

10 10426
9 97
Análisis

REPUBLICA DE COLOMBIA

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA
DANE**

DERECHO DE ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA

Análisis del módulo de la Encuesta Nacional de Hogares (etapa 95, marzo de 1997)

Donacini, DANE, 20040601, \$1000 ~

Santafé de Bogotá, D.C., junio 1998

**CONSEJO SUPERIOR DE LA
JUDICATURA**

**Presidente del Consejo
Gustavo Cuello Iriarte**

**Presidente Sala Administrativa
Julio César Ortiz Gutiérrez**

**Director Unidad de
Desarrollo y Análisis Estadístico
Hernando Torres Corredor**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

**Director del Departamento
Edgardo Alberto Santiago Molina**

**Secretario General
Hugo Alfonso Atencia Villarreal**

**Directora de Estadísticas Básicas
Dora Sánchez de Aponte**

**División de Estudios Sectoriales
José Daniel Martínez V.**

**División de Producción Estadística
Ruth Orjuela de Nensthiel**

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Sala Administrativa
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico**

**Julio César Ortiz Gutiérrez
Presidente de la Sala Administrativa**

Magistrados:

**Luz Stella Mosquera de Meneses
Gustavo Cuello Iriarte
Alfonso Guarín Ariza
Gilberto Orozco Orozco
Carlos Villalba Bustillo
Julio César Ortiz Gutiérrez**

Trabajo realizado en el DANE por:

División de Estudios Sectoriales
José Daniel Martínez V.

Grupo de Justicia
Hilda Esperanza Ortiz B.
Luis Edgar Sánchez M.
Elizabeth Cedeño O.

Grupo de Encuesta de Hogares
Alvaro Suárez R.
Martha Reina Z.
Ernesto Aldana G.

Grupo de Muestras
Nelly Sofía Duque M.

Entidad contratada para el análisis de resultados:

Universidad Nacional de Colombia
Unidad de Investigaciones Jurídico - Sociales "Gerardo Molina" - UNIJUS
Centro de Estudios Sociales - CES

Investigadores:
Fernando Visbal U.
Olga Lucía Pérez P.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág. N°
PRESENTACION	7
ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION	8
1. INTRODUCCION	10
2. ACCESO A LA JUSTICIA	11
3. BARRERAS PARA EL ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA	13
3.1 La complejidad del Sistema Judicial	13
3.2 La tramitología	14
3.3 Los factores socioeconómicos y culturales	14
4. LA ENCUESTA	16
5. EL FORMULARIO	20
6. DESCRIPCION Y ANALISIS DE DATOS PARA EL TOTAL DE LAS SIETE CIUDADES CON SUS AREAS METROPOLITANAS	25
6.1 Hogares con conflictos	26
6.2 Actitud frente al conflicto	27
6.3 Autoridades a las que se acude	33
6.4 Conflictos por resultado obtenido	39

6.5	Conflictos por razones de no atención	44
6.6	Dificultad de acceso a la justicia	50
6.7	Asesoría al acudir y clase de asesoría	60
6.8	Razones para no acudir a la autoridad según lo que conoce de la justicia	68
6.9	Razones para no acudir a la autoridad según circunstancias personales	72
6.10	Opinión general sobre el servicio de justicia	77
6.11	Conocimiento de los derechos humanos	80
6.12	Síntesis y comentarios a la descripción y el análisis de los datos del módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia" para las siete ciudades.	83

7.	COMPARACION DE LOS MODULOS DE "CRIMINALIDAD REAL" 1991 Y 1995 CON EL MODULO DE "DERECHO DE ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA" 1997	99
-----------	--	-----------

**ANEXO 1 A
CONFLICTOS, CONTROVERSIAS O DELITOS, SEGUN TIPO**

**ANEXO 1 B
CONFLICTOS, CONTROVERSIAS O DELITOS, SEGUN CIUDADES**

**ANEXO 2
PERSONAS AFECTADAS POR CONFLICTOS, CONTROVERSIAS O
DELITOS, SEGUN NIVEL EDUCATIVO**

**ANEXO 3
ERRORES DE MUESTREO PARA ALGUNAS VARIABLES
SOBRE CONFLICTOS Y SOBRE PERSONAS AFECTADAS**

PRESENTACION

La Constitución Política de Colombia establece que la función del Estado de administrar justicia es ejercida por conducto de la Rama Judicial, y garantiza el derecho de toda persona a acceder a ella. El cabal cumplimiento de esta función requiere tener un conocimiento de la realidad que viven y perciben los ciudadanos en orden a satisfacer sus necesidades frente a la normatividad jurídica.

Si bien puede afirmarse que los aspectos relacionados con la justicia no son susceptibles de cuantificar, el desarrollo de investigaciones jurídicas que involucren la estadística como ciencia auxiliar del derecho, permite obtener una visión de la sociedad, a partir de la cual se pueden formular políticas más adecuadas a esa realidad.

La presente investigación aquí titulada "Derecho de acceso al servicio de justicia" surge del esfuerzo realizado por el Consejo Superior de la Judicatura y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, en espera de aportar elementos para la adopción de programas estatales encaminados a facilitar el acceso de los ciudadanos al servicio de justicia.

EDGARDO ALBERTO SANTIAGO MOLINA
Director del DANE

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

La Carta Política, en su artículo 229, estableció: “se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia”. En igual sentido quedó consagrado en la Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia, en el artículo 2°, sobre acceso a la justicia: “el Estado garantiza el acceso de todos los asociados a la administración de justicia”.

El garantizar que se dé estricto cumplimiento a este derecho fundamental, se constituye, entonces, en uno de los propósitos en el desarrollo de las funciones de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

Así mismo, el artículo 80, numeral 2, establece como uno de los aspectos que debe contener el informe anual que se presenta al Congreso de la República, el correspondiente a “las políticas en materia de Administración de Justicia para el período anual correspondiente, junto con los programas y metas que conduzcan a reducir los costos del servicio y a mejorar la calidad, la eficacia, la eficiencia y el *acceso a la justicia*”.

Con el propósito de determinar los factores que inciden en el derecho de acceso al servicio de justicia consagrado en la Constitución, el Consejo Superior de la Judicatura solicitó al Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, diseñar y aplicar un módulo en la Encuesta Nacional de Hogares para establecer la demanda nacional del servicio de justicia; medir estadísticamente los conflictos que se generan en las áreas de la jurisdicción ordinaria que puedan o no llegar a conocimiento de los aparatos de justicia; y determinar los factores que impiden el acceso, las causas por las que no se accede y las respuestas a las demandas.

La encuesta se realizó en marzo de 1997 en las siete principales ciudades del país con sus áreas metropolitanas y una vez procesada y depurada la información, el DANE contrató su análisis con la Universidad Nacional a través de la Unidad de Investigaciones Jurídico - Sociales "Gerardo Molina" (UNIJUS) y del Centro de Estudios Sociales (CES).

1. INTRODUCCIÓN

En estas páginas se hace una exposición sistemática de los resultados del *módulo sobre "Derecho de acceso al servicio de justicia" de la Encuesta Nacional de Hogares, ENH, etapa 95*, de marzo de 1997, aplicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), a solicitud del Consejo Superior de la Judicatura.

El trabajo realizado se basa en la información obtenida por el DANE en siete ciudades con sus correspondientes áreas metropolitanas. **Su alcance se circunscribe al contenido del formulario aplicado para esos efectos, es decir, se refiere a las limitaciones que tiene el usuario del servicio de justicia para acceder al aparato formal de justicia (barreras en el acceso).** Teniendo en cuenta que esta es la primera encuesta realizada específicamente sobre el Derecho de acceso a la justicia en Colombia, el presente informe se organiza de la siguiente manera:

En la primera parte, se exponen los elementos teóricos básicos desde los cuales se aborda la problemática y se especifican las barreras que limitan el acceso a la justicia. En la segunda, se describen los aspectos principales de la encuesta, en cuanto a cobertura y porcentaje de hogares afectados se refiere, para la muestra y la expansión. En la tercera parte se presenta la estructura del formulario aplicado en el módulo de "Derecho de acceso al servicio de justicia", enmarcando las preguntas dentro de las barreras para el acceso. Con base en lo anterior, en la cuarta parte del informe se hace un análisis de los datos para el total de las siete ciudades y por ciudad, según el total de conflictos y según el tipo de conflicto que afectó a los hogares. Para los ítems incluidos en el formulario se muestran, en esta parte del estudio, las relaciones entre nivel educativo, sexo de las personas afectadas por

conflictos y la actitud asumida, con el fin de establecer las correlaciones entre estas variables y las limitaciones al acceso.¹

Finalmente se elaboran unas conclusiones generales que recogen los aspectos más relevantes de la Encuesta, y se realiza una comparación de la información obtenida en los módulos de “*Criminalidad real*” de la Encuesta Nacional de Hogares de 1991 y 1995, en lo que al tema específico de acceso a la justicia se refiere.

2. ACCESO A LA JUSTICIA

En general, en los países democráticos con división de poderes, existe la pretensión de contar con un sistema judicial que genere no sólo una pronta y cumplida justicia, sino una justicia igualitaria para todos, que sea accesible, independiente y libre de cualquier influencia de los otros poderes. En este sentido, el acceso al servicio de justicia se constituye en aspecto central de los regímenes democráticos.

La justicia como servicio público fundamental, al que todos deben acceder sin discriminación alguna, implica que el Estado genere y desarrolle instituciones, normas y mecanismos para su administración. El acceso a la justicia es hoy un derecho en sí mismo² que sirve de garantía para la protección de los demás derechos, lo que constituye un desarrollo del principio *un derecho sin garantía no es derecho*. Desde el punto de vista político y de la noción de gobernabilidad, la legitimidad de las instituciones depende en gran parte del grado en que se percibe

¹ Por el bajo número de respuestas que ofrecieron los afectados por conflictos sobre su nivel de ingresos, (92.2%, no respondió), no fue posible considerar la relación entre ingresos y la actitud frente al servicio de justicia.

² El artículo 229 de la Constitución Nacional establece que “se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado”.

el acceso a la justicia. Una vez establecidas las normas jurídicas, la percepción que se tenga del acceso efectivo y real a la justicia, adquiere importancia social y política.

El tema del acceso a la justicia ha sido objeto de estudio por parte de la sociología jurídica y se ha definido en sentido restringido o amplio, según se considere su alcance. En sentido restringido se refiere a la capacidad para acceder a los tribunales de justicia y a través de ellos lograr la resolución del litigio o conflicto. En sentido amplio, el acceso a la justicia implica la existencia de una gama de instrumentos jurídicos, no solamente judiciales, que permitan la efectividad de los derechos. Esta segunda concepción pasa de una visión procesal del tema, entendido como derecho de acción, al reconocimiento de la necesidad de una organización político institucional que brinde a los ciudadanos alternativas formales e informales para hacer efectivos sus derechos, posición que desarrolla una crítica frente al centralismo jurídico de la anterior concepción, a efectos de ampliar el campo de análisis y de focalizar su interés en el mejoramiento de la solución de litigios y transacciones fuera de las cortes y los tribunales. En este contexto adquieren particular importancia las vías alternativas o informales de resolución de conflictos que dan lugar al llamado *derecho coexistencial*.

Para este estudio, teniendo en cuenta las limitaciones del módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia", se acoge la definición restringida atrás señalada, que involucra el examen del conjunto de instituciones, procedimientos y operadores que intervienen en la resolución de conflictos dentro del aparato jurídico estatal, referido exclusivamente a los canales formales. Desde la perspectiva del ciudadano o del usuario, el acceso a la justicia (derecho de acción), es la facultad que tiene toda persona de poder acudir ante los órganos jurisdiccionales, a efectos de ser protegidos cuando se han violado sus derechos o para garantizar la plena vigencia o eficacia de los mismos. Se trata entonces de ubicar aquellos factores que inciden en

que el derecho de acceso al servicio de la justicia no sea igual para todos los ciudadanos y caracterizar los diferentes grupos de población en el ejercicio del mismo.

3. BARRERAS PARA EL ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA

En la literatura sobre el tema, son varios los *factores* identificados que configuran un acceso desigual a la administración de justicia, a partir de los cuales se definen las llamadas *barreras de acceso al servicio de justicia*. Ellos son:

3.1 La complejidad del Sistema judicial

La complejidad del ordenamiento jurídico y la estructura del aparato judicial a través del cual tiene que pasar la reclamación, constituyen un obstáculo para el usuario neófito en la materia. En derecho civil, particularmente, el formalismo y ritualismo del procedimiento aleja a una parte de la población de los estrados judiciales. Además, la legislación civil está dirigida casi exclusivamente a la solución de problemas individuales de carácter patrimonial, lo que dificulta el acceso para la solución de asuntos difusos o de carácter colectivo³. Por tanto, los derechos «colectivos» o «difusos» no pueden ser tutelados con eficacia. Este factor organizacional genera **barreras técnicas** que dificultan o impiden el acceso a la justicia y se refieren a aspectos del derecho sustancial o de procedimiento que implican un conocimiento especializado por parte del usuario, o bien, hacen necesario contar con asesoría.

³ La dificultad de precisar y organizar el «actor afectado» ha hecho que se generen propuestas basadas en la afirmación de que los intereses colectivos son intereses públicos. Quienes mejor se han desempeñado en esta materia son las asociaciones privadas que tutelan determinados intereses difusos, tales como los ecologistas y los consumidores.

3.2 La tramitología

Se refiere a la cantidad de trámites que deben realizar los que acceden al servicio, unido a la complejidad de los trámites y a que los horarios de servicio y la atención que se presta no corresponde a la demanda de los mismos, estos factores generan **barreras burocráticas** para algunos sectores de la población, generalmente ocasionada por una experiencia anterior, que puede generar desconfianza en la administración de justicia.

3.3 Los factores socioeconómicos y culturales

El derecho de acceso al servicio de justicia presupone que los usuarios cuenten con igualdad de condiciones para acceder a este servicio. Sin embargo, es un hecho que la población con menores recursos económicos tiene limitaciones que dificultan recurrir a un tribunal o contar con la asesoría adecuada. Los costos económicos que implica adelantar un proceso, tales como honorarios de abogados, peritos, gastos de transporte, costas judiciales, entre otros, hacen que la justicia sea proporcionalmente más cara para aquellos grupos sociales con menos recursos, generando **barreras económicas** en el acceso al servicio de la justicia, además afectan la probabilidad de contar con una asesoría legal o de poder orientarse adecuadamente para disponer de un abogado idóneo.

Pero además de barreras económicas, existen factores sociales y culturales que inciden en la igualdad de oportunidades que tienen los usuarios del servicio de justicia para acceder a él. Entre las barreras generadas por estos factores podemos mencionar las **culturales** que se refieren a los valores, lenguajes y representaciones simbólicas de la población que los distancia o los enfrenta al mundo de la administración de justicia, expresadas en una actitud de desconfianza o resignación ante lo institucional, que desmotiva el recurrir a los tribunales para interponer una acción ante la

violación de un derecho, generada por experiencias anteriores negativas con la justicia, o bien, por una situación general de inseguridad que produce temor a represalias en caso de recurrir a los tribunales.

De otra parte está la barrera **cognitiva** que hace referencia al conocimiento que tiene la población de sus derechos y de la forma de hacerlos efectivos. En este sentido, además de conocer los derechos es necesario reconocer que su violación tiene posibilidades de reparación jurídica y la manera de acceder a ella. A este respecto se ha encontrado en estudios internacionales que las personas de menores recursos y menor nivel educativo tienden a desconocer más sus derechos que las otras personas. La carencia informativa y educacional es un factor determinante en el desconocimiento de los derechos y las formas de ejercerlos.

Por último, dentro de las barreras generadas por los factores socioculturales, están las **geográficas**, es decir, la distancia, las dificultades de desplazamiento o el desconocimiento de la ubicación de las autoridades competentes para que el usuario del servicio acuda a interponer sus recursos jurídicos.

En conclusión, el conjunto de barreras anotadas muestra que el problema del acceso al servicio de justicia, o dicho de otra manera, la discriminación en este acceso, va más allá de las limitaciones puramente económicas que pueda tener el usuario, pues existen condiciones sociales y culturales resultantes de los procesos de socialización e interiorización de valores que inciden en el grado de acceso a la justicia.

Partiendo de la definición de barreras y de la información obtenida en el módulo “Derecho de acceso al servicio de justicia” ENH-E95 aplicado por el DANE en marzo de 1997, este trabajo pretende mostrar las barreras en el acceso a la justicia que tuvieron los hogares y las personas encuestadas afectadas por conflictos. Así, en el análisis de la información, se parte de considerar que el nivel educativo es una de las principales

causas discriminatorias en el derecho de acceso a la justicia; que dependiendo del tipo de conflicto (penal, civil, laboral y administrativo), varía la actitud asumida por el usuario o por el hogar afectado y la respuesta dada por el aparato judicial; y que el acudir o no a la autoridad está asociado a la percepción que se tiene sobre la administración de justicia.

A continuación, se describen los aspectos básicos de la ENH-E 95- marzo1997, para así pasar al formulario aplicado en el módulo con el fin de mostrar los alcances de la información obtenida a través de ella, que es el soporte de esta interpretación.

4. LA ENCUESTA

En 1970, el DANE emprendió el programa Encuesta Nacional de Hogares, como un sistema de muestras de propósitos múltiples para observar los hogares y obtener datos relacionados con la situación demográfica, social y económica de la población.

La finalidad de la Encuesta Nacional de Hogares, es medir los cambios en los niveles de empleo y desempleo y otras variables referidas a la fuerza de trabajo. También permite obtener información complementaria sobre temas específicos que pueden ser relacionados con las características sociodemográficas y económicas de la población.

La muestra

La información de la Encuesta Nacional de Hogares se obtiene a partir de una muestra diseñada para medir la fuerza de trabajo. La componen hogares de la población civil no institucional y es representativa para siete principales ciudades del país con sus áreas metropolitanas, constituidas por los municipios circundantes que

con la ciudad conforman un solo tejido urbano no discontinuo y han sido reconocidas legalmente.

Toda persona del universo de muestreo pertenece a un hogar. Seleccionar un hogar, es seleccionar a todas las personas que pertenecen a éste. De la misma manera seleccionar una vivienda es seleccionar a todos los hogares que la ocupan y a todas las personas que pertenecen a estos. Las unidades definidas en el muestreo, son:

- La unidad final de selección es el segmento, definido como el conjunto de unidades compactas de 10 viviendas aproximadamente
- La unidad final de la muestra es la vivienda
- La unidad de observación es el hogar

El método de muestreo utilizado es probabilístico, estratificado, multietápico, por conglomerados y autoponderado.

Probabilístico: cada persona y hogar tiene una probabilidad de selección conocida, superior a cero.

Estratificado: las áreas a investigar se han clasificado en seis estratos socioeconómicos, tratando de lograr la máxima homogeneidad dentro de cada estrato y la máxima heterogeneidad entre estratos, disminuyendo así la varianza de las estimaciones.

Multietápico: la selección se lleva a cabo en tres etapas, así: en la primera etapa se seleccionan las unidades primarias de muestreo (UPM) o secciones; en la segunda, las unidades secundarias de muestreo o manzanas; en la tercera se seleccionan las

unidades finales o segmentos y en la cuarta las unidades finales de muestreo, o viviendas donde se aplica la encuesta.

De conglomerados: en el segmento seleccionado se investigan en su totalidad las viviendas, hogares y personas.

Autoponderado: todas las unidades finales de muestreo tienen igual probabilidad de selección. Esta característica permite hacer expansiones de la información.

Mayor información sobre el diseño muestral puede obtenerse en la metodología de la Encuesta Nacional de Hogares del DANE.

Confiabilidad de las estimaciones

La precisión de las estimaciones se basa en la utilización del muestreo probabilístico y de procedimientos estandarizados. Esto no significa que los resultados sean exactos, debido a que están sujetos a errores no muestrales inherentes a toda investigación estadística, y a errores muestrales ocasionados porque sólo se investiga una parte de la población total.

En el anexo 4 se presentan los errores de muestreo y los límites de confianza para algunas proporciones del estudio. Los errores relativos superiores al 20% se han considerado de poca confiabilidad para la población total.

La encuesta se realizó en marzo de 1997, el período de referencia fueron los últimos 12 meses, y se aplicó a un total de 17.481 hogares con los siguientes resultados respecto del módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".

Cuadro 1
Total de hogares encuestados con y sin conflictos

Hogares	Número	Porcentaje
Total hogares encuestados	17.394	100.0%
Total hogares sin conflicto	15.413	88.1%
Total hogares con uno o más conflictos	2.068	11.9%

FUENTE : DANE - Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".

En adelante las referencias que se hagan a las siete ciudades incluye sus correspondientes áreas metropolitanas, así:

Cuadro 2

Total de hogares, hogares afectados y total de conflictos, controversias y delitos, según ciudades y áreas metropolitanas

Ciudades y áreas metropolitanas	Muestra hogares EH 95	Hogares afectados	Porcentaje de hogares afectados	Total conflictos, controversias o delitos
Total	17.394	2.068	11.9	2.155
Barranquilla y Soledad	2.484	265	10.7	273
Bucaramanga, Girón, Florida-blanca y Piedecuesta	1.996	376	18.8	391
Santafé de Bogotá D.C	2.228	261	11.7	271
Manizales y Villamaría	2.133	245	11.5	255
Medellín y Valle de Aburrá	4.708	407	8.6	420
(10 mpios.)				
Cali y Yumbo	2.116	296	14.0	310
Pasto	1.729	218	12.6	235

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de Justicia".

La expansión dio los siguientes resultados:

Cuadro 3

Valores expandidos, por muestra total de hogares, hogares afectados y total de conflictos, controversias y delitos, según ciudades y áreas metropolitanas

Áreas metropolitanas	Total hogares EH 95	Hogares afectados	Porcentaje de hogares afectados	Total conflictos, controversias o delitos
Total	3.341.345	396.710	11.9	413.067
Barranquilla	291.342	30.948	10.6	31.868
Bucaramanga	213.773	40.292	18.8	41.909
Santafé de Bogotá D.C	1.558.634	184.005	11.8	191.869
Manizales	90.080	10.378	11.5	10.824
Medellín	643.173	57.281	8.9	58.999
Cali	471.445	64.615	13.7	67.689
Pasto	72.898	9.191	12.6	9.909

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de Justicia".

Del total de hogares encuestados, 11.9% fue afectado por uno o más conflictos y, en esa proporción, se dio respuesta al formulario aplicado en el módulo de "Derecho de acceso al servicio de justicia", objeto central de este análisis.

5. EL FORMULARIO

El Módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia" está compuesto por tres áreas principales:

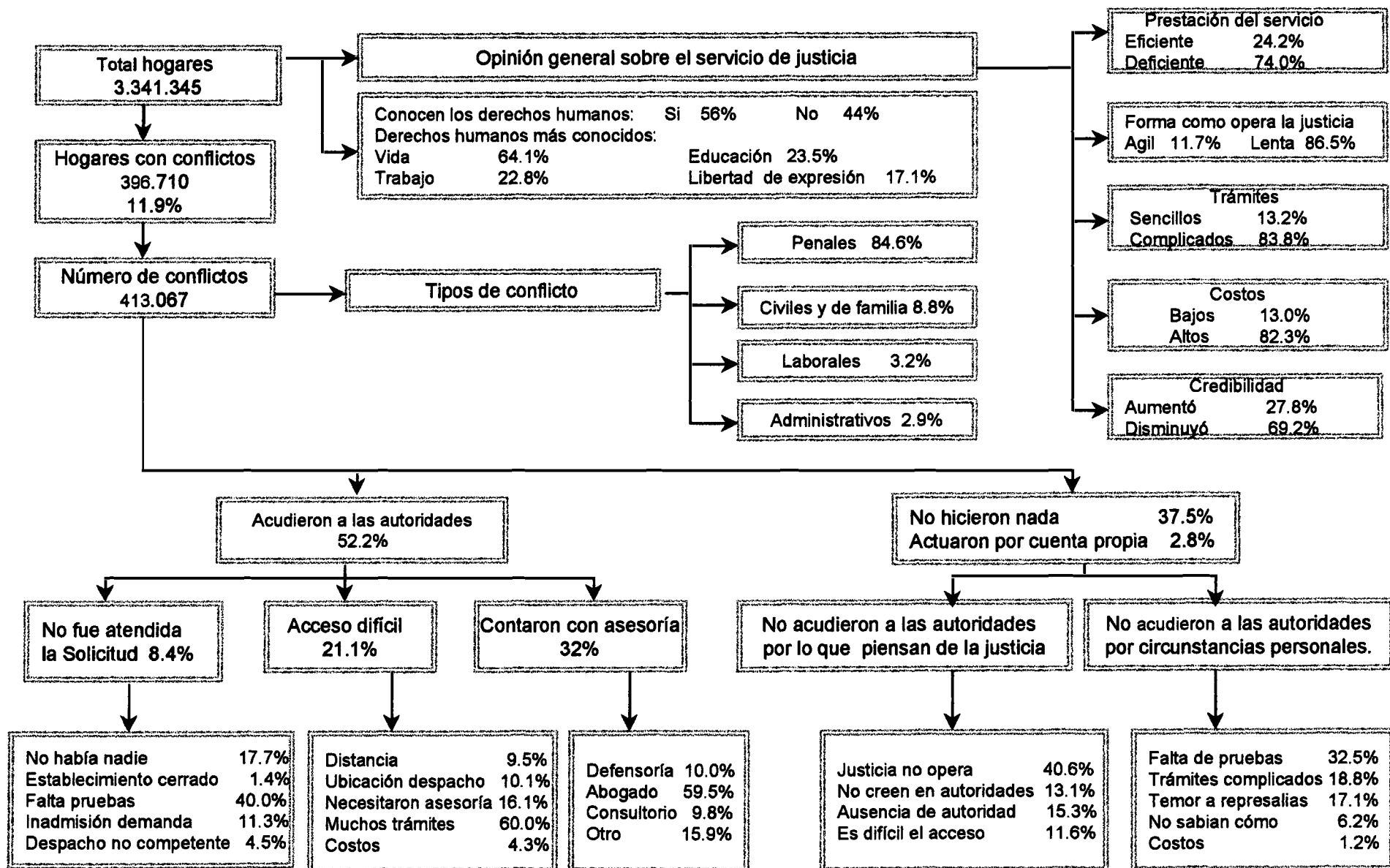
- La ocurrencia de delitos o controversias con particulares o con el Estado y si se fue víctima de algún delito durante el último año. Se incluyen preguntas relativas a qué se hizo frente al hecho, ante qué autoridad se acudió y qué resultado se obtuvo.

- Se indaga sobre actitudes y opiniones respecto a la administración de justicia, con preguntas relativas a dificultades en el acceso, si se contó con asesoría y la opinión que se tiene sobre la prestación del servicio de justicia, según lo que conoce de la justicia y las circunstancias personales.
- Por último, se establece el conocimiento que se tiene sobre los derechos humanos fundamentales y se identifican los que se consideran más importantes.

Las preguntas de la encuesta apuntan a ubicar el tipo de experiencia y las dificultades que se tuvieron con el servicio de justicia, con ocasión de la resolución de un conflicto o controversia y que inciden en el no acceso a este servicio. Se indaga la opinión y conocimiento que se tiene, para conocer las diferentes barreras que generan un acceso diferencial a la justicia. En la medida en que la opinión es expresión de aspectos controvertibles, sucedidos o no a los ciudadanos, es importante destacar que este análisis busca determinar las actitudes asumidas por miembros de un mismo grupo social (educación) frente a un aspecto particular (tipos de conflictos) con el fin de determinar qué dificultades tuvo al acudir a la autoridad en el propósito de resolver un conflicto o una controversia de la cual fue objeto, o bien, por qué decidió autoexcluirse del acceso al servicio de justicia.

Como herramienta metodológica, el siguiente flujograma sintetiza los ejes temáticos desde los cuales se abordó el tema “Acceso a la justicia” en la encuesta del DANE; ofrece un panorama de las opciones de respuesta y permite agrupar los diferentes obstáculos al acceso de acuerdo con las barreras.

FLUJOGRAMA DERECHO DE ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA



MODULO DE DERECHO DE ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA
Etapas 95 de la Encuesta Nacional de Hogares – marzo/97

1. ¿Durante los últimos 12 meses, alguna persona de este hogar, ha tenido conflictos o controversias con particulares o con el Estado, o ha sido víctima de algún delito?	Hogares	396.710	
2. Mencione estos conflictos, controversias o delitos	Conflictos	413.067	Porcentaje
3. Personas afectadas		687.913	
Personas con información sobre características socioeconómicas		639.901	
4. ¿Frente a este hecho qué hicieron?		413.067	100.0
Acudieron a las autoridades		215.773	52.2
Llegaron a un acuerdo		17.315	4.2
Actuaron por cuenta propia		11.580	2.8
Otra ¿cuál?		11.174	2.7
Nada		154.871	37.5
No sabe		2.354	0.6
5. ¿Ante qué autoridad acudieron?		215.773	100.0
Juzgado		36.648	17.0
Fiscalía		47.951	22.2
Inspecciones y unidades de policía CAI		98.295	45.6
Otra ¿cuál?		27.972	12.9
No sabe		4.907	2.3
6. ¿Qué resultado se obtuvo?		210.866	100.0
Aún no hay resultado		116.568	55.3
Conciliación		7.223	3.4
Se produjo resultado o sentencia favorable		29.893	14.2
Se produjo resultado o sentencia desfavorable		29.933	14.2
No fue atendida la solicitud		17.643	8.4
Desistimiento		498	0.2
No sabe		9.108	4.3
7. ¿Por qué razón principal no fue atendida la solicitud?		17.643	100.0
No sabía en ese momento quién la atendiera		3.129	17.7
El establecimiento estaba cerrado		241	1.4
Falta de pruebas		7.056	40.0
Inadmisión de la demanda		1.996	11.3
No era competencia de esa autoridad		795	4.5
Otra razón, ¿cuál?		3.116	17.7
No sabe		1.310	7.4
8. ¿El acceso a ese despacho o autoridad judicial fue difícil		210.866	100.0
Si		44.427	21.1

9. ¿Por qué razón principal consideran que el acceso fue difícil?	44.427	100.0
Distancia	4.207	9.5
No conocían su ubicación	4.500	10.1
Porque necesitaron asesoría jurídica	7.171	16.1
Porque tuvieron que hacer muchos trámites	26.654	60.0
Por los costos	1.895	4.3
10. ¿Contaron con asesoría jurídica		
Si	67.416	32.0
11. ¿Con qué tipo de asesoría jurídica se contó	67.416	100.0
Defensoria del pueblo	6.718	10.0
Abogado particular	40.084	59.5
Consultorio jurídico	6.622	9.8
Otra asesoría ¿cuál?	10.698	15.9
No sabe	3.294	4.9
12. ¿Cuál fue la razón principal por la que no acudieron a las autoridades, teniendo en cuenta que conocen de la justicia?	177.625	100.0
Piensen que la justicia no opera	72.122	40.6
No creen en las autoridades judiciales	23.227	13.1
Piensen que hay ausencia de autoridad	27.158	15.3
Piensen que es difícil el acceso a las autoridades	20.601	11.6
No sabe	34.517	19.4
13. ¿Cuál fue la razón principal por la que no acudieron a las autoridades, teniendo en cuenta las circunstancias personales?	177.625	100.0
Falta de pruebas	57.736	32.5
Creen que lo trámites son complicados	33.426	18.8
Por temor a represalias	30.446	17.1
No sabían que podían acudir o cómo hacerlo	10.946	6.2
Por los costos	2.105	1.2
Otra ¿cuál?	27.892	15.7
No sabe	15.074	8.5
14. ¿Cuál es su opinión general sobre la prestación del servicio de justicia?	3.341.345	
La prestación del servicio de justicia es:	Eficiente 24.2%	Deficiente 74.0%
La justicia opera en forma:	Agil 11.7%	Lenta 86.5%
Los trámites son:	Sencillos 13.2%	Complicado 83.8%
Los costos de la asesoría jurídica son:	Bajos 13.0%	Altos 82.3%
Su credibilidad en la justicia durante el Último año:	Aumentó 27.5%	Disminuyó 69.2%
15. ¿Sabe usted cuáles son los derechos humanos fundamentales que amparan a los colombianos?		
Si	1.872.114	56.0
No	1.469.231	44.0

En este orden de ideas, y como recurso analítico, se agrupan las diferentes respuestas según el tipo de barrera a la que corresponden, aclarando que se pueden presentar dificultades en el acceso que conjugan varios tipos de barreras

- Barreras técnicas: falta de pruebas, inadmisión de la demanda, falta de competencia, necesidad de asesoría, muchos trámites.
- Barreras burocráticas: no había quien atendiera, establecimiento cerrado.
- Barreras económicas: costos .
- Barreras culturales: piensan que la justicia no opera, no creen en las autoridades, piensan que hay ausencia de autoridad, piensan que es difícil el acceso a la autoridad, temor a represalias.
- Barreras cognitivas: necesidad de asesoría legal, falta de pruebas⁴, cree que los trámites son complicados⁵, no sabía que podían acudir o cómo hacerlo.
- Barreras geográficas: distancia, no conocían la ubicación de los despachos.

Siguiendo la estructura del formulario atrás señalada, a continuación se presentan los resultados de los datos.

6. DESCRIPCION Y ANALISIS DE DATOS PARA EL TOTAL DE LAS SIETE CIUDADES CON SUS AREAS METROPOLITANAS

La presentación y análisis de los cuadros de este informe, se hizo en el siguiente orden:

⁴ Corresponde a la pregunta trece: ¿ Por qué no acudió a la autoridad teniendo en cuenta las circunstancias personales ?

⁵ Ibid.

- a) Discriminación de cada tipo de conflicto tomado como 100%, según actitud indagada en la encuesta. De esta manera cada tipo de conflicto se constituye en un universo que puede compararse con los otros sin que se vean afectados por la frecuencia de ocurrencia. Esto permite establecer las diferencias de actitud entre los hogares.
- b) Discriminación de los resultados obtenidos al cruzar la información sobre acceso a la justicia con las variables educación y sexo de las personas afectadas por conflictos.
- c) La información por ciudades según el tipo de conflicto y actitud asumida.

La información así desagregada se consolidó para las siete ciudades y sus áreas metropolitanas, y para cada una de las ciudades encuestadas. Los resultados obtenidos se exponen a continuación.

6.1 Hogares con conflictos

Del total de hogares encuestados, 11.9% se vieron afectados por conflictos o delitos en los que la otra parte involucrada pudo ser un particular o alguna institución estatal. La mayoría de los conflictos fueron de naturaleza penal (84.6%), seguido de los civiles y de familia (8.8%), los laborales (3.2%) y los administrativos (2.9%) (anexo 1A, cuadro 1A). Sin embargo, al considerar el peso de los conflictos penales (porcentajes verticales) dentro del contexto social se debe tener en cuenta que a este porcentaje contribuye el hecho de que parte de los conflictos u obligaciones civiles en Colombia terminan por convertirse en problemas penales cuando el ciudadano no encuentra una vía institucional para hacer valer sus derechos.

