

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

FACULTAD DE INGENIERÍA

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA SUAVE DE SISTEMAS PARA IDENTIFICAR
PUNTOS CLAVE DE ÉXITO PARA UNA INTERVENCIÓN SOCIAL**

MARÍA ALEJANDRA MARTÍNEZ RAMÍREZ

PROYECTO DE GRADO

ASESOR: LUIS ARTURO PINZÓN SALCEDO

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

INGENIERÍA INDUSTRIAL

BOGOTÁ D.C

2021

AGRADECIMIENTOS

A mis padres y a mi hermano, por su apoyo incondicional.

Al profesor Luis, por su colaboración y apoyo.

A cada uno de los conciliadores y personas que encontré al momento de desarrollar este trabajo de grado, que me enseñaron muchas cosas que utilizare en mi vida de aquí en adelante.

TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCION	5
2.	OBEJTIVOS	7
2.1	OBJETIVO GENERAL	7
2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
3	ANTECEDENTES	7
4	DESARROLLO METOLOGIA SSM	10
4.1	INVESTIGAR EL PROBLEMA NO ESTRUCTURADO	12
4.2	EXPRESAR LA SITUACIÓN PROBLEMA A TRAVÉS DE FORMAS ESTRUCTURADAS	12
4.3	DEFINICIONES DE RAIZ	14
4.4	MODELOS CONCEPTUALES	18
4.5	COMPARAR LA ETAPA 4 CON LA ETAPA 2	21
4.6	DETERMINAR LOS CAMBIOS FACTIBLES Y DESEABLES	22
4.7	IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS.	24
5	RECOMENDACIONES	26
6	CONCLUSIONES	27
7	BIBLIOGRAFIA	29

INDICE DE GRAFICOS

Grafico1.Resultados conciliaciones	6
Grafico2.Solicitudes y resultados por año	9
Gráfico3.El proceso de SSM	11
Grafico4. Percepción del ciudadano	13
Grafico5. Percepción del conciliador	13
Grafico6. Modelo conceptual sistema de riego	19
Grafico7. Modelo conceptual basuras	19
Grafico8. Modelo conceptual junta de acción comunal	20
Grafico9. Modelo conceptual problema territorial	20
Grafico10. Modelo conceptual tiendas de barrio	21

INDICE DE TABLAS

Tabla1. Porcentaje casos exitosos	9
Tabla2. Modelo conceptual Vs Modelo actual	21
Tabla3. Factibilidad de los cambios	23
Tabla4. Implementación	24

1. INTRODUCCIÓN

La conciliación en equidad es un modelo que lleva más de dos décadas permitiendo a distintas comunidades rurales y urbanas gestionar distintos conflictos con normativas locales y sin acudir a procesos largos y costosos. Esto es más que todo un hecho comunitario y social, por lo que es un tipo de conciliación gratuita con el que las comunidades pueden solucionar problemas de manera rápida y efectiva, teniendo en cuenta que se debe asumir cada conflicto por medio de un modelo que genere confianza y paz a la comunidad y con ayuda de una tercera persona que es el conciliador en equidad. (Gobierno de Colombia, 2020).

El conciliador en equidad es la persona encargada de generar el diálogo entre las dos partes involucradas, buscando solución al conflicto y garantizando el derecho de acceso a la justicia y la promoción y protección de los derechos civiles y políticos de los ciudadanos. Además, es importante tener en cuenta que esta persona es líder y que por sus capacidades y cualidades fue propuesto por una organización civil o comunitaria de su entorno y después “debe ser avalado por el Ministerio de justicia y del derecho y nombrado por la primera autoridad judicial de su municipio”. (Gobierno de Colombia, 2020). Esta persona además facilita los encuentros comunitarios, diferentes actividades y encuentros para promover la cultura del diálogo y fomenta el sentido de responsabilidad frente a los conflictos siendo así una persona ideal para poder realizar una intervención social.

Los distintos conciliadores en equidad prestan sus servicios en casas de justicia, centros de convivencia, en salones comunales o distintos espacios de la misma comunidad. Estos lugares se pueden denominar Puntos de Atención de la Conciliación en Equidad (PACE) y son apoyados tanto para la organización como para la dotación, por el Ministerio de Justicia y del Derecho y la Cooperación Internacional. El conciliador debe tener en cuenta que “la comunidad determina los

usos, costumbres y prácticas cotidianas que regulan la convivencia social. Por ello este debe encargarse de generar siempre las mejores condiciones para que la partes encuentren salidas al conflicto que enfrentan” (Gobierno de Colombia, 2020). Asimismo, recientemente se creó la Red Nacional de Justicia en Equidad, la cual tiene como uno de sus principales principios, intercambiar experiencia para el beneficio de las comunidades y de los distintos conciliadores y demás personas involucradas en la conciliación en equidad.

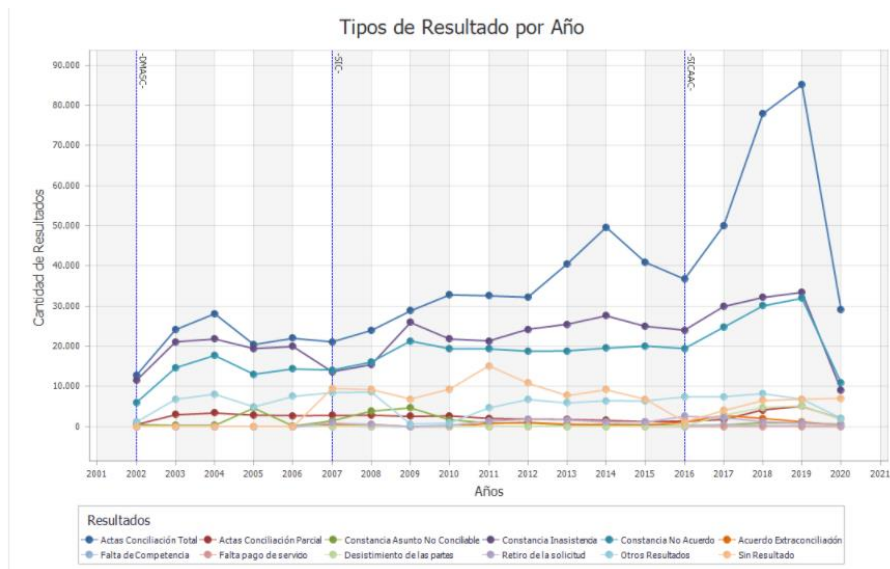


Grafico 1. Resultados conciliaciones (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020)

