



Revista Estudios Socio-Jurídicos  
ISSN: 0124-0579  
ISSN: 2145-4531  
esj@urosario.edu.co  
Universidad del Rosario  
Colombia

Buchely, Lina; Solano, Diana; Recalde C., Gabriela  
¡Escucha! Experiencias alternativas de acceso a la justicia en Santiago de Cali.  
Tensiones justicia-Estado en casas de justicia, fundaciones y comedores comunitarios\*  
Revista Estudios Socio-Jurídicos, vol. 20, núm. 1, 2018, pp. 179-206  
Universidad del Rosario  
Colombia

DOI: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.5996>

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73355497007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

# **¡Escucha! Experiencias alternativas de acceso a la justicia en Santiago de Cali. Tensiones justicia-Estado en casas de justicia, fundaciones y comedores comunitarios\***

**Listen! Alternative Experiences of Access to Justice  
in Santiago de Cali. Justice-State Tension in Multi-Door Courthouses,  
Non-Profit Organization and Community Kitchens**

**Escuta! Experiências alternativas de acesso da justiça  
em Santiago de Cali. Tensões justiça-Estado em Casas de Justiça,  
Fundações e comedores comunitários**

LINA BUCHELY\*\*

DIANA SOLANO\*\*\*

GABRIELA RECALDE C.+

FECHA DE RECEPCIÓN: 13 DE AGOSTO DE 2017. FECHA DE ACEPTACIÓN: 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017

DOI: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.5996>

Para citar este artículo: Buchely, L., Solano, D., & Recalde, G. (2018). ¡Escucha! Experiencias alternativas de acceso a la justicia en Santiago de Cali. Tensiones justicia-Estado en casas de justicia, fundaciones y comedores comunitarios. *Estudios Socio-Jurídicos*, 20(1), 179-206. doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.5996>

\* Este artículo es resultado del proyecto de investigación “Pequeñas causas y burocracias callejeras”, financiado por el Centro de Estudios Interdisciplinarios, Jurídicos, Sociales y Humanistas (CIES) (convocatoria 2016) de la Universidad Icesi. Agradecemos a nuestro colega Luis Eslava (Universidad de Kent, UK) su orientación y guía en el proceso de investigación.

\*\* Profesora de tiempo completo, Departamento de Estudios Jurídicos, Universidad Icesi. Correo electrónico: [lfbuchely@icesi.edu.co](mailto:lfbuchely@icesi.edu.co)

\*\*\* Profesora de tiempo completo, Departamento de Estudios Jurídicos, Universidad Icesi. Correo electrónico: [dmsolano@icesi.edu.co](mailto:dmsolano@icesi.edu.co)

+ Exdirectora del Grupo de Acciones Públicas de la Universidad Icesi; actualmente, investigadora del Instituto de Estudios Interculturales, Pontificia Universidad Javeriana. Correo electrónico: [gabriela.recalde@javerianacali.edu.co](mailto:gabriela.recalde@javerianacali.edu.co)

## RESUMEN

En 1994, el Distrito de Aguablanca en Cali fue el escenario elegido por el gobierno y organismos multilaterales para incubar las casas de justicia, uno de los proyectos pioneros del segundo movimiento de Derecho y Desarrollo. Este integra dos objetivos en principio opuestos: disminuir el gasto de recursos y tiempo en la prestación de justicia; y aproximar la relación entre comunidad y Estado para prevenir los conflictos. En este artículo, ahondamos en esta dicotomía entre eficiencia económica y proximidad social, resaltando la importancia del diálogo y, en especial, de la escucha, para construir una visión de justicia que recoja los sentidos que circulan en los escenarios donde el Estado interviene. Para ello, realizaremos un análisis comparado entre las lógicas de medición desplegadas por el gobierno central en la Casa de Justicia, una fundación de rehabilitación de jóvenes en conflicto con la ley penal y un comedor comunitario, ubicados en los barrios Marroquín II y Potrero Grande, utilizando referentes como el silencio, el tiempo presente, la transformación y el ruido, desarrollados por el filósofo Jean-Luc Nancy.

**Palabras clave:** justicia de proximidad, alteridad, antropología del Estado, derecho y desarrollo, casas de justicia, Distrito de Aguablanca, escucha, empatía.

## ABSTRACT

The Distrito de Aguablanca in Cali was chosen in 1994 by government and multilateral organizations to develop a pioneering project of the second movement of Right and Development: the Casas de Justicia. It integrates two apparently differing objectives. One of them relates with the reduction of the resource expenditures and the devoted time to the provision of justice. The other one attempts to narrowing the relationship gaps between community and State, in order to the prevention of new conflicts. We are trying a deeper examination into this dichotomy, by highlighting the relevance of dialogue and listening in the conception of a perspective of justice involving the stances prevailing at the scenarios where the State intervenes. We will carry out a comparative analysis between the measurement logics arrayed by the central government at the Casa de Justicia, the Amor Foundation, and the Tía Paula community dinning service, situated in the neighborhoods of Marroquín II and Potrero Grande. We will use the referents developed by the philosopher Jean-Luc Nancy in his text Listening, such as silence, present time, transformation, and noise.

**Key words:** Justice of proximity, anthropology of State, otherness, law and development, casas de justicia, Distrito de Aguablanca, listening, empathy\*.

\* Se subrayan las palabras que no se encuentran en el Thesaurus.

## RESUMO

Em 1994, o Distrito de Aguablanca em Cali foi o cenário escolhido pelo Governo e organismos multilaterais para incubar as Casas de Justiça, um dos projetos pioneiros do segundo movimento de Direito e Desenvolvimento. Este integra dois objetivos a princípio opostos: diminuir o gasto de recursos e tempo na prestação de justiça e aproximar a relação entre comunidade e estado para prevenir os conflitos. Neste artigo aprofundamos nesta dicotomia entre eficiência econômica e proximidade social ressaltando a importância do diálogo e, especialmente, da escuta, para construir uma visão de justiça que recolha os sentidos que circulam nos cenários onde o estado intervém. Para isto, realizaremos uma análise comparada entre as lógicas de medição aplicadas pelo Governo central na Casa de Justiça, uma fundação de reabilitação de jovens em conflito com a lei penal e um comedor comunitário, localizados nos bairros *Marroquín II* e *Potrero Grande*, utilizando referentes como o silêncio, o tempo presente, a transformação e o barulho, desenvolvidos pelo filósofo Jean-Luc Nancy.

**Palavras-chave:** justiça de proximidade, alteridade, antropologia do estado, direito e desenvolvimento, casas de justiça, Distrito de Aguablanca, escuta, empatia.

## Introducción

Cali es una de las ciudades más conflictivas de Colombia. Según el informe del Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal (2017), ocupa la posición 21 entre las 50 ciudades más violentas del mundo, teniendo como referente la intensidad de los homicidios. En contraste, la amplia diversidad de manifestaciones artísticas que tienen lugar en ella la consolidan como un centro cultural llamativo (festivales como el Mundial de la Salsa, el Petronio Álvarez, Ajazzgo, entre otros) y hacen contrapeso a los recurrentes relatos sobre inseguridad y violencia que también recrean la imagen de la ciudad. Pandillas juveniles, altos índices de muertes adolescentes, proliferación de las llamadas “oficinas” como organizaciones criminales son elementos comunes del retrato que Cali le presenta al mundo. Su historia es comparable con la de otras urbes latinoamericanas, como Río de Janeiro, Buenos Aires o Medellín, donde los jóvenes, especialmente los afros, son protagonistas.

La ciudad se encuentra a dos horas de la costa Pacífica, lo que ha facilitado los procesos migratorios masivos de los habitantes de esta zona a la capital del departamento del Valle. El 26,5% de población urbana se reconoce como negra, siendo la ciudad colombiana con mayor cantidad de afrodescendientes, y el 25% sufre la desigualdad y la exclusión económica (Rodríguez, Sierra y Adarve, 2009). Esto se evidencia en el Distrito de Aguablanca, un amplio territorio al oriente de Cali que reúne las comunas 13, 14, 15 y 21, donde vive la mayor parte de la población afro desplazada del Pacífico. Allí ocurren cerca del 50% de los homicidios y los muertos son jóvenes, varones entre 14 y 21 años (Cali cómo vamos, 2015).

