidad y el compromiso mutuo en pos de la justicia social es el pilar que debe vertebrar el funcionamiento de la institución académica superior. (pág. p.p. 399)

En este orden de ideas parafraseando a Díaz, (2008), la universidad como bien público, debe esto a la sociedad en la que se ubica, por lo que debe propender las relaciones entre esta y la sociedad, con el fin de mantener un vínculo que favorezca la extensión y a partir de esto puedan crearse comunidades de aprendizaje mutuo.

Por lo tanto, estas instituciones deben crear estructuras que permitan la vinculación de la sociedad en general y de los diferentes actores sociales, con el objetivo de atender sus necesidades, “asegurando la continuidad social, promoviendo el cambio social, adaptando a los individuos al grupo, ejerciendo un control social, sirviendo a los fines políticos, realizando una selección social, disminuyendo las diferencias sociales y promoviendo el desarrollo material de la sociedad”, Martí Chávez, (2018, pág. 4). De esta manera, deberá contribuir a aplicar el conocimiento científico que sea necesario para la atención y solución de los problemas jurídicos y sociales que pueda tener la comunidad, de aquí, el fundamento de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de estas instituciones.

Gutiérrez, (2018) señala que:

Aclarando los fundamentos científicos sobre los que deben basarse cuestiones tales como la crisis económica, el cambio climático o la teoría de la evolución. La universidad es un lugar privilegiado para trabajar estos problemas sociales y elaborar una producción científica cada vez mayor sobre temáticas transversales tales como el decrecimiento, la igualdad de género o la cultura de la paz. (p.p 400).

Responsabilidad social

La responsabilidad social se encuentra presente en nuestra sociedad desde los inicios del hombre y el gobierno. En el siglo XIX en Europa y Norteamérica los empleadores comenzaron a preocuparse por el bienestar de sus trabajadores, así mismo entraban en auge los movimientos laborales que pedían condiciones justas y dignas para los obreros.

La Organización Mundial del trabajo (1919); La declaración de las Naciones Unidas (1945) y la declaración de los Derechos Humanos (1948), dieron el paso de manera formal hacia la responsabilidad social, que inicialmente se concibió como el impacto que generaban las empresas de manera directa a sus trabajadores, a las familias de los trabajadores y a la comunidad que se situaba alrededor de la misma lo que evidencia que las personas pueden llegar a ser afectadas por las acciones o actividades de la empresa. Dice Mora Roa, (2018, pág. 352) “Se entendía como filantropía empresarial o como acción caritativa con un tono demasiado paternalista”.

La Responsabilidad Social Universitaria y su relación con la función social de las universidades.

Vallaey, ¿ Qué es la responsabilidad social universitaria. Nuevo León, México. , (2008, pág. 85) plantea que:

La Responsabilidad Social Universitaria supera el enfoque de la proyección social y extensión universitaria y apuesta por una reflexión integral de la Universidad como institución académica que influye en el entorno social.

Mientras que para Martí-Noguera, (2018):

En el ámbito universitario, la Responsabilidad Social se presenta como un gran desafío, ya que este concepto implica que las instituciones de Educación Superior se comprometan no sólo a formar buenos profesionales, sino también personas sensibles a los problemas de los demás, comprometidas con el desarrollo de su país y la inclusión social de los más vulnerables, personas entusiastas y creativas en la articulación de su profesión con la promoción del desarrollo participativo de su comunidad. (p.p. 47).

La responsabilidad social en Latinoamérica como bien se había nombrado antes inició en el año 2000, por los esfuerzos teóricos de los miembros del proyecto ‘Construye país’ de la Red Chilena, aunque esta iniciativa en la actualidad haya terminado no puede descartarse el gran aporte al concepto de universidad socialmente responsable.

Así es como la define (Jiménez, 2002):

Entendemos por responsabilidad social universitaria la capacidad que tiene la universidad de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores Generales y específicos, por medio de cuatro procesos claves: Gestión, docencia, investigación y extensión. Así asume su responsabilidad social ante la propia comunidad universitaria y el país donde está inserta. (p.p. 96).

Los modelos actuales que han venido desarrollando las universidades de América Latina han sido ‘extraídos’ en su mayoría de modelos Responsabilidad Social Universitaria -RSU- de países más desarrollados. Sin embargo, primeramente, las universidades venían desarrollando modelos tradicionales como el de proyección social y extensión, que es redefinida por la RSU.

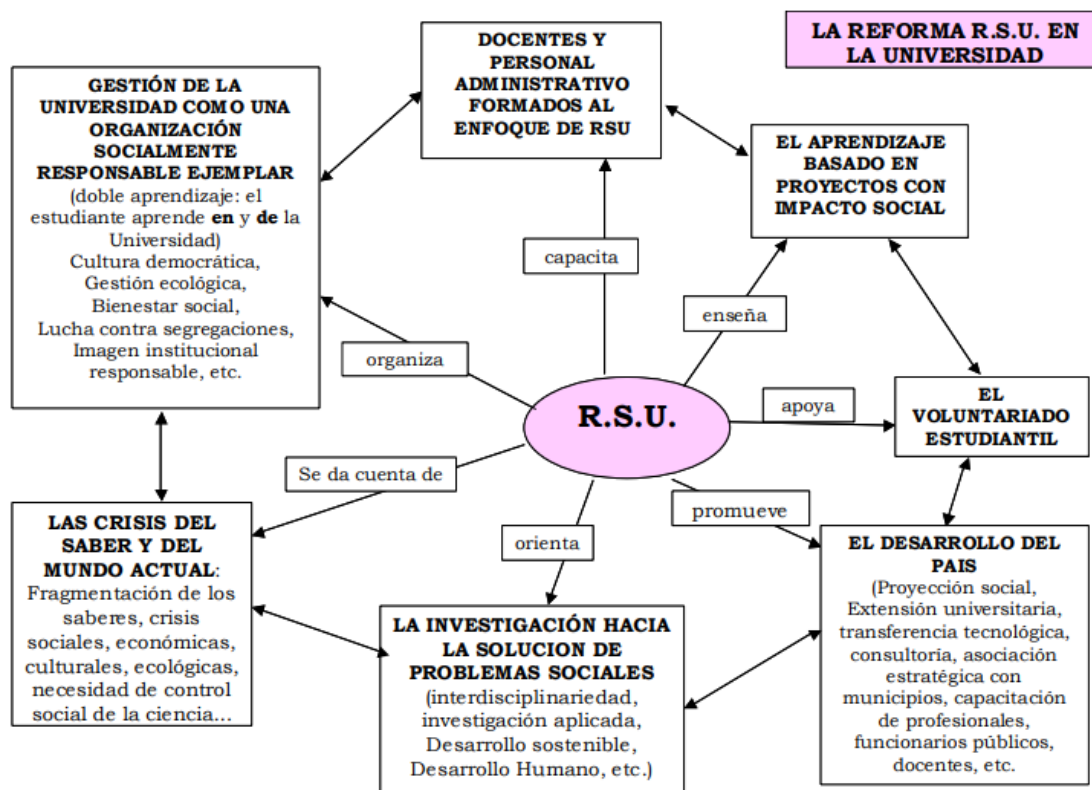


Figura 1. La reforma de la RSU en la Universidad

Nota. Tomado de Vallaeys, ¿ Qué es la responsabilidad social universitaria. Nuevo León, México. , (2008, pág. 5)

El proyecto Tuning América Latina 2004-2006 adoptado del proyecto Tuning-Europa desarrollado en 175 universidades europeas en las cuales fue todo un logro, surge en un contexto de intensa reflexión sobre la educación superior favoreciendo el desarrollo de la calidad, de la efectividad, la transparencia y la proyección de la función social de estas.

Con el trabajo de las 62 instituciones de educación superior de los 18 países. Tuning en Europa más que un proyecto es una metodología creada por las universidades para las universidades, principalmente nace en estas tierras por la necesidad de cooperar, teniendo en cuenta la función

social de las universidades, que se resumen en la responsabilidad de entregar a la sociedad personas con un alto nivel de valores profesionales.

Asimismo, URSULA¹ nace principalmente como un espacio de unión de los diferentes actores del desarrollo en pos de una discusión profunda en torno al rol de la universidad y de las distintas estrategias y metodologías para llevarlo a cabo. Su objetivo, según nos refiere Chavez Cornejo, (2021):

Crear en América Latina y el Caribe una agenda común y visión compartida sobre lo que es la RSU, con base a una red que promueva el autorreflexión universitario en espacios abiertos de aprendizaje mutuo para la mejora continua del desempeño ético de la institución y de su vínculo solidario con su territorio, respetando los acercamientos necesariamente pluralistas y autónomos de cada institución, conocedora de la especificidad de su propio contexto.

En los proyectos que han realizado diecisiete universidades que han acogido este nuevo modelo en América Latina, se puede dar cuenta que todos los actores de la comunidad académica participan de manera coordinada en el desarrollo y ejecución de estos. Personal administrativo, profesores y estudiantes han unido esfuerzos para mejorar la calidad de vida de comunidades vulnerables y en las cuales han dejado huellas significativas.

¹ Unión de Responsabilidad Social Universitaria de Latinoamericana

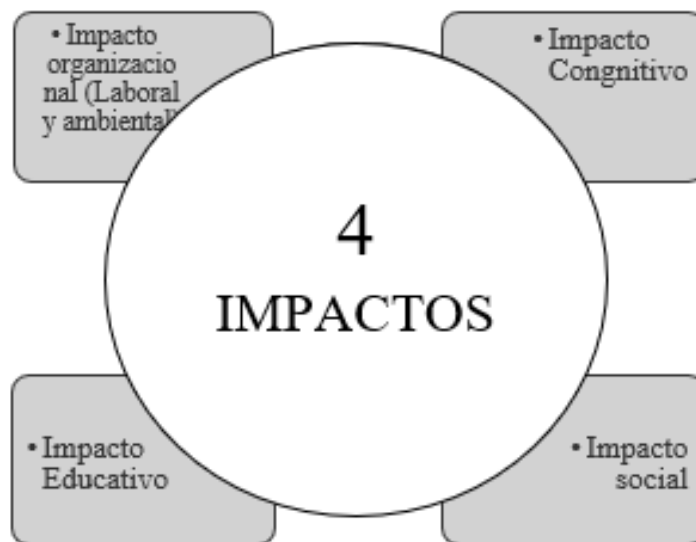


Figura 2. Impactos de la Institución universitaria

Nota: tomado de Vallaey, (2012)

En Colombia, según García Cabeza, (2022), el modelo de universidades socialmente responsables aún no está consolidado y son pocas las universidades que lo implementan, pues la mayoría aún continúan con el modelo tradicional de proyección social y extensión.

No obstante, Colombia hace parte de AUSJAL que es una red integrada por 30 universidades confiadas a la compañía de Jesús en América Latina cuyo objetivo principal es desarrollar proyectos comunes de acuerdo con nuestras prioridades estratégicas, y en función de buscar una mayor contribución de las instituciones de educación superior a sus sociedades.

Contextualización de la Responsabilidad Social Universitaria

En la actualidad, cada día son más las universidades que están tomando conciencia de los impactos que generan, que deben responder por su quehacer diario ante la sociedad. Así, han comenzado a tratar el tema de la Responsabilidad social, lo que se conoce como Responsabilidad social universitaria, donde Casilla, (2012), en otras palabras, plantean que es un compromiso de la universidad para el desarrollo de proyectos, experiencias con organizaciones públicas, privadas y en general con la comunidad, haciendo estudios para solucionar sus necesidades logrando así su sustentabilidad, y que sea a la vez social y autónoma.

A este concepto de RSU, Nisbet, (1975) refiere lo siguiente sobre la responsabilidad social: “debe ser entendida como el deber de los funcionarios o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el público por los fondos o bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado” (p. 23).

Por otro lado, para Martínez & Picco, (2006):

La responsabilidad social universitaria hace referencia al conjunto de acciones que realiza la universidad como resultado de la ejecución de su Proyecto Institucional, donde declara explícitamente, a través de la visión y misión, la orientación y coherencia de sus valores con la búsqueda del bienestar de los seres humanos; la consolidación de una sociedad más equilibrada, con objetivos de largo plazo como lograr las condiciones necesarias suficientes para hacer de nuestro planeta tierra, un hogar confortable para las futuras generaciones. (p.p. 67).