En el gráfico anterior se pueden observar la cantidad de resultados de las conciliaciones e intervenciones por parte de los conciliadores a nivel nacional hasta el 31 de enero de 2020. Como se puede observar año a año los resultados cada vez iban aumentando. Esto significa que cada vez las comunidades tienen más conocimiento sobre este tipo de justicia. Igualmente es importante mencionar que, aunque hay más conocimiento y año a año un número mayor de casos atendidos, hay un número grande de casos que no tienen éxito y que no son resueltos por distintas razones. Es por esto que, este tema se abordará para estudiar y entender las experiencias como procesos

exitosos de construcción de paz e intervención social, buscando establecer claves para el éxito de estos procesos.

2. OBEJTIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar puntos clave al momento de realizar una intervención social que sean el éxito de estos procesos.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir la situación problemática de manera que sea posible observar las distintas relaciones entre las personas.
- Distinguir las principales razones por las que la intervención social en este momento por parte de los conciliadores no tiene tanto éxito.
- Realizar una comparación entre la situación actual de los conciliadores al momento de realizar una intervención con los modelos creados e ideales.
- Presentar conclusiones y recomendaciones sobre la metodología y los modelos realizados.

3. ANTECEDENTES

En 2016, el Ministerio de Justicia y del Derecho empezó a implementar el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición, SICAAC, el cual recoge y gestiona toda la información dada por los conciliadores y así con esta herramienta es posible tener más conocimiento acerca del trabajo de los conciliadores, de los centros de conciliación y de todas las entidades alrededor. Es relevante tener en cuenta que esta herramienta ayuda a generar estadísticas

para generar mejores políticas públicas en este campo. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2018)

Según el Artículo 13, Ley 640 de 2001, una de las obligaciones de los centros de conciliación es registrar en el SICAAC la actas y constancias de los trámites conciliatorios desarrollados en estos, así como también los datos de los conciliadores y con los trámites que cada uno realiza en los centros. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2018)

El Ministerio de Justicia y del Derecho utilizó como referente para el SICAAC diferentes países que ya tenían una herramienta parecida, como, por ejemplo, España. Allí se publica un boletín anual y mensual por parte de las Comunidades Autónomas y la Dirección General de Empleo y Seguridad Social. Estos boletines tienen el número de casos resueltos, comparaciones históricas y demás datos. También se tuvo en cuenta las herramientas de Estados Unidos, Inglaterra, Argentina y Chile. Además de los referentes internacionales también se tomaron en cuenta diferentes prácticas para la toma de datos del DANE. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2018)

Por todo lo relacionado anteriormente es que algunas estadísticas relacionadas a la conciliación se pueden visualizar en la página del SICAAC (www.sicaac.gov.co), como solicitudes de Conciliación, resultados de conciliación, naturaleza jurídica de los conflictos, clasificación de los conflictos, duración del trámite conciliatorio, creación de centros de conciliación y demás datos. Es importante tener en cuenta que todos estos datos se dan anualmente, y que la SICAAC como se mencionó anteriormente solo empezó a funcionar desde 2016. Anteriormente estaban la SIC y la DMAC, que eran herramientas muy similares a la SICAAC, pero menos específicas. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2018)

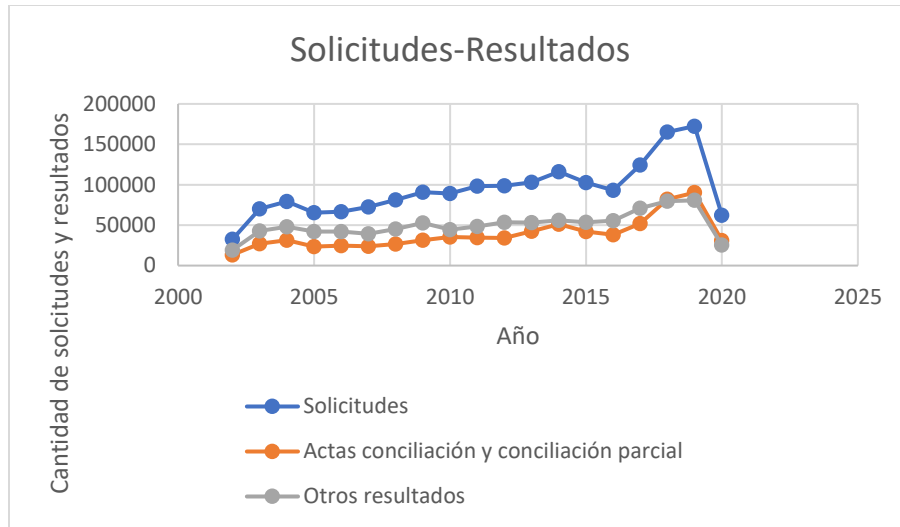


Grafico2.Solicitudes y resultados por año

Año	Solicitudes	Actas conciliación y conciliación parcial	Otros resultados	Sin resultado	%Casos Exitosos
2002	32563	13342	19221	0	40,97%
2003	70044	27140	42904	0	38,75%
2004	79453	31492	47961	0	39,64%
2005	65386	23316	42070	0	35,66%
2006	66765	24744	42021	0	37,06%
2007	72715	23899	39305	9511	37,81%
2008	81258	26822	45194	9242	37,24%
2009	90908	31384	52631	6893	37,36%
2010	89151	35508	44320	9323	44,48%
2011	98403	34651	48588	15164	41,63%
2012	98667	34082	53750	10835	38,80%
2013	103106	42314	53050	7742	44,37%
2014	116297	51184	55939	9174	47,78%
2015	102494	42174	53485	6835	44,09%
2016	93164	38102	55412	1225	40,74%
2017	124526	51812	70911	3999	42,22%
2018	165209	82093	79798	6502	50,71%
2019	172475	90222	80696	6841	52,79%
2020	62351	30983	25320	7057	55,03%