Este sector marginal, que surge en los años de 1970 a raíz del desplazamiento por el conflicto armado (Urrea, 1997), fue el escenario elegido por los hacedores de políticas públicas de justicia en la década de 1990

para incubar uno de los proyectos pioneros que promovieron organismos multilaterales como la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID) en los países latinoamericanos: las casas de justicia, originalmente denominadas *multi-door courthouses*. Si bien este proyecto hacía parte de un conjunto de reformas neoliberales, promovidas en el marco de la segunda ola del movimiento de Derecho y Desarrollo para toda la región (García, Espinosa, Lalinde et al., 2015), particularmente en Colombia fue promovido bajo el lema “La justicia entra por la casa”, eco de un famoso refrán popular. Las primeras casas de justicia dieron inicio al Programa de Modernización de la Administración de Justicia, que hacía parte del Plan de Desarrollo para la Justicia denominado “Justicia para la gente”, impulsado por el Consejo Superior de la Judicatura y el Ministerio de Justicia durante el gobierno de Ernesto Samper entre 1994 y 1996 (Ministerio del Interior y de Justicia, 2001).

En este contexto nos interesa mostrar que el sentido que les otorgamos a palabras complejas y sutiles como *justicia* está lejos de ser englobante y monovalente, como parecieran sugerirnos los discursos oficiales del Estado (Santos, 2007), en especial cuando es frecuente encontrar, como sucede en este caso, que los sentidos que encierran estas palabras emotivas que utiliza el Estado para comunicarse y gobernar provienen de transacciones de significado en condiciones asimétricas de poder con organizaciones foráneas (Elias, 1994). Esto se explica, en parte, por la necesidad de financiación de esos proyectos que pretenden materializar dichos significados en comunidades semántica y espacialmente lejanas de su origen, olvidando muchas veces que todo *texto* tiene un *contexto* (Van Dijk, 2013).

La relación entre sentido y contexto cobra especial importancia si nos remontamos a uno de los orígenes del concepto de las *multi-door courthouses*. Este fue utilizado por primera vez en 1976 por el profesor de Harvard Frank Sander, “como un proyecto para articular las instituciones públicas dedicadas a prestar servicios de justicia estatal con los diversos mecanismos alternativos de solución de conflictos” (citado en García et al., 2015, p. 24). Para Sanders, el principio orientador se centraba en la eficiencia del aparato judicial, entendida como “reducir el litigio tradicional y ahorrar tiempo y dinero tanto para los juzgados como para las partes” (Sander y Hernández, 2008, p. 665); no obstante, a partir de la

década de 1990 países europeos como Francia se enfocaron en “dismuir la conflictividad, especialmente en zonas ‘difíciles’” (García et al., 2015, p. 24), poniendo el acento de la reforma en la sociedad y en los usuarios de la justicia.

Este nuevo enfoque transformó en gran medida el objetivo primigenio de las *multi-door courthouses*. Si bien el modelo original le apuesta a reducir los *inputs* que llegaban a los edificios judiciales centrales creando sucursales en distintas zonas de la ciudad, que reproducían en mayor o menor medida las lógicas formales y tradicionales del derecho oficial, la orientación europea concentró su atención en comprender las causas de los conflictos que se presentaban en las comunidades marginales o periféricas. La idea consistía en prevenir y evitar los conflictos desde las propias lógicas comunitarias y atendiendo a sus propios lenguajes. A este tipo de justicia se le denominó *justicia de proximidad* y se caracteriza por implementar métodos informales para resolver los conflictos: conciliaciones en las que las partes se encargan de construir los principios de arreglo y reparación, mediadas por un juez que puede o no ser abogado, por ejemplo. Estos ejercicios conciliatorios se combinan con actividades comunitarias para prevenir el conflicto. La justicia de proximidad surge entonces del reconocimiento de la diferencia.

Cuando los hacedores de política pública de justicia en Colombia implementaron el modelo de las *multi-door courthouses* no tenían muy claro cuál de los dos enfoques iban a patrocinar. Finalmente, el proyecto piloto que dio origen a las primeras dos casas de justicia en 1995, una en Ciudad Bolívar (Bogotá) y la otra en el Distrito de Aguablanca (Cali), fusionó ambos modelos: tanto el que concentra sus esfuerzos en ampliar la oferta de justicia oficial para aumentar la eficiencia en la resolución de conflictos, como aquel que se enfoca en la demanda de justicia atendiendo sus causas desde la proximidad con un otro diverso (García et al., 2015). El resultado: una amalgama de los dos objetivos que, por lo menos en apariencia, se presentan como contradictorios.

Veintidós años después de inaugurada la Casa de Justicia en el Distrito de Aguablanca (Casa de Justicia de Aguablanca cumple 20 años al servicio de la comunidad, 2017), nos sumergimos en dos de los barrios que lo conforman con el objetivo de analizar el diálogo que ha tejido esta entidad con la comunidad y las formas en que ha logrado, o no,

aproximarse a ella. Después de un breve recorrido por el sector, advertimos que este no era el único diálogo entre el Estado y la comunidad, sino que existían otras organizaciones que han aportado, incluso desde mucho antes y de manera significativa, al entramado de los sentidos en torno al concepto de justicia y la resolución de conflictos. Por esta razón, en este artículo presentamos el análisis comparado entre las lógicas de medición desplegadas por el gobierno central en la Casa de Justicia, la Fundación Amor<sup>\*1</sup> y el comedor comunitario de Tía Paula\*, ubicados en los barrios Marroquín II y Potrero Grande, usando el marco analítico ofrecido por el filósofo Jean-Luc Nancy en el texto *A la escucha*.

Explorar las implicaciones del verbo *escuchar* atendiendo los referentes del silencio, el tiempo presente, la transformación y el ruido, entre otros, propuestos por Nancy, dará lugar a reflexiones sobre las posibilidades que se pueden abrir para el derecho cuando sus instituciones atienden aspectos importantes sobre la alteridad que, según explicamos, son básicos para hablar de justicia comunitaria y de proximidad en contextos interculturales y de alta complejidad social como el nuestro. En este orden de ideas, narramos tres historias sobre el diálogo concluso o inconcluso que han fraguado estas tres instituciones con la comunidad en la búsqueda de una realidad más justa, no sin antes plantear el marco teórico que articula la reflexión etnográfica.<sup>2</sup>

## 1. La escucha, la alteridad y la justicia

El Estado habla todo el tiempo. Se manifiesta continuamente a través de leyes, resoluciones, propagandas masivas, conceptos, sentencias, instituciones, edificios. Los medios que utiliza para propagar sus enunciados

<sup>1</sup> El asterisco (\*) indica que el nombre ha sido modificado.

<sup>2</sup> Este trabajo usa diferentes técnicas etnográficas. A través de entrevistas semiestructuradas, observaciones y análisis documentales, reconstruimos el escenario en donde los 'adolescentes en conflicto con la ley penal' viven, interactúan, reciben y resisten las distintas formas en las que el gobierno de la ciudad, la comunidad y el Estado imaginan su progreso e inclusión. Por ello, si bien nuestro trabajo incluyó encuentros directos con ellos, las entrevistas a funcionarios y análisis de los programas de base gubernamental y comunitaria que intervienen sobre sus vidas, así como su observación, ocuparon un lugar importante de nuestro trabajo. El campo para este trabajo fue realizado de enero de 2016 a julio de 2017.

son múltiples, viajan por una infinidad de objetos y personas para darse a conocer, conducen los enunciados formulados por los emisarios burócratas hacia los receptores ciudadanos de manera frenética día y noche, sutil y explícitamente (Gupta, 2006; Navaro-Yashin, 2007). Cuando el Estado no se despliega de una u otra forma, su silencio o inacción se explican como indiferencia o precariedad: el Estado como constructo incompetente o siniestro (García, 2000). En definitiva, el Estado no solo habla, se le exige que se pronuncie, que haga presencia, que responda y provea. Debe erigirse en un todo omnipresente para cumplir cabalmente con todos los elementos constitutivos del Estado de derecho (García, 2009).

