

Artículo Recibido: 28 marzo de 2020/Aceptado: 30 junio de 2020

# Una apuesta hacia el acceso a la justicia. Caso Puerto Toledo

## A bet toward the access to the justice. Puerto Toledo Case

Lizeth Daniela Estupiñan Quesada<sup>1</sup>  
Melba Nydia León Rodríguez<sup>2</sup>

### Resumen

Los diversos impedimentos que enfrentan los ciudadanos que habitan en la ruralidad colombiana en materia de administración de justicia, son la razón de ser de la propuesta de índole socio jurídica denominada: El Registro Automático de Radicación para el Sector Rural, en adelante (Resarser), el cual se concibe como un sistema que demanda la participación de actores locales con conocimiento y acceso a los medios tecnológicos y digitales, para su puesta en marcha. Dichos elementos de manera coordinada, se emplean para efectos de mitigar las problemáticas que impiden el acceso a ese ideal dentro de la Vereda de Puerto Toledo en la municipalidad de Puerto Rico (Meta). Para tal cometido, se aplica la metodología denominada acción participativa en consonancia con herramientas investigativas cualitativas y cuantitativas, para efectos de contextualizar la población de estudio. De tal manera que una vez sean identificados los aspectos a mejorar, se proceda a exponer la propuesta investigativa para la solución de los mismos en materia de administración de justicia.

Posterior a ello, se da a conocer el funcionamiento, características y proceso de ejecución de la propuesta investigativa en la Vereda de Puerto Toledo (Meta). Finalmente se desarrolla en la discusión, las situaciones susceptibles de cambios para la implementación permanente de la propuesta aplicada, así como las bondades de facilitar la administración de justicia a los ciudadanos que habitan de una de las tantas regiones rurales de Colombia. Lo anterior permite evidenciar que el nivel de acceso al servicio público de la administración justicia en la Vereda de Puerto Toledo, es directamente proporcional a la asequibilidad que los residentes de dicha zona rural tengan con respecto al empleo de los medios digitales y tecnológicos.

**Palabras clave:** Acceso, Administración de justicia, sector rural, medios tecnológicos.

### Abstract

The various impediments that citizens living in rural Colombia face in the administration of justice, are the *raison d'être* of the proposal of a socio-legal nature called: The Automatic Registry of Filing for the Rural Sector, hereinafter (Resarser), which is conceived as a system that demands the participation of local actors with knowledge and access to technological and digital means, for its implementation. Said elements in a coordinated manner are used to mitigate the problems that prevent access to this ideal within the Vereda de Puerto Toledo in the municipality of Puerto Rico (Meta). For this purpose, the methodology called participatory action is applied in line with qualitative and quantitative research tools, in order to contextualize the study population. In such a way that once the aspects to be improved are identified, the investigative proposal for the solution of the same in the administration of justice is presented.

After this, the operation, characteristics and execution process of the investigative proposal in the Vereda de Puerto Toledo (Meta) are disclosed. Finally, in the discussion, the situations susceptible to changes for the permanent

---

1 Abogada, Especialista en Derecho Administrativo, Docente investigadora de la Facultad Derecho Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio. Correo electrónico: lizethestupinan@usantotomas.edu.co.

2 Socióloga, magíster en Planeación Socioeconómica de la Universidad Santo Tomás (Bogotá), docente investigadora de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio. Correo electrónico: melbaleon@usantotomas.edu.co

implementation of the applied proposal are developed, as well as the benefits of facilitating the administration of justice to the citizens who live in one of the many rural regions of Colombia. The foregoing shows that the level of access to the public service of the justice administration in the Vereda de Puerto Toledo is directly proportional to the affordability that the residents of said rural area have with respect to the use of digital and technological media.

**Keywords:** Access, Administration of Justice, rural sector, technology tools.

## Introducción

Como el fundamento mismo de una sociedad democrática, la justicia se estructura como un servicio público esencial. Al ser prestado como consecuencia de una función eminentemente pública, se configura como la razón de ser de una organización político administrativa pensada para acercar a todas las personas hacia un orden justo bajo el mandato de una ley general, abstracta e impersonal. De tal manera que la administración de justicia se erige como derecho al que todos los administrados deben acceder. Las condiciones para lograrlo, es pues, uno de los retos que atienden fines constitucionales en pro de un bienestar general a la luz de los estándares de un Estado Constitucionalmente democrático.

Así lo refiere la ley estatutaria 270 de 1996, al atribuir como una parte de la función pública, a la administración de justicia. Esto, de conformidad con el deber del Estado Colombiano de velar por el efectivo cumplimiento de lo que ordena la ley y la Constitución Política con miras a lograr una verdadera materialización de las libertades, garantías, derechos, y obligaciones, estipulados en la norma superior tendiente a alcanzar una convivencia pacífica en el orden nacional. (Artículo 1, Ley 270 de 1996).

En consecuencia, el nivel de acceso a la justicia se erige como uno de los termómetros medidores del progreso de una sociedad. Es por ello que se instituye una relación directamente proporcional entre la garantía institucional de acceso a un orden donde impere la justicia y una óptima calidad de vida de los habitantes; siendo una alianza social y pública por medio del ordenamiento jurídico vigente, las que logren tal cometido. Para efectos de la situación en estudio, los ciudadanos de las zonas apartadas de Colombia, son sujetos del derecho en condiciones de aislamiento respecto a la administración de justicia. La Vereda de Puerto Toledo<sup>3</sup> es uno de las tantas zonas del país, en la que múl-

tiples inconvenientes hacen de la justicia un ideal al que sólo algunos pueden acceder y beneficiarse de ella.

