

LD
10426
1997
Ej. 5



República de Colombia

**PRIMERA
ENCUESTA
NACIONAL
DE JUSTICIA
1997**

**Derecho
de acceso
al servicio
de justicia**

Exposición, DANE, 2002/2223

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
SALA ADMINISTRATIVA**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
NACIONAL DE ESTADISTICA**



**REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO**

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

Dr. GUSTAVO CUELLO IRIARTE
Presidente

Dra. AMELIA MANTILLA VILLEGAS
Vicepresidente

SALA ADMINISTRATIVA

Dr. JULIO CESAR ORTIZ
Presidente

Dr. CARLOS VILLALBA BUSTILLO
Vicepresidente

MAGISTRADOS SALA ADMINISTRATIVA

Dr. GUSTAVO CUELLO IRIARTE

Dr. ALFONSO GUARIN ARIZA

Dra. LUZ STELLA MOSQUERA DE MENESES

Dr. GILBERTO OROZCO OROZCO

Dr. JULIO CESAR ORTIZ

Dr. CARLOS VILLALBA BUSTILLO

Equipo Técnico
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

HERNANDO TORRES CORREDOR
Director

DIANA DEL PILAR COLORADO ACEVEDO
ESPERANZA FERNANDEZ FERNANDEZ
JORGE ENRIQUE HURTADO HIGUERA
GLORIA ELIZETH MORENO RONDON
Profesionales

DANE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA
- DANE -

EDGARDO ALBERTO SANTIAGO MOLINA
Director

HUGO ALFONSO ATENCIA VILLARREAL
Secretario General

DORA SANCHEZ DE APONTE
Directora de Estadísticas Básicas

JOSE DANIEL MARTINEZ VELANDIA
División de Estudios Sectoriales

RUTH ORJUELA DE NENSTHIEL
División de Producción Estadística

Equipo Técnico

HILDA ESPERANZA ORTIZ B.
LUIS EDGAR SANCHEZ M.
ELIZABETH CEDEÑO O.

Grupo de Justicia

ALVARO SUAREZ R.
MARTHA REINA Z.
ERNESTO ALDANA G.

Grupo de Encuesta de Hogares

NELLY SOFIA DUQUE M.

Grupo de Muestras

FERNANDO VISBAL U.
OLGA LUCIA PEREZ P.

Universidad Nacional de Colombia

División de Ediciones

Jefe: **EDUARDO ALVARADO NUÑEZ** Coordinador: **LUIS ALIRIO RODRIGUEZ G.**

Diagramación: **TOBIAS EDUARDO DAZA, MARIA EMMA GOMEZ, IVAN DARIO NARVAEZ**

Corrección: **HILDA BAQUERO, MIGUEL ACOSTA S.**

Fotomecánica: **LUIS BELTRAN, JORGE RICO**

Impresión: **JUAN CARLOS SANCHEZ**

Encuadernación: **CARMEN ROBAYO, STELLA GUAYARA**

PRESENTACION

Para hacer reales los postulados del Estado Social de Derecho, se requiere una administración de justicia eficiente, pronta, cumplida, independiente y con calidad en sus decisiones, cuyo presupuesto sea el acceso de las personas en igualdad de condiciones y de manera oportuna a los aparatos estatales de justicia y a todos los mecanismos diseñados para materializar sus garantías y derechos, según lo establecido en el Artículo 229 de la Constitución Política: “ se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia”.

La Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia, consagra en sus artículos 2o: “El Estado garantiza el acceso de todos los asociados a la administración de justicia” y 80, numeral 2: “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*”,

Garantizar que se dé estricto cumplimiento al derecho fundamental de acceso a la justicia, se constituye, entonces, en uno de los propósitos de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

En virtud de lo anterior, se realiza la Primera Encuesta Nacional de Justicia sobre “Derecho de acceso al servicio de justicia”, la cual fue contratada con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, y se constituyó en un módulo de la Encuesta Nacional de Hogares, aplicada en el mes de marzo del año 1997 en las principales ciudades del país.

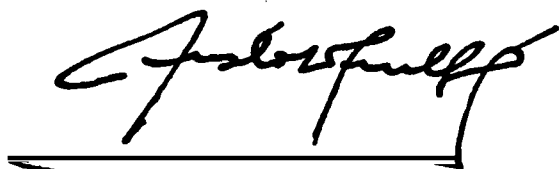
Los contenidos y resultados de dicha encuesta hacen referencia a los sujetos del conflicto, a su actitud frente al mismo y a la administración de justicia, y al conocimiento de sus derechos y garantías.

El análisis de la información estadística que arroja la encuesta permite examinar, definir y caracterizar los distintos obstáculos que deben sortear los usuarios del servicio de justicia, vistos desde diversos tópicos: técnicos, culturales, burocráticos, geográficos y económicos.

La acción del Consejo Superior de la Judicatura está dirigida a procurar los medios que permiten satisfacer las demandas de la sociedad y materializar las garantías de un sistema democrático en el

que las relaciones entre los asociados fluyan sin obstáculos y que ante los conflictos se pueda actuar de manera oportuna y efectiva para lograr su solución. En tal sentido, los resultados obtenidos se deben orientar a examinar, más allá de las estructuras y procedimientos utilizados en la administración de justicia, alternativas de respuesta a los problemas que la afectan a través de la implementación de las propuestas que plantean las investigaciones.

Estos resultados permiten obtener información para orientar y fijar políticas y estrategias para la superación de los obstáculos y desequilibrios, involucrando no sólo a la administración de justicia, sino al Estado en su conjunto, como ente que canaliza las demandas de los asociados, posibilita su satisfacción y la reparación de los desequilibrios; y a la comunidad, como gestora de diversos espacios de reconocimiento, discusión y generación de propuestas en el ámbito de las nuevas relaciones globales.



