

LA CONCILIACIÓN COMO ESCENARIO DE INTERVENCIÓN SOCIOJURÍDICA

Jorge Santiago Bravo Guerrero,¹ Diana Carolina Flórez Salazar,²
Mayron Esteban Loaiza Guzmán,³ Doris Silvana Pérez Chicaiza,⁴
Darío Alejandro Rojas Araque⁵

Resumen

La conciliación extrajudicial en materia de familia se ha consolidado como un mecanismo ágil, participativo y restaurativo que busca resolver conflictos mediante acuerdos consensuados. En Colombia, su fortalecimiento normativo, especialmente a partir de la Ley 2220 de 2022, ha ampliado su alcance como requisito de procedibilidad en diversos asuntos familiares. Sin embargo, su eficacia real depende no solo del marco jurídico, sino de la articulación entre profesionales del Derecho y del Trabajo Social, quienes aportan herramientas complementarias para la tramitación de conflictos familiares.

Este artículo presenta un análisis de las percepciones de los usuarios del Centro de Conciliación Padre Reinaldo Herbrand de la Universidad Mariana durante el año 2024, a partir de resultados preliminares consignados en los registros institucionales. La investigación identifica los procesos sociojurídicos implementados, describe la experiencia de los usuarios y propone una posible ruta de intervención interdisciplinaria. Se concluye que la articulación entre lo jurídico y lo social favorece mejores acuerdos, reduce la conflictividad y fortalece la confianza en los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Palabras clave: conciliación, escenario, intervención social, jurídica.

-
1. Mag. y docente Programa de Derecho, Universidad Mariana.
 2. Mag. y docente Programa de Trabajo Social, Universidad Mariana.
 3. Mag. y docente Programa de Trabajo Social, Institución Universitaria de Envigado.
 4. PhD y docente Programa de Trabajo Social, Universidad Mariana.
 5. PhD y docente Programa de Derecho, Institución Universitaria de Envigado.

Abstract

Extrajudicial conciliation in family matters has established itself as a flexible, participatory, and restorative mechanism that seeks to resolve conflicts through consensual agreements. In Colombia, its regulatory strengthening, especially since Law 2220 of 2022, has expanded its scope as a requirement for proceeding in various family matters. However, its real effectiveness depends not only on the legal framework, but also on the coordination between legal and social work professionals, who provide complementary tools for handling family conflicts.

This article presents an analysis of the perceptions of users of the Padre Reinaldo Herbrand Conciliation Center at Mariana University during 2024, based on preliminary results recorded in institutional records. The research identifies the socio-legal processes implemented, describes the experience of users, and proposes a possible route for interdisciplinary intervention. It concludes that the articulation between the legal and the social favors better agreements, reduces conflict, and strengthens confidence in alternative dispute resolution mechanisms.

Keywords: reconciliation, scenario, social intervention, legal.

Introducción

La conciliación familiar constituye un mecanismo alternativo de resolución de conflictos (MASC), orientado a la construcción de acuerdos pacíficos, ágiles y menos contenciosos que los procedimientos judiciales tradicionales. Su creciente relevancia responde a la necesidad de garantizar un acceso a la justicia más humano, cercano y eficaz, especialmente en poblaciones vulnerables. En el contexto colombiano, la normativa reciente, como la Ley 2220 de 2022, ha ampliado el uso de la conciliación extrajudicial como requisito previo al proceso judicial.

A pesar de estos avances, persisten desafíos asociados al desconocimiento ciudadano sobre su funcionamiento, a la escasa difusión institucional y, en particular, a la poca visibilidad del componente social en los procesos conciliatorios. En la práctica, muchas familias requieren no solo asesoría jurídica, sino también acompañamiento psicosocial que facilite el diálogo, el manejo emocional y la toma de decisiones informadas.

Este artículo analiza los procesos de conciliación familiar atendidos en 2024 en el Centro de Conciliación Padre Reinaldo Herbrand de la Universidad Mariana, escenario donde interactúan estudiantes practicantes y docentes de Derecho y Trabajo Social. La experiencia institucional evidencia que la intervención interdisciplinaria mejora la calidad del servicio y los resultados obtenidos,

permitiendo comprender la conciliación como un escenario restaurativo y no meramente procedimental.

El análisis presentado se fundamenta en el documento institucional suministrado, el cual contiene antecedentes, fundamentación teórica, información contextual y descripción de los procesos sociojurídicos adelantados, constituyendo una base sólida para la reflexión académica.