Los espacios geográficos rurales como lo es la zona de estudio, hacen de ellas territorios susceptibles de reunir condiciones decisivas, que excluyen a quienes allí habitan. Así pues, las bondades de una sociedad política y administrativamente organizada en materia de justicia, no alcanza a irradiar sobre los administrados ubicados en dichos sectores apartados de la institucionalidad estatal. Se hace entonces imprescindible, identificar las zonas con la calidad de rural para analizar condiciones que obstruyen el acceso a la justicia. Se identifica principalmente, que su ubicación geográfica es alejada de los centros urbanos, presenta un estado de difícil acceso a las mismas, la distancia es considerable con respecto a las instituciones públicas. Así mismo, actividades económicas que se desarrollan en razón al terreno. Éstas últimas, encaminadas a la práctica de la agricultura, ganadería y producción derivada del empleo de animales.

Como lo señala Dirven (2019), generalmente cuando la densidad humana es inversamente proporcional a la distancia a centros urbanos, menor es el impacto de la actividad humana. Por ende, en dichas regiones hay mayor número de áreas ricas en fauna, flora, cuencas hídricas, captaciones de gases invernadero, entre otros sucesos medioambientales. (p. 16). No obstante, se establece un efecto contraproducente cuando aun existiendo disposición de servicios ambientales, los habitantes no puedan acceder a servicios públicos, a través de los cuales puedan tener una óptima calidad de vida. De allí se derivan las múltiples afecciones a la salud por la carencia de agua para el consumo humano, el mal manejo de las aguas negras, la reducida actividad económica ante la falta de calidad en la educación, servicios públicos, conectividad, así como la presencia de actividades ilícitas por la no presencia del Estado, entre otros factores.

En ese sentido, los indicadores que permiten identificar las zonas rurales, no se limitan a los factores temporales, geográficos o territoriales, sino también

3 La Vereda de Puerto Toledo se ubica en Puerto Rico, el cual es un "municipio ubicado en el Departamento del Meta, zona centro oriental del país, región de la Orinoquía. Hace parte de la región del bajo Ariari, caracterizada por tener tierras fértiles y con potencial agropecuario en las zonas planas y otras con vocación de conserva-

ción y preservación del ecosistema en la serranía de la Macarena". (Defensoría del Pueblo, 2018, p.11)

a los subjetivos. De allí que las características en razón al sujeto, sean idóneas para distinguir una zona urbana de la ruralidad, representada por veredas, corregimientos, fincas y caseríos, sin perjuicio de la denominación que reciban determinados territorios, con las aristas descritas. Todas ellas desembocan en un factor común: Falta de efectividad para acceder a la administración de justicia. Es en ese escenario, que emerge la importancia de plantear posibles soluciones a las problemáticas que se evidencian en la investigación aplicada, postulada en el marco de la Convocatoria ofertada por Colciencias<sup>4</sup> que, en convenio con la Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio, hacen de la misma factible.

En consonancia con lo referido, se procede a desarrollar el artículo de investigación con base en una metodología denominada acción participativa, en virtud de la cual se hacen a los actores involucrados, partícipes de manera transversal en la aplicación de la propuesta investigativa, para la solución de las problemáticas planteadas. Adicional, se expone en la discusión, la operabilidad del Resarser como resultado de la metodología aplicada, la cual emplea a su vez, herramientas de investigación de naturaleza cualitativa<sup>5</sup> y cuantitativa, por medio de las cuales se desarrolla una contextualización de la Vereda de Puerto Toledo (Meta). Por último, se dan a conocer los resultados de la implementación de la investigación socio jurídica y la discusión de los mismos, con miras a reducir las brechas existentes entre las personas habitantes de zonas rurales y las autoridades públicas, con el fin de estar cada vez más cerca a la administración de justicia.

### Metodología

La metodología empleada a la investigación aplicada corresponde a la denominada: acción participativa

4 Convocatoria No. 812 de 2018: Jóvenes investigadores e innovadores de Colciencias, que tiene como objetivo promover la investigación en jóvenes profesionales con excelente trayectoria académica, por medio de becas-pasantía, con la cooperación de los grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación de las instituciones que hacen parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. (MinCienas, 2018).

5 Para la incorporación de proyectos, los grupos focales prevén la información cualitativa que sea para la profundidad y el contexto de la investigación. Dentro del grupo focal, nacen nuevos interrogantes acerca del acierto de la planificación que se adelanta. A su vez, es posible que acorten la distancia entre lo que se espera y es el proyecto". (Ciudad Universitaria Santa Anita, 2020, p. 65)

(IAP)<sup>6</sup>, en virtud de la cual, la investigadora insta a los actores locales de la Vereda Puerto Toledo, hacer viable la propuesta postulada en el proceso investigativo. En ese orden de ideas, mediante un enfoque metodológico denominado solución de problemas, se emplean herramientas investigativas mixtas<sup>7</sup>, en la medida que se acude a aquellas de naturaleza cualitativa y cuantitativa para el desarrollo de la metodología expuesta.