No obstante, esta forma de concebir el Estado ha dado un giro agudo con las reivindicaciones de nuevas identidades sub y transfronterizas, entre otros debates que cuestionan la idea del Estado-nación como voz unívoca del mundo normativo (Twining, 2010). Desde este nuevo paradigma,<sup>3</sup> se le exige al Estado un silencio casi profundo, introspectivo, con miras a que otros significados de lo jurídico puedan manifestarse para lograr construir realidades normativas paralelas a las tradicionales. Al respecto explica Robert Cover que “[...] ningún conjunto de instituciones o preceptos legales existe sin narraciones que lo sitúen y le den significado [...] Todo precepto legal exige ser situado dentro de un discurso, tener una historia y un destino, un comienzo y un final, una explicación y un propósito. Y toda narración exige imperiosamente un sentido prescriptivo, un mensaje moral” (2002, p. 18).

Este pluralismo jurídico implica la existencia de un Estado que deja de hablar para escuchar, en el cual el derecho supera el conjunto de mandatos normativos meramente prescriptivos, para estar constituido por una naturaleza narrativa que entrelaza culturas e identidades con las cargas afectivas y materiales que este reconocimiento supone. Entonces, ¿qué significa *escuchar*? En principio, quien escucha debe hacer silencio.

“El ‘silencio’, en efecto, debe *entenderse* aquí no solo como una privación, sino como una disposición de resonancia: un poco —y hasta exactamente— como cuando, en una condición de silencio perfecto, uno oye resonar su propio cuerpo, su aliento, su corazón y toda su caverna retumbante” (Nancy, 2007, p. 45).

<sup>3</sup> Al respecto, ver López (2014).

Si el Estado colombiano hiciera silencio, y se escuchara como un cuerpo más que como una voz que dicta desde las instancias del poder —recurriendo a la atávica y hobbesiana analogía consistente en que “el pueblo es el cuerpo al que el poder otorga una cabeza” (Nancy, 2011, p. 28)—, se encontraría con muchos ruidos suscitados por la pluralidad de formas de ser que lo constituyen. Es decir, los múltiples sentidos y dinámicas alejadas de las lógicas centrales de lo jurídico y que no reconocen la narrativa monovalente y englobante que se emite desde la capital.

Entonces, escuchar supone tener en cuenta que el otro, más que solo un discurso mental, es un cuerpo emocional, un organismo vivo que interactúa afectiva y corporalmente con el mundo que lo rodea. *Escuchar* significa abrirse cognitiva y afectivamente para ser tocado por un nuevo universo emocional. “Con seguridad, y como lo sabemos desde Aristóteles, el sentir (*la aisthesis*) es siempre un re-sen-tir, es decir, un sentirse sentir” (Nancy, 2011, p. 22). Estar a la escucha implica una apertura para acceder a sí mismo. No es posible escuchar sin entrar al espacio del otro y sin abrirse para ser, al mismo tiempo, penetrado y, de alguna manera, transformado por la otredad. Lo anterior no descarta que dicha transformación puede resultar molesta, e incluso dolorosa, al llevar consigo un “extrañamiento del sí mismo” (Carmona, 2015).

Durante la escucha el sonido se materializa en el espacio, se abre a través de la resonancia, se dilata y reverbera atravesando obstáculos y penetrando fronteras. Y en un instante, el pasado, el presente y el futuro se integran en el acto de escuchar: conecta las trayectorias de quien habla (dado que el acto de narrar una historia implica la existencia de un pasado que le permitió ser creada), las sitúa en el presente que suena y resuena, en el otro y en sí mismo, para dar lugar a la transformación de los seres que reconfiguran un futuro no cíclico. En esta medida, las variables espacio-tiempo son fundamentales y la latencia de la escucha abierta es incommensurable.

Por otra parte, el *no escuchar* implica continuar un ciclo monótono y concebir la voz del otro, u otros, como un ruido permanente e irrelevante que se escapa del control, pues no se puede acallar, pero tampoco se inscribe en la materia, no deja impronta en el sistema. El ruido no alcanza a convertirse en ‘sentido’ al colisionar con la indiferencia o la ignorancia. No obstante, la no escucha no ha de confundirse con el silenciamiento,

el cual implica un ejercicio de poder autoritario mediante la represión. Si la escucha tiene una naturaleza puramente horizontal, el silenciamiento involucra un despliegue vertical del poder.

De acuerdo con lo expuesto, la escucha permite crear el tipo de diálogo que posibilita el descubrimiento y la construcción de la identidad a través de la propia escucha, así como de las acciones y el discurso del otro. En otras palabras, “el diálogo permite una relación interpersonal que sumerge al hombre en una red de relaciones sociales y a través de la palabra del otro en el proceso comunicativo logra descubrirse y construirse a sí mismo” (Abadie, 2013, p. 96). Por ello, para que el diálogo cumpla su función transformadora debe mantenerse abierto, dispuesto a la circulación de pensamientos y emociones, lo que en otros términos denominaría Bajtín (1989) *discurso inconcluso*, que es la única forma adecuada de expresión verbal de una vida humana auténtica, puesto que “vivir significa participar en un diálogo [...] Cada pensamiento y cada vida llegan a formar parte de un diálogo inconcluso” (Abadie, 2013, p. 96).

Desde esta perspectiva, el Estado no debe ser entendido como una ficción que debe ser deconstruida, como lo hacían las aproximaciones anteriores a la antropología del Estado (Abrams, 1988), sino más bien como una relación sustantiva. Es una interacción; un intercambio de quejas, reclamos, apelaciones, anhelos que, hechos a partir de registros emocionales, se inscriben en formas jurídicas que median esas relaciones (derechos, privilegios, prerrogativas). Por lo tanto, el derecho es una forma de nombrar la emoción, el afecto. Una simple excusa para que la empatía llegue (Gupta, 2012).

La etnografía burocrática da cuenta de esto al subrayar cómo las burocracias del nivel callejero operan a través de la producción y circulación de narrativas emocionales, como el miedo, la esperanza y la sospecha, al igual que con tácticas de gobernanza ya documentadas, como la clasificación, la inscripción y la organización (Hupe, Hill y Buffat, 2016). En consecuencia, el Estado es un objeto de inmersión emocional, un fractal de múltiples emociones. Esto representa un avance importante para las investigaciones que indagan cómo el Estado se hace material o cómo aparece en la vida de las personas. La politización del afecto de espacios particulares o el acto de amarrar esas manifestaciones emocionales con símbolos políticos y discursos es la manera como el Estado se vuelve

tangible y cobra una existencia espacial o ‘real’. Este modo de aparecer es una forma de gobierno y de la “insustanciabilidad del poder” del mismo Estado (Hulls, 2012).

El Estado necesita ser entendido no como entidad limitada y abstracta, sino como una caja de resonancia afectiva entre distintas personas y cosas (Navaro-Yashin, 2012). En las secciones siguientes, utilizaremos este guion para analizar tres casos en los que Estado, sociedad civil y comunidad interactúan en un diálogo más o menos inconcluso sobre los sentidos que se configuran alrededor del concepto justicia en su contexto, creando una red de ideas, acciones, luchas y transformaciones.

## 2. La justicia: una cuestión de casas

Las casas de justicia son una estrategia que el Estado imaginó para combatir la ‘congestión judicial’, ubicando centros de atención en los barrios de más ‘oferta’ institucional, es decir, aquellos que por su complejidad social presentaban mayores índices de necesidades jurídicas insatisfechas. Según la Encuesta de Necesidades Jurídicas (La Rota, Lalinde y Uprimny, 2017), el 10,7 % de esta población acudió a ellas en búsqueda de una solución a sus conflictos. Entre la población general, el porcentaje fue del 1,8 %, lo cual corrobora el direccionamiento del programa hacia los sectores marginales y su impacto cuantitativo limitado, pues la Defensoría del Pueblo es la entidad que goza de un mayor reconocimiento entre la población vulnerable, con el 24,9 %.

La Casa de Justicia de Aguablanca es un edificio de tres pisos habitado por burócratas de base como defensores públicos, médicos legistas, jueces de pequeñas causas y personeros, que atienden directamente a la ciudadanía sin que esta tenga que desplazarse hora y media hasta donde funcionan las principales oficinas del Estado encargadas de administrar justicia. ‘Los Mangos’, como la conoce la gente del barrio, también aloja huéspedes itinerantes, como estudiantes de Derecho en pasantía o pertenecientes a los consultorios jurídicos que acompañan las conciliaciones extrajudiciales. Esto en virtud de convenios que el coordinador de la Casa ha suscrito con las universidades de la ciudad.