Método

La investigación se enmarca en un enfoque cualitativo, orientado a comprender las percepciones de los usuarios del Centro de Conciliación Padre Reinaldo Herbrand y a caracterizar los procesos de intervención sociojurídica implementados. El diseño metodológico corresponde a un estudio descriptivo-analítico, sustentado en tres fuentes principales:

1. Revisión documental interna: análisis de 77 asuntos de familia registrados en el Consultorio Jurídico en 2024, de los cuales 25 correspondieron a procesos conciliatorios válidos con seguimiento.
2. Sistematización institucional: análisis de informes de Trabajo Social y Derecho, actas de conciliación, registros de seguimiento y reportes de cierre.
3. Marco teórico y antecedentes: revisión de estudios internacionales, nacionales y regionales incluidos en el documento fuente, que permiten contextualizar la conciliación como práctica interdisciplinaria.

Aunque el documento compartido menciona la existencia de entrevistas aplicadas a usuarios, practicantes y profesionales, para este artículo solo se emplea la información consignada en el insumo. No se adicionan datos nuevos ni instrumentos no incluidos en el material proporcionado.

La estrategia analítica consistió en identificar patrones, problemáticas y categorías emergentes en torno a la intervención sociojurídica, las percepciones de los usuarios, los retos y oportunidades del Centro de Conciliación y la articulación interdisciplinaria.

Desarrollo

La conciliación familiar como mecanismo alternativo de acceso a la justicia

La conciliación familiar se reconoce como un medio eficaz para resolver disputas relacionadas con custodia, alimentos, visitas, separación de hecho, acuerdos

de convivencia, entre otros. Estudios internacionales (Paredes Romero, 2024; Castillo Caraveo, 2021; León González & Masache Calle, 2024) coinciden en que esta herramienta reduce la judicialización, favorece la autonomía de las partes y promueve relaciones más armónicas.

En Colombia, las estadísticas reportadas por el Ministerio de Justicia muestran que más del 33 % de las gestiones conciliatorias corresponden al área de familia, y que cerca del 45 % logran acuerdos exitosos. Sin embargo, se mantienen obstáculos como la inasistencia, la desinformación y la falta de acompañamiento emocional adecuado.

De ahí que, desde la perspectiva del Trabajo Social, la conciliación familiar se comprende como un espacio privilegiado de intervención psicosocial, donde se reconoce a las familias como sujetos capaces de construir acuerdos desde sus propios recursos y dinámicas relacionales. Este campo enfatiza la importancia del acompañamiento emocional, la escucha activa y la facilitación de un ambiente seguro para el diálogo, especialmente ante problemáticas sensibles como la custodia, los alimentos o las visitas. El Trabajo Social identifica que, aunque la conciliación favorece la autonomía y reduce la conflictividad, persisten barreras asociadas a la desinformación, la inasistencia y la falta de habilidades comunicativas entre las partes; por ello, propone estrategias orientadas a fortalecer la orientación previa, el apoyo emocional y la pedagogía sobre los derechos y responsabilidades familiares.

Aunado a lo anterior, desde el Derecho la conciliación familiar se concibe como un mecanismo eficaz de acceso a la justicia, capaz de disminuir la judicialización y agilizar la resolución de conflictos que tradicionalmente llenan los despachos judiciales. Los estudios internacionales y las cifras del Ministerio de Justicia evidencian su efectividad: un volumen significativo de gestiones en materia de familia y un porcentaje alto de acuerdos logrados. Para el campo jurídico, la conciliación cumple una doble función: resolver disputas mediante acuerdos con validez legal y promover un ejercicio más responsable de los derechos y deberes de las partes. Sin embargo, se reconoce que su eficacia depende de la comparecencia, la claridad de la información jurídica y la adecuada preparación de los conciliadores, lo que exige fortalecer la formación técnica y los recursos institucionales destinados a garantizar procesos transparentes y equitativos.

Rol del Derecho y el Trabajo Social en los procesos conciliatorios

En la Universidad Mariana, la conciliación familiar se sustenta en un trabajo interdisciplinario entre Derecho y Trabajo Social. Desde el componente jurídico, se

realizan redacción de documentos jurídicos, orientación normativa, preparación de audiencias, elaboración de actas, verificación del cumplimiento de los acuerdos. Complementariamente, desde Trabajo Social, se aporta con el acompañamiento emocional, la contención en crisis, la mediación, el análisis de dinámicas familiares, el seguimiento psicosocial del conflicto, entre otros.