La primera de ellas, en atención a la (i) revisión documental, la cual está encaminada a buscar datos del contexto, lugar y habitantes a estudiar y su relación con el conflicto armado interno, (ii) observación participante. A través de la misma se definen las condiciones de vida de la población a analizar; (iii) el estudio de caso, el cual se enfoca en analizar una muestra de la población en un lugar geográfico específico, que en este caso lo es la Vereda de Puerto Toledo Meta y (iv) la exploración que implica realizar trabajo de campo con la comunidad analizada, permitiendo entablar un diálogo constante y fundamento para la implementación de la propuesta investigativa.

Por otro lado, la herramienta cuantitativa empleada a la que se acude es la encuesta, por medio de la cual buscar indagar sobre cómo operan los servicios públicos en la comunidad que reside en la Vereda de Puerto Toledo Meta, valorar la presencia de las víctimas del conflicto armado en la Vereda y tener conocimiento de las actuales necesidades básicas insatisfechas en los habitantes de la Vereda Puerto Toledo Meta. Para ello, se establece como destinatarios de la encuesta, los ciudadanos residentes en la Vereda de Puerto Toledo Meta por más de 10 años, con una población y muestra de estudio conformada por diecinueve personas, límite de desacierto del 0.05, cota de determinación del 90%, así como varianza de la proporción del 0.5. En empleo de la investigación cuantitativa, se dan a conocer datos objetivos, cuyos resultados extraídos de la muestra poblacional, tiene un nivel de certeza alto y sentido unánime, ante las condiciones de vida compartidas y homogéneas que permea el grupo poblacional encuestado que reside en la Vereda de Puerto Toledo-Meta desde hace mínimo diez años, considerando

6 Resalta lo indispensable que es obrar bajo la colaboración, el papel principal que desempeñan los y las participantes en cada etapa del proceso investigativo y el aporte de las personas vulnerables entre otros; destacando con ello, las bondades que ofrece este enfoque a la responsabilidad social y para lograr una sociedad donde impere la justicia y la igualdad" (Díez, 2019, p.1)

7 En concordancia con Durán D. (2019), representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos.

que estuvieron allí en el periodo álgido de la violencia en Colombia.

**Resultados:** La justicia en la Vereda de Puerto Toledo-Meta.

La Vereda de Puerto Toledo Meta presenta entre otras barreras, la imposibilidad de ejercer el derecho a la administración de justicia, debido a (i) la carencia de infraestructura óptima, considerando que se evidencia vías de acceso sin pavimentar, con profundas grietas, huecos y enmendaduras por medio de tablas, y demás proezas ingeniadas por los habitantes para llegar a la Vereda de Puerto Toledo o veredas aledañas, con el fin de abastecerse de alimento, habitar o trabajar. (ii) Los habitantes no cuentan con acceso a servicios públicos domiciliarios tales como luz, electricidad, gas, agua potable, internet ni tecnologías para la información y la comunicación.

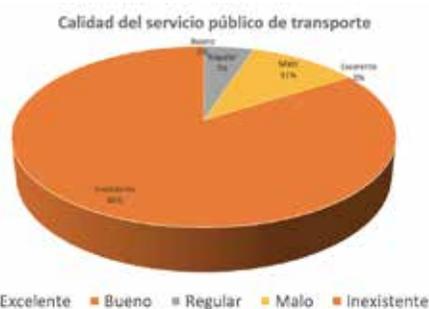
Igualmente, en lo que respecta a la educación, administración de justicia, vivienda, salud, es muy insuficiente. Los habitantes no cuentan con fuentes de ingreso suficientes, que les permitan abastecerse para vivir dignamente.



**Figura I.** Evidencia el porcentaje de habitantes de la Vereda de Puerto Toledo (Meta) que puede acceder a los servicios públicos, los cuales corresponden a domiciliarios y esenciales.

La población de estudio indicó que tiene acceso al servicio público de luz y alcantarillado. No obstante, manifestaron que la calidad de los mismos es mala e irregular, pues constantemente ocurren apagones y cuando llueve, las calles se inundan ante la falta de sistemas idóneos de alcantarillado.

Por otro lado, quienes tienen acceso a la salud, no cuentan con un centro de salud apropiado para la atención a personas con afecciones en la salud, ante la



**Figura II.** El transporte público es inexistente a la percepción de la mayoría de los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo (Meta).

Fuente: Elaboración Propia

carencia de medicamentos, así como la no presencia de profesionales en el área que cumplan su función de manera permanente e idónea. Así mismo, la comunidad no goza del servicio de acueducto. De allí que se abastezcan de agua por medio de pozos sépticos y aljibes, con carencia de agua potable, esto es, no apta para el consumo humano.

Lo anterior, a pesar de que el Municipio de Puerto Rico, se encuentra dentro de la jurisdicción de zona protegida por encontrarse en la Sierra Nevada de la Macarena. La carencia de gas natural no es un asunto menor, impidiendo la cocción adecuada de los alimentos y de manera sencilla. Aunado con la falta del servicio de basuras, sanidad, y a una infraestructura adecuada en los puentes, vías, parques y lugares públicos; así como la no existencia de redes inalámbricas para una óptima conexión a internet, telefonía móvil y fija.

Respecto del servicio de transporte, el 84% de la población encuestada afirmó que el transporte público es inexistente, por cuanto desconocen que los vehículos que realizan recorridos determinados día a la semana, pertenecen a empresas privadas como CootransAriari. Ante este escenario, los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo, se ven inmersos en costos elevados en materia de transporte, optando por lo que denominan “la línea”, el cual es el transporte que prestan dichas empresas privada o, por otro lado, la movilización por medio del servicio de moto que prestan algunas personas de la región. Así pues, dentro de los medios de transporte que más emplean los habitantes de la Vereda cuando se movilizan a las instituciones públicas se encuentra “la línea” por medio de empresas privadas (40%), moto (40%) y canoa (20%).

