

Sistematización de la buena práctica institucional

“Restaurando confianza con la ciudadanía en San Pedro de Urabá,
Antioquia- 26, 27 y 28 de junio de 2025”

Subsecretaría Ejecutiva

Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía.

Fecha de sistematización: 31 de diciembre de 2025

Bogotá D.C, Diciembre 2025

1. Introducción	3
2. Descripción de la buena práctica.....	4
2.1 Objetivo general	4
2.2 Objetivos específicos	4
2.3 Grupos de interés	4
2.4 Metodología y actividades desarrolladas	5
2.5 Enfoque metodológico.....	11
3. Resultados y logros.....	11
3.1 Resultados cuantitativos:	11
3.2 Resultados cualitativos	12
3.3 Logros en articulación interinstitucional	13
3.4 Visibilización y comunicación	15
4. Impacto en las comunidades.....	16
4.1 Impacto en la confianza institucional.....	16
4.2 Impacto en la participación de las víctimas	16
4.3 Impacto en el acceso a derechos	17
4.4 Impacto en la reconstrucción del tejido social.....	17
4.5 Impacto en el pueblo indígena Zenú	18
5. Síntesis de barreras identificadas.....	18
6. Síntesis de soluciones implementadas.....	19
7. Conclusiones.....	21
8. Recomendaciones.....	22

1. Introducción

La Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), como componente del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición establecido en el Acuerdo de Paz, tiene el mandato de administrar justicia transicional con un enfoque restaurativo que prioriza los derechos de las víctimas del conflicto armado colombiano. En cumplimiento de este mandato, la JEP ha desarrollado estrategias de relacionamiento directo con las comunidades afectadas por el conflicto, reconociendo que la construcción de confianza institucional es fundamental para garantizar una participación efectiva y significativa de las víctimas en los procesos judiciales.

La región del Urabá antioqueño representa uno de los territorios más impactados por la violencia del conflicto armado interno. San Pedro de Urabá, municipio ubicado en esta región estratégica, experimentó múltiples hechos victimizantes que afectaron tanto a su población urbana como rural, incluyendo comunidades étnicas como el pueblo indígena Zenú. La complejidad del conflicto en este territorio, marcado por la presencia de múltiples actores armados y la comisión de diversos crímenes investigados en el marco del macrocaso 04 de la JEP, hace imperativo el acercamiento institucional con un enfoque diferencial y restaurativo.

En este contexto, durante los días 26, 27 y 28 de junio de 2025, la JEP, en articulación con la Alcaldía Municipal de San Pedro de Urabá y con el apoyo de la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ) y la Misión de Verificación de las Naciones Unidas, implementó la estrategia "Restaurando Confianza con la Ciudadanía" en el municipio. Esta iniciativa contempló la realización de dos encuentros de participación ciudadana con líderes comunitarios y representantes de Juntas de Acción Comunal de zonas veredales, casco urbano y del pueblo Zenú, así como una Feria de Servicios interinstitucional que facilitó el acceso de la ciudadanía a la oferta estatal.

El presente documento sistematiza esta experiencia como una buena práctica institucional, documentando su diseño, implementación, resultados e impactos, así como los aprendizajes derivados de su ejecución. Esta sistematización busca contribuir al fortalecimiento de las estrategias de relacionamiento territorial de la JEP y servir como referente replicable en otros territorios del país que requieran procesos similares de construcción de confianza y participación ciudadana en el marco de la justicia transicional.

2. Descripción de la buena práctica

2.1 Objetivo general

- Fortalecer la confianza y la participación ciudadana en el municipio de San Pedro de Urabá, promoviendo el diálogo y la reconciliación como parte del proceso restaurativo para la reconstrucción del tejido social, mediante el acercamiento directo de la JEP con líderes comunitarios y la articulación interinstitucional para facilitar el acceso a derecho.

2.2 Objetivos específicos

- Desarrollar encuentros presenciales con líderes comunitarios y representantes de Juntas de Acción Comunal para socializar el mandato, alcance y avances de la JEP, especialmente del macrocaso 04.
- Promover espacios de diálogo participativo que permitan identificar hechos victimizantes, impactos del conflicto armado y recursos comunitarios de afrontamiento.
- Facilitar procesos de acreditación colectiva de víctimas mediante acompañamiento técnico y jurídico.
- Acercar la oferta institucional del Estado a la ciudadanía mediante una feria de servicios interinstitucional.
- Fortalecer la articulación territorial entre la JEP, entidades nacionales, departamentales, municipales y de cooperación internacional.

