

**Informe Final:**  
**Resultados de la Encuesta de Necesidades Insatisfechas de  
Resolución de Conflictos (NIRC)**

**Elaborado por FEDESARROLLO**

Investigadores:  
Mauricio Castro  
Mauricio Olivera

Investigador Asistente:  
Daniel Monsalve

Bogotá, 26 de Junio de 2008

## CONTENIDO

<b>I. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Descripción del instrumento de encuesta .....</b>	<b>4</b>
I. <i>Datos Generales</i> .....	5
1. Composición del hogar .....	5
2. Calidad de la vivienda .....	7
3. Ingresos y Gastos.....	7
II. <i>Dimensiones</i> .....	9
1. Vivienda .....	9
2. Salud .....	9
3. Educación .....	11
4. Trabajo.....	11
5. Familia.....	14
6. Victimización y Responsabilidad civil.....	15
7. Comercial .....	16
8. Orden Público .....	17
III. <i>Matriz de Instituciones Procesos y Resultados (MIPR) (MASC)</i> .....	18
1. Variables relevantes:.....	18
<b>III. Resultados de la aplicación de la encuesta .....</b>	<b>22</b>
I. <i>Características de la población</i> .....	23
1. Algunas características de los municipios .....	23
2. Características sociodemográficas.....	24
3. Características socioeconómicas de los hogares .....	26
II. <i>Resultados Generales</i> .....	28
III. <i>Resultados específicos</i> .....	32
1. Resultados por tipo de conflicto .....	32
B. <i>Identificación de las Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos</i> .....	48
C. <i>Percepciones de los ciudadanos</i> .....	51
D. <i>Determinantes de la existencia de conflictos y NIRC</i> .....	52
<b>IV. Conclusiones.....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 1 .....</b>	<b>60</b>
<b>Anexo 2 .....</b>	<b>63</b>

## **I. Introducción**

Este documento tiene como objetivo presentar los resultados de la prueba piloto de la encuesta aplicada en tres municipios de Colombia, en el marco de un estudio elaborado por Fedesarrollo que tuvo como objetivo el diseño de una metodología para la identificación de Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos. Esta investigación, por su parte, tuvo como objetivo ofrecer insumos suficientes y necesarios para facilitar la formulación de políticas públicas y la adopción de estrategias que permitieran la modernización de la justicia y la ampliación de su acceso.

Según el objetivo descrito en la metodología, la encuesta se pretende como un insumo básico en la identificación de las barreras al acceso y la caracterización de la población potencialmente usuaria de los servicios de justicia disponibles, así como del perfil y características tanto de los conflictos como de los procesos a través de los cuales se resuelven.

En términos generales, la aplicación de la encuesta permite identificar aspectos tales como (i) las circunstancias en las que la población cree encontrarse frente a la necesidad de recurrir a los servicios de justicia, (ii) el acceso efectivo a la oferta de justicia establecida, (iii) el tipo de instancias o instituciones a las que recurre el ciudadano cuando se enfrenta a un conflicto determinado, (iv) la existencia en la población de alguna preferencia por la justicia alternativa, étnica o por la formal ordinaria, y (v) si quien requiere los servicios de justicia obtiene una solución oportuna, entre muchos otros.

De la misma manera, se pretende que los resultados de este ejercicio sirvan para el desarrollo de ejercicios de análisis por parte de las distintas instituciones (i.e. Consejo Superior de la Judicatura, Ministerio del Interior y de Justicia, Departamento Nacional de Planeación) como base para la realización de evaluaciones y la toma de decisiones para el mejoramiento del sector y la formulación de un engranaje institucional efectivo y necesario que armonice la gestión del Consejo Superior de la Judicatura con las políticas públicas formuladas por el Ministerio del Interior y de Justicia, en aras de alcanzar niveles óptimos de acceso.

Este documento se divide en dos partes, en la primera se presentan una descripción del instrumento de encuesta utilizado, enfocando sus

En este documento se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los módulos de la encuesta. En una primera parte se hace una descripción del perfil y características de los encuestados, tanto desde la dimensión de los individuos que responden la encuesta como desde sus hogares. Una segunda parte se concentra en describir los procesos y resultados de cada uno de los conflictos en los que participan los encuestados y una parte final, muy importante para las propuestas de política, presenta los resultados de la última sección de la encuesta correspondiente a las percepciones personales de los individuos con respecto al sistema de justicia, su eficiencia, costos y credibilidad, y el conocimiento de la existencia y la utilidad de los agentes que participan en la resolución de los conflictos.

## II. Descripción del instrumento de encuesta

La encuesta utilizada para la identificación de Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos (NIRC) consta de 39 preguntas distribuidas en 4 secciones y 13 módulos entre los cuales 4 se orientan a identificar las características sociodemográficas del encuestado, su hogar y la vivienda en la que habita, 9 se dedican a cada una de las dimensiones de análisis identificadas en informes anteriores desarrollados en el marco de esta investigación, y un módulo final que identifica percepciones generales acerca de los mecanismos existentes para la resolución de conflictos. Las preguntas contenidas en la sección de “problemas” (Sección III de la encuesta) se refieren exclusivamente a la identificación de los conflictos clasificados en cada dimensión de la vida de los individuos (salud, familia, vivienda, trabajo, etc.).

En este estudio (a diferencia de los estudios sobre Necesidades Jurídicas Insatisfechas) las preguntas que se le realizan a los encuestados están orientadas a identificar los conflictos en los que se involucran los hogares y los individuos. La formulación de las preguntas permite que el individuo detecte aquellas situaciones de conflicto que pueden ser resueltas, bien por los métodos tradicionales de resolución de conflictos o bien por los mecanismos alternativos (MASC).

A continuación se describen las preguntas de cada uno de los módulos incluidos en la encuesta. En términos generales, la encuesta estuvo organizada en cuatro secciones, a saber: I- identificación y ubicación, II- datos sociodemográficos del encuestado, III- problemas que enfrenta el hogar y IV- percepciones generales del encuestado sobre la justicia en Colombia.

### *Detalle de la información contenida en las secciones*

A continuación se presentan cada una de las secciones en términos del contenido de sus preguntas y la información que éstas arrojan.

#### *Sección I: Identificación y ubicación*

I - IDENTIFICACION Y UBICACION	
Estrato	<input type="checkbox"/>
Población o Ciudad	_____
Fecha	_____
Municipio	_____
Distrito Judicial	_____
Barrio o Vereda	_____
Circuito Judicial	_____

Contiene información del estrato de la vivienda, la ubicación de cada población, municipio, barrio o vereda, entre otros datos necesarios para la aplicación de la encuesta por parte de la firma encuestadora.

## Sección II: Datos sociodemográficos del encuestado

En esta sección se incluye información que permite categorizar al individuo y definir las características sociales, económicas y demográficas de quien que contesta la encuesta<sup>1</sup> y del hogar al que pertenece.

Cuatro preguntas generales se extraen de allí; la primera relacionada con datos personales de quien responde la encuesta (en general debe ser el jefe del hogar), una segunda con información sobre la composición del hogar, la tercera con datos de la vivienda y la cuarta con información de ingresos y gastos.

### I. Datos Generales

Como se observa en el cuadro, las preguntas permiten hacer además categorías étnicas, educativas y de género.

Debido a la complejidad y el conocimiento sobre las experiencias del hogar de algunas preguntas, se especifica que la encuesta sea respondida por miembros del hogar mayores de edad. Sin embargo, se establece un mínimo de edad de 14 años para facilitar la consecución de información por parte de la firma encuestadora.

1. Datos Generales					
1.1 Edad					
Entre 14 y 26 años	01	<input type="checkbox"/>	Entre 40 y 63 años	03	<input type="checkbox"/>
Entre 27 y 39 años	02	<input type="checkbox"/>	Mayor de 63 años	04	<input type="checkbox"/>
1.2 Sexo					
Masculino	01	<input type="checkbox"/>	Femenino	02	<input type="checkbox"/>
1.3 Estado Civil					
Soltero	01	<input type="checkbox"/>	Separado	04	<input type="checkbox"/>
Casado	02	<input type="checkbox"/>	Divorciado	05	<input type="checkbox"/>
En unión libre	03	<input type="checkbox"/>	Viudo	06	<input type="checkbox"/>
			NS/NR	07	<input type="checkbox"/>
1.4 Último nivel educativo alcanzado					
Ninguno	01	<input type="checkbox"/>	Secundaria Media (Bachiller)	05	<input type="checkbox"/>
Preescolar	02	<input type="checkbox"/>	Técnico o tecnológico	06	<input type="checkbox"/>
Básico Primaria	03	<input type="checkbox"/>	Universitario	07	<input type="checkbox"/>
Básica Secundaria	04	<input type="checkbox"/>	Posgrado	08	<input type="checkbox"/>
1.5 De acuerdo con sus razgos físicos, cultura o tradiciones, el jefe del hogar es:					
Indígena	01	<input type="checkbox"/>	Afrocolombiano	02	<input type="checkbox"/>
Blanco o mestizo	03	<input type="checkbox"/>	Rom (gitano, romaní)	04	<input type="checkbox"/>

### 1. Composición del hogar

<sup>1</sup> Usualmente el jefe de hogar o alguien con conocimiento cercano del mismo.

2. Composición del Hogar	
2.1 ¿Cómo está compuesto el hogar?	
Núcleo familiar del jefe del hogar y su cónyuge	01 <input type="checkbox"/>
Núcleo familiar del jefe del hogar SIN su cónyuge	02 <input type="checkbox"/>
Núcleo COMPLETO pero incluye parientes del jefe o cónyuge	03 <input type="checkbox"/>
Núcleo INCOMPLETO pero incluye parientes del jefe o cónyuge	04 <input type="checkbox"/>
Otros tipos de hogar	05 <input type="checkbox"/>
2.2 Incluyendo la suya ¿Cuántas familias viven actualmente en la vivienda?	<input type="checkbox"/>
2.3 ¿Cuántas personas dependen económicamente del jefe del hogar?	<input type="checkbox"/>
2.4 En total, ¿cuántas personas componen el hogar?	<input type="checkbox"/>
2.5 ¿Cuántos menores - entre 6 y 12 años de edad- hay en el hogar?	<input type="checkbox"/>
2.6 ¿Cuántos de ellos asisten a algún centro educativo?	<input type="checkbox"/>

La composición del hogar se clasifica según las siguientes características y opciones comunes:

- Núcleo familiar del jefe del hogar y su cónyuge: Hogar con un(a) jefe de hogar, su cónyuge (que puede o no ser padre/madre de los hijos) y uno o varios hijos. No vive en el hogar otro pariente (abuelos, tíos, primos etc.).
- Núcleo familiar del jefe del hogar SIN su cónyuge: Hogar con un(a) jefe de hogar SIN cónyuge (jefe de hogar soltero, viudo, divorciado etc.) y uno o varios hijos. No vive en el hogar otro pariente (abuelos, tíos, primos etc.).
- Núcleo COMPLETO pero incluye parientes del jefe o cónyuge: Hogar con un(a) jefe de hogar, su cónyuge (que puede o no ser jefe de hogar de los hijos) y uno o varios hijos. Vive con ellos uno o varios familiares de alguno de los padres.
- Núcleo INCOMPLETO pero incluye parientes del jefe o cónyuge: Hogar con un(a) jefe de hogar SIN cónyuge (jefe de hogar soltero, viudo, divorciado etc.) y uno o varios hijos. Vive con ellos uno o varios familiares de alguno de los padres.
- Otro tipo de hogar: Pareja sin hijos, padres que no viven con sus hijos, etc.

Con esta sección se obtienen 2 de los 4 indicadores de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), necesarias para categorizar el hogar por pobreza directa<sup>2</sup>. A saber: escolaridad y hacinamiento crítico.

<sup>2</sup> Las medidas de pobreza directa, como el Indicador de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) se concentran en determinar las carencias críticas de una población. Por lo general involucra cuatro áreas de necesidades básicas de las personas (vivienda, servicios sanitarios, educación básica y ingreso mínimo), en ausencia de las cuales, respondiendo a la metodología de la CEPAL para el caso colombiano, un hogar se considera dentro de la proporción de población con NBI. En Colombia, el indicador se construye, fundamentalmente, con los siguientes criterios: viviendas inadecuadas (fundamentalmente el componente de pisos de tierra), hacinamiento crítico, falta de acceso a los servicios públicos, alta dependencia económica e inasistencia escolar.

## 2. Calidad de la vivienda

Esta sección aporta uno más de los indicadores necesarios para la caracterización del hogar por NBI, la calidad de la vivienda y servicios públicos.

3. Calidad de la vivienda		
3.1 Señale el material de construcción predominante de las siguientes partes de su vivienda		
Piso	_____	
Paredes	_____	
Techo	_____	
3.2 La vivienda dispone de:		
	Si	No
Acueducto	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alcantarillado	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energía eléctrica	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teléfono fijo	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gas por tubería	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gas en cilindro o pipeta	06 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recolección de basuras	07 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teléfono celular	08 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conexión a Internet	09 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dada la gran variedad de materiales de construcción posibles en una vivienda común, se permite que sea el encuestado quien lo defina, considerando que los resultados que nos permitirán definir el indicador de NBI corresponden exclusivamente a piso de tierra u otro material potencialmente insalubre.

## 3. Ingresos y Gastos

De esta pregunta se extrae información muy importante para dos ejercicios de la metodología: el primero referido a la clasificación de la población, al ser este un indicador utilizado en indicadores directos de pobreza (NBI) e indirectos de pobreza (Ingresos). El segundo se refiere a la construcción posterior de indicadores de costos de acceso a la justicia, pues permite construir información relevante acerca del costo de oportunidad del acceso y de la contratación de un abogado para la resolución asistida de conflictos. Como se observa, la pregunta discrimina por tipo de gasto permitiendo aproximar el gasto en servicios de justicia y resolución de conflictos.

**4. Ingresos y Gastos**

4.1 Señale un rango de ingresos mensuales (entre sueldos y otros ingresos) del hogar

Menos de \$100.000	01	<input type="checkbox"/>
Entre \$100.000 y \$500.000	02	<input type="checkbox"/>
Entre \$500.001 y \$750.000	03	<input type="checkbox"/>
Entre \$750.001 y \$1'000.000	04	<input type="checkbox"/>
Entre \$1'000.001 y \$2'000.000	05	<input type="checkbox"/>
Entre \$2'000.001 y \$4'000.000	06	<input type="checkbox"/>
Más de \$4'000.001	07	<input type="checkbox"/>

4.2 Aproximadamente cuánto de sus ingresos gasta en:

	<10%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Salud											
Educación											
Recreación											
Vestuario											
Alimentos											
Servicios											
Transporte											
Otros											

(Nota para el encuestador: la suma no tiene que dar 100%)

### Sección III: Problemas a los que se enfrenta el hogar

En esta sección se encuentran detalladas cada una de las situaciones que potencialmente pueden generar conflicto entre los encuestados y que representan problemas frecuentes cuya solución puede involucrar al sistema judicial. De esta sección se extrae el principal insumo de la investigación, que se refiere a la información sobre el tipo de conflictos presentado y la forma en que se suele resolver, involucrando actores, instituciones (de resolución y de asesoría y ayuda), percepciones y costos. Esta sección se divide en 8 dimensiones, en medio de las cuales los hogares o sus miembros pueden enfrentar conflictos, a saber:

- i) Vivienda,
- ii) Salud,
- iii) Educación,
- iv) Trabajo,
- v) Familia,
- vi) Victimización y responsabilidad civil,
- vii) Comercial, y
- viii) Orden público.

Cada pregunta (una por cada dimensión) está estructurada de la siguiente manera: (i) variables de control<sup>3</sup> que soportan y orientan al encuestado a otras preguntas de interés, (ii) lista de situaciones potenciales con el fin de recoger los casos más frecuentes de conflictos, permitiendo además la declaración por parte del encuestado de casos particulares relacionados específicamente con esa dimensión del conflicto. Incluye además un espacio en el que se cuestiona al encuestado sobre las posibles acciones tomadas en caso de presentársele aquél tipo de situaciones. De allí se conduce al encuestado a la segunda fuente de información relevante, (iii) la MIPR, en la que se identifican las acciones tomadas por el hogar o el individuo frente a situaciones de conflicto.

<sup>3</sup> Se refiere a aquellas variables con las que es posible establecer comparaciones y dar soporte a respuestas posteriores. Adicionalmente dan información que permite categorizar de mejor manera los resultados de las mediciones.



## II. Dimensiones

A continuación se presentan las preguntas de cada dimensión:

### 1. Vivienda

<b>5. Vivienda</b>	
5.1 ¿Recientemente ha enfrentado alguno de los siguientes problemas en su vivienda?	
	Sí      No
Ha solicitado la instalación de algún servicio y la empresa se ha negado o demorado demasiado para instalárselo	01 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ha sido desalojado injustamente de su vivienda	02 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Tiene inquilinos y éstos le han incumplido el pago del arriendo	03 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Le llegó una factura que no debía pagar	04 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Llegó a su vivienda el cobro de un impuesto que a usted no le corresponde pagar o que fue excesivamente alto	05 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ha tenido problemas con los vecinos por el ruido, malos olores, basuras, animales, etc.	06 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
De los servicios públicos <u>ya instalados</u> alguno presenta fallas constantes que lo han perjudicado	07 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Otros problemas relacionados con la vivienda, relaciones vecinales o los servicios públicos	08 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.1.1 Si respondió <b>sí</b> a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?	
Sí      01 <input type="checkbox"/> Código(s): _____      No      02 <input type="checkbox"/>	
(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)	
5.1.2 Si <u>no le ha ocurrido nada</u> , ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?	
Sí      01 <input type="checkbox"/> No      02 <input type="checkbox"/>	
(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)	

Las opciones 1, 4 y 7 de la pregunta 5.1 se refieren a los conflictos con empresas de prestación de servicios públicos. Las opciones 2 y 3 se refieren a conflictos de propiedad y arrendamiento (con arrendatarios e inquilinos). La opción 5 se refiere a conflictos con el Estado relacionados con impuestos como el ICA, catastro, valorización, etc. La opción 6 se refiere a conflictos con vecinos y copropietarios.

### 2. Salud

**6. Salud**

6.1 ¿A cuál de estos centros de salud acude cuando requiere atención médica?

Hospital o clínica del Seguro Social	01	<input type="checkbox"/>
Centro de salud (hospital, clínica, etc.) Público	02	<input type="checkbox"/>
EPS	03	<input type="checkbox"/>
ARS	04	<input type="checkbox"/>
Otro centro de salud privado	05	<input type="checkbox"/>
Otro	06	<input type="checkbox"/>
Ninguno, no hay centros de salud cerca	07	<input type="checkbox"/>

6.2 ¿A cuál régimen de salud se encuentra afiliado?

Subsidiado 01       Contributivo 02       Ninguno 03

6.3 ¿Recientemente usted o algún miembro del hogar ha enfrentado alguno de estos problemas relacionados con el servicio de salud?

	Sí	No
Por causa de alguna negligencia médica, administrativa o del personal de servicios del centro de salud, algún familiar ha fallecido o agravado su estado de salud	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A pesar de tener los documentos y pagos en regla le han negado una solicitud de afiliación al sistema de salud	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acudió al centro de salud y le negaron medicamentos o la práctica de algún procedimiento	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le han demorado sin justificación la asignación de una cita al médico	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro(s) problema(s)	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuál(es): \_\_\_\_\_

6.3.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01       Código(s): \_\_\_\_\_      No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

6.3.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Sí 01       No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

Las opciones de las preguntas 6.1 y 6.2 permiten saber con qué tipo de agentes se pueden generar los conflictos, permitiendo extraer información sobre la posibilidad de las instituciones públicas de salud a la generación de conflictos entre la población, y las instituciones a las que se acude de acuerdo a la naturaleza (pública o privada) del prestador del servicio.

Las opciones se refieren tanto a conflictos con el personal de la institución prestadora del servicio (médicos, administrativos y de servicios) como con el personal de administración del sistema de salud.

### 3. Educación

Pregunta exclusiva para hogares en los que haya asistentes a instituciones educativas.

La lista de la pregunta 7.2 se refiere a conflictos con profesores, personal administrativo otros educandos. La opción 4 se refiere a conflictos con autoridades del Estado por problemas administrativos locales.

7. Educación	
Si algún miembro del hogar <u>asiste al colegio</u> (escuela o institución de educación primaria, secundaria o media) responda:	
7.1 ¿A qué tipo de centro educativo asiste(n)?	
Público	<input type="checkbox"/>
Privado	<input type="checkbox"/>
Por concesión	<input type="checkbox"/>
NS/NR	<input type="checkbox"/>
7.2 ¿Recientemente ha enfrentado alguno de los siguientes problemas en la institución?	
	Sí No
Maltrato o discriminación por parte del profesor, personal de servicios o directiva de la institución (rector, coordinador, secretarías, etc.)	01 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Inconveniente con los alimentos que le provee el centro educativo (almuerzos, desayunos, refrigerios)	02 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Problemas frecuentes (o graves) con compañeros de estudio que no son atendidos (o son ignorados) por las autoridades del colegio	03 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Situaciones de riesgo o inseguridad en las afueras de la institución no atendidas por las autoridades del colegio	04 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Otros problemas	05 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Cuál(es): _____	
7.2.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?	
Sí	01 <input type="checkbox"/>
Código(s): _____	No
	02 <input type="checkbox"/>
(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)	
7.2.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?	
Sí	01 <input type="checkbox"/>
	No
	02 <input type="checkbox"/>
(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)	

### 4. Trabajo



8.4 ¿Recientemente ha enfrentado alguno de estos problemas en su lugar de trabajo?

- |   |                             |                          |
|---|-----------------------------|--------------------------|
| Fue maltratado o acosado física o moralmente por su jefe o patrón   | Sí                          | No                       |
|   | 01 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ha pedido recientemente un ajuste salarial, pago de horas extras, afiliación a seguridad social (salud, pensiones, arp, etc.) o vacaciones <u>y le fue negado sin justificación</u> | 02 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La empresa (o su jefe o patrón directo) faltó a su contrato actual de   | 03 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Liquidación injusta del salario   | 04 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Su ambiente, instrumentos o dotación de trabajo no es la adecuada y, por ello, usted se encuentra bajo riesgo   | 05 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros problemas   | 06 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Cuál(es): \_\_\_\_\_

8.4.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

8.4.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Sí 01  No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

8.5 ¿Recientemente ha enfrentado alguno de estos problemas en su lugar de trabajo?