El estado de las vías no es distante de las condiciones de los, puentes y lugares públicos en general para

llegar al casco urbano del Municipio de Puerto Rico y otras Veredas, las cuales son trochas con grietas y barrancos sin señalización ni medidas de protección, que en época de invierno acrecienta el riesgo de los habitantes que se movilizan hacia o dentro de la Vereda. Así lo expresaron los encuestados cuando se les pregunta acerca del estado y funcionamiento de las vías parques y lugares públicos por las que se transportan.

Acceso a Tecnologías de la Comunicación e Información

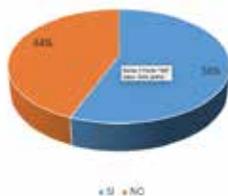


Figura III. Los habitantes que afirmaron tener medios tecnológicos a su disposición, lo hicieron teniendo en cuenta los televisores a los que la mayoría tiene acceso.

Percepción del servicio público de administración de justicia

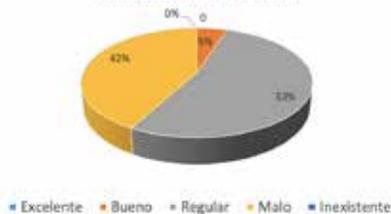


Figura IV. La percepción de la administración de justicia de los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo (Meta) es eminentemente negativa.

Víctimas del conflicto armado

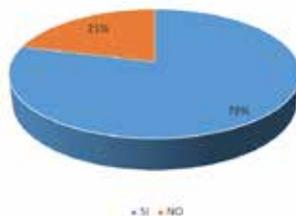


Figura V. Presencia mayoritaria de víctimas del conflicto armado interno en la Vereda de Puerto Toledo, como consecuencia de la ola de violencia en el Departamento del Meta. Fuente: Elaboración Propia

La falta de acceso a la tecnología de la comunicación en la mayoría de la población, dilucida la imposibilidad de poseer equipos tecnológicos para la comunicación y la información. El 56% que manifestó haber tenido acceso a equipos electrónicos, hizo alusión a la tenencia de equipos celulares y televisor. No obstante, no hay presencia de redes inalámbricas de internet ni equipos de cómputo.

En consonancia con lo anterior, como lo refleja la figura IV, la administración de justicia es apreciada en un alto porcentaje como un servicio público regular (53%), que no está al alcance los habitantes de la Vereda, ante los múltiples obstáculos a los que se ven enfrentados, como lo determina los datos antedichos; esto es, la falta de transporte público, el grave estado de las vías, infraestructura, la falta de recursos económicos, y el no acceso a los medios tecnológico e informáticos.

Aunado, una vez indaga la radicación de peticiones, como procedimiento al que con más frecuencia se inicia para acceder a la administración de justicia, se percibe que más de la mitad de la población no ha tramitado gestión alguna (63%). Dentro de las formas de notificación, la que más se destaca es aquella vía telefónica lo cual no es eficaz en la mayoría de veces, ante la falta de señal estable.

Como variable agregada, y tal como lo demuestra la figura VI, la mayoría de la población encuestada señala ser víctima del conflicto armado interno, de las cuales el 56% indicó estar incluida en el Registro Único de víctimas<sup>8</sup>. Sin embargo, la mayoría aún está a la espera de ayuda humanitaria e indemnización, dependiendo del caso concreto.

Los datos anteriores se deben a que en el Departamento del Meta, los Municipios de Puerto Rico, junto con Mapiripán, Vista Hermosa y El Castillo, ente otros, han padecido directamente el conflicto armado, ante la presencia de grupos armados y falta de eficacia institucional por parte del Estado Colombiano. Así lo revela el Registro Único de Víctimas (RUV), con un “total de 196.368 víctimas en el Meta, de las cuales el 17% corresponden a los municipios del sur del departamento. Vistahermosa y Puerto Rico concentran el mayor número de afectados en esta región con 10.195 y 5.081 víctimas respectivamente”. (FIP, 2019, p. 3).

8 Según el equipo local de coordinación de Meta y Guaviare (2020): “Los desplazamientos individuales de 2019 se dieron en 23 de los 29 municipios del departamento, no obstante, 5 de estos concentraron el 47.9% de los eventos”. Entre ellos, el municipio de Puerto Rico.

Puerto Toledo ha sido históricamente una de las poblaciones que más ha sufrido las consecuencias del conflicto armado en el departamento del Meta. Considerada en el pasado como puerto estratégico para el tráfico de estupefacientes, en el 2005 sufrió un ataque con explosivos por parte de miembros del secretariado de las FARC-EP en contra del Hotel Acapulco (de presunta propiedad de 'John 40', comandante del Frente 27 de las FARC-EP), en la que perdieron la vida dos menores de edad, un civil y tres miembros del Ejército. Otras 19 personas, entre ellas once civiles, quedaron heridas. Jhon 40, es hoy en día uno de los comandantes del Frente 1 de las disidencias de las ex FARC-EP, bajo el mando de Gentil Duarte. (Defensoría del Pueblo, 2019, p. 34)

Bajo ese contexto, es apenas notorio, que aunque si bien, se difunden ideas de paz, para regiones que una vez estuvieron inundadas de guerra, las huellas del conflicto sumado a la ineptitud estatal, recrean un escenario en las regiones apartadas del país, para que la autoridad siga siendo ilegítima, alentando a nuevas estructuras criminales, transgredir sistemáticamente los derechos humanos de líderes sociales y por consiguiente revictimizando a los ciudadanos, que en gran medida son provenientes de Puerto Rico, Meta.