2.3 Grupos de interés

Encuentros de Participación Ciudadana:



- Líderes comunitarios y presidentes de Juntas de Acción Comunal de corregimientos (El Tomate, Zapindonga, Santa Catalina, Arenas Monas y El Rayo)
- Líderes comunitarios y presidentes de Juntas de Acción Comunal del casco urbano (barrios del sur oriente, centro, oriente y urbanizaciones)
- Autoridades y comunidad del pueblo indígena Zenú

Feria de Servicios:

- Ciudadanía en general del municipio de San Pedro de Urabá, incluyendo zonas veredales y casco urbano

2.4 Metodología y actividades desarrolladas

Fase 1: Planeación y Articulación (semanas previas)

La implementación exitosa de la estrategia requirió un trabajo previo de coordinación interinstitucional que incluyó:

- **Articulación con la Alcaldía Municipal:** Se estableció un diálogo permanente con la administración local para garantizar el apoyo logístico, la identificación de recursos disponibles (internet, equipamiento, espacios físicos) y la convocatoria efectiva de líderes comunitarios.
- **Coordinación IntraJEP:** Se vincularon esfuerzos de múltiples dependencias de la JEP, incluyendo la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía (OAAC), Oficina Asesora de Gestión Territorial (OAGT), Oficina Asesora de Atención a Víctimas (OAAV), Oficina Asesora de Enfoques Diferenciales (OAED), el Despacho de la Magistrada Nadiezhda Henríquez de la Sala de Reconocimiento, y la Unidad de Investigación y Acusación (UIA).
- **Articulación con entidades públicas y privadas:** Se contactaron y confirmaron la participación de 9 entidades nacionales, la Gobernación de Antioquia, 8 dependencias municipales, organizaciones de cooperación internacional y entidades mixtas.

- **Financiación:** Se gestionó el apoyo de la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ) para cubrir refrigerios, almuerzos, hidratación y otros gastos operativos.

Fase 2: Encuentros de Participación Ciudadana (26 y 27 de junio)

Jueves 26 de junio - Corregimientos y zona rural

La jornada se desarrolló de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en la Institución Educativa San Pedro de Urabá, con la siguiente estructura:

1. **Registro y bienvenida (8:00-8:30 a.m.):** Registro físico de participantes y presentación de la agenda del día.
2. **Activación de conocimientos previos (8:30-8:50 a.m.):** Mediante una dinámica participativa con pelota, se indagó sobre el conocimiento que los asistentes tenían sobre la JEP.
3. **Presentación institucional (8:50-9:30 a.m.):** Se explicaron las generalidades de la JEP, diferencias con la justicia ordinaria, principios de la justicia restaurativa, y acciones y beneficios para las víctimas.
4. **Canales de atención (9:30-9:35 a.m.):** Socialización de los mecanismos de gestión territorial y canales de atención de la JEP.
5. **Presentación macrocaso 04 (9:35-10:00 a.m.):** El Despacho de la Magistrada Nadiezhda Henríquez presentó los avances del macrocaso 04, que investiga la situación territorial en la región del Urabá.
6. **Receso (10:00-10:30 a.m.)**
7. **Misión de Verificación de Naciones Unidas (10:30-10:50 a.m.):** Presentación del mandato y funciones de la Misión en el territorio.
8. **Acreditación de víctimas (10:50-11:20 a.m.):** La OAAV explicó el proceso de acreditación individual y colectiva, derechos de las víctimas, diferencias con el RUV, requisitos y pasos para acreditarse en el macrocaso 04.
9. **Mesas de confianza (11:20 a.m.-1:00 p.m.):** Se dividieron los participantes en mesas de trabajo por corregimiento para abordar tres preguntas fundamentales:
 - ¿Cuáles fueron los principales hechos victimizantes en su territorio?