Discriminando dentro de cada área se encontró que los conflictos penales fueron en su mayoría contra el patrimonio económico (75.5%) y contra la vida y la integridad personal (13.0%). Una menor proporción tuvieron los delitos contra la libertad individual (2.7%), contra la familia (2.6%), contra la seguridad pública (2.0%) y la integridad moral (1.0%) (anexo 1A, cuadro 1B).

Los problemas de carácter civil no muestran una diferenciación tan marcada como los penales. Los pleitos por asuntos de responsabilidad contractual ocupan 22.8% de los conflictos civiles, seguidos por los problemas de arrendamiento (21.2%), alimentos (18.6%), contratos (9.3)%, divorcios (4.8%) y sucesiones (4.4%) (anexo 1A, cuadro 1B).

Una distribución similar se presentó en materia laboral: 26.1% fueron conflictos por salarios, 24.5% indemnizaciones por despidos, 8.8% cesantías y por último, 6.3% pensiones. En cuanto a los conflictos contencioso administrativos, 83.2% fueron acciones de reparación directa y 15.2% problemas de nulidad y restablecimiento del derecho (anexo 1A, cuadro 1B).

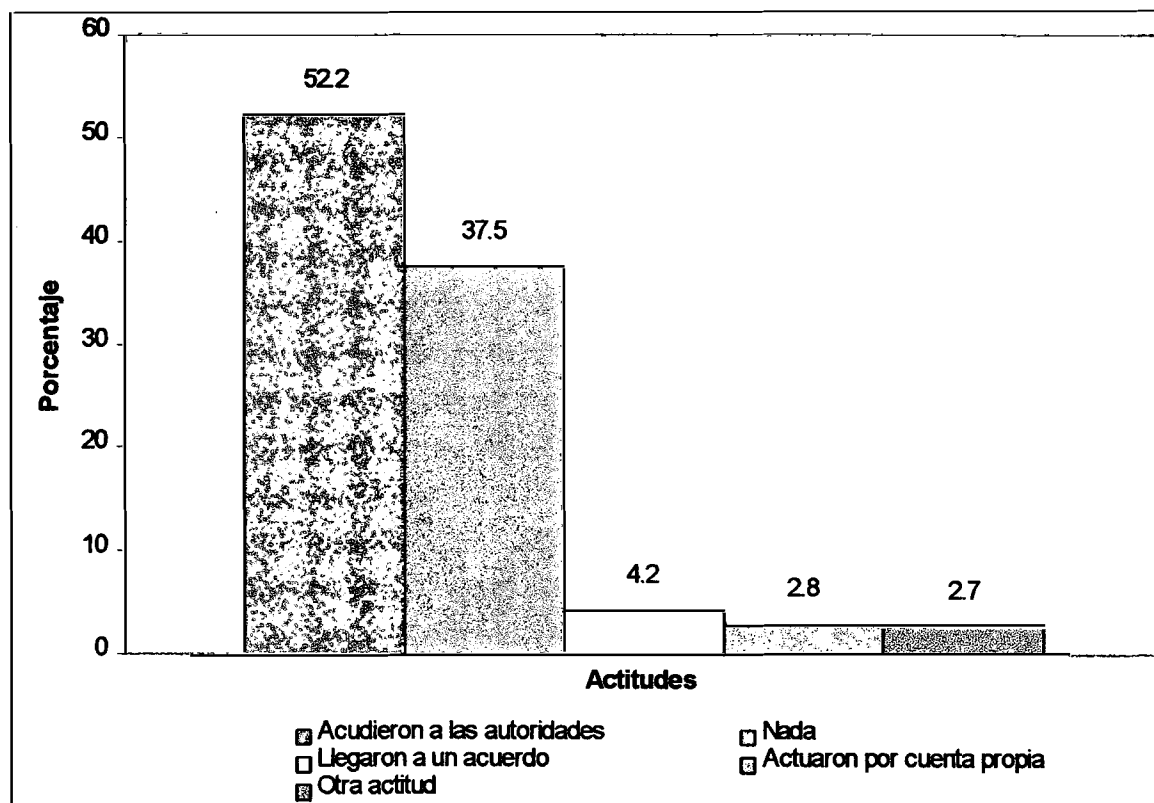
Estos datos permiten focalizar las áreas en las que se están presentando problemas de convivencia ciudadana y que merecen mayor atención por parte del aparato judicial a fin de mejorar el acceso a la justicia.

6.2 Actitud frente al conflicto

Ante las distintas situaciones de conflicto a que se vieron abocados los hogares, 52.2% acudió a la autoridad, el 37.5% no hizo nada y 4.2% llegó a un acuerdo (anexo 1A, cuadro 2, gráfico 1).

Gráfico 1

Distribución de los conflictos por actitud asumida frente al hecho



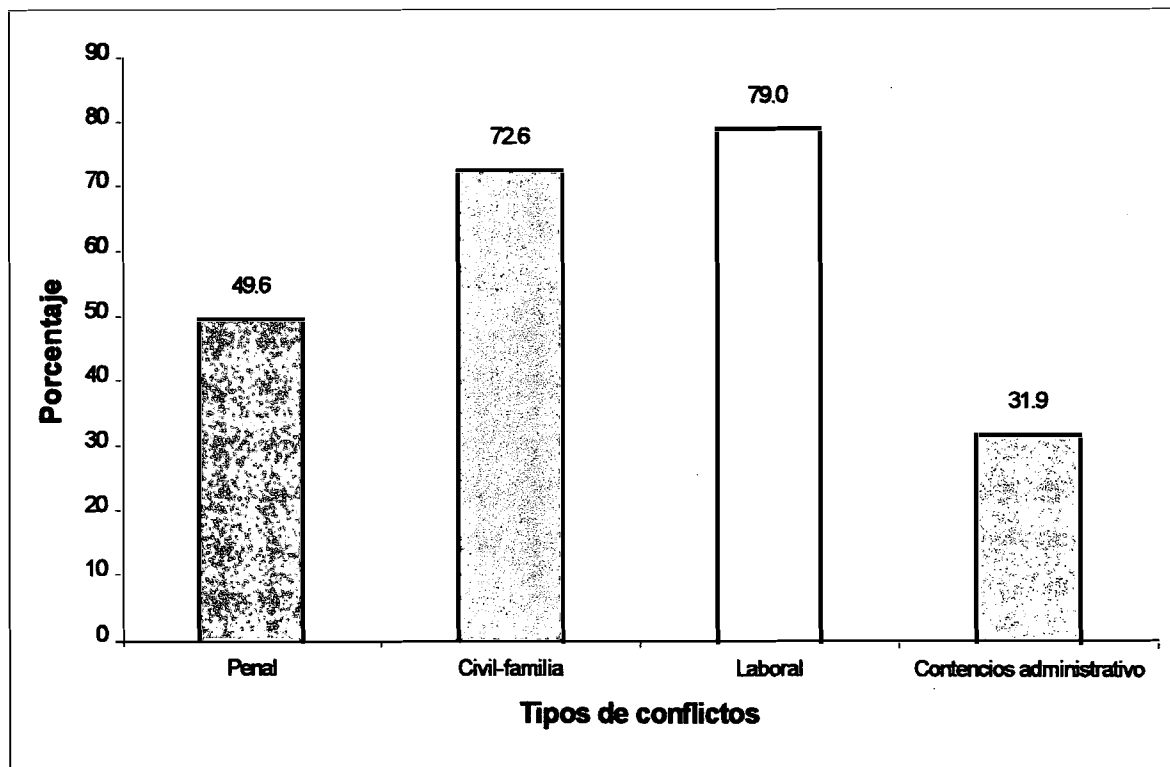
FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 2

Si bien es alto el porcentaje de población que decidió no hacer nada frente al conflicto, es mayor el sector de la población que acude a las autoridades, aunque de forma diferente, según el conflicto de que se trate. De otra parte, se percibe que dentro de la población no hay mayor interés o posibilidad de llegar a acuerdo para resolver los conflictos, aunque existen algunos, como los penales, en los que no es posible llegar a acuerdos en tanto corresponde a las autoridades obligatoriamente realizar las investigaciones.

Para determinar la actitud ciudadana frente a los conflictos, según la naturaleza de los mismos, se ordenaron los datos tomando cada tipo como 100% y se pudo

establecer que los que tienen conflictos laborales y civiles acuden más a la autoridad (79.0% y 72.6%, respectivamente) que los que tienen conflictos penales (49.6%), y hay una actitud más favorable al acuerdo en materia civil que en penal (anexo 1A , cuadro 2, gráfico 2).

Gráfico 2
Porcentaje de los hogares que frente al conflicto acudieron a las autoridades, según tipo de conflicto

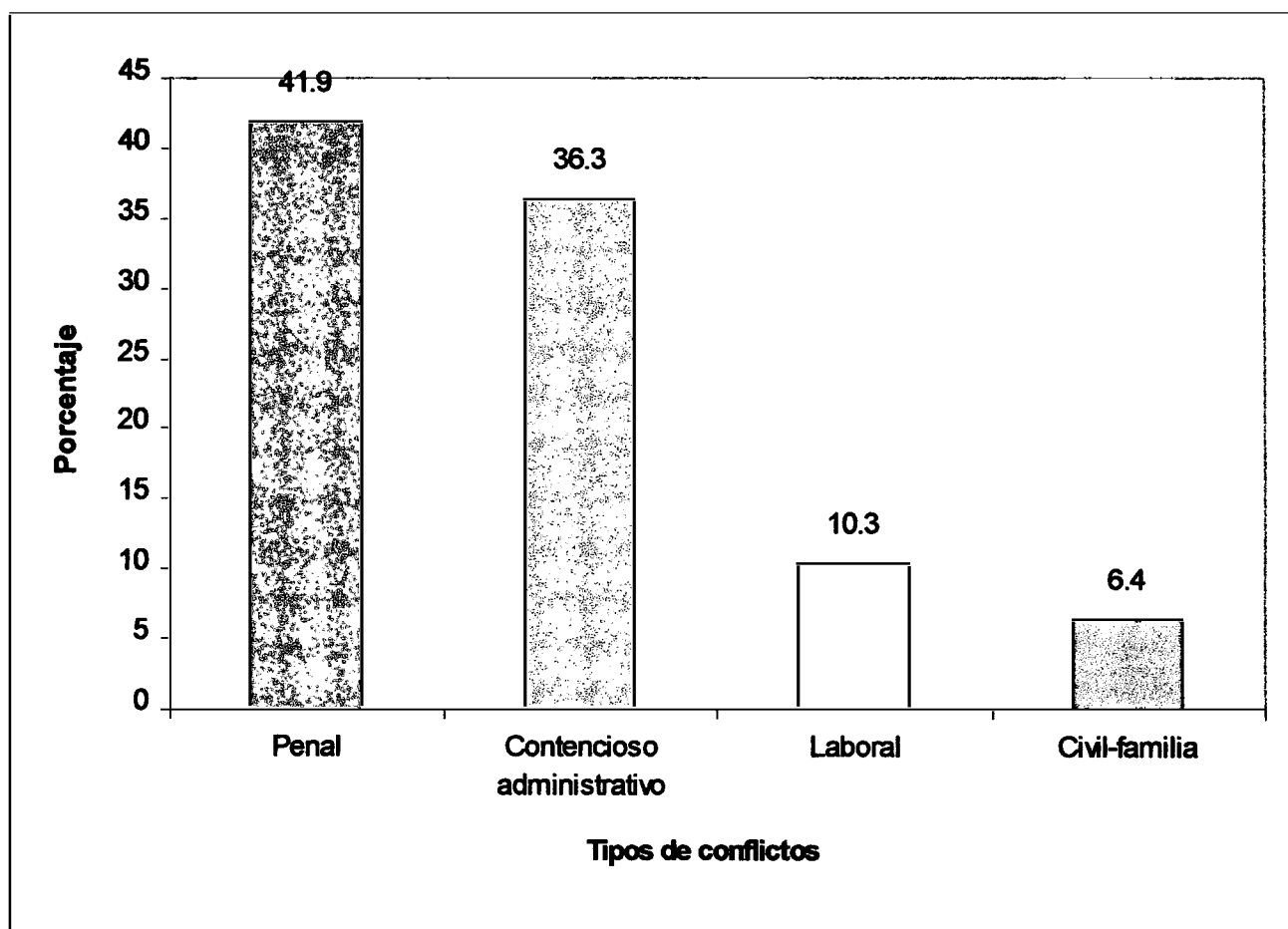


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 2,

La actitud refleja el escepticismo de la población frente a la capacidad del Estado para determinar los responsables de los conflictos penales, pero mayor credibilidad en éste para hacer que se cumpla con las obligaciones o para dirimir las diferencias civiles entre los asociados. El hecho de que hayan sido los conflictos administrativos los que mostraron una menor tendencia a ser presentados ante las autoridades indica que cuando el Estado es parte de un conflicto, la población tiene menos incentivos

para decidirse por una actitud de denuncia. Ello se confirma al observar los datos de quienes no hicieron nada, por la alta participación que tuvieron los conflictos penales y los administrativos.

Gráfico 3
Porcentaje de los hogares que frente al conflicto no hicieron nada, según tipo de conflicto

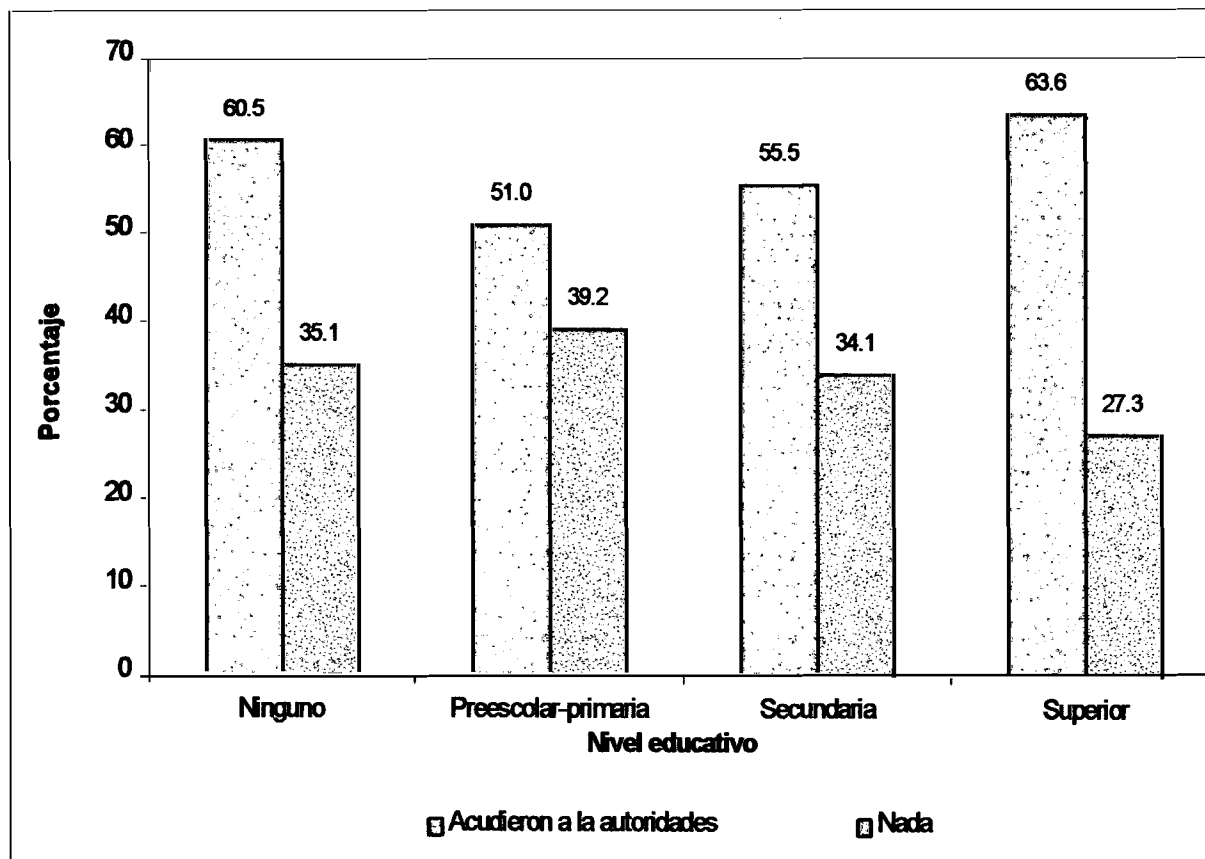


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A ,cuadro 2

Comparando el nivel educativo de los afectados se observó que los que tenían educación superior acudieron en mayor proporción a las autoridades (63.6%). Los que menos acudieron fueron los del grupo de preescolar y primaria (51%) y los de secundaria (55.5%) (anexo 2, cuadro 2).

Gráfico 4

Distribución de las personas afectadas por conflicto, que acudieron a las autoridades o no hicieron nada, según nivel educativo



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 2

Algunas diferencias se presentaron cuando se examinó la actitud asumida frente al conflicto según sexo. Acudieron a las autoridades 53.5% de los hombres y 59.2% de las mujeres. A su vez dentro del total de personas que acudieron a las autoridades, 50.3% fueron hombres y 49.6% mujeres.

No hicieron nada frente al conflicto 36.9% de los hombres y 30.9% de las mujeres. A su vez dentro del total de personas que no hicieron nada, 57.2% fueron hombres y 42.7% mujeres.

Actuaron por cuenta propia 2.4% de hombres y mujeres. A su vez dentro del total de personas que actuaron por cuenta propia, 53% fueron hombres y 46.9% mujeres.

Un examen por ciudades de la actitud de los hogares frente a las autoridades muestra lo siguiente:

Acudir a las autoridades o no hacer nada frente al conflicto fueron las dos actitudes asumidas en 89.7% de los hogares, y fue mínima la tendencia a actuar por cuenta propia. A su vez, en las ciudades donde más se acude a la autoridad, es menor la tendencia a no hacer nada frente al conflicto. También se pudo observar que en las ciudades con mayor población se acude más a las autoridades que en las ciudades medianas o pequeñas. En efecto, se acude más a la autoridad en Medellín y Santafé de Bogotá, D. C., mientras que en Cali, Pasto y Manizales hay una tendencia mayor a no hacer nada frente al conflicto.

Cuadro 4

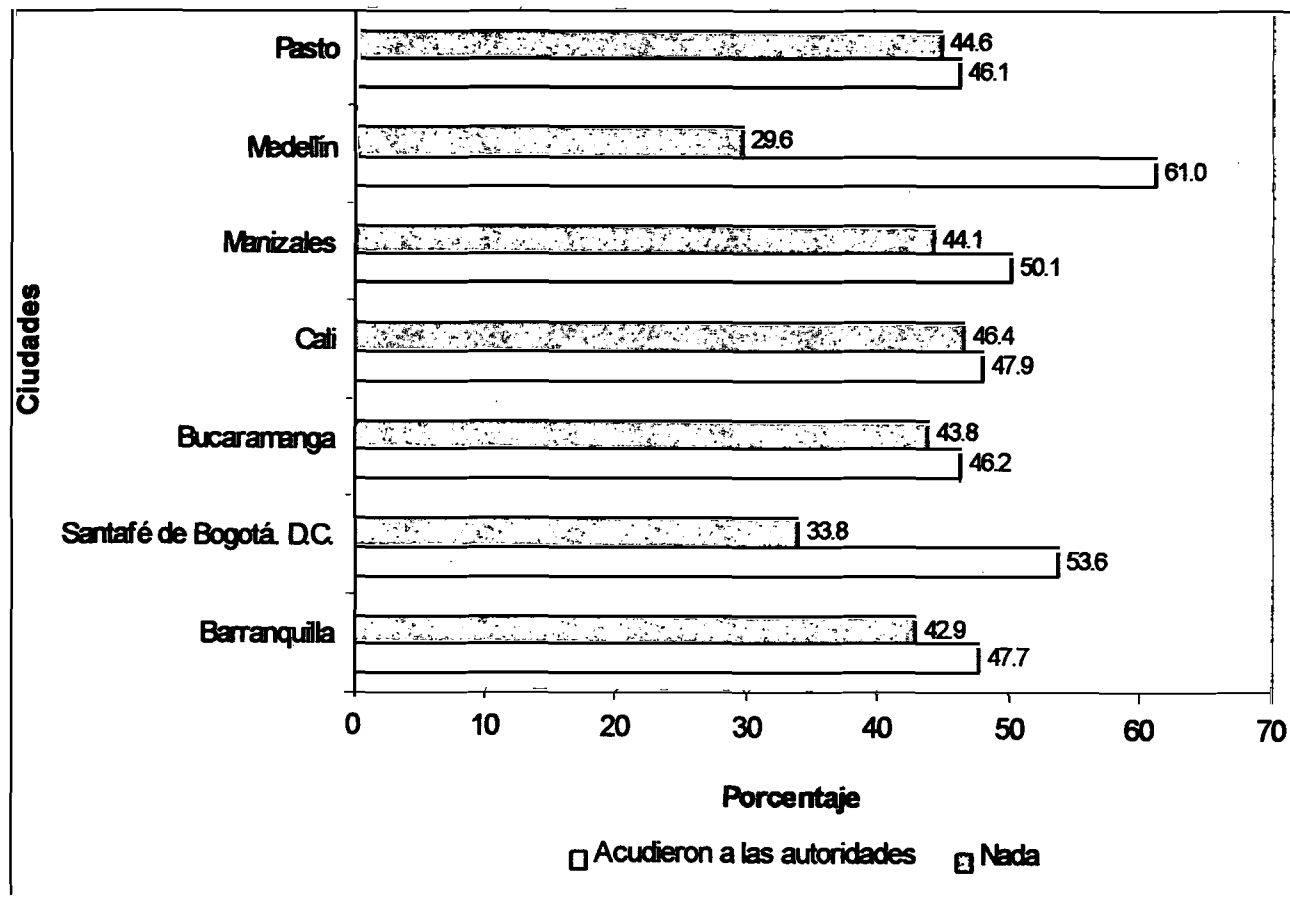
Hogares con conflictos, que acudieron a las autoridades, o no hicieron nada según ciudades

Ciudades	Acudieron a las autoridades	Nada
	Porcentaje	Porcentaje
Total	52.2	37.5
Barranquilla	47.7	42.9
Bucaramanga	46.2	43.7
Santafé de Bogotá D.C	53.6	33.8
Manizales	50.1	44.1
Medellín	61.0	29.6
Cali	47.9	46.4
Pasto	46.0	44.6

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1B, cuadro 1

Gráfico 5

Distribución de los hogares con conflictos, que acudieron a las autoridades, o no hicieron nada, según ciudades



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 4

6.3 Autoridades a las que se acude

Una vez los hogares se ven envueltos en estos conflictos y deciden acudir a las autoridades, la encuesta permitió determinar a cuáles de ellas acuden. Fue así como se encontró que la policía es la autoridad a la que con mayor frecuencia se acude (45.6%), le siguen la fiscalía (22.2%) y los juzgados (17%) (anexo 1A, cuadro 3).

Las tres autoridades a las que en principio más se acercan los ciudadanos participaron con 84.7% en las 7 ciudades; estos datos guardan indiscutible relación con el tipo de

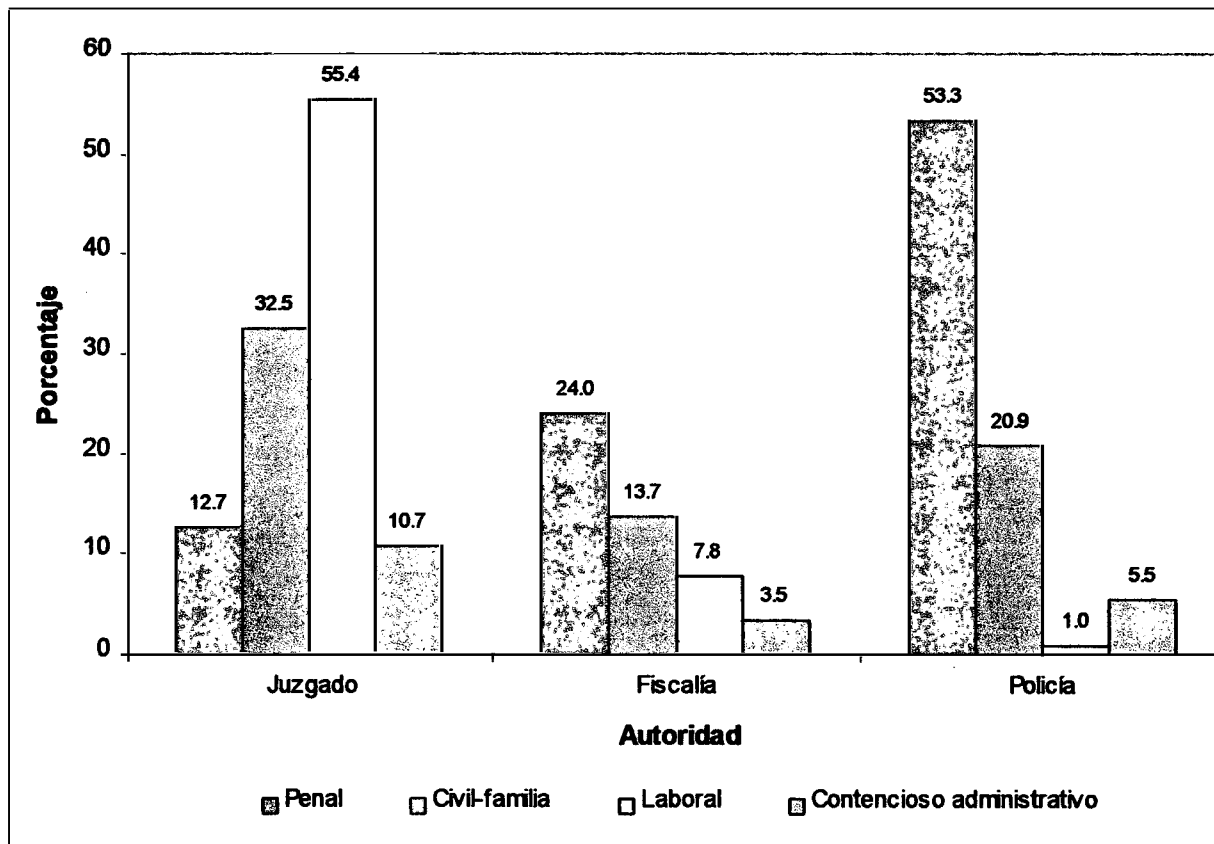
conflicto que más los afecta. Los problemas penales cotidianos, que son la mayoría, son generalmente notificados a la policía por la intermediación de esta autoridad con la población, lo que facilita el acudir a poner un denuncia que luego es remitido a la autoridad competente.

A los juzgados acude 55.4% de los hogares con conflictos laborales, 32.5% de los civiles y de familia, y 12.7% de los penales. A la fiscalía acude 24% de los hogares por conflictos penales, 13.7% de los civiles y de familia, y 7.8% de los laborales. A la policía acude 53.3% de los hogares con conflictos penales, y 20.9% con conflictos civiles y de familia (anexo 1A, cuadro 3, gráfico 6).

Estas diferencias obedecen a la competencia que se atribuye a las autoridades para atender los distintos tipos de conflicto y no corresponden necesariamente a las preferencias de los ciudadanos. Por ello, los conflictos penales se presentaron en mayor porcentaje a las autoridades de policía y fiscalía, mientras que los juzgados atendieron a los hogares con conflictos laborales y civiles.

Gráfico 6

Distribución de los hogares con conflictos penales, civiles-familia, laborales y contenciosos administrativos por tipo de autoridad a la que acuden

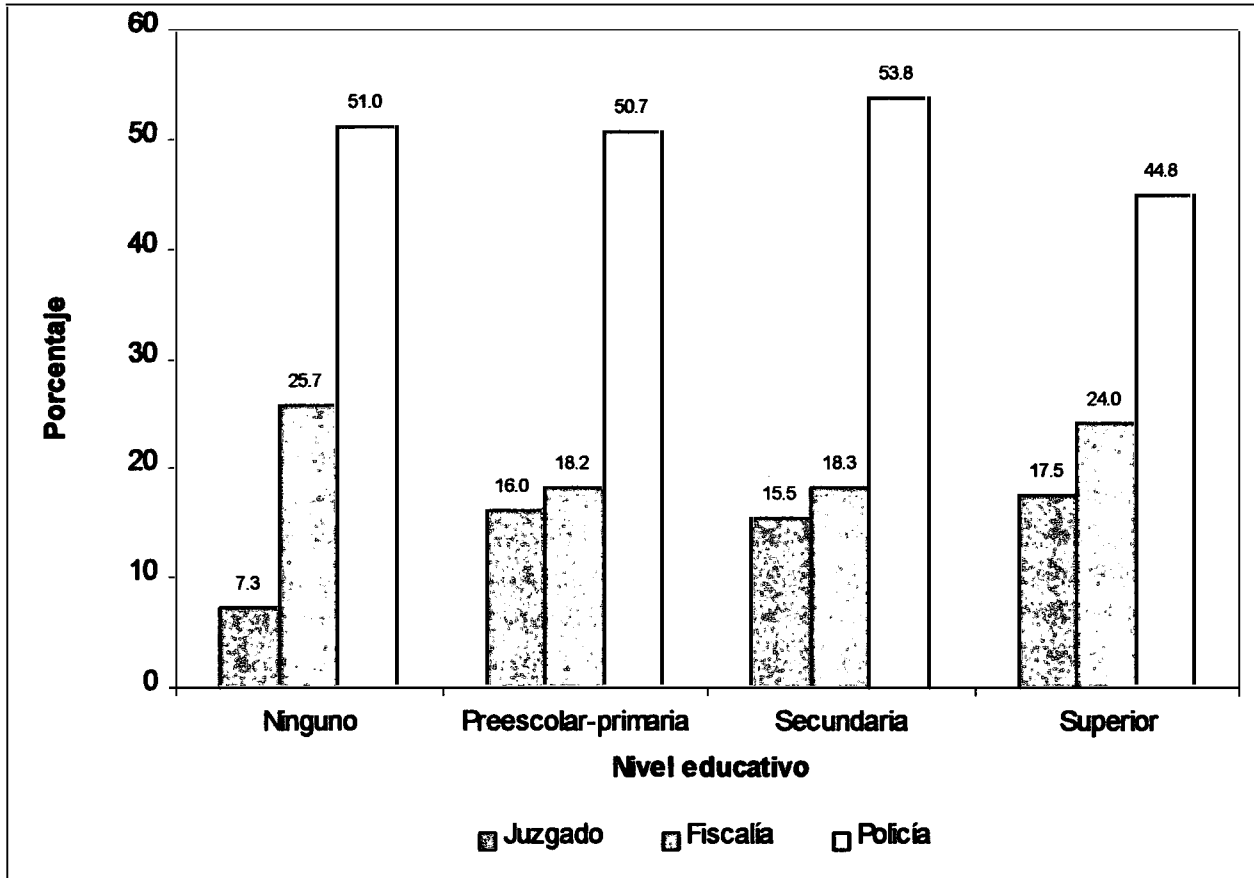


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 3

El 50.5% de las personas afectadas por conflictos acuden a inspecciones de policía. De acuerdo con el nivel educativo de los afectados, se estableció que 53.8% de los que tenían educación secundaria acudieron a la policía, mientras que los de educación superior lo hicieron en 44.8%. A los juzgados acudieron en mayor proporción los de educación superior (17.5%) y a la fiscalía los que no reportaron ningún nivel de educación (25.7%) (anexo 2, cuadro 3).

En general no hubo mayores diferencias entre hombres y mujeres afectados por conflictos, respecto a la autoridad a la que se acudió: 50.7% de los hombres acudieron a

Gráfico 7
Distribución de las personas afectadas por autoridad a la que acudieron, según nivel educativo



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 3

Por ciudades, el comportamiento de la población que acude a las autoridades, se presentó de la siguiente manera:

Mínimo 44% de la población afectada por conflictos en las ciudades de Manizales, Cali, Santafé de Bogotá, D. C., y Pasto acude a la inspección de policía; a la fiscalía tienden más a acudir los hogares de Medellín, Barranquilla, Cali y Bucaramanga; y a los juzgados los hogares de Pasto, Barranquilla y Santafé de Bogotá, D. C. Por otra parte, Santafé de Bogotá, D. C., muestra una tendencia comparativamente baja a acudir a la fiscalía. Estas diferencias por ciudades no

pueden atribuirse al tamaño de la población por lo que no es posible sacar conclusiones generales y más bien el fenómeno obedece a diferencias propias de las características de la relación de los ciudadanos con las autoridades por ciudades (cuadro 5, gráfico 8).