Se entiende pues, que al referirnos al Municipio de Puerto Rico (Meta), inherentemente nos remitamos a la Vereda de Puerto Toledo, como zona rural integral del mismo, que trae a colación contextos de violencia y sus efectos, al ser una de los tantos territorios azotados por la indiferencia del Estado Colombiano. Inclusive trasciende el campo investigativo, documental y estadístico, ante la insuficiencia de información actualizada en cifras, que den lugar a la caracterización completa e integral de la población de estudio.



Figura VI. Se da a conocer el nivel de necesidad que existe en los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo Meta de desplazarse a otras Veredas, casco urbano u otros Municipios, para abastecerse en alimentos o realizar otras actividades necesarias para vivir.

Fuente: Elaboración Propia

¿Tiene conocimiento de los líderes sociales que trabajan en su Vereda?

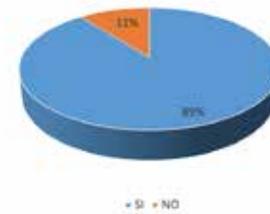


Figura VII. Evidencia el porcentaje de habitantes que tiene conocimiento de la existencia de líderes sociales dentro de la Vereda y la identificación de los mismos para acudir a ellos cuando se presenten conflictos susceptibles de ser resueltos por los mismos, a través de los mecanismos de solución de conflictos.

La figura VI revela que el 68% de los encuestados afirmó que no pueden proveerse de todo lo suficiente para alimentarse y tener una vida digna dentro de la Vereda de Puerto Toledo, viéndose en la necesidad de trasladarse a otras Veredas o hacia el casco urbano de Puerto Rico (Meta). Esto involucra incurrir en elevados gastos en materia de transporte, desproporcionados con respecto a sus ingresos económicos que desmejora su calidad de vida. En razón a ello, el 74% de los habitantes de la Vereda consideraron que es costosa la movilización hacia el centro urbano u otras Veredas de Puerto Rico Meta.

La figura VII por su parte, determina que el 89% de los habitantes conoce los líderes sociales de su Vereda, entre los que mencionaron el presidente de la Junta de Acción Comunal (JAC), conciliadores en equidad y amigables componedores.

En ese orden de ideas, de la observación y la encuesta como herramientas de investigación cualitativa y cuantitativa respectivamente, se deduce que existe todo un conjunto de necesidades básicas insatisfechas (NBI) en los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo Meta, debido a la falta de acceso a servicios públicos domiciliarios y esenciales. Aunado a la falta de infraestructura óptima que haga de las vías, lugares públicos transitables sin riesgos y aptos para movilizarse hacia el casco urbano de Puerto Rico, ante la necesidad de estar movilizándose a otras Veredas o al caso urbano del Municipio.

De tal manera que la escasa presencia del Estado, desemboca en la falta de contacto directo y eficaz con la administración de justicia, cuando requieran acceder a ella. A ello se suma la no existencia de los medios tecnológicos con funcionamiento expedito, mediante

sistemas inalámbricos de internet y señal telefónica, haciendo por tanto del acceso, aún más engorroso. En ese orden de ideas, entre las sugerencias que detallaron los habitantes de la Vereda por las necesidades actuales que poseen, se encuentra el mejoramiento de las vías, la comunicación, infraestructura, servicios públicos y transporte.

No obstante, cuando se indaga a los encuestados si sienten satisfacción y tranquilidad viviendo en la Vereda, el 89% exterioriza que sí lo está. Así pues, se deduce que el punto de comparación, lo es el conflicto armado desembocado, considerando que el gran impacto de la violencia armada, ha transformado los contextos sociales, políticos y económicos. De manera que, en el periodo de transición hacia la paz en el marco del posconflicto, las zonas rurales como la Vereda de Puerto Toledo Meta, valore la no presencia de miembros de grupos guerrilleros y la ausencia de conflicto armado interno a gran escala.

**Implementación del Resarser: Hacia la administración de justicia**

Resarser, es la respuesta a la investigación aplicada, que se concibe como un sistema de participación social y pública, en virtud del cual se emplean los medios tecnológicos para que facilite la calidad en el servicio público a la administración de justicia, por parte del sector objeto del trabajo investigativo, esto es, la Vereda de Puerto Toledo (Meta).

La sigla “Resarser”, hace alusión a “indemnizar, reparar, compensar un daño, perjuicio o agravio”. (RAE, 2020, p.1). De allí que sea una noción, la cual puesta en contexto, constituya uno de los verbos rectores de la etapa de posconflicto como reto del Estado y la sociedad colombiana, con miras a la progresiva transición a la consecución de la paz duradera. De tal manera que se crea una relación intrínseca entre los propósitos de una transformación social posterior a las décadas de conflicto armado en la sociedad colombiana y los objetivos de la investigación aplicada.