- |   |                             |                          |
|---|-----------------------------|--------------------------|
| Ha tenido problemas relacionados con patentes, marcas registradas, fijación de avisos o publicidad  | Sí                          | No                       |
|   | 01 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| En su negocio ha sido víctima de amenazas, boleteos, vacunas etc.   | 02 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La competencia ha reducido precios, utilizado publicidad engañosa o ha realizado pactos con otros negocios o empresas que perjudican el(la) suyo(a) | 03 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ha tenido disputas de espacio en el lugar donde tiene el negocio (o el sector, área o medio de transporte al que suele ir)                          | 04 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros problemas   | 05 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Cuál(es): \_\_\_\_\_

8.5.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

8.5.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Sí 01  No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

8.6 ¿Recientemente ha sido rechazado en la aspiración a un cargo por su edad, raza, religión u otras causas similares?

Sí 01  No 02

La pregunta 8.4 es respondida por los que declaran estar trabajando como empleados y se relacionan con conflictos con el patrón y/o jefe, personal administrativo del lugar de trabajo o compañeros de trabajo.

La pregunta 8.5 es respondida por los que declaran tener cualquier fuente autónoma de ingresos o participan en la dirección de alguna empresa. Se refiere a conflictos con otros empresarios, autoridades o el Estado a través del cobro de impuestos y la fijación de barreras al desempeño de la firma.

Una última 8.6 se refiere a los conflictos que enfrentan los desempleados en el proceso de búsqueda de un puesto de trabajo.

## 5. Familia

9. Familia		
9.1 ¿Recientemente su familia ha enfrentado alguno de estos problemas?		
	Sí	No
Divorcio o separación	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sucesivos o graves actos de violencia intrafamiliar	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abuso sexual por parte de familiares o parientes a cualquier miembro del hogar	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemas de seguridad física o económica por cuenta del consumo de drogas o alcohol de algún miembro de la familia	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemas relacionados con el fallecimiento, sucesión o testamento de un familiar	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros problemas	06 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuál(es): _____		

9.1.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas:  
¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2;  
si es negativa pase a la col. 3)

9.2.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver  
alguno de esos problemas?

Sí 01  No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2;  
si es negativa pase a la col. 3)

9.2 Si en el hogar hay menores (6 a 14 años) ¿cuál(es) de estos  
problemas ha enfrentado?

	Sí	No
Menor de padres separados o divorciados al que algún pariente le impide la visita de alguno de sus padres	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menor denunciado por terceros como infractor	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maltrato físico o moral por parte de vecinos, personal de cuidado (madres comunitarias, niñera, etc.) u otro familiar.	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Explotación laboral o sexual	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reclutamiento forzado por parte de algún grupo armado	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro(s)	06 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuál(es): \_\_\_\_\_

9.2.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas:  
¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2;  
si es negativa pase a la col. 3)

9.2.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver  
alguno de esos problemas?

Sí 01  No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2;  
si es negativa pase a la col. 3)

Se refiere a los conflictos que involucran otros miembros de la familia, al interior del hogar o con familiares lejanos. Se divide en dos partes, una, de obligatoria respuesta para los hogares y al otra que depende de la existencia de menores entre los 6 y 14 años. En la que se analizan conflictos con el hogar u otras figuras cercanas a la familia.

## 6. Victimización y Responsabilidad civil

**10. Victimización y responsabilidad civil**

10.1 ¿Cómo se siente cerca del lugar donde vive?

Muy seguro	01	<input type="checkbox"/>	Inseguro	03	<input type="checkbox"/>
Seguro	02	<input type="checkbox"/>	Muy Inseguro	04	<input type="checkbox"/>

10.2 ¿De cuál(es) de los siguientes medios dispone?

Cuenta bancaria (corriente o de ahorros)	01	<input type="checkbox"/>	Automóvil	05	<input type="checkbox"/>
Sistema de alarmas	02	<input type="checkbox"/>	Computador	06	<input type="checkbox"/>
Embarcación (de cualquier tipo)	03	<input type="checkbox"/>	Tarjeta de crédito	07	<input type="checkbox"/>
Seguro de vida	04	<input type="checkbox"/>	Otro tipo de seguros	08	<input type="checkbox"/>

10.3 ¿Durante el último año, usted o algún miembro de su familia sufrió un accidente o fue perjudicado por la acción involuntaria de un tercero?

Sí 01  No 02  (pase a pregunta 10.4)

10.3.1 ¿Qué tipo de problema?

Accidente automovilístico	01	<input type="checkbox"/>
Accidente Laboral	02	<input type="checkbox"/>
Accidente en espectáculo deportivo	03	<input type="checkbox"/>
Daño a propiedad	04	<input type="checkbox"/>
Otra _____	04	<input type="checkbox"/>

10.3.2 ¿Obtuvo resarcimiento económico?

Sí 01  No 02

10.3.3 ¿Acudieron a alguna autoridad?

Sí 01  pase a la matriz MIPR, col. 2  
 No 02  pase a la matriz MIPR, col. 3

10.4 En el último año ha sido víctima de:

	Sí	No
Estafa o engaño	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Robo o hurto	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atraco	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lesiones personales	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asesinato	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secuestro	06 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chantaje o extorsión	07 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amenazas	08 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ninguno	10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro	10 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cuál? \_\_\_\_\_

Las preguntas 10.2 y 10.3 se utilizan como aproximación del nivel de riesgo al que está expuesto el encuestado, se incluye con el propósito de determinar las condiciones en las que los problemas listados en la pregunta 10.4 suceden. Así, un análisis posterior permitirá saber la frecuencia e intensidad<sup>4</sup> de ciertos problemas comunes de los ciudadanos para deducir (i) la naturaleza del conflicto que proviene del hecho delictivo y (ii) el potencial conflicto con organismos encargados de la seguridad del ciudadano. Por otro lado, las preguntas 10.2 y 10.3 se refieren a la identificación de los pequeños conflictos en los que se involucra un ciudadano normal y que normalmente tienen implicaciones civiles.

## 7. Comercial

<sup>4</sup> Este análisis utiliza información cruzada proveniente de otros organismos del municipio, con criterios de localización, tamaño de la fuerza pública existente etc.



**11. Comercial**

11.1 Durante los últimos años, usted:  
¿Ha recibido o realizado reclamos vinculados con...?

Compra o venta de cosas	01	<input type="checkbox"/>
Préstamos a particulares de dinero	02	<input type="checkbox"/>
Otros préstamos	03	<input type="checkbox"/>
Indemnizaciones	04	<input type="checkbox"/>

¿Acudió a alguna autoridad?

Sí 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2;  
si es negativa pase a la col. 3)

11.2 ¿Recientemente ha enfrentado alguno de los siguientes problemas?

	Sí	No
Problemas relacionados con el sector financiero (Tarjetas débito, crédito, seguros, acciones, etc)	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le han cobrado algún impuesto que no deba pagar, o cuyo valor sea equivocado (o demasiado alto)	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le impidieron conseguir la cédula, pasaporte, visa u otro tipo de documentos sin justificación	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Algún empleado o funcionario le ha dado información o asesoría equivocada que le ha perjudicado	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro(s) problema(s) relacionado(s) con las relaciones comerciales	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuál(es): \_\_\_\_\_

11.2.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas:  
¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2;  
si es negativa pase a la col. 3)

11.2.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Sí 01  No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2;  
si es negativa pase a la col. 3)

Dado el tratamiento que suelen recibir los conflictos comerciales relacionados con transacciones y el que recibe otro tipo de conflictos comerciales, la pregunta 11 se divide en dos. La pregunta 11.1 se refiere exclusivamente a los conflictos derivados de transacciones entre particulares, y la 11.2 a los conflictos que involucran funcionarios del Estado y otros particulares desde la perspectiva del consumidor.

## 8. Orden Público

En esta pregunta se agrupan los conflictos derivados de las situaciones de orden público presentes en las regiones encuestadas. Con estas preguntas lo que se pretende hacer un

diagnóstico del papel de la justicia frente a la resolución de los pequeños conflictos que genera el conflicto armado interno colombiano.

12. Orden Público	
12.1 ¿Alguna vez ha tenido problemas relacionados con la presencia de grupos armados?	
Sí 01 <input type="checkbox"/>	No 02 <input type="checkbox"/>
12.1.1 ¿Aún los tiene?	
Sí 01 <input type="checkbox"/>	No 02 <input type="checkbox"/>
12.2 ¿Qué tipo de problema de orden público ha enfrentado?	
	Secuestro 01 <input type="checkbox"/>
	Desplazamiento 02 <input type="checkbox"/>
	Extorsión 03 <input type="checkbox"/>
	Hurto 04 <input type="checkbox"/>
	Amenazas 05 <input type="checkbox"/>
	Homicidio de familiar, vecino o amigo cercano 06 <input type="checkbox"/>
	Otro 07 <input type="checkbox"/>
¿Cuál? _____	
12.2.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?	
Sí 01 <input type="checkbox"/>	No 02 <input type="checkbox"/>
Código(s): _____	
(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)	

### III. Matriz de Instituciones Procesos y Resultados (MIPR) (MASC)

Como se señaló, la MIPR arroja la información más valiosa del ejercicio de encuesta. En ella se describe el comportamiento que sigue el ciudadano en caso de presentarse un conflicto relacionado con alguna de las 8 dimensiones, y el que efectivamente llevó a cabo cuando sucedió.

En general la matriz muestra el tipo de institución que interviene en la resolución de los determinados tipos de conflicto, las razones por las que el ciudadano no accede, la respuesta que le da la justicia, el desarrollo del proceso y el resultado, y las instituciones que le prestan ayuda al ciudadano así los costos de llevarla a cabo. Finaliza con preguntas destinadas a averiguar las percepciones de los ciudadanos acerca de los mecanismos de justicia que actuaron en la resolución de los conflictos.

#### 1. Variables relevantes:

a) *Instituciones*

Estas se entienden como las instancias que tienen la capacidad de resolver los conflictos.

Columna 2	
¿Ante quién?	
CAI - Inspección de policía	<input type="checkbox"/>
Centro de conciliación	<input type="checkbox"/>
Fiscalía	<input type="checkbox"/>
Despacho judicial (juzgado)	<input type="checkbox"/>
Base militar	<input type="checkbox"/>
Superintendencia (de servicios, industria, solidaria, salud, etc.)	<input type="checkbox"/>
Ministerio (seguridad social, educación, etc.)	<input type="checkbox"/>
Un particular (patrón, grupo armado, etc.)	<input type="checkbox"/>
ICBF	<input type="checkbox"/>
Casa de justicia	<input type="checkbox"/>
Centro de convivencia ciudadana	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>
¿Cuál? _____	
(pase a col. 4)	

b) *Barreras de acceso*<sup>5</sup>

Columna 3	
¿Por qué no lo hizo?	
Tomó medidas por su cuenta	<input type="checkbox"/>
No era tan grave	<input type="checkbox"/>
No sabía	<input type="checkbox"/>
Muy costoso	<input type="checkbox"/>
No cree que sirva para algo	<input type="checkbox"/>
Falta de pruebas	<input type="checkbox"/>
Miedo a represalias	<input type="checkbox"/>
Otros ya se habían quejado	<input type="checkbox"/>
El trámite es muy complicado	<input type="checkbox"/>
El lugar es muy lejano	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>
¿Cuál? _____	

Esta pregunta se refiere a los obstáculos (o barreras) que impiden el acceso al sistema de justicia cuando el ciudadano se enfrenta a una necesidad de resolución de conflicto.

De aquí se extrae la información pertinente para identificar las necesidades insatisfechas de resolución de conflictos en la medida en que es de aquí que se observan las causas que llevaron a que un ciudadano involucrado en un conflicto decidiera (o se viera obligado) a no recurrir a ninguna autoridad para la resolución de sus conflictos.

<sup>5</sup> Proviene de la respuesta “no” a la pregunta sobre si acudió o no a alguna autoridad.

c) *Respuesta Institucional*

Columna 4	
<b>¿Qué respuesta obtuvo?</b>	
Estaba cerrado	<input type="checkbox"/>
No quisieron atenderlo	<input type="checkbox"/>
Hubo conciliación o llegaron a un acuerdo	<input type="checkbox"/>
Se produjo sentencia o resultado favorable	<input type="checkbox"/>
Se produjo sentencia o resultado NO favorable	<input type="checkbox"/>
(pase a col. 5)	
Lo remitieron a otra parte	<input type="checkbox"/>
¿A qué otra institución?	
_____	
(Escriba el código de la institución según la columna 2)	

A esta pregunta se llega después de que el individuo declaró haber tenido un conflicto y haber acudido a alguna autoridad buscando su resolución. En este punto se identifican igualmente las necesidades insatisfechas de resolución de conflictos, puesto que se refiere al punto en el que se accede pero no se recibe la respuesta que se busca.

d) *Desarrollo del proceso*

Columna 5	Columna 6	Columna 7	Columna 8	Columna 9
<b>¿Cómo fue el proceso?</b>	<b>¿Pidió ayuda cuando acudió o antes de acudir?</b>	<b>¿A quién?</b>	<b>¿Le cobró?</b>	<b>¿Cuánto le cobró?</b>
Muy Rápido <input type="checkbox"/> Rápido <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Demorado <input type="checkbox"/> Muy demorado <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/> (pase a col. 7)  No <input type="checkbox"/>	Defensor del pueblo <input type="checkbox"/> Abogado particular <input type="checkbox"/> Superintendencia <input type="checkbox"/> Juez de paz <input type="checkbox"/> Un particular (amigo, patrón, grupo armado, etc.) <input type="checkbox"/> Consultorio Jurídico (Universidad) <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/> (pase a col.9)  No <input type="checkbox"/>	Contribución voluntaria <input type="checkbox"/> Entre \$10.000 y \$50.000 <input type="checkbox"/> Entre \$50.000 y \$100.000 <input type="checkbox"/> entre \$100.000 y un millón <input type="checkbox"/> Más de un millón <input type="checkbox"/> No Recuerda <input type="checkbox"/>

En estas columnas están consignadas las preguntas relativas al proceso, las instituciones de ayuda, los costos de acceso y los resultados. Con ello, y haciendo uso de la pregunta 4, se pretende responder preguntas relacionadas con el costo de oportunidad del acceso a la justicia. Además muestra la confianza que reflejan los MASC en la asistencia para la resolución de los conflictos.

*Sección IV: Percepciones generales sobre la justicia*

De esta sección se extrae información relevante para el análisis de las barreras al acceso a los mecanismos de resolución de conflictos. En particular, lo que se refiere a barreras sociales y culturales de apreciación del servicio de justicia.

Esta sección, al relacionarla con los hallazgos de las demás preguntas, permitiría dar respuesta a tres preguntas fundamentales: (i) ¿Es el sistema de justicia una institución confiable para el ciudadano?, (ii) ¿Existen percepciones *a priori* de los individuos que bloquean el interés por acceder al sistema de justicia? y (iii) ¿Cuáles son los cuellos de botella sociales y culturales que dificultan el acceso a la oferta de justicia a nivel local? Adicionalmente, la pregunta 14 de este bloque, permite conocer el panorama institucional que tiene el ciudadano común a nivel local y nacional. Finalmente hay una pregunta con la que se pretende aproximar el conocimiento de los ciudadanos acerca de sus derechos, lo cual será ampliamente utilizado como control de los resultados obtenidos en las demás preguntas de la encuesta.

IV. PERCEPCIONES GENERALES			
SOBRE LA JUSTICIA			
<b>13. En general, ¿qué piensa de la justicia colombiana?</b>			
13.1 En cuanto a eficiencia para la solución de los conflictos:			
	En el país	En su municipio /ciudad	
Muy Eficiente	01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eficiente	02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deficiente	03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pésima	04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2 En cuanto a la agilidad de la justicia:			
Muy ágiles	01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ágiles	02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lentos	03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muy lentos	04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.3 En cuanto a los costos de acceder a la justicia:			
Inexistentes	01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muy bajos	02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bajos	03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altos	04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muy altos	05	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.4 Durante el último año, la credibilidad en la justicia como mecanismo para resolver conflictos:			
Aumentó	01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disminuyó	02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permaneció igual	03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NS/NR	04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>14. ¿Tiene conocimiento de la existencia de estas instituciones? ¿dónde?</b>			
	Existe en el País	Existe en el Municipio	
Centro de conciliación	01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiscalía	02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jueces de la República	03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultorio jurídico universitario	04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casas de Justicia	05	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personería	06	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultorio jurídico de Casas de Justicia	07	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comisaría de familia	08	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conciliador con equidad	09	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Justicia Indígena	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defensor del pueblo	11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inspección del trabajo	12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juez de paz	13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inspección de policía	14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>15. ¿Conoce usted cuáles son los derechos fundamentales que amparan a los colombianos?</b>			
Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
14.1 Mencione uno			
_____			

**III. Resultados de la aplicación de la encuesta**

En esta sección se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los módulos de la encuesta. En una primera parte se hace una descripción del perfil y características de los encuestados, tanto desde la dimensión de los individuos que responden la encuesta como desde sus hogares. Una segunda parte se concentra en describir los procesos y resultados de cada uno de los conflictos en los que participan los encuestados. De estos resultados, en una tercera parte se deriva la medición de las NIRC. Una cuarta parte, muy importante para chequear las preguntas sobre los conflictos vivido y su proceso, y para las propuestas de política, presenta los resultados de la última sección de la encuesta correspondiente a las percepciones personales de los individuos con respecto al sistema de justicia, su eficiencia, costos y credibilidad, y el conocimiento de la existencia y la utilidad de los agentes que participan en la resolución de los conflictos. Finalmente, la quinta parte presenta una metodología para medir los determinantes que aumentan la probabilidad de vivir un conflicto y una NIRC.

### *I. Características de la población*

Debido a la importancia que tiene la caracterización de hogares para la correcta clasificación de resultados, se presentan aquí (i) algunas características sociales y demográficas de la población de los municipios de acuerdo a la información secundaria disponible, proveniente de otras fuentes de información oficial, (ii) un análisis de la población encuestada teniendo en cuenta las características sociodemográficas incluidas en la encuesta, y (iii) otras características relativas a la situación económica de los hogares encuestados, teniendo en cuenta tanto su nivel de ingresos y de gastos como su nivel de pobreza directa, medida ésta como la carencia de necesidades básicas en calidad de vivienda, dependencia económica, escolaridad, hacinamiento y calidad de servicios. El desarrollo de esta última medición sirve como instrumento comparativo de los demás resultados de la encuesta a lo largo del estudio, considerando aquí la diferencia que existe entre enfrentar de una necesidad insatisfecha de resolución de conflictos cuando, al mismo tiempo, se está enfrentando una Necesidad Básica Insatisfecha que cuando éstas últimas están completamente satisfechas.

#### *1. Algunas características de los municipios*

De acuerdo con los datos del Censo General de 2005, la población proyectada para el año 2008 en el municipio de Bucaramanga es de 521.669 habitantes, de los cuales cerca de un 98% habita en la cabecera municipal. Por su parte, el puerto de Buenaventura, según la misma proyección, cuenta con una población de 348.951 habitantes, 90% de ellos habitando en la cabecera municipal. De los tres municipios seleccionados el más pequeño, en términos poblacionales, fue Ciénaga en el departamento del Magdalena, con 102.615 habitantes, 89,2% de ellos ubicados en la cabecera municipal.

El módulo de viviendas de este mismo Censo revela además que, en el municipio de Bucaramanga, un 97% de hogares cuenta con conexión eléctrica, mientras que en Buenaventura esta proporción asciende a un 90,1% y en Ciénaga a un 86,4%. Igualmente revela cómo el puerto de Buenaventura no cuenta con cobertura de gas natural, y que en

Ciénaga tan sólo el 16,4% cuenta con conexión telefónica. Muestra además que aproximadamente un 51,3% de los hogares en Ciénaga cuenta con 4 o menos personas, 3,6 personas promedio en Bucaramanga y casi cinco personas en el municipio de Buenaventura.

De los tres municipios, el que cuenta con una mayor proporción de mujeres es Bucaramanga, con un 53,2% de la población total. Así mismo, se revela que en Bucaramanga 2,9% de habitantes se clasifican como raizal, palenqueros, negro, mulato, afrocolombiano o afrodescendiente, mientras que en Ciénaga esta proporción alcanza el 13,9% y en Buenaventura el 88,6%. Este último municipio cuenta con la proporción más alta de indígenas con un 0,8% de la población total.

En cuanto al nivel educativo de los habitantes de estos tres municipios la información revela que, en Bucaramanga, cerca del 6% de la población no cuenta con ningún nivel de educación, mientras que en Buenaventura esta proporción alcanza el 10,4% y en Ciénaga el 13,8%. De estos municipios es Buenaventura el que tiene la tasa más baja de alfabetismo (83,4%).