Apoyando esto, Nejati, (2011), afirman que las principales universidades a nivel mundial están comprometidas con su responsabilidad social para contribuir con el desarrollo más sustentable de la sociedad.

Vallaes, (2008), que ha sido el “Padre” de la RSU en Latinoamérica la considera una nueva filosofía de “gestión universitaria que pretende renovar el compromiso social de la Universidad al mismo tiempo que facilitar soluciones innovadoras a los retos que enfrenta la educación superior en el contexto de un mundo globalizado pero insostenible en sus patrones de desarrollo”².

Así mismo, Aguirre, (2012) afirma en su investigación que:

la universidad no está en obligación de un servicio a la comunidad sino que es más un compromiso por parte de las instituciones con los actores sociales, es decir que no es obligatorio pero lo ideal; entonces internamente el personal debe proyectar sus valores sociales, pero primero siendo responsable dentro de la misma universidad, lo que implica que la universidad debe comportarse bajo un estándar ético y moral, más que algo voluntario se propone que la RSU sea un indicador de gestión en las instituciones.

Responsabilidad social universitaria en el ámbito de la participación social

La URSULA afirma que la RSU no es una función más, sino una manera de alinear todas las funciones de la Universidad con la ética, la pertinencia social y las exigencias del desarrollo humano sostenible. La RSU dependiendo del ámbito en que se encuentre proyecta ciertos objetivos. Estos ámbitos además del de la participación social son:

² Artículo. Instituto Tecnológico de Monterrey. La Responsabilidad Social Universitaria: propuesta para una definición madura y eficiente.

- El de la investigación: Promueve un aprendizaje basado más en el contacto real con la comunidad y una participación efectiva en la solución de sus problemas sociales y ambientales. Actualiza la pertinencia social y ambiental de los programas y contenidos de estudios, de la mano con distintos actores sociales que puedan ayudar a los formadores académicos sobre cómo responder a los desafíos locales, nacionales y globales de desarrollo, en articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU, 2015).
- Gestión institucional, en el cual desde la RSU, resalta Cruz Álvarez, (2013), se insiste en la coherencia entre las declaraciones misionales y las prácticas rutinarias de gobierno y administración para que la Universidad sea en todo su quehacer un ejemplo ilustrador de comportamiento ético, tales como las prácticas de transparencia, participación, inclusión, equidad de género, acceso equitativo a los estudios, gestión de personas, compras, transporte, energía, agua, residuos, alimentación, etc.

Las razones por las cuales se insiste, dice Aránguiz Salazar, (2011), en el presente proyecto en la RSU dentro del ámbito de la participación social se relacionan con el hecho de que a través de esta categoría pueden lograrse cambios fundamentales dentro de la sociedad y de los centros educativos, podrían iniciarse procesos significativos entorno al desarrollo de las comunidades y la búsqueda de soluciones que vayan acorde a la realidad social.

Vallaes, (2008) plantea que “La Responsabilidad Social Universitaria supera el enfoque de la proyección social y extensión universitaria y apuesta por una reflexión integral de la Universidad como institución académica que influye en el entorno social “.

Para E Sarabia Ramírez, (2011):

En el ámbito universitario, la Responsabilidad Social se presenta como un gran desafío, ya que este concepto implica que las instituciones de Educación Superior se comprometan no sólo a formar buenos profesionales, sino también personas sensibles a los problemas de los demás, comprometidas con el desarrollo de su país y la inclusión social de los más vulnerables, personas entusiastas y creativas en la articulación de su profesión con la promoción del desarrollo participativo de su comunidad.

La participación social, conforme Camps, (2013), en el ámbito de la academia se refiere a un compromiso ético y moral cuyo objetivo es la generación y aplicación de los saberes científicos y tecnológicos relevantes para la solución de problemas sociales y comunitarios y no como un voluntariado o una simple actividad social. Afirma Chávez Ayala, (2012, pág. 36) sobre la influencia de la universidad en el devenir del progreso del mundo que “la institución en sí misma es un referente y actor social y forma a sus profesionales y líderes, pudiendo promover el progreso, crear capital social, vincular la educación con la realidad, hacer accesible el conocimiento a todo, etc.”

En el mismo sentido, Gargantini, (2014) reconoce la importancia de la formalización de acuerdos para la creación de proyectos y/o programas sociales para la atención de los problemas de las comunidades que generan modificaciones a nivel de participación social.

En un estudio similar de la Universidad Autónoma de Chihuahua, Martínez Ramos, (2014) señala que el ámbito de la participación social prevalece la proyección social como ayuda al necesitado. En este estudio, se investigó sobre la percepción que tenían los estudiantes y profesores luego de estar involucrados en proyectos sociales, dos puntos destacables son: Los docentes, destacaron que es importante que puedan crearse asignaturas que vayan de la mano con la

proyección social y el extensionismo. Por otro lado, los estudiantes destacaron que han aprendido mucho sobre la realidad social nacional (de su país) y a interactuar con diversos actores sociales.

Cabe resaltar, como enseña D Matten, (2008), que en este tipo de proyectos o programas sociales que se llevan a cabo en las universidades de los cuales se ha hablado en líneas anteriores, se hacen a través de voluntariados basados en el aprendizaje-servicio, este último tiene una gran y estrecha relación con el ámbito de la participación social. Según la Definición aportada por el Centre Promotor d'Aprenentatge-Servei a Catalunya El aprendizaje-servicio es una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado, en el cual los participantes se forman al implicarse en necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo.

Análisis categorial: Función social top 10 de las Universidades de Colombia

El análisis categorial se basa en la identificación de las partes de la oración (Categorías gramaticales) a las que se reconoce intuitivamente y por sus propiedades morfológicas.

En la siguiente tabla (Tabla 1), se destaca y se hace un análisis categorial de la función social de las diez mejores universidades en Colombia según el QS RANKINGS U-Sapiens.

Universidad	FUNCIÓN SOCIAL	Categorías identificadas
Universidad Nacional de Colombia	Guía sus esfuerzos por medio de su extensión- ~ Resaltar un programa importante de esta universidad es el programa de Admisión Especial – Paes que guía sus esfuerzos a la inclusión social de poblaciones excluidas con gran historia, de extrema pobreza y comunidades indígenas. ~ Esta universidad apoya a la sociedad por medio de programas de voluntariado; también participan en de foros de RSU y voluntariado.	Voluntariado Extrema pobreza Comunidades indígenas
Universidad de Antioquia	Regidos por el espíritu de solidaridad que los caracteriza, los universitarios diseñan y ponen en marcha programas, proyectos y actividades de extensión para servir y atender, con los instrumentos del conocimiento, a los sectores más vulnerables de la población. Dichas acciones se definen como Extensión Solidaria y constituyen una manifestación del Principio de Responsabilidad Social Universitaria. Están orientadas a la reconstrucción del tejido social, a la atención de víctimas, a la atención en salud, al fortalecimiento	Diversidad cultural. Medio ambiente. Inclusión Equidad

	productivo y asociativo de comunidades, a la protección de los derechos fundamentales, al respeto por la diversidad cultural y por el medio ambiente; y a promover la inclusión y la equidad.	
Universidad del Valle	La actividad de extensión de la Universidad del Valle se fundamenta bajo los lineamientos de las Políticas Generales establecidas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y reglamentado bajo la RESOLUCIÓN 022 DE FEBRERO 18 DE 2005 emitida por el Consejo Académico de la Universidad del Valle. Entonces, la promoción y desarrollo de extensión universitaria constituye un elemento esencial para garantizar el cumplimiento de la misión de la universidad en su conjunto, apoyando a los diferentes sectores que integran la región para satisfacer la demanda del mercado y afianzar las relaciones de confianza y liderazgo generados por el esfuerzo académico que desarrolla constantemente la institución. Un plan de Extensión comprende la Educación Continuada, que se debe diferenciar de la Educación de Posgrado. La primera es una Educación no formal, o sea que no concede título alguno y comprende básicamente tres modalidades: "Diplomados", "Cursos de Extensión" y "Cursos de Actualización"; aunque también se incluyen los "cursos institucionales". Su objetivo general es el de contribuir al progreso de la comunidad en general, a través de los diferentes procesos de interacción educativa encaminados hacia el desarrollo social, económico, cultural, ambiental, político y tecnológico del país.	Educación no formal Desarrollo social
Universidad de los Andes	No se encuentra establecida claramente en su plataforma virtual la proyección social o RSU.	
Universidad Javeriana	El proceso de planeación institucional 2012-2021 plantea que uno de sus Megas hace referencia a la Responsabilidad Social. Como escenario a alcanzar se menciona “hacer efectivas en la Universidad las formas de relación e interacción de la comunidad educativa inspiradas por la práctica de los valores de la equidad, la solidaridad y la justicia; tanto en las actividades académicas como administrativas mediante la realización de diferentes tipos de acciones curriculares, investigativas, de extensión y de gestión con aliados de otras instituciones y desde la perspectiva del desarrollo sostenible y el cuidado de lo público”. En la Pontificia Universidad Javeriana, la responsabilidad social es un asunto de todos “y como tal compete a todas las instancias y niveles, los cuales deben ponerse en disposición de servicio para establecer coherencia institucional” (Política de RSU, 2007, p. 17).	Comunidad Valores Responsabilidad social
Universidad Nacional de Colombia-Medellín	Guía sus esfuerzos por medio de su extensión- ~ Resaltar un programa importante de esta universidad es el programa de Admisión Especial – Paes que guía sus esfuerzos a la inclusión social de poblaciones excluidas con gran historia, de extrema pobreza y comunidades indígenas. ~ Esta universidad apoya a la sociedad por medio de programas de voluntariado; también participan en de foros de RSU y voluntariado.	Voluntariado Extrema pobreza Comunidades indígenas
Universidad Industrial de Santander	Desde las cuatro funciones misionales universitarias docencia, investigación, extensión y gestión; la UIS reafirma su compromiso de actor socialmente responsable a través de la identificación de sus grupos de interés y el diseño y ejecución de proyectos de acuerdo con las necesidades de la comunidad en general además de prácticas pedagógicas innovadoras articuladas a los avances tecnológicos, científicos y socio culturales. En el ámbito social, la UIS avanza hacia una actuación socialmente responsable por medio de alianzas estratégicas con actores externos	Conocimiento académico Aprendizaje-servicio

	y proyectos de desarrollo que permiten la vinculación de los grupos de investigación institucionales así como de los estudiantes de tal modo que los estudios realizados y los conocimientos académicos estén a favor de las necesidades para promover avances sociales, al tiempo, que se analiza la pertinencia social de estos en el marco de valores como el respeto a la dignidad humana, la búsqueda del sentido social del conocimiento, la justicia y la paz.	
Universidad del Norte	La Universidad del Norte como institución educativa de calidad continúa su compromiso con el crecimiento y desarrollo social, realizando programas y proyectos que generen bienestar social, público, empresarial y económico a los ciudadanos, permitiéndoles mejorar sus condiciones de vida.	Desarrollo social Bienestar social
Universidad Pontificia Bolivariana	Para la UPB la RS es una forma de ser y hacer de los bolivarianos. El concepto de la RSU ha servido como paraguas para la autoevaluación y acreditación institucional. El esfuerzo en materia de RSU para la UPB partió del interés que tenía la Universidad de redimensionar su proceso de gestión de alianzas, el cual se concibe más que como la sumatoria de recursos, como la posibilidad de un trabajo conjunto que derive en el enriquecimiento del conocimiento institucional, la generación de valor y la creación de nuevos proyectos. En el campo de la materialidad, es decir, con lo que concretamente se compromete la Universidad, la Institución destaca el interés por concentrarse en el tipo de gestión institucional y no tanto en los indicadores, pues previo a esto se hace necesario poner a conversar los indicadores del Sistema para la Prevención y Análisis a la Deserción en las Instituciones de Educación Superior –Spadies–, los del Consejo Nacional de Acreditación y los del Global Reporting Initiative con el ethos institucional, y a partir de este ejercicio elaborar una propia batería de indicadores que midan la gestión en RSU en la Universidad.	Gestión institucional
Universidad de Caldas	La proyección en la Universidad de Caldas tiene como misión integrar su desarrollo académico, científico, cultural, artístico, técnico y tecnológico con el entorno, propiciando la realización de procesos de interacción con los agentes sociales con el fin de aportar a la solución de sus principales problemas, de participar en la formulación y construcción de políticas públicas y de contribuir con la transformación de la sociedad, en una perspectiva de democratización y equidad social, en los ámbitos local, regional y nacional. Tiene a su cargo organizar y articular las relaciones de la Universidad a su interior, con el Estado, con el sector público y privado, con las organizaciones no gubernamentales y con la sociedad civil, con énfasis en el desarrollo regional. La proyección en la Universidad de Caldas constituye la expresión de la potencialidad de interacción e inclusión que la institución debe tener con el medio social, cultural, político, ambiental y económico. De esta manera, expresa la responsabilidad social y la motivación ética de sus comunidades académicas, como la revelación de los principios universitarios en sí mismos, estableciendo vínculos tangibles de participación con proyectos de diversa índole.	Transformación social Desarrollo académico

Tabla 1. Análisis categorial función social

El aprendizaje-servicio en los consultorios jurídicos y centros de conciliación de las universidades como parte de su función social.