GUSTAVO CUELLO IRIARTE
Presidente
Consejo Superior de la Judicatura



JULIO CESAR ORTIZ
Presidente
Sala Administrativa

TABLA DE CONTENIDO

	Pág. No.
PRESENTACION	7
INTRODUCCION	13
CAPITULO I	14
ANTECEDENTES	14
1. ACCESO A LA JUSTICIA	14
2. BARRERAS QUE DIFICULTAN EL ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA	16
2.1 La complejidad del sistema judicial	16
2.2 La tramitología	16
2.3 Los factores socioeconómicos y culturales	16
3. LA ENCUESTA NACIONAL	18
3.1 La muestra	18
3.2 El formulario de la Primera Encuesta Nacional de Justicia	19
3.3 Confiabilidad de las estimaciones	22
CAPITULO II	27
DESCRIPCION Y ANALISIS DE RESULTADOS	27
1. HOGARES AFECTADOS POR CONFLICTOS	28
2. ACTITUD ASUMIDA FRENTE AL CONFLICTO	31
3. HOGARES AFECTADOS POR CONFLICTOS, QUE ACUDIERON A LAS AUTORIDADES	34
3.1 Distribución según nivel educativo	34
3.2 Distribución según sexo	35
3.3 Autoridades a las que se acude	35

3.3.1	Distribución según nivel educativo	36
3.3.2	Distribución según sexo	36
3.3.3	Distribución según ciudades	37
4.	RESULTADO OBTENIDO PARA LOS HOGARES AFECTADOS POR CONFLICTOS, QUE ACUDIERON A LAS AUTORIDADES	38
4.1	Resultado obtenido según nivel educativo	39
4.2	Resultado obtenido según ciudades	40
4.3	Razones de “no atención”	41
4.3.1	Razones de “no atención” según nivel educativo	42
4.3.2	Razones de “no atención” según ciudades	42
5.	DIMENSIONAMIENTO DE LAS DIFICULTADES EN EL ACCESO A LAS AUTORIDADES	43
5.1	Dificultad de acceso según nivel educativo	44
5.2	Dificultad de acceso según ciudades	45
6.	BARRERAS QUE DIFICULTARON EL ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA	46
6.1	De quienes acudieron	47
6.1.1	Distribución según tipo de conflicto	47
6.1.2	Distribución según nivel educativo	48
6.1.3	Distribución según ciudades	49
6.2	De quienes no acudieron	50
6.2.1	Distribución según tipo de conflicto	51
6.2.2	Distribución según nivel educativo	52
6.2.3	Distribución según ciudades	52
7.	TIPO DE ASESORIA UTILIZADA PARA ACUDIR A LAS AUTORIDADES	54
7.1	Utilización de asesoría según tipo de conflicto	54
7.2	Tipos de asesoría	55
7.3	Asesoría según nivel educativo	56
7.4	Asesoría según ciudades	56
8.	OPINION GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE JUSTICIA	58
9.	CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES	60
10.	SINTESIS Y COMENTARIOS	61

11. COMPARACION DE LOS MODULOS “CRIMINALIDAD REAL” 1991 –1995 Y “DERECHO DE ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA” 1997	70
CAPITULO III	74
INDICADORES DE ACCESO	74
1. TASA DE OCURRENCIA	75
1.1 Según ciudades	75
1.2 Según tipo de conflicto y ciudad	76
2. INDICADORES DE ACTITUD FRENTE AL CONFLICTO	78
2.1 Tasa de denunciabilidad	79
2.2 Tasa de abstención	79
2.3 Tasa de actuación extraprocesal	79
3. TASA GLOBAL DE ACCESO	82
4. INDICE DE DIFICULTAD GLOBAL EN EL ACCESO	83
4.1 Según ciudades	83
4.2 Según tipo de conflicto	84
ANEXO1A CONFLICTOS, CONTROVERSIAS O DELITOS, SEGUN TIPO	87
ANEXO 1B CONFLICTOS, CONTROVERSIAS O DELITOS, SEGUN CIUDADES	97
ANEXO2 PERSONAS AFECTADAS POR CONFLICTOS, CONTROVERSIAS O DELITOS, SEGUN NIVEL EDUCATIVO	107
ANEXO 3 ERRORES DE MUESTREO PARA ALGUNAS VARIABLES SOBRE CONFLICTOS Y SOBRE PERSONAS AFECTADAS	117

INTRODUCCION

Los resultados de la Primera Encuesta Nacional de Justicia sobre *«Derecho de acceso al servicio de justicia»*, se organizan en tres capítulos, cada uno de los cuales aborda temáticas específicas referidas al proceso de investigación configurado por la encuesta.

El primer capítulo hace referencia al análisis del acceso a la justicia, exponiendo los elementos teóricos básicos desde los cuales se aborda la problemática y se especifican las barreras que lo limitan. Se describen los principales aspectos metodológicos de la encuesta y la estructura del formulario aplicado en el módulo de “Derecho de acceso al servicio de justicia”.

El segundo capítulo señala y analiza los resultados obtenidos, relacionando el tipo de conflicto frente a variables como nivel educativo, género de las personas afectadas y actitud asumida¹, en las ciudades de la encuesta, con el fin de establecer las correlaciones entre estas variables y las limitaciones al acceso. También se presentan las conclusiones generales sobre los aspectos más relevantes encontrados en el análisis de la encuesta y la comparación entre los módulos de criminalidad real de 1991 y 1995 y la Primera Encuesta Nacional de Justicia, en relación con los conflictos penales.

En el tercer y último capítulo se presentan los indicadores de acceso al servicio de justicia generados a partir de los resultados de la encuesta: Tasa de ocurrencia, Indicadores de actitud frente al conflicto e Índice de dificultad en el acceso.

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.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1. 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 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

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”.

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 protegida 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.

2. BARRERAS QUE DIFICULTAN 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:

2.1 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.

2.2 La tramitología

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

2.3 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

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.

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 se pueden 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 demás 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 la Primera Encuesta Nacional de Justicia sobre “Derecho de acceso al servicio de justicia” aplicada 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 Encuesta Nacional de Hogares E-95- marzo 1997, para así pasar al formulario aplicado para la primera Encuesta Nacional de Justicia, con el fin de mostrar los alcances de la información obtenida a través de ella, que es el soporte de esta interpretación.

3. ENCUESTA NACIONAL DE HOGARES

La Primera Encuesta Nacional de Justicia se constituyó en un módulo de la Encuesta Nacional de Hogares, razón por la cual es importante destacar algunos aspectos que a ella se refieren.

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.