Las acciones coordinadas por parte de los actores locales, en usanza del Resarser, emplea los beneficios de las TICS, como una propuesta de comunicación directa y expedita entre los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo y el coordinador del enlace de víctimas, así como la Personería del Municipio de Puerto Toledo (Meta). De allí que para efectos de radicar documentos y notificarse desde su Vereda, no se vean en la obligación de dirigirse al centro poblado del Municipio. La herramienta social, opera desde la Caseta Municipal; lugar donde se reúne la Junta de Acción comunal (JAC), amigables componedores, entre otros líderes

de la Vereda de Puerto Toledo Meta, posibilitando a las personas que tengan requerimientos, acudir a los mismos, para la redacción de los documentos que se deseen dar conocer a las autoridades públicas o privada, operando los términos legales de las respectivas acciones constitucionales y mecanismos alternativos para la solución de conflictos.

El trámite iniciado por los usuarios, debe ser resuelto por las autoridades públicas, que se ubican en el Centro de Control Municipal (CECOM); el cual hace referencia al equipo de sistemas, desde donde el coordinador del enlace de víctimas y/o el personero municipal, procedan a dar contestación a las solicitudes, requerimientos o acciones constitucionales, que los habitantes de la Vereda pongan en conocimiento por medio de las herramientas tecnológicas.

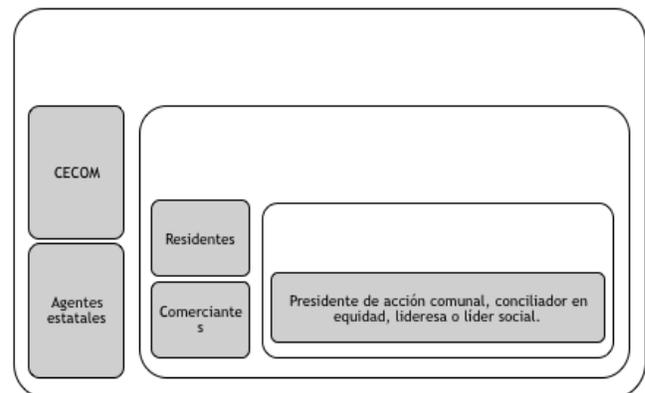


Figura VIII. Articulación del Resarser



Figura IX. Actores locales participantes.

Fuente: Elaboración propia

La figura VIII evidencia los escenarios, desde los cuales se cristaliza el funcionamiento del sistema mediante acciones coordinadas de manera conjunta. De esta manera, demanda el apoyo constante de la Junta de Acción comunal, conciliadores en equidad, amigables componedores, así como líderes y lideresas en general para la eficacia del mismo.

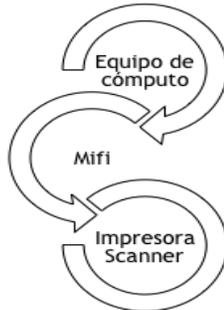


Figura X. Elementos del Resarser

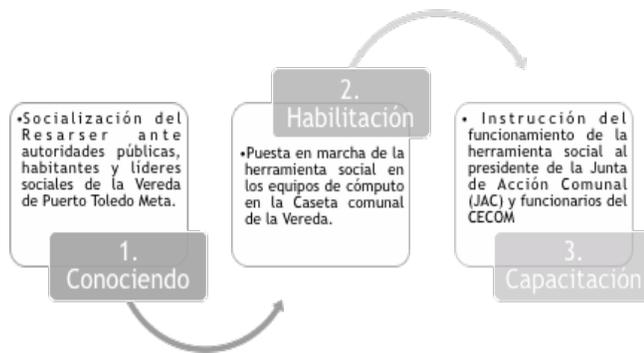


Figura XI. Proceso de implementación

Fuente: Elaboración Propia

De manera ligada, la participación de los destinatarios del proyecto, es trascendental para su desarrollo, en la medida que hacen uso de la herramienta social directamente. De allí que, desde sus funciones legales y constitucionales, funcionarios públicos como el coordinador del enlace de víctimas y el personero de Puerto Rico Meta<sup>9</sup>, den trámite a las peticiones, solicitudes y

9 El personero y el coordinador del enlace de víctimas del Municipio de Puerto Rico, se identifican como las autoridades públicas principales, considerando las funciones legales y constitucionales en virtud de las cuales están investidos para fomentar la observancia y protección de los derechos humanos de los habitantes del Municipio, comunicaciones de interés general, notificar, así como dar respuesta a las solicitudes y peticiones radicadas por los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo, Meta.

requerimientos de los habitantes de la Vereda, desde el Centro de Control Municipal (CECOM), donde se prevé la contestación de manera virtual a las mismas.

La implementación del Resarser, demanda disponer de herramientas digitales y tecnológicas, como lo son (i) equipos de cómputo, por medio de los cuales se elaboran los requerimientos, documentos propios de la gestión de los amigables componedores y acciones constitucionales, siendo posible acceder al correo electrónico por medio del (ii) Mifi, como dispositivo que irradia conexión de internet al computador de la Caseta Comunal. Así mismo, la impresora como dispositivo, por medio de la cual se plasma en físico la información. En concordancia con lo referido, de manera coordinada, la existencia de un correo electrónico, permite que, por medio de éste, la lideresa social a cargo, sea la persona idónea dentro de la Vereda de Puerto Toledo (Meta), para emplear las herramientas informáticas, que permitan una comunicación ágil y segura con las autoridades públicas por medios electrónicos.