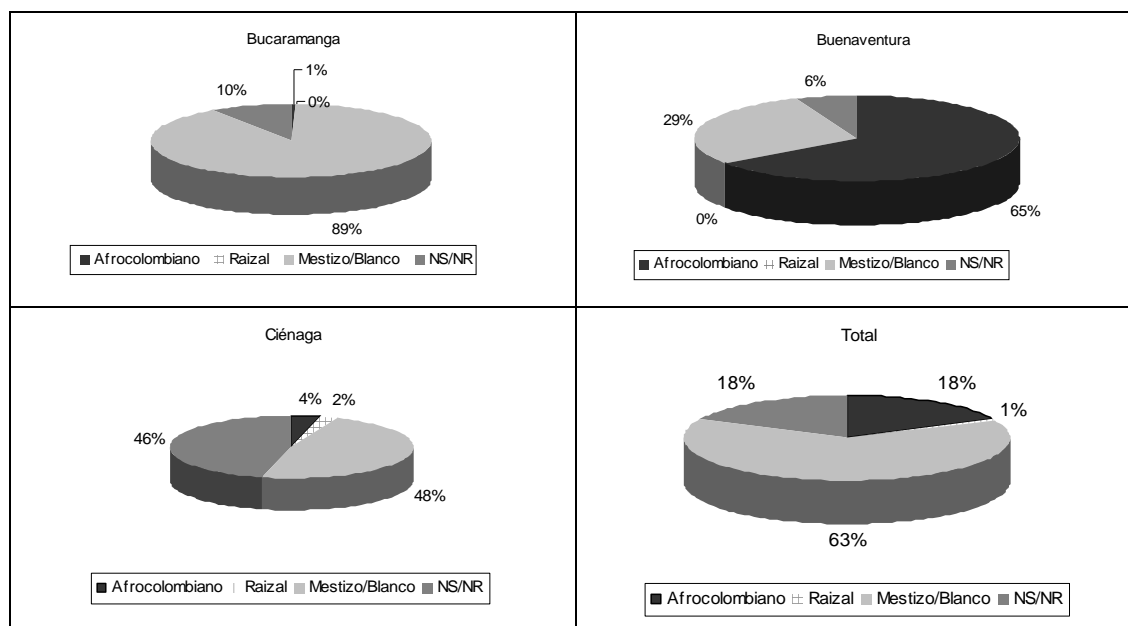
## 2. Características sociodemográficas

La potencial vulnerabilidad de los hogares, desde luego, no está sólo en su nivel de ingresos o en su nivel directo o indirecto de pobreza; de hecho, buena parte de los estudios relacionados con el tema parten de una desagregación de los hogares con experiencias de conflicto, de acuerdo a sus condiciones “previas”, usualmente relacionadas con su procedencia étnica, su nivel educativo, etc. Una de las primeras clasificaciones que puede evidenciar el perfil de la población se refiere a las condiciones étnicas de los individuos.

El Gráfico 1 muestra la clasificación étnica de la población, calculada a partir de una pregunta de la encuesta relacionada con la pertenencia del hogar a algún grupo étnico especial. Se muestra que, tal como se esperaba, alrededor del 65% de la población de Buenaventura es afrocolombiana, mientras que ésta población sólo representa un 18% del total de la población encuestada. La gran mayoría de los encuestados en los tres municipios (63%), al no corresponder a ninguna de las categorías enunciadas (indígenas, afrocolombianos, raizales o gitanos) fueron clasificados como mestizos o blancos. Es destacable el desconocimiento que sobre este particular declara tener la población del municipio de Ciénaga y la inexistencia de población rom o gitana dentro de la muestra.

### **Gráfico 1** **Clasificación étnica de la población** **(porcentaje de los encuestados por municipio)**





El Cuadro 1 muestra que poco más de la mitad de los hogares encuestados (51,3%) tienen una estructura tradicional en cuanto a su conformación, estando esta caracterizada por un jefe de hogar, su cónyuge e hijos. Al mismo tiempo se destaca la reducida proporción de hogares en los tres municipios que cuentan no con esta conformación tradicional (28,1%, frente a un 72,1% que incluye núcleo completo con parientes y sin ellos).

**Cuadro 1**  
**Clasificación de hogares según su composición**  
**(porcentaje del total de hogares encuestados en el municipio)**

Composición del hogar	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	Total
Núcleo completo del jefe del hogar y su cónyuge	48	58	51	51.3
Núcleo familiar del jefe de hogar sin su cónyuge	9	12	18	12.0
Núcleo completo con parientes del jefe o cónyuge	24	15	20	20.8
Núcleo incompleto con parientes del jefe o cónyuge	11	13	8	10.8
Otro tipo de hogares	8	2	3	5.3

A su vez, los hogares de estos tres municipios, habitados en promedio por 4 personas (con un promedio de cinco personas en Ciénaga y cuatro en Bucaramanga y Buenaventura), residen en viviendas en las que únicamente habita un hogar, siendo Bucaramanga el municipio con mayor porcentaje de viviendas multifamiliares encuestadas (29%). Por otro lado, se destaca que en una buena proporción de los hogares encuestados (52,2%) no habitan niños con edades entre los 6 y 12 años, y que mientras que en Bucaramanga este porcentaje asciende a un 65,5%, en Ciénaga apenas alcanza el 40% (i.e. 60% de hogares con niños en edad escolar).

A pesar de que la unidad de estudio es específicamente el hogar, la encuesta incluyó algunas preguntas orientadas al estudio de los individuos que la respondieron, basados, bien en su propia experiencia, bien en el conocimiento que tuvieran sobre el desempeño del hogar como responsables del mismo. De hecho, en el desarrollo de la encuesta se logró

interrogar especialmente los jefes de hogar (44% del total de encuestados) o sus cónyuges (37%, quedando el restante 18% de las encuestas respondidas por hijos u otros parientes del hogar).

El Cuadro 2 muestra la distribución de los rangos de edad por municipio y por género de los encuestados. En general, se muestra que más de dos terceras partes de los encuestados son mujeres (de ellas, un 26,4% es cabeza de hogar) y que, además, éstas se concentraron en Bucaramanga y Ciénaga. Hay que anotar que de las personas que respondieron la encuesta, cerca de un 17% declararon estar dedicadas a labores del hogar (amas de casa).

**Cuadro 2**  
**Rangos de edad de los encuestados**  
**(porcentaje del total de hogares encuestados en el municipio)**

Rango de Edad	Bucaramanga			Buenaventura			Ciénaga			Total
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	
De 14 a 19	7.5	2.5	10.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.0	3.0	5.8
De 20 a 25	10.0	5.5	15.5	3.0	4.0	7.0	5.0	0.0	5.0	10.8
De 26 a 35	9.0	4.0	13.0	15.0	8.0	23.0	19.0	4.0	23.0	18.0
De 36 a 45	15.0	4.5	19.5	12.0	15.0	27.0	17.0	4.0	21.0	21.8
De 46 a 55	14.5	5.5	20.0	10.0	11.0	21.0	14.0	7.0	21.0	20.5
De 56 a 65	8.0	5.5	13.5	10.0	8.0	18.0	10.0	6.0	16.0	15.3
66 o más	6.0	2.5	8.5	0.0	4.0	4.0	8.0	3.0	11.0	8.0
Total	70.0	30.0	100.0	50.0	50.0	100.0	75.0	25.0	100.0	100.0

Así mismo se observa que una gran cantidad de encuestados se ubica en el rango de los 36 a los 55 años, lo cual no es algo que difiera entre los hombres y mujeres de la muestra.

Finalmente, sobre el perfil de los encuestados vale la pena destacar que una elevada proporción de éstos tan sólo cuenta con niveles de educación primaria (24,3%) o secundaria (46,8%), mientras que tan solo un 14% de la muestra cuenta con niveles de educación universitarios y de posgrado.

### 3. Características socioeconómicas de los hogares

El Cuadro 3 muestra la distribución de los hogares de acuerdo a su nivel de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) que los clasifican a su vez en hogares en condición de pobreza (con una NBI) y en condición de miseria (con más de una NBI). Estos resultados, calculados con la metodología del DANE<sup>6</sup>, a partir de las preguntas del primer módulo de Datos Sociodemográficos de la encuesta, no se apartan demasiado de los resultados del Censo General 2005 del DANE para estos mismos municipios; los cuales, para la población bajo NBI en la cabecera municipal reportaron un 20%, 34,5%, y 40,7% en Bucaramanga, Buenaventura y Ciénaga, respectivamente.

**Cuadro 3**  
**Distribución de hogares según su nivel de pobreza directa (por NBI)**  
**(como porcentaje del total de hogares)**

<sup>6</sup> DANE (1987) "Boletín Mensual de Estadística" Departamento Administrativo Nacional de Estadística, No. 411, Junio de 1987. Citado en Lora (2005).

<b>Municipio</b>	<b>No pobres según NBI</b>	<b>Pobres según NBI</b>	<b>Miseria según NBI</b>
Bucaramanga	72.5	27.5	5.0
Buenaventura	74.0	26.0	5.0
Ciénaga	53.0	47.0	13.0
Total	68.0	32.0	7.0

Cabe resaltar que el dato de NBI para cada uno de los hogares encuestados se construyó con los resultados de los cinco componentes que tiene este indicador, a saber, hogares en viviendas inadecuadas (en el que con un 13% de hogares, Bucaramanga ocupó el lugar más alto), hogares en vivienda sin servicios básicos<sup>7</sup> (en el que Buenaventura registró un 11%, mientras que en Bucaramanga no se registró ninguno), hogares con hacinamiento crítico (cuya proporción más alta estuvo en Ciénaga con un 24%), hogares con alta dependencia económica (14% distribuidos uniformemente en Buenaventura y Ciénaga) y hogares con ausentismo escolar (en el que Bucaramanga reportó la peor situación con un 6% de hogares bajo esta condición).

De acuerdo con la estratificación de los servicios con que cuentan la vivienda de los encuestados, puede decirse que tanto en Buenaventura como en Ciénaga, los estratos 1, 2 y 3 concentran más del 95% de la muestra, y que de hecho, en el municipio de Ciénaga casi el 75% se ubica en los dos estratos más pobres.

En cuanto a los ingresos, se observa una alta concentración de hogares con ingresos totales cercanos al salario mínimo. En efecto, un 54,5% de hogares percibe ingresos inferiores a \$750,000 (Gráfico 2). El municipio con la situación más crítica en este sentido es Ciénaga, población en la que esta proporción asciende al 72% de los encuestados.

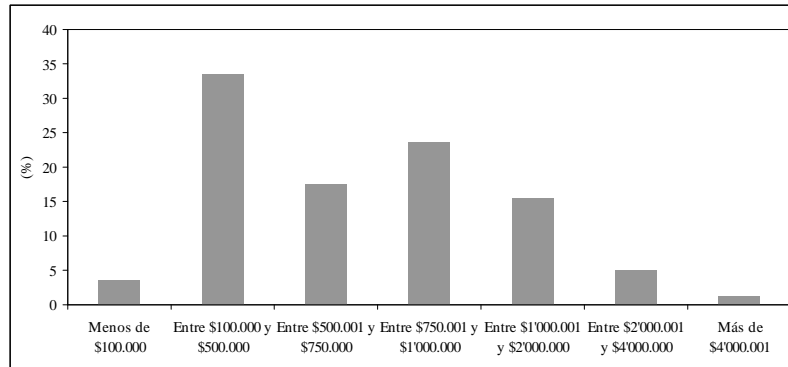
El materia de acceso a servicios, se observa que aunque, en general, las viviendas en las que habitan los hogares encuestados cuentan con la mayoría de servicios públicos domiciliarios, el acceso a tecnologías de información y comunicaciones como Internet sigue siendo escaso (21% para el total y tan sólo un 2% en el municipio de Ciénaga), y de hecho, se encuentra un importante rezago en el acceso al servicio de telefonía fija.

Siguiendo los resultados de otras experiencias de estudio, el perfil de individuos descrito podría anticipar una importante probabilidad de involucrarse en un conflicto por parte de la mayoría de los encuestados, en especial los residentes en el municipio de Ciénaga. Esto bajo el supuesto de que es la población pobre y vulnerable (en los sentidos económico, social y cultural) la que en mayor medida enfrenta conflictos. El tipo, proceso y características del mismo podrán ser determinados más adelante haciendo uso del conjunto de información disponible en la encuesta.

## **Gráfico 2**

### **Histograma de la distribución de ingresos de los hogares (porcentaje del total de hogares)**

<sup>7</sup> En particular, acueducto o alcantarillado. La ausencia de cualquiera de éstas se considera como una necesidad básica insatisfecha.



En suma el perfil de los encuestados puede caracterizarse en lo siguiente:

- Ciénaga es el municipio con la mayor cantidad de problemas asociados al desarrollo económico y la pobreza
- Uno de los problemas más importantes se evidencia en el nivel de NBI encontrado en este municipio, el más alto de los tres.
- A la situación de este municipio le sigue Buenaventura, población que además enfrenta problemas de orden público.
- En términos generales, el perfil de hogar de los tres municipios se caracteriza por tener un núcleo familiar completo, depender de los ingresos del jefe de hogar, usualmente hombre y que tiene entre 36 y 45 años, percibir ingresos inferiores a los \$500.000, gastados en alimentos, pago de servicios públicos y transporte, y habitar una vivienda unifamiliar que, pese a tener deficiencias en el acceso a servicios de telefonía e Internet, posee una buena cobertura de servicios públicos domiciliarios, especialmente en energía eléctrica.

Ahora bien, el efecto de estos resultados en la probabilidad de que un ciudadano esté involucrado en un conflicto, haya acudido ante alguna autoridad o haya obtenido una respuestas que, satisfactoria o no, lo haya alejado de la ocurrencia de una necesidad insatisfecha de resolución de conflictos, puede ser aproximada, de forma empírica, a través de métodos estadísticos, como se muestra más adelante.

Finalmente, antes de reportar los resultados de la encuesta, es necesario aclarar que el análisis se hace usando como criterio de pobreza la existencia de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI). Esto con el fin de identificar si las personas que sufren estas, también sufren en mayor proporción las Necesidades Insatisfechas de resolución de Conflictos (NIRC), hipótesis que se busca probar con la encuesta.

## II. Resultados Generales

El esquema bajo el cual se elaboró la encuesta y los resultados generales de la misma se presentan en el Cuadro 4. En una primera etapa se pregunta al encuestado por la ocurrencia de alguna situación propuesta como posible conflicto. A diferencia de los estudios sobre NJI, los casos sugeridos, fieles al concepto específico de conflicto, correspondieron a situaciones en las que se presenta un enfrentamiento u oposición entre dos o más

individuos, debido a pareceres e intereses diversos. Tal como se ha dicho, estas situaciones, por simplicidad, se enmarcan dentro de nueve posibles dimensiones del comportamiento humano. Del total de los encuestados en los tres municipios, se observa que un 58,5% de encuestados está involucrado en alguna situación de conflicto correspondiente a alguna de estas dimensiones. A partir de allí, se le pregunta al encuestado sobre las acciones que se desencadenan después de ocurrido el conflicto, incluyendo, de manera especial, aquellas orientadas a su resolución.

De acuerdo al esquema, se comienza averiguando acerca del agente o la institución que recibe la queja, denuncia o acusación, una vez presentado el conflicto. Los agentes y las instituciones fueron clasificados, de acuerdo a su naturaleza, en formales, no formales y otros<sup>8</sup>. Los resultados generales muestran que del 49% que acude ante alguna autoridad después de acontecido el conflicto, un 13,2% lo hace ante alguna autoridad de la justicia formal (fiscalía, despacho judicial, etc.), alrededor de un 27% lo hace ante una autoridad de justicia no formal<sup>9</sup> (centro de conciliación, conciliadores en equidad, etc.) y el restante 60% se divide entre los demás agentes a los que puede acudir un ciudadano (que frecuentemente se refieren a las autoridades presentes en los lugares donde se presentan los conflictos, tales como directores de hospitales, coordinadores de disciplina en instituciones educativas, jefes, patrones o empleadores, entre otros).

De allí se procede a clasificar las posibles respuestas que obtiene el ciudadano, independiente del tipo de institución a la que acude, y se pregunta, además, por el tipo de mecanismo que se utilizó (sea esta una querrela, tutela, denuncia, etc.).

Cuando el respondiente declara no haber acudido ante ninguna autoridad, lo que, como se verá más adelante, se refiere al primer tipo de NIRC, se procede a averiguar las causas (geográficas, culturales o económicas) y consecuencias (económicas, sociales, psicológicas, etc.) de no acudir.

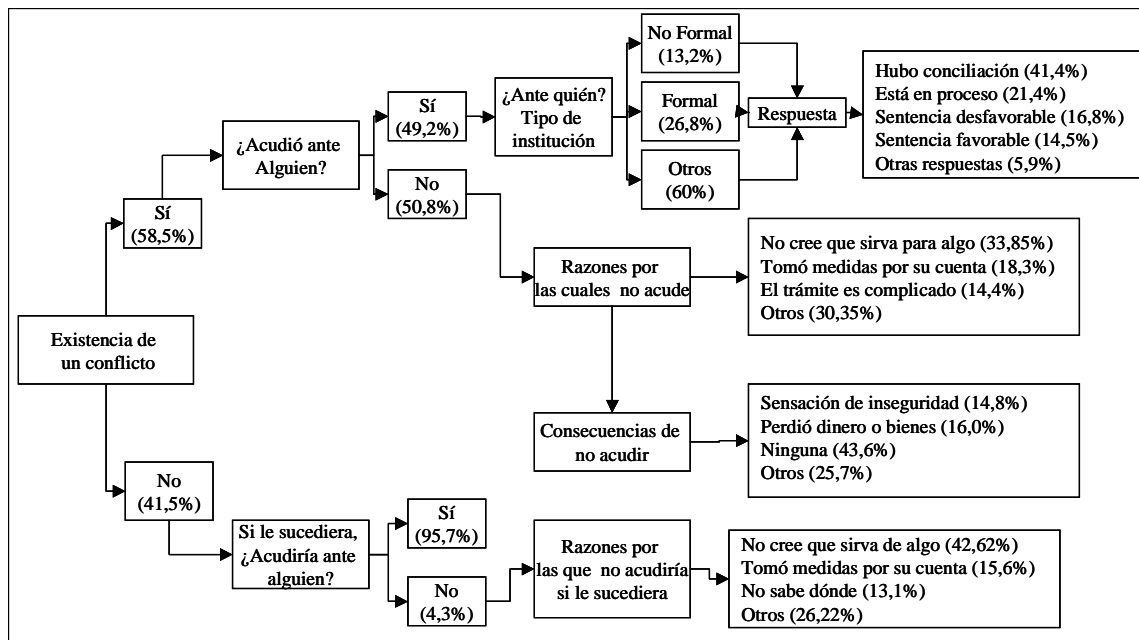
Por último, se retorna al caso en el que el individuo declara no haber tenido ningún conflicto. En este punto se comienza una medición de las NIRC potenciales, cuantificando, antes de la ocurrencia del conflicto, la proporción de hogares que está dispuesta a acudir ante alguna autoridad para su resolución. En este sentido, se observa que una muy amplia proporción de hogares (95,7%) anticipa una disponibilidad a acudir ante alguien después de enfrentar, con alguna probabilidad, una situación de conflicto. En este caso también se observan las causas por las cuales no se acudiría, también llamadas barreras potenciales al acceso.

---

<sup>8</sup> Por instituciones formales se consideran las siguientes autoridades: Fiscalía, Despacho Judicial (Juzgado), Puesto o inspección de Policía. Por no Formales: Centro de conciliación, Jurisdicción especial indígena, Jueces de paz, Casas de Justicia, Centro de Convivencia Ciudadana y Organizaciones comunitarias, incluyendo a la justicia de negritudes. En la categoría de otros se consideran los siguientes agentes: Superintendencias (de servicios, industria, solidaria, salud, etc.), bases militares, particulares (jefe, patrón etc.), grupos armados al margen de la ley. Durante la aplicación de la encuesta y dada la recurrencia de la respuesta, se incluyó entre las opciones clasificadas como otros, a las empresas que ocasionaron el conflicto, la mayoría de las cuales son entidades de prestación de servicios públicos y centros de salud.

<sup>9</sup> Por simplicidad del análisis en esta categoría se consideran también las Casas de Justicia, que pese a tener involucrados agentes de la justicia formal, pueden considerarse como procesos alternativos cuando se involucran en la resolución de conflictos ciudadanos.

**Cuadro 4**  
**Esquema de elaboración de la encuesta y resultados generales**



Nota: Entre paréntesis está el porcentaje de encuestados que declaró encontrarse en esa situación del árbol, calculado a partir de la población total que se ubica dentro de cada nodo.

Cabe anotar finalmente que esta identificación de causas, consecuencias, agentes y procesos, bien puede desagregarse bajo diferentes criterios, siendo los más importantes: (i) por municipio, (ii) por nivel económico de los encuestados (bajo el criterio de las NBI), y (iii) por tipo de conflicto (i.e. por cada una de las dimensiones descritas arriba).

Con el objeto de dar un orden de magnitud adecuado, que permita el análisis de las demás cifras e indicadores, esta sección presenta un resumen de los principales hallazgos de la encuesta en términos de la cantidad de conflictos y el peso de éstos dentro de algunos grupos de análisis mencionados en la sección anterior.

La encuesta desarrollada en los tres municipios revela que, en los 400 hogares encuestados, fue reportado un total de 640 conflictos, relacionados con alguna de las 9 dimensiones citadas anteriormente. El Cuadro 5 muestra el total de conflictos declarados por municipio, dimensión, nivel de pobreza según NBI y grupo étnico<sup>10</sup>.

Se observa que vivienda, salud y familia son las tres dimensiones en las que se presenta el mayor número de conflictos. Además en la encuesta se identifica la existencia de un

<sup>10</sup> La clasificación por grupo étnico (referido a minorías étnicas) sólo consideró a los afrocolombianos en una categoría y al resto en otra, llamada Mestizos y Blancos, en la que, como se aprecia en el Gráfico 1, se incluye a la población que o bien no dio respuesta a la pregunta, o seleccionó la opción de ninguno de los anteriores, teniendo como opciones las siguientes: Indígena, Afrocolombiano, Rom, Raizal y ninguno de los anteriores.

número similar de conflictos en los hogares con NBI comparados con los hogares sin NBI (ver Cuadro 6b). Esto a pesar de que los respondientes de la categoría de No Pobres, como ya se anotó, superan en número a la otra (ver nuevamente Cuadro 4).

Aunque en la siguiente sección se hará una descripción más profunda y rigurosa de la relación de estas características con la probabilidad de ocurrencia de un conflicto, un análisis horizontal revela que la mayor proporción de conflictos de vivienda dentro del total de conflictos ocurre en Ciénaga y que se presentan cuando la población enfrenta necesidades básicas insatisfechas. Lo mismo sucede con los conflictos relacionados con la salud y la educación, sólo que en este caso es en los no pobres en donde pesa más esta dimensión.