Cuadro 5

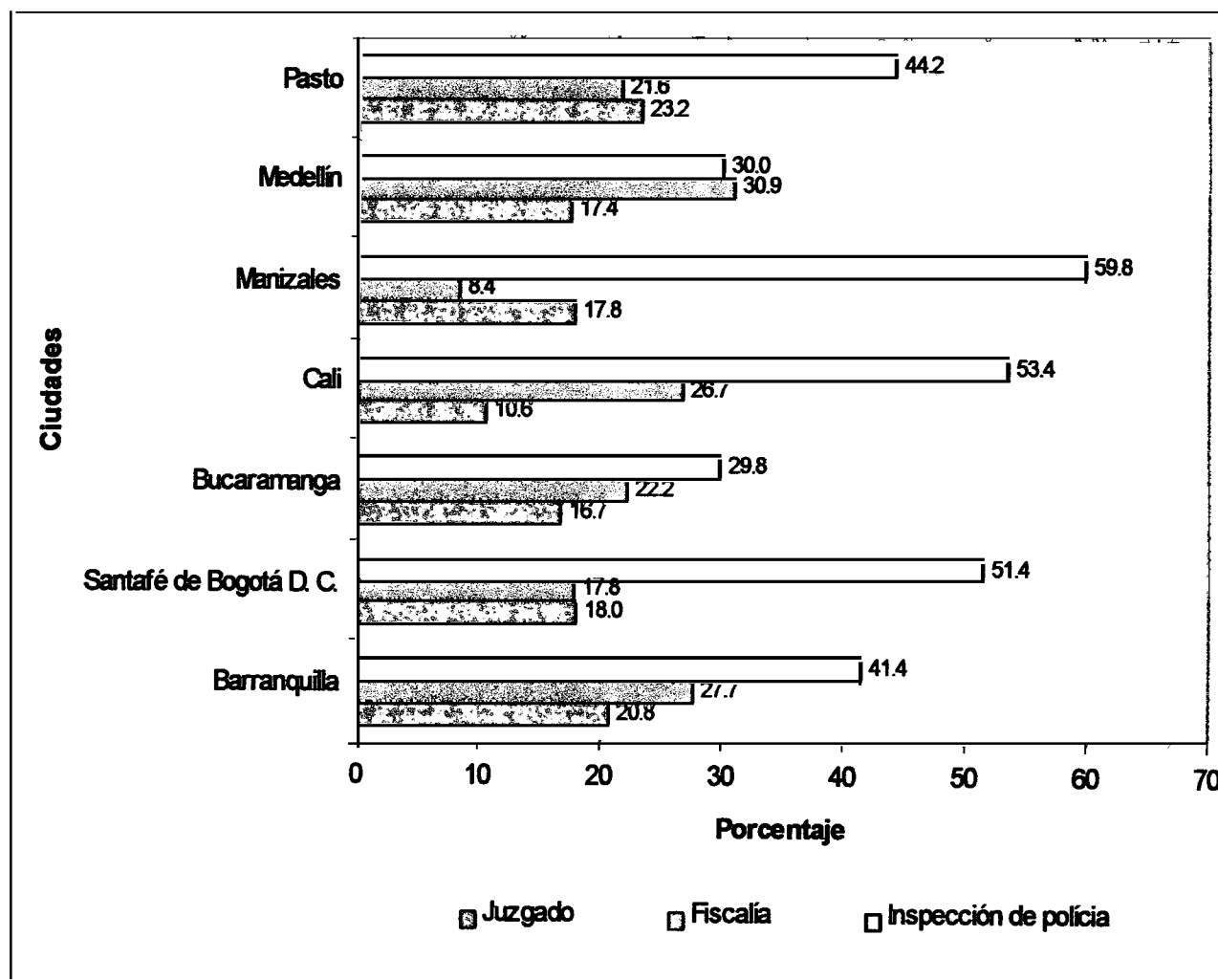
Distribución de los hogares con conflictos por autoridades a las que se acudieron, según ciudades

Ciudades	Juzgado	Fiscalía	Inspección de policía
	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes
Total	17.0	22.2	45.6
Barranquilla	20.8	27.7	41.4
Bucaramanga	16.7	22.2	29.8
Santafé de Bogotá, D. C.	18.0	17.7	51.4
Manizales	17.7	8.4	59.8
Medellín	17.4	30.9	30.0
Cali	10.6	26.7	53.4
Pasto	23.2	21.6	44.2

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1B, cuadro 2

Gráfico 8

Distribución de los hogares con conflictos por autoridad a la que acudieron, según ciudades



Fuente: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 5

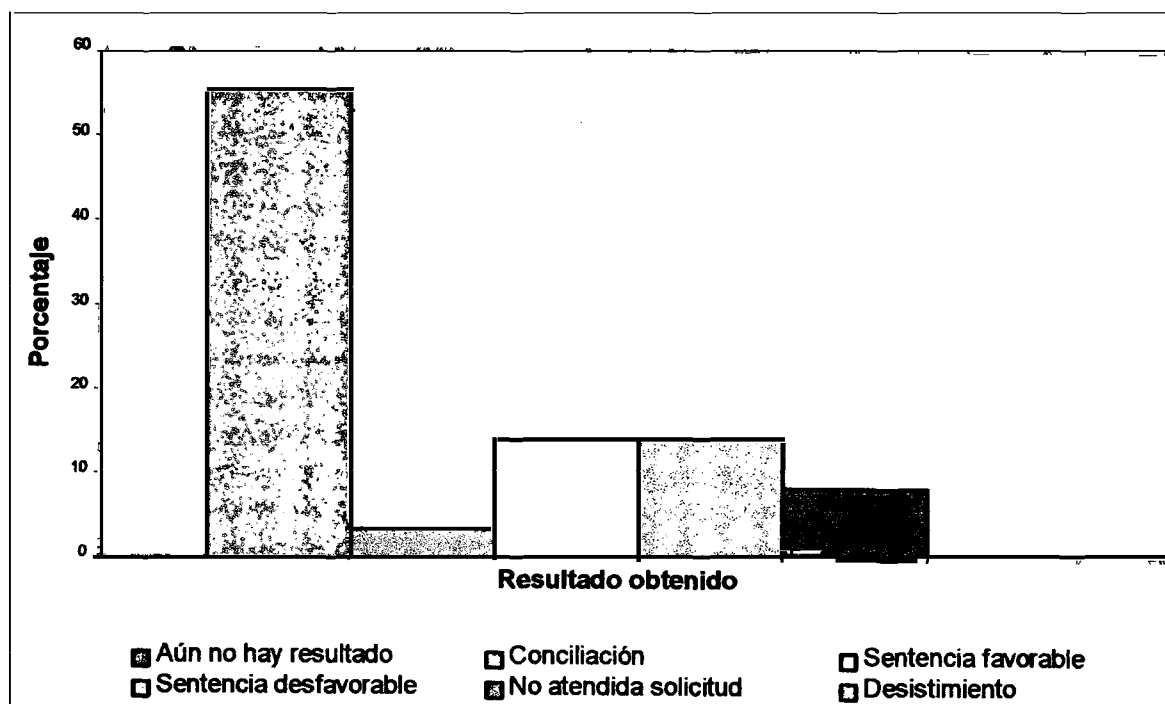
6.4 Conflictos por resultado obtenido

Del total de conflictos que fueron puestos en conocimiento de las autoridades durante el último año, 55.3% aún no tenían resultado. Debe anotarse que el tiempo promedio transcurrido entre la ocurrencia del conflicto y el momento de responder la encuesta no se determinó, por ello a partir de este dato no se puede hacer ninguna

afirmación sobre la agilidad o lentitud del aparato judicial. Pero sí es posible establecer que del total de conflictos acaecidos en este período, 28.4% de ellos pudo ser resuelto por autoridades, 14.2% favorablemente para el implicado y 14.2% en forma desfavorable. Los datos muestran que 3.6% de los conflictos se resolvieron por conciliación o por desistimiento, actitudes no litigiosas que facilitan la resolución de conflictos por vías diferentes a las institucionales. Por otra parte, 8.4% de los conflictos no fueron atendidos (anexo1A, cuadro 4, gráfico 10).

Los resultados arrojados en las respuestas “no tener aún resultado” y que la “solicitud no hubiera sido atendida”, que alcanzan 63.7%, expresan las dificultades en el acceso al servicio de justicia en la medida en que la administración de justicia no se ha pronunciado sobre una petición ciudadana.

Gráfico 9
Distribución de hogares con conflictos por resultado obtenido

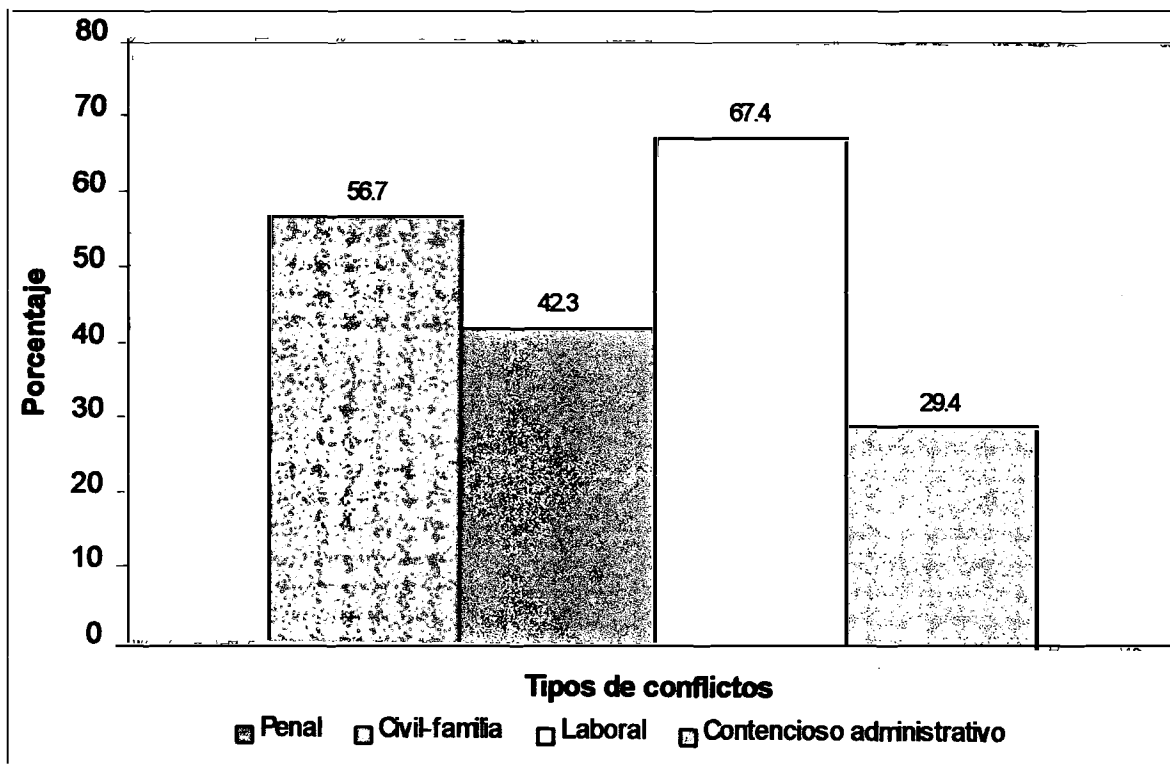


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo “Derecho de acceso al servicio de justicia”. Anexo 1A, cuadro 4

En el gráfico 10, se presentan por tipo de conflicto, los porcentajes de casos que aún no tienen resultado: 56.7% de los penales, 42.3% de los civiles, 67.4% de los laborales y 29.4% asuntos contenciosos. No hubo atención para el 94% de los conflictos penales, 6.4% de los conflictos civiles, 2.8 % de los administrativos.

Se conciliaron en mayor proporción los conflictos civiles (10.1%), seguidos por los administrativos, los penales y laborales con porcentajes entre 2% y 3%. Tuvieron mayor participación de resultado favorable los civiles (25.4%), seguidos de los administrativos (24.7%). Los que tuvieron un resultado desfavorable en su mayoría fueron administrativos 32.2%, seguidos por los laborales (28%) (anexo 1A, cuadro 4).

Gráfico 10
Participación de los hogares que acudieron a las autoridades y aún no hay resultado, según tipo de conflicto



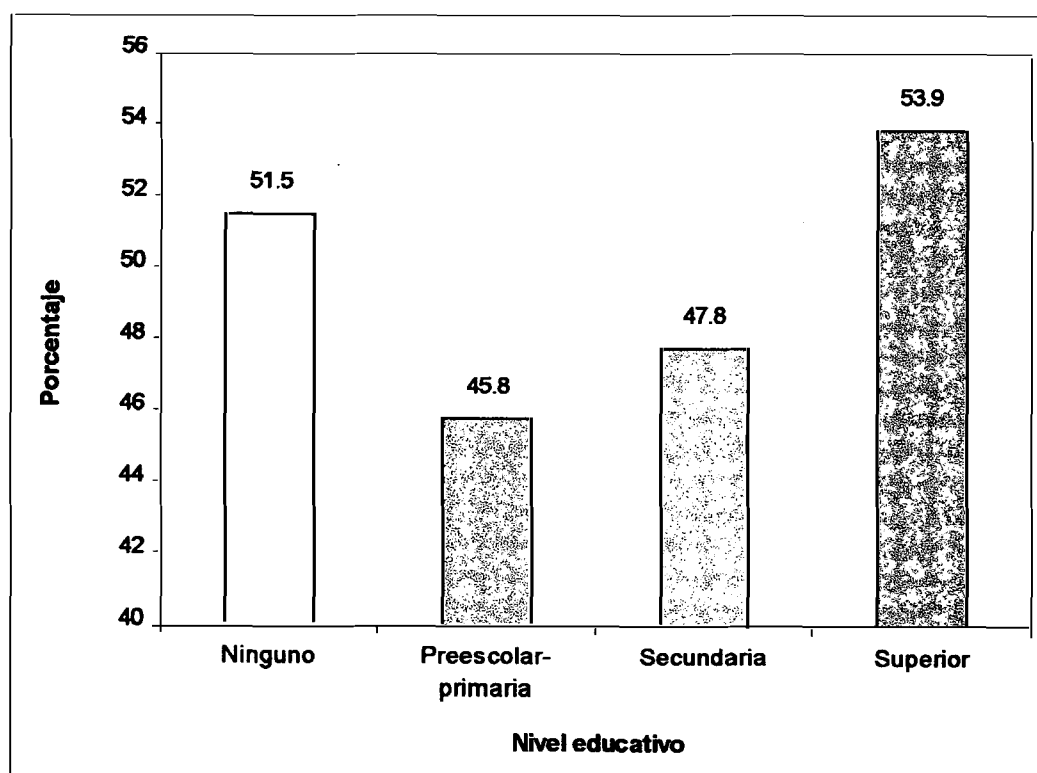
FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 4

Teniendo en cuenta el nivel educativo de los afectados, se observa en todos los casos una mayor concentración en los procesos que aún no han obtenido resultado.

En segunda instancia se sitúan los procesos que registraron resultados favorables, seguidos de los desfavorables y de las solicitudes no atendidas.
(anexo 2, cuadro 4).

Gráfico 11

Participación de las personas afectadas por conflictos que acudieron a las autoridades y aún no hay resultado, según nivel educativo.



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 4

Por otra parte, las ciudades con más alto porcentaje "sin resultado" fueron Pasto, Barranquilla y Cali. Mientras que la conciliación como forma de resolución se utilizó más en Medellín, Pasto y Manizales, en Santafé de Bogotá, D.C., Cali y Bucaramanga se hizo menos uso de este mecanismo.

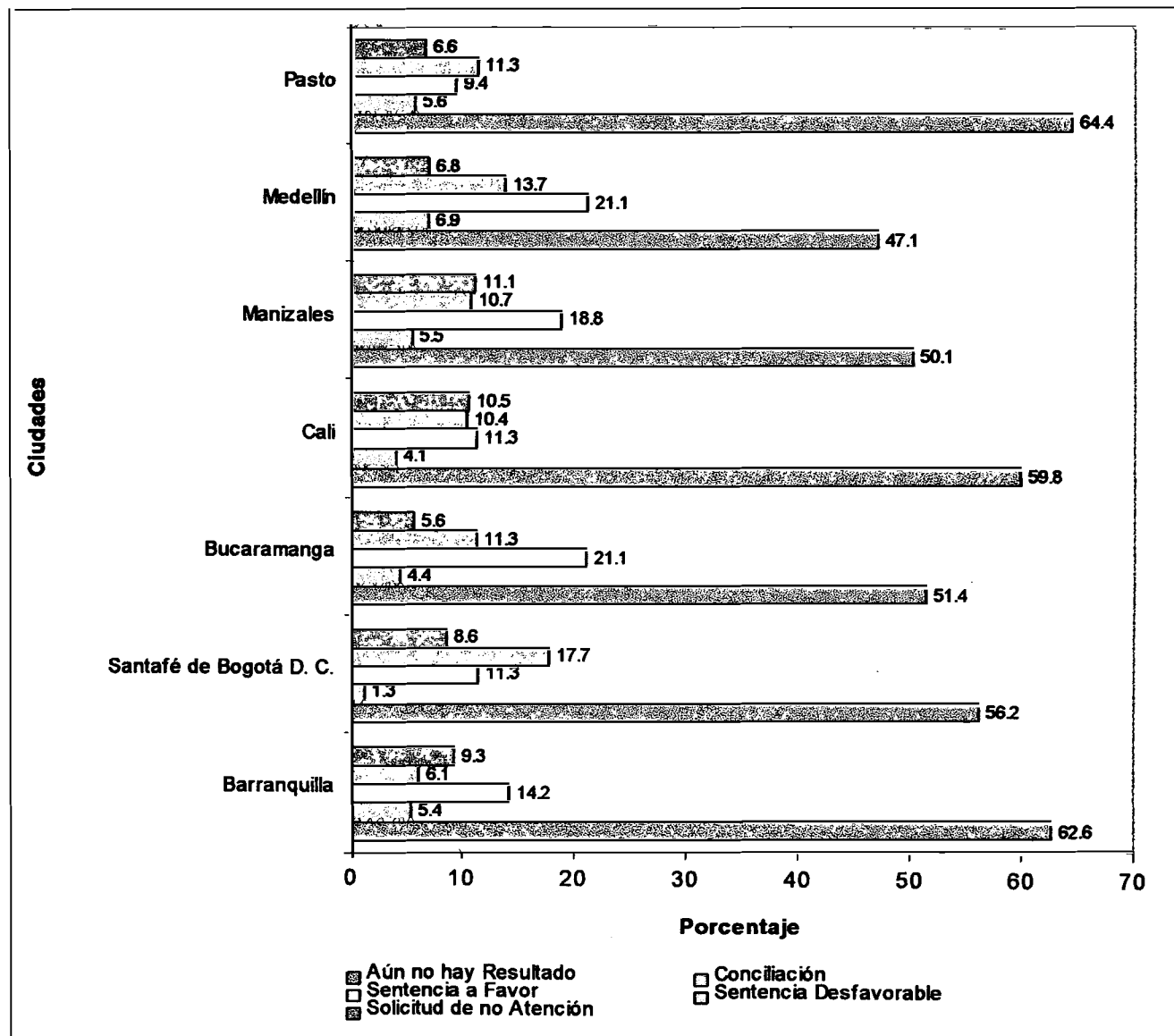
La no atención a la solicitud, que tiene directa relación con la limitación de acceso a la justicia, fue importante en Manizales, Cali y Barranquilla (cuadro 6, gráfico 12).

Cuadro 6
Distribución de los hogares con conflictos por resultado obtenido, según ciudades

Ciudades	Aún no hay Resultado	Conciliación	Sentencia a favor	Sentencia Desfavorable	Solicitud no atendida
	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes
Total	55.3	3.4	14.2	14.2	8.4
Barranquilla	62.6	5.4	14.2	6.1	9.3
Bucaramanga	51.4	4.4	21.1	11.3	5.6
Santafé de Bogotá D.C.	56.2	1.3	11.3	17.7	8.6
Manizales	50.1	5.5	18.8	10.7	11.1
Medellín	47.1	6.9	21.1	13.7	6.8
Cali	59.8	4.1	11.3	10.4	10.5
Pasto	64.4	5.6	9.4	11.3	6.6

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1B, cuadro 3

Gráfico 12
Distribución de los hogares con conflictos, por resultado obtenido según ciudades



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 6

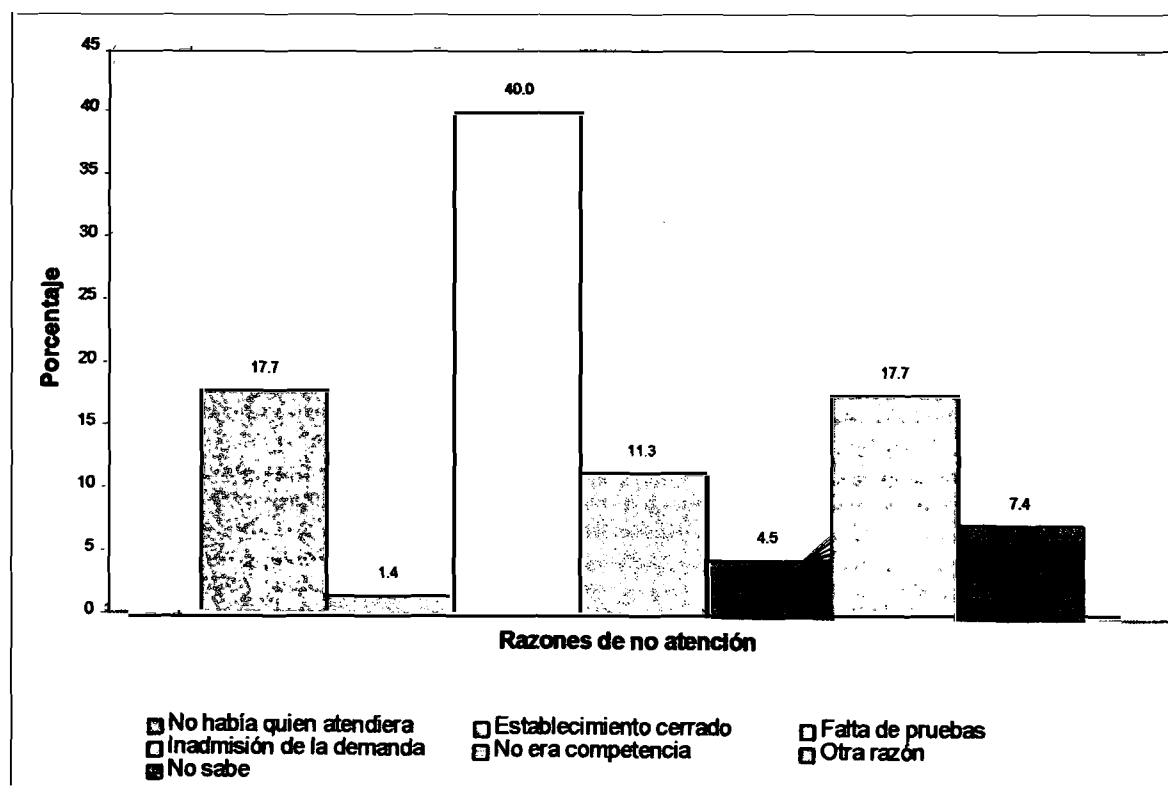
6.5 Conflictos por razones de no atención

Los hogares que no fueron atendidos por las autoridades señalaron que la principal razón de no atención fue la "falta de pruebas" (40%); otras razones fueron la

"ausencia de autoridad" que atendiera (17.7%), la "inadmisión de la demanda" (11.3%) y "falta de competencia" de la autoridad (4.5%)⁶ (anexo 1A, cuadro 5, gráfico 13).

Gráfico 13

Distribución de los hogares con conflictos por razón de no atención a la solicitud



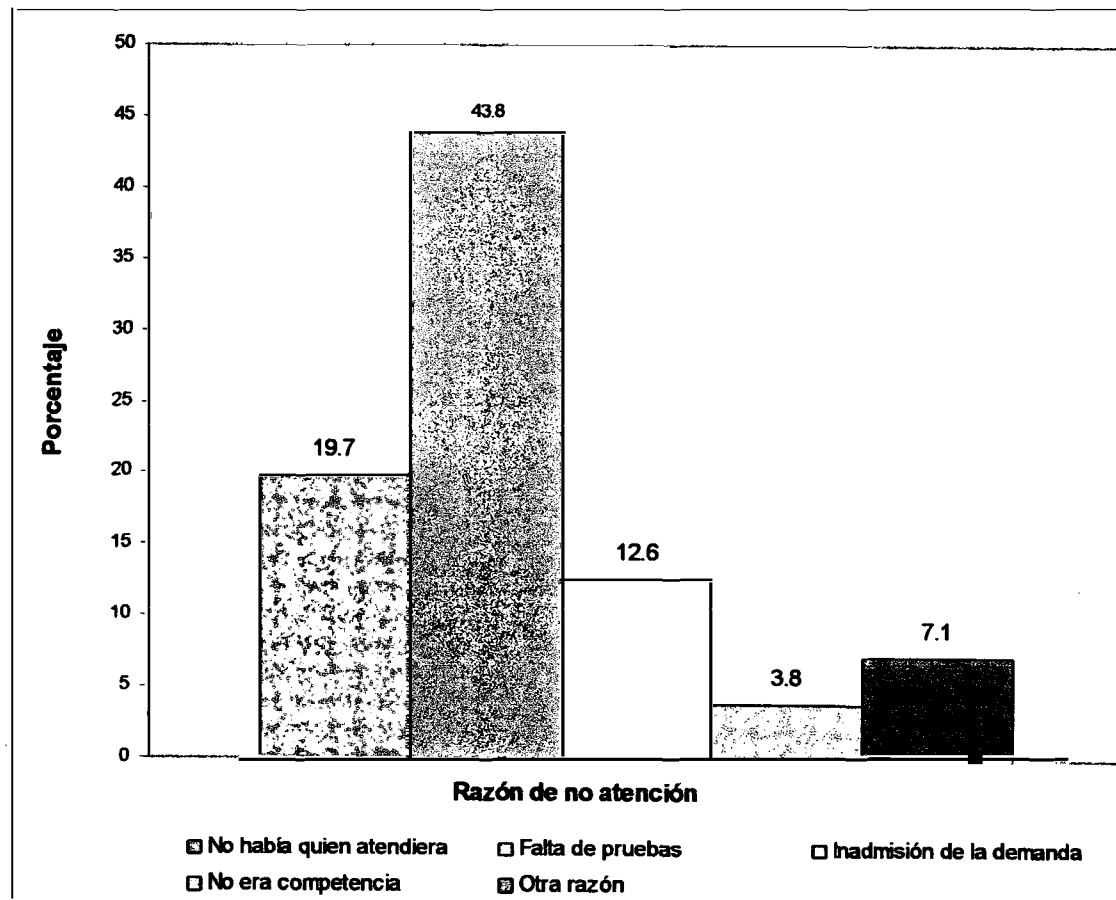
FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1B, cuadro 4

En el gráfico 14 se presentan los conflictos penales que afectaron a los hogares según la razón principal de no atención, siendo la "falta de pruebas" (43.8%) la más frecuente.

⁶ En el anexo 1 se presentan los errores de muestreo y los límites de confianza para algunas proporciones del estudio. Los errores relativos superiores al 20% se han considerado de muy poca representatividad.

Para el tipo de conflicto civil y familia la razón principal de no atención fue "establecimiento cerrado" (14.3%) y "no era competencia" (11.6%) (anexo 1A, cuadro 5).

Gráfico 14
Distribución de los hogares con conflictos penales, por razón de no atención a la solicitud



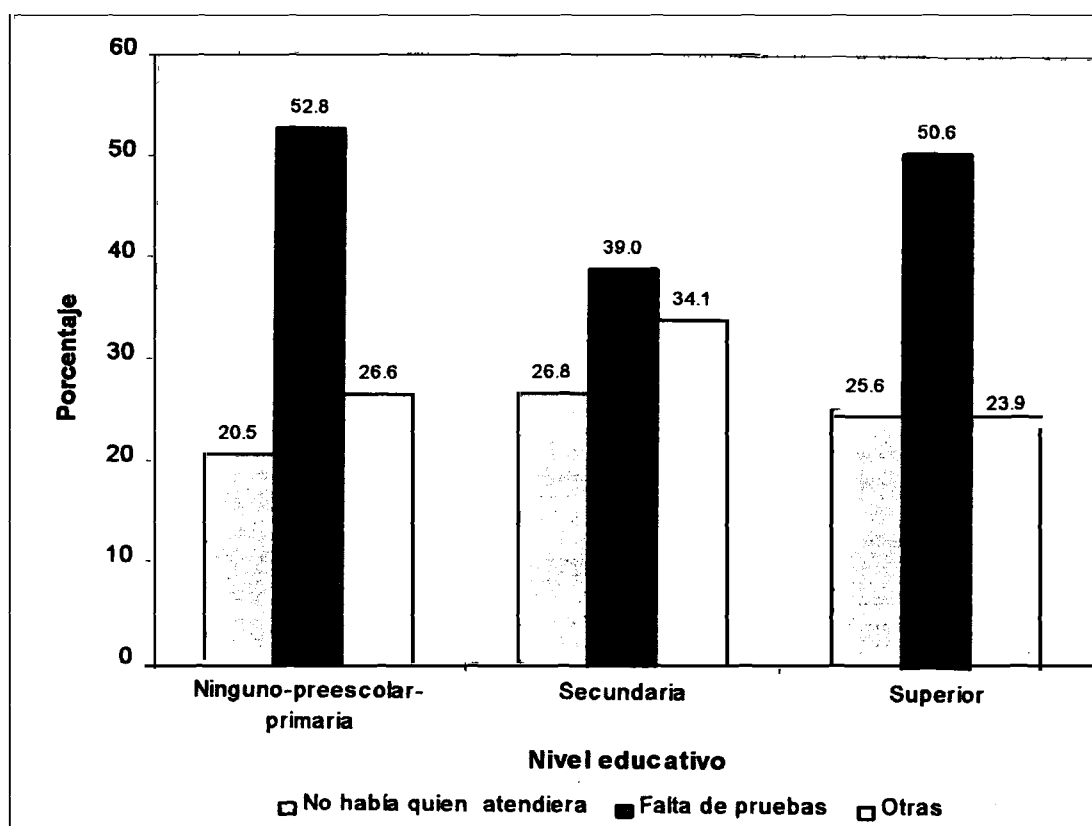
FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 5

Al examinar la **razón de no atención**, según nivel educativo de los afectados por conflicto, se observa que el grupo "primaria-preescolar-ninguno" fue el que en más alto porcentaje (52.8%) consideró que la falta de pruebas fue la principal razón, seguidos del de educación superior (50.6%).

En cuanto a la segunda razón de no atención, "no había quien atendiera", los de secundaria fueron los que en más alto porcentaje (26.8%) la mencionaron, seguido de los de nivel educativo superior (25.6%) (anexo 2, cuadro 5).

Gráfico 15

Distribución de las personas afectadas por conflictos, por razón de no atención a su demanda, según nivel educativo



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 5

Al examinar el comportamiento por ciudades de las razones de no atención, la "falta de pruebas", fue proporcionalmente mayor en Barranquilla y Manizales con una participación superior a 42%, la razón "no había quien atendiera" se destacó en Bucaramanga (41%), y, "no era competencia de la autoridad" fue mayor en Medellín y Manizales (anexo 1B, cuadro 4).

Cuadro 7

Hogares con conflictos, por razones de no atención a la solicitud, según ciudades

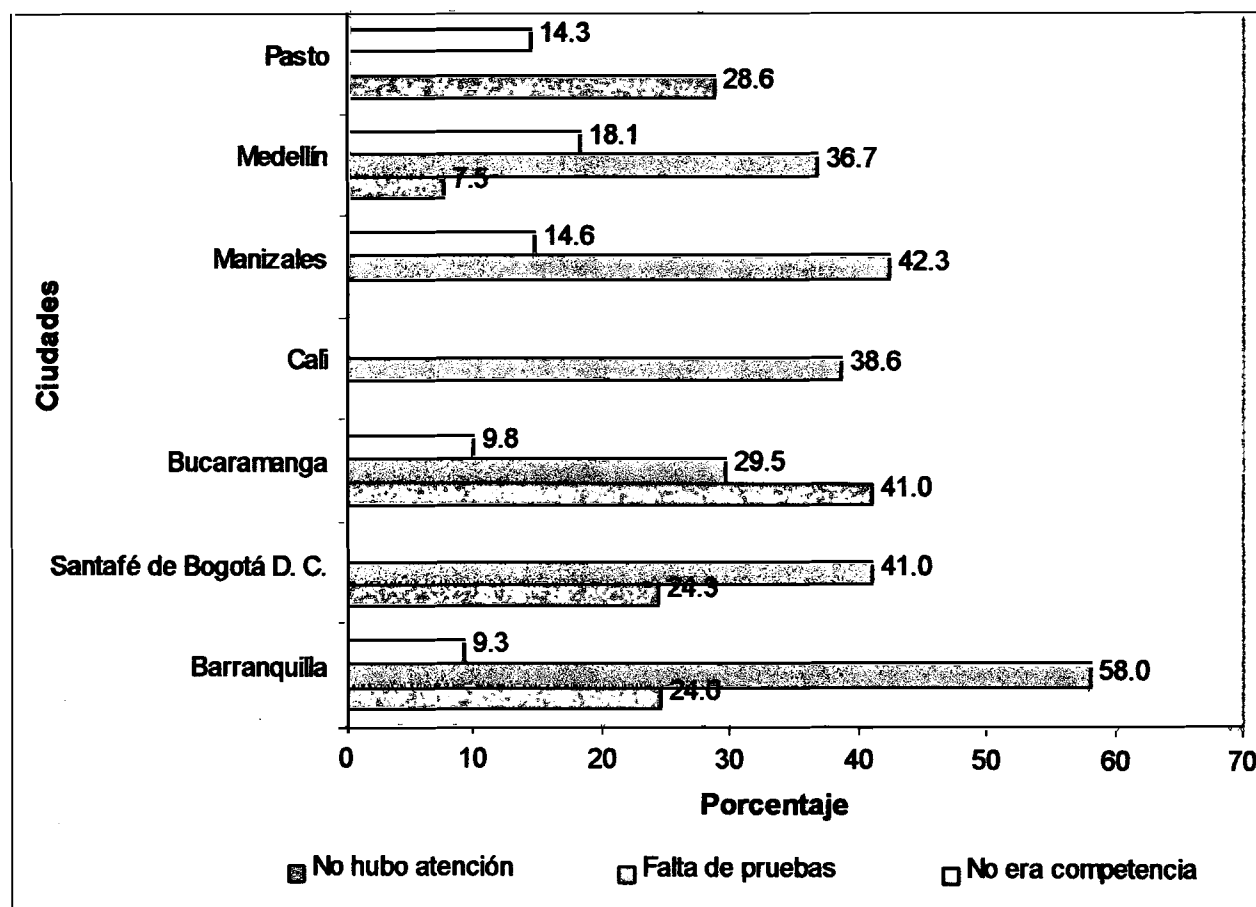
Ciudades	No hubo atención	Falta de pruebas	No era competencias
	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes
Total	17.7	40.0	4.5
Barranquilla	24.6	58.0	9.3
Bucaramanga	41.0	29.5	9.8
Santafé de Bogotá, D. C.	24.3	41.0	0.0
Manizales	0.0	42.3	14.6
Medellín	7.5	36.7	18.1
Cali	0.0	38.6	0.0
Pasto	28.6	0.0	14.3

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".

Anexo 1B, cuadro 4

Gráfico 16

Distribución de los hogares con conflictos, por razones principales de no atención a la solicitud, según ciudades



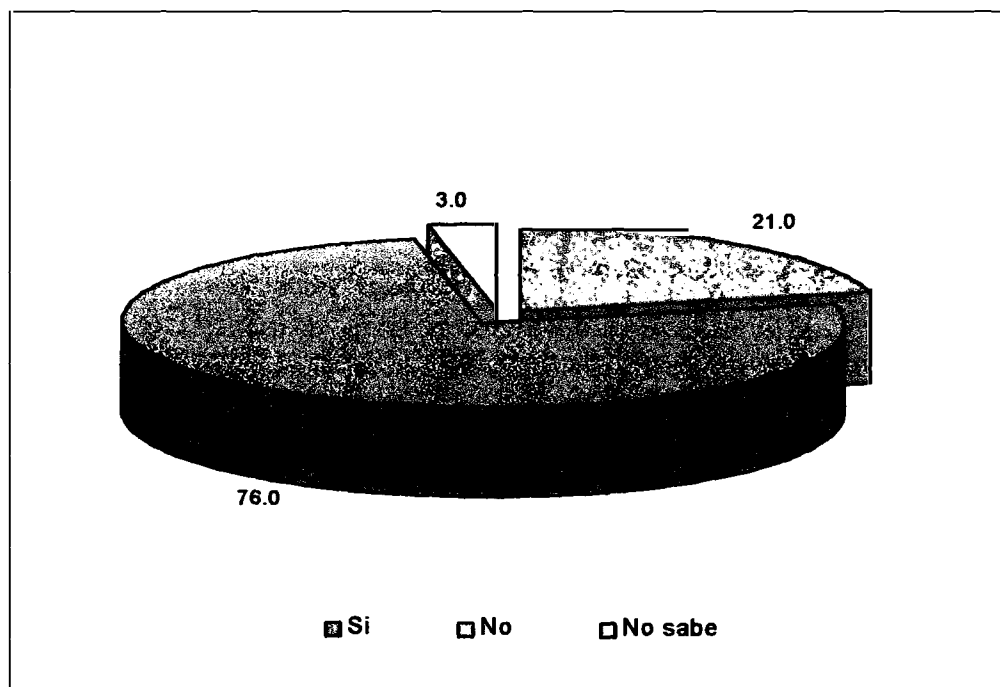
Fuente : DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 7

6.6 Dificultad de acceso a la justicia

La encuesta permitió determinar que para 76.3% de los hogares que acudieron a las autoridades, el acceso a la justicia no fue difícil y para 21.1% se presentaron algunas dificultades (anexo 1A, cuadro 6, gráfico 17).