Tabla1. Porcentaje casos exitosos

Teniendo en cuenta los datos de las solicitudes y resultados recuperados por la página del SICAAC desde 2002, se recreó esta gráfica donde se pueden observar el número de solicitudes, el número de actas de conciliación y conciliación parcial resueltas en la conciliación, y el número de otros resultados en las conciliaciones. En esos otros resultados se encuentra la constancia no conciliable,

la inasistencia, el no acuerdo, la extraconciliación, la falta de competencia, la falta de pago de servicio, el desistimiento de las partes, el retiro de la solución y otros resultados. Es relevante mencionar que para la gráfica no se tuvo en cuenta los datos del SICAAC de las conciliaciones sin resultado y que en los datos hay casos del año anterior que se resuelven.

Como se puede observar tanto en la tabla como en la gráfica, año a año generalmente las solicitudes van aumentando, pero el porcentaje de los casos resueltos, aunque ha aumentado año a año sigue siendo bajo, ya que lo máximo que se ha logrado es un 55% de casos exitosos al año. Hay que tener en cuenta que para ese año que es el 2020 solo se tienen datos hasta enero, por lo que el porcentaje podría ser menor dadas las circunstancias actuales. En la cantidad de otros resultados es importante mencionar que la mayor cantidad de casos son de constancia de inasistencia y de no acuerdo, por lo que si el número de actas de no acuerdo fuera menor, las conciliaciones tendrían más éxito. Teniendo en cuenta la problemática anteriormente descrita, se utilizará la metodología flexible (SSM o (“Soft Systems Methodology”)) (Checkland & Scholes, 1990), para entender y analizar las diferentes experiencias de casos exitosos de distintos conciliadores y establecer claves para el éxito de esta conciliaciones y procesos al momento de realizar una intervención social. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020)

4. DESARROLLO METODOLOGÍA FLEXIBLE DE SISTEMAS O SSM

Esta metodología es usada para intervenir en situaciones problemáticas sociales u organizacionales, de una forma democrática y participativa. La metodología busca, lograr que la situación problemática mejore y no solo realizar un análisis sobre esta. En el siguiente gráfico se puede observar un poco más acerca de esta metodología:

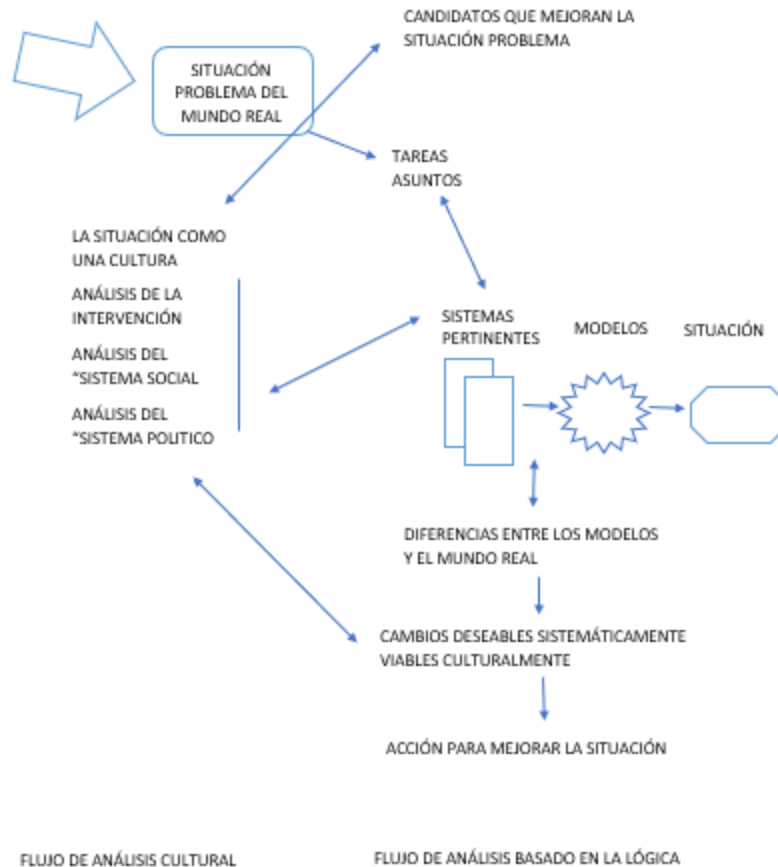


Gráfico3.El proceso de SSM (adaptado de Checkland y Scholes, 1994) (Murillo, 2002)

Es importante tener en cuenta que esta metodología también se puede manejar mediante las siguientes 7 etapas (Checkland & Scholes, 1990):

1. Investigar el problema no estructurado
2. Expresar la situación problema a través de formas estructuradas (flujos, entrada, salidas)
3. Elaborar definiciones básicas del sistema, estas se fundamentan en 6 factores, que se resumen con las siglas CATWOE.
4. Definir los modelos conceptuales que representen las actividades que según la definición básica del sistema se deban realizar.
5. Comparar la etapa 4 con la etapa 2
6. Determinar los cambios factibles y deseables
7. Implementación de los cambios.

Ahora bien, el desarrollo de esta metodología para la problemática anteriormente planteada con énfasis en la intervención social por parte de los conciliadores en equidad se ve a continuación, pero hay que tener en cuenta que se realizaron diferentes entrevistas a cinco conciliadores en equidad que realizaron algún tipo de intervención social en diferentes zonas del territorio colombiano.