Según la Definición aportada por el Centre Promotor d'Aprenentatge-Servei a Catalunya (2013), “el aprendizaje-servicio es una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado, en el cual los participantes se forman al implicarse en necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo” (p.1).

Tapia, (2012) nos refiere que:

Las experiencias de aprendizaje-servicio permite a los estudiantes aplicar sus saberes al servicio de las necesidades de su comunidad. Simultáneamente, esta acción solidaria en contextos reales les permite aprender nuevos conocimientos y desarrollar saberes para la vida, el trabajo y la participación ciudadana. Este tipo de experiencias permiten realizar una contribución concreta y evaluable a la vida de una comunidad, y también mejorar la calidad e inclusividad de la oferta educativa formal y no formal. (p.p. 142).

Para Martínez-Usarralde, (2019):

En la actualidad, las universidades son conscientes y a la vez se erigen en parte activa del desarrollo del compromiso social, por lo que buscan profundizar las prácticas de vinculación social, generando espacios que permitan el desarrollo de prácticas participativas para los estudiantes, ya que son el recurso humano que actuará sobre las diferentes problemáticas existentes. (p.p. 150).

Para Serrano, (2018):

El término “aprendizaje-servicio” se utiliza para denominar experiencias o programas específicos, desarrollados por un grupo particular de jóvenes o adultos, en el contexto de instituciones educativas o de organizaciones sociales. Designa también una propuesta pedagógica y una forma específica de intervención social. (p.p. 45).

Por otra parte, se encuentran los siguientes:

- Una educación para una buena convivencia no puede dejar de lado la disponibilidad y el trabajo por aquellas personas o colectivos que en un momento determinado puedan necesitarlo.
- La participación ciudadana se dinamiza con el aporte de las instituciones, a la comunidad de valores y capacidades que tiene desde una perspectiva de pertenencia, así como de servicio y acción positiva y colaborativa.
- La experiencia de servicio, de ayuda, de colaboración tiene en sí misma un potencial educador largamente contrastado.
- El servicio, la ayuda desde la gratuidad, implicación personal, el voluntariado, entre otras estrategias, son valores cohesionadores de la sociedad y enriquecedores de los individuos, puesto que contribuyen a que las personas se consideren pertenecientes a los grupos sociales en los que les toca vivir.
- Dotar al alumnado de elementos cohesionadores positivos contribuye tanto a su desarrollo personal como social -competencias social y ciudadana y de autonomía e iniciativa personal- a la vez que se constituye en un preventivo frente a conductas tanto individuales como grupales desadaptadas y frente a la violencia.
- Trabajar con la realidad social posibilita nuevos aprendizajes y consolida los aprendizajes trabajados en clase.

- Acercar al alumnado a las distintas realidades sociales, buscando su implicación en las soluciones a los problemas con los que se encuentra es la mejor forma de educar miembros socialmente activos y comprometidos.

Dice Tapia, (2012) en este sentido que, el desarrollo de una práctica de aprendizaje-servicio de calidad implica un aprendizaje riguroso, vinculado estrecha y simultáneamente a una acción solidaria planificada, que procura impactar en forma positiva y medible sobre la vida de una comunidad. El aprendizaje-servicio, lejos de preparar a los estudiantes para un trabajo en particular, los prepara para resolver los problemas de su comunidad, ofreciéndoles la posibilidad de explorar las interconexiones entre la teoría del aula y la práctica enfocada a necesidades comunitarias.

Administración de justicia comunitaria y resolución de conflictos

El derecho al acceso a la administración de justicia

El derecho al acceso a la justicia es un principio básico del Estado Social de derecho, en el artículo 229 de Constitución Política de Colombia (C.P.), 1991 se establece que: "...Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado".

Dicho esto, siguiendo a Muñoz, (1999), podemos inferir que el acceso a la justicia es la posibilidad que tiene todos los ciudadanos del territorio colombiano, sin importar su condición, a poner en funcionamiento al aparato judicial y a los demás mecanismos consagrados en la ley para que tutelen sus derechos.

La potestad de administrar justicia es del poder judicial, sin embargo, existe una alternativa para acceder a esta, a través de la justicia comunitaria, que se basa en la resolución de conflictos sin tener que acudir al aparato jurisdiccional del Estado.

La Corte Constitucional, (2011) ha reiterado que: “...este derecho ha sido entendido como la posibilidad reconocida a todas las personas de poder acudir, en condiciones de igualdad, ante las instancias que ejerzan funciones de naturaleza jurisdiccional que tengan la potestad de incidir de una y otra manera, en la determinación de los derechos que el ordenamiento jurídico les reconoce, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos...”³

Los jueces de paz como mecanismo para la resolución de conflictos y garantía del acceso a la administración de justicia operan a partir de la ley 497 de 1999, que estructura y regula el mecanismo, que busca democratizar tan ampliamente como sea posible el acceso a la justicia, en pro de la concreción de este aspecto en el Estado Social de Derecho.

³ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. SALA PLENA. Sentencia del 21 de octubre de 2011. Humberto Antonio Sierra Porto. (T-799), 5. Citar: Tomada de la colección de jurisprudencia de 2011.

Desarrollo comunitario

Afirma Camacho Gutiérrez, (2012) que:

El desarrollo comunitario es “un método de intervención que incorpora a todos los agentes que conforman la comunidad, estableciendo procesos de participación y articulación entre la población y las instituciones (fundamentalmente las estructuras municipales, aunque no únicamente) que, potenciando un proceso pedagógico, y las capacidades participativas de los actores y de las estructuras mediadoras (técnicos, profesionales y entidades sociales). (p.p. 208).

El desarrollo comunitario es en sí un proceso que se desarrolla en una escala temporal de medio y largo plazo, con un sentido pedagógico cuyo objetivo es constituirse como un elemento de autoaprendizaje, de escuela de ciudadanía y democracia y con una visión hacia la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos Rebollo, (2012). Para lograr esto es necesario, afrontar retos y problemas, entendiéndose estos como la solución a los problemas sociales, y es en este punto donde entra la academia y la contribución de la participación social al desarrollo de las comunidades, pues, es desde la academia donde se busca la solución a esos problemas y donde se estructuran las comunidades de aprendizaje para el desarrollo de los proyectos comunitarios, y a partir de esto también surge el aprendizaje-servicio, puesto que los alumnos, profesores y demás actores comienzan a nutrir esos conocimientos previos o a generar nuevos conocimientos para la solución de una problemática social.

Los principales retos y la forma de resolverlos, según Alguacil, (2008) son:

La transversalidad, acoge y trabaja en la diversidad intentando superar los análisis y prácticas excluyentes y fragmentarias; La implicación-participación, que es la apertura a una

continua y progresiva implicación de los actores colectivos y de los actores individuales a lo largo del proceso es un elemento básico para la profundización de la democracia; La flexibilidad, que incorpora las propuestas y opiniones; El autoaprendizaje y aprendizaje mutuo, en un contexto y proceso de interacciones entre agentes y niveles se necesita motivar la capacidad estimativa de cada uno de ellos; La aplicación, que lleva a la transformación de la realidad social; Eficacia investigadora, creciendo en capacidad para identificar los actores, los conflictos, las deficiencias, los recursos e implementar las orientaciones de mejora y de evaluación a lo largo del proceso.

Administración de justicia comunitaria

La (Constitución Política de Colombia (C.P.), 1991) reconoció la garantía a la protección de los derechos humanos, buscando promover la participación ciudadana, la prosperidad, la convivencia y la paz. Entre estos derechos, propios de un estado social de derecho, se encuentra contemplada la garantía de acceder a la justicia y a un recurso judicial efectivo.

Para ello, se definieron unos mecanismos alternativos de solución de conflictos, ya que fueron descritos unos cargos para la administración de justicia en las comunidades, entre ellos se designaron los jueces de paz. Estos funcionarios de acuerdo con el artículo 9º de la Ley 497 de 1999: "...conocerán de los conflictos que las personas o la comunidad, en forma voluntaria y de común acuerdo, sometan a su conocimiento, que versen sobre asuntos susceptibles de transacción, conciliación o desistimiento y que no sean sujetos a solemnidades de acuerdo con la ley...".

Sin embargo, podrán administrar justicia comunitaria aquellos que hayan sido designados como conciliadores en derecho o en equidad, amigables componedores, como conciliadores al interior de las comisiones de convivencia y conciliación de las juntas de acción comunal.

La justicia comunitaria es una alternativa de administración de justicia que tiene como finalidad la integración activa y participativa de la comunidad, teniendo en cuenta la representatividad y el liderazgo de las organizaciones comunales. Esta administración funciona de la siguiente manera: Tres (3) miembros reconocidos de la comunidad, crean la comisión de convivencia y conciliación para promover la solución de conflictos, la convivencia y la paz.

Como función tiene llevar a cabo las acciones necesarias para la conciliación y la mediación de las situaciones de conflictividad que se presenten en la comunidad o al interior del organismo comunal. La competencia en los asuntos se limita a lo siguiente: asuntos transables, querellables, desistibles, y conciliables.

Respecto a las dificultades en el acceso a justicia en el caso de las mujeres discapacitadas víctimas de violencia sexual, explica Chaparro, (2019), es donde se encuentra la desigualdad de acceso en género, la insuficiencia de mecanismos específicos para la atención de estas problemáticas, y la desconfianza hacia el Estado y sus instituciones. Esto a su vez se confirma con una investigación de nivel trabajo de grado realizada en Bogotá, donde se encuentran las mismas falencias de acceso a la justicia Morelos Sierra, (2018), lo que confirma resultados anteriores encontrados en la misma ciudad, Ramírez-Torrado, (2011).

Resolución de conflictos

El conflicto es definido Alvarado,(2003):

Como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasionan contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre

conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles. (p.p. 87).

Para resolver los conflictos al interior de las comunidades, en la Constitución Política de Colombia (C.P.), (1991), dice Santos, (2017), se establecieron unos mecanismos alternativos de solución de conflictos, que consisten en la resolución de controversias entre las partes, ante un tercero imparcial designado por las partes o por la legislación colombiana.

El tercero imparcial tiene como función guiar, asistir, y proponer distintas soluciones al conflicto que han expuestos las partes. Estos mecanismos pueden ser tipificados y no tipificados:

Tipificados:

- a) La conciliación
- b) El arbitraje
- c) Amigable composición

No tipificados:

- a) Mediación
- b) Negociación
- c) Evaluación de terceros

Mecanismos alternativos para la solución de conflictos (MASC)

Los mecanismos alternativos de solución de conflicto son métodos que nos permiten resolver problemas de manera, fácil, ágil, de forma idónea de facilitar el acceso a la justicia al ciudadano, con eficacia; estos procesos son considerados extrajudiciales. Con este tipo de procesos los usuarios ahorran dinero, tiempo y tienen una solución oportuna a su problema jurídico.

Para Llinás Torres, (2021):

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son una alternativa a la justicia formal, que buscan resolver de manera idónea las controversias que se puedan generar entre las partes, cualquier persona puede hacer uso de ellos y tiene distintas alternativas según sus preferencias o necesidades. Los mecanismos alternativos ofrecen una propuesta distinta a un enfrentamiento, por el contrario, busca que las partes encuentren un punto medio en el cual no existe la figura de un vencedor y un vencido, sino centros de dialogo por cuenta propia o con la ayuda de un tercero. (p.p. 3).