Esta Casa, como las demás en el país, está inmersa en un medio que da cuenta de los efectos de la privatización y la eficiencia. De acuerdo con el ‘gerente’ del proyecto del Ministerio de Justicia y del Derecho, además de ser una forma en la que el Estado llega a los territorios marginales, las casas de justicia son una estrategia de descongestión, favorable en el manejo de los indicadores de resultado. Un proceso en la Casa de Justicia es un *input* menos en el sistema judicial. De alguna manera que no logramos esclarecer en las entrevistas, los trámites adelantados en la Casa no son parte de las cifras oficiales que muestran a la administración de justicia nacional como congestionada, ‘fallida’, ‘fracasada’. Su función es atender dispersando la oferta: al no ser escenarios de administración de justicia formal, los casos no engrosan el sistema judicial: “Se atiende a la gente sin que se congestione el sistema” (Valencia, comunicación personal, 4 de noviembre de 2016).

Las preocupaciones de los funcionarios del Ministerio de Justicia y del Derecho en Bogotá se concentran en los números: mejorar los indicadores, descongestionar los juzgados, tener menos casos (Prada, 2014). La operación de la justicia, para ellos, es cada vez menos un tema de derechos, un problema de ciudadanía o un debate sobre lo público. Es un problema que la ingeniería debe resolver flexibilizando los procesos, dispersando las solicitudes, haciendo que las demandas de las personas (o los *inputs*) se reduzcan. La justicia es entonces un problema de arquitectura institucional que tiene como único objetivo sacar rápido los accesos efectivos y tener menos números en rojo. Esto en parte porque los recursos para este tipo de programas provienen de la cooperación internacional del norte global y sus lineamientos e indicadores dicen qué debe o no medirse y cómo.

Pese a este impulso a la eficiencia, varios funcionarios se emocionan hablando de las casas de justicia y se refieren a ellas como los “nuevos centros comerciales de la ciudadanía”. El lema “La justicia entra por casa” implica que la administración pública se despoja de sus velos de racionalidad y jerarquía para descender a los barrios marginales, lugares objetivos del programa: “Imagínese eso: una casa, varios pisos, muchos vecinos. En la casa, el Estado mismo. Las organizaciones que pueden hacer parte del Plan Nacional de Descongestión de la Justicia están ahí [...]”

Eso es, tal cual: un centro comercial de servicios del Estado” (Simanca, comunicación personal, 4 de noviembre de 2016).

Sin embargo, las casas de justicia enfrentan varias paradojas y fracasan en el ímpetu de servicio con el modelo de ‘centro comercial’ por tres razones. Primero, están levantadas sobre una institucionalidad efímera. Los decretos que las reglamentan, como el 1069 de 2015, las mencionan como espacios físicos, pero nunca describen los servicios y la calidad con la que estos deben prestarse. Mientras el encargado del programa general está en la sede del Ministerio de Justicia y del Derecho en la capital, el presupuesto para su funcionamiento en las ciudades proviene de los gobiernos municipales; por ello, sus servicios son heterogéneos y “ausentes de control” (Simanca, comunicación personal, 3 de abril de 2017). Esa colisión de competencias hace que las casas de justicia sean, materialmente, espacios donde el Estado colapsa: regula escenarios vacíos y depende de las voluntades políticas de los gobiernos locales de turno para poder cumplir con sus objetivos.

Segundo, esa heterogeneidad pasa por una realidad material trágica: los funcionarios que cada entidad pública envía al ‘centro comercial’ no se conocen, como tampoco las rutas internas de la propia Casa. No hay continuidad de los procesos, puesto que son cargos temporales: estar allí no es una prioridad para nadie, y la rotación de personas puede llegar a ser semanal y, en muchas ocasiones, diaria. Mientras ocupan su espacio, duplican trámites y explicaciones ignorando que en el piso de abajo están los funcionarios que podrían resolver el caso; también contradicen instrucciones y “abrumar a las personas” (Simanca, comunicación personal, 4 de noviembre de 2016).

Tercero, el Ministerio de Justicia y del Derecho asume el costo de la coordinación de cada casa con contratos precarios de prestación de servicios: temporales, con baja remuneración y una relación difusa entre el contratante y el contratado. Esto genera un vínculo inestable del coordinador con su función y resultados dispares por falta de articulación entre Bogotá y el lugar de servicio (Valencia, comunicación personal, 3 de abril de 2017).

La mayoría de quienes trabajan en las casas de justicia justifican su rol en términos de la ‘atención emocional’ que brindan. Pese a que son

conscientes de la debilidad de sus competencias y capacidades para ‘ayudar a la gente’, conocen las necesidades de las personas que llegan ahí: “Son personas que necesitan que las escuchen, solo eso” (Valencia, comunicación personal, 6 de mayo de 2016). Esto lo evidencia el relato de Pilar, una funcionaria de ‘Los Mangos’:

A uno le duele la gente. Cuántas veces no he querido yo ganarme un Baloto y ayudar a gente que uno sabe que se acuesta sin comer y que viene aquí con la vida en la boca [...] Pero no tenemos. Lo que podemos hacer aquí es muy poco. Yo trato entonces de ser amable con las personas, de lavarme la cara siempre antes de empezar un nuevo caso, de mostrarme atenta. Esa atención no cambia la vida de las personas, pero al menos les ayuda a descargarse. Eso es fundamental. *Yo sé que la gente sabe que aquí no se puede hacer nada verdadero. Pero también sé que vienen porque necesitan que los escuchen...* Yo no hago aquí un trabajo legal. Yo hago un trabajo psicosocial (Rodríguez, comunicación personal, 6 de mayo de 2016).

Es importante esta escisión que sufren los funcionarios y funcionarias que ocupan los espacios dispuestos para la justicia próxima. Ellos están atrapados entre esas dos fuerzas contradictorias que les imponen la obligación de atender a las personas con poco para hacer por ellas, en medio de la aparente trampa que es atender desapareciéndose. Así, aunque las casas de justicia buscan disminuir las cifras de congestión de la justicia, su funcionamiento cotidiano habla de una preocupación enconada por la atención. Allí se crean escenarios de operación no descubiertos por la institucionalidad, como confianza y cercanía; sin embargo, no son más que expresiones de una ciudadanía precaria: las personas son ‘atendidas’, ‘escuchadas’, pero no tienen siquiera el poder simbólico de ser una cifra en los indicadores del colapso de la administración de justicia.

La gestión emocional del Estado construye los discursos de protección a los ‘clientes’ de las casas de justicia y que son, como lo dice la trabajadora de ‘Los Mangos’, un elemento vital para la interacción: ellos llegan para ser ‘escuchados’ y los funcionarios ‘los escuchan’. Esos guiones son poderosos porque crean una fachada de atención y presencia del Estado; muestran que el Estado está ahí, cerca, rápido. Pese a ello, ese

reconocimiento precariza las formas en las que los ciudadanos y ciudadanas se relacionan con lo público y hacen sus exigencias. Mientras el tema emocional conduce sus interacciones y simplifica sus peticiones, las reclamaciones de justicia sustantiva se banalizan. Son atendidas en la Casa, con confianza, cariño, afecto. Y esa confianza difumina las obligaciones políticas y borra los compromisos del Estado. Todo el modelo weberiano muerto...

Las casas de justicia constituyen una paradoja en la comunicación. Aunque representan una construcción hecha para el diálogo, allí la comunicación se rompe como catalizador de otros procesos y se da *por la comunicación misma*. Funcionarios y usuarios saben que en ese ritual, el de la escucha, terminará todo lo que el Estado puede hacer por ellos. Pese a lo efímero de la interacción, juegan al Estado con el solo objetivo de escuchar y ser escuchados, como la única acción —en el presente, nunca en el futuro— que les podría ofrecer lo público. Aquí la escucha es un acto de teatro, pero también una acción empática: aquello que une a los dos sujetos cuando saben que nada más ocurrirá con ellos (la demanda, la queja, el recurso). Un aparato de justicia más grande no se moverá, pero es la empatía y la conexión en la escucha la que agota sus esfuerzos, el objetivo de su acción.