- ¿Cómo se afectaron sus prácticas culturales, de liderazgo, comunitarias, económicas y ambientales?
- ¿Cómo han afrontado personal, familiar y comunitariamente los impactos del conflicto?

10. Almuerzo (1:00-2:00 p.m.)

11. Toma de solicitudes de acreditación colectiva (2:00-4:00 p.m.): Acompañamiento técnico y jurídico para la revisión de documentos, elaboración de relatos y diligenciamiento de formatos de acreditación colectiva, voluntariedad y definición de vocerías.

12. Conclusiones y cierre (4:00-5:00 p.m.): Construcción colectiva de conclusiones y evaluación mediante termómetro de satisfacción.



Viernes 27 de junio - Casco urbano y pueblo Zenú

Se replicó la metodología del día anterior con dos espacios simultáneos:

- **Salón 1:** Líderes de Juntas de Acción Comunal de barrios, urbanizaciones y sectores del casco urbano (sur oriente, centro, oriente).
- **Salón 2:** Autoridades y comunidad del pueblo indígena Zenú, con enfoque diferencial étnico.

Ambas jornadas mantuvieron la estructura metodológica del día anterior, permitiendo profundizar en las particularidades territoriales de cada zona y en las necesidades específicas del pueblo Zenú.



Fase 3: Feria de Servicios (28 de junio)

Sábado 28 de junio - Jornada continua

Desde las 7:00 a.m. se iniciaron las labores de alistamiento logístico en la sede principal de la Institución Educativa Camilo Torres. La Feria abrió al público a las 8:30 a.m. y se extendió hasta las 3:00 p.m., con las siguientes características:

Entidades participantes:



Orden Nacional (9 entidades):

1. Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas (UARIV)
2. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)
3. Instituto Nacional de Medicina Legal (INML)
4. Agencia de Renovación del Territorio (ARN)
5. Defensoría del Pueblo
6. Prosperidad Social
7. Unidad de Restitución de Tierras (URT)
8. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
9. Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)

Orden Departamental y Regional:

- Gobernación de Antioquia (Dirección de Derechos Humanos y DIH)
- Cámara de Comercio del Urabá

Orden Municipal (8 secretarías y dependencias):

- Secretaría de Salud (vacunación)
- Programas para Personas Mayores
- Secretaría de Hacienda (acuerdos de pago e impuestos)
- Sisbén
- Renta Ciudadana
- Catastro Municipal
- Comisaría de Familia
- Enlace Municipal de Atención a Víctimas

Cooperación Internacional:

- Heartland Alliance International
- Misión de Verificación de las Naciones Unidas

Servicios más demandados:

- Estado de procesos de indemnización administrativa
- Solicitud de libreta militar para población víctima

- Orientación jurídica e institucional para acceso a derechos
- Información sobre búsqueda de personas desaparecidas
- Servicios para población migrante
- Programas sociales (renta ciudadana, adulto mayor)
- Inscripción y actualización del RUT
- Registro mercantil
- Programas de educación, empleo y emprendimiento

Seguridad y coordinación:

Se estableció un Puesto de Mando Unificado con la participación de la Policía Nacional, Ejército Nacional, Bomberos, Comisaría de Familia, Secretaría de Movilidad y Hospital Municipal para la mitigación de riesgos durante el evento.

Evaluación y cierre:

Al finalizar la jornada, se realizó una reunión de evaluación con el Equipo Territorial de la JEP y representantes de la Alcaldía Municipal para revisar aprendizajes, desafíos y recomendaciones para futuras implementaciones.



2.5 Enfoque metodológico

La estrategia "Restaurando Confianza con la Ciudadanía" se fundamentó en los siguientes principios metodológicos:

Justicia Restaurativa: Los encuentros priorizaron el diálogo, la escucha activa y la construcción colectiva de narrativas sobre el conflicto, reconociendo a las víctimas como sujetos activos de derechos y protagonistas de su propio proceso de reparación.

Enfoque Diferencial: Se garantizó un espacio específico para el pueblo indígena Zenú, reconociendo sus particularidades culturales, organizativas y sus afectaciones específicas en el marco del conflicto armado.

Participación Efectiva: Las metodologías empleadas (mesas de confianza, ejercicios participativos, diálogo abierto) promovieron la participación activa de los asistentes, superando modelos informativos unidireccionales.