**Cuadro 5**  
**Cantidad de conflictos por dimensión**

**a. Conflictos por municipio**

Dimensiones	Total		Bucaramanga		Buenaventura		Ciénaga	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Vivienda	193	30,2	96	29,9	53	29,4	44	31,7
Salud	151	23,6	78	24,3	38	21,1	35	25,2
Educación	23	3,6	13	4,0	4	2,2	6	4,3
Laboral								
Empleados	22	3,4	5	1,6	10	5,6	7	5,0
Negocios	12	1,9	5	1,6	7	3,9		0,0
Familiares								
Familiares	81	12,7	41	12,8	12	6,7	28	20,1
Menores	4	0,6	3	0,9	1	0,6		0,0
Victimización								
Seguridad	57	8,9	32	10,0	18	10,0	7	5,0
Responsabilidad Civil	21	3,3	11	3,4	7	3,9	3	2,2
Comercial								
Reclamos entre partes	13	2,0	9	2,8	1	0,6	3	2,2
Transacciones comerciales	21	3,3	6	1,9	13	7,2	2	1,4
Orden Público	31	4,8	15	4,7	13	7,2	3	2,2
Discriminación	11	1,7	7	2,2	3	1,7	1	0,7
Total Dimensiones	640	100,0	321	100,0	180	100,0	139	100,0

**b. Conflictos según nivel de pobreza y grupo étnico**

Dimensiones	Total		No pobre (sin NBI)		Pobre (con NBI)		Afrocolombiano		Blanco o Mestizo	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Vivienda	193	30,2	83	26,3	110	33,8	36	29,3	157	30,4
Salud	151	23,6	83	26,3	68	20,9	27	22,0	124	24,0
Educación	23	3,6	19	6,0	4	1,2	4	3,3	19	3,7
Laboral										
Empleados	22	3,4	9	2,9	13	4,0	8	6,5	14	2,7
Negocios	12	1,9	9	2,9	3	0,9	5	4,1	7	1,4
Familiares										
Familiares	81	12,7	41	13,0	40	12,3	9	7,3	72	13,9
Menores	4	0,6	3	1,0	1	0,3	1	0,8	3	0,6
Victimización										
Seguridad	57	8,9	22	7,0	35	10,8	9	7,3	48	9,3
Responsabilidad Civil	21	3,3	9	2,9	12	3,7	2	1,6	19	3,7
Comercial										
Reclamos entre partes	13	2,0	5	1,6	8	2,5	1	0,8	12	2,3
Transacciones comerciales	21	3,3	12	3,8	9	2,8	9	7,3	12	2,3
Orden Público	31	4,8	14	4,4	17	5,2	10	8,1	21	4,1
Discriminación	11	1,7	6	1,9	5	1,5	2	1,6	9	1,7
Total Dimensiones	640	100,0	315	100,0	325	100,0	123	100,0	517	100,0

De la misma manera, se observa que la población afrocolombiana enfrenta una mayor proporción de conflictos relacionados con el orden público que el resto de encuestados, lo mismo sucede con los que se relacionan con las transacciones comerciales y con las relaciones laborales que enfrentan los empleados.

En el Anexo I se presentan otras clasificaciones que dan cuenta del perfil de los hogares en los que hay conflictos. En primer lugar, se muestra cómo la mayoría de conflictos suceden

en los estratos 2 y 3 (36,9% y 36,1%, respectivamente)<sup>11</sup>. De la misma manera se observa que el 68% de los conflictos fueron declarados por mujeres (quienes tuvieron un total de 436 conflictos), y que el 47,3% de los conflictos fueron protagonizados por hogares donde quien respondió declaró tener un nivel educativo de secundaria (esto equivale a 303 conflictos presentados por respondientes con secundaria, la mayoría de ellos las dimensiones de vivienda y salud).

### *III. Resultados específicos*

#### 1. Resultados por tipo de conflicto

A continuación se presentan, en primer lugar, los tipos de conflicto existentes en cada uno de las 9 dimensiones mencionadas anteriormente, y el porcentaje de personas encuestadas que viven cada tipo de conflicto. Del Cuadro 6 al Cuadro 14 se presentan estas estadísticas, nuevamente divididas por (i) total, (ii) municipios, y (iii) hogares pobres y no pobres<sup>12</sup>.

En términos generales, en el análisis de las dimensiones, se encuentra lo siguiente:

- i. Sólo con algunas excepciones, los conflictos más importantes en el total, es decir, los conflictos que viven los encuestados con mayor frecuencia estadística son (i) los de vivienda, relacionados especialmente con la factura de servicios públicos (41,1%), fallas en los servicios públicos (47,7%), y conflictos vecinales (48,9%), y (ii) los de educación, relacionados con problemas con compañeros de estudio no atendidos por la institución educativa a donde asisten los hijos (46,1%), y con situaciones de riesgo alrededor de las instituciones educativas (49,6%).
- ii. En el total de encuestados, los conflictos que menos sufren son los de discriminación.
- iii. Las diferencias entre los municipios no son estadísticamente significativas, excepto los de orden público, en donde la población de Buenaventura vive otros conflictos relacionados al orden público significativamente más que los municipios de Ciénaga y Bucaramanga.
- iv. En general, la población que vive bajo condiciones de necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) también sufre más conflictos, en todas sus dimensiones, comparado con la población que no tiene NBI. Las diferencias más significativas se encuentran en vivienda, relacionada especialmente con servicios públicos (i.e. diferencias mayores a 20 puntos porcentuales, y la relacionada con fallas en la

---

<sup>11</sup> Vale la pena aclarar nuevamente que el análisis general de los resultados que se hace en este documento compara las Necesidades de Resolución de Conflicto (NIRC) entre las personas que tienen (o no) otra necesidad insatisfecha. Es decir, el análisis se hace distribuyendo las personas con NIRC entre las que tienen y no tienen Necesidades Básicas Insatisfechas.

<sup>12</sup> En estos cuadros se reporta las personas que sufren un conflicto como porcentaje del total de encuestados, y difiere de los resultados del cuadro 6 que presenta el número de conflictos, puesto que aquí la unidad de análisis es el encuestado, y no el conflicto.



prestación de servicios en más de 50 puntos), en educación (diferencia en el maltrato de los profesores, directivos o personal administrativo de más de 27 puntos porcentuales, y en problemas entre compañeros e inseguridad de 25 puntos porcentuales), y en conflictos familiares relacionados con divorcio o separación (32 puntos porcentuales).

- v. Algunas excepciones, en dónde las personas con NBI sufren menos el conflicto que personas sin NBI se encuentran en la dimensión vivienda (en conflictos en el pago de arriendo), en conflictos generados por victimización, relacionados con chantaje o extorsión y homicidio o atentado, en conflictos laborales como empleador, relacionados con patentes y publicidad y con competencia desleal, y en discriminación por no ser aceptados en un centro educativo debido a su condición física, cultural o social. Estas diferencias son esperables. Sin embargo, no son estadísticamente significativas.

Respecto a la dimensión vivienda, la encuesta evidencia una presencia mayoritaria de conflictos relacionados con los servicios públicos (factura y calidad del servicio), y problemas con los vecinos. Respecto a los de servicios públicos, Bucaramanga presenta la menor frecuencia comparados con Buenaventura y Ciénaga, mientras que presenta la mayor frecuencia comparativa en los vecinales (ver Cuadro 6).

**Cuadro 6**  
**Encuestados que enfrentan conflictos de vivienda**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Vivienda</b>	<b>Total</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>con NBI</b>	<b>sin NBI</b>
Ha solicitado la instalación de algún servicio y la empresa se ha negado o demorado demasiado para instalárselo.	11,7	5,5	4,0	2,0	16,0	13,4
Tiene inquilinos y éstos le han incumplido el pago del arriendo.	9,8	3,5	2,0	0,0	6,9	8,5
Le llegó una factura que no debía pagar.	41,1	8,5	13,0	11,0	62,5	34,1
Llegó a su vivienda el cobro de un impuesto que a usted no le corresponde pagar.	2,0	2,0	0,0	1,0	4,3	2,7
Ha tenido problemas con los vecinos por el ruido, malos olores, basuras, animales, etc.	48,9	19,5	12,0	7,0	64,0	35,9
De los servicios públicos ya instalados alguno presenta fallas constantes que lo han perjudicado.	47,4	6,5	17,0	21,0	93,8	40,1
Otros problemas relacionados con la vivienda, relaciones vecinales o los servicios públicos.	6,8	0,5	2,0	1,0	6,4	7,3

Debido a la gran cantidad de facetas que se preveía tendría esta dimensión de vivienda, la encuesta incluyó algunas preguntas que permitirían conocer con exactitud el problema más frecuente dentro de dicha dimensión, los problemas vecinales. De esta forma, se inquirió al encuestado sobre algunas de las quejas o molestias que podrían tener con sus vecinos. Los más importantes fueron en su orden:

- i) Ruido producido por los vecinos,
- ii) Consumo de licor y cigarrillo,
- iii) Basura y residuos orgánicos y
- iv) Discusiones y niños jugando en la calle.

De los conflictos de salud, los más importantes fueron sin duda los relacionados con los medicamentos o la práctica de algún procedimiento médico. Los conflictos en la dimensión salud que más se presentan son los relacionados con la negación de medicamentos o la práctica de algún procedimiento (8,8%), y con el fallecimiento de algún familiar por negligencia (6,8%). Los menores se relacionan con la demora en el servicio (2,5%), y la afiliación (1%). Entre municipios, la mayor tasa de conflictos por negación de medicamentos o de alguna práctica se dan en Bucaramanga, pero es en éste municipio dónde se dan las menores tasas de conflicto por negligencia (ver Cuadro 8).

**Cuadro 7**  
**Encuestados que enfrentan conflictos de salud**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Salud</b>	<b>Total</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>con NBI</b>	<b>sin NBI</b>
Por causa de alguna negligencia médica, administrativa o del personal de servicios del centro de salud, algún familiar ha fallecido o agravado su estado de salud.	6,8	0,5	2,0	2,0	9,1	5,7
A pesar de tener los documentos y pagos en regla le han negado una solicitud de afiliación al sistema de salud.	1,0	1,0	0,0	0,0	1,6	0,0
Acudió al centro de salud y le negaron medicamentos o la práctica de algún procedimiento.	8,8	2,5	2,0	2,0	11,5	8,7
Le han demorado sin justificación la asignación de una cita al médico.	2,5	2,5	0,0	2,0	6,2	7,1

Respecto a la dimensión educación, además de lo comentado en los resultados generales, es de destacar que la proporción de estos tipos de conflictos en los tres municipios es similar (ver Cuadro 9).

**Cuadro 8**  
**Encuestados que enfrentan conflictos de educación**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Educación</b>	<b>Total</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>con NBI</b>	<b>sin NBI</b>
Maltrato por parte del profesor, personal de servicios o directiva de la institución (rector, coordinador, secretarías, etc.).	8,5	6,5	2,0	9,0	35,9	8,9
Inconveniente con los alimentos que le provee el centro educativo (almuerzos, desayunos, refrigerios).	5,7	2,5	1,0	3,0	13,1	5,1
Problemas frecuentes (o graves) con compañeros de estudio que no son atendidos (o son ignorados) por las autoridades del colegio.	46,1	13,5	13,0	6,0	56,0	30,7
Situaciones de riesgo o inseguridad en las afueras de la institución no atendidas por las autoridades del colegio.	49,6	16,0	14,0	13,0	75,2	49,9
Otros problemas relacionados con la educación.	4,0	0,0	4,0	1,0	10,1	0,0

Respecto a la dimensión laboral, la presencia de los diferentes tipos de conflicto es baja, tanto en el total, como por tipo de conflictos laborales. Vale la pena destacar que aunque se cumple la hipótesis sobre la vulnerabilidad (i.e. la población pobre sufre más conflictos), este hecho se presenta también en los casos en que el encuestado es empleador. Por ejemplo, la población pobre ha sufrido más conflictos en sus negocios a través de amenazas, vacunas, boleteo (1,9% vs. 0%, ver Cuadro 10).

**Cuadro 9**  
**Encuestados que enfrentan conflictos laborales**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Trabajo</b>	Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	con NBI	sin NBI
<b>Empleados</b>						
Fue maltratado o acosado física o moralmente por su jefe o patrón.	2,5	1,5	1,0	0,0	4,2	0,0
Ha pedido recientemente un ajuste salarial, pago de horas extras, afiliación a seguridad social (salud, pensiones, ARP, etc.) o vacaciones y le fue negado sin justificación.	1,0	0,0	1,0	2,0	7,3	1,6
La empresa (o su jefe o patrón directo) faltó a su contrato actual de trabajo.	1,0	0,0	1,0	0,0	1,9	0,0
No le liquidaron el sueldo durante uno o varios meses.	1,0	0,0	1,0	3,0	10,0	1,6
Su ambiente, instrumentos o dotación de trabajo no es la adecuada y, por ello, usted se encuentra bajo riesgo.	7,2	1,0	4,0	2,0	14,4	2,2
Otros problemas relacionados con el trabajo.	3,2	0,0	1,0	0,0	1,9	2,2
<b>Empleadores</b>						
Ha tenido problemas relacionados con patentes, marcas registradas, fijación de avisos o publicidad.	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	1,4
En su negocio ha sido víctima de amenazas, boleteos, vacunas etc.	1,0	0,0	1,0	0,0	1,9	0,0
La competencia ha reducido precios, utilizado publicidad engañosa o ha realizado pactos con otros negocios o empresas que perjudican el(la) suyo(a).	10,5	1,0	3,0	0,0	6,3	7,9
Ha tenido conflictos con sus empleados (por pago, horas laborales etc.), enfrentado demandas por acoso o incumplimiento de contrato, huelgas o asuntos relacionados.	1,0	0,0	1,0	0,0	1,9	0,0
Ha tenido disputas de espacio en el lugar donde tiene el negocio (o el sector, área o medio de transporte al que suele ir).	4,7	0,5	2,0	0,0	4,5	2,2

En la dimensión familiar, el conflicto más frecuente es el relacionado con separación o divorcio, tanto en el total de encuestados (19,5%), como en cada uno de los tres municipios (7% en Bucaramanga, 6% en Buenaventura, y 13% en Ciénaga). En segundo lugar están los conflictos por problemas relacionados con fallecimiento, sucesión o testamento familiar (15,7%), en donde además la diferencia entre población con y sin NBI comprueba la hipótesis de vulnerabilidad, y demandas de alimentos o custodia de menores (8,2%). Por su parte, conflictos por abusos sexuales no aparecen en ninguno de los municipios (ver Cuadro 11).

**Cuadro 10**  
**Encuestados que enfrentan conflictos familiares**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Familiar</b>	Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	con NBI	sin NBI
Divorcio o separación.	19,5	7,0	6,0	13,0	53,3	21,3
Sucesivos o graves actos de violencia intrafamiliar.	3,5	2,5	1,0	3,0	13,1	3,0
Conflicto o demanda por alimentos o custodia de menores.	8,2	5,0	1,0	9,0	31,7	14,2
Abuso sexual por parte de familiares o parientes a cualquier miembro del hogar.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemas de seguridad física o económica por cuenta del consumo de drogas o alcohol de algún miembro de la familia.	2,5	2,5	0,0	0,0	3,1	1,4
Problemas relacionados con el fallecimiento, sucesión o testamento de un familiar.	15,7	3,0	4,0	3,0	18,7	13,0
Otros problemas relacionados con la familia.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

En la dimensión de victimización y responsabilidad civil, el conflicto más frecuente se relaciona con estafa, robo, hurto o atraco (29,2%), por amenazas (10,5%), y por chantaje o

extorsión (10%). La población que más sufre conflictos de esta dimensión es la población con NBI, exceptuando (i) homicidio o atentado, y (ii) chantaje o extorsión. 3 de los conflictos por responsabilidad civil no se presentan en ninguno de los municipios. Adicionalmente, Buenaventura presenta la tasa más alta en conflictos relacionados con chantaje y extorsión (3%), amenazas (3%), y homicidio o atentado (2%), mientras que Ciénaga presenta la más alta por abuso de autoridad (2%), mientras que Bucaramanga presenta las más altas tasas de conflicto por robo, estafa, hurto o atraco, por lesiones personales, y por problemas relacionados con la custodia (Cuadro 12).

**Cuadro 11**  
**Encuestados que enfrentan conflictos de victimización y responsabilidad civil**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Victimización y responsabilidad civil</b>	<b>Total</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>con NBI</b>	<b>sin NBI</b>
<b>Victimización</b>						
Estafa, robo, hurto o atraco.	29,2	11,5	9,0	2,0	33,9	21,2
Lesiones personales causadas intencionalmente por terceros.	5,7	2,5	1,0	1,0	7,7	3,5
Homicidio o atentado.	6,3	0,0	2,0	0,0	3,7	4,3
Secuestro.	0,0	0,0	0,0	1,0	2,7	1,6
Chantaje o extorsión.	10,0	0,5	3,0	0,0	6,3	6,5
Amenazas.	10,5	1,0	3,0	1,0	9,0	7,9
Abuso de autoridad por parte de algún funcionario público, juez, policía o militar.	0,5	0,5	0,0	2,0	5,4	3,0
<b>Responsabilidad civil</b>						
Problemas relacionados con la custodia de hijos de padres separados o divorciados.	2,5	1,5	1,0	0,0	3,4	1,4
Menor denunciado por terceros como infractor.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Maltrato físico o moral por parte de vecinos, personal de cuidado (madres comunitarias, niñera, etc.) u otro familiar.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Explotación laboral o sexual.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclutamiento forzado por parte de algún grupo armado.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Respecto a los conflictos comerciales, la mayoría se dan por problemas en conseguir identificación (12,5%), por el cobro de impuestos (9,8%), y por asesorías que han perjudicado al encuestado (6,3%). Problemas relacionados con el sector financiero no se presentan en ninguno de los municipios. En todos los casos, Buenaventura y la población pobre presenta la mayoría de los casos (ver Cuadro 13).

**Cuadro 12**  
**Encuestados que enfrentan conflictos comerciales**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Comercial</b>	<b>Total</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>con NBI</b>	<b>sin NBI</b>
Problemas relacionados con el sector financiero (Tarjetas débito, crédito, seguros, acciones, etc).	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Le han cobrado algún impuesto que no deba pagar, o cuyo valor sea equivocado (o demasiado alto).	9,8	1,5	4,0	0,0	8,2	7,1
Le impidieron conseguir la cédula, pasaporte, visa u otro tipo de documentos sin justificación.	12,5	1,0	5,0	2,0	15,5	7,9
Algún empleado o funcionario le ha dado información o asesoría equivocada que le ha perjudicado.	6,3	0,0	2,0	0,0	3,7	4,3
Otro(s) problema(s) relacionado(s) con las relaciones comerciales.	0,5	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0

Los conflictos más representativos relacionados con orden público son otro tipo de conflictos diferentes a los listados (15,2), y las amenazas (10,3). Buenaventura, municipio

en conflicto, presenta las mayores tasas en otros, en homicidio, y en extorsión, mientras que Bucaramanga presenta la mayor tasa de ocurrencia de amenazas. Nuevamente, la población vulnerable es quien más sufre conflictos relacionados con el orden público. Finalmente, la encuesta no presenta ningún tipo de conflicto por desplazamiento en ninguno de los tres municipios (ver Cuadro 14).

**Cuadro 13**  
**Encuestados que enfrentan conflictos de orden público**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Orden Público</b>	<b>Total</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>con NBI</b>	<b>sin NBI</b>
Secuestro	1,0	0,0	1,0	0,0	1,9	0,0
Desplazamiento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Extorsión	4,5	1,5	3,0	0,0	7,9	0,0
Hurto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amenazas	10,3	4,0	2,0	1,0	11,1	7,1
Homicidio de familiar, vecino o amigo cercano	5,7	1,5	2,0	1,0	8,0	3,5
Otros	15,2	0,5	6,0	1,0	14,6	8,7

Los conflictos relacionados con la discriminación son bajos, y redistribuyen por tipo de conflicto en los tres municipios. Es de resaltar que los más altos en el total de encuestados se dan cuando al encuestado no le fue permitido entrar a algún sitio (3,7%). Del total de la población encuestada, el 3,2% se ha sentido discriminado de alguna otra forma. La mayoría de conflictos se presenta en Bucaramanga, mientras que los encuestados en Buenaventura sufren dos tipos de conflicto de discriminación, y Ciénaga uno. Finalmente, la población vulnerable sufre más conflictos por discriminación, excepto el relacionado con la retención. Sin embargo, la población no pobre se ha sentido más discriminada por otro tipo de razones (ver Cuadro 15).

**Cuadro 14**  
**Encuestados que enfrentan conflictos de discriminación**  
**(porcentaje del total de encuestados)**

<b>Discriminación</b>	<b>Total</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>con NBI</b>	<b>sin NBI</b>
Fue discriminado en la prestación de su servicio de salud por su condición física, social, cultural	0,5	0,5	0,0	1,0	3,5	0,0
Algún menor de la familia no fue aceptado en un centro educativo por su condición física, social o cultural	1,0	1,0	0,0	0,0	0,8	1,4
No le fue permitido entrar a algún sitio (o fue expulsado) sin justificación	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No le permitieron ejercer su derecho debido a su condición social o cultural	3,7	0,5	1,0	0,0	2,6	2,2
Tuvo problemas para el acceso a un medio de transporte, estadio, parque u otro lugar público	0,5	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0
Fue retenido por la policía debido a su aspecto físico, color de piel, condición cultural o social	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	1,4
¿Se ha sentido discriminado de alguna otra forma?	3,2	0,0	1,0	0,0	1,9	2,2

### *Encuestados que sí acudieron*

Esta subsección del documento se dedica al análisis del proceso por el que pasan los ciudadanos cuando ocurre un conflicto. Tal como se presenta en el esquema del Cuadro 4, el primer análisis tiene que ver con los encuestados que tienen un conflicto y deciden acudir ante alguien para solucionarlo. Lo siguiente es determinar ante qué tipo de autoridades se

acude (y cuáles son dentro de cada tipo de autoridades), para después examinar el resultado obtenido y el tipo de instrumentos utilizados en el proceso.