Resulta importante cerrar esta sección enfatizando la contradicción inmersa en la operación de la administración de justicia visible en este estudio de caso. Se trata de la jugada de ‘atender desapareciéndose’. Vimos cómo está presente en las percepciones que tienen los funcionarios de su propio trabajo y se hace visible en la tensión entre los objetivos y la operación de las estrategias de la justicia como proximidad, informalidad, cercanía y liviandad de las interacciones que acoge la Casa. Inmersos en la cercanía e informalidad del acceso a la justicia —que esconde la precariedad, debilidad y flaqueza del Estado colombiano— se ve aparecer la preocupación, la escucha y la empatía que agotan la existencia cotidiana del Estado y cifran su aparición en la vida de las personas. No tenemos aquí un Estado que da, un Estado que hace, un Estado agente, un Estado que actúa. Tenemos, por lo contrario, un Estado que es la antítesis de la acción, del hacer, del estar. Es un Estado pasivo, un Estado silente, un Estado que no escucha.

### 3. Aprender y desaprender: el círculo de la escucha en la Fundación Amor

La Fundación Amor\* inició labores a principios de los años de 1990 en el barrio Marroquín II, cuando este era uno de los sectores más peligrosos del Distrito de Aguablanca. La Fundación está separada de la Casa de Justicia tan solo por unas cuadras, que aún hoy están sin pavimentar, y si bien en algún momento trabajaron juntas en proyectos de mediación de conflictos, hoy día las distancias ideológicas y del saber hacer son evidentes.

La propuesta fue impulsada por una hermana franciscana que aún hoy lidera la Fundación. Ella capacitó a grupos de mujeres para dar consejería de familia en Marroquín y barrios contiguos y creó las redes para que entre ellas difundieran la información. En estas capacitaciones se trataban temas de género, liderazgo, empoderamiento en los derechos, escucha activa, justicia restaurativa y concertación familiar. Estas consejeras de familia escuchaban, orientaban y, si era el caso, remitían a las entidades del Estado competentes para atender la situación. Cerca de 720 consejeras fueron certificadas en esa época y algunas de ellas trabajan actualmente en la Fundación. Gloria\*, nuestra entrevistada, es una de ellas.

Según nos cuenta, la relación entre la Fundación y la comunidad surge con el esfuerzo de este grupo de mujeres por aprender a escuchar, un don que recibieron por medio de talleres y que devolvieron invirtiendo su tiempo, sin ninguna remuneración a cambio, en una causa que, si bien las trascendía, regresaba a ellas, pues al trabajar por su comunidad lo hacían por sí mismas, su entorno, sus hijos y los amigos de sus hijos, que son también los hijos de sus amigas. Un esfuerzo colmado de sentido que las involucró en cuerpo y alma, al fusionar el servicio y la recompensa en un todo específico.

Con el paso de los años, la preocupación auténtica por la comunidad, y el entrenamiento en escuchar, les permitió advertir que sus intervenciones serían más efectivas si las centraban en los jóvenes en lugar de las madres. Esto llevó al proyecto que hoy da nombre a la Fundación: los Hogares Amor\*. Gloria cuenta que al principio “fue muy duro” porque no tenían experiencia en el manejo de jóvenes conflictivos. El conoci-

miento en la materia se desarrolló a partir de un ejercicio de ‘ensayo y error’ tratando de desmantelar, a partir del diálogo, a dos de las pandillas que operaban en el sector: La Gallera y El Palo.

Entonces, un sentido diferente de justicia se hizo presente en el barrio: de repente la justicia no implicaba sancionar o aplicar disposiciones con soluciones prescritas y foráneas; se trataba más bien de comprender por medio de la escucha las necesidades y anhelos de ese otro ‘conflictivo’ y de atenderlas proponiendo alternativas. Así la Fundación se alejó de una visión ‘asistencialista’ de la justicia. Según la hermana líder, este enfoque, además de generar dependencia y pasividad en los beneficiados, se presta para prácticas clientelares. En su lugar, se apuesta a fortalecer la construcción de proyectos de vida y acompañar a los jóvenes en su conquista con “actitud solidaria”.<sup>4</sup>

Escuchando reconocieron que los primeros pasos en el proceso de descubrimiento y construcción con estos jóvenes debían darse en la calle y no en las casas, pues “estaban muy desadaptados” como para permanecer en un espacio cerrado; que variables como el territorio y las compañías deben tenerse en cuenta para alejar al otro de los referentes que lo vinculan al pasado y para permitirle vivir un presente desde el cual se transforme el futuro. El proceso en sí mismo ha sido un testimonio material de las lógicas propias del diálogo horizontal: construir justicia “antes que juzgar”, como lo propone Gloria, siendo la justicia restaurativa el paradigma que otorga sentido a lo que se hace.

Para llevar a cabo su misión, la escucha activa representa el fundamento de su trabajo. Muchas de las mujeres que integran la Fundación han escuchado las historias de sus vecinos y paisanos hace más de una década; con el tiempo, Fundación y comunidad han consolidado un vínculo de intimidad compleja y correspondida que les ha permitido la evolución del diálogo. Según Gloria, cuando se trabaja por los demás “cada día llegan cosas que no se esperan”. Por ello, dice, la Fundación “es un laboratorio”, donde todos los días “se aprende y se desaprende [...] Planeo un taller, lo tengo listo, pero cuando llego al grupo, a la comunidad, quieren otras cosas”. En eso consiste desaprender: “Tengo mis

<sup>4</sup> Se mantiene bajo reserva la identidad de la hermana.

cosas predefinidas, pero tengo que ponerme de acuerdo contigo porque tengo que revisar, que analizar a ver qué pasa”.

Para seleccionar a los niños que harán parte de los programas de restauración, primero se hace una caracterización del barrio, la comunidad y luego del candidato. Muchos aspirantes han sido reconocidos ‘a ojo’ gracias a los chismes del barrio, pues varias personas de la comunidad laboran para la Fundación, y como esta lleva en el barrio más de 30 años gozando de buena reputación, “las madres y familiares de los menores les relatan fácilmente la situación de sus hogares”. La forma en que obtienen los datos evidencia los vínculos profundos con la comunidad y cómo estos les permiten trascender la información que obtienen de una encuesta. Se trata de un capital inmaterial expresado en la frase: “Nadie se mete con nosotros”. Parte de ello sucede porque la Fundación busca “hablar de la misma manera” que las personas que habitan el barrio, lo cual se logra haciendo silencio, es decir, manteniendo una disposición abierta a deshacerse o a “desaprender”, como lo expresa Gloria. Así, el escuchar para desaprender ha sido la herramienta fundamental para consolidar su lugar de autoridad legítima en el sector, muy alejada de los cánones del Estado.

Tal como sucede con la Casa de Justicia de Aguablanca, aquí también se presenta la paradoja entre la eficiencia económica y la proximidad social. La Fundación tiene cinco grandes proyectos. Cada uno cuenta con un coordinador responsable y recurre a estrategias variadas: formación de docencia y acompañamiento, generación de autonomía y proyectos de vida a mediano y largo plazo, construcción de conciencias afectivas y redes de apoyo, entre otras.

Actualmente el Estado, representado en la Alcaldía y la Gobernación, financia el 30% de las necesidades económicas de la Fundación; el sector privado y la ‘ayuda internacional’ aportan el 60% y la comunidad contribuye con un 10%. Estas cifras han cambiado con el tiempo. La Fundación no nació con grandes financiadores, sino con aportes voluntarios de las mujeres del sector y donaciones de familias caleñas adineradas. Gracias al caso exitoso de rehabilitación de las pandillas La Gallera y El Palo, llegó el apoyo de la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID), y con ella nuevas formas de medición de resultados y metas, lo que impulsó la reestructuración de la Fundación. Antes de la USAID, las

reglas eran impuestas por la hermana, quien a través de las capacitaciones “impregnaba su carácter en las mujeres”. Sin embargo, las nuevas entidades de financiación exigen otras formas de organización, como contar con una coordinación administrativa y llevar registros contables.

Esta transición generó inconformidad entre las mujeres que llevaban años donando tiempo y esfuerzos, pero que no estaban de acuerdo con la profesionalización de lo que consideran una vocación. Muchas renunciaron y otras fueron despedidas, pues se requería que el personal se capacitara (adquieran cartones, certificaciones) y se contratara formalmente. También tuvieron que empezar a hacer informes, mostrar resultados, tener más evidencias de todo lo que hacían. Según Gloria, esta situación destruyó el tejido social que se había construido durante mucho tiempo: “La hermana era de decir que ‘todo el mundo sirve’, pero ya el financiador te pone un perfil, por ejemplo, que sea profesional, que tenga tales estudios, y muchas no se podían adaptar a eso”.