Articulación Territorial: Se reconoció la importancia de trabajar en coordinación con autoridades locales y otras entidades del Estado para ofrecer una respuesta integral a las necesidades de las comunidades.

Accesibilidad: La realización de la Feria de Servicios en día sábado y en jornada continua buscó facilitar el acceso de la población rural y urbana, incluyendo a quienes tienen limitaciones de tiempo durante los días laborales.

3. Resultados y logros

3.1 Resultados cuantitativos:

Encuentros de Participación Ciudadana (26 y 27 de junio):

- **Cerca de 100 líderes comunitarios** participaron en los dos días de encuentros

- **5 corregimientos** representados (El Tomate, Zapindonga, Santa Catalina, Arenas Monas y El Rayo)
- **Múltiples sectores del casco urbano** (sur oriente, barrios, centro, oriente y urbanizaciones)
- **Pueblo indígena Zenú** con participación específica y diferenciada
- **Dos jornadas completas** de 8 horas cada una dedicadas al diálogo y construcción de confianza

Feria de Servicios (28 de junio):

- **895 ciudadanos atendidos** provenientes de corregimientos, zonas veredales y casco urbano
- **18 entidades participantes** (9 nacionales, 1 departamental, 8 municipales)
- **2 organizaciones de cooperación internacional** presentes
- **7 horas de atención continua** (8:30 a.m. a 3:00 p.m.)
- **Más de 1,000 atenciones estimadas** considerando que varios ciudadanos accedieron a servicios de múltiples entidades.

3.2 Resultados cualitativos

- En el marco de las actividades desarrolladas, se evidenció un fortalecimiento significativo del conocimiento institucional por parte de los participantes. Estos lograron identificar con claridad las diferencias entre la Jurisdicción Especial para la Paz y la justicia ordinaria, así como comprender el concepto de justicia restaurativa y sus implicaciones para las víctimas del conflicto armado. Asimismo, los líderes comunitarios conocieron los avances del macrocaso 04 y su relevancia para el territorio, y se clarificaron los canales y mecanismos de atención dispuestos por la JEP para la ciudadanía.
- En cuanto a la construcción de narrativas colectivas, las mesas de confianza permitieron identificar hechos victimizantes tanto individuales como colectivos. A partir de estos espacios, se documentaron los impactos del conflicto armado en prácticas culturales, de liderazgo, comunitarias, económicas y ambientales. De igual forma, se visibilizaron los recursos y



estrategias comunitarias de afrontamiento y resistencia, y se construyeron relatos territoriales que contribuyen al fortalecimiento del proceso de memoria histórica.

- Respecto a los avances en la acreditación de víctimas, se brindó acompañamiento técnico para la acreditación colectiva de Juntas de Acción Comunal, se diligenciaron los formatos correspondientes y se formalizaron voluntariedades junto con la definición de vocerías comunitarias. Adicionalmente, se revisaron documentos y relatos previamente solicitados, lo que permitió avanzar de manera ordenada en los procesos administrativos asociados.
- En relación con el fortalecimiento del tejido social, los encuentros propiciaron espacios de diálogo entre líderes de diferentes territorios del municipio, favoreciendo la escucha y el reconocimiento de las experiencias de otras comunidades. Los participantes manifestaron su interés en continuar el relacionamiento con la JEP y se evidenció un fortalecimiento de la confianza en las instituciones del Estado presentes en el territorio.
- Finalmente, en materia de acceso efectivo a derechos, la ciudadanía logró acceder a información y trámites que históricamente han sido de difícil acceso en la zona. Se facilitó el contacto directo con funcionarios de distintas entidades del Estado, se brindó orientación especializada a población vulnerable —incluidas víctimas, personas migrantes y adultos mayores— y se resolvieron consultas relacionadas con procesos administrativos y judiciales en curso.

3.3 Logros en articulación interinstitucional

- En el ámbito de la coordinación intraJEP, se evidenció una capacidad efectiva de trabajo articulado entre las diferentes dependencias de la entidad, entre ellas la OAAC, OAGT, OAAV, OAED, la UIA y el Despacho de la Magistrada. Esta articulación permitió optimizar recursos humanos y técnicos, así como fortalecer la imagen institucional de la JEP como una entidad cohesionada y con capacidad de respuesta integral en territorio.