4.1 INVESTIGAR EL PROBLEMA NO ESTRUCTURADO

Para este literal de la metodología, se formularon las siguientes problemáticas:

- Poco conocimiento del trabajo de los conciliadores en equidad para realizar algún proceso de intervención social o la intervención social completa
- Bajo porcentaje de casos exitosos por parte de los conciliadores en equidad
- Alta carga de casos para cada conciliador
- Dificultad en la convivencia entre los ciudadanos
- Poco reconocimiento por parte del Ministerio de justicia y derecho en algunos acuerdos logrados por los conciliadores en equidad

4.2 EXPRESAR LA SITUACIÓN PROBLEMA A TRAVÉS DE FORMAS ESTRUCTURADAS

Para este literal de la metodología se realizó la expresión de la percepción del ciudadano y del conciliador por medio de cuadros enriquecidos:

- Percepción del ciudadano:

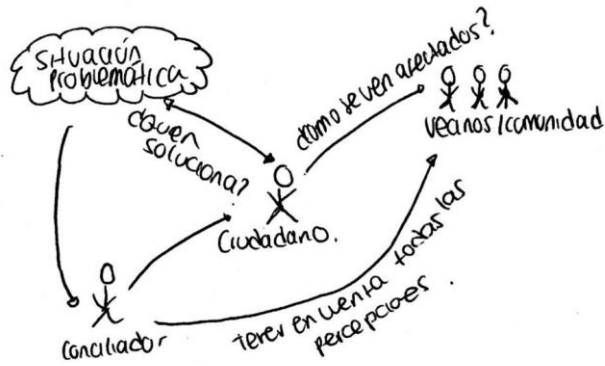


Grafico4. Percepción del ciudadano

Como se puede observar el ciudadano, tiene una situación problemática, que en este caso en todas las situaciones estudiadas involucra a más de dos personas, por lo que se debe tener en cuenta todas las personas afectadas. Además, siempre hay una constante preocupación por saber quién puede solucionar esas situaciones, debido a que como ya se mencionó en el primer literal los ciudadanos muchas veces no conocen el trabajo de los conciliadores.

- Percepción del conciliador:

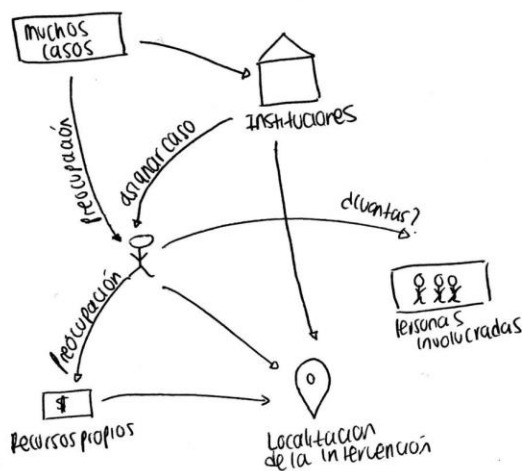


Grafico5. Percepción del conciliador

Con respecto a la percepción del conciliador, la asignación de los casos depende de la institución que lo asigne, puede ser en las casas de justicia, el Ministerio de Justicia o todas las anteriormente mencionadas, cada una de estas instituciones tiene muchos casos por tratar. Además, hay que tener en cuenta que el conciliador es el encargado de llegar al lugar de la intervención o de la conciliación y todos estos desplazamientos tienen que ser por medio de recursos propios. Por último, pero no menos importante el conciliador siempre debe tener en cuenta todas las personas involucradas al momento que se le informa cuál será su caso. Muchas veces ocurre que el conciliador al momento de tener que realizar una intervención social por cuestiones económicas realiza una reunión para todos los afectos al mismo tiempo.

Es importante tener en cuenta que estas no son las únicas percepciones, pero si son las más importantes al igual que es relevante saber que cada una de las situaciones con los conciliadores se desarrollaron en entornos diferentes.

Otro punto a tener en cuenta para el desarrollo de este literal, es la estructura y los procesos que los conciliadores deben tener en cuenta al momento de realizar cualquier tipo de conciliación o intervención social. Siempre se debe realizar un acta con todos los acuerdos a los que se lleguen tanto en la intervención como en la conciliación; de igual forma son los ciudadanos los que informan a distintas instituciones la situación problemática que se tiene para que estas asignen el caso a algún conciliador.

4.3 DEFINICIONES DE RAÍZ

Para cada una de las entrevistas se realizó la definición raíz:

1. Problemática causada debido a que el sistema de riego de una vereda beneficiaba a muchas personas, pero solo una respondía por el mantenimiento de esta.

C: Ciudadanos de una vereda estrato 1 del Cauca.

A: Ciudadanos de una vereda estrato 1 del Cauca.

T: Pasar de un vecindario con solo una persona responsable por el sistema de riego para las tierras a una comunidad unida y que coopera con el sistema de riego.

W: El sistema de riego en este vecindario es de vital importancia dado que su principal fuente económica es la producción de arroz; es necesario que este sistema de riego se mantenga y se cuide por medio de todos los ciudadanos de la vereda.

O: Ciudadanos de una vereda estrato 1 del Cauca.

E: La situación económica de los ciudadanos de la vereda y las regulaciones del departamento con respecto a los sistemas de riego.

La definición de raíz para esta problemática es: Un sistema de riego que funcione para toda la vereda del Cauca con la participación de cada uno de los ciudadanos que vive en ella. Siendo cada uno de los ciudadanos responsable por una parte del sistema de riego.

2. Problemática causada por la falta de organización al momento de la recolección de basuras.

C: 25 Ciudadanos de un vecindario estrato 2 de Barranquilla

A: 25 Ciudadanos de un vecindario estrato 2 de Barranquilla y la empresa de recolección de basuras en Barranquilla.

T: Pasar de una situación violenta entre vecinos con un problema de desorganización de basuras a una situación armónica entre ellos y con una organización para la recolección de basuras sin que ningún vecino se vea afectado.

W: El vecindario debería tener un ambiente de amabilidad y cooperación entre los ciudadanos; es necesario que la empresa de recolección de basuras y los mismos ciudadanos planteen un horario y una locación donde se va a realizar la recolección de basuras para evitar los encuentros violentos que se están teniendo entre los diferentes ciudadanos.

O: Los 25 ciudadanos del vecindario y la empresa de recolección de basuras.