3.1 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 éstos. 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 cuatro etapas, así: en la primera, 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 conglomerado: 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.

3.2 El formulario de la Primera Encuesta Nacional de Justicia

El formulario diseñado para La Primera Encuesta Nacional de Justicia sobre “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.
- Las 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.
- El conocimiento que se tiene sobre los derechos humanos fundamentales y la identificación de los que se consideran más importantes.

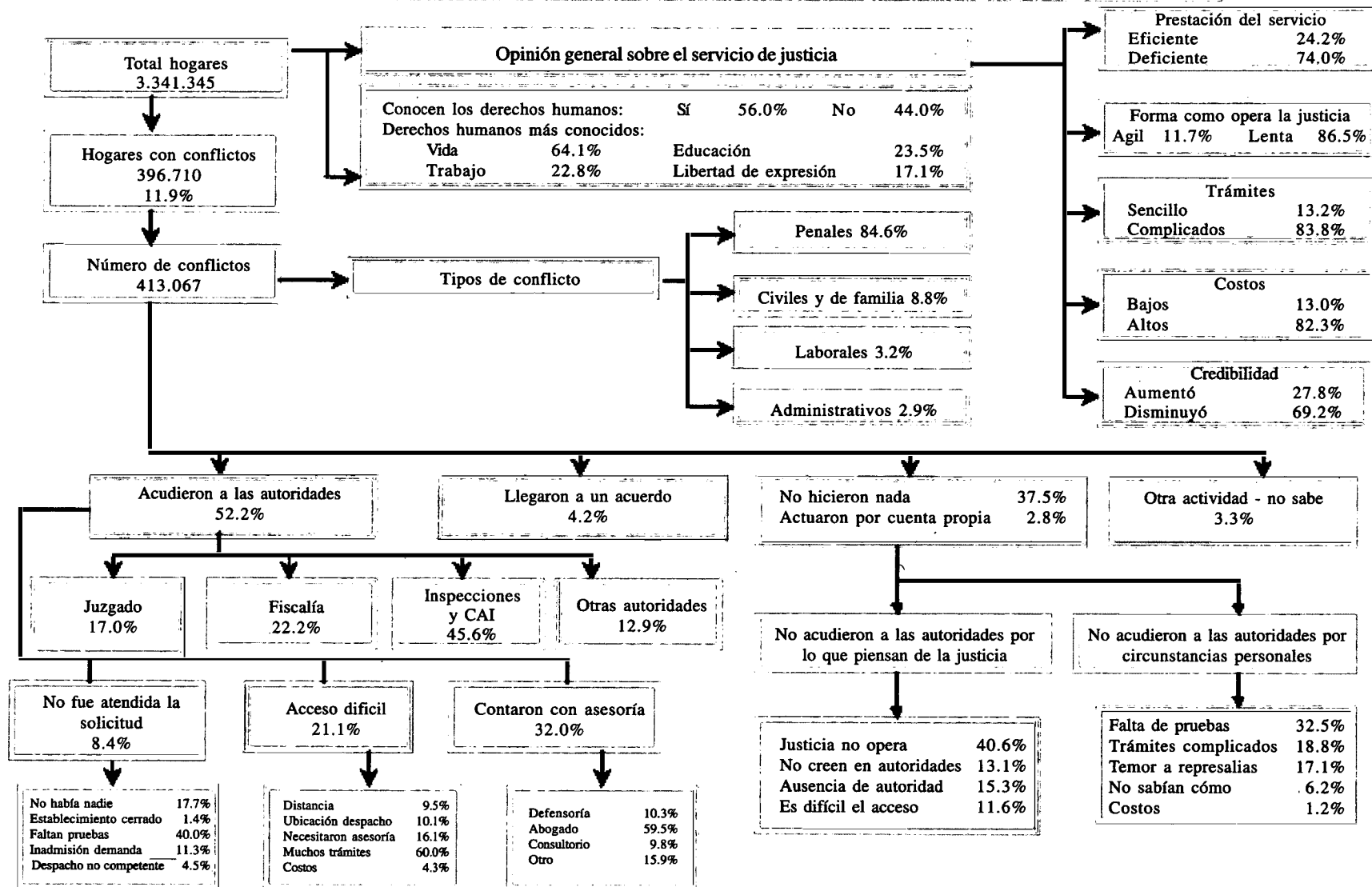
Las preguntas de la Primera Encuesta Nacional de Justicia apuntan a ubicar el tipo de experiencia y las dificultades que se tuvieron con el servicio de justicia, con ocasión de la resolución de un conflicto o controversia y que inciden en el no acceso a este servicio. Se indaga la opinión y conocimiento 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”; 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



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, creen que los trámites son complicados⁵, no sabían que podían acudir o cómo hacerlo.
- *Barreras geográficas*: distancia, no conocían la ubicación de los despachos.

Por último, también como recurso analítico, se calculan los indicadores de acceso, los cuales dimensionan de manera objetiva, la realidad que viven y perciben los ciudadanos en aras de satisfacer sus necesidades frente a la normatividad jurídica.

3.3 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 muestrales inherentes a toda investigación estadística, y a errores muestrales ocasionados porque sólo se investiga una parte de la población total.

En el anexo 3, 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 17.394 hogares con los siguientes resultados respecto del módulo “Derecho de acceso al servicio de justicia”.

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

⁵ Ibid.

Cuadro 1
Total de hogares encuestados con y sin conflictos
1997 (marzo)

Hogares	Número	Distribución porcentual
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 este documento, las referencias que se hagan a las siete ciudades incluyen sus correspondientes áreas metropolitanas, así:

Barranquilla y Soledad; Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta; Santafé de Bogotá, D. C.; Manizales y Villamaría; Medellín y Valle de Aburrá (10 municipios); Cali y Yumbo; y Pasto.

Cuadro 2
Total de hogares, hogares afectados y total de conflictos, controversias y delitos,
según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Muestra hogares EH95	Hogares afectados	Porcentaje de hogares afectados	Total conflictos, controversias o delitos
Total	17.394	2.068	11.9	2.155
Barranquilla	2.484	265	10.7	273
Bucaramanga	1.996	376	18.8	391
Santafé de Bogotá, D. C.	2.228	261	11.7	271
Manizales	2.133	245	11.5	255
Medellín	4.708	407	8.6	420
Cali	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
1997 (marzo)

Ciudades	Total hogares EH95	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 para la Primera Encuesta Nacional de Justicia sobre "Derecho de acceso al servicio de justicia", objeto central de este análisis.