Gráfico 17

Distribución de los hogares afectados por conflictos, según hayan tenido o no dificultad en el acceso al servicio de justicia

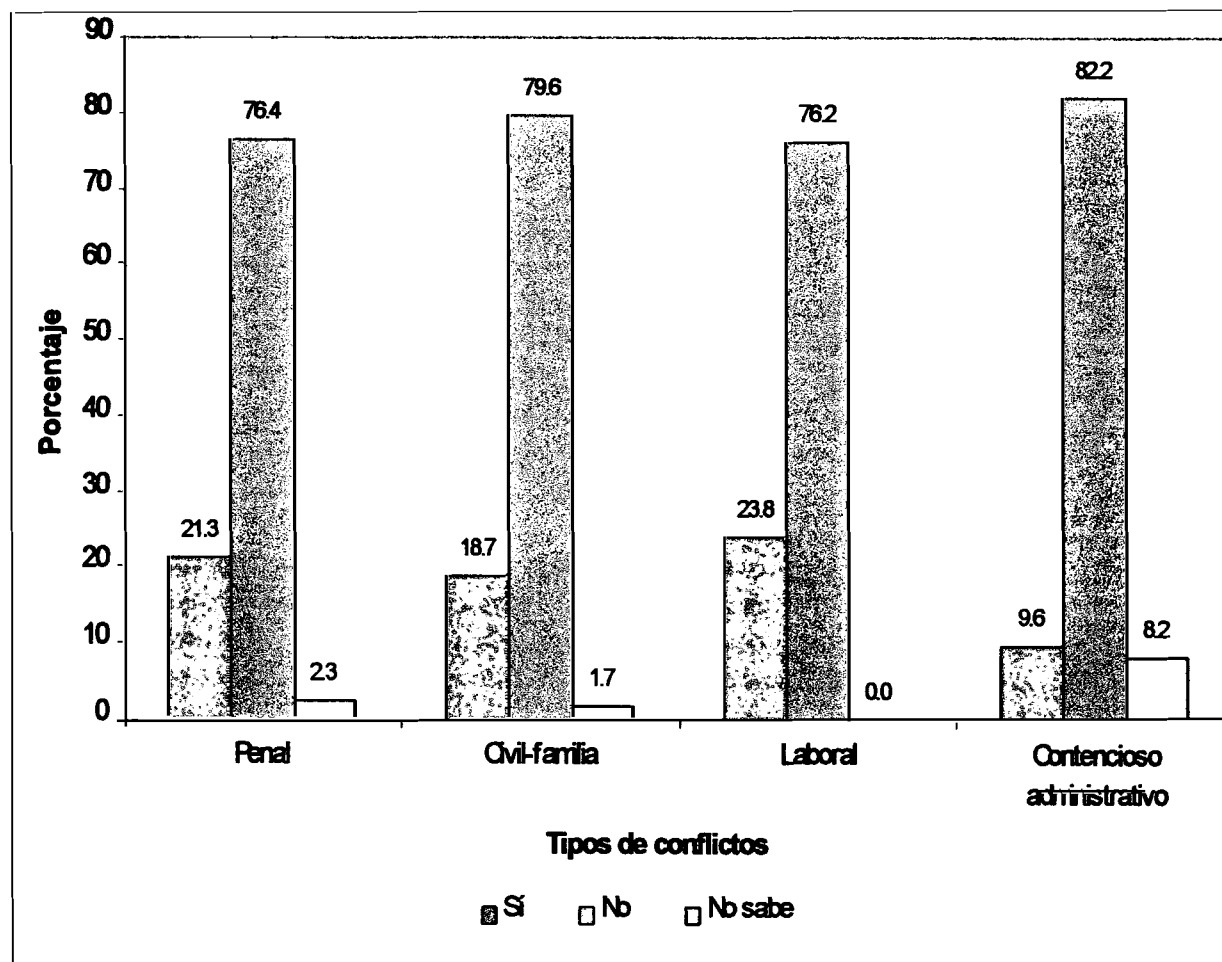


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
Anexo 1A, cuadro 6

Los resultados por tipos de conflicto presentan la misma tendencia. En efecto, entre 76% y 82% de los hogares consideraron que no se les presentó dificultad alguna al acceder a las autoridades (anexo 1A, cuadro 6, gráfico 18). Los que expresaron dificultades afectaron mayormente a los conflictos laborales y en minoría a los administrativos.

Gráfico 18

Distribución de los hogares con conflictos, por dificultad de acceso al servicio de justicia, según tipo de conflicto



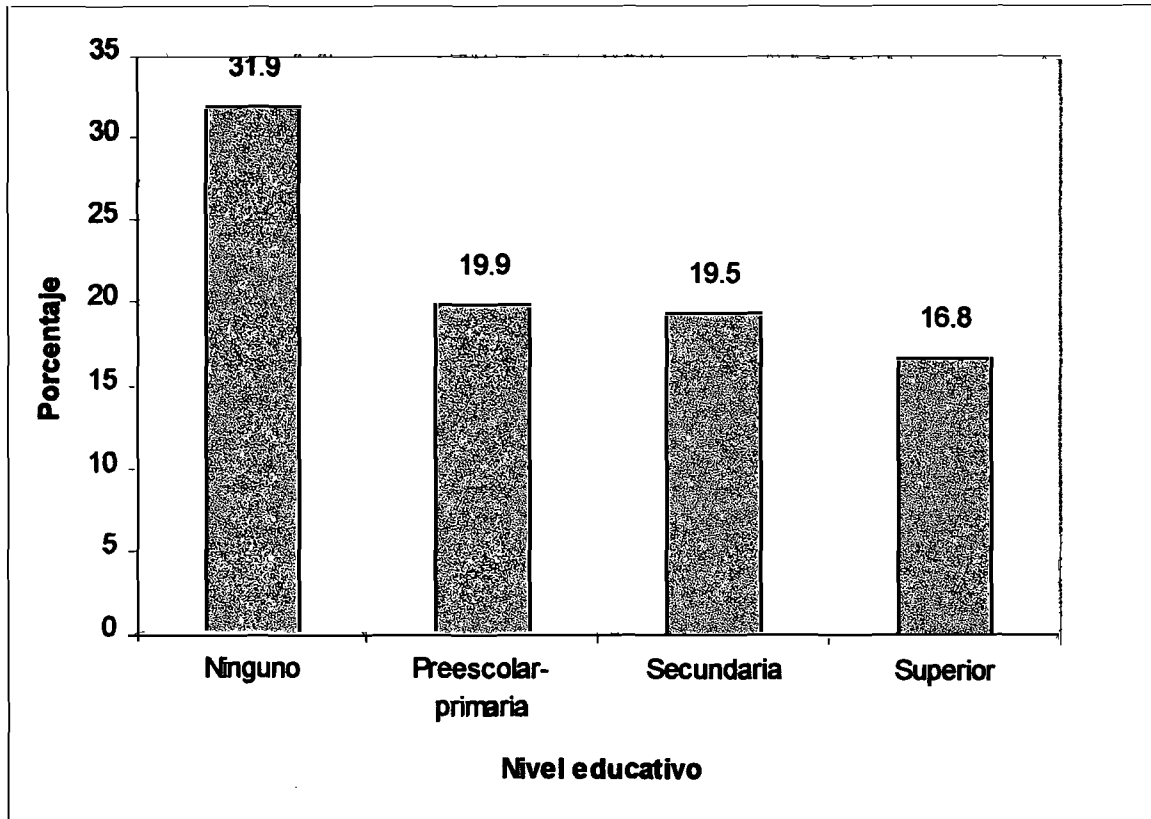
FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A cuadro 6

De acuerdo con el nivel educativo de los afectados por conflictos, la mayor dificultad en el acceso fue para los que no tienen ningún nivel educativo (31.9%) y la menor para aquellos que tienen educación superior (16.8%) (anexo 2, cuadro 6).

Por otra parte, 21.2% de los hombres y 17.3% de las mujeres consideraron que el acceso al servicio de justicia fue difícil. Dentro del total de personas que consideraron que el acceso al servicio de justicia si fue difícil (67.551), 55% fueron hombres y 44.9% mujeres (anexo 2, cuadro 6).

Gráfico 19

Porcentaje de personas afectadas por conflictos, que consideraron difícil el acceso al servicio, según nivel educativo

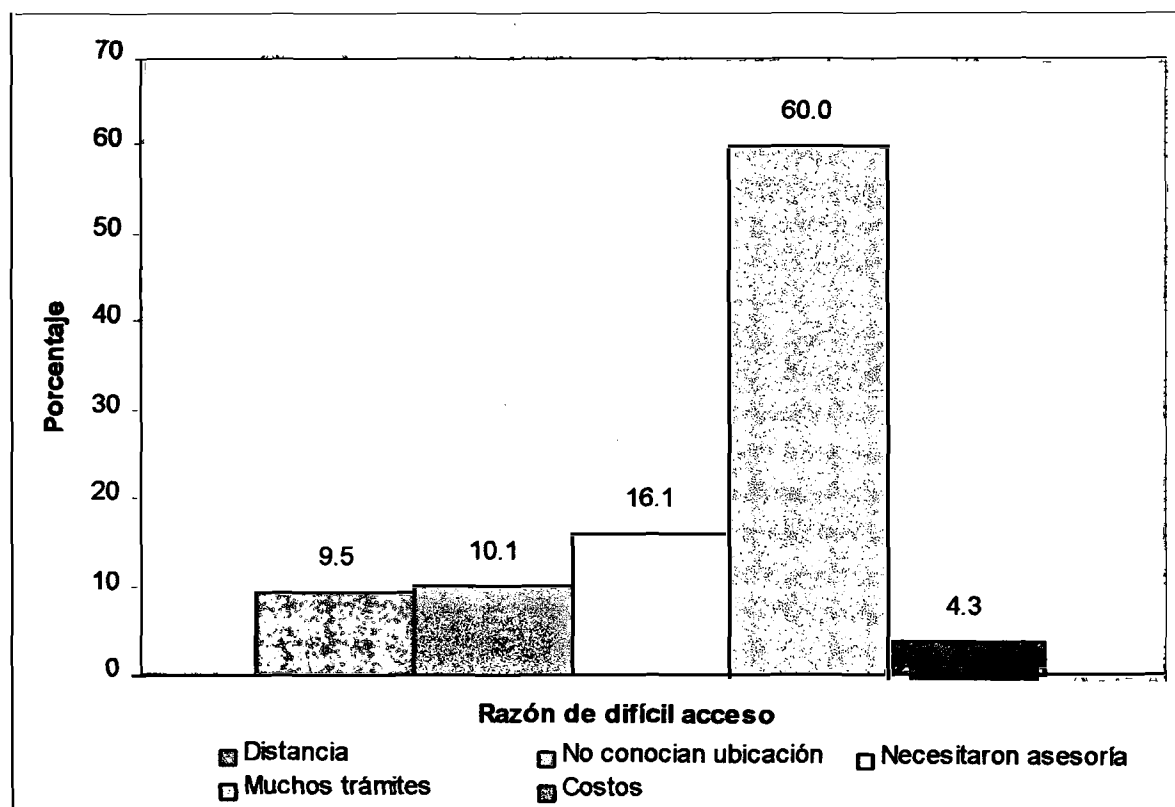


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 6

Como se presenta en el gráfico 20, las principales razones que se aducidas para considerar difícil el acceso fueron en su orden: muchos trámites (60%), necesidad de asesoría (16.1%), la distancia (9.5%), y no conocían la ubicación (10.1%) (anexo 1A, cuadro 7).

Gráfico 20

Distribución de los hogares con conflictos por razón de difícil acceso al servicio de justicia



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 7

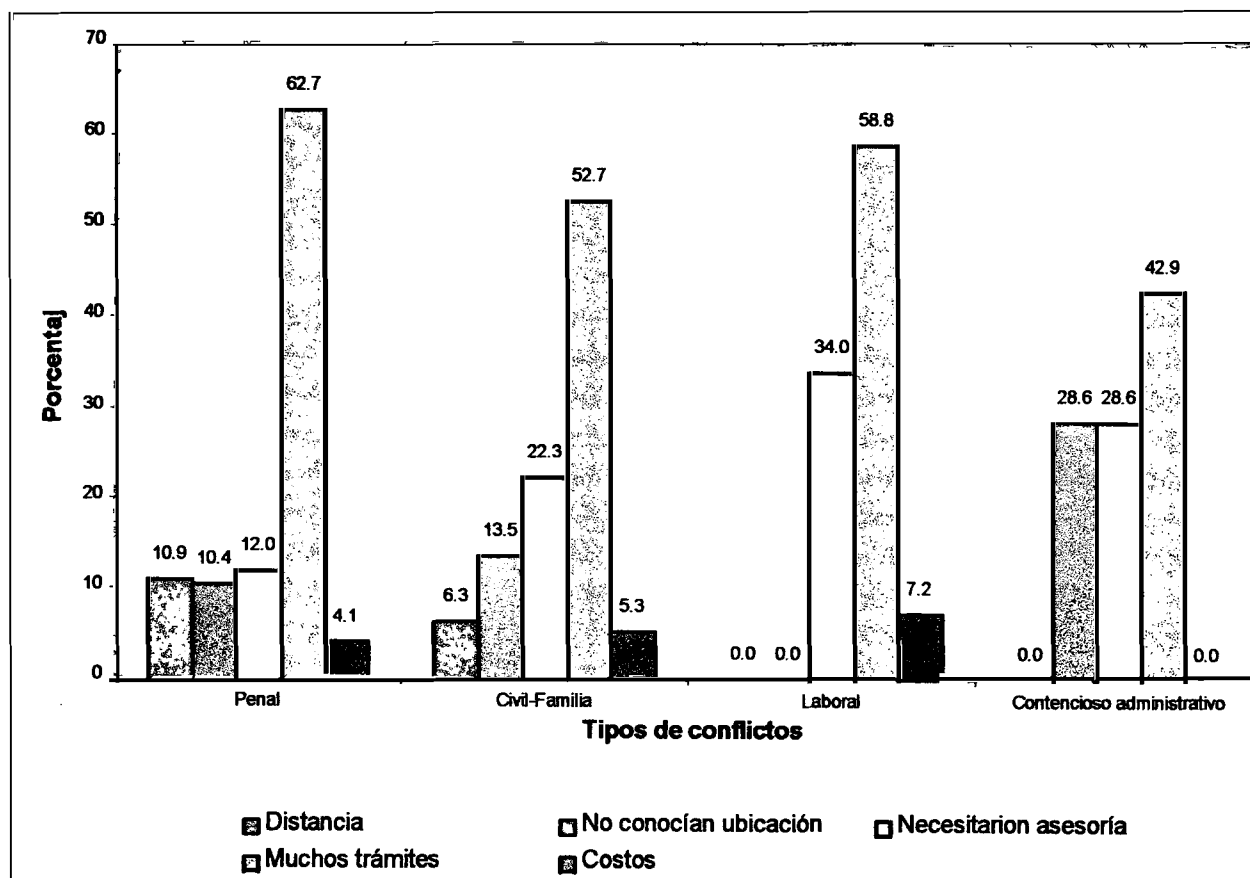
En este estudio 20.4% de los hogares afectados por conflictos, señalaron la falta de asesoría y los costos como dificultades, lo que contrasta con 60% del "excesivo número de trámites" (anexo 1A, cuadro 7). La misma encuesta permitió determinar que en los casos en que los hogares decidieron no acudir a las autoridades por circunstancias personales, los costos tampoco tuvieron un peso importante dentro de las razones aducidas (anexo 1A, cuadro 11).

En el gráfico 21 se discriminan los conflictos que afectaron a los hogares según las diferentes dificultades aducidas para acceder a la justicia tomando como total el tipo o área de conflicto.

El excesivo número de trámites afectó el acceso a las autoridades para 62.7% de los conflictos penales, 58.8% de los laborales, 52.7% de los civiles y 42.9% de los administrativos. La necesidad de asesoría jurídica influyó como dificultad en 34% de los conflictos laborales, en 28.6% de los administrativos, en 22.3% de los de civil-familia, y en 11.9% de los penales. El desconocimiento de la ubicación afectó más a los conflictos administrativos; y los costos tuvieron más importancia para los conflictos laborales y los civiles y de familia (anexo 1A, cuadro 7).

Estos datos muestran que los conflictos penales son considerados los más difíciles de resolver por el excesivo número de trámites.

Gráfico 21
Distribución de los hogares con conflictos, por dificultad de acceso, según tipo de conflicto

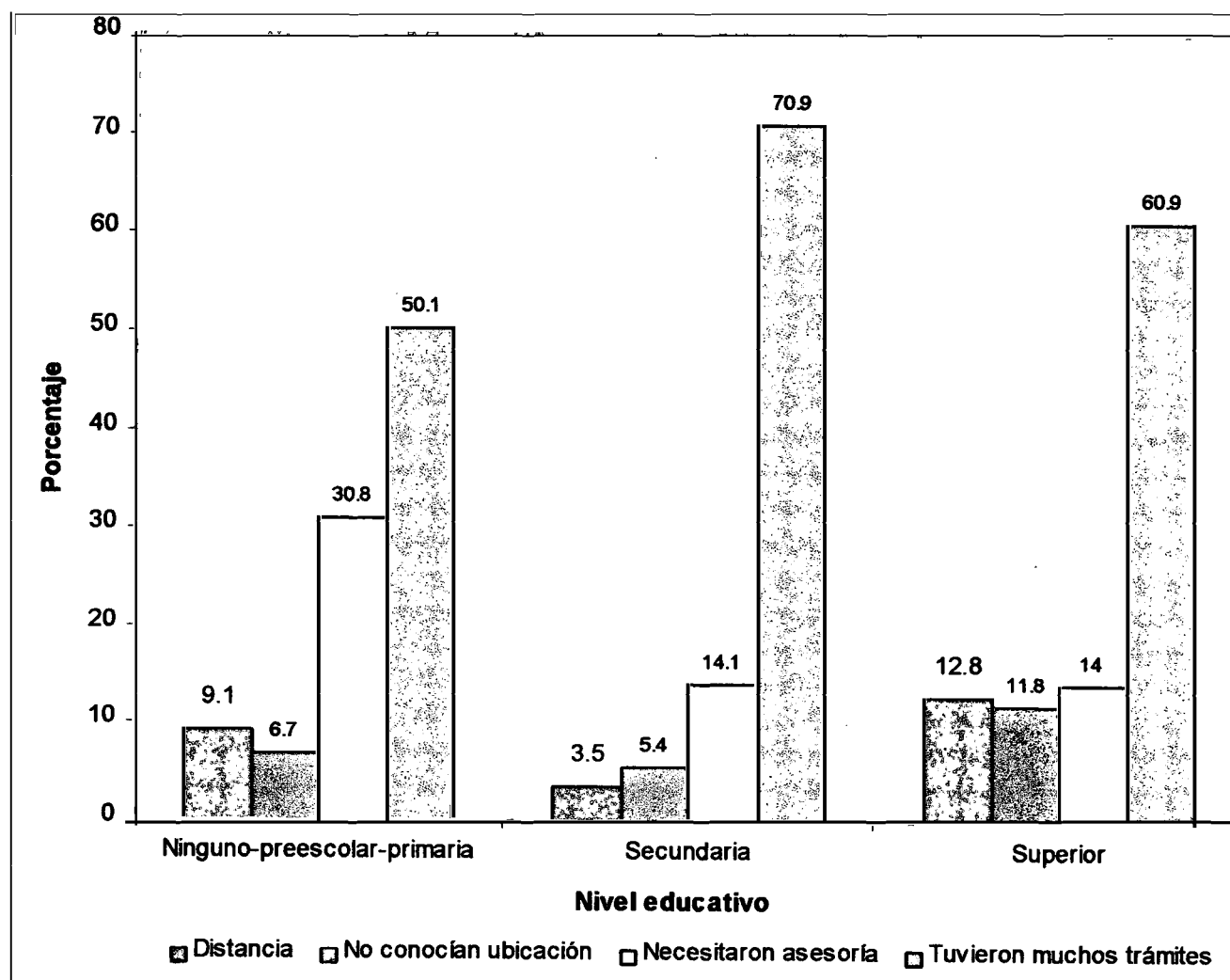


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 7

Para las personas afectadas por algún tipo conflicto, la principal razón de la dificultad de acceso fue "muchos trámites". Cuando se observa el nivel educativo de estas personas, y los de secundaria fueron los que en mayor proporción (70.9%) se refirieron a ella. La necesidad de asesoría jurídica afectó notoriamente a los del grupo de primaria-preescolar-ninguno (30.8%). Por último los más afectados por la distancia fueron los de nivel educativo superior (12.8%) (anexo 2, cuadro 7, gráfico 22).

Gráfico 22

Distribución de las personas afectadas por conflictos, por razón de acceso difícil, según nivel educativo



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 7

Discriminando por ciudades las **dificultades de acceso**, se observa que en Santafé de Bogotá, D. C., Pasto y Barranquilla, que en términos poblacionales tienen grandes diferencias, se presenta el mayor índice de difícil acceso (cuadro 8, gráfico 23).

Cuadro 8

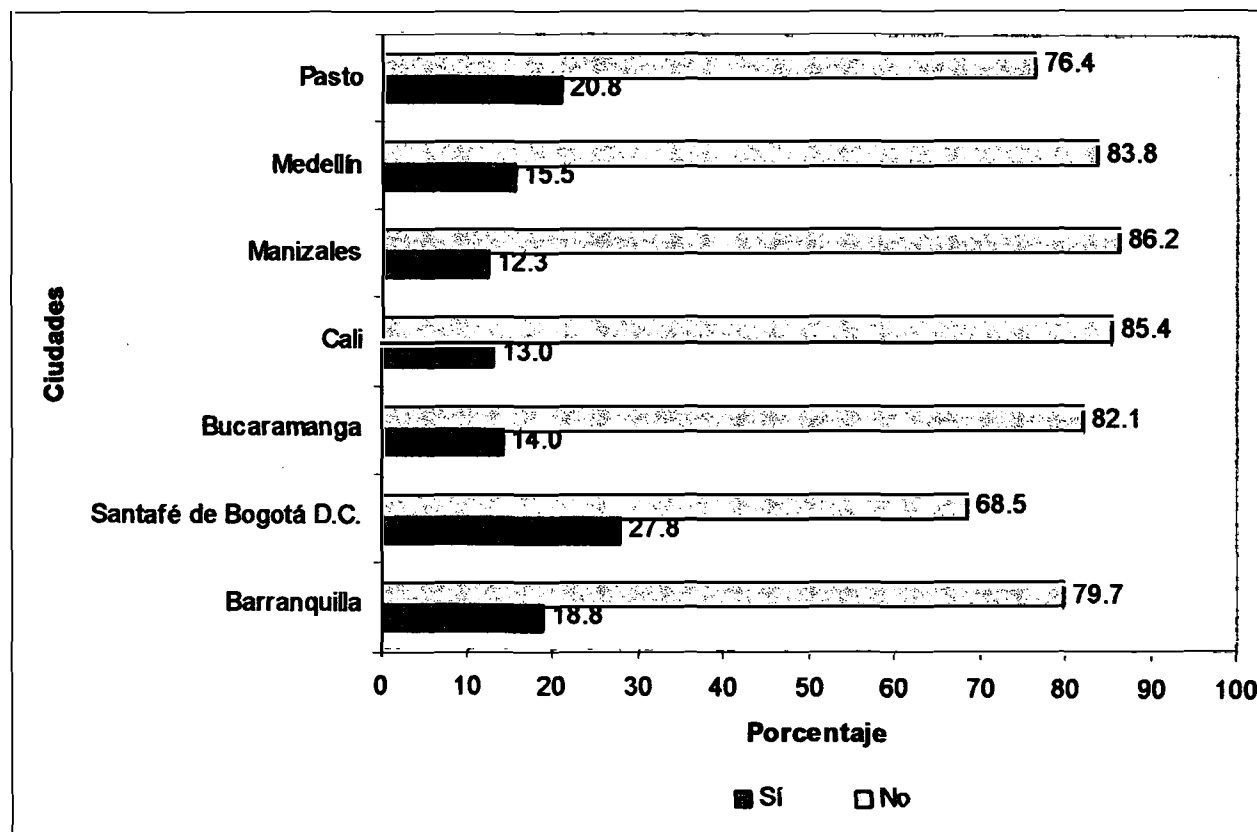
Distribución de los hogares con conflictos por dificultad de acceso al servicio de justicia, según ciudades

Ciudades	Si	No
	Porcentajes	Porcentajes
Total	21.1	76.3
Barranquilla	18.8	79.7
Bucaramanga	14.0	82.1
Santafé de Bogotá, D. C.	27.8	68.5
Manizales	12.3	86.2
Medellín	15.5	83.8
Cali	13.0	85.4
Pasto	20.8	76.4

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
Anexo 1B, cuadro 5

Gráfico 23

Distribución de los hogares con conflictos, por dificultad de acceso al servicio de justicia, según ciudades



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 8

El excesivo número de trámites a los que se ven avocados los hogares con conflictos tuvo mayor impacto en ciudades como Cali, Barranquilla y Medellín con una participación superior al 60% (cuadro 9, gráfico 24).

La necesidad de asesoría jurídica, que es la segunda razón de acceso difícil, tuvo un mayor peso en Bucaramanga, Santafé de Bogotá, D. C. y Pasto.

Manizales, Pasto y Bucaramanga presentan los más altos porcentajes en la dificultad referida a la distancia; y, Bucaramanga, Manizales, Barranquilla y Santafé de Bogotá, D. C., se destacan en lo de desconocimiento de la ubicación.

Cuadro 9

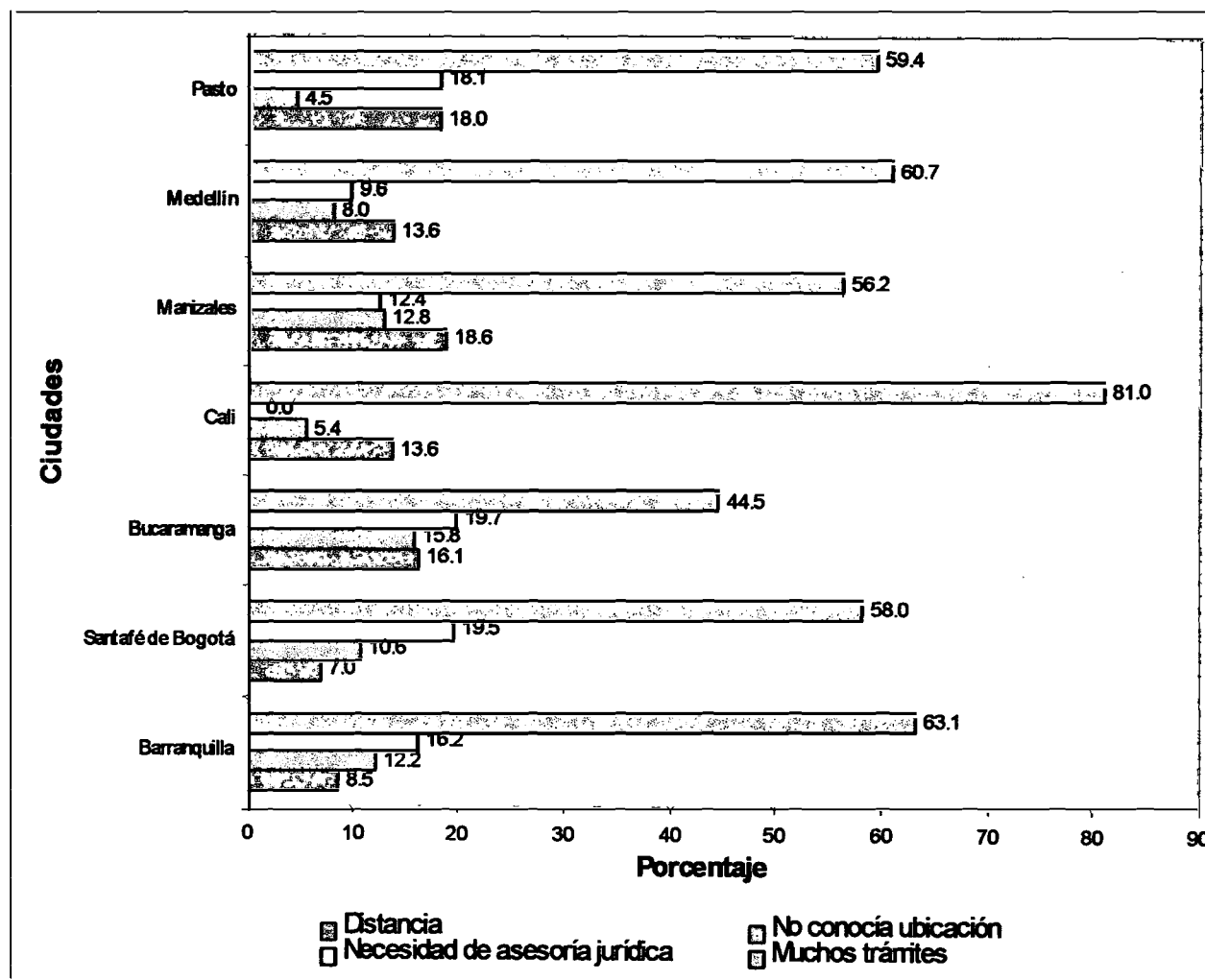
Distribución de los hogares con conflictos, por razón principal por la que consideran difícil el acceso al servicio de justicia, según ciudades

Ciudades	Distancia	No conocía ubicación	Necesitaba asesoría jurídica	Muchos trámites
	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes	Porcentajes
Total	9.5	10.1	16.1	60.0
Barranquilla	8.5	12.2	16.2	63.1
Bucaramanga	16.1	15.8	19.7	44.5
Santafé de Bogotá, D. C.	7.0	10.6	19.5	58.0
Manizales	18.6	12.8	12.4	56.2
Medellín	13.6	8.0	9.6	60.7
Cali	13.6	5.4	0.0	81.0
Pasto	18.0	4.5	18.0	59.4

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1 B, cuadro 6

Gráfico 24

Distribución de los hogares con conflictos, por razón principal de la dificultad de acceso al servicio de justicia, según ciudades



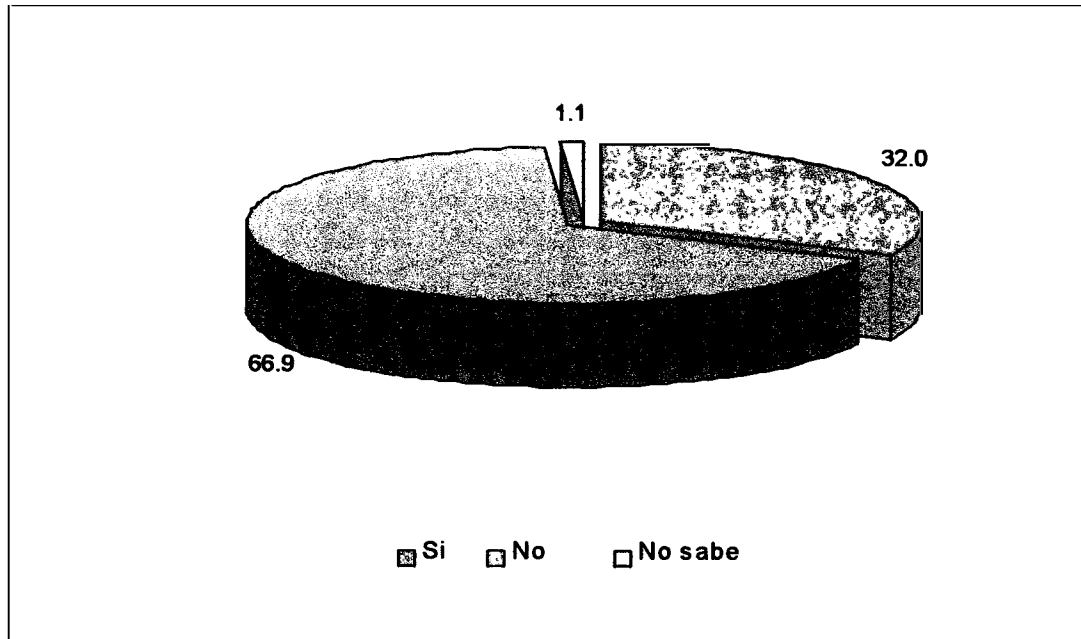
FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 9

6.7 Asesoría al acudir y clase de asesoría

Teniendo en cuenta que la asesoría legal constituye un factor importante para facilitar el acceso a la justicia, el estudio estableció que 32% de los hogares que tuvieron conflicto, se presentaron ante las autoridades con asesoría y 66.9% sin ella (anexo 1A, cuadro 8).