E: El nivel de disposición de los ciudadanos y de la empresa de recolección de basuras, los cambios en las regulaciones de las empresas de recolección de basuras, los cambios en la alcaldía de Barranquilla.

La definición de raíz de esta problemática: Un vecindario donde cada uno se haga cargo de su basura y el lugar donde se deje sea el lugar correcto para que la empresa de basuras haga la correcta recolección en los días pactados.

3. Problemática causada por falta de buen funcionamiento de la junta de acción comunal.

C: Miembros de la junta de acción comunal de un barrio en Tuluá y ciudadanos del barrio de Tuluá.

A: Miembros de la junta de acción comunal de un barrio de Tuluá.

T: Pasar de una junta de acción comunal que no soluciona conflictos y se deja influenciar por sus problemas personales a una que trabaje en unión y busque la solución de los conflictos entre los ciudadanos del barrio.

W: La junta de acción comunal debe encargarse de la armonía, solución de conflictos y gestión de eventos que ayuden a la comunidad del barrio de Tuluá, sin importar los distintos conflictos personales que se tienen.

O: Miembros de la junta de acción comunal de un barrio en Tuluá

E: El nivel de compromiso de la junta de acción comunal y la situación política y económica de Tuluá.

La definición de raíz de esta problemática: Una junta de acción comunal enfocada a solucionar los conflictos entre los distintos ciudadanos, enfocándose también en la resolución de sus conflictos personales para poder ayudar a otros.

4. Problemática causada por diferencias territoriales.

C: Ciudadanos que viven en una vereda de Barranquilla estrato 2.

A: Ciudadanos que viven en una vereda de Barranquilla estrato 2 y la Alcaldía de Barranquilla.

T: Pasar de una situación violenta por parte de los ciudadanos de la vereda de Barranquilla, a una relación armoniosa y educada entre ellos.

W: Tener claridad acerca de las delimitaciones de las tierras de los ciudadanos para poder hacer uso correcto de las tierras y tener una relación armoniosa y cordial entre vecinos, esta delimitación se debe dar por medio de la alcaldía.

O: La Alcaldía de Barranquilla.

E: La situación política de Barranquilla, el nivel de disposición de la alcaldía de barranquilla y de los ciudadanos.

La definición de raíz de esta problemática: Una vereda donde los ciudadanos vivan en completa armonía y con su trabajo y el de la Alcaldía de Barranquilla se tengan completamente claras las delimitaciones de la tierra.

5. Problemática causada por un mal manejo de los domicilios.

C: Tiendas y ciudadanos de un barrio estrato 4 de Barranquilla.

A: Miembros de la junta de acción comunal del barrio estrato 4 de Barranquilla y dueños de las tiendas del barrio.

T: Pasar de un barrio donde se cometen varios robos y desorganización en la entrega de pedidos a un barrio organizado sin pérdidas ni robos al momento de hacer cualquier entrega de un domicilio.

W: La entrega de domicilios es fundamental y más en momentos de pandemia, pero así mismo es necesario una organización para saber de qué tiendas envían domicilios y tener algún tipo de registro para evitar inconvenientes.

O: Dueños de las tiendas.

E: La situación económica de los dueños de las tiendas y de los ciudadanos y además el nivel de compromiso de los dueños y de los ciudadanos.

La definición de raíz de esta problemática: Un barrio donde los habitantes y los dueños de las tiendas trabajen en comunidad para evitar robos y malentendidos.

4.4 MODELOS CONCEPTUALES

Para este paso de la metodología, teniendo en cuenta el desarrollo de las definiciones de raíz se plantearon los siguientes modelos conceptuales:

1.

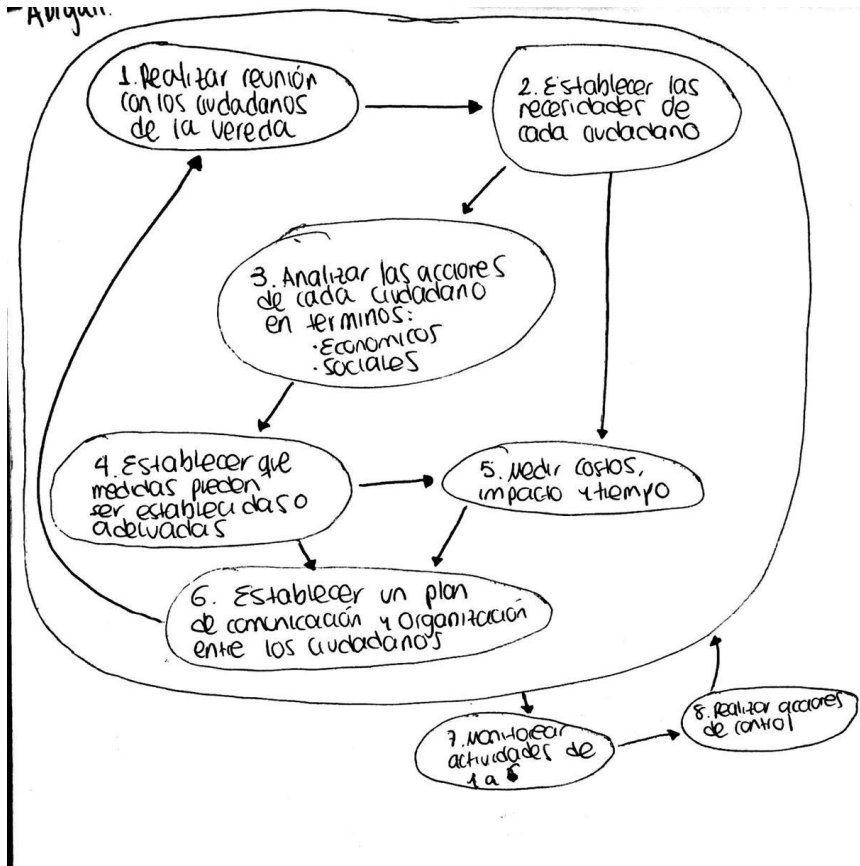


Grafico6. Modelo conceptual sistema de riego

2.