Paradójicamente, aunque en la actualidad la Fundación es reconocida nacional e internacionalmente, Gloria explica que antes eran más felices. “Ahora hay más necesidades económicas, siempre se necesita la plata”, y una vez se tiene, “nadie va a trabajar gratis”. Si pudiera retrocedería el tiempo: menos estrés, viajaban, hacían paseos. Ahora no pueden hacer eso porque tienen que cumplir con indicadores. Si no lo hacen, los sancionan y pierden los recursos que necesitan para sostenerse. Parte de esta situación explica que ya no estén formando mujeres, como fue el caso de ella: “Ahora si en un mes, mes y medio, la persona ‘no da pie con bola’ la sacan”. Además, según afirma, “manejar recursos del Estado es muy complicado”. Tienen “todas las ías encima”, término que usa para referirse a los órganos de control. Adicionalmente, sus computadores están conectados a un programa de monitoreo actualizado desde la central del fondo cooperante en Suiza, que está al tanto del número de menores atendidos, la ejecución de los recursos, entre otros ítems.

El trabajo de la Fundación inició como una cuestión de fe y confianza. Desde la incertidumbre, se transformó continuamente atendiendo a los relatos que posibilitaba la interacción con el barrio, viviéndose desde un presente continuo que reconfiguraba su futuro. No obstante, las pautas de acción asimiladas desde la escucha abierta son difíciles de reconciliar con las lógicas de eficiencia, pues para escuchar se requiere tiempo, tiempo

que ya no existe. Tal vez se debe a que el diálogo que franquea ahora la Fundación no es en realidad con la comunidad, sino con las entidades que la financian (Estado y ONG internacionales principalmente). La dependencia económica no permite que esta comunicación mantenga la horizontalidad que la Fundación defiende. Ahora no puede definir sus propios ritmos de ensayo y error ante el monitoreo continuo de los entes financiadores; tampoco puede elegir el grupo de trabajo, pues los perfiles de los cargos deben responder a lógicas muy alejadas de la comunidad.

Muchas de estas exigencias están ancladas a estructuras fijas, cerradas, determinadas por las entidades financieradoras. La Fundación no vive en el presente, sino en el pasado, un tiempo externo en el que se crearon los criterios que ahora la fiscalizan, el mismo que rememoran cuando sienten que ya no tienen tiempo para disfrutar el servicio que prestan. Un pasado que concluye el diálogo y que hace pensar que la Fundación Amor se debate entre escuchar sin abandonar el propósito de transformación comunitaria para proteger sus recursos...

Aquí el Estado hace presencia a través del contraste: su lógica de justicia, que parte de una fachada de escucha inoperante, contrasta con las historias de varios jóvenes expandilleros que materializan indicadores cualitativos de la escucha activa; lo mismo sucede con la tranquilidad de las madres al saber que sus hijos corren menos riesgos en las calles; indicadores que la comunidad aprecia y retribuye a través del buen trato, protección e, incluso, admiración a sus integrantes. Detrás de este escenario, se encuentra el Estado representado en un 30% aproximado de ayuda económica, fiscalizando con las mismas técnicas verticales que utiliza para evaluarse a sí mismo, como si funcionaran igual.

#### **4. La justicia alimenta: el comedor comunitario de la Tía Paula**

Potrero Grande es la urbanización más reciente de las que integran la comuna 21 del Distrito de Aguablanca y el barrio más violento de la ciudad, según la prensa local. Fue fundado en 2006 para reubicar a 274 familias que se habían asentado en las márgenes de protección del río Cauca y las lagunas de Charco Azul y el Pondaje. Estas familias viven en

unidades habitacionales de 28 metros cuadrados, compuestas de una alcoba y una batería sanitaria, con posibilidad de ampliación (Uribe-Castro, Holguín y Ayala, 2016). Las calles y sus habitantes narran las nuevas dinámicas de la violencia en el Distrito. De acuerdo con Karen\*, una joven de 24 años que ha vivido en Potrero desde su fundación, en el barrio solamente hay “oficinas” de crimen organizado que controlan el microtráfico y el territorio, además de establecer una especie de orden social que impide, por ejemplo, que haya robos en el lugar.<sup>5</sup> Según ella, la criminalidad es un estilo de vida entre los niños y jóvenes, particularmente varones. La Casa de Justicia ha realizado jornadas de atención jurídica en este barrio, sin embargo, la comunidad no puede asistir debido a la problemática de las fronteras invisibles.

Donde muchos niños, niñas y jóvenes delinquen por necesidad y además están confinados a una frontera marcada por una cancha, un semáforo o un graffiti, Paula\* cocina todos los días para los demás. Su experiencia como tía y mamá putativa de estos ‘muchachos caleños’ la lleva a afirmar que lo que necesita la gente para no delinquir es comida. Esta mujer afro de contextura gruesa y atuendo sencillo, con 42 años que no se le notan, es una figura clave en Potrero Grande. Su comedor comunitario mitiga el hambre de 200 personas del barrio. Prepara la mitad de estos almuerzos con donaciones del banco de alimentos de la Arquidiócesis de Cali y subsidia los restantes vendiéndolos a mil pesos (notas de campo, 7/10/2016). Allí laboran madres cabezas de hogar que cocinan desde las 7:00 a. m., y los almuerzos se sirven entre 12:00 m. y 2:00 p. m. bajo la consigna de que dar un plato de comida es una forma de entregar afecto, es decir, lo que se distribuye es cuidado.

El comedor pertenece a la Fundación Afrocolombiana Coretta King. La cocina se acondicionó gracias a recursos que las mujeres de la misma organización gestionaron ante la Fundación Gases de Occidente y Visión Mundial. Este espacio no depende del Estado; es la agencia propia y la escucha de los cuerpos hambrientos lo que mueve a que diariamente se preparen los alimentos, aun cuando se acaben los víveres. En esos

<sup>5</sup> Si un ladrón actúa por fuera de las estructuras de las “oficinas” y es descubierto, se ordena que “prendan” su casa, es decir que la rocíen con gasolina o con una descarga de tiros (notas de campo, 7/10/2016).

momentos, sale a relucir la creatividad para hacer “sopita de sobras” y estirar la “pega” del arroz.

El comedor está a una cuadra del sector llamado ‘el Triángulo de las Bermudas’. Por su ubicación, se ha convertido en un enclave para promover la convivencia, al menos, entre las familias del barrio cuyos integrantes pertenecen a “oficinas” enemigas. Paula y las demás “tías”, como las llaman los muchachos, trabajan con chicos y chicas vinculados a las “oficinas o pandillas” de distintos sectores y hacen algo así como lo que en la Fundación Amor se denomina ‘restauración calle’: desarrollan actividades en la calle, como partidos de fútbol, o buscan territorios neutrales donde ellos puedan comprender la posibilidad de ser amigos.

El trabajo de Paula con los jóvenes pasa por un cuidado casi maternal que se refleja en expresiones como “Esas son mis hijas adoptivas”. Al respecto, cuenta su experiencia tratando de desmantelar la banda de Las Comeviejitos, que “son unas niñas que oscilan entre la edad de 9 o 14 o 15 años y los señores ya mayores les pagan para tener sexo [...] digamos que son prostitutas pero pequeñitas”. Paula y las “tías” las llevan de paseo y buscan la manera de que piensen en alternativas diferentes. Para poder “distraerlas”, idearon una rutina de baile que inicia justo en las horas pico en las que los hombres mayores las buscan. Así, “las saca de circulación” entre 5:00 y 8:00 p. m. con una actividad que les apasiona: el baile y las coreografías.

Para Paula, el Estado es el gran ausente en todo lo que ella y las demás “tías” hacen en el barrio. La proximidad con el Estado está dada por el papel que la Policía asume en escena cuando comete algunos abusos contra los jóvenes. En una de nuestras visitas, un chico llegó tarde al almuerzo porque había estado toda la mañana “chupando sol en la jaula”: se lo habían llevado “por estar parchado en la esquina”. Según Paula, la Policía captura a los muchachos “porque sí y porque no”, incluso a su propio hijo lo han “montado en el camión”. Los jóvenes son llevados a la estación sin importar si son menores de edad, y son dispuestos en el patio enmallado de la estación que no tiene techo que les resguarde del calor o de la lluvia. Otros cuentan que en una ocasión iban a una fiesta de quince años y la Policía los interceptó y los subió al camión diciéndoles: “Les vamos a dañar la fiesta”; en efecto, los dejaron en libertad a la

mañana siguiente. Para ellos, existe racismo explícito en varias de estas conductas (notas de campo, 04/03/2016).