- En cuanto a las alianzas territoriales, se consolidó una relación de trabajo efectiva con la Alcaldía Municipal de San Pedro de Urabá, demostrando la viabilidad de coordinar esfuerzos entre los niveles nacional y local. La administración municipal facilitó espacios, apoyó la convocatoria y brindó acompañamiento logístico, elementos clave para el desarrollo exitoso de las actividades.
- Asimismo, se logró ampliar la red interinstitucional mediante la articulación con 18 entidades del Estado de distintos niveles. Este ejercicio permitió fortalecer el conocimiento mutuo entre las instituciones presentes en el territorio e identificar oportunidades de trabajo conjunto para futuras acciones, orientadas a la atención integral de las comunidades.
- En relación con la cooperación internacional, el apoyo de la GIZ resultó fundamental para garantizar la viabilidad financiera de la estrategia, mientras que la presencia de la Misión de Verificación de las Naciones Unidas aportó legitimidad y acompañamiento al proceso. Estos elementos evidencian el interés de la cooperación internacional en respaldar iniciativas de justicia transicional con enfoque territorial.



3.4 Visibilización y comunicación

- Como parte de las acciones de visibilización, se elaboró una nota de prensa que documenta la experiencia y permite su difusión pública. De igual manera, se realizó el registro fotográfico del desarrollo de las actividades y se generaron insumos comunicacionales para su difusión en redes sociales y medios institucionales. Estas acciones contribuyeron a proyectar una imagen positiva de la JEP tanto en el territorio como a nivel nacional, fortaleciendo su posicionamiento institucional y su relación con la ciudadanía.

4. Impacto en las comunidades

4.1 Impacto en la confianza institucional

La implementación de la estrategia *Restaurando Confianza con la Ciudadanía* en San Pedro de Urabá generó un impacto significativo en la percepción de las comunidades frente a la JEP y a las instituciones del Estado. Los encuentros propiciaron un proceso de humanización institucional, al permitir la interacción directa entre líderes comunitarios, magistrados, funcionarios y equipos técnicos de la JEP, lo que contribuyó a desmitificar la idea de una justicia lejana o inaccesible.

Asimismo, la presencia del Despacho de la Magistrada Nadiezhda Henríquez evidenció el compromiso de las altas instancias de la Jurisdicción con el territorio, mientras que la articulación interinstitucional y el acompañamiento de la Misión de Verificación de la ONU reforzaron la legitimidad del proceso. Como resultado, se consolidaron relaciones de confianza y se sentaron bases para un relacionamiento sostenible, con canales de comunicación directa entre las comunidades y la institucionalidad.

4.2 Impacto en la participación de las víctimas

Las actividades desarrolladas fortalecieron el empoderamiento jurídico de las víctimas, quienes adquirieron mayor claridad sobre sus derechos en el marco de la justicia transicional y sobre los mecanismos de acreditación y participación judicial. Los líderes comunitarios se apropiaron de herramientas que les permiten acompañar a sus comunidades en procesos legales y de exigibilidad de derechos.

Las mesas de confianza facilitaron la visibilización de experiencias individuales y colectivas, valorando los relatos comunitarios como insumos fundamentales



para la investigación judicial. En este espacio, comunidades rurales y el pueblo indígena Zenú encontraron escenarios adecuados para expresar sus particularidades y afectaciones. Paralelamente, se fortalecieron los procesos organizativos de las Juntas de Acción Comunal, se promovió la acreditación colectiva y se generaron dinámicas de apoyo mutuo entre líderes de distintos territorios.

4.3 Impacto en el acceso a derechos

La Feria de Servicios tuvo un impacto directo en la reducción de barreras de acceso a derechos, especialmente para poblaciones ubicadas en zonas rurales y de difícil acceso. La posibilidad de acceder a múltiples servicios en un solo espacio permitió ahorrar costos de transporte y tiempo, factores que históricamente han limitado el ejercicio de derechos.