Este tercero es completamente imparcial, en este sentido, tenemos como ejemplos de mecanismos; la mediación, la conciliación, el arbitraje y la amigable composición, su finalidad es lograr un acuerdo entre las partes, permitiendo, además, que cada una de esta presente y exponga su posición y sus pretensiones para quien obtenga el beneficio que pretende.

Para Vivas Tenorio, (2019):

Representan una arista de las diversas modalidades de participación ciudadana enfocada a la promoción de la sana convivencia. En este sentido, la finalidad primordial de estos mecanismos es poner en conocimiento a todos los actores que hacen parte del régimen especial de dominio de las herramientas necesarias con las cuales pueden contar en algún punto de la vida para solucionar las desavenencias propias de las relaciones sociales y construir mejores relaciones interpersonales, brindando un abanico de posibilidades para ajustarse o escoger la más conveniente. (p.p. 11)

En Colombia los MASC, según Santamaría, (2007), aparecen en la mitad del siglo XX, pero se conoce un antecedente en el código de procedimiento laboral de 1948 como mecanismo de solución de conflictos individuales donde este no obtuvo el mayor éxito, posteriormente, en

1987, la conciliación fue adoptada por el Estado como una medida para la descongestión de los despachos judiciales siendo este quien finalmente los implementó como un instrumento; en la actualidad nos encontramos que los mecanismos están incluidos de manera explícita, con la Constitución Política de Colombia (C.P.), (1991), estos mecanismos fueron incorporados formalmente al sistema jurídico colombiano.

Con el objetivo de descongestionar los despachos judiciales, y como fundamento en la conciliación, a partir de la Ley 23, (1991), se crean los mecanismos alternativos a la solución de conflictos, esta, fue denominada “Ley que crea mecanismos para descongestionar los despachos judiciales”, posteriormente, se realiza una reforma a este sistema a través de la Ley 446, (1998).

La Corte Constitucional, (2001), manifestó en la sentencia C893:

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos no deben ser interpretados solamente como una manera de descongestionar el aparato de justicia sino también, y principalmente, como una forma de participación de la sociedad civil en los asuntos que los afectan. En este sentido, es incuestionable su estirpe democrática, en la medida en que generan espacios de intervención de la comunidad en el desarrollo de la función jurisdiccional evitando la conflictivización de la sociedad y logrando, por ende, el fortalecimiento de la legitimidad del aparato de justicia estatal en la medida en que éste puede dedicarse a resolver aquellos asuntos que son de verdadera trascendencia social. Desde esta perspectiva, se ha considerado que el presupuesto básico para la efectividad de la justicia consensual es la existencia de una sociedad civil organizada, integrada cultural, valorativa y normativamente, pues al decir Auerbach “sólo cuando existe congruencia entre los

individuos y su comunidad, con valores y deberes compartidos, existe la posibilidad de justicia sin derecho. (p. 24)

Pero es sin duda en esta última década donde mayor auge tiene estos mecanismos, gracias a múltiples factores, como el interés que los ciudadanos, las universidades y las organizaciones sociales, estatales y de cooperación internacional tienen por estas figuras de solución pacífica de conflicto.

La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos

Vemos que la conciliación se presentaba como un mecanismo, medio, o método desde muchos años atrás ya que la podemos ver en el caso de Roma con la Ley de las doce tablas, también Grecia con el Iter de la conciliación donde figuraban los Tesmotetes de Atenas que buscaban transar el conflicto; tomando como referencia también la ley de las doce tablas como un medio de arbitraje, que tuvo especial relevancia en el derecho romano.

En el Arbitraje, un magistrado tenía el ejercicio de impedir la intervención de la justicia privada, la cual era realizada mediante acuerdo de las partes y la decisión se encomendaba a un órgano privado que las partes elegían, y se obligaban a acatarla en base a un contrato arbitral denominado Litis contestatio. De la misma manera, el arbitraje fue impuesto en la constitución francesa a través de la legislación procesal española reconociendo a esta institución en la carta 1812.

De acuerdo con Henao Hincapié, (2020, pág. 388) “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”.

Por otro lado, Montes de Oca Vidal,(2018) precisa que:

la conciliación es un procedimiento o camino previo al proceso judicial que implica la participación de un conciliador, las partes y sus representantes, y que tiene como objetivo el de evitar el proceso judicial o concluirlo por acuerdo libre de aquéllos. Es en esencia una negociación, pero con la intervención del tercero quien ayuda en el proceso de comunicación. La conciliación puede darse en dos ámbitos: extrajudicial o intraproceso.

La conciliación, es utilizada como instrumento en diferentes ramas del Derecho, por ejemplo, en material civil- familia, en algunos casos, debido a lo contemplado en el artículo 38 de la Ley 640 de 2001, es indispensable que se agote este recurso, es decir, es para la presentación de una demanda, un requisito de procedibilidad.

En este orden de ideas, podemos afirmar que una de las características más relevantes de este mecanismo es la resolución de conflictos de una manera fácil y rápida, además, permite que el acceso a la justicia sea mucho más eficaz, y promueve la participación de particulares contribuyendo así, a la convivencia pacífica y al favorecimiento del debido proceso. Puesto que los propósitos de las iniciativas legislativas precisamente tenían como finalidad la descongestión de los despachos judiciales.

La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias en menores de edad.

En Colombia, la inasistencia alimentaria es el incumplimiento a la obligación legal de quienes deben proveer alimentos a quien no puede garantizar su subsistencia por sí mismo. En este sentido, la conciliación es entonces un mecanismo, cuya finalidad radica en el hecho de intentar previamente a un proceso judicial, poner fin a los asuntos relacionados con este tipo de obligaciones.

En la Ley 640 de 2001, se establece que la conciliación será un requisito de procedibilidad en los siguientes casos:

- a) Controversias sobre la custodia y el régimen de visitas de menores de edad
- b) Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias en menores de edad en menores de edad
- c) Cuando se declare la unión marital de hecho, la disolución y liquidación de la sociedad patrimonial.
- d) Conflictos que versen sobre capitulaciones matrimoniales
- e) Separación de bienes y cuerpos
- f) Entre otros.

En el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia (C.P.), (1991), se establecen unas garantías constitucionales para la protección y asistencia de los niño, niñas y adolescentes, por lo que, es una obligación de los padres y el Estado, la de dar alimentos, la cual es adquirida por el solo hecho de ser menor. Respecto a esto, la Corte Constitucional ha precisado en la Sentencia C-017/2019 que:

la categoría de sujetos de especial protección constitucional de los menores de edad deriva de la situación de vulnerabilidad e indefensión en la que se encuentran, pues están en pleno proceso de desarrollo físico, mental y emocional hasta alcanzar la madurez necesaria para el manejo autónomo de su proyecto de vida y la participación responsable en la sociedad. Así mismo, tiene sustento en el respeto de su dignidad humana, y la importancia de garantizar la efectividad de todos sus derechos fundamentales.

Conciliadores y centros de conciliación

Para hacer la implementación de lo establecido en la Carta Política y las leyes posteriores a esta respecto a los mecanismos alternativos a la solución de conflictos, se ordena que en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho, estarán el Sistema Nacional de Conciliación y los Centros de Conciliación, por lo que a este le corresponde según Mera, (2016) “formular, coordinar, divulgar y fomentar políticas públicas para aumentar los niveles de acceso a la justicia a través de los métodos alternativos de solución de conflictos”.

Así mismo, tiene como función ejercer vigilancia y control de los Centros de Conciliación del país, y avalar las entidades que estarán autorizadas para ello, de esta misma manera. Por otro lado, el Consejo Superior de la Judicatura, tendrá como función principal en este sistema, la de ejercer vigilancia y control de los conciliadores, teniendo en cuenta que estos administran justicia.

En cuanto a los estándares de calidad de estos centros, la Norma Técnica 5906 de 2012, tiene por objeto “establecer los requisitos que deben cumplir los Centros de Conciliación y/o Arbitraje, para facilitar la conciliación y el arbitraje en condiciones de calidad, como Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos”, esto comprende aspectos de infraestructura y aspectos de gestión en cuanto a la atención de los usuarios.

De acuerdo con Mera, (2016):

Así, se establecen estándares relativos a los espacios destinados a la conciliación, para que por ejemplo permitan a las personas exponer sus argumentos con tranquilidad y sin interrupciones. Asimismo, se orienta a garantizar la seguridad de la información, como también la facilidad para acceder a ella a las partes. También se definen perfiles de cargos para los diferentes funcionarios del Centro, entre otros.

Marco conceptual

Comunidad: Según Ander-Egg (2005): Agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o identificación con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando redes de comunicación, intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local. (p.p. 56).

Conciliación: Mecanismo de solución 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.

Desarrollo comunitario: Debe ser entendido como un proceso educacional, donde el agente no solamente se dedica a identificar, diagnosticar y dar recomendaciones para la solución de problemas.

Extensión universitaria: Sissa Dueñas, (2015) “se define como aquellas alianzas estratégicas con otros sectores de la sociedad, donde se exponen hallazgos e innovaciones del sector universitario, también se vincula la universidad sector productivo”.

Impacto: Yamada, (2013, pág. 9) “múltiples efectos ambientales de la universidad, es decir de la organización que consume energía, agua, papel, la gama entera de los efectos de una institución sobre la sociedad”.

Proyección social: “Es una función misional de la Universidad, a través de la cual se integra y se articula la docencia, la investigación y la creación artística con su entorno cultural, institucional,

social y económico, validándose como institución responsable y comprometida con su entorno” (Tomado de la Resolución No. 028 del Consejo Superior de Julio 6 de 2012).

Responsabilidad: Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.

Responsabilidad Social: William, (2013) “es un compromiso ético que es traducido en la atención a las expectativas que sobre su comportamiento tienen los diferentes grupos de interés, con el propósito ultimo de contribuir a un desarrollo social y ambientalmente, sostenible y económicamente viable”.

Marco jurídico

- Leyes ley 270 de 1996, estatutaria de la administración de justicia.
- Ley 23 de 1991, “por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 446 de 1998, “por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del código de procedimiento civil, se derogan otras de la ley 23 de 1991 y del decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del código contencioso administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia”.
- Ley 640 de 2001, “por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”.
- Decretos decreto 2511 de 1998, "por el cual se reglamenta la conciliación extrajudicial contencioso administrativa y en materia laboral previstas en la parte iii, título 1, capítulos

1, 2 y 3, secciones 1, 2 y 3 de la ley 446 de 1998, y en los artículos 19, 21 y 22 del código procesal del trabajo “.

- Decreto 1214 de 2000: "por el cual se establecen funciones para los comités de conciliación de que trata el artículo 75 de la ley 446 de 1998 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 131 de 2001, "por el cual se corrigen yerros de la ley 640 de 2001, "por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2771 de 2001, "por medio del cual se reglamenta el artículo 42 de la ley 640 de 2001".
- Decreto 2097 de 2002, "por el cual se modifica el artículo 3° del decreto 1214 de 2000".
- Decreto 30 de 2002, "por medio del cual se señala el reglamento de registro y/o archivo de actas de conciliación, de antecedentes del trámite conciliatorio y de constancias".
- Decreto 200 de 2003, "por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del ministerio del interior y de justicia, y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 314 de 2007, “por el cual se expide el reglamento interno de funcionamiento del consejo nacional de conciliación y acceso a la justicia”.
- Decreto 3626 de 2007, “por la cual se reglamentan las funciones de control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación y/o arbitraje”.
- Decreto 3756 de 2007, “por el cual se establecen los requisitos para obtener el aval que autoriza para formar conciliadores y se fijan las directrices para la capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos”.
- Decreto 4089 de 2007, “por el cual se adopta el marco que fija las tarifas para los centros de conciliación y/o arbitraje, conciliadores y árbitros, y se dictan otras disposiciones para regular el adecuado funcionamiento del sistema nacional de conciliación y arbitraje”.