Finalmente, y debido a la importancia que tiene como institución que agrupa un conjunto de autoridades, se analizan el proceso que se lleva a cabo en las casas de justicia, concentrándose en tres aspectos, a saber: (i) la utilización de los Centros de Recepción de Información (CRI), (ii) la entidad a la que es remitido dentro de la casa de justicia y (iii) la respuesta que se obtiene.

El Cuadro 15 muestra el porcentaje de personas que decidieron acudir cuando sufrieron un conflicto<sup>13</sup>. A esto, por simplicidad se le denominará comparecencia y se refiere al hecho de que una persona enfrente un conflicto y acuda efectivamente ante alguna autoridad en busca de su solución.

**Cuadro 15**  
**Comparecencia**  
**(porcentaje del total de encuestados que sufrieron un conflicto)**

Dimensión	Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	Con NBI	Sin NBI	
Vivienda	51,9	46,8	70,3	39,7	56,1	48,7	
Salud	33,7	27,9	35,2	48,2	41,5	28,3	
Educación	62,5	54,7	36,0	63,0	75,0	50,0	
Laboral	Empleados	60,0	13,1	61,5	100,0	85,7	37,5
	Negocios	11,1	0,0	23,0	0,0	25,0	0,0
Familiares	Familiares	61,0	70,6	38,5	63,9	75,0	51,4
	Menores	50,0	69,3	0,0	0,0	50,0	50,0
Victimización	Seguridad Personal	42,9	46,1	41,0	18,5	55,6	33,3
	Responsabilidad Civil	42,9	53,4	32,4	12,3	33,3	48,4
Comercial	Transacciones comerciales	64,7	24,3	84,6	31,5	75,0	55,6
	Reclamos entre partes	38,1	34,0	46,0	31,5	55,6	25,0
Orden Público	39,1	36,4	44,6	0,0	22,2	50,0	
Discriminación	11,1	0,0	27,0	0,0	0,0	20,0	

La población encuestada acude más a la justicia en casos de conflictos comerciales relacionados con transacciones (64,7%), educación (62,5%), familiares (61%), y laborales en el caso de los empleados (60%), mientras que acude menos en casos de discriminación y laborales para el caso de los empleadores (11,1% en los dos casos), salud (33,7%), comercial en el caso de reclamos entre partes (38,1%), y orden público (39,1%). Entre municipios los resultados son mixtos. Nuevamente es de destacar que en Ciénaga la población no acude si sufre conflictos de orden público o de discriminación. Para la mayoría de los conflictos la población que más acude es la más pobre, exceptuando los conflictos de orden público, de discriminación, y de responsabilidad civil.

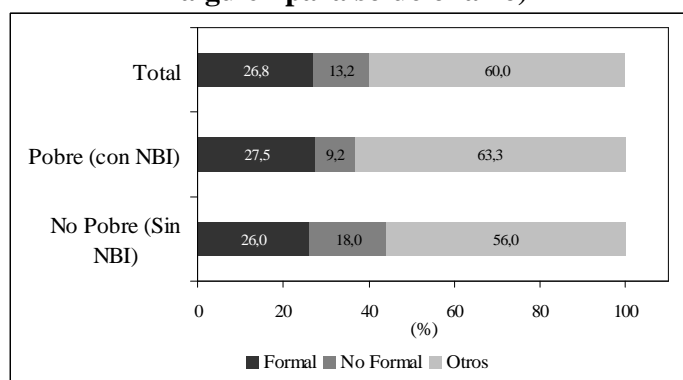
En este punto se evidencia uno de los problemas más importantes detectados por la encuesta. De los hogares que acuden ante alguien (autoridad o no) para la resolución de sus conflictos, tan sólo un 26,8% lo hacen ante instituciones formales (Jueces, Fiscalías, Inspecciones de Policía). Pese a que esta proporción, al no incluir a las Casas de Justicia, que contienen representaciones de las instituciones formales de administración de justicia, podría estar subestimando la utilización de este tipo de mecanismos, es ciertamente reducido, teniendo en cuenta que en todo momento se trata de conflictos que afectan a la ciudadanía en forma recurrente. El Gráfico 3 evidencia el tamaño del problema de

<sup>13</sup> Es de anotar que el opuesto a la medición de comparecencia no es la medición de las NIRC por barreras, dado que, como se explicó anteriormente, las NIRC por barreras incluyen los casos en que el encuestado acude pero no lo atienden o estaba cerrado, y los casos en que no acuden porque tomaron medidas por su cuenta.

atomización de los agentes y de la percepción que sobre los mecanismos (formales y no formales) de resolución de conflictos tiene la ciudadanía. Sin que difiera mucho entre los niveles de pobreza directa, es posible ver cómo, en cualquier caso, más del 60% de los hogares que acuden ante alguien cuando se presenta un conflicto, lo hacen, o bien con particulares o recurriendo a instancias diferentes a las que el Estado debería proveer.

**Gráfico 3**

**Tipo de Institución al que acuden los hogares en los que se presentó un conflicto de acuerdo a la satisfacción de otras necesidades.  
(porcentaje del total de encuestados que sufrieron un conflicto y acudieron ante alguien para solucionarlo)**



En efecto, cuando en la encuesta se pregunta por la autoridad a la que se acude en situación de conflicto, los encuestados frecuentemente señalan a los implicados en los mismos, siendo éstos los centros de servicio de las empresas de servicios públicos, centros de salud, operadores de otro tipo de servicios y, de forma particular, señalan entidades del Estado como catastro, Secretaría de Educación, la Procuraduría, ICBF, Acción Social, entre otros.

El Cuadro 17 muestra el tipo de instituciones a las que acuden los ciudadanos cuando se presenta un conflicto de acuerdo a la naturaleza y dimensión en la que se enmarque el mismo. Esto de alguna manera suaviza el problema detectado, en la medida en que muestra que la participación de los mecanismos formales y no formales en la resolución de los conflictos depende mucho de la dimensión que se considere, y que, en efecto, no hay un desconocimiento total por parte de la población de estos agentes. Como se observa, tanto en los conflictos de victimización (relacionados con el tema de seguridad personal y de responsabilidad civil), como en los de orden público, se acude al tipo de instituciones formales. Incluso en los conflictos de la dimensión familiar, la resolución de los conflictos mediante organismos formales, es más frecuente que la de la categoría otras instituciones.

**Cuadro 16**  
**Ante quién acuden los encuestados**  
**(porcentaje del total de encuestados que sufrieron un conflicto y acudieron ante alguien para solucionarlo)**

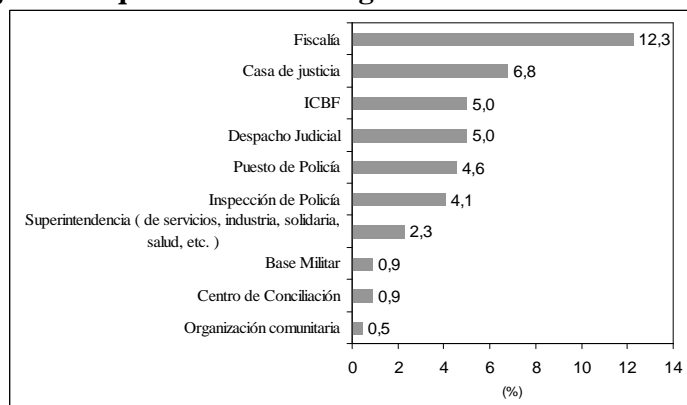
Dimensión	Tipo de Institución	No Pobre (Sin NBI)		Pobre (con NBI)		Total		
		Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	
Vivienda	Formal	5	18,5	4	9,5	9	13,0	
	No Formal	3	11,1	0,0	0,0	3	4,3	
	Otros	19	70,4	38	90,5	57	82,6	
Educación	Otros	8	100,0	2	100,0	10	100,0	
Salud	Formal		0,0	2	10,5	2	5,9	
	No Formal	2	13,3	1	5,3	3	8,8	
	Otros	13	86,7	16	84,2	29	85,3	
Laboral	Empleados	3	100,0	6	100,0	9	100,0	
	Negocios	1	100,0			1	100,0	
Familiares	Familiares	Formal	7	41,2	6	31,6	13	36,1
		No Formal	8	47,1	8	42,1	16	44,4
		Otros	2	11,8	5	26,3	7	19,4
	Menores	No Formal	2	100,0			2	100,0
Victimización	Seguridad	Formal	9	100,0	10	83,3	19	90,5
		Otros		0,0	2	16,7	2	9,5
		Responsabilidad Civil	Formal	3	75,0	5	100,0	8
		Otros	1	25,0			1	11,1
Comercial	Reclamos entre partes	Formal	1	20,0	1	33,3	2	25,0
		No Formal	1	20,0	1	33,3	2	25,0
		Otros	3	60,0	1	33,3	4	50,0
	Transacciones comerciales	Formal		1	20,0	1	9,1	
Otros		6	100,0	4	80,0	10	90,9	
Orden Público	Formal	1	33,3	3	50,0	4	44,4	
	No Formal	1	33,3	1	16,7	2	22,2	
	Otros	1	33,3	2	33,3	3	33,3	
Discriminación	Formal			1	100,0	1	100,0	
Total		100		120		220		

En cuanto a las instituciones no formales, se observa que tan sólo en el caso de conflictos familiares se acude mayoritariamente a este tipo de instituciones (las cuales incluyen Centros de Conciliación, Jueces de paz, Conciliadores en equidad, Justicia de Negritudes, y otras organizaciones comunitarias. De la misma manera, y en esta etapa de la pregunta, se incluye también la Casa de Justicia, sea cual fuere la institución que finalmente ayuda a la persona cuando ingresa).

El Gráfico 4 muestra que de los agentes formales e informales incluidos en la encuesta, la Fiscalía es el organismo más utilizado (12,3%), seguido de las casas de justicia (las que están ubicadas en Bucaramanga y Santa Marta, con un 6,8% de utilización) y los despachos judiciales (5%). Por último, cabe resaltar que una gran proporción de personas acudió ante las mismas empresas con las que se presentaron los conflictos. Esto puede estar revelando dos cosas, si se quiere contrapuestas: (i) que los ciudadanos prefieren llegar a una conciliación o arreglo con los demás participantes del conflicto, muy probablemente por la vía pacífica, antes de ir a una instancia formal e informal de justicia. Aunque el ciudadano no lo entienda de esta manera, lo que esto implica es que se está resolviendo el conflicto por sus propios medios, lo cual, puede estar evitando la generación de una NIRC. Sin embargo, y en la medida en que se desconoce el proceso previo por el que pasa una persona vinculada a un conflicto determinado, es posible que esto implique (ii) que el ciudadano, debido al desconocimiento que tiene sobre la justicia termine acudiendo a autoridades que pueden, incluso, tener intereses contrarios a los que manifiesta el ciudadano.



**Gráfico 4**  
**Utilización de Instituciones formales e informales que atienden a los ciudadanos en la resolución de sus conflictos.**  
**(porcentaje de los que acuden ante alguna autoridad formal o no formal),**



Ahora bien, el Cuadro 17 muestra el tipo de respuesta que obtiene el encuestado que acude ante alguna institución para la resolución del conflicto. Se observa que la respuesta más frecuente para los hogares es, como se esperaba, la conciliación de los conflictos. Sin embargo, llama la atención el hecho de que la mayor proporción de respuestas, en el caso del municipio de Ciénaga, no corresponda a ésta, siendo además la más baja proporción relativa a los demás municipios.

**Cuadro 17**  
**Respuesta que obtienen los encuestados cuando acuden ante alguna autoridad**  
**Según el municipio**  
**(porcentaje del total de conflictos que son llevados ante alguna autoridad)**

Respuesta	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	Total
Está en proceso	2,9	27,1	53,2	21,4
Hubo conciliación	55,3	34,3	21,3	41,4
Lo remitieron a otra parte	1,9	2,9	0,0	1,8
No quisieron atenderlo	5,8	1,4	2,1	3,6
Otra respuesta	1,0	0,0	0,0	0,5
Sentencia desfavorable	17,5	22,9	6,4	16,8
Sentencia favorable	15,5	11,4	17,0	14,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

El segundo tipo de respuesta en importancia (i.e. está en proceso) quizás no se aleje del resultado de la conciliación. En efecto, el hecho de que exista un 21,4% de conflictos (del total de casos en los que se acude ante alguna autoridad) que está todavía en proceso (siendo, de hecho, la respuesta más frecuente entre los casos de Ciénaga), abre la posibilidad de que termine resolviéndose por la más frecuente de las respuestas: la conciliación. De la información revelada en este mismo cuadro llama la atención el porcentaje alcanzado por la sentencia desfavorable (16,8%). Según esto, para un alto porcentaje de los casos es posible que se esté condicionando futuras reacciones ante los conflictos por parte de quienes los tuvieron.

Lo siguiente que vale la pena mirar es, el tipo de instituciones que generan este tipo de respuestas. El Cuadro 18 muestra, en esencia, dos cosas importantes: (i) que en las autoridades formales, aunque prima también la conciliación (con un 42%), se presenta la mayor cantidad de sentencias o resultados desfavorables, siendo amplia la diferencia que existe, en este tipo de resultados, con los otros tipos de agentes y (ii) la proporción tan alta de conflictos que se resuelven a través de la conciliación cuando se acude a las autoridades no formales. Aunque no exista un punto de comparación que permita determinar la importancia real del resultado, la estadística sí evidencia el relativo logro de los objetivos de la aplicación de este tipo de justicia.

**Cuadro 18**  
**Respuesta que obtienen los encuestados cuando acuden ante alguna autoridad**  
**Según tipo de institución a la que se acude**  
**(porcentaje del total del total de conflictos que son llevados ante alguna autoridad)**

<b>Respuesta</b>	<b>Formal</b>	<b>No Formal</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
Está en proceso	11,9	10,3	28,0	21,4
Hubo conciliación	42,4	55,2	37,9	41,4
Lo remitieron a otra parte	3,4	3,4	0,8	1,8
No quisieron atenderlo	3,4	3,4	3,8	3,6
Otra respuesta	0,0	0,0	0,8	0,5
Sentencia desfavorable	22,0	10,3	15,9	16,8
Sentencia favorable	16,9	17,2	12,9	14,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

El Cuadro 19 muestra la respuesta que usualmente se obtiene según tipo de conflicto. Sin considerar los casos de las dimensiones laboral, menores y discriminación, donde hubo pocos casos que resultaron tener el mismo resultado, se observa que los conflictos familiares, de seguridad, salud y vivienda son los que con mayor frecuencia se resuelven por conciliación.

De este cuadro sobresale el resultado más frecuente de los conflictos relacionados con el orden público. En efecto, se observa cómo en 55% de los casos en los que hay conflictos de este tipo se genera un resultado desfavorable para quien comparece. En este tipo de conflicto también se concentra la mayor cantidad de remisiones a otras autoridades, como resultado de la comparecencia ante una primera autoridad. La sentencia favorable, en cambio, tan sólo es frecuente en los casos de educación (29,4%).

Ahora bien, la frecuencia con que un conflicto se resuelve a través de una conciliación o acuerdo después de haber acudido ante alguna autoridad no revela si éste efectivamente se cumplió. Lo cual, como es lógico, dejaría también insatisfecha la necesidad de resolver el conflicto. Utilizando la información de esta misma encuesta fue posible conocer cuál estaba siendo el resultado final de las conciliaciones, en términos de su cumplimiento. El Cuadro 20 muestra que, del total conflictos en los que hubo una conciliación o se llegó a un acuerdo, un 90,1% terminaron cumpliéndose y el restante 9,9% no lo hizo. Así mismo revela que, de nuevo, Ciénaga es el municipio donde hay una mayor cantidad de conciliaciones o acuerdos que no se cumplen después de pactados, como porcentaje del total de casos en los que se utiliza este mecanismo.

**Cuadro 19**  
**Respuesta que obtienen los encuestados cuando acuden ante alguna autoridad**  
**Según la dimensión del conflicto**  
**(porcentaje del total de conflictos que son llevados ante alguna autoridad)**

Dimensiones		Está en proceso	Hubo conciliación	Lo remitieron a otra parte	No quisieron atenderlo	Otra respuesta	Sentencia desfavorable	Sentencia favorable
Vivienda		15,9	39,1	0,0	8,7	1,4	21,7	13,0
Salud		10,0	80,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0
Educación		20,6	32,4	0,0	5,9	0,0	11,8	29,4
Laboral	Empleados	77,8	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1
	Negocios	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Familiares	Familiares	25,0	52,8	2,8	0,0	0,0	2,8	16,7
	Menores	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Victimización	Seguridad	14,3	42,9	4,8	0,0	0,0	28,6	9,5
	Responsabilidad Civil	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0	22,2	11,1
Comercial	Reclamos entre partes	25,0	50,0	0,0	0,0	0,0	12,5	12,5
	Transacciones comerciales	36,4	36,4	0,0	0,0	0,0	18,2	9,1
Orden Público		0,0	11,1	22,2	0,0	0,0	55,6	11,1
Discriminación		0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total Dimensiones		21,4	41,4	1,8	3,6	0,5	16,8	14,5

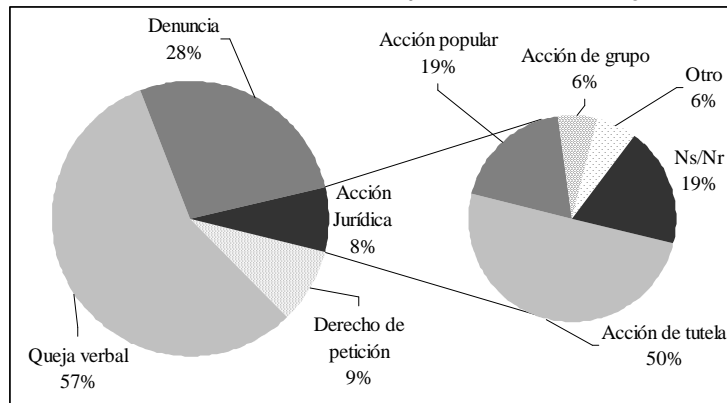
De la misma manera, se observa que los conflictos dirimidos a través de conciliaciones o acuerdos a los que se llegan por intermedio de instituciones de justicia formal, son los más propensos a llegar a conciliaciones que posteriormente no se respetan. De hecho, a pesar de la importante cantidad de conflictos resueltos por otras entidades (de la categoría “otros”), a través de conciliaciones o acuerdos, tan sólo en un 6% de los casos la conciliación no se cumple, contra un 20% de la misma situación en las autoridades formales.

**Cuadro 20**  
**Cumplimiento de los acuerdos o conciliaciones según municipio y tipo de institución**  
**(porcentaje del total de conflictos en los que se llegó a un acuerdo o conciliación)**

Municipio	Sí		No	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Bucaramanga	52	91,2	5	8,8
Buenaventura	22	91,7	2	8,3
Ciénaga	8	80,0	2	20,0
Formal	20	80,0	5	20,0
No Formal	15	93,8	1	6,3
Otros	47	94,0	3	6,0
Total	82	90,1	9	9,9

La encuesta además revela información que permite conocer algunas precisiones del proceso posterior a la comparecencia. En particular, muestra cómo la queja verbal es el principal mecanismo utilizado cuando se acude ante alguna autoridad (57% de los casos en donde previamente se ha llegado a una conciliación, o se ha producido una sentencia o resultado). Tan sólo en un 8% de los casos se hace uso de la acción jurídica, la cual, a su vez, corresponde en un 50% a tutelas, seguido de las acciones populares (19%) y la acción de grupo (6%) (Gráfico 5).

**Gráfico 5**  
**Utilización de los Mecanismos y de las acciones jurídicas**



Cabe resaltar que el 75% de las acciones de tutela se presentaron en conflictos relacionados con la salud, mientras que el 25% restante se presentó en conflictos relacionados con la seguridad personal (estafa, extorsión, amenazas, etc.). Así mismo, se observa que el 79,8% de las quejas verbales llegaron a oídos de actores diferentes a los que han sido clasificados como formales y no formales, y que, por el contrario, más del 60% de las denuncias se presentaron cuando los ciudadanos acudieron a la justicia formal.

En un 42,3% de los conflictos que son llevados ante alguna autoridad, los involucrados recurren a alguna autoridad en busca de ayuda o asesoría antes o durante la comparecencia ante otras autoridades para la resolución del conflicto. Como se observa en el Cuadro 21, a los abogados particulares sólo se les pide ayuda un 29% de los casos (33,3% en Bucaramanga), mientras que a las superintendencias se les pide ayuda un 36,6%, la más alta proporción dentro de las autoridades de ayuda. Es destacable que la defensoría del pueblo en realidad tenga un papel marginal en el acompañamiento de los ciudadanos en la comparecencia a la justicia (6,5% y ningún caso en Buenaventura).

**Cuadro 21**  
**Utilización de instituciones de ayuda para la resolución de los conflictos**  
**(porcentaje del total de conflictos en los que se acude ante alguien según municipio)**

¿Pidió ayuda cuando acudió o antes?	Autoridad	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	Total
Sí	Defensor del pueblo	9,5	0,0	8,3	6,5
	Abogado particular	33,3	25,9	25,0	29,0
	Superintendencia	31,0	59,3	20,8	36,6
	Juez de paz	4,8	0,0	0,0	2,2
	Un particular ( amigo, patrón )	11,9	0,0	20,8	10,8
	Consultorio jurídico	0,0	3,7	0,0	1,1
	ICBF	0,0	3,7	4,2	2,2
	E.P.S	2,4	0,0	8,3	3,2
	Junta de acción comunal	0,0	0,0	8,3	2,2
	Inspección de policía	7,1	0,0	4,2	4,3
	Otros	2,4	3,7	0,0	2,2
Total Sí		40,8	38,6	51,1	42,3
Total No		59,2	61,4	48,9	57,7
Total		100,0	100,0	100,0	100,0

Como se esperaba, de estas instituciones de ayuda tan sólo los abogados y los particulares cobraron por la ayuda. De los diez casos en que el encuestado reporta el costo, en los que el abogado o el particular ayudó a la resolución del conflicto, en seis el cobro se ubicó entre los \$100.000 y el millón de pesos<sup>14</sup>.