La literatura revisada respalda este enfoque integral: la intervención psicosocial fortalece la comunicación y la toma de decisiones (Ramírez García, 2024; Ibarra & Molina Portilla, 2006), mientras que la adecuada capacitación jurídica garantiza la protección del interés superior del menor (González Bernal et al., 2021; Apráez Bravo & Perugache Salazar, 2021). En ese sentido, se puede decir que la intervención psicosocial aporta de manera fundamental a los procesos de conciliación familiar porque aborda dimensiones que trascienden lo estrictamente jurídico y permiten que los acuerdos sean más conscientes, dialogados y sostenibles. Entre sus contribuciones más relevantes se encuentran: la creación de un ambiente seguro y de confianza, generado a partir del acompañamiento psicosocial porque se facilita condiciones emocionales adecuadas para que las partes expresen necesidades, temores y expectativas sin sentirse juzgadas. Esto reduce la tensión, mejora la comunicación y favorece la disposición para llegar a acuerdos.

De igual forma, se favorece la gestión de emociones y manejo del conflicto, debido a que en las familias, suelen estar atravesando emociones intensas, rabia, miedo, frustración, dolor, que pueden obstaculizar la negociación, por lo cual es necesario que se permita que el diálogo se centre en las soluciones y no en el conflicto. Ahora bien, es fundamental la comprensión del contexto familiar y sus dinámicas desde el enfoque psicosocial porque brinda herramientas para identificar factores estructurales, relacionales y culturales que influyen en el conflicto (roles de género, prácticas de crianza, redes de apoyo, antecedentes de violencia, etc.). Esta comprensión permite orientar acuerdos más realistas, humanizados y adaptados a las condiciones específicas de cada familia.

Al respecto, es pertinente lograr el empoderamiento y la toma de decisiones en las familias, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad, que pueden sentirse desorientadas o con pocas herramientas para defender sus derechos. La intervención psicosocial promueve la autonomía, el reconocimiento de capacidades y la clarificación de opciones, ayudando a que las decisiones se tomen desde la comprensión y no desde la presión. Lo referido, pensando en la prevención de la revictimización y cuidado de poblaciones sensibles, especialmente en casos que involucran niños, adolescentes o situaciones de conflicto crónico, el enfoque psicosocial asegura que se protejan los intereses superiores, se garantice el bienestar emocional y se eviten prácticas que profundicen el daño.

Es por eso que, la intervención psicosocial convierte la conciliación familiar en un proceso más humano, integral y orientado a la transformación de las relaciones, contribuyendo a acuerdos más estables y al fortalecimiento del bienestar de las familias involucradas.

Hallazgos del contexto institucional

Los registros del Centro de Conciliación muestran 77 casos de familia recibidos, de los cuales 34 contaban con documentación completa; 25 asuntos conciliatorios válidos; 73.5 % de cierres exitosos, entre consultas simples y acuerdos formalizados, y, 26.5 % de casos activos, con seguimiento constante de los practicantes. Se aclara que, los casos más recurrentes fueron regulación de visitas, custodia de menores, fijación y reajuste de alimentos y acuerdos de convivencia.

Fue en ese panorama que la intervención conjunta permitió no solo garantizar acuerdos legales viables, sino también mejorar la comprensión del conflicto y disminuir tensiones durante el proceso.

Percepciones de los usuarios

De acuerdo con categorías derivadas del marco teórico y los registros del insumo, las percepciones se pueden agrupar en:

Percepciones positivas: acceso gratuito al servicio, acompañamiento humano y respetuoso por parte de profesionales y estudiantes, rapidez en la gestión en comparación con las rutas judiciales, sensación de escucha y orientación y construcción de acuerdos “más conversados” y menos imposiciones.

Percepciones negativas: temor al incumplimiento de acuerdos, preocupación por la desigualdad en la posición de las partes, desconocimiento previo sobre la conciliación, que causa desconfianza inicial, expectativas de “justicia sancionatoria” que no se corresponden con la lógica del diálogo pactado.

Estas percepciones coinciden con lo reportado en otros estudios nacionales e internacionales, lo cual evidencia problemáticas estructurales que superan el nivel local.

Propuesta general de ruta de intervención sociojurídica

Es así como, a partir de la revisión realizada y de los patrones identificados, se presenta una alternativa de ruta interdisciplinaria:

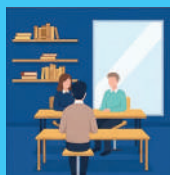
RUTA DE ATENCIÓN INTERDISCIPLINARIA EN CONCILIACIÓN FAMILIAR (Trabajo Social - Derecho)



Ingreso del caso y primera orientación

Cuando el usuario llega al Centro de Conciliación profesionales de Trabajo Social y Derecho realizan una valoración inicial conjunta escuchan la situación y explican los pasos del proceso.

Objetivo: orientar a los usuarios mediante una valoración interdisciplinaria que permita identificar la situación presentada y explicar el proceso de conciliación.