- Resoluciones resolución 198 de 2002, ministerio de justicia y del derecho: “por la cual se determina la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones civil y de familia”.
- Resolución 841 de 2002, ministerio de justicia y del derecho: “por la cual se determina la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad para acudir ante la jurisdicción civil en los distritos judiciales de Barranquilla, Medellín y san Andrés y providencia”.
- Resolución 1342 de 2004, ministerio del interior y justicia: “por la cual se establecen los requisitos para la creación de centros de conciliación y/o arbitraje”.
- Resolución 2722 de 2005, ministerio de justicia y del derecho: “por medio de la cual se crean los códigos de identificación de los centros de conciliación y/o arbitraje y conciliadores.”
- Resolución 2789 de 2007, ministerio del interior y justicia: “por la cual se reglamentan las funciones de control, inspección y vigilancia sobre las entidades avaladas para formar conciliadores”.
- Circulares circular 006 de 2007, ministerio del interior y de justicia. Requisitos y condiciones para el cumplimiento del artículo 16 del decreto 3626 de 2007. Circular 008 de 2007, ministerio del interior y de justicia. Requisitos de los certificados de capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Circular 009 de 2007, ministerio del interior y de justicia. Requisitos y condiciones para el cumplimiento del artículo 14 de la resolución 2987 de 2007 del ministerio del interior y de justicia.

METODOLOGÍA

La metodología que se utilizará en la presente propuesta de investigación está enfocada desde la investigación documental, por lo que será necesario en primer lugar, realizar una revisión y análisis de las actas de conciliación en asuntos de cuota alimentaria en menores de edad del periodo comprendido entre el año 2014 a 2021 y el cumplimiento de los acuerdos que se hayan pactado en estas actas, lo cual, permitirá la construcción documental necesaria para desarrollar el trabajo.

En cuanto al método, se utilizará la sistematización, pues busca la recopilación de experiencias, su evaluación y la generación de conocimiento a partir de ellas. A través de este método, en el caso en específico se pretende: analizar función social del Centro de Conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez de la Corporación Universitaria Unilasallista, en la comunidad del municipio de Caldas en el área de civil- familia en asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias en menores de edad, su enfoque será cualitativo y su alcance será socio-jurídico.

Para la investigación se tendrán en cuenta, textos y leyes, tales como: artículos indexados, libros y textos normativos, como parte de las fuentes de investigación del proyecto.

Por fuente de investigación se entiende como el soporte que será utilizado para dar respuesta a los objetivos específicos antes planteados. Por tanto, al tener como enfoque un tipo de investigación cualitativa las fuentes primarias serán el registro documental, las entrevistas, y las conclusiones obtenidas a través de la revisión de los casos, así como también, las fuentes secundarias serán los libros y artículos relacionados con el tema en específico.

RESULTADOS

La estadística de los asuntos que se manejan en el centro de conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez, de la Corporación Universitaria Unilasallista, determina que la comunidad que solicita los servicios del mismo acude en razón de una variedad de conflictos sociales, políticos, culturales y económicos que inciden en las relaciones interpersonales entre los miembros de la familia, siendo la inasistencia alimentaria y la regulación de cuota alimentaria en menores de edad, los asuntos más comunes para dirimir en materia de Familia, problemas que de no resolverse adecuadamente se convierten en un conflicto que afecta al núcleo familiar y al entorno de la sociedad. En la siguiente figura (figura 3) se muestra el número de conciliaciones en materia de familia- obligaciones alimentarias en menores de edad:



Figura 3. Número de conciliaciones por año

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada con el fin de analizar si el centro de conciliación cumplió con su función social. La primera fase de esta encuesta tuvo como finalidad caracterizar a la población que requirió los servicios del centro, evidenciando los siguientes resultados:

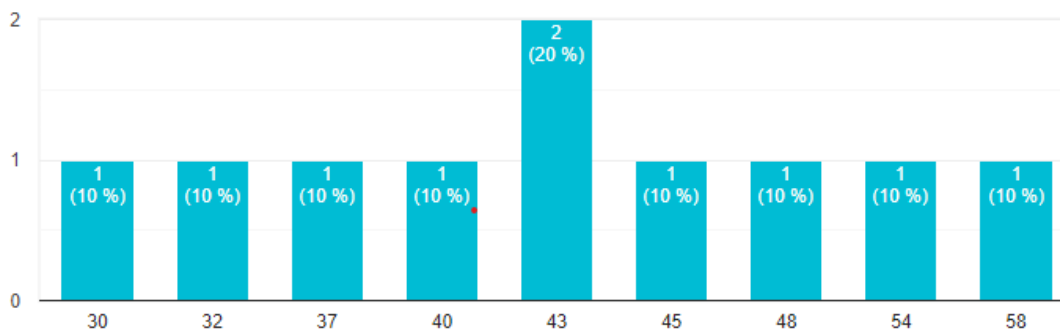


Figura 4. Resultados Función social del Centro de Conciliación.

Interpretación. Esta figura muestra el rango de edad de las personas que han conciliado en materia de cuota alimentaria en menores de edad entre el año 2017-2021 en el centro de conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez, de la Corporación Universitaria Unilasallista, se evidencia que las personas entre 30 y 58 años son las que más han requerido este servicio.

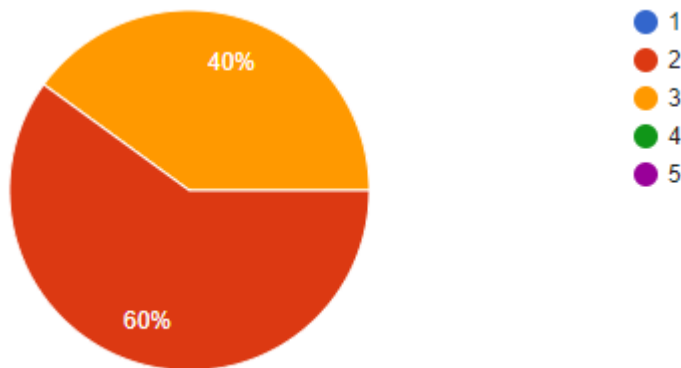


Figura 5. De acuerdo al estrato social

Interpretación. Esta gráfica muestra el estrato socioeconómico de las personas que conciliaron en materia de cuota de alimentos en el centro de conciliación. El estrato es un factor relevante, puesto que demuestra las condiciones socioeconómicas de los sujetos, de acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que estas personas son de estratos 2 y 3, un estrato medio.

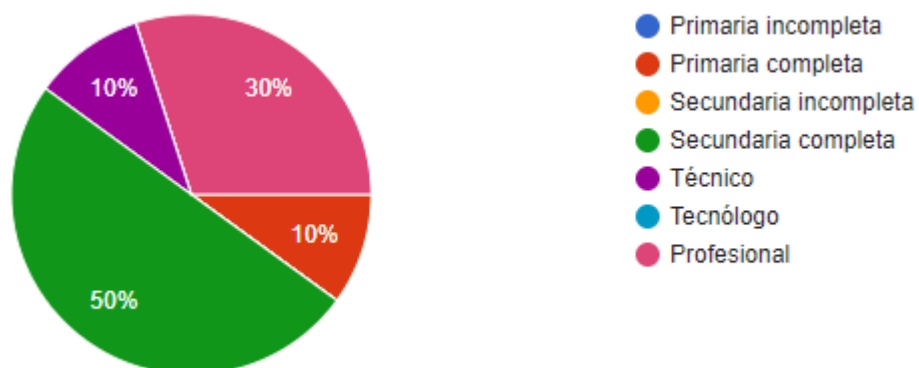


Figura 6. Nivel educativo

Interpretación. El 50% de las personas encuestadas afirma haber completado su secundaria, el 30% alega que es profesional, un 10% ha realizado estudios técnicos y el otro 10% solo completó su primaria.

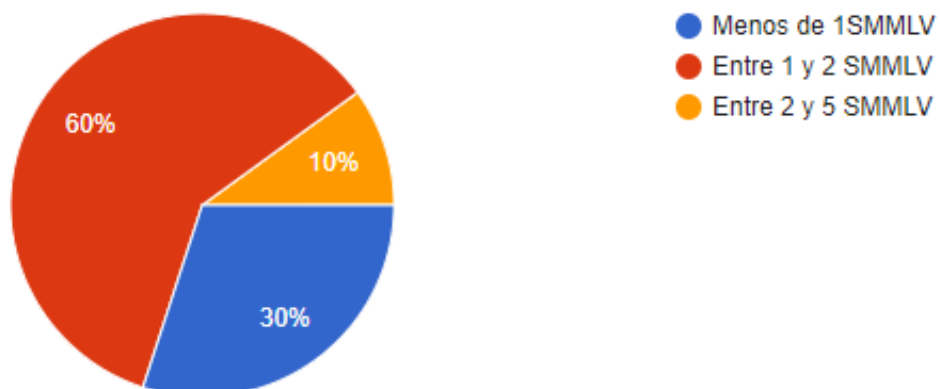


Figura 7. Rango de ingresos

Interpretación. De las personas encuestadas el 60% percibe entre 1 y 2 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV), un 30% menos de 1 SMLMV y un 10% entre 2 y 5 SMLMV.

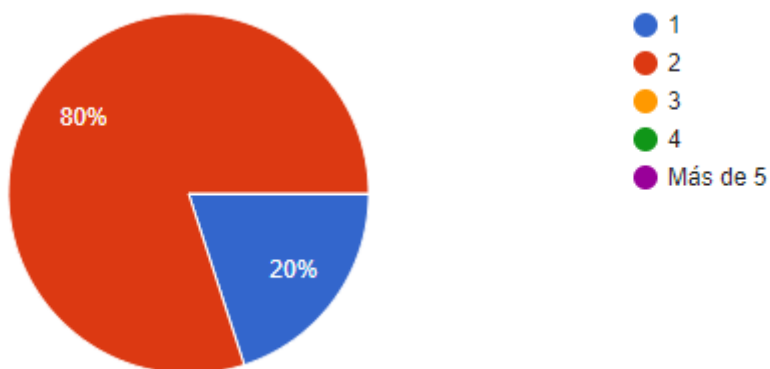


Figura 8. Personas que se encuentran a su cargo

Interpretación. El 80% de las personas tienen dos (2) personas a cargo y el otro 20%, solo tienen una (1) persona a cargo.

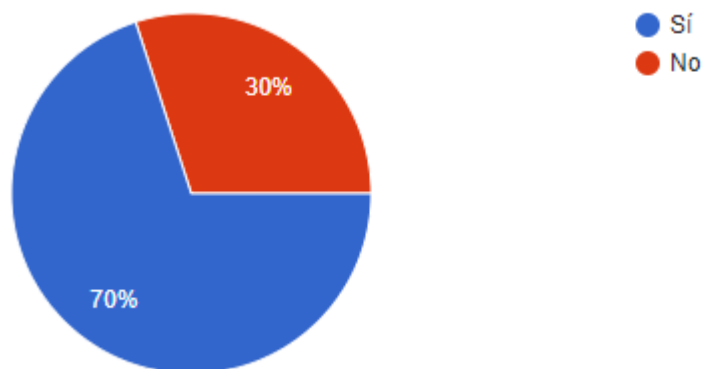


Figura 9. Situación laboral

Interpretación. El 70% de los usuarios se encuentran laborando y el 30% no se encuentran laborando actualmente.

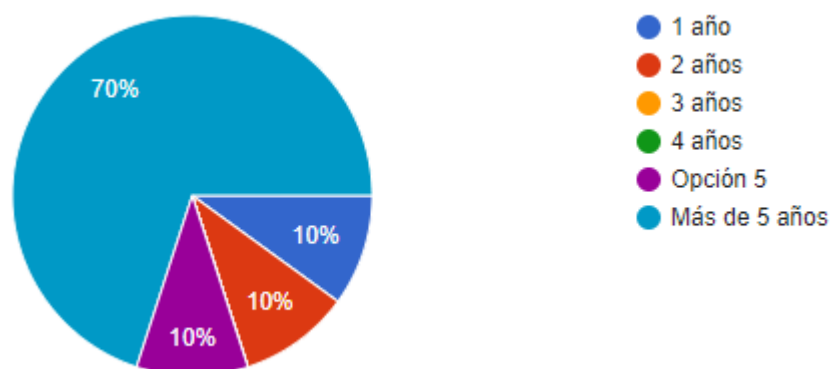


Figura 10. Situación laboral: años laborando

Interpretación. El 70% de los usuarios tienen más de (5) años de estar laborando, un 10% hace dos (2) años, otro 10% hace un (1) año y el otro 10% no están laborando.