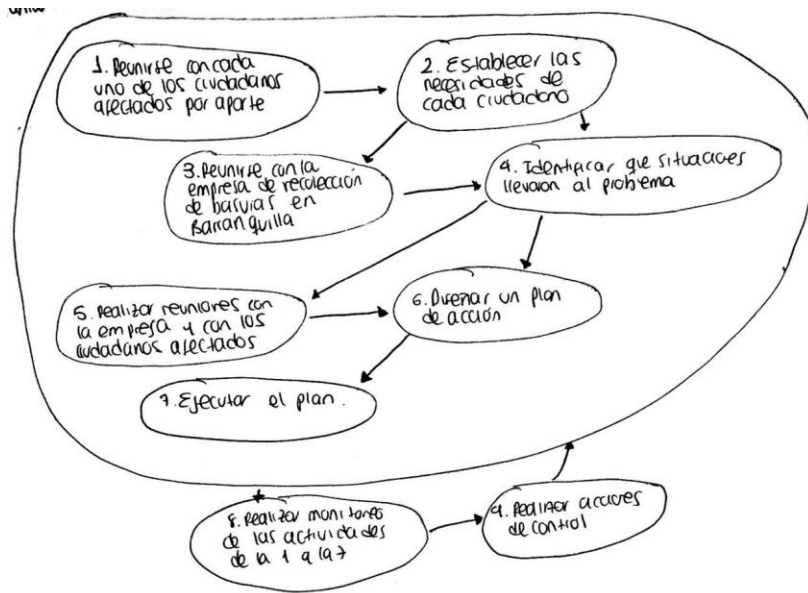


Grafico7. Modelo conceptual basuras

3.

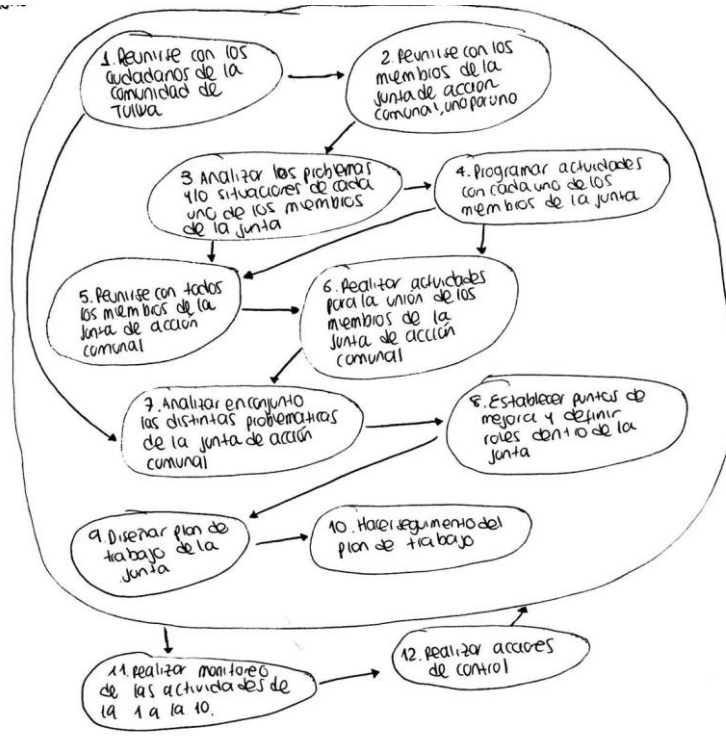


Grafico8. Modelo conceptual junta de acción comunal

4.

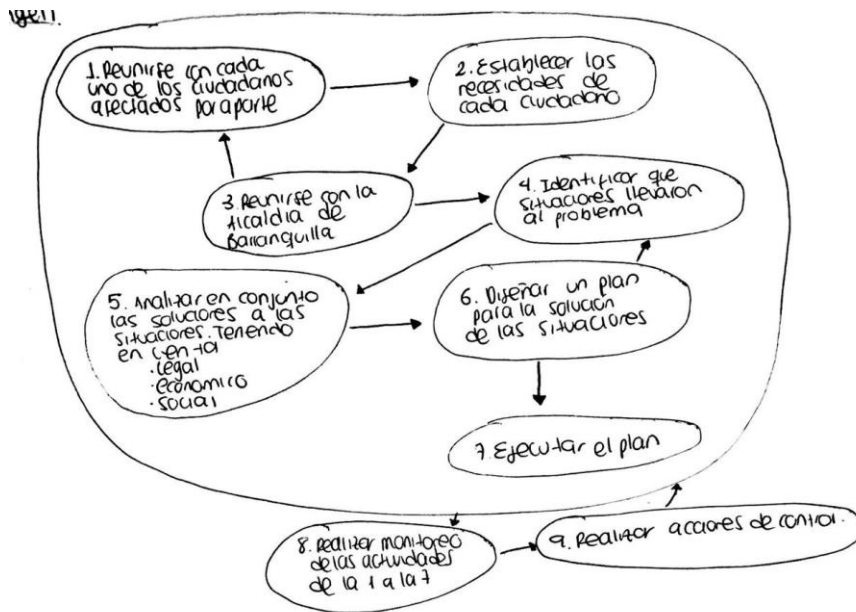


Grafico9. Modelo conceptual problema territorial

5.