Gráfico 25

Distribución de los hogares afectados por conflictos, según hayan contado o no con asesoría jurídica



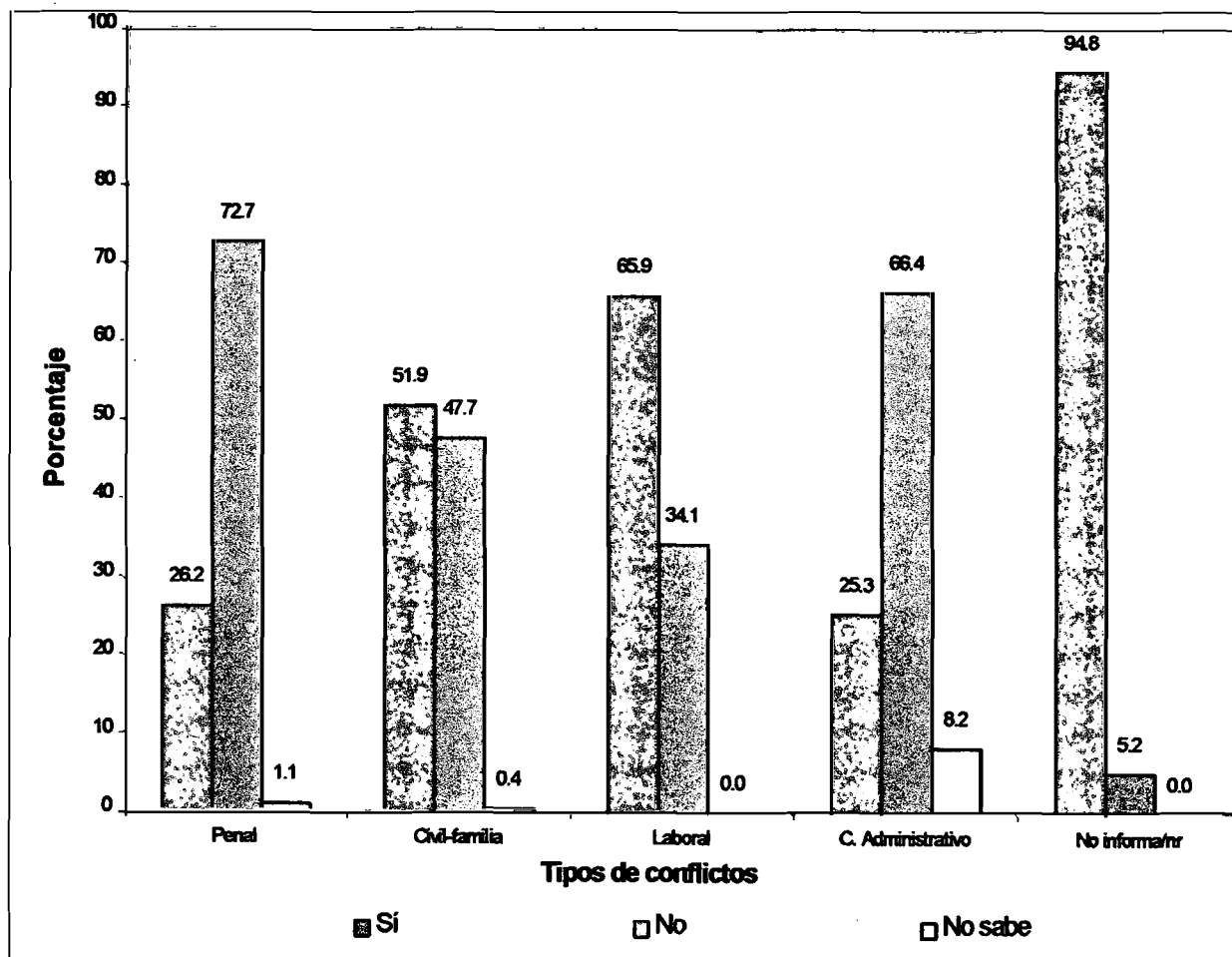
FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".

Anexo 1 A, cuadro 8

Discriminando dentro de cada tipo de conflicto los hogares *según hubieran o no contado con asesoría legal*, se observó que los que más utilizaron la asesoría fueron los laborales (65.9%), seguidos por los conflictos civiles (51.9%), los penales (26,2%) y los contencioso administrativos (25.4%) (anexo 1A, cuadro 8).

Gráfico 26

Distribución de los hogares con conflictos, hayan contado o no con asesoría legal, según tipo de conflicto



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 8

67.3% de las personas afectadas por conflictos no contaron con asesoría. Las personas sin ningún nivel educativo fueron las que en mayor proporción contaron con asesoría (35.6%). Y quienes menos contaron con asesoría fueron los de nivel preescolar y primaria 26% (anexo 2, cuadro 8).

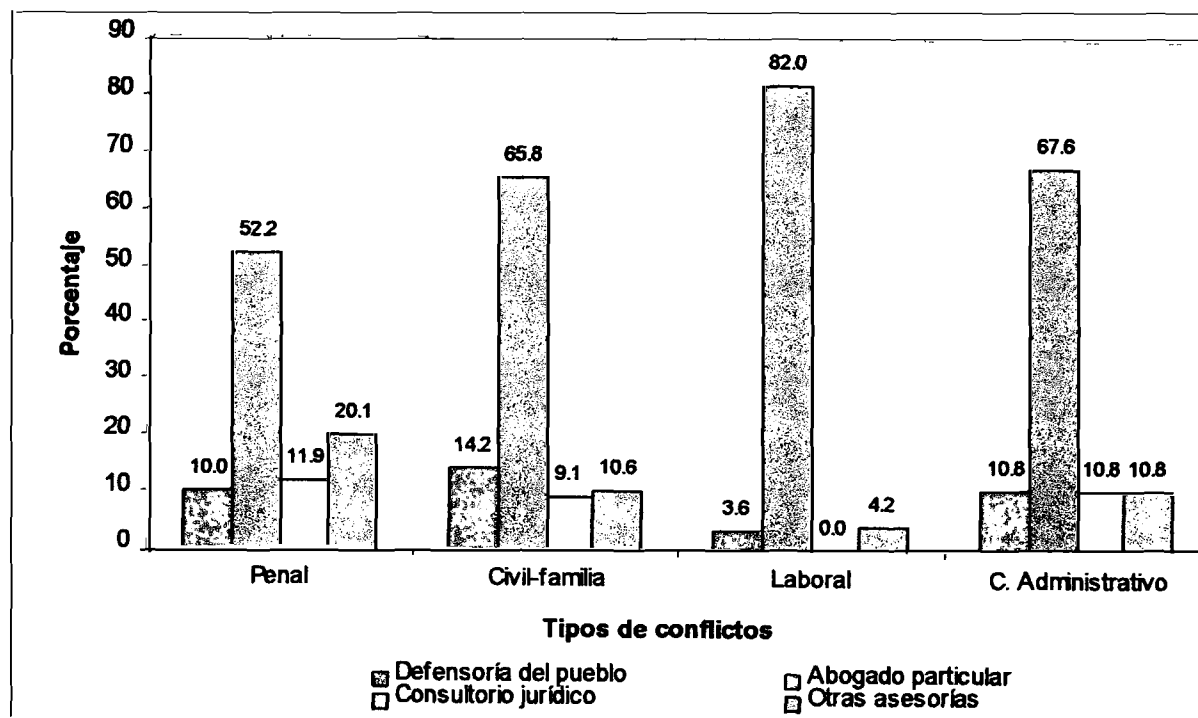
Los resultados mostraron que en 59.5% del total de conflictos, se contó con la asesoría de un abogado particular; 10% acudió a la defensoría del pueblo y 9.8% al consultorio jurídico. Por último 15.9% tuvo otro tipo de asesoría (anexo 1A, cuadro 9).

Es decir, la quinta parte de los casos de conflictos pudo canalizarse por mecanismos creados con el fin de facilitar el acceso a la justicia, es decir, consultorios jurídicos o defensoría del pueblo. Se trata entonces de otra cifra reveladora del esfuerzo que aún debe hacer el Estado, y de la conciencia que debe asumir la sociedad, por propiciar y asumir el uso de estas vías de resolución de conflictos.

En el gráfico 27 se muestran los conflictos que afectaron a los hogares *según la clase de asesoría con la que contaron* tomando como total el tipo de conflicto. Se encontró que el laboral es el que presenta mayor utilización de asesoría de un abogado particular (82.0%) seguido por los contenciosos administrativos (67.6%), los civiles y de familia (65.8%) y por último los penales con (52.2%) (anexo 1A, cuadro 9).

Gráfico 27

Distribución de los hogares con conflictos por clase de asesoría jurídica con la que se contó, según tipo de conflicto

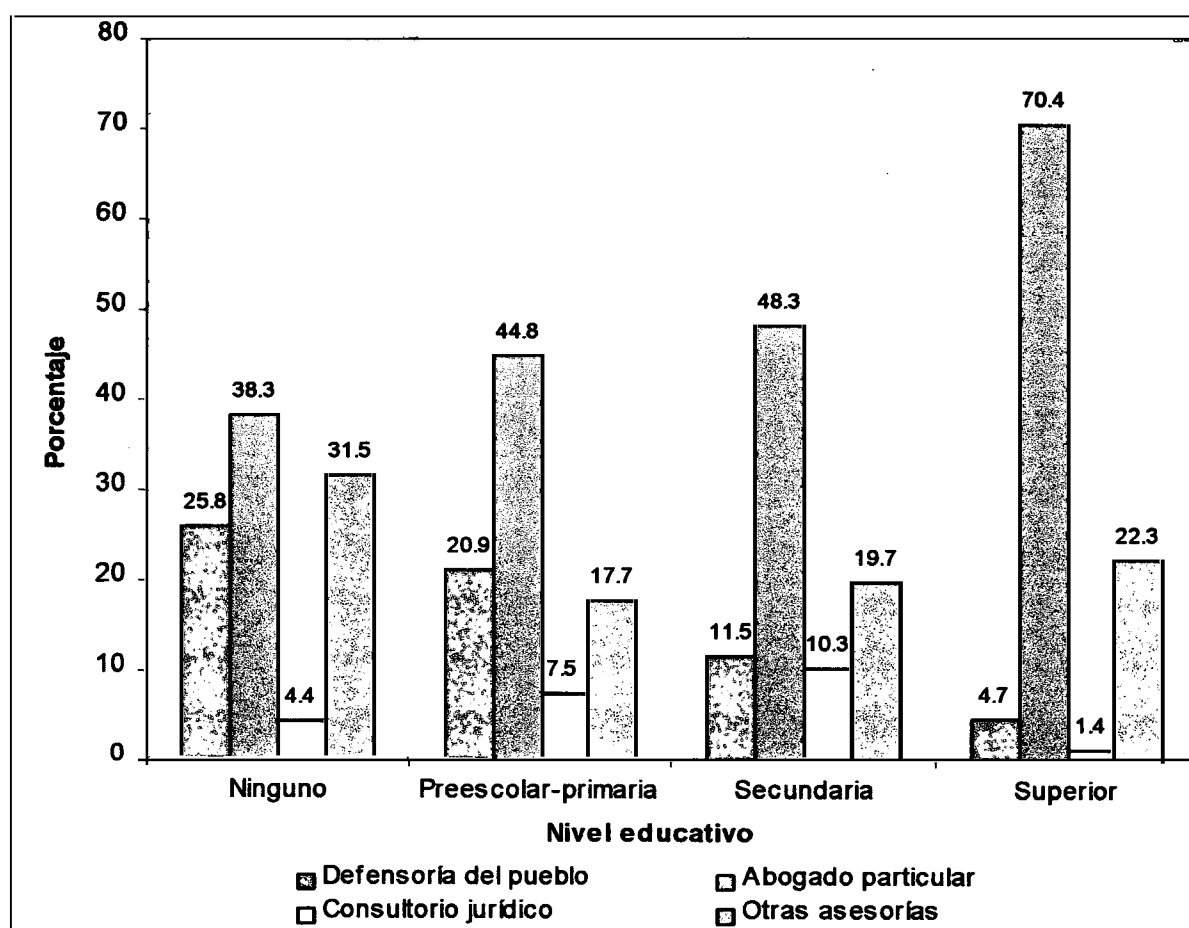


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 9

Los que tienen educación superior acuden en mayor proporción al abogado particular (70.4%) y los que no tienen ningún nivel educativo, a la defensoría del pueblo (25.8%)⁷. De otra parte, al consultorio jurídico acudieron en mayor porcentaje los de nivel educativo secundaria (10.3%) (anexo 2, cuadro 9).

Gráfico 28

Distribución de las personas afectadas por conflictos, por clase de asesoría jurídica legal con que contaron, según nivel educativo



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 9

⁷ Ver pie de página No. 6

Como lo evidencia el cuadro 10, en todas las ciudades el porcentaje de "no haber contado con asesoría" es siempre mayor a 54%, con un promedio para las siete ciudades de 66.9%. Los porcentajes más altos de no asesoría los tuvieron en su mayoría las ciudades intermedias según la población, Manizales, Cali, Pasto y Bucaramanga, seguidas por Santafé de Bogotá D.C. y Medellín, con porcentajes inferiores al promedio nacional. Esta situación refleja, en parte, la mayor probabilidad de contar con asesoría en las grandes ciudades del país.

Cuadro 10

Distribución de los hogares con conflictos que contaron o no con asesoría jurídica, según ciudades

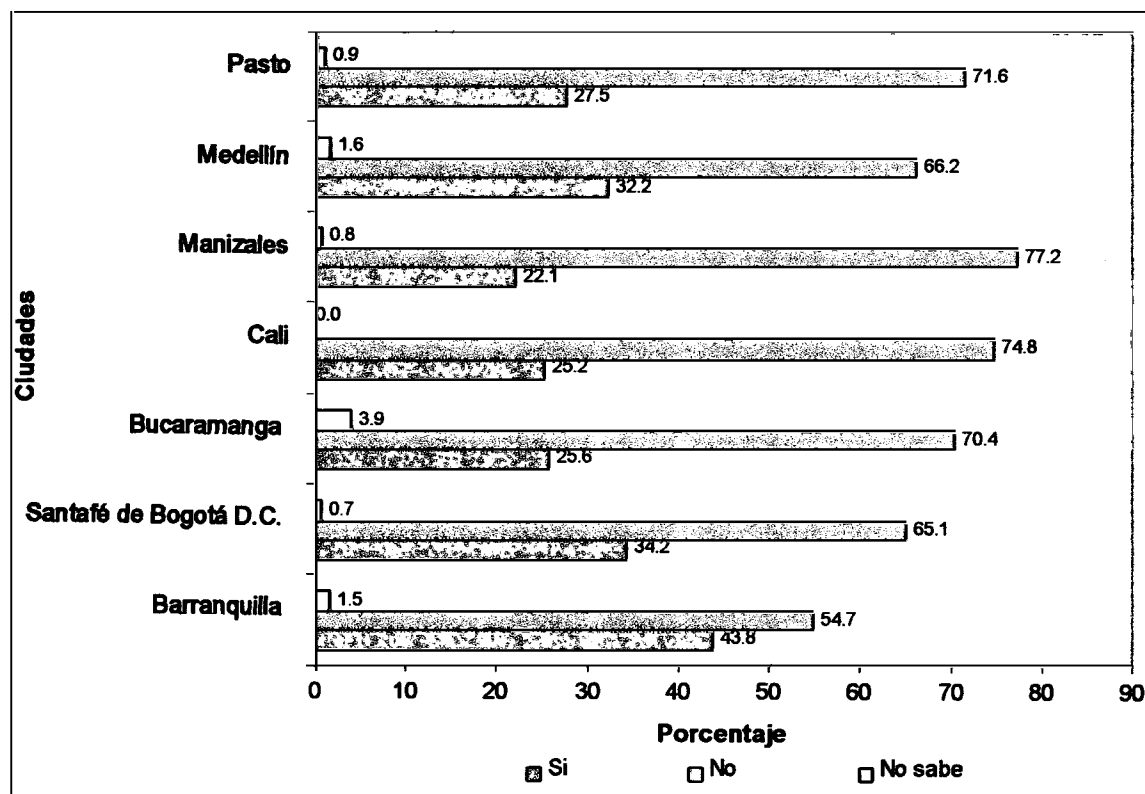
Ciudad	Si	No	No sabe
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Total	32.0	66.9	1.1
Barranquilla	43.8	54.7	1.5
Bucaramanga	25.6	70.4	3.9
Santafé de Bogotá, D.C.	34.2	65.1	0.7
Manizales	22.0	77.2	0.8
Medellín	32.2	66.2	1.6
Cali	25.2	74.8	0.0
Pasto	27.5	71.6	0.9

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".

Anexo 1B, cuadro 7

Gráfico 29

Distribución de los hogares con conflictos que contaron con asesoría jurídica, según ciudades



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 10

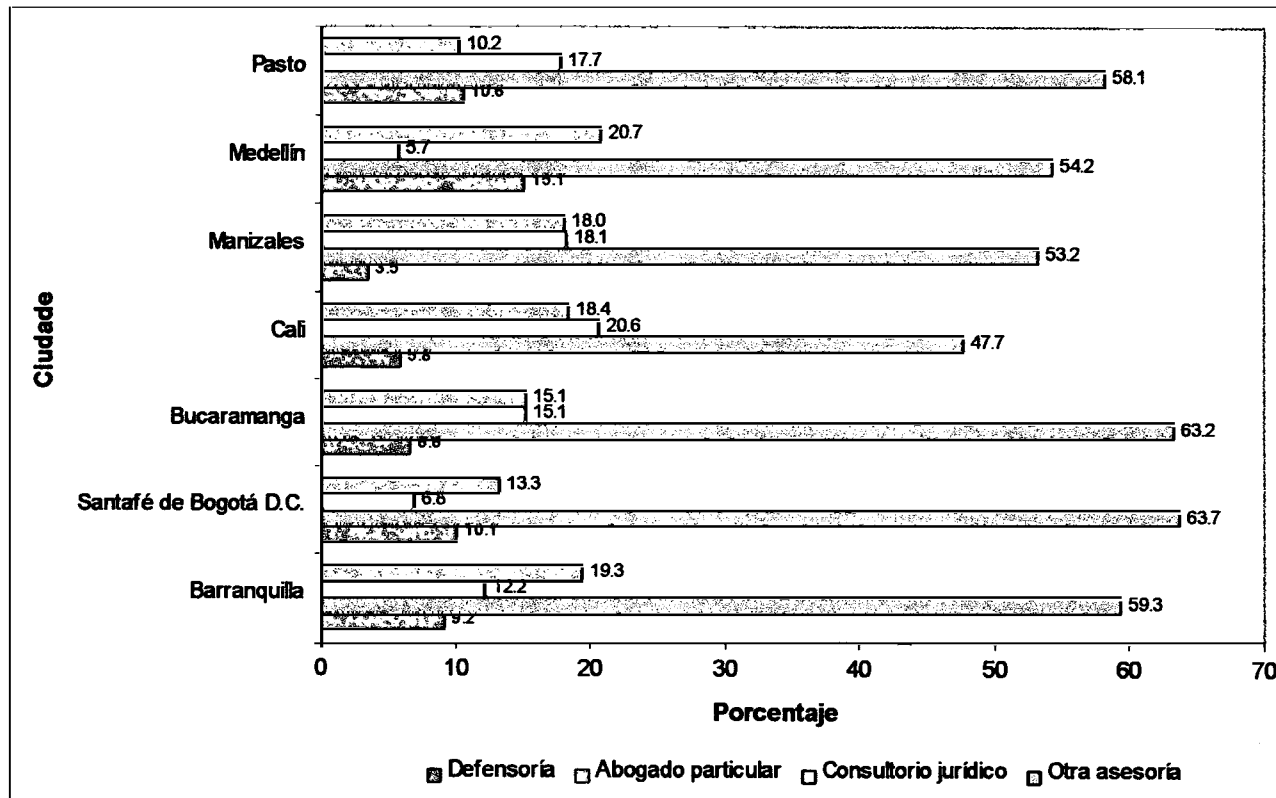
Las ciudades que hicieron mayor uso de abogado particular fueron, en su orden, Santafé de Bogotá D.C., Bucaramanga y Barranquilla. Donde más se utilizó el consultorio jurídico fue en Cali, Manizales y Pasto. Se acudió más a la defensoría en Medellín, Santafé de Bogotá D.C., y Pasto.

Cuadro 11
Distribución de los hogares con conflictos, por clase de asesoría jurídica con la que contaron, según ciudades

Ciudades	Defensoría del pueblo	Abogado particular	Consultorio jurídico	Otra asesoría
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Total	10.0	59.5	9.8	15.9
Barranquilla	9.2	59.3	12.2	19.3
Bucaramanga	6.6	63.2	15.1	15.1
Santafé de Bogotá, D.C.	10.1	63.7	6.8	13.3
Manizales	3.5	53.2	18.1	18.0
Medellín	15.0	54.2	5.7	20.7
Cali	5.8	47.7	20.6	18.4
Pasto	10.6	58.0	17.7	10.2

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1B, cuadro 8

Gráfico 30
Distribución de los hogares con conflictos, por clase de asesoría jurídica con la que contaron, según ciudades



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 11

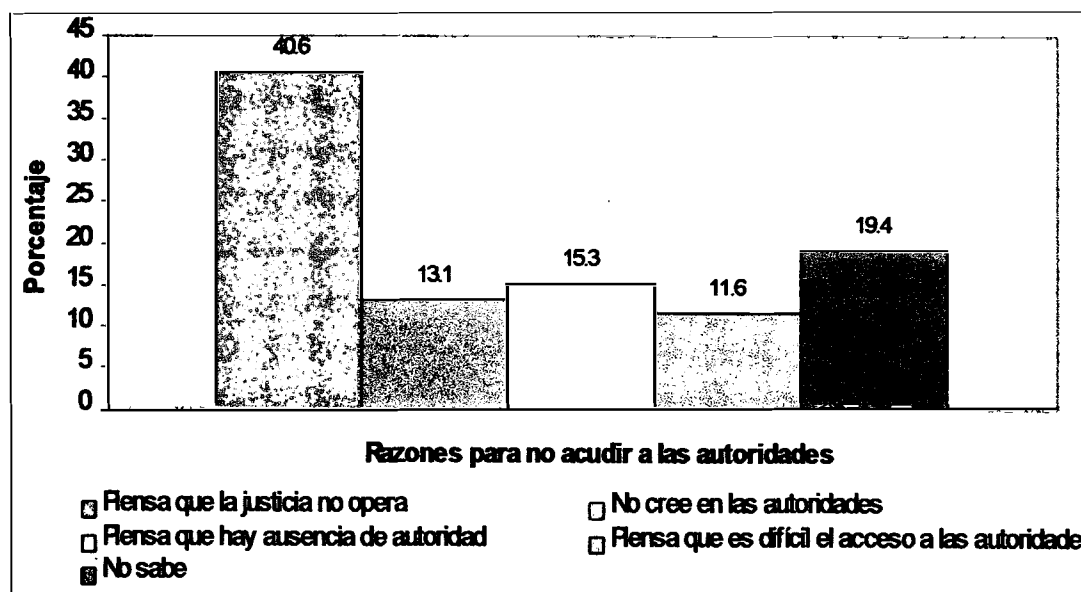
6.8 Razones para no acudir a la autoridad según lo que conoce de la justicia

En un esfuerzo por identificar por qué los hogares que tuvieron conflictos no acudieron a las autoridades, se indagó por las razones para no hacerlo según lo que se conoce de la justicia.

En este caso, aparece un conjunto de *barreras culturales*, ya sea porque consideran que la justicia no opera (40.6%), porque consideran que hay ausencia de autoridad (15.3%) o porque no creen en ella (13.1%); 11.6% percibe como difícil el acceso a la justicia. Por último 19.4% responde no saber la razón para no acudir, pero dado el alto porcentaje de esta cifra (una quinta parte de los afectados que no acudieron a las autoridades), no se puede dejar de relacionar con una actitud de *indiferencia* ante los problemas de la justicia. De este panorama nacional se podría concluir que existe un bajo conocimiento e indiferencia de cómo, para qué y en qué forma opera y puede recurrirse a la justicia (anexo 1A, cuadro 10, gráfico 31).

Gráfico 31

Distribución de los hogares con conflicto, por razón para no acudir a las autoridades, de acuerdo al conocimiento que se tiene de la justicia

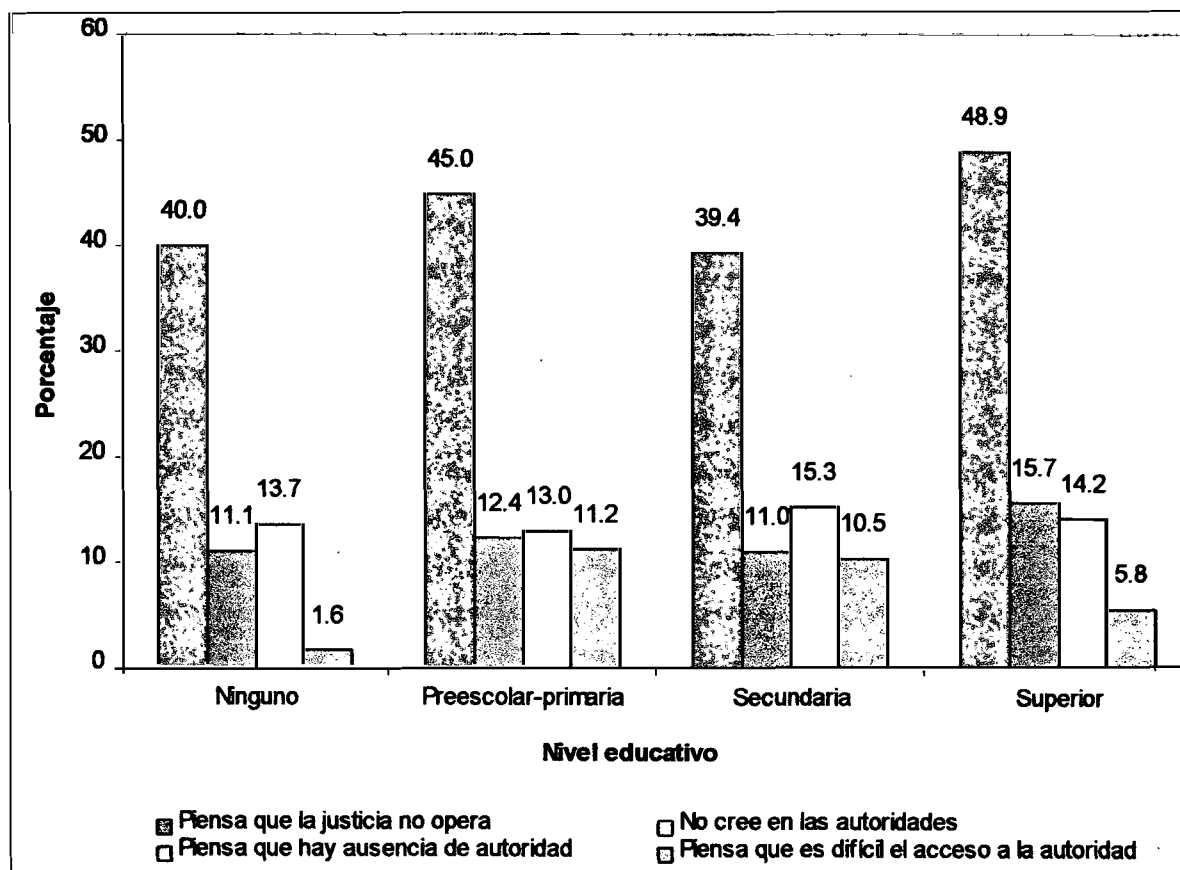


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 10

En el gráfico 32 se distribuyen los conflictos que afectaron a los hogares *según las razones para no acudir a las autoridades* de acuerdo con el conocimiento de la justicia, tomando como total el tipo de conflicto. Se encontró que con relación a los diferentes tipos de conflictos, penales, civiles, laborales y contencioso administrativos, la principal razón para no acudir fue “la justicia no opera”. El alto porcentaje que comparativamente obtuvo la respuesta “no sabe”, refuerza la actitud de indiferencia a la justicia, señalada a nivel total.

Gráfico 32

Distribución de los hogares con conflictos, por razón para no acudir a las autoridades, según tipo de conflicto



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo “Derecho de acceso al servicio de justicia”. Anexo 1A, cuadro 10

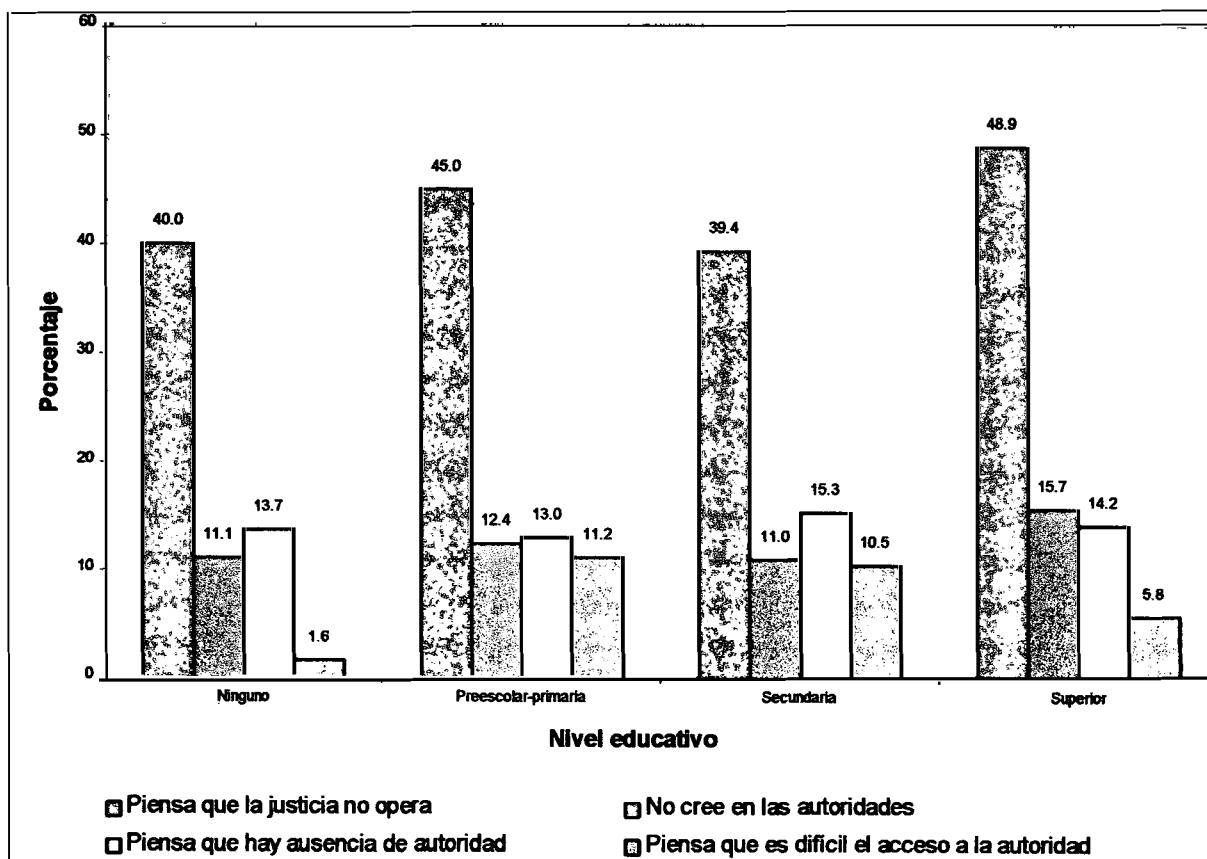
Según el nivel educativo de los afectados por conflicto, los de educación superior fueron los que en mayor proporción no acudieron a la autoridad porque consideraron que la justicia no

opera 48.9%, y porque no creen en ella 15.7%. Los de secundaria fueron los que en más alto porcentaje consideraron que hay ausencia de autoridad (15.3%) y los de educación preescolar y primaria que el acceso fue difícil, 11.2%. (anexo 2, cuadro 10)

De acuerdo con el genero de las personas afectadas por conflicto, las diferencias de opinión no fueron importantes. Tanto hombres como mujeres consideraron en primer lugar que la justicia no opera (anexo 2, cuadro 10), se diferenciaron únicamente en que para las mujeres influyó mas la ausencia de autoridad y para los hombres no creer en las autoridades.

Gráfico 33

Distribución de las personas afectadas por conflictos, por razón para no acudir a las autoridades teniendo en el conocimiento que se tiene de la justicia, según nivel educativo



FUENTE : DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 10

La información por ciudades permitió establecer que donde menos se cree en las autoridades es en las ciudades más pobladas, Cali, Santafé de Bogotá D.C., y Medellín. Sin embargo, existe una clara diferencia entre Santafé de Bogotá D. C. y Medellín respecto a cómo opera la justicia; es significativamente mayor el número de hogares bogotanos que los de Medellín que consideran que la justicia no opera.

Ciudades con menor población como Manizales y Pasto, son las que dan mayor importancia al difícil acceso a las autoridades ;y, Cali, Barranquilla y Pasto, a la ausencia de autoridades,.