Considerando que el modelo de sistema a emplear dentro de las zonas rurales, permite un mayor empoderamiento por parte de los líderes sociales en la Vereda de Puerto Toledo (Meta), es constante la invitación que se realiza a la Comunidad de la Vereda, para efectos de que acudan a la lideresa social, una vez surja la necesidad de comunicación con las autoridades públicas a los correos institucionales disponibles para ello, siendo factible ser enviado lo correspondiente, a los funcionarios competentes. Para ello, se envió al correo creado para emplearse en este sentido, la respectiva base de datos con los cargos y correos electrónicos de las autoridades estatales a las que más se acude para elevar requerimientos, sin perjuicio de la respectiva remisión por competencia que realicen las mismas.

Por otro lado, a través del mismo medio, la investigadora facilita a la lideresa social, en calidad de coordinadora de la propuesta investigativa dentro de la Vereda, las minutas de acciones constitucionales de petición, acción de tutela, cumplimiento, grupo, popular y habeas corpus para que sean empleados en el momento de requerirlas y realizar el respectivo seguimiento a los trámites amistosos de solución de conflictos o acciones impetradas, con las respuestas dadas a conocer.

### Discusión

Hacia el Resarcimiento de la dignidad de los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo Meta

Se evidencia que existe la necesidad de conectar el dispositivo Mifi junto con el equipo de cómputo bajo el techo de una de las casas esquineras abandonadas que

se ubica cerca al río que fluye bajo el Puente Tricolor. Esto, considerando que es el punto desde donde es posible realizar una conectividad óptica de internet. Así pues, para el mejoramiento del sistema Resarser se requiere una conectividad estable y potente del servicio público de internet que debiera existir en las zonas rurales, como política pública Nacional a implementar por parte del Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Gobierno de Colombia & MinTic, s.a, p. 6), de manera armónica con las funciones de las autoridades municipales y departamentales para la materialización del proyecto de cobertura de telefonía e internet en todas las zonas rurales del país.

En relación con lo descrito, el conocimiento y acceso que los líderes sociales y funcionarios públicos tengan respecto del uso de los medios tecnológicos, así como de los debidos trámites de las acciones constitucionales y ajusticiales, afianzan su labor en calidad de actores locales que promueven el ejercicio de la justicia en las regiones rurales del país. De allí que la idea de implementar un Resarser, se fundamenta en la necesidad de proponer una solución a la falta de oportunidad para activar la administración de justicia en los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo Meta. Así, cuando se implementa se crea todo un sistema de interconectividad entre los actores sociales y políticos para su funcionamiento. De allí que los funcionarios públicos, líderes sociales y comunidad establezcan lazos de cooperación a través de los cuales puedan gestionar procesos de eficacia hacia una justicia social asequible y disponible para todos los habitantes de la zona rural.

El Resarser, contribuye al significado mismo de su sigla. Cuando se resarce algo, implica que su estado inmediatamente anterior estuvo abatido, destruido o en malas condiciones. Así entonces, la participación coordinada de los actores locales con el uso de TIC, busca resarcir la dignidad por medio de la materialización de la justicia, en la zona rural de la Vereda de Puerto Toledo del Municipio Meta, como una de las muchas respuestas, que pueden plantearse frente a los múltiples obstáculos a los que se enfrentan los administrados. De allí que el resarcimiento sea progresivo y en alianza con todos los agentes del cambio que deseen hacer de las zonas rurales, verdaderos escenarios de paz y democracia.

La apuesta de crear un nuevo modelo de acceso a la justicia en el sector rural, responde a las ineficiencias, carencias y obstáculos a los que diariamente se ven enfrentados los habitantes de la Vereda de Puerto Toledo, Meta, cuando desean comunicarse con las autoridades públicas instituidas para velar por la efectiva promoción de los derechos fundamentales de los administrados. Dentro de los múltiples obstáculos, se

evidencia la ausencia de infraestructura óptima para el ingreso y salida de la Vereda. Las rutas de acceso, se encuentran sin pavimentar, sin señales de tránsito, y con hoyos peligrosos en el recorrido de la trocha que conduce a la Vereda. Lo anterior implica que, el tiempo de duración sea de aproximadamente dos horas y media en automóvil. (25 km), desde el casco urbano de Puerto Rico hasta la Vereda de Puerto Toledo Meta, lo cual es bastante el tiempo de durabilidad, considerando que la Vereda hace parte del ente territorial.

La carencia de recursos económicos agrava la situación de los residentes de la Vereda, impidiéndoles acceder al servicio que coordinan las únicas dos empresas de transporte intermunicipal de naturaleza privada, para dirigirse al casco urbano de Puerto Rico Meta. Ante la falta de vehículos de transporte propios, y la no existencia de transporte público estatal asequible a los ciudadanos, se ven inmersos en una grave situación de movilización, para tener contacto con las autoridades públicas, acceso a la salud, administración de justicia y educación de calidad.

El desconocimiento respecto de las acciones constitucionales, es otra constante que tiene mayor presencia en la mayoría de zonas rurales geográficamente apartadas del casco urbano. He allí la invisibilidad del Estado para los ciudadanos, quienes no han radicado petición o reclamo ante la justicia, a pesar de requerirla; quedando las situaciones de conflicto y sus consecuencias dañosas en la inexistencia y en la completa impunidad.