Finalmente, dentro de las generalidades del comportamiento de los encuestados frente a cada uno de los conflictos, se observa cómo más de un 80% de éstos declara que volverían a acudir ante alguna autoridad.

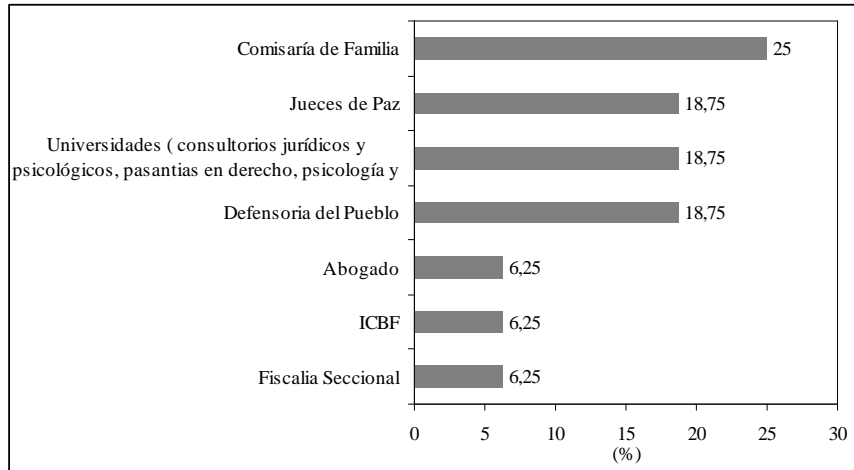
*Casas de Justicia:*

Como se dijo, las casas de justicia cumplen una labor importante en la facilitación del acceso a los servicios de justicia en Colombia. La utilización de estos espacios, sin embargo, es aún reducida si se compara con la utilización de otros agentes. En efecto, tan sólo un 6,8% de los casos en los que se presenta un conflicto y se acude ante alguien, se hace ante la Casa de Justicia. De estas personas (la mayoría de las cuales pertenecen al municipio de Bucaramanga, aunque algunas en Ciénaga también acudieron a la de Santa Marta) ninguna declara haber utilizado el Centro de Recepción de Información, principal mecanismo de ayuda para el ciudadano que brinda la casa de justicia.

En secciones anteriores se mostró que de los conflictos que se llevan a las casas de justicia la mayoría se refería a conflictos de familia (37%), seguido de los conflictos de salud con un 18%. De allí que la institución más utilizada en las casas de justicia se relacione con este primer tipo de conflictos, como se observa en el Gráfico 6.

<sup>14</sup> En los otros cuatro casos, dos reportan costos mayores a 10 millones de pesos.

**Gráfico 6**  
**Instituciones que se utilizan en las casas de justicia**  
**(porcentaje del total de conflictos en los que se acude a una casa de justicia)**



*Encuestados que no acudieron*

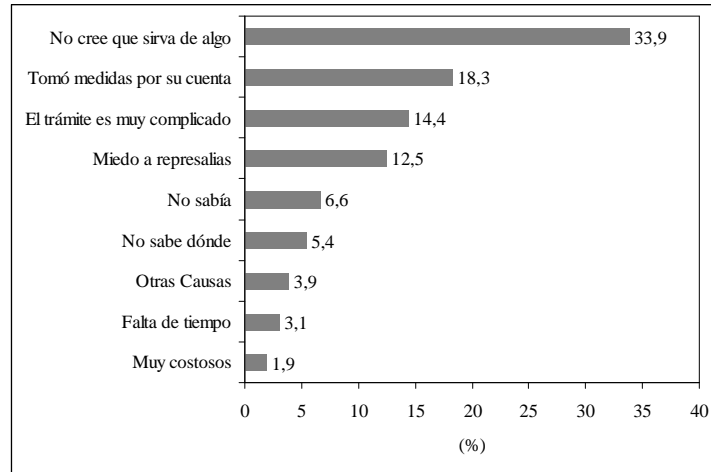
Una parte muy importante de los resultados de la encuesta se relaciona con el comportamiento de quienes no acuden ante ninguna autoridad para la resolución de sus conflictos. En esta sección se analiza el comportamiento, y en particular las percepciones de ese 50,8% de encuestados que aunque declara tener conflictos no comparece ante ninguna institución, autoridad o agente. Como se observará más adelante, en este aspecto se identifican muchas de las NIRC, según la metodología y el concepto definido en anteriores secciones, pues se considera que son precisamente las personas que no tienen o la posibilidad o el interés de acudir a la justicia, las que con mayor probabilidad enfrentarán una necesidad insatisfecha de resolución de conflictos.

Hay entonces dos puntos clave en los que se concentra el análisis:

- i) Razones por las cuales no se acude ante alguna autoridad
- ii) Consecuencias de no acudir

El Gráfico 7 muestra que las dos principales razones para no acudir ante ninguna autoridad cuando se presenta un conflicto están relacionadas con la credibilidad que se tiene en el sistema y en la justicia en general (probablemente en la definición más amplia del concepto). El hecho de que el 33,9% de aquellos que no acudieron cuando se les presentó un conflicto lo hayan dejado de hacer aduciendo que no creen que sirva para algo, y que, además, un 18,3% declare haber solucionado la situación por cuenta propia, es algo que sin duda confirma que existe un efecto cultural importante en los problemas de acceso a la justicia que enfrenta el país.

**Gráfico 7**  
**Razones por las que no se acude**  
**(porcentaje de los encuestados que declara no haber acudido ante ninguna autoridad una vez presentado el conflicto)**



Todas estas razones pueden considerarse como barreras en la medida en que son las causantes de que un individuo se aleje del sistema de justicia. De esta forma se puede ver también que la cantidad de barreras económicas para el acceso a la justicia (1,9% del total de barreras) ocupa un último lugar, seguido de las barreras geográficas (correspondiente al 5,4% de la razón no sabe dónde), las cuales, sin embargo, se encuentran lejos aún de la participación de las barreras culturales y sociales (como el miedo a represalias, las creencias sobre los trámites y sobre la utilidad misma de la justicia).

El punto difícil de esto es que el hecho de no acudir ante alguna autoridad para la resolución del conflicto, en principio reduce sustancialmente la probabilidad de resolverlo, al no contar con personal experto del que se pueda valer, pero adicionalmente, y de manera más grave, genera costos para la víctima del conflicto que, aunque bien pueden ser tan sólo económicos, pueden llegar a ser psicológicos, sociales y otros, no necesariamente cuantificables.

El Cuadro 22 presenta un resumen de las consecuencias que se enfrentan al no acudir a la justicia. Aunque, en general, la encuesta sugiera que aquellos que no acuden a la justicia no se ven perjudicados de manera alguna (alrededor del 43,6%) se observa también cómo la mayor de estas consecuencias negativas está relacionada con la pérdida de dinero o bienes y con los traumas y percepción de inseguridad.

**Cuadro 22**  
**Consecuencias de no acudir ante alguna autoridad**  
**(porcentaje del total de encuestados que declara no haber acudido ante ninguna autoridad)**

	Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	No Pobres (NBI)	Pobres
Sensación de inseguridad y desconfianza ( traumas )	14,8	22,6	10,8	0,0	17,1	12,7
Perdió dinero o bienes	16,0	9,5	24,6	21,8	18,7	13,4
Cambió de vivienda	2,3	1,5	6,2	0,0	1,6	3,0
Cambió de comportamiento y/o rutina	6,6	9,5	4,6	1,8	6,5	6,7
Perjuicio físico	11,7	15,3	7,7	7,3	12,2	11,2
Ataque personal	0,4	0,0	0,0	1,8	0,0	0,7
Ninguna	43,6	38,0	38,5	63,6	39,0	47,8
Otras Consecuencias	4,7	3,6	7,7	3,6	4,9	4,5

*B. Identificación de las Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos*

Una vez clasificados los resultados, se procede a analizar las situaciones en las cuales hay una necesidad de resolución de conflicto que no se satisface. De esta manera, de los encuestados que enfrentan algún conflicto pueden identificarse necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos debido a (i) algunas de las razones por las cuales no acude a la justicia (formal o no formal), a las cuales denominamos NIRC por barreras de acceso, y (ii) los resultados del proceso cuando los encuestados que enfrentan un conflicto acuden a la justicia. Por otro lado, y teniendo en cuenta el proceso llevado a cabo, es posible clasificar a el segundo tipo de NIRC de 3 maneras: (a) NIRC por celeridad, que se miden de acuerdo a la cantidad de tiempo que el encuestado declara haber dedicado a la resolución del conflicto, (b) NIRC por eficiencia del proceso en términos de trámites y otros consecuencias y (c) NIRC atribuibles a los altos costos de oportunidad involucrados. Finalmente, se buscó identificar las NIRC potenciales de los encuestados que sufren un conflicto y no acuden a la justicia.

Más allá de los resultados estadísticos, vale la pena resaltar que en términos metodológicos y de recolección de información a través de la encuesta, los encuestados no reportaron costos de oportunidad en términos de cantidad de trámites y duración de los procesos. Por consiguiente, en lo que resta de esta sección se presenta una medición de las NIRC generadas por barreras de acceso, por la duración del proceso (identificando NIRC cuando el encuestado considera que el proceso es demorado o muy demorado), y las NIRC potenciales.

El Cuadro 23 presenta los resultados para las NIRC generadas por barreras al acceso para cada una de las dimensiones de la encuesta. Adicionalmente, muestra los resultados totales, para cada uno de los tres municipios, y para hogares con necesidades (pobres) y sin Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) (no pobres). En otras palabras, presenta el porcentaje de encuestados que enfrentaron algún conflicto pero que no acudieron ante ninguna autoridad para resolverlo, o que acudieron pero no recibieron respuesta. Esta medición se deriva de los resultados presentados en el Cuadro 20 y en el Gráfico 7, que muestran las razones por las cuales no acudieron a la justicia, o una posible respuesta negativa en la comparecencia<sup>15,16</sup>.

<sup>15</sup> Vale la pena resaltar que entre las posibles respuestas frente a la comparecencia se incluyeron dos razones: estaba cerrado y no lo atendieron que generan también una NIRC por barreras de acceso. Como lo muestra el Cuadro 20, ningún encuestado respondió que la institución estaba cerrada. Sin embargo, si hubo un bajo porcentaje que no recibió atención.



**Cuadro 23**  
**NIRC generadas por barreras de acceso**  
**(distribución de hogares encuestados que vivieron algún conflicto y encontraron barreras al acudir a la justicia, según dimensión del conflicto)**

Dimensión		Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	No pobre (sin NBI)	Pobre (con NBI)
Vivienda		24,9	25,5	15,4	34,5	21,1	28,4
Salud		26,1	27,7	27,7	20,0	30,9	21,6
Educación		2,3	2,9	1,5	1,8	4,1	0,7
Laboral	Empleados	2,3	2,9	3,1	0,0	1,6	3,0
	Negocios	3,1	2,9	6,2	0,0	4,1	2,2
Familiares	Familiares	8,9	6,6	9,2	14,5	8,1	9,7
	Menores	0,8	0,7	1,5	0,0	0,8	0,7
Victimización	Seguridad	10,9	9,5	13,8	10,9	8,1	13,4
	Responsabilidad Civil	4,7	4,4	6,2	3,6	4,1	5,2
Comercial	Reclamos entre partes	5,1	5,8	3,1	5,5	4,1	6,0
	Transacciones comerciales	2,3	2,2	3,1	1,8	2,4	2,2
Orden Público		5,4	4,4	7,7	5,5	6,5	4,5
Discriminación		3,1	4,4	1,5	1,8	4,1	2,2

Como se dijo anteriormente, poco más de la mitad (50,8%) de los encuestados que declaran haber enfrentado algún tipo de conflicto, aseguró no haber acudido ante ninguna autoridad. Estas NIRC ocurrieron particularmente en los conflictos de vivienda (24,9%), salud (26,1%) y seguridad (10,9%). La proporción más elevada de NIRC generadas por barreras de acceso cuando se presentan conflictos de vivienda se encuentra en Ciénaga mientras que Bucaramanga y Buenaventura comparten una alta concentración de NIRC en el tema de salud. Es destacable el interés de la población en general por acudir ante alguna autoridad para la resolución de conflictos cuando éstos se relacionan con la educación y las transacciones comerciales. Hay que anotar que son pocos los casos presentados en dimensiones como discriminación, esto hace que, acudiendo o no, la proporción de casos sea escasa. Sin embargo, si se compara la cantidad de hogares que no acude a ninguna autoridad en el tema de discriminación con los que declaran tener conflictos de esta dimensión, la proporción resulta ser igualmente muy pequeña (cerca al 1%). Adicionalmente, se observa cómo existe una diferencia importante entre las NIRC identificadas en los conflictos relacionados con el orden público en el municipio en conflicto (cuya proporción asociada es del 7,7%) y los demás, siendo el municipio en condiciones normales el que presenta la menor proporción (4,4%).

De acuerdo al nivel de pobreza directa, se observa que entre la población pobre es usual no acudir ante alguna autoridad cuando se presentan casos de victimización, como atracos, estafas, etc., mientras que, en la población no pobre esta proporción es apenas del 8%. Para esta última población, el problema más complejo está en el tema de salud, donde casi un 31% de hogares que no acuden, no lo hacen cuando se trata de conflictos relacionados con esta dimensión.

Por su parte, el Cuadro 24 presenta las NIRC generadas por la celeridad del proceso para resolver el conflicto. Mide el porcentaje de los encuestados que enfrentaron algún conflicto y para resolverlo acudieron a la justicia, pero que consideran que el proceso de resolución fue demorado o muy demorado<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> Estas respuestas provienen de la primera parte de la columna 5 de la Matriz de Instituciones, Procesos y Resultados (MIRP) de la encuesta.

<sup>17</sup> Esta respuesta proviene de la columna seis de la Matriz de Instituciones, Procesos y Resultados (MIRP) de la encuesta.

**Cuadro 24**  
**NIRC generadas por celeridad en el proceso**  
**(porcentaje de encuestados que vivieron algún conflicto, acudieron a la justicia, pero consideran que el proceso es demorado o muy demorado)**

Dimensión		Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	con NBI	Sin NBI
Vivienda		26,1	23,3	34,6	23,1	11,7	14,1
Salud		47,0	46,7	44,4	50,0	21,1	25,4
Educación		8,3	0,0	0,0	33,3	3,7	4,5
Laboral	Empleados	40,0	0,0	60,0	100,0	18,0	21,6
	Negocios	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Familiar	Familiar	39,2	20,0	75,0	41,7	17,6	21,2
	Menores	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Victimización	Responsabilidad Civil	56,7	80,0	66,7	0,0	25,5	30,6
	Seguridad personal	36,9	7,1	33,3	100,0	16,6	19,9
Comercial	Transacciones	62,5	75,0	50,0	50,0	28,1	33,8
	Reclamos entre partes	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Orden Público		63,8	40,0	75,0	100,0	28,7	34,4
Discriminación		0,3	0,0	1,0	0,0	0,1	0,1

Las dimensiones que presentan las mayores NIRC por celeridad en el proceso son orden público (63,8%), comercial relacionado con transacciones (62,5%) y victimización relacionado con responsabilidad civil (56,7%). Los resultados comparando los tres municipios son mixtos. Sin embargo, las NIRC por celeridad son más frecuentes en los municipios pequeños (i.e. Buenaventura y Ciénaga) que en el normal (i.e. Bucaramanga). Respecto a la situación económica, la comprobación de la hipótesis es la opuesta: la población con NBI tiene menos NIRC que la población sin NBI.

Las NIRC potenciales se derivan de la disponibilidad de los encuestados que no sufrieron ningún conflicto pero que no acudirían a la justicia si sufrieran uno. Tal como se mostró anteriormente, el 95,7 de los encuestados en esta situación acudiría a la justicia, lo que indica que la existencia de NIRC potenciales es baja. Del 4,3% de NIRC potenciales, el 42,6% no acudiría porque no cree que sirva de algo, el 13,1% porque no sabe dónde, y el 15,6% porque toma medidas por su cuenta (ver Cuadro 5 nuevamente).

Finalmente, a través de la encuesta se buscó medir NIRC generadas por la insatisfacción con el cumplimiento de la conciliación después de haber pasado por el proceso de resolución del conflicto a través de mecanismos de la justicia. Para esto, se generó una pregunta en la encuesta sobre el cumplimiento de la conciliación<sup>18</sup>, resultados reportados en la subsección anterior. Sin embargo, los resultados no fueron estadísticamente significativos para poder presentar un análisis de NIRC (ver Cuadro 21 nuevamente). De los 9 casos presentados, en Bucaramanga se presentaron 5 (3 de conflicto por victimización, uno de conflicto de la dimensión vivienda y uno familiar) en los cuales la conciliación no se cumplió. Relacionados con el nivel de pobreza, sólo uno de los de victimización se dio en un hogar pobre. En Buenaventura se dieron dos casos de vivienda en donde la conciliación no se cumplió, los dos en hogares no pobres, mientras que en Ciénaga las respuestas de la

<sup>18</sup> Ver MIRP, Columna 3 de la encuesta.

encuesta muestran dos casos, uno de familia y uno de responsabilidad civil, en hogares no pobres, en dónde la conciliación no se cumplió.

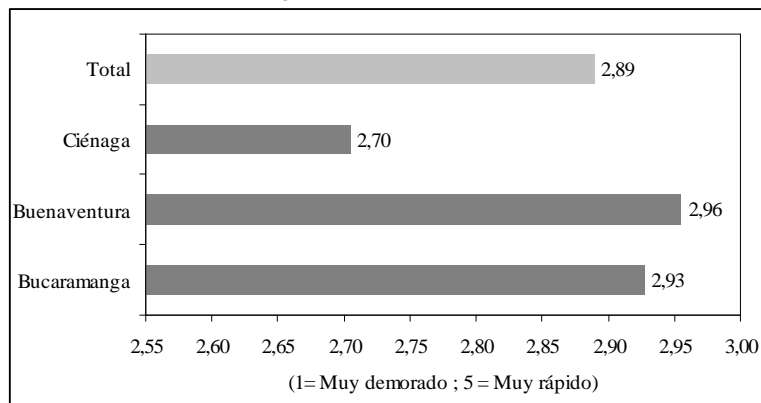
*C. Percepciones de los ciudadanos*

El Cuadro 25 presenta la calificación dada por los usuarios al proceso mediante el que se resolvió su conflicto. En general, se considera que los procesos tienen una duración normal, pero esto difiere mucho de un municipio a otro. En efecto, el Cuadro 25 muestra la calificación promedio para los tres municipios, se hace evidente que la población en donde se otorga una menor calificación a la velocidad del proceso es en Ciénaga, lo que planea que allí las NIRC de celeridad en el proceso son aún más elevadas que en los otros dos municipios.

**Cuadro 25**  
**Calificación a la agilidad del proceso que se llevó a cabo**  
**(porcentaje de hogares del municipio)**

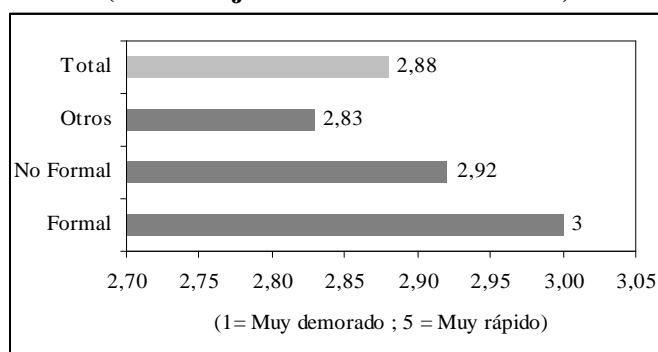
	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	Total
Muy demorado	12,6	8,6	23,4	13,6
Demorado	14,6	32,9	21,3	21,8
Normal	41,7	17,1	17,0	28,6
Rápido	17,5	28,6	23,4	22,3
Muy rápido	7,8	8,6	8,5	8,2
No sabe	5,8	4,3	6,4	5,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

**Gráfico 8**  
**Percepción de la agilidad con que se solucionó el conflicto según cada municipio**  
**(Porcentaje el total de encuestados)**



En una desagregación por tipo de autoridades se observa que, en general los encuestados perciben una mayor velocidad en la prestación de los servicios de resolución de conflictos por parte de autoridades formales que por parte de otros agentes (Gráfico 9).

**Gráfico 9**  
**Percepción de la agilidad con que se solucionó el conflicto según institución a la que se acude**  
**(Porcentaje el total de encuestados)**



Al mismo tiempo, se observa cómo, desde una perspectiva *ex ante* a la ocurrencia de un conflicto los encuestados perciben una justicia que en términos generales es medianamente eficiente, no muy ágil y ciertamente costosa (Cuadro 26).

**Cuadro 26**  
**Calificación de los encuestados que recibe el sistema de justicia y la rama en general.**  
**(Porcentaje del total de encuestados)**

<b>Eficiencia</b>					<b>Credibilidad</b>				
<b>Calificación</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>Total</b>	<b>Percepción</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>Total</b>
No sabe	0,5	1,0	0,0	0,5	Aumentado	21,5	39,0	35,0	29,3
Muy Eficiente	6,5	6,0	2,0	5,3	Disminuido	18,5	15,0	18,0	17,5
Eficiente	34,0	45,0	45,0	39,5	Permanece igual	56,5	42,0	44,0	49,8
Deficiente	41,5	37,0	40,0	40,0	Ns/Nr	3,5	4,0	3,0	3,5
Pésima	17,5	11,0	13,0	14,8	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>					

<b>Agilidad</b>					<b>Costos</b>				
<b>Calificación</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>Total</b>
No sabe	2,0	1,0	0,0	1,3	No Sabe	7,5	6	2	5,75
Muy ágiles	3,0	5,0	1,0	3,0	Muy Altos	23	15	22	20,75
Ágiles	18,5	19,0	26,0	20,5	Altos	41,5	62	41	46,5
Lentos	51,0	59,0	55,0	54,0	Bajos	17	10	22	16,5
Muy Lentos	25,5	16,0	18,0	21,3	Muy bajos	2,5	2	1	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	Ninguno	8,5	5	12	8,5
					<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*D. Determinantes de la existencia de conflictos y NIRC.*

Después de determinar cuantitativamente las proporciones de NIRC que posee la población encuestada, se procede a utilizar el conjunto de información disponible para determinar los efectos de las percepciones, las condiciones socioeconómicas y demográficas y de otras características particulares en la (i) probabilidad de ocurrencia de conflictos y (ii) en la comparecencia efectiva ante las autoridades judiciales, entendiendo ésta como la superación de la primera de las NIRC identificadas, el acceso al sistema de justicia cuando se presenta una situación de conflicto.