Cuadro 12

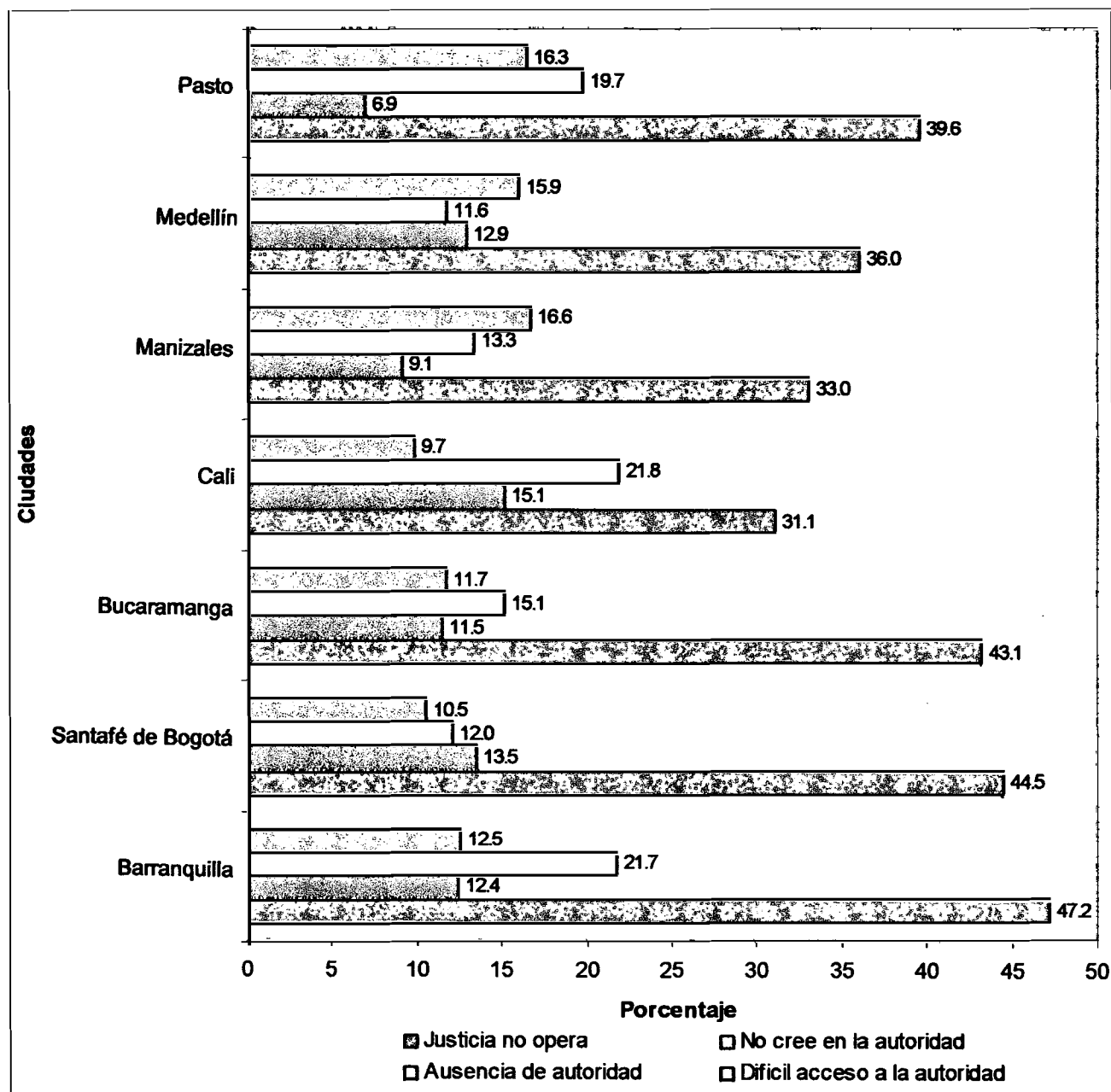
Razón principal por la que no acudieron a las autoridades, teniendo en cuenta lo que conocen de la justicia, según ciudades

Ciudad	Justicia no opera	No cree en las autoridades	Ausencia Autoridad	Acceso difícil a la autoridad
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Total	40.6	13.1	15.3	11.6
Barranquilla	47.2	12.4	21.7	12.5
Bucaramanga	43.1	11.5	15.1	11.7
Santafé de Bogotá D.C.	44.5	13.5	12.0	10.5
Manizales	33.0	9.1	13.3	16.6
Medellín	36.0	12.9	11.6	15.9
Cali	31.1	15.1	21.8	9.7
Pasto	39.6	6.9	19.7	16.3

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1B, cuadro 9

Gráfico 34

Distribución de los hogares con conflictos, por razón principal de no acudir a las autoridades, teniendo en cuenta lo que conocen de la justicia, según ciudades



FUENTE : DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 12

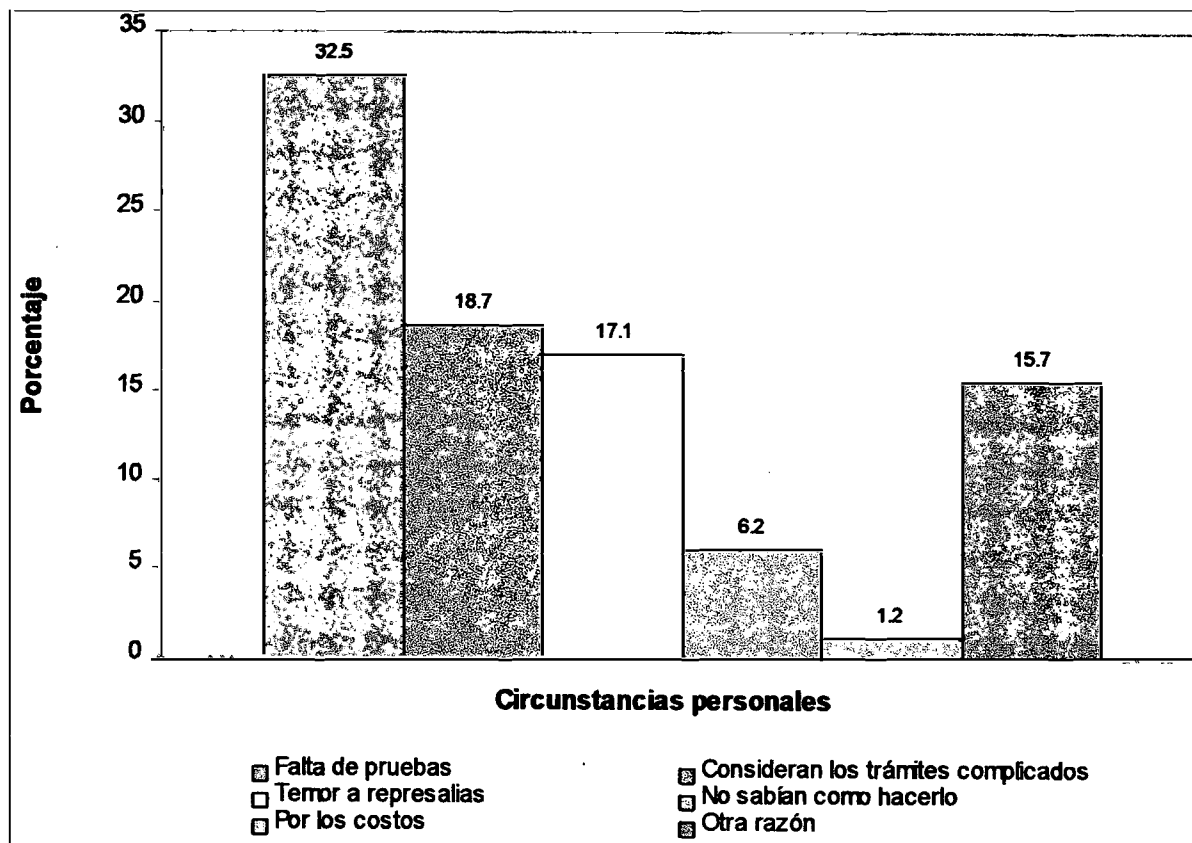
6.9 Razones para no acudir a la autoridad según circunstancias personales

Según las circunstancias personales para no acudir a las autoridades, los primeros lugares correspondieron a dos barreras culturales: falta de pruebas (32.5%) y trámites complicados (18.8%). Esta percepción coincide con la que tuvieron quienes si acudieron a la justicia pero no se les atendió la solicitud por falta de pruebas, y con aquellos que consideraron difícil el acceso por los muchos trámites.

En segundo lugar se destaca el temor a represalias con 17.1% y en último lugar los costos, con apenas 1.2% (cuadro 11, anexo 1A).

Gráfico 35

Distribución de los hogares con conflictos por razones para no acudir a las autoridades, teniendo en cuenta las circunstancias personales.

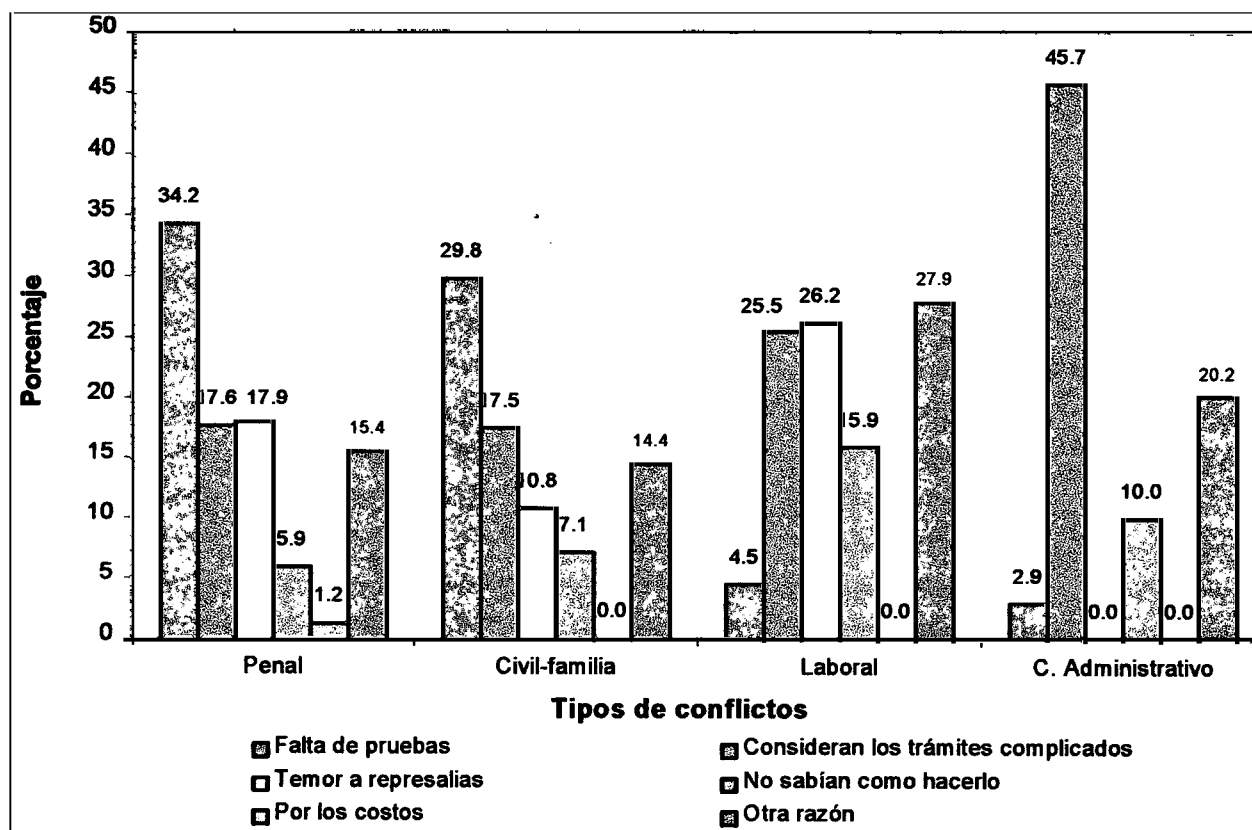


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 11

En el gráfico 36 se discriminan los conflictos que afectaron a los hogares *según las razones para no acudir a las autoridades de acuerdo con las circunstancias personales*, tomando como total el tipo de conflicto. Se encontró que la razón principal para no acudir varía según el tipo de conflicto, así: para penales, las tres principales fueron falta de pruebas, temor a represalias y trámites complicados; en los conflictos civiles, falta de pruebas, trámites complicados y otras razones, y, en los conflictos laborales, temor a represalias, trámites complicados y no sabían cómo hacerlo. En cuanto a los contencioso administrativos, el orden fue: trámites complicados, y otras razones. El temor a represalias es una barrera importante para acudir a la autoridad principalmente en los conflictos laborales y penales (anexo 1A, cuadro 11).

Gráfico 36

Distribución de los hogares con conflictos, por razón de no acudir, de acuerdo con las circunstancias personales, según tipo de conflicto

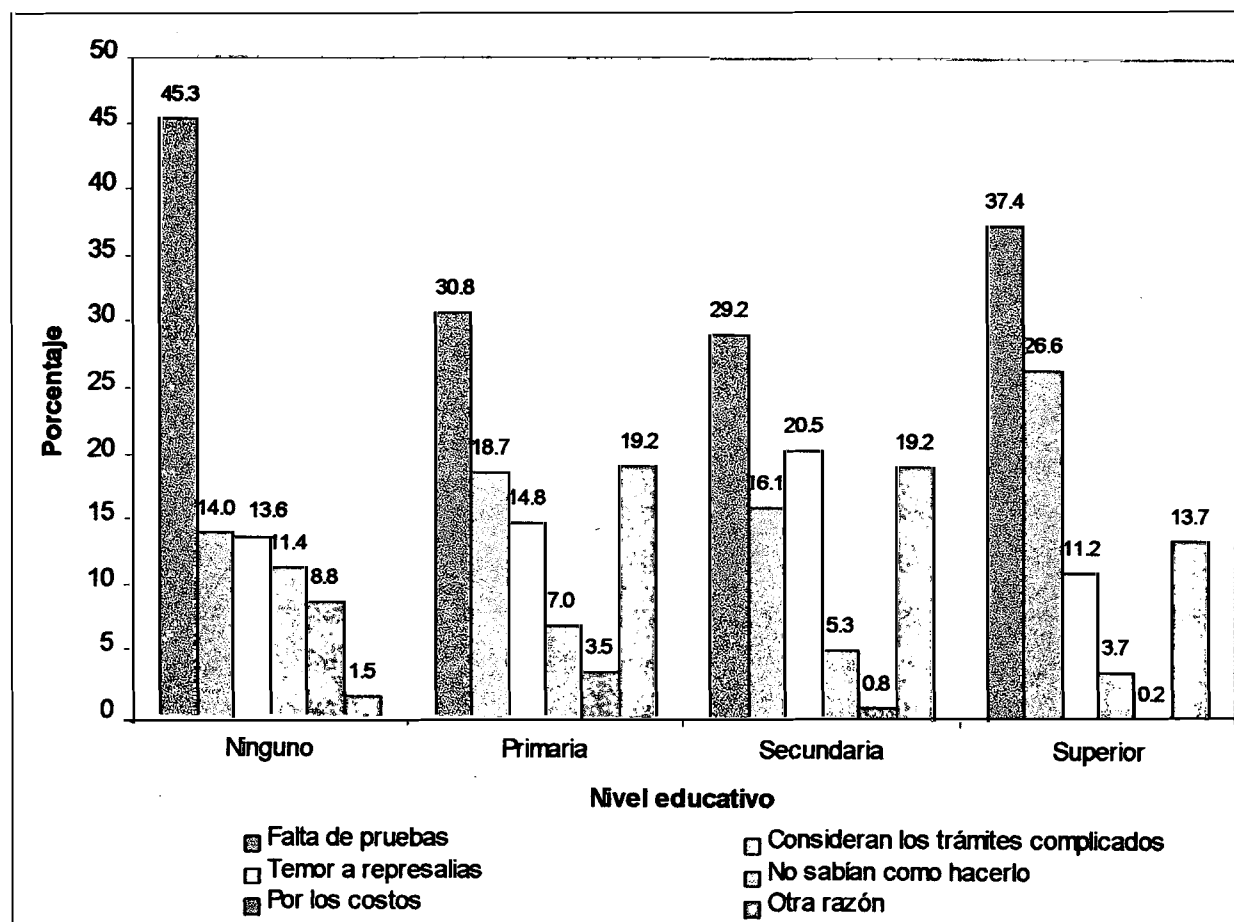


FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1A, cuadro 11

Al hacer una comparación entre las razones que tuvieron para no acudir a las autoridades, las personas afectadas por conflictos, según nivel educativo, se observa que quienes reportaron no tienen ningún nivel de educación consideraron la falta de pruebas en mayor proporción como la principal razón para no acudir (45.3%). Los que tenían educación superior presentaron el porcentaje más alto entre los que consideraron que los trámites eran complicados (26.6%) y el temor a represalias fue señalado en mayor proporción por los de educación secundaria (20.5%) (anexo 2, cuadro 11, gráfico 37)

Gráfico 37

Distribución de las personas afectadas por conflictos, por razón para no acudir a las autoridades, de acuerdo a circunstancias personales, según nivel educativo



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 11

Al examinar por ciudades los datos sobre las *razones para no acudir a la justicia, de acuerdo con las circunstancias personales*, se reiteran las barreras cognitivas culturales propias del desconocimiento o prevención frente a mecanismos operativos o técnicos de la administración de justicia. En efecto, la “falta de pruebas”, se adujo como razón principal para no acudir a las autoridades en las ciudades con menor población como Pasto, Manizales, Barranquilla y Bucaramanga, que fueron las más afectadas.

El “temor a represalias” afectó más a Barranquilla, Cali y Medellín. El “no sabían como hacerlo”, fue importante en Bucaramanga, Medellín y Santafé de Bogotá, D.C. Aproximadamente 40% de lo que se considera barreras culturales (trámites complicados, temor a represalias y no saber) guardan relación con el conocimiento que se tiene de la justicia, con la difusión de la información necesaria para que el ciudadano conozca qué es, para qué es, cómo funciona y se accede a la justicia. (cuadro 13, gráfico 38).

Cuadro 13

Distribución de los hogares con conflictos, por razón principal por la que no acudieron a las autoridades, de acuerdo con las circunstancias personales, según ciudades

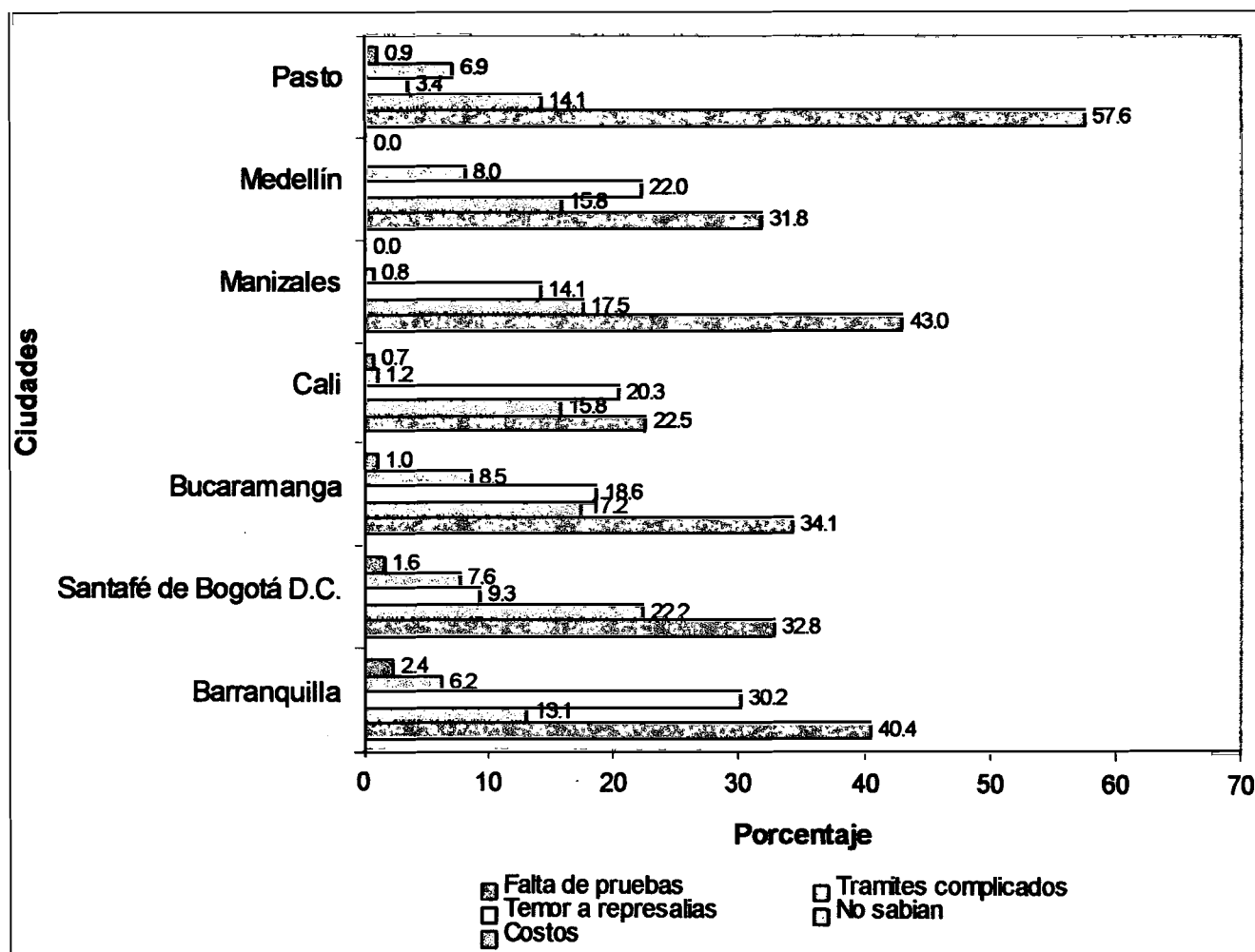
Ciudades	Falta de pruebas	Trámites complicados	Temor a represalias	No sabían	Costos
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Total	32.5	18.8	17.1	6.2	1.2
Barranquilla	40.4	13.1	30.2	6.2	2.4
Bucaramanga	34.1	17.2	18.6	8.5	1.0
Santafé de Bogotá, D.C.	32.8	22.2	9.3	7.6	1.6
Manizales	43.0	15.7	14.1	0.8	0.0
Medellín	31.8	14.1	22.0	8.0	0.0
Cali	22.5	17.5	28.3	1.1	0.7
Pasto	57.6	19.8	3.4	6.9	0.9

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo “Derecho de acceso al servicio de justicia”.

Anexo 1B, cuadro10

Gráfico 38

Distribución de los hogares con conflictos, por razón principal por la que no acudieron a las autoridades, de acuerdo con las circunstancias personales, según ciudades



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 1B, cuadro 10

6.10 Opinión general sobre el servicio de justicia

La percepción general de los hogares sobre el servicio de justicia se estableció tomando todos los hogares sin importar si habían sido afectados o no por conflictos. Los resultados indican una percepción negativa en todos los aspectos indagados. Es así como 86.5% opina que la justicia es lenta, 83.8% que los trámites son complicados,

82.3% que la justicia tiene costos elevados⁸, 74.0% considera la prestación del servicio como deficiente y 69.2% opina que la credibilidad en la justicia ha disminuido (anexo 1B, cuadro 11).

Cuadro 14

Distribución de los hogares por opinión sobre el servicio de justicia, según ciudades

Ciudades	Prestación deficiente del servicio	Opera en forma lenta	Trámites complicados	Costos	Disminuye credibilidad
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Total	74.0	86.5	83.8	82.3	69.2
Barranquilla	73.0	86.9	83.0	84.9	60.5
Bucaramanga	67.5	84.5	80.6	83.9	65.0
Santafé de Bogotá, D.C.	78.9	89.4	87.3	82.8	73.7
Manizales	64.9	82.4	81.4	84.4	66.4
Medellín	68.3	83.1	81.1	81.4	67.5
Cali	70.9	83.0	78.0	79.1	64.0
Pasto	75.7	88.3	85.6	82.6	71.4

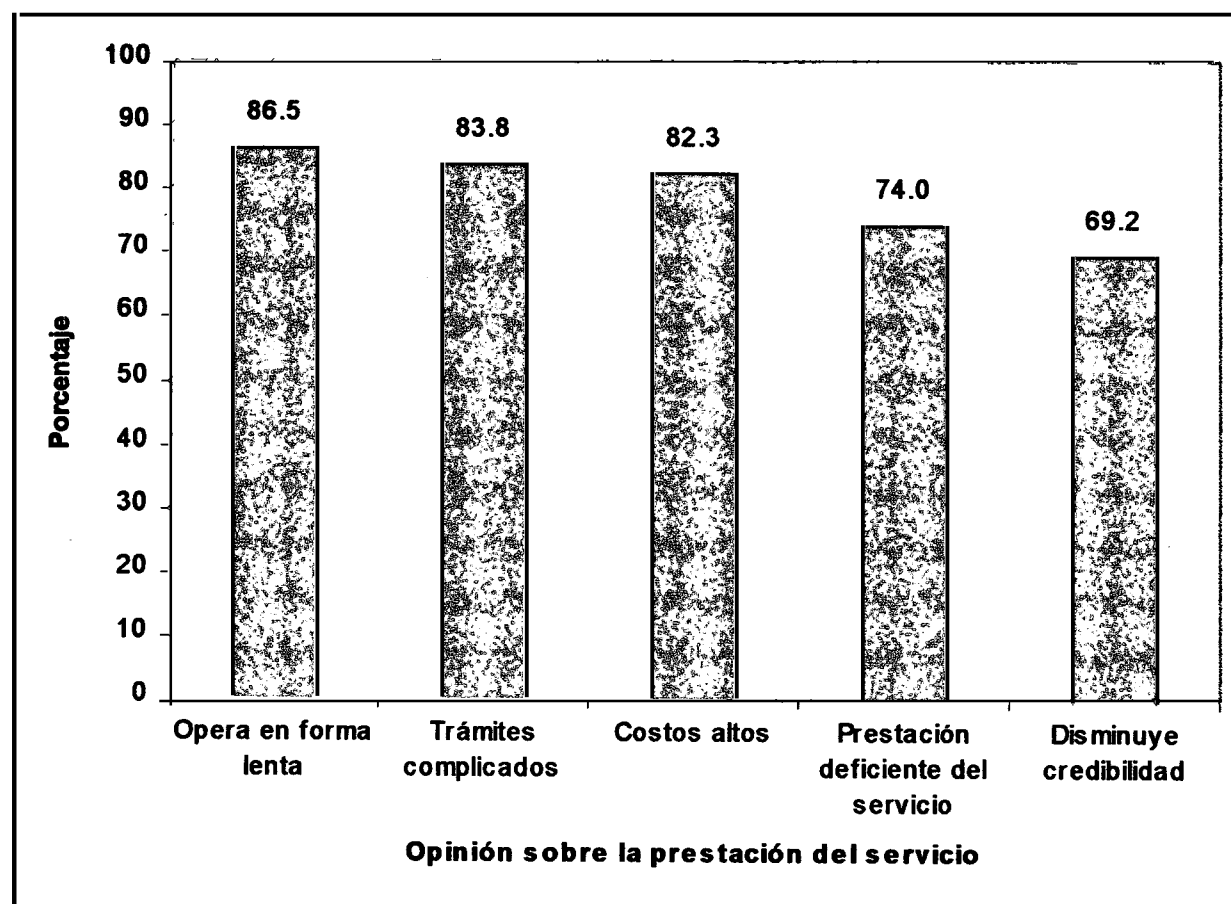
FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".

Anexo 1B, cuadro 11

Cabe destacar que el carácter predominantemente negativo en las respuestas: prestación del servicio deficiente (74%), la justicia opera en forma lenta (86.5%) trámites complicados (83.8%) y costos altos (82.3%), corrobora las barreras culturales y económicas que existen para el acceso a la justicia. En cuanto al carácter negativo de la credibilidad en la justicia (disminución) es más leve (69.2%), lo cual podría hacer pensar que la justicia ha ganado algo de credibilidad durante el último año (cuadro 14, gráfico 39)

⁸ Sin embargo los costos fueron la razón de menor importancia al compararlos con otras razones de difícil acceso.

Gráfico 39
Opinión sobre el servicio de justicia en los hogares



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Cuadro 14

Para todos los encuestados sin distinción de su nivel educativo la opinión sobre el servicio de justicia fue negativa en sus distintos aspectos. La lentitud fue el factor más negativo para las personas con educación superior (91%). Las personas con nivel de educación primaria o ninguno, señalaron particularmente el costo, (81.8% y 80.9% respectivamente); y para los de educación superior o secundaria, los trámites complicados (88%, 84.5%, respectivamente) (anexo 2, cuadro 12).

Con relación a la prestación del servicio, en las ciudades de Santafé de Bogotá, D.C. y Pasto, fue donde mayor porcentaje de hogares opinaron que el servicio es deficiente. La

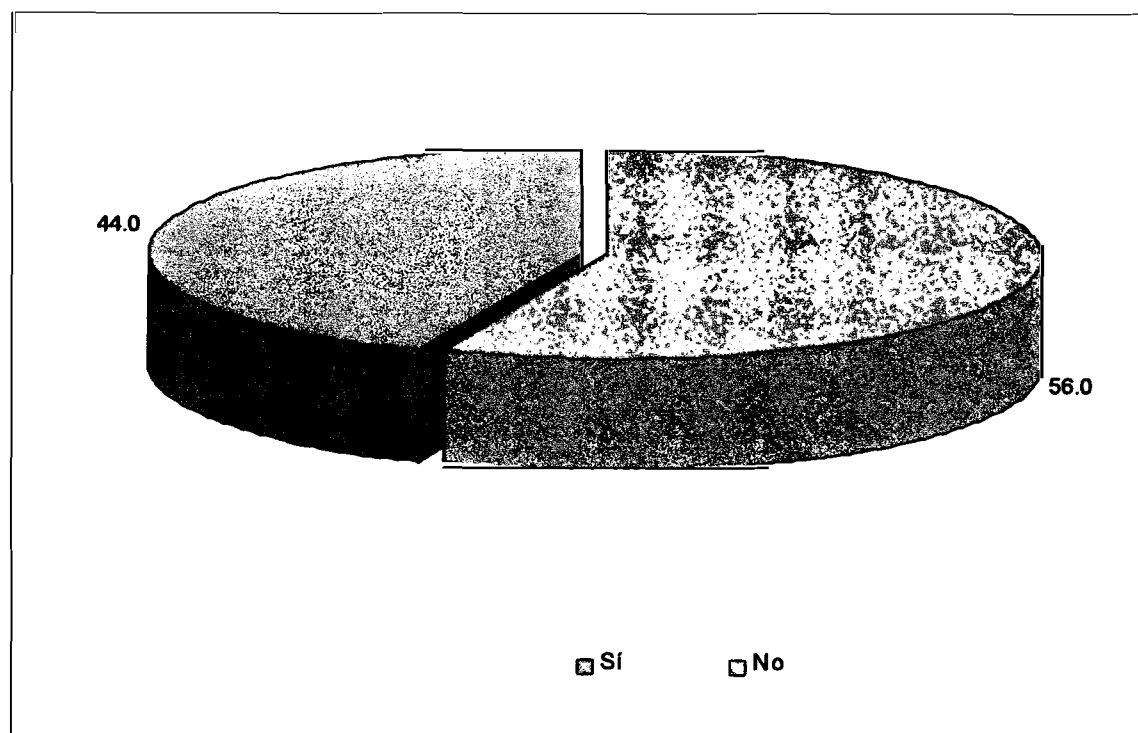
lentitud fue un factor considerado por 86.5% de los hogares encuestados, los cuales se ubicaron principalmente en las ciudades de Santafé de Bogotá, D.C., Pasto y Barranquilla. 83.8% de los hogares considera que los trámites de la justicia son complicados en especial en Santafé de Bogotá, D.C. y Pasto. De otra parte, el elevado costo de la justicia se ha señalado principalmente en Barranquilla, Manizales, Bucaramanga y Santafé de Bogotá, D.C. Por último, la credibilidad en la justicia disminuyó más en Santafé de Bogotá, D.C. y Pasto que en el resto de ciudades encuestadas (anexo 1B, cuadro 11).

6. 11 Conocimiento de los derechos humanos

En cuanto al conocimiento de los derechos humanos que dice tener la población en el total de las siete ciudades, se encontró que 44% de los hogares no los conocen, lo cual es un índice del escaso desarrollo de una ética civil en los hogares colombianos, en lo que puede influir tanto la indiferencia o poca sensibilidad de la población hacia la violación de sus derechos, como la mínima preocupación en las políticas estatales por incrementar el conocimiento de estos, para procurar su respeto (anexo 1B, cuadro 12).

Gráfico 40

Distribución de los hogares por conocimiento de los derechos humanos



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2 cuadro 13

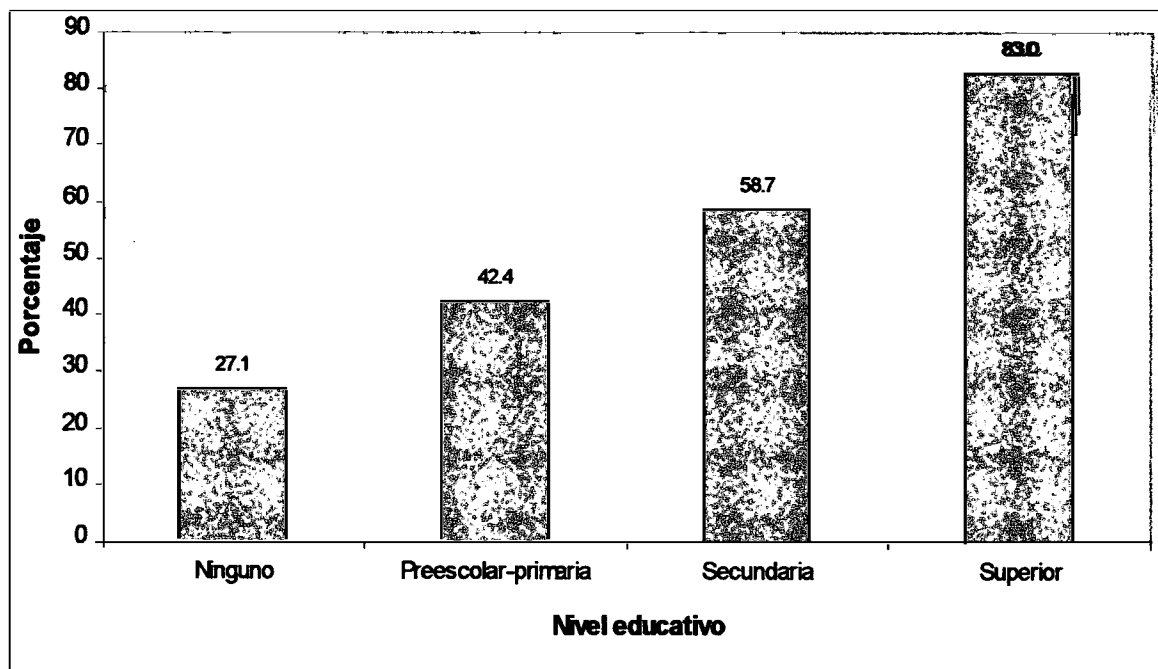
Con relación a los derechos que dijeron conocer, el primer lugar correspondió a la vida con 64.1%, en segundo lugar mencionaron otros derechos (28.7%), en tercer lugar el derecho a la educación (23.5%), cuarto lugar el derecho al trabajo (22.8%), seguido por el derecho a la libertad de expresión (17.1%) y la seguridad social (11.9%).

Por último, según el nivel educativo de los encuestados, se encontró que los que menos conocen los derechos fundamentales son los que carecen de educación (72.9%), lo que confirma la relación entre nivel de educación, conocimiento de los derechos y probabilidad de acceso al servicio de justicia (anexo 2, cuadro 13).

Para todos, el derecho a la vida es el más conocido por su importancia, pero proporcionalmente fue superior esta consideración para los de ningún nivel educativo (72.8%). En segundo lugar, el derecho a la educación fue más conocido por las personas de educación superior (25.1%). Por su parte, el derecho al trabajo fue igualmente conocido en todos los niveles educativos (anexo 3, cuadro 13).

Gráfico 41

Conocimiento de los derechos fundamentales, por nivel educativo de los encuestados



FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares -Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia". Anexo 2, cuadro 13

6.12 Síntesis y comentarios a la descripción y el análisis de los datos del módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia para las siete ciudades"

En estas páginas se presentan las características más sobresalientes de los datos expuestos para las siete ciudades y se precisa el tipo de dificultad u obstáculo que se tuvo para acceder al servicio de justicia, agrupándolas de acuerdo con las barreras especificadas en la parte teórica del informe, con el fin de precisar el grado de

influencia de estas barreras, según el tipo de conflictos y las características socioeconómicas de los afectados. Las cifras que arrojan la encuesta realizada por el DANE evidentemente no hablan por si mismas. El mayor o menor porcentaje que muestra el fenómeno que se trata de medir es apenas una línea de base para comparar con futuras encuestas y trabajos de análisis. No es posible, entonces, hacer un juicio comparativo del desarrollo de las políticas estatales en esta materia, pero sí lo es describir la situación a 1997, luego de 6 años de expedida la nueva constitución colombiana que constituyó el más grande esfuerzo por avanzar en la solución a los crónicos problemas de la justicia colombiana.