Resultados lista de chequeo

En este aparte se hace seguimiento al servicio que se presta en el centro de conciliación, con el fin de medir el nivel de satisfacción del usuario con el servicio que recibió, durante su trámite, solicitud y audiencia de conciliación, esto tuvo finalidad evaluar la calidad del servicio prestado, todas las encuestas se realizaron vía telefónica.

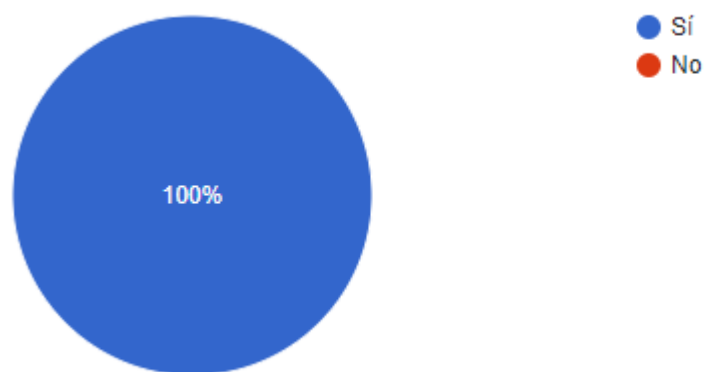


Figura 11. ¿Considera Usted que la audiencia de conciliación se realizó dentro del término en que se le informo al momento de realizar la solicitud?

Interpretación. El 100% de los usuarios consideró que la audiencia de conciliación se realizó en los términos que se le informaron al momento de realizar la solicitud.

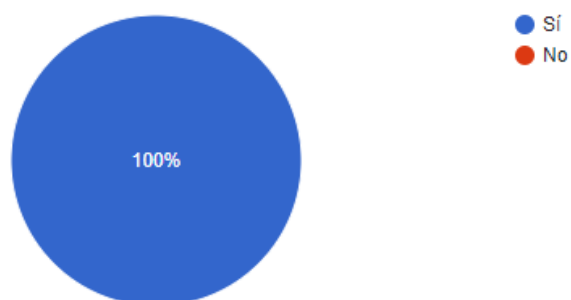


Figura 12. Si el término en que se le realizó la audiencia de conciliación fue mayor al que se le informó cuando Usted acudió al Centro de Conciliación, ¿le informaron las razones para la demora en el señalamiento de la audiencia de conciliación?

Interpretación. El 100% de los usuarios consideró que en caso de que la audiencia de conciliación no se realizara en los términos que se le informaron al momento de realizar la solicitud, se le informó las razones del retraso y se reprogramó su audiencia.

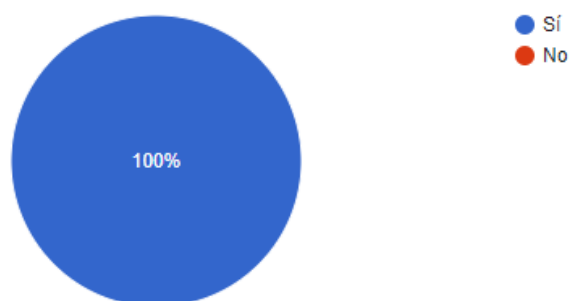


Figura 13. ¿Contó con un apoyo determinante por parte de la universidad que marcaron la experiencia?

Interpretación. El 100% de los usuarios consideró que contó con el apoyo de la universidad en todo momento, y que esto sin duda, marcó su experiencia en el centro de conciliación.

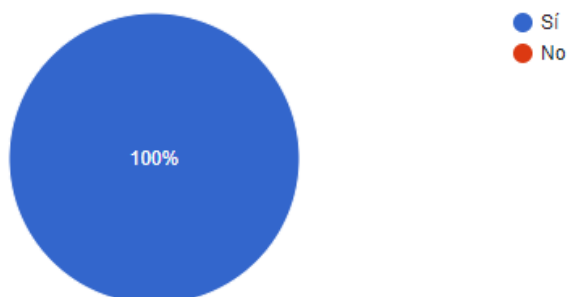


Figura 14. ¿Recibió una buena atención por parte del personal del centro de conciliación?

Interpretación. El 100% de los usuarios consideró que recibió una buena atención por parte del personal del centro de conciliación.

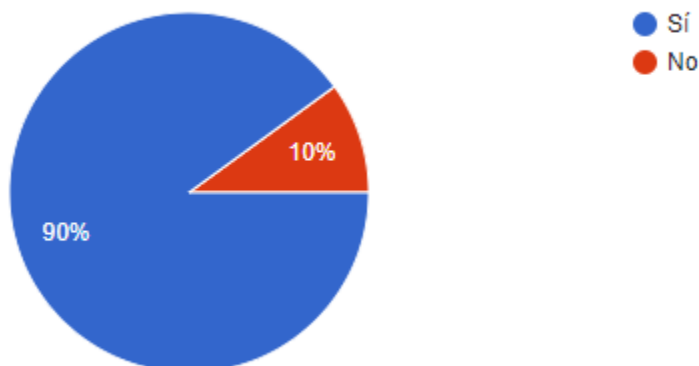


Figura 15. ¿Hubo un buen manejo de la audiencia por parte del conciliador?

Interpretación. El 90% de los usuarios consideró que el conciliador hizo un buen manejo de la audiencia, mientras que un 10% consideró que no hubo un buen manejo.

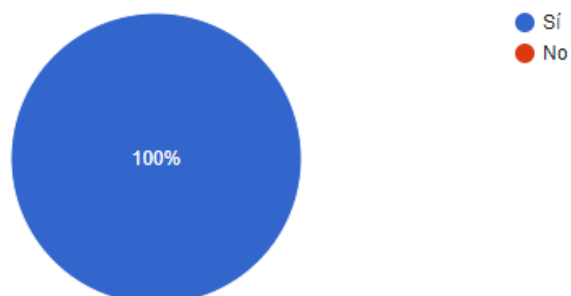


Figura 16. ¿Considera que se cumplieron las normas de regulación de los centros de conciliación?

Interpretación. El 100% de los usuarios consideró que se cumplieron las normas de regulación de los centros de conciliación. Cabe resaltar que a las personas encuestadas se les informó de manera general las leyes que regulan estos centros.

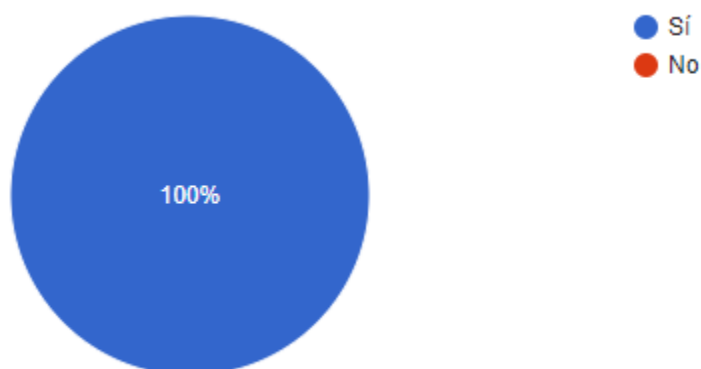


Figura 17. ¿Hubo un acuerdo en la conciliación?

Interpretación. El 100% de los usuarios afirmó que se llegó a un acuerdo en la conciliación, este balance resulta positivo puesto que, el hecho de llegar a un acuerdo en estas audiencias evidencia el buen manejo que le dio a esta el conciliador.

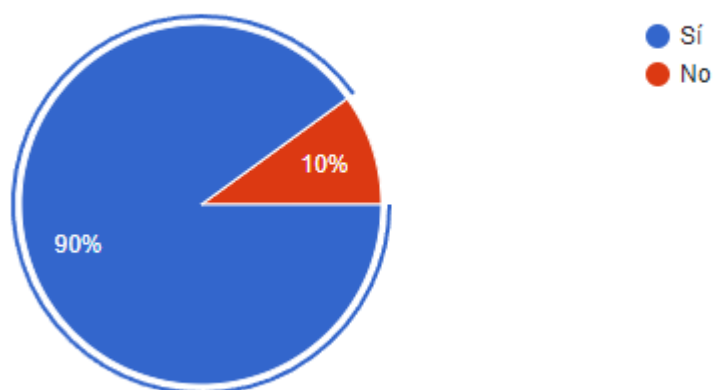


Figura 18. ¿El acuerdo al que llegó usted en la audiencia de conciliación con la contraparte se cumplió?

Interpretación. El 90% de los usuarios afirmó que el acuerdo al que llegaron se cumplió, mientras que un 10% determinó que no se había cumplido.

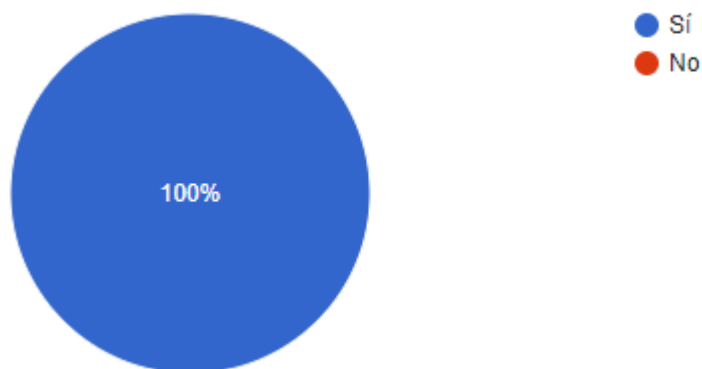


Figura 19. ¿La conciliación fue un mecanismo adecuado para solucionar su conflicto?

Interpretación. El 100% de los usuarios afirmó que la conciliación fue un mecanismo adecuado para solucionar su conflicto.

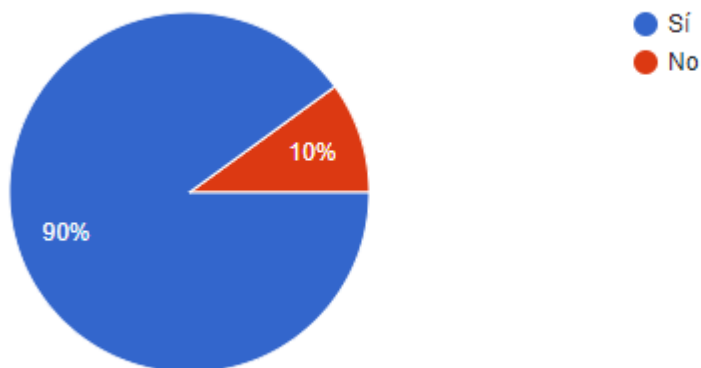


Figura 20. ¿Quedó satisfecho con el servicio que le prestó el Centro de Conciliación?

Interpretación. El 90% de los usuarios afirmó que quedó satisfecho con el servicio prestado en el centro de conciliación, mientras que el 10% consideró que no lo estaba.

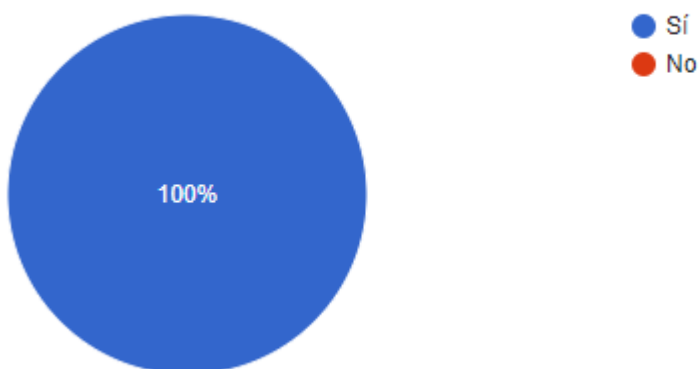


Figura 21. ¿Recomendaría Usted la Conciliación como mecanismo para resolver conflictos?

Interpretación. El 100% de los usuarios afirmó que recomendaría el centro de conciliación para resolver conflictos.