Utilizando herramientas estadísticas y econométricas se procede a estimar los efectos marginales de cada una de las variables escogidas y analizadas anteriormente, en la probabilidad efectiva de involucrarse en conflictos y acudir a la justicia. En términos del diseño de las propuestas de política, esta sección reviste de la mayor importancia, en la medida en que no sólo permite establecer las posibles causas de la primera necesidad de resolución de conflictos insatisfecha, a saber, la alta proporción de hogares que no acuden ante ninguna autoridad una vez acaecido el conflicto, sino que permite conocer, a priori (y dentro de los alcances y limitaciones que tiene todo ejercicio estadístico) cuáles son los cuellos de botella que impedirán el acceso a la justicia en un municipio determinado.

Para el primer caso de ocurrencia de conflicto, la estrategia empírica utilizada consistió en aplicar un modelo de regresión con una variable dependiente dicótoma que toma el valor de uno si se sucede el conflicto (de cualquier dimensión) en el encuestado, y cero si no se enfrenta ninguno, y un conjunto de regresores (o variables independientes de la regresión) agrupados en tres conjuntos de datos diferentes:

- i) Características externas, que se refieren a las condiciones previas de ubicación del hogar, nivel educativo del respondiente y jefe de hogar, y las percepciones que sobre el entorno tengan los hogares.
- ii) Determinantes de percepciones, que incluye todas los indicadores de la opinión que tienen los encuestados sobre la justicia, de los que se habló en la sección anterior, y sobre los cuales se dice que actúan como condicionantes (a priori) de la utilización de la justicia. En particular, se consideran las variables de la agilidad de la justicia según la percepción de los encuestados, lo costoso que se califique al acceso y la eficiencia.
- iii) Características socioeconómicas del hogar, con los que se evalúa el impacto de la pobreza directa en la probabilidad de que ocurra un conflicto.

El modelo empleado se puede presentar de la siguiente manera:

$$P(\text{conflicto}_i = 1 | x) = \beta_0 + \beta_1 \text{caract\_ext}_i + \beta_2 \text{det\_percep}_i + \beta_3 \text{caract\_hog}_i + \varepsilon_i \quad (1)$$

donde  $i$  es una situación conflicto determinada que el encuestado pudo o no haber vivido.

El Cuadro 27 muestra los resultados de la estimación a través un modelo de regresión logística con nueve variables y 1.546 observaciones. En la primera columna se muestran los coeficientes y los errores estándar asociados, mientras que en la segunda se presentan los efectos marginales, que corresponden al incremento de la probabilidad de que el encuestado esté involucrado en un conflicto de cualquier naturaleza, ante un cambio de las variables dependientes (que a excepción de las del conjunto de percepciones, por ser dicótomas, se refieren al cambio de la ausencia de la característica al cumplimiento de ésta).

**Cuadro 27**  
**NIRC generadas por celeridad en el proceso**

Variable Dependiente: Conflicto = 1		Coefficiente	Efecto Marginal
Características externas	Informalidad	0.385 (0.277)*	1.128
	Nivel educativo	-0.081 (0.16)	-0.234
	Percepción de seguridad	0.504 (0.367)*	1.750
Determinantes de percepciones	Agilidad	0.278 (0.095)***	0.805
	Costo	0.004 (0.056)	0.012
	Credibilidad	-0.100 (0.357)	-0.284
	Pobreza (NBI)	-0.439 (0.234)*	-1.305
Características socioeconómicas del hogar	Miseria (NBI)	-0.534 (0.53)	-1.366
	Afrocolombiano	-0.827 (0.488)*	-2.035
	Constante	-3.741 (0.903)***	
	Log pseudolikelihood	-223.72	
	Prob > Chi2	0.0000	
	Pseudo R2	0.0309	
	Número de observaciones	1546	

Notas: \* coeficientes significativos al 1%, \*\* significativos al 5%, \*\*\* significativos al 10%. Errores estándar entre paréntesis, robustos y estimados a través de bootstrapping con 100 replicaciones. Clusters por estrato.

De este cuadro se extraen las siguientes conclusiones:

- i) No hay evidencia estadística que permita suponer la existencia de una relación entre la condición de pobreza directa (Pobreza (NBI) y Miseria (NBI)) y la ocurrencia de conflictos. Se detecta incluso una relación inversa entre el hecho de tener necesidades básicas insatisfechas y declarar tener un conflicto. Esto puede explicarse también por la percepción, quizás equivocada, que tiene la población pobre sobre el concepto de conflicto. En este caso, la reducción en la probabilidad asociada a involucrarse en un conflicto cuando quien responde se clasifica como pobre es de 1.3%, con un 10% de significancia estadística.
- ii) En cuanto a percepciones se observa que no existe una relación entre clara entre las percepciones negativas acerca de la justicia y la probabilidad de involucrarse en un conflicto. La hipótesis inicial giraba en torno al hecho de que cuando un individuo declara no tener una buena imagen de los mecanismos utilizados para

la resolución de los conflictos, bien podría estar alejándose de la propensión a declararlos. Es decir, resulta probable que una persona que no tenga una percepción concreta acerca de la justicia, tenga, a su vez, una percepción errónea acerca de los conflictos.

- iii) De la misma manera se observa cómo, contrario a lo que diría la intuición, la población afrocolombiana presenta una menor cantidad de conflictos.

En cuanto a los determinantes de la primera NIRC -de acceso- el modelo planteado supone que existe una relación entre el hecho de que una persona acuda ante alguna autoridad para la resolución de su conflicto y las percepciones que tienen sobre la justicia, los efectos específicos de la dimensión del conflicto y algunas variables socioeconómicas.

La especificación de las variables incluidas dentro de los grupos de determinantes es como sigue:

- i) Percepciones sobre la justicia: aquí se involucran variables que midan los efectos sociológicos y culturales que componen la decisión de acudir ante alguna autoridad y que se relacionan con la eficiencia, agilidad, credibilidad y conocimiento sobre los derechos.
- ii) Efectos específicos de la dimensión del conflicto: En este grupo entran una serie de variables dicótomas que sirven para mirar las diferencias en la propensión de acudir o no ante alguna autoridad, de acuerdo al tipo de conflicto. Se involucran aquí tan sólo aquellas dimensiones del conflicto en las que se presentaron un mayor número de casos; a saber, vivienda, salud, educación y familiar.
- iii) Variables socioeconómicas: aquí se involucran variables dicótomas que muestran las características de pobreza extrema (miseria), nivel educativo (considerando el que va más allá del bachillerato) y la presencia de conflicto armado en el municipio (variable que, evidentemente, tomará el valor de uno si el municipio es Buenaventura y cero si es cualquiera de los otros dos).

El modelo propuesto se expresa de la siguiente manera:

$$P(\text{comp}ia_i = 1 | x) = \beta_0 + \beta_1 \text{perc\_justicia}_i + \beta_2 \text{dimens}_i + \beta_3 \text{socioecon}_i + \varepsilon_i \quad (2)$$

donde, en este caso,  $i$  corresponde al total de conflictos presentados,  $\text{comp}ia$  se refiere a la comparecencia, siendo 1=acude ante alguna autoridad, 0= no lo hace y  $\varepsilon_i$  es el término de perturbación estocástica asociado al modelo tipo *logit*.

El Cuadro 279 muestra el resultado de la estimación a través de un modelo logístico con 11 variables y 477 observaciones. Las variables de percepción de la justicia están construidas tal como se muestran en la encuesta, siendo 1 plena satisfacción en el aspecto y 4, insatisfacción total. El resto de las variables son dicótomas, que, como es usual, toman el valor de uno si la condición descrita efectivamente se cumple y cero si no lo hace.

**Cuadro 29**  
**NIRC generadas por acceso**

Variable Dependiente: Comparecencia = 1		Coefficiente	Efecto Marginal
Percepciones acerca de la justicia	Eficiencia	-0.327 (0.068)***	-8.1
	Agilidad	-0.247 (0.082)***	-6.1
	Credibilidad	-0.283 (0.151)*	-7.0
	Conocimiento de derechos	-0.010 (0.152)	-0.3
Efectos específicos de la dimensión del conflicto	Dummy Conflicto de Vivienda	0.460 (0.259)*	11.4
	Dummy Conflicto de Salud	-0.347 (0.333)	-8.5
	Dummy Conflicto de Educación	0.988 (0.369)***	23.7
	Dummy Conflicto Familiar	0.856 (0.242)***	21.0
Variables socioeconómicas	Nivel educativo	0.170 (0.12)*	4.2
	Miseria (NBI)	0.505 (0.09)***	12.5
	Municipio en conflicto	0.370 (0.11)***	9.2
	Constante	0.722 (0.62)	
	Log pseudolikelihood	-306.9276	
	Pseudo R2	0.0676	
	Prob > Chi2	0.0000	
	Número de observaciones	477	

Notas: \* coeficientes significativos al 1%, \*\* significativos al 5%, \*\*\* significativos al 10%. Errores estándar entre paréntesis, robustos y estimados a través de bootstrapping con 100 replicaciones. Clusters por estrato.

Los resultados obtenidos pueden ser clasificados de la siguiente manera:

- i) Hay una fuerte evidencia estadística que respalda el hecho de que la percepción que tenga el ciudadano sobre la justicia, condiciona efectivamente la probabilidad de acceso a la misma para la resolución de sus conflictos. Mejor aún, la percepción negativa que puedan tener los ciudadanos acerca del desempeño de la justicia condiciona fuertemente la existencia de NIRC generadas por no acudir ante la justicia cuando se enfrentan a un conflicto.
- ii) Se observa que un nivel de credibilidad en la eficiencia de la justicia más bajo reduce la probabilidad de acudir al sistema de justicia en un 8,1%, mientras que entre peor sea el nivel de percepción de la agilidad de la misma, la probabilidad



se reduce en un 6,1%, ambos resultados estadísticamente significativos al 1% de probabilidad.

- iii) Se observa también que los conflictos que generan una mayor probabilidad de comparecencia son los relacionados con la educación y la familia. En efecto, no sólo el efecto marginal fue importante en esta clase de conflictos sino que la significancia estadística en ambos resultados fue considerablemente buena.
- iv) Finalmente, se observa un resultado que aunque puede llamar la atención debido a la poca intuición que sugiere, puede ser tener alguna explicación interesante. Se trata del resultado según el cual la probabilidad de comparecer ante la justicia cuando el ciudadano se involucra en un conflicto aumenta en un 12,5% si el ciudadano está enfrentando más de una necesidad básica insatisfecha, es decir, si se clasifica como población en condición de miseria. Esto puede estar siendo una comprobación empírica de lo que se había concluido anteriormente, y se refiere al hecho de que los pobres, y en este caso la población en condiciones de miseria, no enfrenta de manera importante (y significativamente diferente a los no pobres) NIRC. Esto da la idea de que el sistema de justicia, por lo menos, no está ayudando a complicar la situación social que vive la población pobre.
- v) Por último se destaca el signo y el nivel de significancia asociado a la variable de municipio en situación de conflicto armado. En efecto, se observa que la probabilidad de comparecencia ante la ocurrencia de un conflicto se incrementa en un 9,2% cuando se está en un municipio con difíciles situaciones de conflicto armado.

#### IV. Conclusiones

La aplicación de la encuesta en estos tres municipios permitió identificar en ellos las necesidades insatisfechas de resolución de conflictos insatisfechas y la posterior identificación de las razones por las que las necesidades descritas se presentan<sup>19</sup>

El análisis de comparación entre Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) y Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos (NIRC) permite verificar la hipótesis de que **en la mayoría de los casos sí son las personas que sufren NBI las que más sufren NIRC**, y son las que más acuden a la justicia, independientemente del conflicto sufrido. Sin embargo, esta conclusión<sup>20</sup> sólo puede derivarse aplicando la encuesta a toda la población (i.e. pobre y no pobre).

**Por otro lado, se observa que el muestreo de la población para aplicar la encuesta también permitió identificar un número importante de conflictos.** En efecto, se observa que de un total de 400 encuestas se derivaron *640 conflictos*. Teniendo en cuenta que sólo el 58,5% de los encuestados sufrió un conflicto (es decir, 234 encuestados), los encuestados que sufrieron un conflicto sufrieron en promedio más de 2,5 conflictos. Adicionalmente, la encuesta recogió información del proceso por cada *dimensión* del conflicto. Es decir, si un encuestado sufrió dos conflictos relacionados con la dimensión vivienda, se recogía información del proceso para esa dimensión, mientras que si el encuestado sufrió, por ejemplo, un conflicto relacionado con la dimensión salud, y uno relacionado con la dimensión vivienda, la encuesta recogió información del proceso en las dos dimensiones.

**Las diferencias estadísticas entre un municipio de tamaño mediano y con situación “normal” (i.e. Bucaramanga), uno pequeño en conflicto (i.e. Buenaventura), y uno pequeño en situación posconflicto son importantes.** Aunque tienen la misma tendencia (i.e. la misma participación, por ejemplo, por tipo de conflicto y por NIRC), las diferencias entre ellos son relevantes para derivar recomendaciones de política. Por ejemplo, el municipio posconflicto sufre más NIRC (por acceso y por celeridad) que los otros dos municipios. Esto es importante para el diseño de recomendaciones de política por tipos de municipios. En este sentido, la recomendación es aplicar la encuesta en una muestra representativa de tipos de municipios.

**Los conflictos más importantes se dan en vivienda, salud y educación, siendo estos últimos solucionados en el ámbito dónde ocurren (i.e. con el rector o director del centro educativo),** y las NIRC más importantes generadas por barreras se dieron en los dos primeros, mientras que las NIRC por celeridad se dieron en estos y en otro tipo de conflictos. Por otro lado, existen dimensiones de conflicto con poca ocurrencia (e.g. discriminación).

---

<sup>19</sup> Debido a que es la primera implementación de la encuesta, aún no es posible determinar las razones por las cuales estas necesidades insatisfechas persisten, pero sí se deja abierta la posibilidad de hacerlo en aplicaciones futuras.

<sup>20</sup> Este resultado es parcial pero no generalizable debido a que la encuesta se aplicó en tan sólo tres municipios piloto.

En el tema de NIRCs también se observa que poco más de la mitad (50,8%) de los encuestados que declaran haber enfrentado algún tipo de conflicto, aseguró no haber acudido ante ninguna autoridad. Las NIRC relacionadas con este particular ocurrieron particularmente en los conflictos de vivienda (24,9%), salud (26,1%) y seguridad (10,9%). La proporción más elevada de NIRC generadas por barreras de acceso cuando se presentan conflictos de vivienda se encuentra en Ciénaga mientras que Bucaramanga y Buenaventura comparten una alta concentración de NIRC en el tema de salud. Es destacable el interés de la población en general por acudir ante alguna autoridad para la resolución de conflictos cuando éstos se relacionan con la educación y las transacciones comerciales. Hay que anotar que son pocos los casos presentados en dimensiones como discriminación, esto hace que, acudiendo o no, la proporción de casos sea escasa. Sin embargo, si se compara la cantidad de hogares que no acude a ninguna autoridad en el tema de discriminación con los que declaran tener conflictos de esta dimensión, la proporción resulta ser igualmente muy pequeña (cerca al 1%).

Se observó también cómo **existe una diferencia importante entre las NIRC identificadas en los conflictos relacionados con el orden público en el municipio en conflicto** (cuya proporción asociada es del 7,7%) y los demás, siendo el municipio en condiciones normales el que presenta la menor proporción (4,4%).

En cuanto al tema institucional se observa también que los **conflictos dirimidos a través de conciliaciones o acuerdos a los que se llegan por intermedio de instituciones de justicia formal, son los más propensos a llegar a conciliaciones que posteriormente no se respetan, presentándose de esa manera una NIRC, ocurrida a pesar de la efectiva comparecencia**. De hecho, a pesar de la importante cantidad de conflictos resueltos por otras entidades (de la categoría “otros”), a través de conciliaciones o acuerdos, tan sólo en un 6% de los casos la conciliación no se cumple, contra un 20% de la misma situación en las autoridades formales.

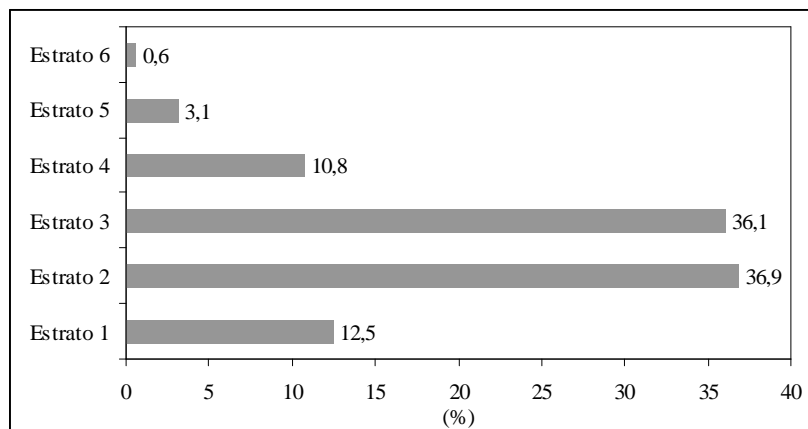
Las NIRC potenciales se derivan de la disponibilidad de los encuestados que no sufrieron ningún conflicto pero que no acudirían a la justicia si sufrieran uno. Tal como se mostró anteriormente, **el 95,7 de los encuestados en esta situación acudiría a la justicia, lo que indica que la existencia de NIRC potenciales es baja**. Del 4,3% de NIRC potenciales, el 42,6% no acudiría porque no cree que sirva de algo, el 13,1% porque no sabe dónde, y el 15,6% porque toma medidas por su cuenta

## Anexo 1

**Cuadro A.1**  
**Número de conflictos por estrato y dimensión**

Dimensiones	Estratos												Total	
	Estrato 1		Estrato 2		Estrato 3		Estrato 4		Estrato 5		Estrato 6			
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)		
Vivienda	20	10,4	84	43,5	65	33,7	18	9,3	5	2,6	1	0,5	193	
Salud	18	11,9	62	41,1	52	34,4	12	7,9	6	4,0	1	0,7	151	
Educacion	3	13,0	7	30,4	7	30,4	6	26,1		0,0		0,0	23	
Laboral	Empleados	14	17,3	25	30,9	28	34,6	10	12,3	3	3,7	1	1,2	81
	Negocios	7	31,8	5	22,7	8	36,4	2	9,1		0,0		0,0	22
Familiares	Familiares		0,0	2	16,7	7	58,3	2	16,7	1	8,3		0,0	12
	Menores		0,0	3	75,0	1	25,0		0,0		0,0		0,0	4
Victimización	Seguridad	4	7,0	21	36,8	25	43,9	5	8,8	1	1,8	1	1,8	57
	Responsabilidad Civil	6	28,6	7	33,3	5	23,8	3	14,3		0,0		0,0	21
Comercial	Reclamos entre partes	1	7,7	3	23,1	4	30,8	3	23,1	2	15,4		0,0	13
	Transacciones comerciales	3	14,3	3	14,3	12	57,1	3	14,3		0,0		0,0	21
Orden Público		4	12,9	12	38,7	10	32,3	3	9,7	2	6,5		0,0	31
Discriminación			0,0	2	18,2	7	63,6	2	18,2		0,0		0,0	11
<b>Total Dimensiones</b>		80	12,5	236	36,9	231	36,1	69	10,8	20	3,1	4	0,6	640

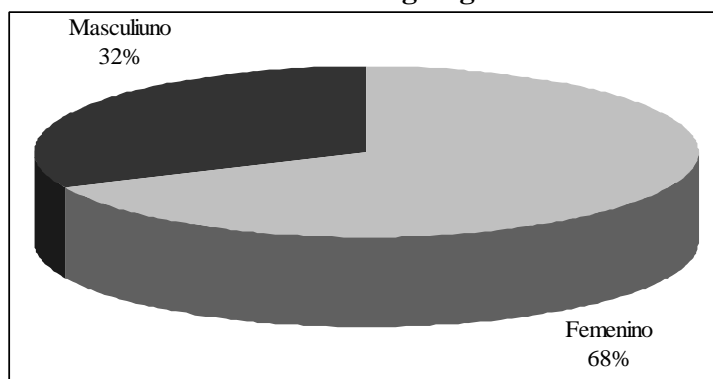
**Gráfico A. 1**  
**Distribución de la ocurrencia de conflictos según estratificación de la vivienda**



**Cuadro A 2**  
**Número de conflictos según dimensión y género del encuestado**

Dimensiones	Género				Total		
	Femenino		Masculino				
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)			
Vivienda	134	69,4	59	30,6	193		
Salud	95	62,9	56	37,1	151		
Educación	21	91,3	2	8,7	23		
Laboral	Empleados		66	81,5	15	18,5	81
	Negocios		5	22,7	17	77,3	22
Familiares	Familiares		4	33,3	8	66,7	12
	Menores		3	75,0	1	25,0	4
Victimización	Seguridad		40	70,2	17	29,8	57
	Responsabilidad Civil		17	81,0	4	19,0	21
Comercial	Reclamos entre partes		7	53,8	6	46,2	13
	Transacciones comerciales		12	57,1	9	42,9	21
Orden Público			22	71,0	9	29,0	31
Discriminación			10	90,9	1	9,1	11
<b>Total Dimensiones</b>			<b>436</b>	<b>68,1</b>	<b>204</b>	<b>31,9</b>	<b>640</b>