Asimismo, se brindó orientación integral sobre programas y rutas institucionales, se resolvieron dudas relacionadas con trámites administrativos y judiciales, y se atendió de manera prioritaria a población vulnerable. Las víctimas del conflicto recibieron información actualizada sobre procesos de indemnización, la población migrante accedió a orientación especializada y los adultos mayores conocieron la oferta de programas sociales disponibles. Adicionalmente, se facilitó el acceso a trámites como la libreta militar, el registro mercantil, la actualización del RUT y la oferta de formación del SENA, contribuyendo también a la reactivación económica local.

4.4 Impacto en la reconstrucción del tejido social

Los espacios desarrollados promovieron el encuentro entre líderes que usualmente no coinciden, fortaleciendo el diálogo entre comunidades urbanas y rurales y facilitando el intercambio de experiencias. A través del reconocimiento

de vivencias compartidas del conflicto armado, se identificaron impactos colectivos que trascienden divisiones territoriales y se sentaron bases para procesos de reconciliación comunitaria.

Asimismo, los encuentros contribuyeron a la dignificación de las víctimas, al reconocer públicamente su sufrimiento, su resistencia y su capacidad de resiliencia. Las comunidades fueron reconocidas como sujetos de derechos y actores fundamentales en la construcción de paz, más allá de una lógica asistencialista.

4.5 Impacto en el pueblo indígena Zenú

La realización de un espacio específico para el pueblo indígena Zenú representó un avance significativo en el reconocimiento de sus derechos y particularidades. Se garantizó un enfoque diferencial que respetó sus dinámicas organizativas, sus autoridades tradicionales y su cosmovisión, reconociéndolos como interlocutores legítimos.

Durante los encuentros se visibilizaron afectaciones específicas del conflicto sobre sus territorios, prácticas culturales y formas de gobierno propio, así como daños ambientales con profundo significado cultural. La participación en estos espacios fortaleció su organización comunitaria, mejoró su capacidad de interlocución con las instituciones del Estado y sentó precedentes importantes para futuros procesos de consulta, participación y justicia transicional con enfoque étnico.

5. Síntesis de barreras identificadas

El desarrollo de los espacios de participación evidenció múltiples barreras que inciden en el acceso, la permanencia y el aprovechamiento de los procesos por parte de las comunidades. En primer lugar, se identificaron **barreras de acceso**, especialmente de tipo geográfico, económico y temporal. La dispersión territorial, el



mal estado de las vías, los costos de desplazamiento y la realización de las actividades en días laborales limitaron la participación de líderes rurales y personas con responsabilidades económicas o familiares.

A ello se sumaron **barreras de información**, asociadas al desconocimiento sobre el mandato de la JEP, la complejidad del lenguaje jurídico y la dificultad para comprender los procedimientos de acreditación. Estas condiciones generaron confusión, inseguridad y dependencia de acompañamiento técnico permanente.

En el plano **emocional y psicosocial**, se evidenció que la evocación del conflicto armado reactivó memorias dolorosas, generando temores asociados a la revictimización, la exposición pública y la desconfianza histórica hacia las instituciones del Estado. Estas barreras se vieron reforzadas por experiencias previas de abandono institucional y promesas incumplidas.

También se identificaron **barreras organizativas**, relacionadas con debilidades internas de las Juntas de Acción Comunal, disputas de representatividad, sobrecarga de convocatorias institucionales y limitaciones logísticas y tecnológicas. A ello se sumaron **barreras culturales y diferenciales**, especialmente en el caso del pueblo indígena Zenú, cuyas formas propias de organización, justicia y toma de decisiones no siempre coinciden con los tiempos y lógicas institucionales. Asimismo, se evidenciaron brechas de género y generacionales que afectan la participación equitativa.

Finalmente, se identificaron **barreras institucionales**, asociadas a la fragmentación de la oferta estatal, la limitada capacidad operativa de las entidades, la duración de los procesos judiciales y la dificultad para sostener una presencia territorial continua.

6. Síntesis de soluciones implementadas

Frente a estas barreras, se diseñó e implementó un conjunto de soluciones integrales orientadas a facilitar la participación y fortalecer la confianza institucional. En materia de acceso, se adoptaron estrategias logísticas como la concentración de actividades en un mismo lugar, la coordinación con autoridades locales para facilitar

transporte, la realización de jornadas intensivas y la programación de la Feria de Servicios en día no laboral.