Dentro de la desagregación de la información existen algunas cifras con baja representatividad. Su inclusión en el análisis se hace a manera de ilustración.

Para dimensionar las respuestas de todos los hogares encuestados, se presenta a continuación el cuadro consolidado de resultados.

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

	Cantidad	Porcentaje
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	
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 había en ese momento quien 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

	Cantidad	Porcentaje
8 ¿El acceso a ese despacho o autoridad judicial fue difícil?	210.866	100.0
Sí	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?		
Sí	67.416	32.0
11 ¿Con qué tipo de asesoría jurídica se contó?	67.416	100.0
Defensoría 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 lo 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	17.7
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 24.20%	Deficiente 74.00%
La justicia opera en forma:	Agil 11.70%	Lenta 86.50%
Los trámites son:	Sencillos 13.20%	Complicados 83.80%
Los costos de la asesoría jurídica son:	Bajos 13.00%	Altos 82.30%
Su credibilidad en la justicia durante el último año:	Aumentó 27.50%	Disminuyó 69.20%
15 ¿Sabe usted cuáles son los derechos humanos fundamentales que amparan a los colombianos?		
Sí	1.872.114	56.0
No	1.469.231	44.0

CAPITULO II

DESCRIPCION Y ANALISIS DE RESULTADOS

La descripción y análisis de los resultados de la Primera Encuesta Nacional de Justicia sobre “Derecho de acceso al servicio de justicia”, se presenta con el siguiente esquema:

- 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.

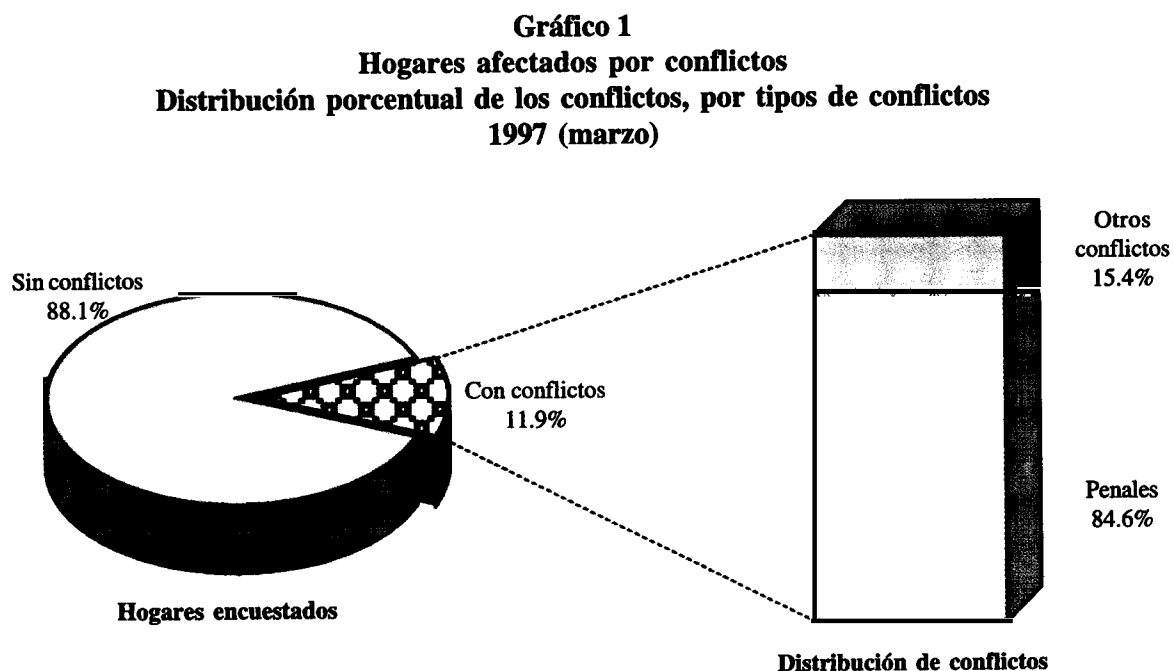
La información así desagregada se consolidó para las siete (7) ciudades y sus áreas metropolitanas, y para cada una de las ciudades encuestadas. Los resultados obtenidos se exponen a continuación.

1. HOGARES AFECTADOS POR CONFLICTOS

Del total de hogares encuestados, *11.9% se vio afectado por conflictos o delitos* en los que la otra parte involucrada pudo ser un particular o alguna institución estatal. La mayoría de los conflictos, 84.6%, fue de naturaleza penal; el 15.4% restante, correspondió a conflictos civiles, de familia, laborales y contencioso-administrativos (anexo 1A, cuadro 1A, gráfico 1).

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 contribuyen los siguientes aspectos:

- Parte de los conflictos u obligaciones civiles en Colombia tienen posibilidad de convertirse en problemas penales cuando el ciudadano no encuentra una vía institucional para hacer valer sus derechos.
- La inseguridad ciudadana trae consigo la ocurrencia de delitos menores o contravenciones comunes y especiales, que afectan especialmente las zonas urbanas.