La actitud de la ciudadanía ante las autoridades, varió sustancialmente dependiendo del tipo de conflicto y de las barreras que se examinaron. También las ciudades tuvieron comportamientos muy distintos aunque pudieron destacarse dos en las que la población acusa una opinión muy negativa del aparato judicial local: Santafé de Bogotá, D.C. y Barranquilla. Al aplicar las técnicas estadísticas de asociación de variables en pocas ocasiones pudieron establecerse diferencias significativas de sexo frente a la administración de justicia, pero si las hubo respecto al nivel educativo de los afectados.⁹

Nivel de la conflictividad y actitud frente al conflicto

1. Del total de hogares encuestados, 11.9% presentaron conflictos o controversias de alguno de sus miembros con particulares o con el Estado, o bien, se fue víctima de un delito.

Los conflictos penales (84.6%) presentaron la mayor participación, seguido muy de lejos por los civiles y de familia (8.8%), laborales (3.2%) y administrativos (2.9%). Este comportamiento de la conflictividad define la demanda en las áreas de atención

⁹ Por el bajo nivel de respuestas no se pudo trabajar con nivel de ingresos.

del conflicto y en ese sentido la naturaleza de los obstáculos que se presentan en el acceso a las diferentes jurisdicciones. Las personas afectadas por conflicto 76.8% tenían un nivel de educación secundario o menos (anexo 1A cuadro 1A).

El hecho de que sólo la mitad (52.2%) de los hogares afectados por conflictos hubieran decidido acudir a las autoridades sugiere una actitud de desconfianza o de indiferencia frente a las instituciones, sobre todo si se tiene en cuenta que menos del 5% de ellos llegó a un acuerdo y fue mínima la tendencia a actuar por cuenta propia. Adicionalmente se percibe una sociedad escindida en la que 37.5% de la población no hace nada cuando se enfrenta a situaciones que ameritan la presencia de un tercero o del Estado para resolver diferencias (anexo 2A cuadro 1A). La desconfianza ciudadana se puede corroborar por la opinión negativa que sobre la administración de justicia por la cual expresó en las siete ciudades. En cuanto a la indiferencia no se obtuvo información por el DANE pero es posible que una parte de la población haya considerado que los asuntos que los afectaron fueron de poca importancia (por ejemplo, delitos menores contra la propiedad) y no estaban dispuestos a asumir los costos en tiempo que implica acudir a la autoridad. De otra parte, el problema no es exclusivamente de carácter cuantitativo, detrás de la tasa de homicidios que tienen lugar en la sociedad colombiana, se esconde una actitud individualista y la carencia de una ética civil que no contempla el uso de las instituciones ni el acuerdo para resolver los conflictos. Este individualismo se puede ilustrar con la información obtenida: los ciudadanos que tienen conflictos laborales y civiles tienden a acudir mucho más a la autoridad que los que enfrentan problemas penales, que son aquellos en los que están en juego los fundamentos mismos de la civilidad y la fortaleza de las instituciones públicas.

Los afectados por conflicto que cuentan con nivel educativo superior fueron los que más acudieron a la autoridad (63.6%), y los que menos lo hicieron fueron los del

grupo de preescolar y primaria (51%) y los de secundaria (55.5%) (anexo 2, cuadro 2).

El factor demográfico también tuvo influencia en la actitud ciudadana : los hogares de las ciudades con mayor población (Medellín y Santafé de Bogotá, D. C.) acudieron más a las autoridades, mientras que en Pasto, Bucaramanga y Manizales hay una tendencia mayor a no hacer nada frente al conflicto. Tal parece que en las ciudades de menor población existen otras formas de resolver los conflictos que no pasan por la vía institucional.

2. Como era de esperarse, por la naturaleza de los conflictos que mayormente se reportaron, la policía resultó ser la autoridad a la que con mayor frecuencia se acudió (45.6%), destacándose las personas con nivel educativo secundario. En segundo lugar se acude a la fiscalía, en particular las personas sin ningún nivel de educación. El tipo de conflicto que afectó al hogar determinó la autoridad a la que se acudió. Mientras que a los juzgados se presentaron predominantemente los conflictos laborales y civiles, haciéndolo de preferencia las personas con educación superior (17.5%).

3. De todos los conflictos que se pusieron en conocimiento de las autoridades en el último año, 55.3% aún no tenían resultado al momento de la encuesta y 8.4% no fueron atendidos. Los conflictos que menos se resolvieron fueron los laborales (67.4%) y los penales (56.7%), a pesar de que los primeros constituyeron el grupo que más acudió a la autoridad, lo que coloca en una situación especial a la población trabajadora (anexo 1A, cuadro 4). Una vez se acudió a la autoridad se encontró que la no atención a la solicitud afectó particularmente a las personas con nivel de educación secundaria (14.9%) (anexo 4, cuadro 4).

4. Al conocer las razones de no atención de las autoridades se pudieron establecer las principales barreras de acceso. La primera fue **técnica** -falta de pruebas (40%), la segunda **burocrática** - ausencia de autoridad que atendiera- (17.7%); la tercera y la cuarta también fueron **técnicas**, inadmisión de la demanda (11.3%) y falta de competencia de la autoridad (4.5%) (anexo 1B cuadro 4).

Cuando los conflictos penales no fueron atendidos la principal **barrera fue técnica** - falta de pruebas (43.8%)- que en este caso la impone la propia autoridad. No encontrar una autoridad que atendiera (19.7%) fue la segunda ; y por último la inadmisión de la demanda (12.6%). Estas razones de no atención son barreras que niegan el acceso a la justicia y que tienen como característica fundamental el que las establece la propia administración de justicia, en tanto los argumentos los provee la autoridad al momento de solicitarse el servicio. Para los conflictos civiles la principal **barrera fue burocrática** : establecimiento cerrado (14.3%) (anexo 1A, cuadro 5).

Independientemente del nivel educativo, la principal dificultad para las personas afectadas por conflicto, fue la falta de pruebas. Aunque las personas con educación primaria o menos, fueron las que en mayor proporción (52.8%) señalaron que la principal dificultad fue la falta de pruebas. Y las personas con educación superior manifestaron en mayor porcentaje la inadmisión de la demanda como razón de no atención (10.5%).

5. Las otras barreras a las que se enfrentaron los ciudadanos se manifestaron cuando se indagó si hubo dificultad para acceder al despacho y las razones de ella. Para 76.3% de los hogares el acceso a la justicia no fue difícil y solo 21.1% sí encontró dificultades al demandar justicia, las que en su orden de importancia fueron: La **barrera técnico-cognitiva**, muchos trámites (60%), la **barrera cognitiva**, necesidad de asesoría (16.1%), las **barreras geográficas** no conocían la ubicación

(10.1%) y la distancia (9.5%). Por último la **barrera económica**, costos, (4.3%) (anexo 1B, cuadro 6).

La dificultad en el acceso fue mayor para los afectados por conflictos, que no contaban con nivel educativo (31.9%) y los que menos dificultad de acceso mostraron fueron los que tenían nivel educativo superior (80%). En cuanto a las razones de la dificultad, para todos los niveles educativos, la principal fue "muchos trámites", y los de nivel educativo secundaria fueron los que en mayor proporción señalaron esta dificultad. Respecto a la necesidad de asesoría jurídica afectó particularmente a los del grupo de primaria-preescolar-ninguno (30.8%) cifra que dobla a los demás grupos (anexo 2, cuadros 6 y 7).

Finalmente, las ciudades donde más se manifestó dificultad en el acceso fueron Santafé de Bogotá, D. C., Pasto y Barranquilla. El excesivo número de trámites influyó principalmente en los hogares de ciudades con volúmenes poblacionales muy similares como Cali, Barranquilla y Medellín que ocupan los primeros lugares.

Estas barreras guardan relación con la apreciación que tuvo el usuario una vez fue atendido por la autoridad. Teniendo en cuenta que la mayoría de los conflictos son de naturaleza penal y que en esta materia la colocación de una denuncia no tiene aparentemente mayores formalidades, los datos muestran que los usuarios tienen una **barrera técnico-cognitiva** al manifestar que es excesivo el número de trámites para acceder a las autoridades.

El excesivo número de trámites incidió como barrera prioritariamente en los conflictos penales (62.7%) y laborales (58.8%). La cifra constituye una fuerte advertencia a quienes diseñan e implementan las políticas de acceso a la justicia, puesto que en este campo aún falta mucho por hacer para facilitar los trámites necesarios, para que el usuario pueda comprender los lineamientos básicos de lo que sucede con su caso

y hacerle seguimiento para impedir abusos o desviaciones de justicia (anexo 1A, cuadro 7).

En estudios desarrollados sobre el problema del acceso, en los EE.UU, tradicionalmente se ha contemplado que la barrera “falta de asesoría”, por su costo, es la más importante. Sin embargo, en este estudio sólo el 22.3% de los hogares con conflictos civiles consideró como una dificultad evidente la falta de asesoría puesto que el ordenamiento jurídico limita el acceso cuando el afectado no es abogado¹⁰. La necesidad de asesoría jurídica, tuvo un peso más alto en Bucaramanga, Santafé de Bogotá, D. C. y Pasto (anexo 1A, cuadro 7).

La distancia (9.5%) como **barrera geográfica**, que en principio podría afectar en mayor proporción a las ciudades más pobladas, tuvo mayor influencia en Manizales, Pasto y Bucaramanga, lo que refleja la subjetividad de la noción de distancia entre los encuestados. El desconocimiento de la ubicación (10.1%) tuvo mayor impacto en los hogares de Bucaramanga, Manizales, Barranquilla (anexo 1B, cuadro 6).

Por último el costo fue la dificultad que menos participación tuvo con 4.3%. Este bajo porcentaje desvirtuó las hipótesis elaboradas en la literatura sobre la discriminación que implica el nivel de ingresos con el acceso a la justicia, al menos para el caso de estas siete ciudades encuestadas. La misma encuesta permitió determinar que en los casos en que los hogares decidieron no acudir a las autoridades por circunstancias personales, los costos tampoco tuvieron un peso importante dentro de las razones aducidas (anexo 1A, cuadro 11).

6. Para acceder a la justicia sólo 32% de los hogares con conflictos contaron con asesoría jurídica al momento de presentarlos a las autoridades, 66.9% tuvo que

¹⁰ El decreto 196 de 1971, artículo 28, establece taxativamente cuándo se puede litigar en causa propia, sin necesidad de ser abogado. Se trata de una disposición que facilita teóricamente el acceso a la justicia, pero supone que quien hace uso de este mecanismo, debe contar con un mínimo de conocimientos legales.

hacerlo sin asesoría. Según el tipo de conflicto, los que más requirieron asesoría fueron los hogares con conflictos laborales (65.9%), los civiles y de familia (51.9%) y los penales (26.2%) (anexo 1A, cuadro 8).

La principal asesoría con la que se contó fue la de abogado privado (59.5%); 9.8% acudió al consultorio jurídico; 10% a la defensoría del pueblo y 15.9% tuvo «otro» tipo de asesoría. Esto permite concluir que un alto porcentaje dispuso de recursos económicos para acudir a un abogado particular. La asesoría de abogado particular se utilizó en mayor medida cuando hubo conflictos laborales (82%), administrativos (67.6%), y civiles y de familia (65.8%) (anexo 1A, cuadro 9).

También es importante destacar el bajo porcentaje de los hogares que acudieron a la defensoría y al consultorio jurídico a pesar de que el costo es menor en comparación con los honorarios del abogado particular.

El nivel educativo de las personas afectadas por conflicto que en mayor proporción contaron con asesoría fueron los de "ningún nivel" (35.6%) y los de educación superior (35.4%) . Lo que permite presumir que para el primer caso se trata de asesoría gratuita ofrecida por el Estado (defensoría), consultorio jurídico; y para el segundo de asesoría privada (anexo 2, cuadro 8).

En efecto, los datos muestran que se valieron del abogado particular, de preferencia, las personas con un nivel educativo superior (70.4%), lo que muestra que la asesoría es un medio fundamental de acceso, pero que demanda un nivel de ingresos que no tiene buena parte de la población colombiana. De otra parte, a la Defensoría del Pueblo acudieron, en mayor proporción, las personas sin nivel educativo (25.8%); y a los consultorios jurídicos los de secundaria (10.3%). Es decir estas dos últimas formas de asesoría son una alternativa para los sectores con menor formación educativa (anexo 2, cuadro 9).

Las ciudades intermedias, según la población, tuvieron los porcentajes más altos de no asesoría, en lo que pudo influir la presencia de un número menor de abogados que en las grandes ciudades.

7. Los hogares que tuvieron conflictos y no acudieron a las autoridades, justificaron su actitud porque, "según lo que conocían de la justicia", consideran que la justicia no opera (40.6%), porque consideran que hay ausencia de autoridad (15.3%) o porque no creen en ella (13.1%); 11.6 % de los hogares no lo hizo porque consideran difícil el acceso. Se trata en todos estos casos de **barreras culturales** que conforman la percepción que tiene la población sobre el sistema judicial y que están influyendo en la decisión inicial de acudir o no a la autoridad.

Con este panorama se advierte la necesidad de mejorar la percepción de la población sobre el sistema judicial para reducir los niveles de desconfianza (la «justicia no opera» y «no creen en las autoridades») y desestimular la indiferencia que existe sobre cómo, para qué, en qué forma opera y se puede acceder a la justicia, más aún si se advierte que no se encontraron grandes diferencias por sexo o educación, al considerar que la justicia no opera. Las personas afectadas por conflictos, con nivel educativo superior señalaron, en mayor proporción, como razón para no acudir a la autoridad, que la justicia no opera (48.9%), y no creer en ella (15.7%). La consideración de ausencia de autoridad fue similar en todos los niveles educativos (anexo 2, cuadro 10).

Las ciudades donde menos se cree en las autoridades fueron las más pobladas : Cali, Santafé de Bogotá, D. C. y Medellín. Sin embargo, se dio una clara diferencia entre Santafé de Bogotá, D. C. y Medellín respecto a cómo opera la justicia, ya que fueron significativamente mayores los hogares bogotanos que consideraron que la justicia no opera.

Los hogares de las ciudades con menor población de las siete encuestadas, **Manizales y Pasto**, tuvieron los más altos porcentajes de "difícil el acceso a las autoridades". La «ausencia de autoridades», mostró porcentajes comparativamente altos en Cali, Barranquilla y Pasto.

8. Las razones que adujeron los hogares para no acudir a las autoridades, según las circunstancias personales, se refirieron a **barreras cognitivo-culturales**, ya fueran porque el usuario consideró que no tenía pruebas (32.5%) o por temor a represalias (17.1%). Una menor proporción consideró que creía que los trámites eran complicados (18.8%), no sabían cómo hacerlo (6.2%) y por los costos (1.2%) (anexo 1B, cuadro 10).

Cuando se examinaron estas razones según los diferentes tipos de conflicto, la principal razón para no acudir varió así: la principal razón en los conflictos penales y en los civiles y de familia, fue la "falta de pruebas"; en los laborales, "temor a represalias" y en los administrativos, "trámites complicados". El temor a represalias tuvo más peso en los conflictos penales que en los civiles como razón para no acudir. En el caso de los conflictos laborales se presentó una diferencia importante frente a los demás conflictos, puesto que el no saber cómo acudir tuvo un efecto **significativamente más alto**.

La falta de pruebas fue la principal razón para no acudir a la justicia, y se destacan los que no tenían nivel educativo (45.3%). En cuanto a los trámites complicados fueron las personas con nivel de educación superior los que más se refirieron a estos (26.6%) (anexo 2, cuadro 11).

Estos puntos permiten concluir que se trata de **barreras cognitivo-culturales** propias del usuario que, sin conocer adecuadamente cuáles son los medios probatorios idóneos, asume que no cuenta con ellos y prefiere no acudir a la

autoridad auto-excluyéndose. O bien, puede interpretarse como una **barrera técnica**, es decir, que el trámite judicial de los conflictos en lo que a medios probatorios se refiere, es demasiado formalista y requiere de pruebas bastante elaboradas para poder acceder al aparato judicial.

El temor a represalias se constituyó también en una barrera en mayor proporción para las personas con un nivel de educación secundaria (20.5%). Esta situación puede interpretarse como expresión de la **barrera cultural**, pues el contexto de inseguridad en el que se mueve el ciudadano colombiano y el manejo litigioso que se le da al conflicto hacen temer por la reacción que pueda provocar el instaurar una demanda o denuncia contra alguien en particular (anexo 2, cuadro 11).

Las personas sin ningún nivel educativo se enfrentaron a una **barrera cognitiva** al manifestar en mayor medida no saber que podía acudir a la autoridad o cómo hacerlo (11.4%); igualmente en cuanto a costos, este grupo de personas fue el que en mayor proporción se vio afectada por la barrera económica (8.8%) (anexo 2, cuadro 11).

Según las circunstancias personales la «falta de pruebas» se adujo como razón principal en las ciudades con menor población como Pasto, Manizales, Barranquilla y Bucaramanga; el «temor a represalias» afectó más a Barranquilla, Cali y Medellín; el «no sabían cómo hacerlo», fue importante en Bucaramanga, Medellín y Santafé de Bogotá, D. C.

9. La opinión general sobre el servicio de justicia, si bien fue negativa para todos los aspectos indagados, no debe alarmar si se compara con la expresada por la población de otros países de América Latina¹¹. Para Colombia la opinión de los

¹¹ “Por ejemplo, en la Argentina, sólo 13 por ciento del público dice tener confianza en la Administración de Justicia. En Brasil, 74 por ciento del público percibe la administración de justicia como regular o mala. El peor caso es quizá el del Perú, donde 92 por ciento de la población no tiene confianza en los

ANEXO 1A

CONFLICTOS, CONTROVERSIAS O DELITOS SEGUN TIPO

**FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares Etapa 95
módulo "Derecho de Acceso al Servicio de Justicia"**

Anexo 1A.
Cuadro 1B
Conflictos controversias o delitos , por ciudades con sus áreas metropolitanas

Clases de conflictos controversias o delitos	Total 7 ciudades	%	Barranquilla	%	Bucara- manga	%	Santafé de Bogotá D.C.	%	Manizales	%	Medellín	%	Cali	%	Pasto	%
Total conflictos	413.067	100.0	31.868		41.909		191.869		10.824		58.999		67.689		9.909	
Penales	349.576	100.0	29.766	100.0	30.685	100.0	165.389	100.0	9.132	100.0	44.624	100.0	60.783	100.0	9.187	100.0
Patrimonio Económico	263.765	75.5	19.656	66.0	24.070	78.4	128.004	77.4	7542	82.6	29.387	65.9	47.863	78.7	7.243	78.8
Vida e Integridad Personal	45.504	13.0	5.459	18.3	3.533	11.5	17.294	10.5	498	5.5	9.097	20.4	8.645	14.2	978	10.6
La Familia	8.982	2.6	1.740	5.8	742	2.4	2.725	1.6	128	1.4	2.451	5.5	776	1.3	420	4.6
Seguridad Pública-Concierto-instigación	6.956	2.0	115	0.4	-	-	6.379	3.9	-	-	462	1.0	-	-	-	-
Libertad individual	9.519	2.7	1.740	5.8	212	0.7	3.220	1.9	129	1.4	2.043	4.6	2.007	3.3	168	1.8
Libertad y pudor Sexual	698	0.2	230	0.8	106	0.3	-	-	123	1.3	-	-	239	0.4	-	-
Integridad Moral	3.469	1.0	575	1.9	212	0.7	676	0.4	630	6.9	620	1.4	420	0.7	336	3.7
Otros	10.683	3.1	251	0.8	1.820	5.9	7.091	4.3	82	0.9	564	1.3	833	1.4	42	0.5
Civiles y de familia	36.218	100.0	1.150	100.0	4.822	100.0	10.548	100.0	1.523	100.0	12.226	100.0	5.311	100.0	638	100.0
Divorcios	1.748	4.8	230	20.0	212	4.4	851	8.1	-	-	367	3.0	-	-	88	13.8
Arrendamiento	7.673	21.2	230	20.0	550	11.4	4.212	39.9	128	8.4	1.043	8.5	1.510	28.4	-	-
Contrato	3.363	9.3	115	10.0	433	9.0	851	8.1	41	2.7	539	4.4	1.216	22.9	168	26.3
Alimentos	6.741	18.6	115	10.0	753	15.6	2.762	26.2	82	5.4	2.143	17.5	840	15.8	46	7.2
Sucesiones	1.602	4.4	115	10.0	106	2.2	624	5.9	123	8.1	592	4.8	-	-	42	6.6
Responsabilidad civil contractual	8.269	22.8	115	10.0	742	15.4	1.248	11.8	219	14.4	4.818	39.4	1.127	21.2	-	-
Otros	6.822	18.8	230	20.0	2.026	42.0	-	-	930	61.1	2.724	22.3	618	11.6	294	46.1
Laborales	13.083	100.0	837	100.0	1.082	100.0	8.404	100.0	169	100.0	1.783	100.0	766	5.9	42	0.3
Indemnización por despido o terminación	3.205	24.5	345	41.2	212	19.6	2.099	25.0	-	-	74	4.2	475	14.8	-	-
Pension	829	6.3	247	29.5	-	-	-	-	-	-	540	30.3	-	-	42	5.1
Salarios	3.420	26.1	245	29.3	223	20.6	2.030	24.2	87	51.5	544	30.5	291	8.5	-	-
Cesantías e intereses sobre cesantías	1.153	8.8	-	-	106	9.8	858	10.2	41	24.3	148	8.3	-	-	-	-
Otros	4.476	34.2	-	-	541	50.0	3.417	40.7	41	24.3	477	26.8	-	-	-	-
Contencioso administrativo	12.110	100.0	115	0.9	5.310	100.0	5.741	47.4	-	-	267	2.2	635	100.0	-	-
Acción nulidad y restablecimiento	1.813	15.0	-	-	318	6.0	1.248	68.8	-	-	-	-	247	38.9	-	-
Acción de reparación directa	9.955	82.2	115	1.2	4.886	92.0	4.493	45.1	-	-	267	2.7	194	30.6	-	-
Otros	342	2.8	-	-	106	2.0	-	-	-	-	-	-	194	30.6	42	-
No sabe no informa	2.080	100.0	-	-	-	-	1.787	-	-	-	9	-	194	-	-	-

Anexo 1A
Cuadro 1A

Conflictos, controversias o delitos, por ciudades con sus áreas metropolitanas, según tipo

Tipos de conflictos	Total 7 ciudades		Barranquilla		Bucaramanga		Santafé de Bogotá D.C.		Manizales		Medellín		Cali		Pasto	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	413.067	100	31.868	7.7	41.909	10.1	191.869	46.4	10.824	2.6	58.999	14.3	67.689	16.4	9.909	2.4
Penal	349.576	84.6	29.766	8.5	30.695	8.8	165.389	47.3	9.132	2.6	44.624	12.8	60.783	17.4	9.187	2.6
Civil-familia	36.218	8.8	1.150	3.2	4.822	13.3	10.548	29.1	1.523	4.2	12.226	33.8	5.311	14.7	638	1.8
Laboral	13.083	3.2	837	6.4	1.082	8.3	8.404	64.2	169	1.3	1.783	13.6	766	5.9	42	0.3
Contencioso administrativo	12.110	2.9	115	0.9	5.310	43.8	5.741	47.4	-	-	267	2.2	635	5.2	42	0.3
No Informa/nr	2.080	0.5	-	-	-	-	1.787	85.9	-	-	99	4.8	194	9.3	-	-

Anexo 1A

Cuadro 2

Conflictos, controversias o delitos por actitud asumida en los hogares, según totales y tipos de conflictos

Tipos de conflictos	Total	Tipo de actitud asumida											
		Acudieron a las autoridades		Llegaron a un acuerdo		Actuaron por cuenta propia		Otra actitud		Nada		No sabe	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	413.067	215.773	52.2	17.315	4.2	11.580	2.8	11.174	2.7	154.871	37.5	2.354	0.6
Penal	349.576	173.381	49.6	10.770	3.1	10.415	3.0	6.230	1.8	146.604	41.9	2.176	0.6
Civil-familia	36.218	26.302	72.6	4.504	12.4	1.165	3.2	1.740	4.8	2.329	6.4	178	0.5
Laboral	13.083	10.338	79.0	1.090	8.3	-	-	302	2.3	1.353	10.3	-	-
Contencioso administrativo	12.110	3.866	31.9	951	7.9	-	-	2.902	24.0	4.391	36.3	-	-
No informa/nr	2.080	1.886	90.7	-	-	-	-	-	-	194	9.3	-	-

Anexo 1A

Cuadro 3

Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a las autoridades, por clase de autoridad, según tipos de conflictos

	Total	Tipo de autoridad																	
		Juzgado		Fiscalía		Policía		F2 DAS		Defensoría del pueblo		Comisaría de familia		Inspección de tránsito		Otra autoridad		No sabe	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	215.773	36.648	17.0	47.951	22.2	98.295	45.6	1.611	0.7	3.268	1.5	5.412	2.5	4.871	2.3	12.810	5.9	4.907	2.3
Penal	173.381	21.954	12.7	41.604	24.0	92.488	53.3	1.611	0.9	1.479	0.9	2.416	1.4	1.413	0.8	5.509	3.2	4.907	2.8
Civil-familia	26.302	8.553	32.5	3.615	13.7	5.489	20.9	-	-	381	1.4	2.996	11.4	3.359	12.8	1.909	7.3	-	-
Laboral	10.338	5.726	55.4	808	7.8	106	1.0	-	-	1.196	11.6	-	-	-	-	2.502	24.2	-	-
Contencioso administrativo	3.866	415	10.7	137	3.5	212	5.5	-	-	212	5.5	-	5.0	-	-	2.890	74.8	-	-
No informa/nr	1.886	-	-	1.787	94.8	-	-	-	-	-	-	-	-	99	5.2	-	-	-	-

Cuadro 4

Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a la autoridad, por resultado obtenido, según tipos de conflictos

[illegible]

Cuadro 5

Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a las autoridades y no fue atendida la solicitud, por razones de no atención, según tipos de conflictos

[illegible]

Anexo 1A

Cuadro 6

Conflictos, controversias o delitos en los cuales fue difícil el acceso al despacho o autoridad, según tipos de conflictos

Tipos de conflictos	Total	Tipo de opinión					
		Acceso difícil al despacho o autoridad					
		Sí		No		No sabe	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	210.866	44.427	21.1	160.793	76.3	5.646	2.7
Penal	168.474	35.821	21.3	128.701	76.4	3.952	2.3
Civil-familia	26.302	4.922	18.7	20.940	79.6	440	1.7
Laboral	10.338	2.462	23.8	7.876	76.2	-	-
Contencioso administrativo	3.866	371	9.6	3.177	82.2	318	8.2
No informa/nr	1.886	851	45.1	99	5.2	936	49.6

Anexo 1B

Cuadro 9

**Conflictos, controversias o delitos en los cuales no se acudió a la autoridad,
por motivo para hacerlo de acuerdo a lo que conoce de la justicia, según ciudades**

Ciudades	Total	Pensan que la justicia no opera		No creen en las autoridades judiciales		Piensan que hay ausencia de autoridad		Piensan que es difícil el acceso a las autoridades		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	177.625	72.122	40.6	23.227	13.1	27.158	15.3	20.601	11.6	34.517	19.4
Barranquilla	14.942	7.049	47.2	1.851	12.4	3.249	21.7	1.873	12.5	920	6.2
Bucaramanga	21.363	9.212	43.1	2.447	11.5	3.235	15.1	2.505	11.7	3.964	18.6
Santafé de Bogotá D.C.	78.272	34.820	44.5	10.566	13.5	9.406	12.0	8.230	10.5	15.250	19.5
Manizales	5.322	1.756	33.0	482	9.1	706	13.3	884	16.6	1.494	28.1
Medellín	18.977	6.832	36.0	2.448	12.9	2.209	11.6	3.017	15.9	4.471	23.6
Cali	33.865	10.521	31.1	5.097	15.1	7.387	21.8	3.294	9.7	7.566	22.3
Pasto	4.884	1.932	39.6	336	6.9	966	19.8	798	16.3	852	17.4

Anexo 1B

Cuadro 8

**Conflictos, controversias o delitos en los cuales se contó con asesoría jurídica,
por tipo de asesoría, según ciudades**

Ciudades	Total	Defensoría del pueblo		Abogado particular		Consultorio jurídico		Otra asesoría		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	67.416	6.718	10.0	40.084	59.5	6.622	9.8	10.698	15.9	3.294	4.9
Barranquilla	6.597	605	9.2	3.912	59.3	805	12.2	1.275	19.3	-	-
Bucaramanga	4.910	323	6.6	3.103	63.2	742	15.1	742	15.1	-	-
Santafé de Bogotá D.C.	34.230	3.460	10.1	21.812	63.7	2.340	6.8	4.538	13.3	2.080	6.1
Manizales	1.186	41	3.5	631	53.2	215	18.1	214	18.0	85	7.2
Medellín	11.232	1.690	15.0	6.084	54.2	645	5.7	2.325	20.7	488	4.3
Cali	8.031	469	5.8	3.828	47.7	1.657	20.6	1.478	18.4	599	7.5
Pasto	1.230	130	10.6	714	58.0	218	17.7	126	10.2	42	3.4

Anexo 1B

Cuadro 7

**Conflictos, controversias o delitos en los cuales se contó
con asesoría jurídica, según ciudades**

Ciudades	Total	Sí		No		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	210.866	67.416	32.0	141.155	66.9	2.295	1.1
Barranquilla	15.076	6.597	43.8	8.249	54.7	230	1.5
Bucaramanga	19.168	4.910	25.6	13.502	70.4	756	3.9
Santafé de Bogotá D.C.	100.048	34.230	34.2	65.142	65.1	676	0.7
Manizales	5.379	1.186	22.0	4.152	77.2	41	0.8
Medellín	34.887	11.232	32.2	23.105	66.2	550	1.6
Cali	31.829	8.031	25.2	23.798	74.8	-	-
Pasto	4.479	1.230	27.5	3.207	71.6	42	0.9

Anexo 1B

Cuadro 6

**Conflictos, controversias o delitos en los cuales es difícil el acceso al despacho
o autoridad, por tipo de dificultad, según ciudades**

Ciudades	Total	Distancia		No conocían su ubicación		Porque necesi- taron asesoría jurídica		Porque tuvieron que hacer muchos trámites		Por los costos	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	44.427	4.207	9.5	4.500	10.1	7.171	16.1	26.654	60.0	1.895	4.3
Barranquilla	2.832	241	8.5	345	12.2	460	16.2	1.786	63.1	-	-
Bucaramanga	2.688	433	16.1	424	15.8	530	19.7	1.195	44.5	106	3.9
Santafé de Bogotá D.C.	27.767	1.942	7.0	2.950	10.6	5.412	19.5	16.111	58.0	1.352	4.9
Manizales	662	123	18.6	85	12.8	82	12.4	372	56.2	-	-
Medellín	5.407	737	13.6	430	8.0	519	9.6	3.284	60.7	437	8.1
Cali	4.140	563	13.6	224	5.4	-	-	3.353	81.0	-	-
Pasto	931	168	18.0	42	4.5	168	18.0	553	59.4	-	-

Anexo 1B

Cuadro 5

**Conflictos, controversias o delitos en los cuales fue
difícil el acceso al despacho o autoridad, según ciudades**

Ciudades	Total	Sí		No		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	210.866	44.427	21.1	160.793	76.3	5.646	2.7
Barranquilla	15.076	2.832	18.8	12.014	79.7	230	1.5
Bucaramanga	19.168	2.688	14.0	15.738	82.1	742	3.9
Santafé de Bogotá D.C.	100.048	27.767	27.8	68.574	68.5	3.707	3.7
Manizales	5.379	662	12.3	4.635	86.2	82	1.5
Medellín	34.887	5.407	15.5	29.221	83.8	259	0.7
Cali	31.829	4.140	13.0	27.189	85.4	500	1.6
Pasto	4.479	931	20.8	3.422	76.4	126	2.8

Anexo 1B

Cuadro 4

Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a las autoridades y no fue atendida la solicitud, por principales razones de no atención, según ciudades

Ciudades	Total	No había en ese momento quien atendiera		El establecimiento estaba cerrado		Falta de pruebas		Inadmisión de la demanda		No era competencia de esa autoridad		Otra razón		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	17.643	3.129	17.7	241	1.4	7.056	40.0	1.996	11.3	795	4.5	3.116	17.7	1.310	7.4
Barranquilla	1.405	345	24.6	-	-	815	58.0	-	-	130	9.3	-	-	115	8.2
Bucaramanga	1.078	442	41.0	-	-	318	29.5	-	-	106	9.8	212	19.7	-	-
Santafé de Bogotá D.C.	8.551	2.080	24.3	-	-	3.507	41.0	1.482	17.3	-	-	1.482	17.3	-	-
Manizales	596	-	-	41	6.9	252	42.3	41	6.9	87	14.6	82	13.8	93	15.6
Medellín	2.373	178	7.5	200	8.4	871	36.7	178	7.5	430	18.1	160	6.7	356	15.0
Cali	3.346	-	-	-	-	1.293	38.6	211	6.3	-	-	1.096	32.8	746	22.3
Pasto	294	84	28.6	-	-	-	-	84	28.6	42	14.3	84	28.6	-	-

Anexo 1B

Cuadro 3

Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a la autoridad, por resultado obtenido, según ciudades

Ciudades	Total	Aún no hay resultado		Conciliación		Se produjo resultado o sentencia favorable		Se produjo resultado o sentencia desfavorable		No fue atendida su solicitud		Desistimiento		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	210.866	116.568	55.3	7.223	3.4	29.893	14.2	29.933	14.2	17.643	8.4	498	0.2	9.108	4.3
Barranquilla	15.076	9.436	62.6	816	5.4	2.137	14.2	920	6.1	1.405	9.3	-	-	362	2.4
Bucaramanga	19.168	9.846	51.4	848	4.4	4.049	21.1	2.167	11.3	1.078	5.6	106	0.6	1.074	5.6
Santafé de Bogotá D.C.	100.048	56.250	56.2	1.300	1.3	11.325	11.3	17.667	17.7	8.551	8.5	-	-	4.955	5.0
Manizales	5.379	2.695	50.1	295	5.5	1.009	18.8	576	10.7	596	11.1	-	-	208	3.9
Medellin	34.887	16.417	47.1	2.403	6.9	7.371	21.1	4.792	13.7	2.373	6.8	392	1.1	1.139	3.3
Call	31.829	19.041	59.8	1.309	4.1	3.582	11.3	3.307	10.4	3.346	10.5	-	-	1.244	3.9
Pasto	4.479	2.883	64.4	252	5.6	420	9.4	504	11.3	294	6.6	-	-	126	2.8

Anexo 1B

Cuadro 2

Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a las autoridades, por clase de autoridad, según ciudades