Las historias de Paula dan otra visión del barrio y del trabajo que se hace en su interior para tratar de establecer dinámicas alternativas a la violencia para los y las jóvenes. Precisamente, las niñas y los jóvenes ven a Paula como una consejera, la tía que también les provee condones o que les habla acerca de no tener hijos a temprana edad o que regaña a las mujeres que “se dejan pegar del marido”. El comedor es una ventana a la misma realidad sobre la que la justicia formal intenta operar: personas con viviendas precarias que vienen para ser alimentadas, muchachos prófugos, niñas asediadas por los hombres. Las cocinas, por su parte, son toda una evidencia de la subpolítica. Mientras cocinan, las mujeres se cuentan las desdichas de sus hijos, se actualizan en formas de operación de redadas policiales, organizan estrategias comunitarias, comentan los chismes del barrio y, en general, se escuchan; escuchan alrededor de la comida y el acto de cocinar y servir. Este comedor es una verdadera casa, un hogar transitorio, donde cuerpos itinerantes confluyen alrededor de la materialidad de un plato de comida y el afecto que este les permite experimentar... El estómago lleno y el corazón tranquilo.

Este proyecto también hace pensar en que una justicia informal se centra en el cuerpo como un objeto de afecto y en un cuerpo ocupado en actividades que producen placer y que otorgan sentido al acto de vivir en sociedad: comer, bailar o jugar fútbol. Se trata de una escucha del cuerpo emocional y del cuerpo orgánico, pues se escucha al ser hambriento de afecto y de alimento. En este proceso, el silencio humilde es el protagonista, porque estos cuerpos no necesitan hablar para generar resonancia en Paula y las “tías”; ellas “saben lo que es sentir hambre” o lo que es perder un ser querido en la guerra de pandillas. Para ellas, la justicia es un tema de escuchar a la gente y sus necesidades primarias.

Este escenario da cuenta de una dinámica en la cual la política pública se ubica en la satisfacción del cuerpo, pero no solamente del beneficiario, sino también del que ofrece la atención. El comedor les permite a Paula y a las “tías” alimentar a sus familias y les otorga un estatus en el barrio que protege a sus hijos e hijas de la guerra. Esto evita que deban escindirse entre su función y su ser, como ocurre, por ejemplo, con los funcionarios

de la Casa de Justicia o, en general, con burócratas cercanos a la ciudadanía que distribuyen recursos escasos en contextos sociales precarios.

En el comedor también existe un sistema de medición, dado no por disminución de *inputs* o evaluación de indicadores, sino por el nivel de afluencia de los comensales. En Potrero Grande existen cerca de cinco comedores comunitarios, sin embargo, el de Paula goza de mayor prestigio. Esto debido a la sazón, el tamaño de la porción y, sobre todo, al hecho de que “hay para todos”, sin juicio y sin retribución. De hecho, si alguno de los comensales frecuentes se queda sin almuerzo, Paula toma una libra de arroz y dos huevos y se los entrega al solicitante. El indicador es la satisfacción de ser alimentado y la sensación de “ser útiles para la comunidad” que experimentan Paula y las tías.

A partir de la provisión de alimento, Paula teje su representación de lo que es el Estado: un cuerpo ineficiente, corroído y desprovisto de afecto. Para ella, los indicadores son un síntoma de este mal. Básicamente, porque a partir de ellos el municipio puede hacer afirmaciones sobre su buena gestión pública, por ejemplo, aludiendo a la disminución del hambre en Cali; sin embargo, los datos desagregados y en contexto demuestran que en territorios como Potrero las personas no acceden a una alimentación balanceada. Consecuentemente, para Paula, la lógica de los indicadores no es tal. En su lugar está la de las transacciones con el Estado: hace transacciones con la Policía para sacar muchachos de “la jaula”, negocia con funcionarios algunas subvenciones para el comedor, pero “no le rinde cuentas a nadie”. Además, las dinámicas que viven los jóvenes del barrio evidencian la manera como la presencia estatal, a través de aparatos y mecanismos de seguridad, silencia violentamente las voces y sentires de las comunidades, condenándoles a un presente sin salida, sin posibilidad de transformación. En este caso, el Estado pone punto final al diálogo, cierra toda alternativa y solo una realidad es posible: la de la violencia, las armas y la prisión.

## Conclusiones

Los tres estudios de caso presentan realidades paralelas del Distrito de Aguablanca e iluminan distintos usos y sentidos de la justicia me-

diante modelos alternativos que exploran la alteridad, la empatía y la escucha como elementos centrales para comprender los conflictos y las tensiones sociales. En los tres casos, la acepción tradicional u oficial de justicia se *des-arma*, se flexibiliza, para dar cabida a un diálogo y no a una imposición. Nos referimos a *des-armar* en dos sentidos. La justicia se *des-arma* porque incluye estrategias físicas de desarme de los jóvenes de barrios marginales, ahondando la relación clásica entre Estado y violencia, que termina en el monopolio de la segunda. También porque busca presentarse de modo informal frente a los usuarios/ciudadanos: trata de quitarse la corbata cuando aparece ‘en el barrio’, financia fundaciones que reflexionan sobre el amor o entrega presupuesto para comida. La justicia se *des-arma* cuando deja sus propias verdades para decidir escuchar, pero también cuando abandona el rol coactivo de la violencia dura (constitutiva, en la formación del Estado liberal, del Estado mismo), para interactuar, escuchar, estar y empatizar con el otro, con la comunidad.

Sin embargo, esta noción de justicia de proximidad que encontramos en la cotidianidad de los tres escenarios entra en tensión con distintas lógicas, registros y dimensiones de la justicia como servicio público (reconocido constitucionalmente). El análisis de los casos revela que el discurso del desarrollo ha migrado de la atención en servicios y la interacción sentipensante entre humanos hacia procesos de *accountability* burocrático que promueven un Estado fachada. Lo anterior es reflejo de las tensiones en torno a la relación entre eficiencia económica y proximidad social. La primera se relaciona con las diferentes lógicas de medición de lo que el Estado y otras entidades de financiación llaman ‘justicia’, y que se utilizan para presentar una fotografía numérica que se adecúe a un discurso de cumplimiento o progreso. La segunda se refiere a la dimensión espacial de la justicia y al alcance de la escucha efectiva, donde el ser humano y su contexto cobran especial relevancia.

Las dos variables aparecen en los lugares sociales analizados. En la Casa de Justicia, el énfasis en los indicadores de medición y el resultado en términos de ‘cantidad de casos atendidos’ contribuyen a generar una imagen de justicia como proximidad social. Se trata de un Estado exitoso midiendo, contando, reportando, pero un estado vacío, pasivo y sin escucha en la formulación de soluciones alternativas para aquellos que hablan. En consecuencia, representa la paradoja de atender desa-

pareciéndose. En la Fundación Amor, Gloria y su equipo son capaces de identificar el riesgo y la limitación que produce trabajar para medir, y son críticas frente a la operación burocrática que las lleva a alejarse de su verdadero objetivo: “estar en las calles” dialogando con la comunidad para construir justicia entre todos. Para los miembros de la Fundación, concentrarse en ‘medir’ afecta directamente su relación con las personas, con el campo: disminuye la relación de proximidad social porque concluye el diálogo a partir del indicador prediseñado que establece qué es lo que se quiere escuchar. En ese sentido, las relaciones de la Fundación Amor se desarrollan en una lucha constante por escuchar sin abandonar.

En el comedor de la Tía Paula sucede algo distinto. La presencia de la comida, la ayuda y la escucha se ubican en escenarios privados que, como el comedor, están al servicio de lo público. La labor de fiscalización y control por parte de entes externos y ajenos desaparece en la “sopa de sobritas”, que juega con las proporciones económicas del conteo y prioriza la relación humana frente a la lógica cuantitativa. Pese a ello, el análisis de este escenario habla de una precariedad económica que limita de muchas maneras el alcance de sus acciones, aunque pretenda ser poderosa en el resultado y la transformación que busca en la vida de los jóvenes beneficiarios. Esta relación entre eficiencia económica y proximidad social puede representarse en la paradoja de alimentar desatendiendo, pues en la comida nace y muere la trascendencia de su intervención en la mayoría de las vidas de sus comensales.