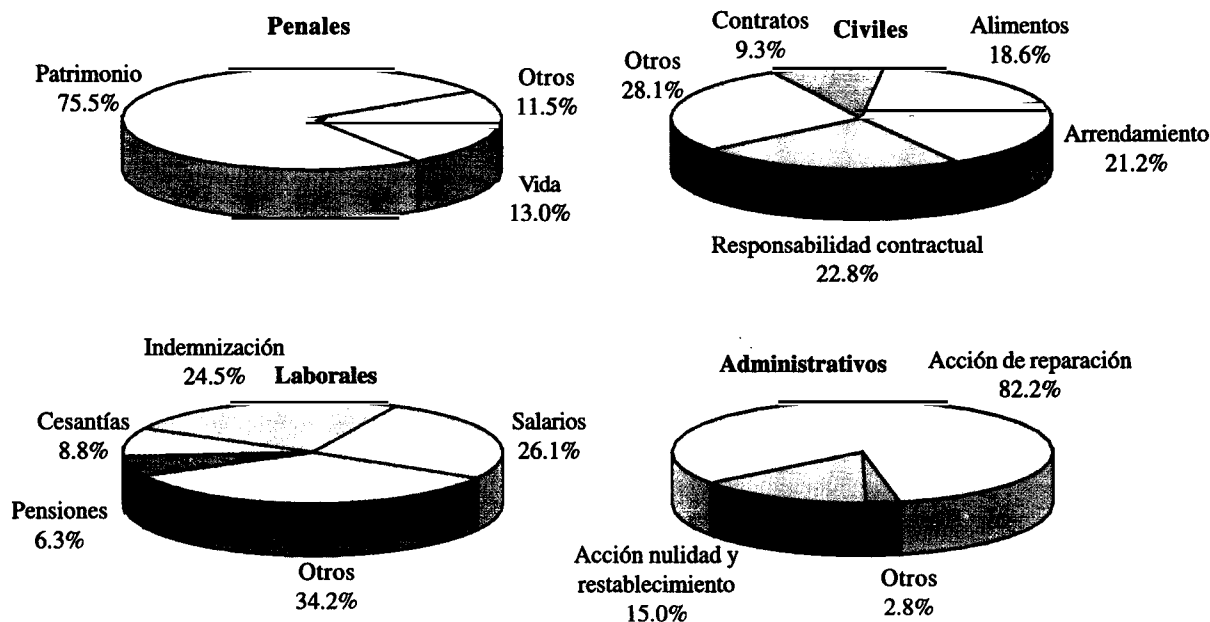
FUENTE: cuadro 2 y anexo 1A, cuadro 1A

Para focalizar las áreas en las que se están presentando problemas de convivencia ciudadana y que merecen mayor atención por parte del aparato judicial para mejorar el acceso al servicio de justicia, se examinó la estructura de los conflictos, encontrándose la siguiente distribución (gráfico 2):

- Los conflictos penales fueron, en su mayoría, contra el patrimonio económico, 75.5%; contra la vida y la integridad personal se concentró el 13.0%. La menor proporción la tuvieron los delitos contra la libertad individual, contra la familia, contra la seguridad pública y la integridad moral.
- Los problemas de carácter civil-familia 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 y alimentos, con 21.2% y 18.6%, respectivamente; el 37.4% restante, está representado en contratos, divorcios, sucesiones y otros.
- En materia laboral los conflictos se distribuyen así: 26.2% por salarios, 24.5% indemnizaciones por despidos, 8.8% por cesantías y, por último, 6.3% por pensiones.
- En cuanto a los conflictos contencioso-administrativos, 82.2% correspondió a acciones de reparación directa y 15.0% a problemas de nulidad y restablecimiento del derecho.

El gráfico 2, muestra la distribución porcentual por cada tipo de conflicto. Los contencioso-administrativos y los laborales, con errores relativos altos, se presentan a manera de ilustración (anexo 1A, cuadro 1B).

Gráfico 2
Estructura del conflicto
Composición porcentual
1997 (marzo)

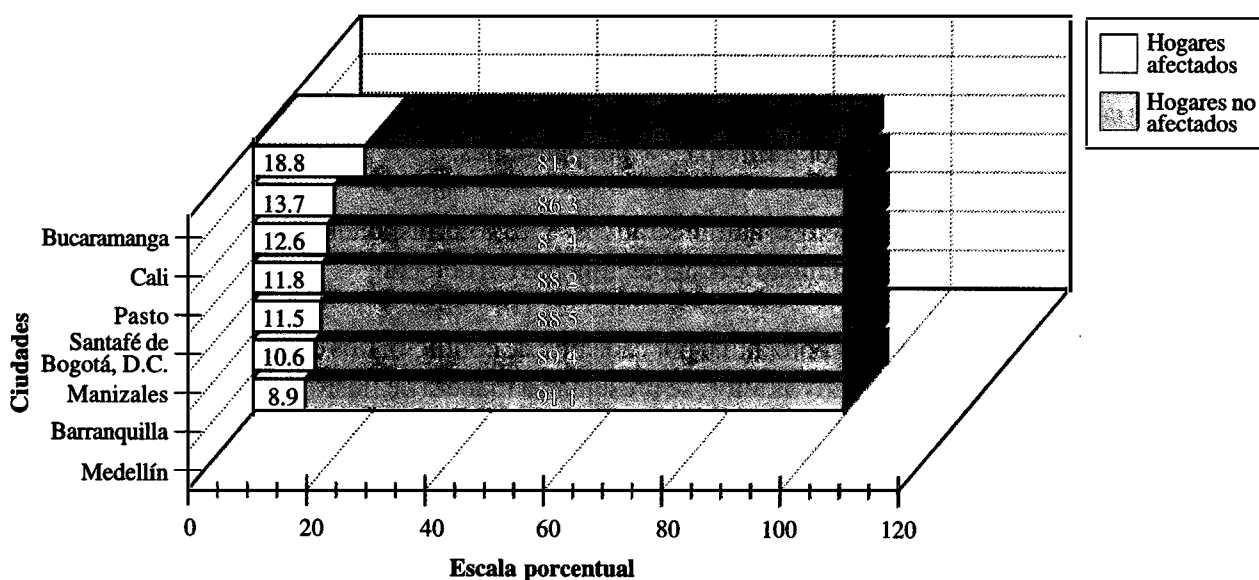


FUENTE: anexo 1A, cuadro 1B

Según ciudades, el mayor porcentaje de hogares afectados por conflictos se concentró en Bucaramanga, con 18.8%, en tanto que en Medellín sólo fue afectado el 8.9% de los hogares; en las demás ciudades, los hogares afectados fueron, en promedio, el 12%.

En el gráfico 3, se presenta la distribución porcentual de hogares afectados según ciudad.