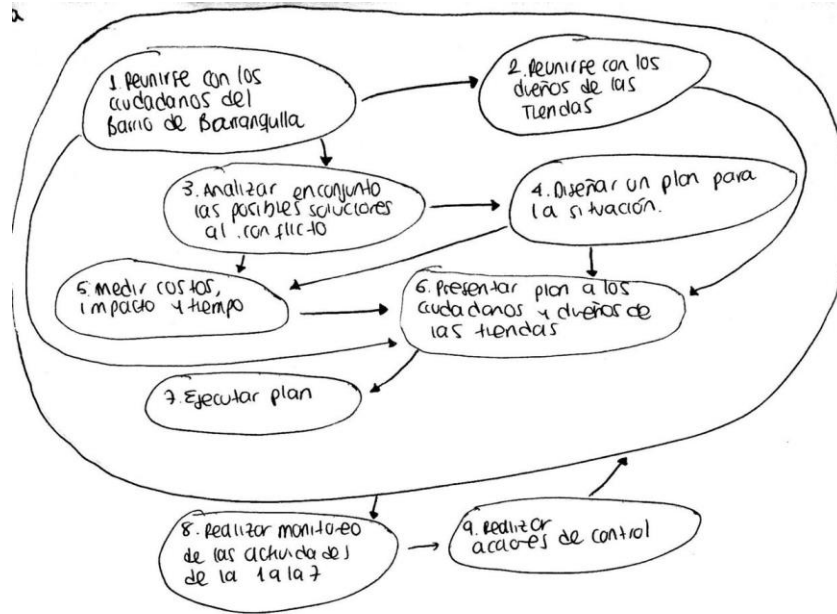


Grafico10. Modelo conceptual tiendas de barrio

4.5 COMPARAR LA ETAPA 4 CON LA ETAPA 2

La comparación entre los modelos y la situación actual se encuentra en la siguiente tabla:

N	Situación Actual	Situación Ideal
1	Realizar reunión simultánea con todos los afectados o personas involucradas	Realizar una reunión con cada uno de los afectados, o las personas involucradas.
2	Documentar en un acta la intervención lograda por parte del conciliador, para luego entregarla a las instituciones respectivas	Realizar monitoreo, durante un tiempo prudente para verificar que la intervención fue un éxito y si hay alguna falla realizar acciones de control.

3	Conocer algunas limitaciones económicas, sociales y legales de las personas involucradas, para la intervención.	Identificar, analizar y medir costos, impacto y tiempo que puede llegar a tener la intervención.
4	Diseñar una intervención en poco tiempo para intervenir en otras situaciones por la cantidad de casos.	Diseñar, calcular y analizar un plan para cada caso de intervención para lograr que sea 100% exitoso.
5	Tener en cuenta las personas que están durante la intervención social o las que solicitaron o mencionaron la situación problemática.	Identificar e involucrar cualquier persona que se pueda ver afectada por el problema.
6	Identificar la situación problemática que causa la necesidad de una intervención social.	Identificar y analizar situaciones pasadas que hayan causado que una situación sea cada vez mas grande.
7	Fijar la atención en la situación problemática como un todo.	Identificar situaciones personales que pueden estar causando la creación de la situación problemática y trabajar estas situaciones problemáticas con algún tipo de intervención.
8	Establecer como debería ser una buena comunicación entre ciudadanos.	Establecer un plan de comunicación y organización entre los ciudadanos.

Tabla2. Modelo conceptual Vs Modelo actual

4.6 DETERMINAR LOS CAMBIOS FACTIBLES Y DESEABLES

De acuerdo con la tabla del literal anterior, se identificaron que los cambios que podían ser factibles de aplicarse y cuáles no.

Actividad	Deseable	Factible
Realizar una reunión con cada uno de los afectados, o las personas involucradas.		X
Realizar monitoreo, durante un tiempo prudente para verificar que la intervención fue un éxito y si hay alguna falla realizar acciones de control.		X
Identificar, analizar y medir costos, impacto y tiempo que puede llegar a tener la intervención.		X
Diseñar, calcular y analizar un plan para cada caso de intervención para lograr que sea 100% exitoso.		X
Identificar e involucrar cualquier persona que se pueda ver afectada por el problema.	X	
Identificar y analizar situaciones pasadas que hayan causado que una situación sea cada vez más grande.	X	
Identificar situaciones personales que pueden estar causando la creación de la situación problemática y trabajar estas situaciones problemáticas con algún tipo de intervención.		X

Establecer un plan de comunicación y organización entre los ciudadanos.		X
---	--	---

Tabla3. Factibilidad de los cambios

Las tres actividades que no se pueden desarrollar en este momento pero que son deseables y que sería ideal que todo conciliador las ejecutara, son actividades que requieren mucho tiempo y que, en este momento por la cantidad de casos, pero pocos conciliadores, sería un problema para todo el sistema debido a que se acumularían cada vez más los casos.

4.7 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS.

Las acciones clave para la implementación de estas actividades se encuentran en la siguiente tabla:

Actividad	Implementación
Realizar una reunión con cada uno de los afectados, o las personas involucradas.	En cada acta que se deba entregar a las instituciones primordial que se explique la reunión que se tuvo con cada una de las partes o ciudadanos involucrados.
Realizar monitoreo, durante un tiempo prudente para verificar que la intervención fue un éxito y si hay alguna falla realizar acciones de control.	Esta recomendación es factible dado que se puede realizar algún tipo de encuesta o plataforma para que los ciudadanos vayan utilizando y así el conciliador no tiene que estar completamente presente durante el monitoreo, sino que son los mismo ciudadanos los que ayudan a esta labor.

<p>Identificar, analizar y medir costos, impacto y tiempo que puede llegar a tener la intervención.</p>	<p>Capacitar a los conciliadores con respecto a presupuestos, y también para poder hacer un estimado de tiempo e impacto de la intervención.</p>
<p>Diseñar, calcular y analizar un plan para cada caso de intervención para lograr que sea 100% exitoso.</p>	<p>Capacitar a los conciliadores, con diferentes estrategias para diseñar un plan. Al igual que realizar conferencias de acuerdo con los diferentes planes que se han realizado para la intervención y que hayan sido casos de éxito para que, de esta forma los otros conciliadores tengan una referencia.</p>
<p>Identificar situaciones personales que pueden estar causando la creación de la situación problemática y trabajar estas situaciones problemáticas con algún tipo de intervención.</p>	<p>Con ayuda de conciliadores que tengan como profesión psicología o con ayuda de personas especialistas en el tema crear ciertas preguntas para que los conciliadores puedan realizar y de esta forma sea más fácil identificar las situaciones personales y atacarlas con un plan como en una actividad anteriormente mencionada.</p>
<p>Establecer un plan de comunicación y organización entre los ciudadanos.</p>	<p>Realizar una capacitación de la importancia de la organización y comunicación y dar diferentes opciones o</p>

	herramientas para que los ciudadanos tengan mejor comunicación y organización.
--	--