Para superar las barreras de información, se priorizó el uso de lenguaje claro, metodologías pedagógicas, materiales visuales y acompañamiento personalizado. La presencia permanente de equipos técnicos permitió resolver dudas, aclarar procedimientos y orientar de manera diferenciada a cada comunidad.

En el componente psicosocial, se promovieron espacios seguros de escucha, con acompañamiento profesional, validación del dolor expresado y garantías de confidencialidad. La presencia de la Magistrada y de la Misión de Verificación de la ONU fortaleció la confianza, legitimó el proceso y redujo temores frente a la participación.

A nivel organizativo, se fortaleció la representatividad comunitaria mediante el reconocimiento de liderazgos formales, la formalización de vocerías y el acompañamiento a las Juntas de Acción Comunal. Asimismo, se optimizó la participación al concentrar múltiples objetivos en una sola jornada y brindar apoyo logístico a las organizaciones.

Desde el enfoque diferencial, se garantizó un espacio específico para el pueblo indígena Zenú, respetando su autonomía, autoridades y cosmovisión. De igual manera, se promovió la participación de mujeres y se incorporaron enfoques intergeneracionales que permitieron recoger diversas perspectivas del conflicto.

En el plano institucional, la articulación interinstitucional y el apoyo de la cooperación internacional permitieron superar limitaciones presupuestales y operativas. La Feria de Servicios funcionó como un mecanismo eficaz para integrar la oferta estatal, reducir trámites y acercar la institucionalidad a la ciudadanía.

Finalmente, se destacó la implementación de **soluciones innovadoras**, como las mesas de confianza, la articulación entre acreditación y construcción de memoria, la Feria de Servicios como estrategia de legitimación institucional y la participación directa de altos niveles de la JEP, lo que fortaleció la credibilidad del proceso y sentó bases para su replicabilidad en otros territorios.



7. Conclusiones

La implementación de "Restaurando Confianza con la Ciudadanía" en San Pedro de Urabá (Antioquia) durante los días 26, 27 y 28 de junio de 2025 constituye una buena práctica institucional replicable que demuestra la viabilidad y efectividad de estrategias integrales de relacionamiento territorial en el marco de la justicia transicional.

Principales hallazgos:

1. **La construcción de confianza requiere presencia institucional directa y sostenida** en los territorios, superando modelos centralizados de atención que generan barreras de acceso para comunidades rurales y población vulnerable.
2. **La articulación interinstitucional es posible y altamente valorada** por las comunidades cuando existe liderazgo claro, coordinación previa y compromiso compartido de garantizar derechos.
3. **Las metodologías participativas que reconocen a las comunidades como sujetos activos** son más efectivas que modelos informativos unidireccionales para promover apropiación, empoderamiento y participación significativa.
4. **El enfoque diferencial debe materializarse en acciones concretas** como la creación de espacios específicos para pueblos indígenas, no limitándose a enunciaciones abstractas de principios.
5. **La justicia restaurativa puede articularse con la garantía integral de derechos**, demostrando que el mandato judicial de la JEP se fortalece cuando se vincula con el acceso a servicios del Estado que mejoran condiciones de vida de las víctimas.
6. **Las barreras de participación son múltiples y requieren soluciones integrales** que aborden simultáneamente dimensiones geográficas, económicas, informacionales, emocionales, organizativas, culturales e institucionales.

8. Recomendaciones

- **Institucionalizar la estrategia** mediante protocolos que permitan replicarla en otros territorios con las adaptaciones necesarias
- **Garantizar continuidad** del relacionamiento con San Pedro de Urabá mediante visitas de seguimiento, comunicación permanente y cumplimiento de compromisos adquiridos
- **Fortalecer capacidades territoriales** de equipos de la JEP en metodologías participativas, enfoque diferencial y articulación interinstitucional
- **Documentar sistemáticamente** todas las intervenciones territoriales para construir memoria institucional y facilitar aprendizaje organizacional
- **Gestionar recursos sostenibles** que permitan escalar la estrategia sin depender exclusivamente de cooperación internacional
- **Evaluar impactos a mediano plazo** mediante indicadores que midan cambios en confianza, participación y acceso a justicia