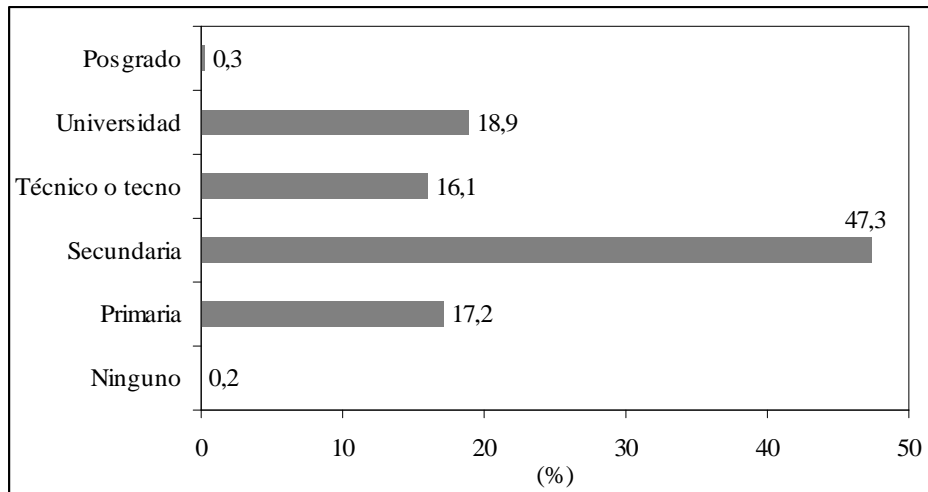
**Gráfico A. 2**  
**Distribución de los conflictos según género del encuestado**



**Cuadro A 3**  
**Número de conflictos según dimensión y nivel educativo del encuestado**


Dimensiones	Nivel Educativo											Total	
	Ninguno		Primaria		Secundaria		Técnico o tecno		Universidad		Posgrado		
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad		(%)
Vivienda	1	0,5	39	20,2	94	48,7	31	16,1	26	13,5	2	1,0	193
Salud	0,0	0,0	27	17,9	64	42,4	28	18,5	32	21,2	0,0	0,0	151
Educacion	0,0	0,0	5	21,7	7	30,4	4	17,4	7	30,4	0,0	0,0	23
Laboral													
Empleados	0,0	0,0	9	11,1	49	60,5	16	19,8	7	8,6	0,0	0,0	81
Negocios	0,0	0,0	1	4,5	7	31,8	4	18,2	10	45,5	0,0	0,0	22
Familiares													
Familiares	0,0	0,0	1	8,3	5	41,7	2	16,7	4	33,3	0,0	0,0	12
Menores	0,0	0,0	1	25,0	3	75,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4
Victimización													
Seguridad	0,0	0,0	10	17,5	21	36,8	9	15,8	17	29,8	0,0	0,0	57
Responsabilidad Civil	0,0	0,0	7	33,3	11	52,4	3	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	21
Comercial													
Reclamos entre partes	0,0	0,0	1	7,7	7	53,8	0,0	0,0	5	38,5	0,0	0,0	13
Transacciones comerciales	0,0	0,0	1	4,8	12	57,1	3	14,3	5	23,8	0,0	0,0	21
Orden Público	0,0	0,0	6	19,4	15	48,4	3	9,7	7	22,6	0,0	0,0	31
Discriminación	0,0	0,0	2	18,2	8	72,7	0,0	0,0	1	9,1	0,0	0,0	11
<b>Total Dimensiones</b>	<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>110</b>	<b>17,2</b>	<b>303</b>	<b>47,3</b>	<b>103</b>	<b>16,1</b>	<b>121</b>	<b>18,9</b>	<b>2</b>	<b>0,3</b>	<b>640</b>

**Gráfico A. 3**  
**Distribución de los conflictos según nivel educativo del encuestado**



**Anexo 2**

**Encuesta de hogares**

 <b>Fedesarrollo</b>	<b>Encuesta sobre Acceso a la Justicia - Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos</b>	<b>CUESTIONARIO No</b>																																																																																																												
<p>INVAMER S.A es una empresa privada que hace estudios de investigación social. Actualmente estamos realizando un estudio sobre las necesidades insatisfechas en la resolución de conflictos. Esta encuesta <b>no es para dar o quitar ningún beneficio</b>. Su información es importante para el estudio y le agradecemos de antemano su colaboración: sus respuestas se mantendrán confidenciales y sólo recibirán un tratamiento estadístico.</p>																																																																																																														
<b>I - IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN</b>																																																																																																														
Población o Ciudad _____ Municipio _____ Barrio o Vereda _____	Estrato <input type="checkbox"/> Fecha _____ Distrito Judicial _____ Circuito Judicial _____																																																																																																													
<b>II - DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL ENCUESTADO</b>																																																																																																														
<b>1. Datos Generales</b>																																																																																																														
1.1 Edad Entre 14 y 26 años 01 <input type="checkbox"/> Entre 40 y 63 años 03 <input type="checkbox"/> Entre 27 y 39 años 02 <input type="checkbox"/> Mayor de 63 años 04 <input type="checkbox"/>																																																																																																														
1.2 Sexo Masculino 01 <input type="checkbox"/> Femenino 02 <input type="checkbox"/>																																																																																																														
1.3 Estado Civil Soltero 01 <input type="checkbox"/> Divorciado 05 <input type="checkbox"/> Casado 02 <input type="checkbox"/> Viudo 06 <input type="checkbox"/> En unión libre 03 <input type="checkbox"/> NS/NR 07 <input type="checkbox"/> Separado 04 <input type="checkbox"/>																																																																																																														
1.4 Último nivel educativo alcanzado Ninguno 01 <input type="checkbox"/> Secundaria Media (Bachiller) 05 <input type="checkbox"/> Preescolar 02 <input type="checkbox"/> Técnico o tecnológico 06 <input type="checkbox"/> Básico Primaria 03 <input type="checkbox"/> Universitario 07 <input type="checkbox"/> Básica Secundaria 04 <input type="checkbox"/> Posgrado 08 <input type="checkbox"/>																																																																																																														
1.5 De acuerdo con sus razgos físicos, cultura o tradiciones, el jefe del hogar es: Indígena 01 <input type="checkbox"/> Afrocolombiano 02 <input type="checkbox"/> Blanco o mestizo 03 <input type="checkbox"/> Rom (gitano, romani) 04 <input type="checkbox"/>																																																																																																														
<b>2. Composición del Hogar</b>																																																																																																														
2.1 ¿Cómo está compuesto el hogar? Núcleo familiar del jefe del hogar y su cónyuge 01 <input type="checkbox"/> Núcleo familiar del jefe del hogar SIN su cónyuge 02 <input type="checkbox"/> Núcleo COMPLETO pero incluye parientes del jefe o cónyuge 03 <input type="checkbox"/> Núcleo INCOMPLETO pero incluye parientes del jefe o cónyuge 04 <input type="checkbox"/> Otros tipos de hogar 05 <input type="checkbox"/>																																																																																																														
2.2 Incluyendo la suya ¿Cuántas familias viven actualmente en la vivienda? <input type="checkbox"/>																																																																																																														
2.3 ¿Cuántas personas dependen económicamente del jefe del hogar? <input type="checkbox"/>																																																																																																														
2.4 En total, ¿cuántas personas componen el hogar? <input type="checkbox"/>																																																																																																														
2.5 ¿Cuántos menores - entre 6 y 12 años de edad- hay en el hogar? <input type="checkbox"/>																																																																																																														
2.6 ¿Cuántos de ellos asisten a algún centro educativo? <input type="checkbox"/>																																																																																																														
<b>3. Calidad de la vivienda</b>																																																																																																														
3.1 Señale el material de construcción predominante de las siguientes partes de su vivienda Piso _____ Paredes _____ Techo _____																																																																																																														
3.2 La vivienda dispone de: <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td style="text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td>Acueducto</td> <td style="text-align: center;">01 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Alcantarillado</td> <td style="text-align: center;">02 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Energía eléctrica</td> <td style="text-align: center;">03 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Teléfono fijo</td> <td style="text-align: center;">04 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Gas por tubería</td> <td style="text-align: center;">05 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Gas en cilindro o pipeta</td> <td style="text-align: center;">06 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Recolección de basuras</td> <td style="text-align: center;">07 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Teléfono celular</td> <td style="text-align: center;">08 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Conexión a Internet</td> <td style="text-align: center;">09 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				Sí	No	Acueducto	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Alcantarillado	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Energía eléctrica	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Teléfono fijo	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gas por tubería	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gas en cilindro o pipeta	06 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recolección de basuras	07 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Teléfono celular	08 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conexión a Internet	09 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																														
	Sí	No																																																																																																												
Acueducto	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Alcantarillado	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Energía eléctrica	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Teléfono fijo	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Gas por tubería	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Gas en cilindro o pipeta	06 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Recolección de basuras	07 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Teléfono celular	08 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Conexión a Internet	09 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
<b>4. Ingresos y Gastos</b>																																																																																																														
4.1 Señale un rango de ingresos <u>mensuales</u> (entre sueldos y otros ingresos) del hogar Menos de \$100.000 01 <input type="checkbox"/> Entre \$100.000 y \$500.000 02 <input type="checkbox"/> Entre \$500.001 y \$750.000 03 <input type="checkbox"/> Entre \$750.001 y \$1000.000 04 <input type="checkbox"/> Entre \$1000.001 y \$2000.000 05 <input type="checkbox"/> Entre \$2000.001 y \$4000.000 06 <input type="checkbox"/> Más de \$4000.001 07 <input type="checkbox"/>																																																																																																														
4.2 Aproximadamente cuánto de sus ingresos gasta en: <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">&lt;10%</td> <td style="text-align: center;">10%</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td style="text-align: center;">30%</td> <td style="text-align: center;">40%</td> <td style="text-align: center;">50%</td> <td style="text-align: center;">60%</td> <td style="text-align: center;">70%</td> <td style="text-align: center;">80%</td> <td style="text-align: center;">90%</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>Salud</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Educación</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Recreación</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Vestuario</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Alimentos</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Servicios</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Transporte</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <small>(Nota para el encuestador: la suma no tiene que dar 100%)</small>				<10%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	Salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Educación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recreación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vestuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Alimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<10%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%																																																																																																			
Salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																			
Educación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																			
Recreación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																			
Vestuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																			
Alimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																			
Servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																			
Transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																			
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																			
<b>III - PROBLEMAS A LOS QUE SE ENFRENTA EL HOGAR</b>																																																																																																														
<b>5. Vivienda</b>																																																																																																														
5.1 ¿Recientemente ha enfrentado alguno de los siguientes problemas en su vivienda? <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td style="text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td>Ha solicitado la instalación de algún servicio y la empresa se ha negado o demorado demasiado para instalárselo</td> <td style="text-align: center;">01 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Ha sido desalojado injustamente de su vivienda</td> <td style="text-align: center;">02 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Tiene inquilinos y éstos le han incumplido el pago del arriendo</td> <td style="text-align: center;">03 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Le llegó una factura que no debía pagar</td> <td style="text-align: center;">04 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Llegó a su vivienda el cobro de un impuesto que a usted no le corresponde pagar o que fue excesivamente alto</td> <td style="text-align: center;">05 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Ha tenido problemas con los vecinos por el ruido, malos olores, basuras, animales, etc.</td> <td style="text-align: center;">06 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>De los servicios públicos <u>ya instalados</u> alguno presenta fallas constantes que lo han perjudicado</td> <td style="text-align: center;">07 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Otros problemas relacionados con la vivienda, relaciones vecinales o los servicios públicos</td> <td style="text-align: center;">08 <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				Sí	No	Ha solicitado la instalación de algún servicio y la empresa se ha negado o demorado demasiado para instalárselo	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ha sido desalojado injustamente de su vivienda	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiene inquilinos y éstos le han incumplido el pago del arriendo	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le llegó una factura que no debía pagar	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llegó a su vivienda el cobro de un impuesto que a usted no le corresponde pagar o que fue excesivamente alto	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ha tenido problemas con los vecinos por el ruido, malos olores, basuras, animales, etc.	06 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	De los servicios públicos <u>ya instalados</u> alguno presenta fallas constantes que lo han perjudicado	07 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otros problemas relacionados con la vivienda, relaciones vecinales o los servicios públicos	08 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																	
	Sí	No																																																																																																												
Ha solicitado la instalación de algún servicio y la empresa se ha negado o demorado demasiado para instalárselo	01 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Ha sido desalojado injustamente de su vivienda	02 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Tiene inquilinos y éstos le han incumplido el pago del arriendo	03 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Le llegó una factura que no debía pagar	04 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Llegó a su vivienda el cobro de un impuesto que a usted no le corresponde pagar o que fue excesivamente alto	05 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Ha tenido problemas con los vecinos por el ruido, malos olores, basuras, animales, etc.	06 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
De los servicios públicos <u>ya instalados</u> alguno presenta fallas constantes que lo han perjudicado	07 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Otros problemas relacionados con la vivienda, relaciones vecinales o los servicios públicos	08 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																												
Cuál(es) : _____																																																																																																														
5.1.1 Si respondió sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo? Sí 01 <input type="checkbox"/> Código(s): _____ No 02 <input type="checkbox"/> <small>(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)</small>																																																																																																														
5.1.2 Si <u>no le ha ocurrido nada</u> , ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas? Sí 01 <input type="checkbox"/> No 02 <input type="checkbox"/> <small>(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)</small>																																																																																																														
<b>6. Salud</b>																																																																																																														
6.1 ¿A cuál de estos centros de salud acude cuando requiere atención médica? <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td>Hospital o clínica del Seguro Social</td> <td style="text-align: center;">01 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Centro de salud (hospital, clínica, etc.) Público</td> <td style="text-align: center;">02 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>EPS</td> <td style="text-align: center;">03 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ARS</td> <td style="text-align: center;">04 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Otro centro de salud privado</td> <td style="text-align: center;">05 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td style="text-align: center;">06 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Ninguno, no hay centros de salud cerca</td> <td style="text-align: center;">07 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			Hospital o clínica del Seguro Social	01 <input type="checkbox"/>	Centro de salud (hospital, clínica, etc.) Público	02 <input type="checkbox"/>	EPS	03 <input type="checkbox"/>	ARS	04 <input type="checkbox"/>	Otro centro de salud privado	05 <input type="checkbox"/>	Otro	06 <input type="checkbox"/>	Ninguno, no hay centros de salud cerca	07 <input type="checkbox"/>																																																																																														
Hospital o clínica del Seguro Social	01 <input type="checkbox"/>																																																																																																													
Centro de salud (hospital, clínica, etc.) Público	02 <input type="checkbox"/>																																																																																																													
EPS	03 <input type="checkbox"/>																																																																																																													
ARS	04 <input type="checkbox"/>																																																																																																													
Otro centro de salud privado	05 <input type="checkbox"/>																																																																																																													
Otro	06 <input type="checkbox"/>																																																																																																													
Ninguno, no hay centros de salud cerca	07 <input type="checkbox"/>																																																																																																													











Fedesarrollo

Encuesta sobre Acceso a la Justicia - Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos

CUESTIONARIO No

8.5.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01 [ ] Código(s): \_\_\_\_\_ No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

8.5.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Sí 01 [ ] No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

8.6 ¿Recientemente ha sido rechazado en la aspiración a un cargo por su edad, raza, religión u otras causas similares?

Sí 01 [ ] No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 1)

9. Familia

9.1 ¿Recientemente su familia ha enfrentado alguno de estos problemas? Sí No

Divorcio o separación 01 [ ] [ ]

Sucesivos o graves actos de violencia intrafamiliar 02 [ ] [ ]

Abuso sexual por parte de familiares o parientes a cualquier miembro del hogar 03 [ ] [ ]

Problemas de seguridad física o económica por cuenta del consumo de drogas o alcohol de algún miembro de la familia 04 [ ] [ ]

Problemas relacionados con el fallecimiento, sucesión o testamento de un familiar 05 [ ] [ ]

Otros problemas 06 [ ] [ ]

Cuál(es): \_\_\_\_\_

9.1.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01 [ ] Código(s): \_\_\_\_\_ No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

9.2.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Sí 01 [ ] No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

9.2 Si en el hogar hay menores (6 a 14 años) ¿cuál(es) de estos problemas ha enfrentado?

Menor de padres separados o divorciados al que algún pariente le impide la visita de alguno de sus padres 01 [ ] [ ]

Menor denunciado por terceros como infractor 02 [ ] [ ]

Maltrato físico o moral por parte de vecinos, personal de cuidado (madres comunitarias, niñera, etc.) u otro familiar. 03 [ ] [ ]

Explotación laboral o sexual 04 [ ] [ ]

Reclutamiento forzado por parte de algún grupo armado 05 [ ] [ ]

Otro(s) 06 [ ] [ ]

Cuál(es): \_\_\_\_\_

9.2.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01 [ ] Código(s): \_\_\_\_\_ No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

9.2.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Sí 01 [ ] No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

10. Victimización y responsabilidad civil

10.1 ¿Cómo se siente cerca del lugar donde vive?

Muy seguro 01 [ ] Inseguro 03 [ ]  
Seguro 02 [ ] Muy inseguro 04 [ ]

10.2 ¿De cuál(es) de los siguientes medios dispone?

Cuenta bancaria (corriente o de ahorros) 01 [ ] Automóvil 05 [ ]  
Sistema de alarmas 02 [ ] Computador 06 [ ]  
Embarcación (de cualquier tipo) 03 [ ] Tarjeta de crédito 07 [ ]  
Seguro de vida 04 [ ] Otro tipo de seguros 08 [ ]

10.3 ¿Durante el último año, usted o algún miembro de su familia sufrió un accidente o fue perjudicado por la acción involuntaria de un tercero?

Sí 01 [ ] No 02 [ ] (pase a pregunta 10.4)

10.3.1 ¿Qué tipo de problema?

Accidente automovilístico 01 [ ]  
Accidente Laboral 02 [ ]  
Accidente en espectáculo deportivo 03 [ ]  
Daño a propiedad 04 [ ]  
Otra \_\_\_\_\_ 04 [ ]

10.3.2 ¿Obtuvo resarcimiento económico?

Sí 01 [ ] No 02 [ ]

10.3.3 ¿Acudieron a alguna autoridad?

Sí 01 [ ] pase a la matriz MIPR, col. 2  
No 02 [ ] pase a la matriz MIPR, col. 3

10.4 En el último año ha sido víctima de:

Sí No

Estafa o engaño 01 [ ] [ ]  
Robo o hurto 02 [ ] [ ]  
Atraco 03 [ ] [ ]  
Lesiones personales 04 [ ] [ ]  
Asesinato 05 [ ] [ ]  
Secuestro 06 [ ] [ ]  
Chantaje o extorsión 07 [ ] [ ]  
Amenazas 08 [ ] [ ]  
Ninguno 10 [ ] [ ]  
Otro 10 [ ] [ ]

¿Cuál? \_\_\_\_\_

10.4.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Sí 01 [ ] Código(s): \_\_\_\_\_ No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

10.4.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Sí 01 [ ] No 02 [ ]

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

11. Comercial

11.1 Durante los últimos años, usted: ¿Ha recibido o realizado reclamos vinculados con...?

Compra o venta de cosas 01 [ ]  
Préstamos a particulares de dinero 02 [ ]  
Otros préstamos 03 [ ]  
Indemnizaciones 04 [ ]





11.1.1 ¿Acudió a alguna autoridad?

Si 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

11.2 ¿Recientemente ha enfrentado alguno de los siguientes problemas?

Problemas relacionados con el sector financiero (Tarjetas débito, crédito, seguros, acciones, etc) 01

Le han cobrado algún impuesto que no deba pagar, o cuyo valor sea equivocado (o demasiado alto) 02

Le impidieron conseguir la cédula, pasaporte, visa u otro tipo de documentos sin justificación 03

Algún empleado o funcionario le ha dado información o asesoría equivocada que le ha perjudicado 04

Otro(s) problema(s) relacionado(s) con las relaciones comerciales 05

Cuál(es): \_\_\_\_\_

11.2.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Si 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

11.2.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Si 01  No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

12. Orden Público

12.1 ¿Alguna vez ha tenido problemas relacionados con la presencia de grupos armados? Si 01  No 02

12.1.1 ¿Aún los tiene? Si 01  No 02

12.2 ¿Qué tipo de problema de orden público ha enfrentado?

- Secuestro 01 
Desplazamiento 02 
Extorsión 03 
Hurto 04 
Amenazas 05 
Homicidio de familiar, vecino o amigo cercano 06 
Otro 07

¿Cuál? \_\_\_\_\_

12.2.1 Si respondió que sí a alguno de estos problemas: ¿ha recurrido a alguien para solucionarlo?

Si 01  Código(s): \_\_\_\_\_ No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

12.2.2 Si no le ha ocurrido nada, ¿acudiría a alguien para resolver alguno de esos problemas?

Si 01  No 02

(si la respuesta es afirmativa pase a la matriz MIPR, col. 2; si es negativa pase a la col. 3)

IV. PERCEPCIONES GENERALES SOBRE LA JUSTICIA

13. En general, ¿qué piensa de la justicia colombiana?

13.1 En cuanto a eficiencia para la solución de los conflictos:

En el país En su municipio/ciudad
Muy Eficiente 01  
Eficiente 02  
Deficiente 03  
Pésima 04

12.2 En cuanto a la agilidad de la justicia:

Muy ágiles 01  
Ágiles 02  
Lentos 03  
Muy lentos 04

12.3 En cuanto a los costos de acceder a la justicia:

Inexistentes 01  
Muy bajos 02  
Bajos 03  
Altos 04  
Muy altos 05

12.4 Durante el último año, la credibilidad en la justicia como mecanismo para resolver conflictos:

Aumentó 01  
Disminuyó 02  
Permaneció igual 03  
NS/NR 04

14. ¿Tiene conocimiento de la existencia de estas instituciones? ¿dónde?

Table with 3 columns: Institution, Existe en el País, Existe en el Municipio. Lists 14 institutions like Centro de conciliación, Fiscalía, etc.

15. ¿Conoce usted cuáles son los derechos fundamentales que amparan a los colombianos?

Si  No

14.1 Mencione uno \_\_\_\_\_

(Espacio para uso de la firma encuestadora)