Entrevista psicosocial: conociendo la historia familiar

El profesional en Trabajo Social realiza una entrevista para comprender la dinámica familiar, los factores emocionales, comunicativos y contextuales que influyen en el conflicto.

Objetivo: identificar necesidades, riesgos y fortalezas para orientar un proceso más humano y adecuado.



Orientación jurídica clara y comprensible

El profesional del Derecho explica los derechos, deberes y opciones legales relacionados con el caso (custodia, alimentos, visitas, convivencia, etc.), empleando un lenguaje sencillo.

Objetivo: garantizar que todas las decisiones se tomen de manera informada, consciente y acorde con los derechos y deberes legales de las partes.



Preparación emocional y comunicativa

Antes de la audiencia, Trabajo Social apoya a las partes en el manejo de emociones, la organización de ideas y el desarrollo de habilidades de diálogo.

Objetivo: favorecer una participación tranquila, respetuosa y orientada al acuerdo.



Audiencia con enfoque restaurativo y de derechos

Durante la audiencia, el conciliador dirige el proceso garantizando respeto, equidad, participación y escucha mutua.

Objetivo: que las partes entiendan exactamente a qué se comprometen.

Conclusiones

La conciliación extrajudicial en materia de familia se consolida como un mecanismo fundamental para promover el acceso a la justicia en Pasto y fortalecer la convivencia familiar. El análisis realizado a partir del documento institucional demuestra que la intervención interdisciplinaria mejora los procesos, incrementa el éxito de los acuerdos y facilita la comprensión del conflicto desde sus dimensiones emocionales, sociales y jurídicas.

Los usuarios valoran la gratuidad, la agilidad y el acompañamiento brindado por los equipos de práctica, lo cual reafirma el papel social de los consultorios jurídicos universitarios. Sin embargo, subsisten retos: la falta de difusión de la conciliación, la inasistencia, las barreras emocionales de las familias y la necesidad de formación especializada en protección de niños, niñas y adolescentes.

Es indispensable formalizar e institucionalizar el rol del Trabajo Social en todas las etapas del proceso conciliatorio, así como fortalecer el enfoque de derechos y el seguimiento posterior a los acuerdos. La construcción de rutas de intervención integrales permitirá mejorar los resultados y consolidar una justicia más humana, cercana y restaurativa.

Referencias

- Apráez Bravo, C. V., & Perugache Salazar, C. (2021). Menores de edad como sujetos de derechos en la conciliación extrajudicial en asuntos de custodia. *Revista Advocatus*, 8(3), 25-28. <https://revistamariana.edu.co/advocatus>
- 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. <https://doi.org/10.22518/16578953.900>
- Atehortúa Betancur, M., Serna Muñoz, L. J., & Ramírez Vargas, E. (2024). *Eficacia de la conciliación en casos de violencia en el contexto familiar: Un estudio desde las Comisarías de Familia*. <https://bibliotecadigital.iue.edu.co/items/58a5c6b6-96d2-4434-b198-2563487a17df>

- Castillo Caraveo, A. (2021). Mediación familiar en México. Avances en justicia alternativa para conflictos familiares. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 7(13). <https://doi.org/10.29105/pgc7.13-5>
- González Bernal, O., Cerón Ojeda, Y. E., & Ortiz López, P. E. (2021). *La protección convencional de los derechos de los menores en la etapa de conciliación en procesos de familia*. Universidad Centro de Estudios Superiores María Goretti.
- Ibarra Benavides, C. E., & Molina Portilla, Á. M. (2006). *Dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial*. Universidad de Nariño.
- Leal Esper, Y. E., & Ortega Suescun, G. Y. (2024). La resolución de conflictos en los centros de conciliación en educación superior. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 54(140). <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v54n140.a08>
- León González, E. P., & Masache Calle, C. N. (2024). La mediación en el Ecuador: desafíos y oportunidades. *Ciencia Digital*. <https://www.cienciadigital.org>
- Paredes Romero, D. B. (2024). *Desconocimiento de las personas sobre la conciliación extrajudicial en materia de familia en Puno*. <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1055>
- Ramírez García, M. (2024). *Intervención psicosocial potenciada: un enfoque integral en audiencias de conciliación*. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co>
- Rosero De la Rosa, S. (2016). Conciliación en equidad: un apoyo a la resolución de conflictos en materia de familia. *Advocatus*, 13(26), 189–224.
- Vega Cárdenas, Y. J. (2023). *Eficacia de la conciliación extrajudicial en materia de familia en Calca*. <https://repositorio.unsaac.edu.pe>
- Velásquez Gómez, E. A., & López García, S. J. (2023). *El papel del conciliador en derecho en la gestión de conflictos en materia de familia*. Universidad de Antioquia.