Bajo ese entendido, la implementación de los medios tecnológicos y digitales, resultan de vital importancia para el desarrollo de los pueblos, en la medida que permite el acceso a la información, documentos y la remisión de los mismos. Por lo que, surtiéndose un efectivo cumplimiento de los principios de la función administrativa, los servidores públicos en el marco de sus facultades legales y constitucionales, ejercen en consonancia con los principios que se contemplan el artículo 209 (Constitución política, 1991), a saber, celeridad, imparcialidad, igualdad, moralidad, eficacia, economía, y publicidad, mediante los principios organizacionales de la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

El acceso a la administración de justicia por parte de los habitantes de las zonas rurales, es factible en la medida que exista voluntad política y social por parte de los actores involucrados en las relaciones Estado y administrado con el debido empleo y conocimiento de las bondades que irradian las herramientas tecnológicas. De tal manera que, el acceso a las mismas deba ser una de las prioridades del gobierno central

y descentralizado por territorio con miras a promover el conocimiento en el empleo de nuevas herramientas tecnológicas, así como el acceso a ellas, como un medio eficiente para consolidar una justicia social, que no sólo haga del acceso a la administración de justicia un servicio público asequible, sino que dignifique a quienes residen asilados de los cascos urbanos de su región, que permita materializar la visión Municipal planteada<sup>10</sup>. (Pacto Municipal para la Transformación Regional-PMTR, 2018, p. 2)

En ese orden de ideas, el Resarser como sistema diseñado para permitir la asequibilidad a la administración de justicia, demanda el uso de herramientas tecnológicas e informáticas, las cuales deben ser amplificadas por parte de las autoridades públicas, buscando empoderar a los habitantes de las zonas veredales de la dinámica estatal, sin discriminación alguna en razón a sus condiciones de vida desventajosas con respecto a quienes se encuentran más cerca de las instituciones públicas.

## Referencias

Constitución Política de Colombia. Publicada en la Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991. Bogotá, [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

Defensoría del Pueblo (2018). *Vigésimo Quinto Informe del Defensor del Pueblo de Colombia al Congreso de la República*. Bogotá, D. C. V1-2017 V2-201. <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/XXV-Informe-del-Defensor-del-Pueblo-al-Congreso.pdf>

Defensoría del Pueblo (2018). *Localización Geográfica del Riesgo. Alerta Temprana No. 007-18*. Recuperado de: <http://www.indepaz.org.co/wp-content/uploads/2020/02/AT-Nº-007-18-MET-Puerto-Lleras-Puerto-Rico-y-Vista-Hermosa.pdf>

Defensoría del Pueblo (2019). *Localización Geográfica del Riesgo. Alerta Temprana No. 042-19*. Recuperado de: <http://www.indepaz.org.co/wp-content/uploads/2020/02/AT-Nº-042-19-MET-Puerto-Lleras-Puerto-Rico-y-Vista-Hermosa.pdf>

Díez E. (2019). *Otra investigación educativa posible: investigación-acción participativa dialógica e inclusiva*.

<sup>10</sup> Puerto Rico, Meta, para el 2028 será un territorio que garantice el acceso formal a la tierra y la infraestructura adecuada, soportado en un fortalecimiento organizativo, con inclusión de género y el aporte de los ciudadanos con discapacidad en el progreso de la región, convirtiéndolo en un municipio seguro, en paz con el goce efectivo de los derechos plenos.

*Márgenes, Revista de Educación de la Universidad de Málaga*. Recuperado de: <https://revistas.uma.es/index.php/mgn/article/view/7154/7061>

Dirven, M. (2019). Nueva definición de lo rural en América Latina y el Caribe en el marco de FAO para una reflexión colectiva para definir líneas de acción para llegar al 2030 con un ámbito rural distinto. 2030-Alimentación, agricultura y desarrollo rural en América Latina y el Caribe-Documento No. 2. *Santiago de Chile: FAO, 2030*.

Durán D. (2019). *Instrumentos de investigación cualitativos y cuantitativos frente a la investigación mixta métodos mixtos*. Revista de publicaciones científicas y académicas. (Kconsensus). Volúmen 3 No. 2.

Equipo local de coordinación de Meta y Guaviare (2020). Briefing Departamental. Meta, <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Briefing%20Departamental%2C%20Meta%2C%20Junio%20de%202020.pdf>

El Congreso de Colombia. Ley 270 de 1996. Diario Oficial No. 42.745, de 15 de marzo de 1996. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0270\\_1996.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0270_1996.html)

Fundación Ideas para la Paz FIP (2019). *Informe preliminar sobre el estado de la implementación del Acuerdo de paz. Sur del Meta*. [http://ideaspaz.org/media/website/Informe\\_preliminar\\_Sur\\_Meta.pdf](http://ideaspaz.org/media/website/Informe_preliminar_Sur_Meta.pdf)

Gobierno de Colombia & MinTic. (s.a). *Plan Nacional de Conectividad Rural*. [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75888\\_recurso\\_2.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75888_recurso_2.pdf)

Ciudad Universitaria Santa Anita (2020). *Metodología de la Investigación. Manual del estudiante*. Universidad de San Martín De Porres. Estudios generales. Recuperado de: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Minciencias (2018). *Jóvenes Investigadores e Innovadores*. Programa de oferta institucional. Recuperado de: <https://minciencias.gov.co/convocatorias/mentalidad-y-cultura/jovenes-investigadores-e-innovadores>

Real Academia Española. (2020). *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/resarcir>

Presidencia de la República & Renovación del Territorio. (2018). *Pacto Municipal para la Transformación Regional-PMTR*. Recuperado de: <https://www.renovacion-territorio.gov.co/descargar.php?idFile=25350>