Gráfico 3
Hogares afectados por conflictos
Distribución, según ciudades
1997 (marzo)



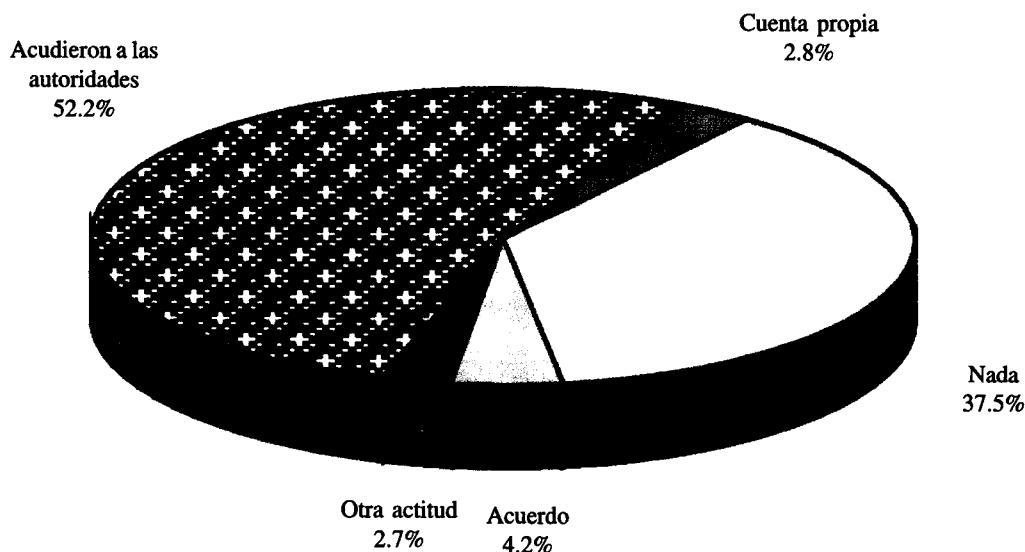
FUENTE: cuadro 3

2. ACTITUD ASUMIDA FRENTE AL CONFLICTO

Ante las distintas situaciones de conflicto a que se vieron avocados los hogares, si bien es alto el porcentaje de conflictos en que la población decidió no hacer nada (37.5%), es mayor el sector de la población que acude a las autoridades, aunque de forma diferente, según el conflicto de que se trate, concentrando 52.2% de los conflictos; en sólo 4.2% de los mismos se llegó a un acuerdo (anexo 1A, cuadro 2, gráfico 4).

De otra parte, se percibe que dentro de la población es mínima la tendencia a llegar a un acuerdo para resolver los conflictos, aunque existen algunos, como gran parte de los penales, en los que no es posible llegar a acuerdos, ya que corresponde a las autoridades obligatoriamente realizar las investigaciones.

Gráfico 4
Conflictos
Distribución porcentual por actitud asumida frente al hecho
1997 (marzo)

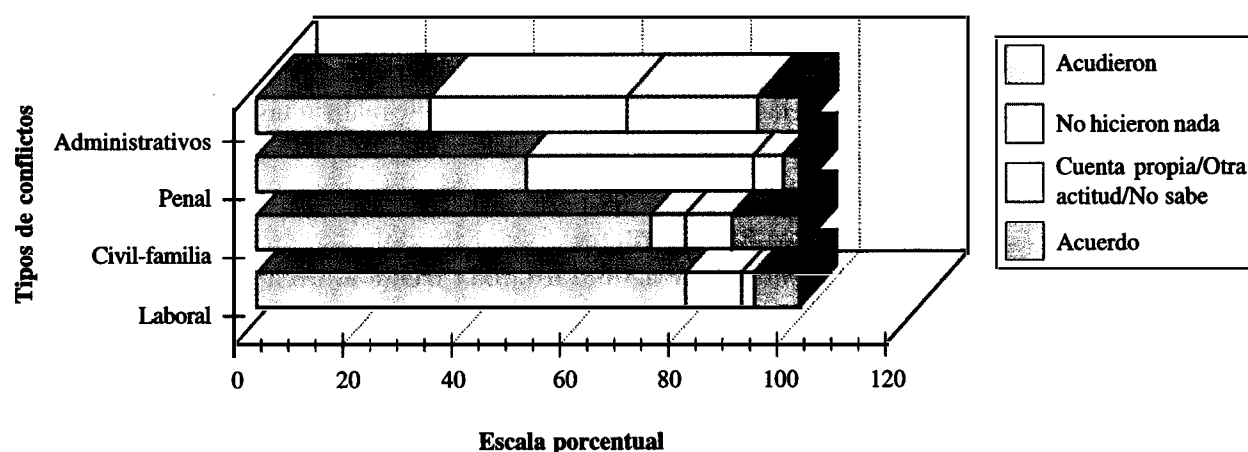


FUENTE: anexo 1A, cuadro 2

Para determinar la actitud ciudadana frente a los conflictos, según la naturaleza de los mismos, se ordenaron los datos tomando cada tipo de conflicto como 100% y se pudo establecer que en los conflictos laborales y civiles se acude más a la autoridad (79.0% y 72.6%, respectivamente) que en los penales (49.6%), y hay una actitud más favorable al acuerdo en materia civil que en penal (anexo 1A, cuadro 2, gráfico 5).

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.

Gráfico 5
Conflictos
Distribución porcentual por actitud asumida frente al hecho, según tipos de conflictos
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1A, cuadro 2

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 observa menor tendencia para decidirse por una actitud de denuncia.

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 conflictos, y fue mínima la tendencia a actuar por cuenta propia.
- En las ciudades donde más se acude a la autoridad, es menor la tendencia a no hacer nada frente al conflicto.
- 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 en Santafé de Bogotá, D.C., mientras que en Cali, Pasto y Manizales hay una tendencia mayor a no hacer nada frente al conflicto.

