



Humanizando la Justicia desde un enfoque de ciencias del comportamiento

PNUD Colombia- Área de Paz, Justicia y Respuesta a Crisis
2025



Justicia centrada en las personas desde local: Nuestro reto

El PNUD Colombia ha trabajado durante la última década para mejorar los sistemas de justicia local a nivel nacional.

Ante el aumento de casos de violencia al interior de la familia, violencia de género y feminicidio.

- **¿Cómo podemos mejorar los servicios institucionales para abordar la violencia doméstica?**
- **¿Cómo podemos apoyar a los Comisarios y sus equipos interdisciplinarios para tener una atención centrada en las personas?**
- **¿Cómo podemos incrementar los reportes y el seguimiento institucional eficiente, mientras reducimos el retiro de los reportes?**



Antecedentes

En 2022, trabajamos con el Behavioural Insights Team (BIT) para comprender cuáles actores y comportamientos eran clave para abordar la violencia de género (VBG):



Comisarías de familia



Organizaciones Sociales



Víctimas de VBG



Comunidad

La VBG se ve afectada por una serie de factores sociales, institucionales y culturales.

Las Comisarías de familia son la puerta de acceso a la justicia familiar y son la autoridad nacional facultada para imponer medidas de protección.

¿Qué hicimos?

Entre el 2024-2025, trabajamos en conjunto con la Secretaría de Integración Social de Bogotá para desarrollar una comprensión exhaustiva y profunda de las barreras y los habilitantes para la provisión de un **servicio de justicia humanizado** en las Comisarías de Familia de Bogotá.

Modelo COM-B de Michie, Stralen & West (2011)



Michie, S., van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation science*: IS, 6, 42. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-42>

**Modelo ISM
Southerton, Mcmeekin, & Evans (2011)**



Darnton, A., & Horne, J. (2013, p. 4). *Influencing behaviours: Moving beyond the individual: A user guide to the ISM tool*. Edinburgh: Scottish Government.

Nuestro Marco

A partir de estos modelos construimos un Marco Conceptual que incluye los aspectos de la provisión humanizada de justicia.



El Contexto individual

- Conocimiento de aspectos técnicos
- Prestación del servicio
- Modelos Mentales
- Salud Mental y Emocional



El Contexto Social

- Comunicación
- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Gestión de conflictos
- Normas Sociales



El Contexto Material

- Infraestructura
- Conectividad
- Lineamientos
- Articulación Institucional
- Carga laboral

Investigación

Diseñamos una metodología de métodos mixtos, basada en principios de ciencias del comportamiento.

1.



Encuesta de Valoración a Comisarios/as de Familia:
Una encuesta para recopilar datos cuantitativos y cualitativos de los Comisarios/as de Familia.

2.



Herramienta de Observación:
Un instrumento complementario utilizado para registrar observaciones directas con énfasis en adaptaciones para la prestación de servicio a personas con discapacidades.

3.



Grupos Focales: Realizados con miembros de equipos interdisciplinarios y funcionarios del nivel central para profundizar en los aspectos clave identificados.

Resultados para Bogotá



42 Barreras

- **41%** en el contexto Material: Carga laboral, infraestructura
- **26%** en el contexto Individual: Modelos mentales y Salud Mental y Emocional.
- Contexto Social: Norma social negativa asociada a la salud mental.



22 Puntos de Inflexión

- **50%** en el contexto Individual: prestación del servicio.



12 Habilitadores

- **34%** en el contexto Individual: conocimiento de aspectos técnicos, modelos mentales positivos.
- **25%** en el contexto Social: Trabajo en equipo.

Resultados

- Capacidades fortalecidas de los equipos del PNUD para diseñar soluciones/intervenciones informadas por el comportamiento para los sistemas de justicia local.
- Aumento de la toma de decisiones basada en evidencia dentro del PNUD Colombia y sus socios, utilizando un enfoque tanto conductual como basado en datos.
- Comprensión de comportamientos (sesgos, estereotipos y desgaste institucional) de los funcionarios frente a la atención de víctimas de violencia al interior de la familia.
- Diseño de modelos de atención desde el cuidado del cuidador "Salud Mental) y capacidades del Estado para disminuir las barreras de acceso a la justicia.

Próximos pasos

1. Co-diseño de intervenciones basadas en evidencia y conocimientos conductuales para las comisarias de familia
2. Comprensión del sistema de justicia para tender puentes con autoridades de justicia para brindar mejor atención.
3. Medir el impacto

Escalamiento

1. Principales barreras identificadas para ser abordadas a nivel nacional y local
2. Intervenciones focalizadas
3. Creación de un mayor impacto para las Comisarías de Familia a nivel nacional, mediante la replicación de este modelo en diferentes ciudades y zonas rurales



Gracias

PNUD Colombia- Área de Paz, Justicia y Respuesta a Crisis
2025



**Gerente Paz, Justicia y
Reconciliación - Portafolio Justicia
y Respuesta a Crisis**

jairo.matallana@undp.org

**Justicia, Seguridad y
Convivencia**

katherin.diaz@undp.org
sindy.pinzon@undp.org
thais.bonilla@undp.org

**Asociada técnica en
Ciencias del
Comportamiento**

mariana.santos@undp.org