Ciudades	Total	Juzgado		Fiscalía		Insp-unidades de policía CAI		F2 - DAS		Defensoría del pueblo, Procuraduría		Comisarias de familia, ICBF		Inspecciones de tránsito		Otras		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	215.773	36.648	17.0	47.951	22.2	98.295	45.6	1.611	0.7	3.268	1.5	5.412	2.5	4.871	2.3	12.810	5.9	4.907	2.3
Barranquilla	15.191	3.160	20.8	4.202	27.7	6.294	41.4	-	-	-	-	820	5.4	115	0.8	485	3.2	115	0.8
Bucaramanga	19.380	3.229	16.7	4.310	22.2	5.766	29.8	212	1.1	424	2.2	1.071	5.5	106	0.5	4.050	20.9	212	1.1
Santafé de Bogotá D.C.	102.771	18.538	18.0	18.240	17.7	52.858	51.4	624	0.6	1.997	1.9	624	0.6	1.560	1.5	5.607	5.5	2.723	2.6
Manizales	5.420	962	17.7	456	8.4	3.240	59.8	258	4.8	-	-	128	2.4	164	3.0	171	3.2	41	0.8
Medellín	36.001	6.267	17.4	11.107	30.9	10.797	30.0	265	0.7	-	-	2.216	6.2	2.373	6.6	1.862	5.2	1.114	3.1
Cali	32.447	3.434	10.6	8.651	26.7	17.324	53.4	-	-	847	2.6	469	1.4	469	1.4	635	2.0	618	1.9
Pasto	4.563	1.058	23.2	985	21.6	2.016	44.2	252	5.5	-	-	84	1.8	84	1.8	-	-	84	1.8

Anexo 1B

Cuadro 1

Conflictos, controversias o delitos por actitud asumida en los hogares, según ciudades

Ciudades	Total	Acudieron a las autoridades		Llegaron a un acuerdo		Actuaron por cuenta propia		Otra		Nada		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	413.067	215.773	52.2	17.315	4.2	11.580	2.8	11.174	2.7	154.871	37.5	2.354	0.6
Barranquilla	31.868	15.191	47.7	1.735	5.4	931	2.9	345	1.1	13.666	42.9	-	-
Bucaramanga	41.999	19.380	46.1	1.256	3.0	2.039	4.9	970	2.3	18.354	43.7	-	-
Santafé de Bogotá D.C.	191.869	102.771	53.6	9.521	5.0	6.140	3.2	7.332	3.8	64.800	33.8	1.305	0.7
Manizales	10.824	5.420	50.1	82	0.8	292	2.7	260	2.4	4.770	44.1	-	-
Medellín	58.909	36.001	61.1	3.118	5.3	776	1.3	749	1.3	17.452	29.6	813	1.4
Call	67.689	32.447	47.9	1.183	1.7	1.192	1.8	1.266	1.9	31.407	46.4	194	0.3
Pasto	9.909	4.563	46.0	420	4.2	210	2.1	252	2.5	4.422	44.6	42	0.4

ANEXO 1B
CONFLICTOS, CONTROVERSIAS O DELITOS SEGUN
CIUDADES

FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares Etapa 95
módulo "Derecho de Acceso al Servicio de Justicia"

Anexo 1A

Cuadro 11

Conflictos, controversias o delitos en los cuales no se acudió a la autoridad, por circunstancias personales, según tipos de conflictos

Total conflictos	Total	Según las circunstancias personales													
		Falta de pruebas		Consideran los trámites complicados		Temor a represalias		No saben como hacerlo		Por los costos		Otra razón		No sabe	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	177.625	57.736	32.5	33.426	18.8	30.446	17.1	10.946	6.2	2.105	1.2	27.892	15.7	15.074	8.5
Penal	163.249	55.862	34.2	28.758	17.6	29.255	17.9	9.581	5.9	1.999	1.2	25.203	15.4	12.591	7.7
Civil-familia	5.834	1.588	27.2	914	15.7	563	9.7	372	6.4	-	-	756	13.0	1.041	17.8
Laboral	1.655	74	4.5	422	25.5	434	26.2	263	15.9	-	-	462	27.9	-	-
Contencioso administrativo	7.293	212	2.9	3.332	45.7	-	-	730	10.0	106	1.5	1.471	20.2	1.442	19.8
No informa/nr	194	-	-	-	-	194	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-

Anexo 1A

Cuadro 10

Conflictos, controversias o delitos en los cuales no se acudió a la autoridad, por motivo para no hacerlo por lo que conoce de la justicia, según tipos de conflictos

Total conflictos	Total	Según lo que piensa de la justicia									
		Piensa que la justicia		No cree en las		Piensa que hay		Piensa que es difícil		No sabe	
		no opera		autoridades		ausencia de		el acceso a la		autoridad	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	177.625	72.122	40.6	23.227	13.1	27.158	15.3	20.601	11.6	34.517	19.4
Penal	163.249	66.905	41.0	22.514	13.8	25.186	15.4	18.505	11.3	30.139	18.5
Civil-familia	5.234	1.572	30.0	395	7.5	284	5.4	476	9.1	2.507	47.9
Laboral	1.655	590	35.6	-	-	106	6.4	235	14.2	724	43.7
Contencioso administrativo	7.293	2.861	39.2	318	4.4	1.582	21.7	1.385	19.0	1.147	15.7
No informa/nr	194	194	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-

Anexo 1A

Cuadro 9

Conflictos, controversias o delitos en los cuales se contó con asesoría jurídica, por tipo de asesoría, según tipos de conflictos

Tipos de conflictos	Total	Tipo de asesoría									
		Defensoría del pueblo		Abogado particular		Consultorio jurídico		Otras asesorías		No sabe	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	67.416	6.718	10.0	40.084	59.5	6.622	9.8	10.698	15.9	3.294	4.9
Penal	44.202	4.425	10.0	23.079	52.2	5.271	11.9	8.867	20.1	2.560	5.8
Civil-familia	13.639	1.942	14.2	8.972	65.8	1.245	9.1	1.439	10.6	41	0.3
Laboral	6.808	245	3.6	5.584	82.0	-	-	286	4.2	693	10.2
Contencioso administrativo	980	106	10.8	662	67.6	106	10.8	106	10.8	-	-
No informa/nr	1.787	-	-	1.787	100.0	-	-	-	-	-	-

Anexo 1A

Cuadro 8

**Conflictos, controversias o delitos en los cuales se contó
con asesoría jurídica, según tipos de conflictos**

Tipos de conflictos	Total	Tipo de opinión					
		Contaron con asesoría					
		Si		No		No sabe	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	210.866	67.416	32.0	141.155	66.9	2.295	1.1
Penal	168.474	44.202	26.2	122.41	72.7	1.862	1.1
Civil-familia	26.302	13.639	51.9	12.548	47.7	115	0.4
Laboral	10.338	6.808	65.9	3.53	34.1	-	-
Contencioso administrativo	3.866	980	25.3	2.568	66.4	318	8.2
No informa/nr	1.886	1.787	94.8	99	5.2	-	-

Anexo 1A

Cuadro 7

Conflictos, controversias o delitos en los cuales fue difícil el acceso al despacho o autoridad, por tipo de dificultad, según tipos de conflictos

Tipos de conflictos	Total	Razón de acceso difícil									
		Distancia		No conocía ubicación		Necesitaron asesoría		Muchos trámites		Costos	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	44.427	4.207	9.5	4.500	10.1	7.171	16.1	26.654	60.0	1.895	4.3
Penal	35.821	3.898	10.9	3.728	10.4	4.282	12.0	22.455	62.7	1.458	4.1
Civil-familia	4.922	309	6.3	666	13.5	1.096	22.3	2.592	52.7	259	5.3
Laboral	2.462	-	-	-	-	836	34.0	1.448	58.8	178	7.2
Contencioso administrativo	371	-	-	106	28.6	106	28.6	159	42.9	-	-
No informa/nr	851	-	-	-	-	851	100.0	-	-	-	-

ANEXO 2

**PERSONAS AFECTADAS POR CONFLICTOS,
CONTROVERSIAS O DELITOS SEGUN NIVEL EDUCATIVO**

**FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares Etapa 95
módulo "Derecho de Acceso al Servicio de Justicia"**

**Anexo 1B
Cuadro 12**

Hogares por ciudades, según conocimiento sobre los derechos humanos fundamentales

Derechos Humanos Fundamentales	Total 7 ciudades		Santafé de Bogotá D.C.		Medellín		Cali		Barranquilla		Bucaramanga		Manizales		Pasto	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	3.341.345		1.558.634		643.173		471.445		291.342		213.773		90.080		72.893	
Hogares que no conocen los derechos	1.469.231	44.0	910.893	53.4	333.977	51.9	268.207	56.9	187.707	64.4	79.245	37.1	59.395	65.9	42.375	58.1
Hogares que conocen los derechos	1.872.114	56.0	647.741	100.0	309.196	48.1	203.238	43.1	103.635	35.6	134.528	62.9	30.685	34.1	30.523	41.9
Derecho a la vida	1.199.621	64.1	571.517	83.2	226.775	73.3	136.809	67.3	122.686	118.4	74.522	55.4	37.766	123.1	29.543	96.8
Derecho al trabajo	426.613	22.8	212.981	32.9	61.233	19.8	50.114	24.7	37.287	36.0	36.134	26.9	13.622	44.4	15.192	49.8
Derecho a la educación	440.066	23.5	230.158	35.5	61.656	19.9	51.287	25.2	48.409	46.7	23.315	17.3	13.915	45.3	11.323	37.1
Derecho a la libertad de expresión	319.999	17.1	153.604	23.7	72.734	23.5	32.901	16.2	24.963	24.1	19.932	14.8	10.713	34.9	5.152	16.9
Derecho a la libertad física	218.800	11.7	98.500	10.8	37.440	12.1	22.606	11.1	25.164	24.3	22.502	16.7	8.998	29.3	3.590	11.8
Derecho a la seguridad social	222.131	11.9	112.053	12.3	35.297	11.4	33.313	16.4	16.432	15.9	16.493	12.3	5.719	18.6	2.824	9.3
No informa	166.821	8.9	124.446	13.7	9.573	3.1	11.561	5.7	14.301	13.3	124.446	92.5	3.804	12.4	2.394	7.8
Otros derechos	537.895	28.7	244.446	26.8	102.854	33.3	40.137	19.7	69.302	66.9	244.446	181.7	14.534	47.4	8.411	27.6

Anexo 1B
Cuadro 11

Hogares por ciudades con sus áreas metropolitanas, según opinión sobre la prestación del servicio

Opinión sobre el servicio de justicia	Total hogares		Ciudades con sus áreas metropolitanas													
			Barranquilla		Bucaramanga		Santafé de Bogotá D.C.		Ivanizales		Medellín Valle de Aburrá		Cali		Pasto	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Totales	3.341.345	100.0	291.342	100.0	213.773	100.0	1.558.634	100.0	90.080	100.0	643.173	100.0	471.445	100.0	72.898	100.0
Prestación del servicio																
Eficiente	808.342	24.2	77.974	26.8	62.946	29.4	309.490	19.9	30.501	33.9	185.684	28.9	125.768	26.7	15.981	21.9
Deficiente	2.474.281	74.0	212.620	73.0	144.199	67.5	1.229.772	78.9	58.472	64.9	439.728	68.3	334.285	70.9	55.205	75.7
Sin información	58.722	1.8	748	0.3	6.628	3.1	19.372	1.2	1.107	1.2	17.761	2.8	11.394	2.4	1.712	2.4
Forma como opera la justicia																
Agil	390.960	11.7	37.569	12.9	26.324	12.3	146.534	9.4	14.962	16.6	90.021	14.0	68.468	14.5	7.082	9.7
Lenta	2.891.670	86.5	253.313	86.9	180.594	84.5	1.393.396	89.4	74.218	82.4	534.482	83.1	391.303	83.0	64.364	88.3
Sin información	58.715	1.8	460	0.2	6.855	3.2	16.704	1.2	900	1.0	18.670	2.9	11.674	2.5	1.452	2.0
Los trámites																
Sencillos	442.133	13.2	48.760	16.7	31.611	14.8	175.192	11.2	14.911	16.5	91.152	14.2	71.445	15.1	9.062	12.4
Complicados	2.799.437	83.8	241.877	83.0	172.297	80.6	1.359.953	87.3	73.299	81.4	522.006	81.1	367.613	78.0	62.392	85.6
Sin información	99.775	3.0	705	0.3	9.665	4.6	23.489	1.5	1.870	2.1	30.015	4.7	32.387	6.9	1.444	2.0
Los costos																
Bajos	434.187	13.0	42.633	14.6	22.175	10.4	222.839	14.3	11.490	12.7	73.915	11.5	51.799	11.0	9.336	12.8
Altos	2.751.030	82.3	247.204	84.9	179.334	83.9	1.291.264	82.8	76.014	84.4	523.883	81.4	373.152	79.1	60.179	82.6
Sin información	156.128	4.7	1.505	0.5	12.264	5.7	44.531	2.9	2.576	2.9	45.375	7.1	46.494	9.9	3.383	4.6
Credibilidad en la justicia																
Aumentó	918.271	27.5	114.138	39.2	61.557	28.8	374.907	24.0	28.265	31.4	173.556	27.0	149.034	31.6	16.814	23.1
Disminuyó	2.311.774	69.2	176.274	60.5	138.948	65.0	1.148.408	73.7	59.849	66.4	434.404	67.5	301.839	64.0	52.052	71.4
Sin información	111.300	3.3	930	0.3	13.268	6.2	35.319	2.3	1.966	2.2	35.213	5.5	20.572	4.4	4.032	5.5

Anexo 1B
Cuadro 10

Conflictos, controversias o delitos en los cuales no se acudió a la autoridad, por circunstancias personales, según ciudades

Ciudades	Total	Falta de pruebas		Creen que los trámites son complicados		Por temor a represalias		No sabían que podían acudir o como hacerlo		Por los costos		Otra		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	177.625	57.736	32.5	33.426	18.8	30.446	17.1	10.946	6.2	2.105	1.2	27.892	15.7	15.074	8.5
Barranquilla	14.942	6.034	40.4	1.955	13.1	4.506	30.2	920	6.2	356	2.4	1.171	7.8	-	-
Bucaramanga	21.363	7.294	34.1	3.677	17.2	3.971	18.6	1.816	8.5	212	1.0	3.004	14.1	1.389	6.5
Santafé de Bogotá D.C.	78.272	25.667	32.8	17.388	22.2	7.307	9.3	5.930	7.6	1.248	1.6	11.414	14.6	9.318	11.9
Manizales	5.322	2.287	43.0	838	15.7	751	14.1	41	0.8	-	-	1.307	24.6	98	1.8
Medellín	18.977	6.030	31.8	2.677	14.1	4.175	22.0	1.515	8.0	-	-	3.228	17.0	1.352	7.1
Cali	33.865	7.610	22.5	5.925	17.5	9.568	28.3	388	1.1	247	0.7	7.432	21.9	2.695	8.0
Pasto	4.884	2.814	57.6	966	19.8	168	3.4	336	6.9	42	0.9	336	6.9	222	4.5

Anexo 2

Cuadro 9

Personas afectadas por conflictos, por tipo de asesoría jurídica con que se contó al acudir a las autoridades, según nivel educativo

Nivel educativo	Total	Defensoría del pueblo		Abogado particular		Consultorio jurídico		Otra asesoría		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	107.179	12.809	12.0	57.646	53.8	7.275	6.8	21.828	20.3	7.621	7.1
Ninguno	3.339	861	25.8	1.280	38.3	147	4.4	1.051	31.5	-	-
Preescolar-primaria	25.429	5.100	20.9	11.393	44.8	1.914	7.5	44.496	17.7	2.526	9.9
Secundaria	46.152	5.320	11.5	22.272	48.3	4.764	10.3	9.082	19.7	4.714	10.2
Superior	32.259	1.528	4.7	22.701	70.4	450	1.4	7.199	22.3	381	1.2

Anexo 2

Cuadro 8

**Personas afectadas por conflictos, que contaron o no con
asesoría jurídica, según nivel educativo**

Nivel educativo	Total	Sí		No		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	350.921	107.179	30.5	236.109	67.3	7.633	2.2
Ninguno	9.379	3.339	35.6	5.934	63.3	106	1.1
Preescolar-primaria	97.889	25.429	26.0	69.651	71.2	2.809	2.9
Secundaria	152.555	46.152	30.3	103.029	67.5	3.374	2.2
Superior	91.098	32.259	35.4	57.495	63.1	1.344	1.5

**Anexo 2
Cuadro 7**

Personas afectadas por conflictos, por razón de acceso difícil, según nivel educativo

Nivel educativo	Total	Distancia		No conocían ubicación		Necesitaron asesoría jurídica		Tuvieron muchos trámites		Por los costos	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	67.551	5.036	7.5	4.924	7.3	13.269	19.6	41.681	61.7	2.641	3.9
Preescolar-ninguno-primaria	22.429	2.041	9.1	1.504	6,71	6.906	30.8	11.232	50.1	746	3.3
Secundaria	29.800	1.041	3.5	1.612	5.4	4.212	14.1	21.121	70.9	1.814	6.1
Superior	15.322	1.954	12.8	1.808	11.8	2.151	14.0	9.328	60.9	81	0.5

**Anexo 2
Cuadro 6**

**Personas afectadas por conflictos, por acceso difícil,
según nivel educativo**

Nivel educativo	Total	Sí		No		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	350.921	67.551	19.3	274.108	78.1	9.262	2.6
Ninguno	9.379	2.991	31.9	6.241	66.5	147	1.6
Preescolar-primaria	97.889	19.438	19.9	75.205	76.8	3.246	3.3
Secundaria	152.555	29.800	19.5	119.780	78.5	2.975	2.0
Superior	91.098	15.322	16.8	72.882	80.0	2.894	3.2
Total	350.921	67.551	19.3	274.108	78.1	9.262	2.6
Hombre	175.135	37.166	21.2	134.203	76.6	3.766	2.2
Mujer	175.786	30.385	17.3	139.905	79.6	5.496	3.1

Anexo 2
Cuadro 5

**Personas afectadas por conflictos, por razón de no atención,
según nivel educativo**

Nivel educativo	Total	No había quien atendiera		Falta de pruebas		Inadmisión de la demanda		No era competencia		Otras	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	43,198	10,753	24.9	19,474	45.1	2,393	5.5	1,147	2.7	9,431	21.8
Preescolar-ninguno-primaria	11,492	2,352	20.5	6,057	52.8	649	5.7	586	5.1	1,818	15.9
Secundaria	22,775	6,111	26.8	8,887	39.0	802	3.5	520	2.3	6,455	28.3
Superior	8,961	2,290	25.6	4,530	50.6	942	10.5	41	0.5	1,158	12.9

Anexo 2
Cuadro 4

**Personas afectadas por conflictos, por resultado obtenido,
según nivel educativo**

Nivel educativo	Total	Aún no hay resultado		Conciliación y Desistimiento		Resultado Favorable		Resultado desfavorable		No atendida la solicitud		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	350.921	171.804	48.9	12.263	3.5	53.104	15.3	47.864	13.6	43.198	12.3	22.688	6.5
Ninguno	9.379	4.835	51.5	304	3.2	3.571	38.1	124	1.3	439	4.7	106	1.1
Preescolar-primaria	97.889	44.827	45.8	4.837	4.9	16.635	17.0	13.580	13.9	11.023	11.3	6.987	7.1
Secundaria	152.555	72.960	47.8	5.367	3.5	23.475	15.4	16.048	10.5	22.775	14.9	11.930	7.8
Superior	91.098	49.182	53.9	1.755	1.9	9.423	10.3	18.112	19.9	8.961	9.8	3.665	4.0

Anexo 2

Cuadro 3

**Personas afectadas por conflictos, por tipo de autoridad a las que se acude,
según nivel educativo**

Nivel educativo	Total	Juzgado		Fiscalía		Inspecciones de policía		Otras autoridades		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	359.870	57.431	16.0	71.806	20.0	181.808	50.5	39.876	11.1	8.949	2.5
Ninguno	9.379	680	7.3	2.412	25.7	4.825	51.4	1.462	15.6	-	-
Preescolar-primaria	100.464	16.124	16.0	18.277	18.2	50.909	50.7	12.579	12.5	2.575	2.6
Secundaria	156.131	24.187	15.5	28.614	18.3	84.054	53.8	15.700	10.1	3.576	2.3
Superior	93.896	16.440	17.5	22.503	24.0	42.020	44.8	10.135	10.8	2.798	3.0
Total	359.870	57.431	16.0	71.806	20.0	181.808	50.5	39.876	11.1	8.949	2.5
Hombres	181.037	26.825	14.8	39.505	21.8	91.857	50.7	16.948	9.4	5.902	3.3
Mujeres	178.833	30.606	17.1	32.301	18.1	89.951	50.3	22.928	12.8	3.047	1.7

**Anexo 2
Cuadro 2**

Personas afectadas por conflictos, por tipo de actitud asumida, según nivel educativo

Nivel educativo	Total	Acudieron a las autoridades		Llegaron a un acuerdo		Actuaron por cuenta propia		Otra actitud		Nada		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	639.901	359.870	55.1	20.476	3.1	15.812	2.5	22.633	3.7	218.245	35.3	2.865	0.4
Ninguno	15.508	9.379	60.5	329	2.1	156	1.0	-	-	5.448	35.1	196	1.3
Preescolar-primaria	195.767	100.464	51.3	5.613	2.9	4.731	2.4	8.124	4.0	76.657	39.2	178	0.0
Secundaria	281.104	156.131	55.5	8.594	3.1	8.166	2.9	10.427	3.7	95.919	34.1	1.867	0.7
Superior	147.522	93.896	63.6	5.940	4.0	2.759	1.9	4.082	2.8	40.221	27.3	624	0.4

Anexo 2
Cuadro 1

Personas afectadas por conflictos, por ciudades con sus áreas metropolitanas, según nivel educativo

Nivel educativo	Total	Barranquilla		Bucaramanga		Santafé de Bogotá D.C.		Manizales		Medellín		Cali		Pasto	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	639.901	34.290	100	78.507	100	321.500	100	18.127	100	73.899	100	77.217	100	18.619	100
Ninguno	15.508	2.417	7.0	2.240	2.9	5.040	1.6	767	4.2	2.028	2.7	2.638	3.4	378	2.0
Preescolar-primaria	195.767	11.920	34.8	32.893	41.9	85.664	26.6	6.049	33.4	15.557	21.1	18.405	23.8	7.537	40.5
Secundaria	281.104	15.802	46.1	30.028	38.2	135.984	42.3	8.571	47.3	39.630	53.6	43.265	56.0	7.824	42.0
Superior	147.522	4.151	12.1	13.346	17.0	94.812	29.5	2.740	15.1	16.684	22.6	12.909	16.7	2.880	15.5

Anexo 3
Errores de muestreo
Errores estándar y relativos, límites de confianza (95%)
Total 7 ciudades y sus áreas metropolitanas, según nivel educativo

Variables sobre personas	Estimacion	Error estándar	Límites		Error relativo
			Inferior	Superior	
Personas afectadas					
Con nivel educativo ninguno	0.024235	0.003858	0.01667	0.03180	0.159170
Con nivel educativo preescolar+primaria	0.305933	0.013239	0.27999	0.33188	0.043273
Con nivel educativo secundaria	0.439293	0.013552	0.41273	0.46585	0.030848
Con nivel educativo superior	0.230539	0.014502	0.20212	0.25896	0.062904
Personas afectadas por autoridad a la que acudieron					
Juzgado (nivel educativo ninguno)	0.072502	0.037265	0.00000	0.14554	0.513980
Fiscalía (nivel educativo ninguno)	0.257170	0.115783	0.03024	0.48410	0.450220
Inspecciones de policía (nivel educativo ninguno)	0.514447	0.099782	0.31887	0.71002	0.193960
Acceso difícil a la autoridad por la distancia (nivel educativo superior)	0.127529	0.074265	0.00000	0.27309	0.582340
Asesoría jurídica con que contaron					
Defensoría del pueblo (nivel educativo ninguno)	0.257862	0.168134	0.00000	0.58740	0.652030
Consultorio jurídico (nivel educativo ninguno)	0.103224	0.032347	0.03982	0.16662	0.313370
Razón de no acudir a la justicia teniendo en cuenta lo que conocen de ella					
Piensen que el acceso es difícil (nivel educativo preescolar+primaria)	0.111672	0.023751	0.06512	0.15822	0.212680
Ausencia de autoridad (nivel educativo secundaria)	0.153704	0.029228	0.09642	0.21099	0.190150
No creen en las autoridades (nivel educativo superior)	0.156857	0.037062	0.08422	0.22950	0.236280
Razón de no acudir a la justicia teniendo en cuenta las circunstancias personales					
Falta de pruebas (nivel educativo ninguno)	0.453248	0.113178	0.23142	0.67508	0.249710
Temor a represalias (nivel educativo secundaria)	0.205481	0.041045	0.12503	0.28593	0.199750
Trámites complicados (nivel educativo superior)	0.265501	0.065368	0.137381	0.393621	0.246200

Errores de muestreo
Errores estándar y relativos, límites de confianza (95%)
Total 7 ciudades y sus áreas metropolitanas

Variables sobre conflictos	Estimacion	Error estándar	Límites		Error relativo
			Inferior	Superior	
Asesoría jurídica con que se contó					
Defensoría del pueblo	0.09965	0.02753	0.04569	0.15361	0.27628
Abogado particular	0.59458	0.04077	0.51466	0.67449	0.06857
Consultorio jurídico	0.09823	0.02203	0.05504	0.14141	0.22430
Razón principal por la que no se acude a las autoridades, teniendo en cuenta lo que se conoce de la justicia					
Piensan que la justicia no opera	0.40604	0.02565	0.35577	0.45630	0.06317
No creen en las autoridades judiciales	0.13076	0.01682	0.09780	0.16373	0.12861
Piensan que hay ausencia de autoridad	0.15290	0.01590	0.12172	0.18407	0.10402
Piensan que es difícil el acceso a la autoridad	0.11598	0.01442	0.08772	0.14424	0.12430
Razón principal por la que no se acude a las autoridades, teniendo en cuenta las circunstancias personales					
Falta de pruebas	0.32504	0.02426	0.27750	0.37259	0.07463
Creen que los trámites son complicados	0.18818	0.02181	0.14543	0.23093	0.11591
Por temor a represalias	0.17141	0.01790	0.13632	0.20649	0.10443
No sabían que podían acudir o cómo hacerlo	0.06162	0.01246	0.03720	0.08605	0.20225

Anexo 3
Errores de muestreo
Errores estándar y relativos, límites de confianza (95%)
Total 7 ciudades y sus áreas metropolitanas

Variables sobre conflictos	Estimacion	Error estándar	Límites		Error relativo
			Inferior	Superior	
Actitud frente al hecho					
Acudieron a las autoridades	0.52237	0.01776	0.48757	0.55717	0.03399
Llegaron a un acuerdo	0.04192	0.00718	0.02784	0.05600	0.17139
Actuaron por cuenta propia	0.02803	0.00533	0.01759	0.03848	0.19009
Nada	0.37493	0.01627	0.34305	0.40681	0.04339
Autoridad a la que se acude					
Juzgado	0.16985	0.01782	0.13493	0.20476	0.10490
Fiscalía	0.22223	0.01859	0.18579	0.25867	0.08366
Inspecciones y unidades de policía, CAI	0.45555	0.02435	0.40781	0.50328	0.05346
Resultado obtenido					
Conciliación	0.03662	0.00633	0.02421	0.04903	0.17293
Se produjo resultado o sentencia favorable	0.14176	0.01468	0.11299	0.17053	0.10354
Se produjo resultado o sentencia desfavorable	0.14195	0.01919	0.10433	0.17957	0.13521
No fue atendida su solicitud	0.08367	0.01358	0.05705	0.11029	0.16231
Razón principal por la que no fue atendida la solicitud					
No había en ese momento quien atendiera	0.17735	0.06606	0.04787	0.30683	0.37248
Falta de pruebas	0.39993	0.07046	0.26184	0.53803	0.17617
Inadmisión de la demanda	0.11313	0.05382	0.00764	0.21863	0.47577
Otras razones	0.23533	0.06802	0.10202	0.36865	0.28902
Acceso difícil a la autoridad	0.21069	0.02267	0.16626	0.25512	0.10759
Razón principal de acceso difícil					
Distancia	0.09469	0.03169	0.03258	0.15680	0.33464
No conocían su ubicación	0.10129	0.03211	0.03835	0.16423	0.31701
Porque necesitaron asesoría jurídica	0.16141	0.04174	0.07961	0.24321	0.25856
Porque tuvieron que hacer muchos trámites	0.59995	0.05002	0.50190	0.69800	0.08338
Por los costos	0.04265	0.03028	0.00000	0.10201	0.71000
Contaron con asesoría jurídica	0.31971	0.02172	0.27713	0.36229	0.06795

ANEXO 3

**ERRORES DE MUESTREO PARA ALGUNAS VARIABLES
SOBRE CONFLICTOS Y SOBRE PERSONAS AFECTADAS**

**FUENTE: DANE Encuesta Nacional de Hogares Etapa 95
módulo "Derecho de Acceso al Servicio de Justicia"**

Anexo 2
Cuadro 13

Personas encuestadas, por conocimiento de los derechos fundamentales, según nivel educativo

Nivel educativo	Total hogares		Hogares que no conocen los derechos		Total hogares que conocen los derechos Humanos		Derecho a la vida		Derecho al trabajo		Derecho a la educación		Derecho a la libertad de expresión		Derecho a la libertad física		Derecho a la seguridad social		No informa		Otros derechos	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	3.341.345	100	1.469.232	44.0	1.872.113	56.0	1.199.621	64.0	426.553	22.8	440.066	23.5	319.999	17.1	218.800	11.7	222.131	11.9	166.821	8.9	537.895	28.7
Ninguno	104.639	100	76.268	72.9	28.371	27.1	20.666	72.8	6.228	22.0	3.318	11.7	4.100	14.5	4.101	14.5	2.096	7.4	1.120	3.9	9.010	31.8
Primaria	1.208.680	100	695.725	57.6	512.955	42.4	322.656	62.9	117.361	22.9	117.500	22.9	86.449	16.9	57.744	11.3	56.547	11.0	46.412	9.0	147.456	28.7
Secundaria	1.404.513	100	580.667	41.3	823.846	58.7	526.184	63.9	185.685	22.5	193.018	23.4	149.970	18.2	94.020	11.4	88.643	10.8	68.688	8.3	242.679	29.4
Superior	601.976	100	102.551	17.0	499	83.0	325.132	65.1	114.411	22.9	125.342	25.1	77.426	15.5	61.459	12.3	74.108	14.8	50.601	10.1	137.167	27.5
No informa	21.537	100	14.021	65.1	7.516	34.9	4.983	66.3	2.868	38.2	888	11.8	2.054	27.3	1.476	19.6	737	9.8	-	-	1.583	21.1

Anexo 2
Cuadro 12
Personas encuestadas, por nivel educativo, según opinión sobre el servicio de justicia

Opinión sobre el servicio de justicia	Total	Ninguno		Primaria		Secundaria		Superior		No informa	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	3.341.345	104.639	100	1.208.680	100	1.404.513	100	601.976	100	21.537	100
Prestación del servicio											
Eficiente	808.342	29.200	27.9	324.446	26.8	339.403	24.2	108.946	18.1	6.347	29.5
Deficiente	2.474.281	72.031	68.8	859.423	71.2	1.043.387	74.3	484.531	80.5	14.909	69.2
Sin información	58.722	3.408	3.3	24.811	2.0	21.723	1.5	8.499	1.4	281	1.3
Forma como opera la justicia											
Agil	390.960	16.012	15.3	162.788	13.6	161.880	11.5	47.819	7.9	2.461	11.4
Lenta	2.891.670	84.725	80.9	1.018.094	84.2	1.222.101	87.0	547.955	91.0	18.795	87.3
Sin información	58.715	3.902	3.7	27.798	2.2	20.532	1.5	6.202	1.1	281	1.4
Los trámites											
Sencillos	442.133	16.284	15.6	186.027	15.4	177.909	12.7	58.490	9.7	3.423	15.9
Complicados	2.799.437	81.626	78.0	978.269	80.9	1.187.402	84.5	534.542	88.8	17.598	81.7
Sin información	99.775	6.729	6.4	44.384	3.7	39.202	2.8	8.944	1.5	516	2.4
Los costos											
Bajos	434.187	14.143	13.5	158.115	13.1	188.930	13.4	67.729	11.2	5.270	24.5
Altos	2.751.030	84.301	80.6	988.253	81.8	1.151.058	81.9	511.667	85.0	15.751	73.1
Sin información	156.128	6.195	5.9	62.312	5.2	64.525	4.7	22.580	3.8	516	2.4
Credibilidad en el último año											
Aumentó	918.271	27.714	26.5	341.574	28.3	393.163	27.8	152.903	25.4	2.917	13.5
Disminuyó	2.311.774	69.989	66.9	822.023	68.0	967.500	69.0	433.923	72.0	18.339	85.2
Sin información	111.300	6.936	6.6	45.083	3.7	43.850	3.2	15.150	2.6	281	1.3

Anexo 2

Cuadro 11

**Personas afectadas por conflictos, por razones por las cuales no se acude a las autoridades,
según nivel educativo y sexo**

Nivel educativo y Sexo	Total	Falta de pruebas		Trámites complicados		Temor a represalias		No sabían que podían acudir		Por los costos		Otras circunstancias		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	256.690	81.165	31.6	48.431	18.9	42.786	16.7	14.715	5.7	4.373	1.7	45.673	17.8	19.547	3.7
Ninguno	5.604	2.540	45.3	787	14.0	760	13.6	640	11.4	494	8.8	83	1.5	300	5.4
Preescolar-primaria	89.512	27.610	30.8	16.741	18.7	13.212	14.8	6.268	7.0	2.813	3.1	17.154	19.2	5.714	6.4
Secundaria	114.512	33.420	29.2	18.408	16.1	23.530	20.5	6.046	5.3	960	0.8	21.999	19.2	10.149	8.9
Superior	47.062	17.595	37.4	12.495	26.6	5.284	11.2	1.761	3.7	106	0.2	6.437	13.7	3.384	7.2

**Anexo 2
Cuadro 10**

Personas afectadas por conflictos, por razones por las cuales no se acude a las autoridades de acuerdo a lo que piensa de la justicia, según nivel educativo y sexo

Nivel educativo y sexo	Total	La justicia no opera		No creen en las autoridades		Ausencia de autoridad		Acceso difícil		No sabe	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	256.690	110.579	43.0	31.677	12.3	36.733	14.3	24.830	9.7	52.871	20.6
Ninguno	5.604	2.241	40.0	620	11.1	771	13.7	90	1.6	1.882	33.6
Preescolar-primaria	89.512	40.247	45.0	11.104	12.4	11.666	13.0	9.996	11.2	16.499	18.4
Secundaria	114.512	45.073	39.4	12.571	11.0	17.601	15.3	12.005	10.5	27.262	23.8
Superior	47.062	23.018	48.9	7.382	15.7	6.695	14.2	2.739	5.8	7.228	15.4