Tabla4. Implementación

5. RECOMENDACIONES

Como se pudo observar se presentaron 5 modelos de diferentes entrevistas realizadas a diferentes conciliadores que han obtenido éxito en sus intervenciones sociales. Cada una de estas intervenciones fue realizada a más de 15 personas dependiendo del caso y como se ha mencionado anteriormente, fueron desarrolladas en diferentes áreas del territorio colombiano lo cual quiere decir que se tenía un entorno y ambiente muy diferente entre cada una de estas intervenciones, y aún así, se lograron identificar puntos clave que de ahora en adelante los conciliadores pueden desarrollar para de esta forma tener éxito en sus intervenciones sociales. El principal punto clave, es la reunión con cada una de las partes aparte y esto es debido a que de esta forma se escucha mas claramente los diferentes puntos de vista y se puede llegar a entender mejor la situación y la problemática para poder darle una solución de forma correcta. Es igual de importante mencionar que no solo basta esto, sino que las cinco entrevistas coinciden en que para que las intervenciones hayan sido un éxito, era necesario hacer un monitoreo después de realizar o proponer el plan y además elegir un líder dentro de la misma comunidad que estuviera encargado de recordar y de mostrar lo importante que es seguir con el plan planteado anteriormente por los conciliadores.

Otro punto importante, es el monitoreo, este se puede llevar a cabo por parte de los ciudadanos, no es necesario tener mucho presupuesto dado que puede ser una plataforma sencilla o una encuesta donde los ciudadanos o las partes involucradas vayan comentado o llenando

diferentes espacios comentando que es lo que está sucediendo actualmente con la intervención y es algo que ayudaría a los conciliadores a poder revisar y poder entender que fallo en alguna de las intervenciones y que puntos si sirvieron.

Para terminar, es de vital importancia que los conciliadores siempre estén al tanto del entorno de cada una de las problemáticas. Esto lo pueden lograr preguntando mucho en las comunidades y además, estando muy presente en cada una de las actividades de los ciudadanos. esto es debido a que de esta forma va a ser más fácil identificar todas las personas que están siendo afectadas, e identificar el plan y medir los costos, tiempo e impacto de la intervención.

6. CONCLUSIONES

En este trabajo se presentó la importancia de una intervención social exitosa. Esto con el fin de poder mostrar e identificar diferentes puntos clave, para que de ahora en adelante al realizar una intervención social se obtengan más casos exitosos.

Se hizo uso de la Metodología de Sistemas Suaves (SSM) de Peter Checkland. Esto debido a que esta era una problemática con muchos factores sociales, culturales y humanos, y con esta metodología se podía evidenciar claramente cuáles eran los puntos clave para poder tener una intervención social exitosa.

A lo largo del documento, se mencionaron varias cifras que muestran que actualmente los casos tratados por los conciliadores no tienen un buen porcentaje de éxito y con los resultados obtenidos después de la implementación de la metodología se espera, que el porcentaje sea mayor.

Se logró identificar, tanto al momento de las entrevistas como por los datos obtenidos que actualmente los conciliadores manejan un muy alto volumen de casos y que eso no permite que muchas veces las intervenciones se hagan adecuadamente, y esto es más que todo porque la gente

joven no conoce muy bien la labor de los conciliadores. Es importante empezar a mostrar la importancia y el impacto que un conciliador puede tener para diferentes situaciones aquí en Colombia.

Además, se hizo un acercamiento con los conciliadores para comentarles a cada uno de ellos los puntos clave identificados, con los que todos estuvieron de acuerdo. Es importante tener en cuenta aquí que en algunos momentos es muy difícil seguir todos los puntos clave, pero todos llegaron a la conclusión que cosas como el monitoreo y con la solución que se planteo pueden llegar a ser muy útiles para futuras intervenciones sociales.

Es igual de importante tener en cuenta, como ya se mencionó anteriormente, la conciliación es un acuerdo entre dos partes, es decir que es voluntario y radica el éxito de estos procesos en una gran parte en la voluntad de las personas involucradas, por esto es tan importante tener en cuenta a todas las personas y realizar una reunión con cada una de las partes.

En cuanto posibles pasos a seguir, se podría empezar a medir en este momento implementando todos los puntos clave el porcentaje de aumento de intervenciones sociales de éxito comparados con el año anterior y de esta manera identificar también qué otros procedimientos pueden funcionar y que cosas definitivamente de la situación actual no funcionan para nada. Además, empezar a crear diferentes plataformas para ayudar a los conciliadores con todas sus labores.

Finalmente, a manera personal, creo totalmente que los conciliadores dan lo mejor de sí, en cada una de las intervenciones y que muchas veces por cosas como lo son sus recursos económicos o el tiempo que le tienen que dedicar a cada problemática, no obtienen el resultado que ellos tanto desean. Por eso me parece tan importante empezar a tener más conocimiento acerca de su trabajo y de lo grande que puede llegar a ser.

7. BIBLIOGRAFIA

Checkland, P., & Scholes, J. (1990). *Soft Systems Methodology in Action*. Inglaterra: John Wiley & Sons Ltd.

Gobierno de Colombia. (30 de 9 de 2020). *Minjusticia*. Obtenido de <http://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Documents/Documento%20Conciliacio%CC%81n%20en%20Equidad.pdf>

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2018). *Sistema de Estadísticas en Justicia*. Obtenido de <http://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/SiteAssets/Paginas/ConciliacionDerecho/Metodolog%C3%ADa%20del%20proceso%20estad%C3%ADstico%20de%20la%20conciliaci%C3%B3n%20en%20derecho.pdf>

Ministerio de Justicia y del Derecho. (8 de 10 de 2020). *SICAAC*. Obtenido de <https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>

Murillo, R. d. (16 de 02 de 2002). *Repositorio institucional Universidad de los Andes*. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/10555/u234614.pdf?sequence=1>