Estas tres formas de presencia del Estado implican diversas nociones de justicia y caracterizan de modo diferente el diálogo que entabla el Estado con la comunidad en torno a este concepto. La Casa de Justicia analizada representa una negación de la escucha como acción. La meta de las mediciones y los indicadores hace que el Estado aparezca como un fantasma. Para él, la comunidad solo hace ruido, un ruido que no logra erigirse en enunciados, en la medida en que las solicitudes de fondo no son escuchadas. En este escenario, la escucha no puede realizarse porque sus lógicas netamente burocráticas impiden las continuidades de las relaciones humanas, las conexiones personales, los afectos y la empatía auténtica. La justicia como escucha no existe allí; es solo una escenografía.

En la Fundación Amor, la escucha es una revolución, una lucha, un esfuerzo constante por mantenerse conectados con lo humano a pesar del

contrapeso de las entidades financieradoras, entre las cuales se encuentra el Estado. La escucha convertida en diálogo continuo con la comunidad es nostálgica, una idea del ‘deber ser’ de justicia por la que se combate a diario, una añoranza. Gloria escucha pese al aumento del trabajo impuesto, a los informes de gestión y proyectos, a las “ías” y los monitoreos, porque solo escuchando se restaura y se le regresa al infractor su humanidad. Es la justicia convertida en el proyecto de futuro que cada individuo elige al ser consciente de su presente afectivo, social y material.

En el comedor de la tía Paula, por lo contrario, la escucha *es*. La comida es una presencia saturada, es amor, es afecto. En ese espacio, lejos de los laberintos burocráticos, solo existe la empatía: preocupación y trabajo por el otro. Contrario a los análisis tradicionales, la justicia como escucha resplandece en el comedor iluminando la idea de cómo menos proceso y más proximidad puede ser una estrategia poderosa para entender la justicia en las relaciones sociales. Es la justicia convertida en necesidades corporales (comida y afecto) como requisito fundamental para la acción humana.

Estos tres análisis aportan varios elementos a la visión ortodoxa de la justicia en el mundo del derecho. Lo jurídico, en el sentido referenciado, advierte que no puede escapar de una reflexión profunda sobre la alteridad sin llegar a cometer una injusticia, pues al negar la posibilidad de diálogo se le niega al otro el reconocimiento de su propia identidad, de su visión de mundo y de su pensamiento. La justicia, antes que en el aplicar la ley, resolver y contabilizar, está en el entender, tras escuchar al otro con la disposición de resonancia en aquello que tiene por decir y expresar.

## Referencias

- Abadie, N. (2013). Las formas artísticas-discursivas de la palabra bivocal y las posibilidades del dialogismo. *Dialogía. Revista de Lingüística, Literatura y Cultura*, 7, 89-104.
- Abrams, P. (1988). Notes on the difficulty of studying the State. *Journal of Historical Sociology*, 1(1), 58-89. doi: 10.1111/j.1467-6443.1988.tb00004.x
- Bajtín, M. (1989). *Teoría y estética de la novela*. Madrid: Taurus.

- Cali cómo vamos.* (2015). Informe de calidad de vida en Cali. Recuperado de <http://www.calicomovamos.org.co/seguridad-y-convivencia>
- (2017). *Casa de Justicia de Aguablanca cumple 20 años al servicio de la comunidad.* Recuperado de [http://www.cali.gov.co/seguridad/publicaciones/109187/casa\\_de\\_justicia\\_de\\_aguablanca\\_cumple\\_anos\\_al\\_servicio\\_de\\_la\\_comunidad/](http://www.cali.gov.co/seguridad/publicaciones/109187/casa_de_justicia_de_aguablanca_cumple_anos_al_servicio_de_la_comunidad/)
- Carmona, S. J. (2015). La interferencia y la escucha (pensar hoy la escucha con Luigi Nono). *Aus Art*, 3(2), 261-268.
- Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal. (2017). *Las 50 ciudades más violentas del mundo 2016.* Recuperado de <http://www.seguridadjusticiay paz.org.mx/biblioteca/download/6-prensa/239-las-50-ciudades-mas-violentas-del-mundo-2016-metodologia>
- Cover, R. M. (2002). *Derecho, narración y violencia: poder constructivo y poder destructivo en la interpretación judicial.* Barcelona: Gedisa.
- Elias, N. (1994). *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y psico-genéticas.* Bogotá: FCE.
- García, M. (2000). Estado, derecho y crisis en Colombia. *Estudios Políticos*, 17, 11-44.
- García, M. (2009). *Mayorías sin democracia: desequilibrio de poderes y Estado de derecho en Colombia, 2002-2009.* Bogotá: Dejusticia.
- García, M., Espinosa, J., Lalinde, S., Arroyave, L., & Villadiego, C. (2015). Casas de justicia: una buena idea mal administrada. Documentos Dejusticia 23. Bogotá: Dejusticia-CEJA-JSCA.
- Gupta, A. (2006). Blurred boundaries: the discourse of corruption, the culture of politics, and the imagined State. En A. Sharma y A. Gupta, *The anthropology of the State: a reader* (pp. 211-242). Malden: Blackwell Publishing.
- Gupta, A. (2012). *Red tape. Bureaucracy, structural violence and poverty in India.* Durham, NC: Duke University Press.
- Hupe, P., Hill, M., & Buffat, A. (2016). Introduction: defining and understanding street-level bureaucracy. En *Understanding street-level bureaucracy.* (3-24) Bristol: Policy Press.
- Hulls, M. (2012). *Government of paper. The materiality of bureaucracy in urban Pakistan.* Berkeley: University of California Press.
- La Rota, M. E., Lalinde, S., & Uprimny, R. (2017). *Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas.* Bogotá: Dejusticia. Recuperado de <https://conciliacion.gov.co/portal/Portals/0/Dejusticia-Necesidades-juridicas-en-Colombia.pdf>
- López, E. (2014). El pluralismo jurídico: una propuesta paradigmática para repensar el derecho. *Umbral*, 4(1), 31-64.
- Ministerio del Interior y de Justicia. (2001). Programa Nacional Casas de Justicia. Bogotá: Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

- Nancy, J. L. (2007). *A la escucha*. Madrid: Amorrortu.
- Nancy, J. L. (2011). Ser-con y democracia. *Revista Pléyade*, 4(1), 11-31.
- Navaro-Yashin, Y. (2007). Make-believe papers, legal forms and the counterfeit: affective interactions between documents and people in Britain and Cyprus. *Anthropol. Theory*, 7(1), 79-98.
- Navaro-Yashin, Y. (2012). *The make-believe space: affective geography in a postwar polity*. Durham, NC: Duke University Press.
- Prada, M. A. (2014). Unveiling indicators: the power of governance through the ROL notion. *International Organization Law Journal*, 12, 19-49.
- Rodríguez, C., Sierra, T. A., & Adarve, I. C. (2009). *Raza y derechos humanos en Colombia. Informe sobre discriminación racial y derechos de la población afrocolombiana*. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Derecho-Cijus.
- Santos, B. (2007). El discurso y el poder. Ensayo sobre la sociología de la retórica jurídica. *Crítica Jurídica. Revista Latinoamericana de Política, Filosofía y Derecho*, 26, 77-97. doi: 10.22201/Ceiich.01883968p.2007.26.16772
- Sander, F., & Hernández, M. (2008). A dialogue between professors Frank Sander and Mariana Hernández Crespo: exploring the evolution of the multi-door courthouse. *University of St. Tomas Law Journal*, 5(3), 665-674.
- Twining, W. (2010). Implicaciones de la globalización para el derecho como disciplina. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 44, 349-350.
- Uribe-Castro, H. U., Holguín, C. J., & Ayala, G. (2016). De 'invasores' a población urbanizada: encerramiento simbólico de los habitantes de Potrero Grande en Cali-Colombia. *Prospectiva*, (21), 181-211.
- Urrea, F. (1997). Dinámica sociodemográfica, mercado laboral y pobreza urbana en Cali durante las décadas de los años 80 y 90. *Revista Coyuntura Social*, 17, 105-164.
- Van Dijk, T. A. (2013). *Discurso y contexto*. Barcelona: Gedisa.