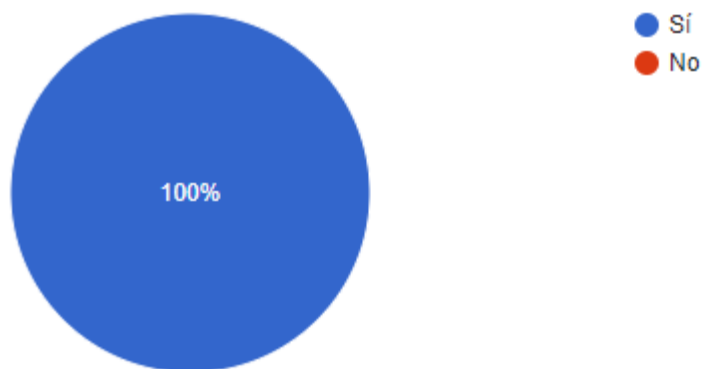


Figura 22. ¿Volvería usted a utilizar nuestros servicios?

Interpretación. El 100% de los usuarios afirmó que volvería a usar los servicios del centro de conciliación.

Evaluación de la atención en el centro de conciliación

Esta encuesta se hizo con la finalidad de conocer si el centro de conciliación cumplió con su función social, mediante el análisis del nivel de satisfacción de los usuarios, en sus trámites y audiencias en materia de cuotas de alimentos.

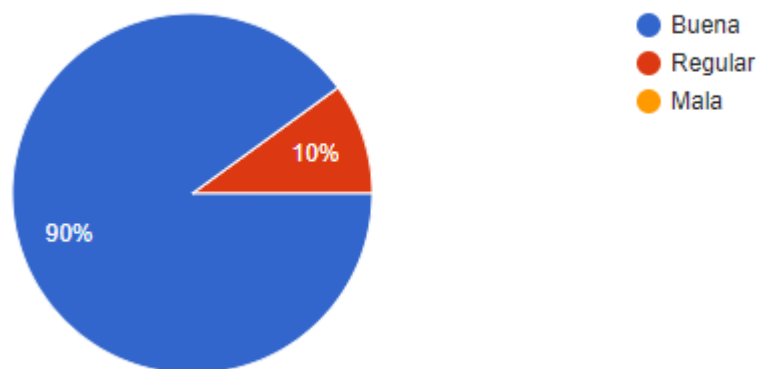


Figura 23. La información que recibió del Centro de Conciliación en cuanto a trámite para atender su solicitud fue

Interpretación. El 90% de los usuarios afirmó que la información que había recibido durante el trámite de su audiencia de conciliación en el centro de conciliación había sido buena, mientras que el 10% afirmó que había sido regular.

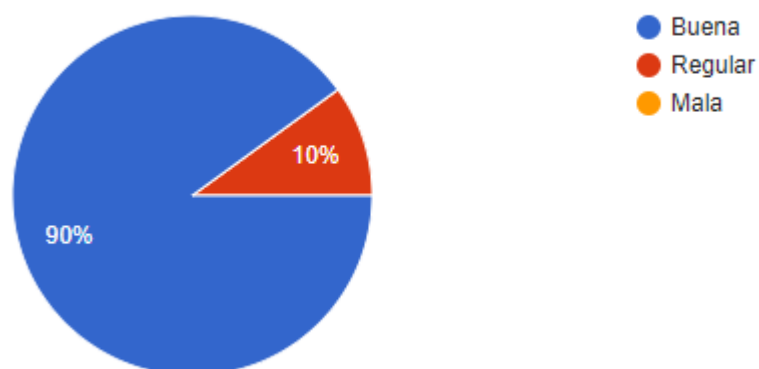


Figura 24. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a atención del conciliador.

Interpretación. El 90% de los usuarios afirmó que la atención en el centro de conciliación había sido buena, mientras que el 10% afirmó que había sido regular.

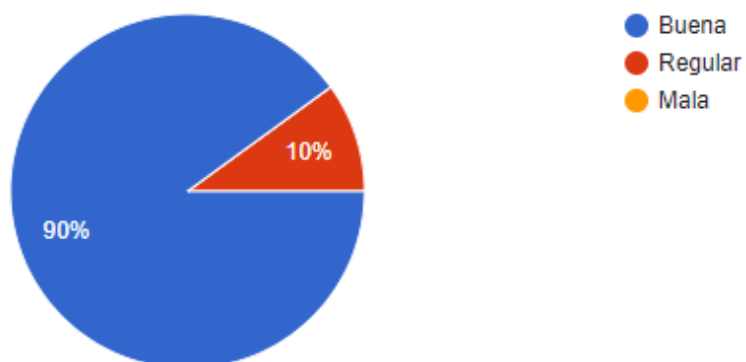


Figura 25. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a agilidad en la atención.

Interpretación. El 90% de los usuarios afirmó que el trámite de su solicitud fue ágil, mientras que el 10% afirmó que había sido regular.

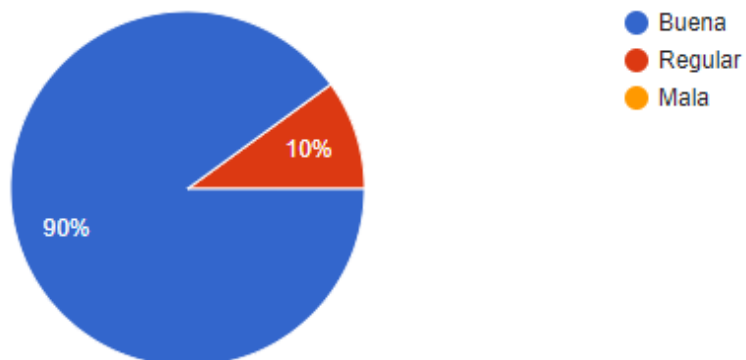


Figura 26. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a disposición a escuchar

Interpretación. El 90% de los usuarios afirmó que la atención en el centro en cuanto a disposición a escuchar fue buena, mientras que el 10% afirmó que había sido regular.

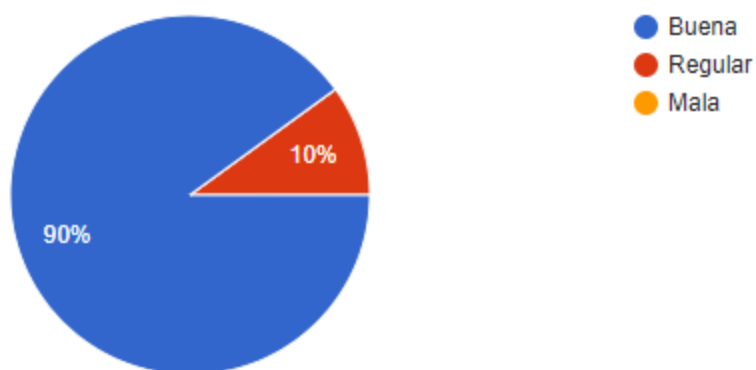


Figura 27. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a profesionalismo del conciliador.

Interpretación. El 90% de los usuarios afirmó que la atención en el centro en cuanto a el profesionalismo del conciliador fue buena, mientras que el 10% afirmó que había sido regular.

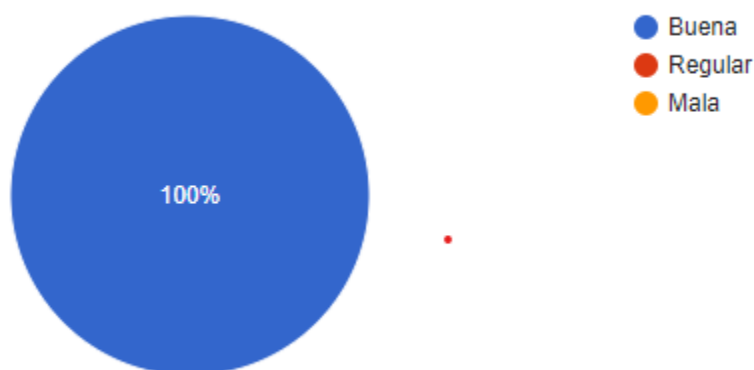


Figura 28. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a respeto

Interpretación. El 100% de los usuarios afirmó que la atención en el centro en cuanto a respeto fue buena.

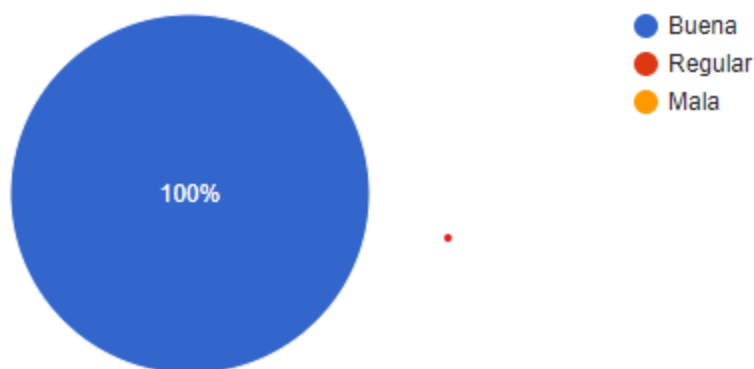


Figura 29. Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a, habilidades para hacerse entender

Interpretación. El 100% de los usuarios afirmó que la atención en el centro en cuanto a habilidades para hacerse entender fue buena.

Una vez exhibidos los datos, es posible evidenciar como resultados generales de las estadísticas del Centro de Conciliación, que el nivel de satisfacción por parte de los usuarios fue calificado como alto, es decir, los porcentajes negativos en todos los indicadores fueron realmente bajos; lo que permite concluir que el Centro de Conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez de la Corporación Universitaria Unilasallista, en la comunidad del municipio de Caldas en el área de civil-familia en asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias en menores de edad tiene un buen desempeño e impacto positivo en su servicio respecto a su funcionamiento administrativo y cumple a cabalidad con su función social.

CONCLUSIONES

El centro de conciliación adscrito a la Corporación Universitaria Unilasallista sirve a la comunidad s a través de servicios que brinda de manera gratuita, en beneficio de esta, en el cual tanto profesores, como alumnos y personal administrativos participan activamente y generan a partir de la experiencia un nuevo conocimiento. Es decir, que se trata de un servicio social pero también de un aprendizaje que tiene como fin vincular a los alumnos con la realidad social que se vive en las comunidades para fomentar una educación integral enriquecida de nuevos conocimientos.

Dando respuesta a la pregunta problema tenemos que:

Al analizar las actas de conciliación y realizar el seguimiento al cumplimiento de la función social del centro de conciliación y del servicio prestado en materia de obligaciones alimentarias en menores de edad, se evidencia que, en primer lugar, el nivel de satisfacción de los usuarios es alto, y la percepción de la prestación de los servicios es muy buena. Asimismo, evidencia un nivel alto en indicadores de gestión, lo que demuestra el cumplimiento de la misión y de los objetivos del centro de conciliación.

En este sentido, tenemos que el Centro de Conciliación Juan Rafael Cárdenas Gutiérrez de la Corporación Universitaria Unilasallista, ubicado en la comunidad del municipio de Caldas, ha sido eficiente en el aprovechamiento de los recursos y la optimización de estos, pero además ha sido eficaz, en el sentido que ha sido un espacio en el que realmente se ha permitido a los usuarios dar una solución directa a sus problemas a través de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, indicador que se evidencia en que los usuarios encuestados aseguraron haber logrado un cumplimiento posterior al acuerdo el cual pone fin al conflicto.

El análisis realizado permite concluir que el perfil de los usuarios que han requerido conciliación en materia de cuota alimentaria en menores de edad en el periodo comprendido entre 2017-2021, son personas en un rango de edad entre 30-58 años, tanto hombres como mujeres han requerido los servicios, son de estratos 2 y 3, que en su mayoría perciben por lo menos un (1) Salario mínimo Legal Mensual Vigente, lo que los categoriza en un estrato bajo-medio, con dos o más personas a cargo, empleados en su mayoría y con un nivel educativo, de bachiller y/o secundaria completa.