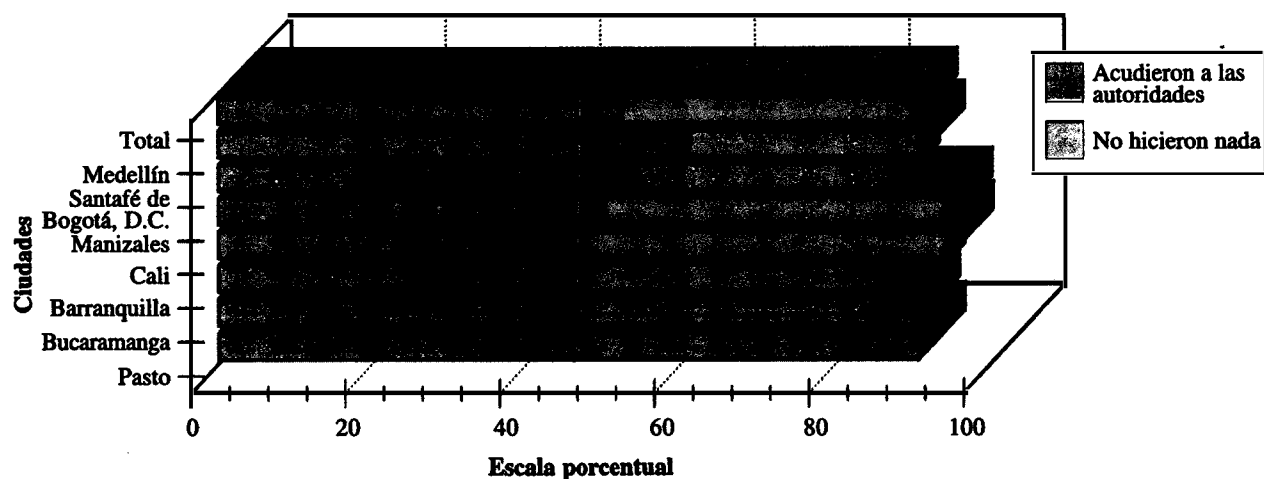
El cuadro 4, resume la distribución de los hogares que acudieron a las autoridades o no hicieron nada según ciudad (Anexo 1B, cuadro 1, gráfico No. 6).

Cuadro 4
Conflictos por los que se acudió a las autoridades o no se hizo nada
Distribución porcentual, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Acudieron a las autoridades	No hicieron nada
Total	52.2	37.5
Barranquilla	47.7	42.9
Bucaramanga	46.2	43.8
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"

Gráfico 6
Conflicto en que los hogares acudieron a las autoridades o no hicieron nada
Distribución, según ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1B, cuadro 1

3. HOGARES AFECTADOS POR CONFLICTOS, QUE ACUDIERON A LAS AUTORIDADES

En algo más de la mitad de los conflictos la población acudió a las autoridades, lo que significa que existe un alto grado de utilización de los canales formales diseñados por el Estado para la resolución de conflictos.

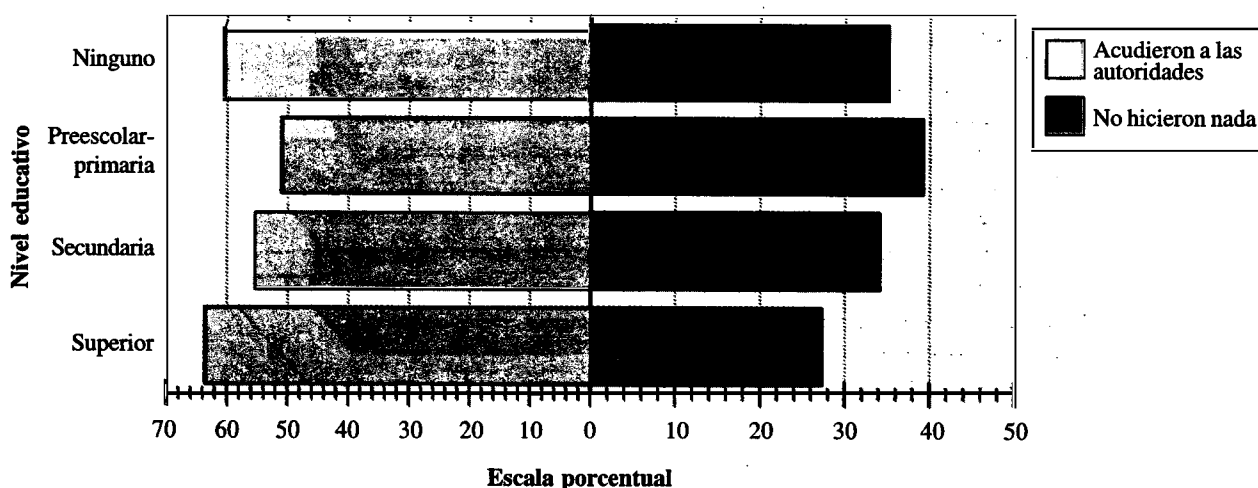
A continuación se presentan algunos aspectos importantes de la población que acudió a las autoridades.

3.1 Distribución según nivel educativo

Comparando el nivel educativo de los afectados, se observó que los que tenían educación superior acudieron en mayor proporción a las autoridades (63.6%), en tanto que de los del grupo de preescolar y primaria y los de secundaria, acudieron el 51.3% y 55.5%, respectivamente (anexo 2, cuadro 2).

En el gráfico 7, se presenta la información comparativa frente a los que no hicieron nada.

Gráfico 7
Personas afectadas por conflictos, que acudieron a las autoridades, según nivel educativo
Comparativo porcentual frente a las que no hicieron nada
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 2, cuadro 2

3.2 Distribución según sexo

Algunas diferencias se presentaron cuando se examinó la actitud asumida frente al conflicto según sexo:

Acudieron a las autoridades el 53.5% de los hombres y el 59.2% de las mujeres. A su vez, dentro del total de personas que acudieron a las autoridades, 50.3% correspondió a hombres y 49.6% a mujeres.

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

Del total de afectados, 2.4% actuó por cuenta propia. A su vez, dentro de este total, 53% correspondió a hombres y 46.9% a mujeres.

3.3 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: la policía es la autoridad a la que con mayor frecuencia se acude (45.6%), seguida de la Fiscalía y los juzgados (anexo 1A, cuadro 3).