Referencias

- ONU. (2015). *Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe de 2015*. Obtenido de http://www.un.org/es/millenniumgoals/pdf/2015/mdg-report-2015_spanish.pdf
- Aguirre, L. M. (2012). *Administración educativa. Red Tercer Milenio*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F4DnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=administraci%C3%B3n+educativa&ots=zQiMPXUz5O&sig=6yBDWJQG0p8LG-mTkMm65MtEJfw>
- Alguacil, J. (2008). *Espacio público y espacio político: La ciudad como el lugar para las estrategias de participación*. *Polis (Santiago)*, 7(20), 199-223. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682008000100011&script=sci_arttext&tlng=pt
- Alvarado, M. E. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. *Tabula rasa*, (1), 265-278. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Ander-Egg, E. (2005). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad [Methodology and practice of community development]*. Buenos Aires, Argentina: Humanitas.
- Aránguiz Salazar, Y. R. (2011). *Los saberes universitarios en la formación profesional del siglo XXI: la construcción de ciudadanía como competencia transversal*. I Jornadas sobre Relación pedagógica en la Universidad.
- Arboleda López, A. P. (2017). *Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia*. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 81-96. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-89532017000200081&script=sci_abstract&tlng=en
- Camacho Gutiérrez, J. (2012). *Desarrollo comunitario*. *EUNOMÍA*. Obtenido de Revista en Cultura de la Legalidad, 206-212. <https://core.ac.uk/download/pdf/235505958.pdf>
- Camps, A. (2013). *La escritura académica en la universidad*. *REDU: Revista de docencia Universitaria*, 11(1), 17. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4243793.pdf>
- Casilla, D. &. (2012). *Evaluación de la responsabilidad social universitaria*. *Opción*, 28(69), 452-465. . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31025702004.pdf>
- Chaparro, A. (2019). *¿ Y qué es la igualdad de género?* . *Debate feminista*, 57, 31-35. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2594-066X2019000100031&script=sci_arttext
- Chávez Ayala, I. G. (2012). *Diagnóstico de sostenibilidad para valorar la gestión de responsabilidad social (RSE) en las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito: subsector C15: fabricación de productos de cuero y productos conexos (Bachelor's thesis, QU)*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/5173>

- Chavez Cornejo, P. M. (2021). *Diagnóstico de la responsabilidad social universitaria en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa según el modelo de la Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana (URSULA), Arequipa en el 2018*. Obtenido de <http://190.119.145.154/handle/20.500.12773/12249>
- Congreso de Colombia. Ley 23.de 1991, por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6546>
- Congreso de Colombia. Ley 446. de 1998, por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991 Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3992>
- Constitución Política de Colombia (C.P.). 1991. Obtenido de <http://www.secretariasenado.gov.co/constitucion-politica>
- Corte Constitucional. (2001). *Sentencia Sentencia 893 de 2001*.
- Corte Constitucional. (2011). *COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. SALA PLENA. Sentencia del 21 de octubre de 2011. Humberto Antonio Sierra Porto. (T-799), 5. .* Obtenido de Tomada de la colección de jurisprudencia de 2011.
- Cruz Álvarez, J. G. (2013). *esponsabilidad social empresarial: investigación empírica - exploratoria sobre los conceptos de RSE y RSU: en su área de investigación: ética y Organizaciones, Ponencia. XVIII Congreso Internacional de Contaduría*.
- D Matten, J. (2008). *Implicit and explicit CSR: A conceptual framework For a comparative understanding of corporate social responsibility Academy of Management Journal, volume 33, issue 2, p. 404 - 424*.
- Díaz, T. (2008). *La educación como factor de desarrollo. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 23*. Obtenido de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/149/287>
- E Sarabia Ramírez, S. L. (2011). *Responsabilidad social de las Instituciones de Educación Superior: La certificación académica de profesores XIV Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en las Ciencias Económico Administrativas. (APCAM)*.
- García Cabeza, B. (2022). *Escenarios de fortalecimiento de las acciones de Proyección Social: una mirada a través del desarrollo de competencias para la formación integral en los pregrados de la Universidad Piloto de Colombia*. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11373>
- Gargantini, D. (2014). *Cuadernos de RSO Publicación interdisciplinaria sobre Responsabilidad Social de las Organizaciones, volume 2, p. 17 - 35*. Obtenido de <http://www.netbiblo.com/openurl.asp?genre=article&id=doi:10.4272/978-84-9745-510-7.ch4>

- Gutiérrez, E. J. (2018). *Universidad e investigación para el bien común: la función social de la Universidad*. *Aula abierta*, 47(4), 395-402. Obtenido de <https://reunido.uniovi.es/index.php/AA/article/view/13063>
- Henaó Hincapié, E. (2020). *La conciliación como mecanismo alternativo en la solución de conflictos*. Obtenido de <https://repositorio.uniremington.edu.co/xmlui/handle/123456789/241>
- Jiménez, M. (2002). *La Universidad Construye País. Corporación Participa». Ponencia presentada en Seminario realizado en la ciudad de Valparaíso, Chile*. Obtenido de <http://rsuniversitaria.org/web/images/stories/memoria/UCP%202002.pdf>
- Llinás Torres, C. (2021). *Una mirada a los Mecanismos Alternos de Solución de conflictos implementados en Colombia como garantes de la igualdad y el Acceso de justicia para todos en el periodo 2020-2021*. Obtenido de <http://site.curn.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/457>
- Martí Chávez, Y. M. (2018). *La función social de la educación: referentes teóricos actuales*. *Conrado*, 14(63), 259-267. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300259
- Martínez Ramos, P. J. (2014). *Avances de la Responsabilidad social universitaria en la Universidad Autónoma de Chihuahua) XVIII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas*, p. 293 - 325.
- Martínez, O., & Picco, J. (2006). *Responsabilidad Social de las Universidades. Servimedia: Estudio de Comunicación. Como valoran la RSC y el Periodismo Social los medios y periodistas españoles*". Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/143963>
- Martínez-Usarralde, M. J.-S.-M. (2019). *Revisión sistemática de responsabilidad social universitaria y aprendizaje servicio. Análisis para su institucionalización*. *Revista mexicana de investigación educativa*, 24(80), 149-172. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000100149
- Martí-Noguera, J. J.-Q. (2018). *La responsabilidad social de la educación superior como bien común. Concepto y desafíos*. *Revista de la educación superior*, 47(186), 1-22. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602018000200001&script=sci_arttext
- Mera, A. (2016). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos en América Latina Diagnóstico y debate en un contexto de reformas*. Obtenido de <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/4093>
- Montalvo Morales, J. A. (2017). *Participación Comunitaria Y Responsabilidad Social Universitaria: Estudio De Caso (Community Participation and Social Sphere of University Social Responsibility)*. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=2916377>

- Montes de Oca Vidal, A. (2018). *Mecanismo alternativos de solución de conflictos*. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_574b72f642363b13ff3f29d7fae83720
- Mora Roa, D. M. (2018). *Analisis de la responsabilidad social universitaria en colombia*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/21322>
- Morelos Sierra, E. E. (2018). *Derecho de acceso a la justicia. Diálogo jurisprudencial entre la Suprema Corte de Justicia de la Nación y la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Obtenido de http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/856
- Muñoz, E. C. (1999). *Acceso a la justicia y debido proceso en Colombia: síntesis de la doctrina constitucional. Anuario iberoamericano de justicia constitucional, (3), 271-318*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1976178.pdf>
- Nejati, M. S. (2011). *Corporate social responsibility and universities: A study of top 10 world universities' websites. African Journal of Business Management, 5(2), 440-447*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1868688
- Nisbet, R. (1975). *Introducción a la sociología: el vínculo social (No. 301 N5Y)*.
- Ramírez-Torrado, M. L.-S.-S. (2011). *Imagen, conocimiento y uso de la jurisdicción de paz en la ciudad de Barranquilla en el año 2010. Estudios Socio-Jurídicos, 13(1), 293-327*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792011000100010
- Rebollo, Ó. (2012). *La transformación social urbana: La acción comunitaria en la ciudad globalizada*. . Obtenido de *Gestión y política pública, 21(SPE), 159-186*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792012000300005&script=sci_arttext
- Santamaría, R. A. (2007). *Estado del arte de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia. Revista Iusta, 1(26), 58-73*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5603/560358684003.pdf>
- Santos, M. D. (2017). *LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN COLOMBIA. Justicia: Un enfoque transdisciplinar, 247*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9diiDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA247&dq=origen+mecanismos+alternativos+de+conflicto+en+colombia&ots=WzwOquwdK2&sig=6hwxwQ-4Q7f_Cf9STIvfkNCsxv9c
- Serrano, L. R. (2018). *Aprendizaje-servicio (ApS): claves para su desarrollo en la universidad. Ediciones Octaedro*. . Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3wCIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT58&dq=Aprendizaje->

- Sissa Dueñas, M. A. (2015). *Aproximación a un estado del arte de responsabilidad social universitaria en América Latina y principales avances de algunas Universidades en Colombia*.
- Tapia, A. V. (2012). *Experiencias en un modelo centrado en el aprendizaje, con material instruccional en línea y casas universitarias: el caso del Centro Universitario de los Valles de la Universidad de Guadalajara/Experiences in a model focused on learning, instructional*. Obtenido de RECI Revista Iberoamericana de las Ciencias Computacionales e Informática, 1(2), 1-18.
<http://www.reci.org.mx/index.php/reci/article/view/12>
- Vallaes, F. (2008). *¿ Qué es la responsabilidad social universitaria. Nuevo León, México. .* Obtenido de
http://www.cca.org.mx/apoyos/formacion_c/02_profesores/info_esp/01_Responsabilidad_Social/responsabilidad_social_vallaes.pdf
- Vallaes, F. (2012). *Definir la responsabilidad social: una urgencia filosófica. .* Obtenido de
<http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php>.
- Vivas Tenorio, S. P. (2019). *Mecanismos alternativos para resolución de conflictos como herramienta de convivencia en la propiedad horizontal colombiana (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali)*. Obtenido de
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3819/MECANISMOS%20ALTERNATIVOS?sequence=3>
- William, R. &. (2013). *Responsabilidad social (RS) y responsabilidad social. Revista Lasallista de Investigación. Vol, 10*.
- Yamada, G. C. (2013). *Mayor acceso con menor calidad en la educación superior: algunas evidencias desde las habilidades de los estudiantes. Apuntes: Revista de Ciencias Sociales, 40(72), 7-32*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4371667>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta aplicada

APLICATIVO DE ENCUESTA

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Después de haber sido informado acerca de la naturaleza y propósitos perseguidos con la realización de la presente encuesta, autorizo la utilización de la información personal aquí contenida, destinada exclusivamente a fines académicos e investigativos.

Información personal

Nombre _____

Cédula de ciudadanía: _____

Edad: _____

Información socioeconómica

1. Estrato 1 2 3 4 5
2. Nivel educativo: Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta
Secundaria completa Técnico Profesional Otros estudios
3. Rango de ingresos: Menos de 1 SMLMV Entre 1 y 2 SMLMV Entre 2 y 5 SMLMV
Más de 5 SMLMV
4. Personas que se encuentran a su cargo: Ninguna 1 2 3 4 5 más de 5
5. Información laboral. ¿Actualmente está trabajando? Si No

6. Si la respuesta es afirmativa, ¿Qué cargo desempeña? _____

7. ¿Cuánto tiempo lleva laborando? 1 año () 2 años () 3 años () 4 años () 5 años o más ().

Preguntas referentes a la experiencia en el centro de conciliación.

PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
¿Considera Usted que la audiencia de conciliación se realizó dentro del término en que se le informo al momento de realizar la solicitud?			
Si el término en que se le realizó la audiencia de conciliación fue mayor al que se le informó cuando Usted acudió al Centro de Conciliación, ¿le informaron las razones para la demora en el señalamiento de la audiencia de conciliación?			
¿Contó con un apoyo determinante por parte de la universidad que marcaron la experiencia?			
¿Recibió una buena atención por parte del personal del centro de conciliación?			
¿Hubo un buen manejo de la audiencia por parte del conciliador?			
¿Considera que se cumplieron las normas de regulación de los centros de conciliación?			
¿Hubo un acuerdo en la conciliación?			
¿El acuerdo al que llegó usted en la audiencia de conciliación con la contraparte se cumplió?			
¿La conciliación fue un mecanismo adecuado para solucionar su conflicto?			
¿Quedó satisfecho con el servicio que le prestó el Centro de Conciliación?			
¿Recomendaría Usted la Conciliación como mecanismo para resolver conflictos?			
¿Volvería usted a utilizar nuestros servicios?			

Evaluación de la atención en el centro de conciliación.

PREGUNTA	BUENA	REGULAR	MALA
La información que recibió del Centro de Conciliación en cuanto a trámite para atender su solicitud			
Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a atención del conciliador			

Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a agilidad en la atención			
Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a disposición a escuchar			
Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a profesionalismo del conciliador			
Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a respeto			
Cómo califica la atención durante el trámite de la conciliación, en cuanto a, habilidades para hacerse entender			