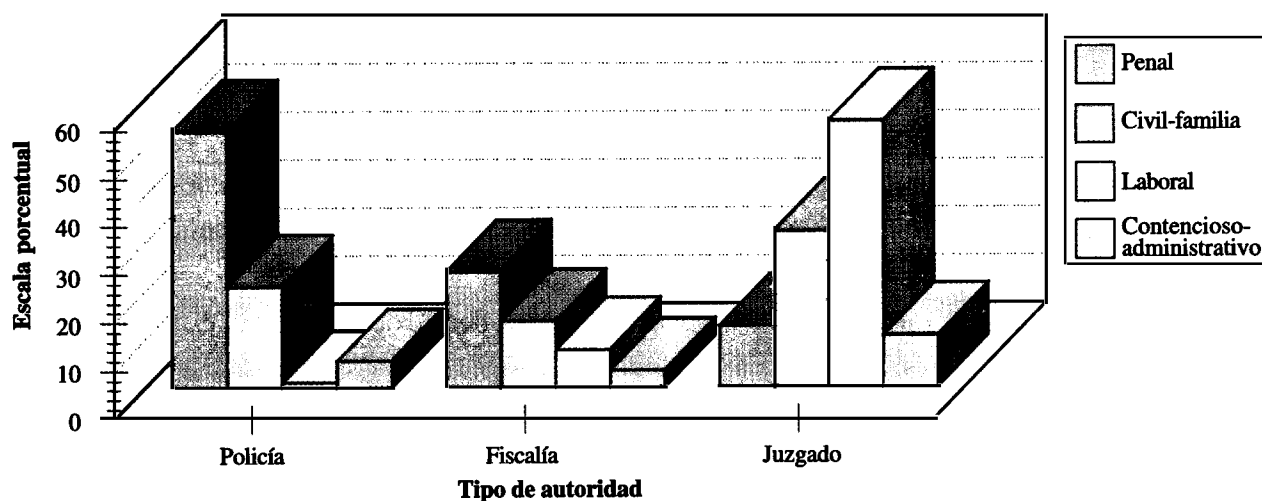
Las tres autoridades a las que en principio más se acercan los ciudadanos, participaron con 84.7% en las 7 ciudades; estos datos guardan indiscutible relación con el tipo de conflicto que más los afecta.

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 esta autoridad se acudió en 50.5% de los conflictos.

A los juzgados se acudió en 55.4% de los conflictos laborales, 32.5% de los civiles y de familia, y 12.7% de los penales. A la Fiscalía se acudió en 24% de los conflictos penales, 13.7% de los civiles y de familia, y 7.8% de los laborales. A la policía se acudió en 53.3% de los conflictos penales, y 20.9% de los conflictos civiles y de familia (anexo 1A, cuadro 3, gráfico 8).

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, aunque no hay que perder de vista que los ciudadanos afectados por conflictos civiles y de familia (13.7%) acuden a la Fiscalía sin ser ésta competente para dichos casos. 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 8
Conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades
Distribución por autoridad, según tipos de conflictos
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1A, cuadro 3

3.3.1 Distribución según nivel educativo

De acuerdo con el nivel educativo de los afectados, se estableció que 53.8% de los que tenían educación secundaria acudió 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 educativo (25.7%) (anexo 2, cuadro 3).

3.3.2 Distribución según sexo

En general no hubo mayores diferencias entre hombres y mujeres afectados por conflictos, respecto a la autoridad a la que se acudió: a las inspecciones de policía acudió el 50.7% de los hombres y el 50.3% de las mujeres. A su vez, dentro del total de personas que acudió a las inspecciones de policía, 50.5% correspondió a hombres y 49.4% a mujeres.

Algunas diferencias se presentaron cuando se acudió al juzgado: 14.8% de los hombres afectados y 17.1% de las mujeres, acudieron a esta instancia; dentro del total de personas que acudió al juzgado, 46.7% correspondió a hombres y 53.3% a mujeres.

También hubo diferencias cuando se acudió a la Fiscalía, 21.8% de los hombres con conflictos y 18% de las mujeres llegaron a esta autoridad; dentro del total de personas que acudió a la Fiscalía, 55% correspondió a hombres y 45% a mujeres (anexo 2, cuadro 3).

3.3.3 Distribución según ciudades

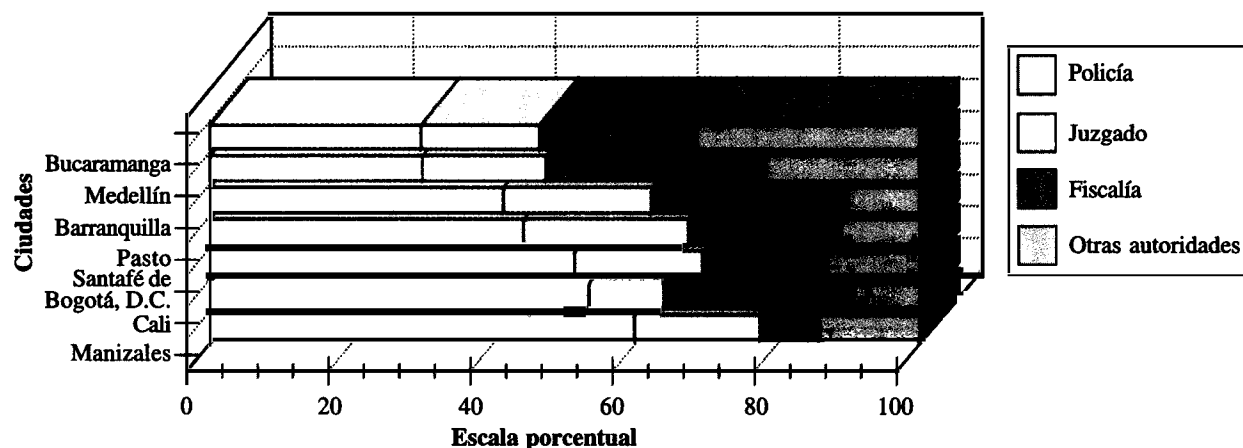
Por ciudades, el comportamiento de la población que acude a las autoridades se presentó de la siguiente manera: mínimo en 44% de los conflictos presentados en las ciudades de Manizales, Cali, Santafé de Bogotá, D.C., y Pasto, se acude a la inspección de policía; a la Fiscalía tienden más a acudir los 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 (anexo 1B, cuadro 2).

Cuadro 5
Conflictos por tipo de autoridad a la que se acude
Distribución porcentual, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Juzgado	Fiscalía	Inspección de policía
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"

Gráfico 9
Conflictos por autoridad a la que se acude
Distribución porcentual, según ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: cuadro 5

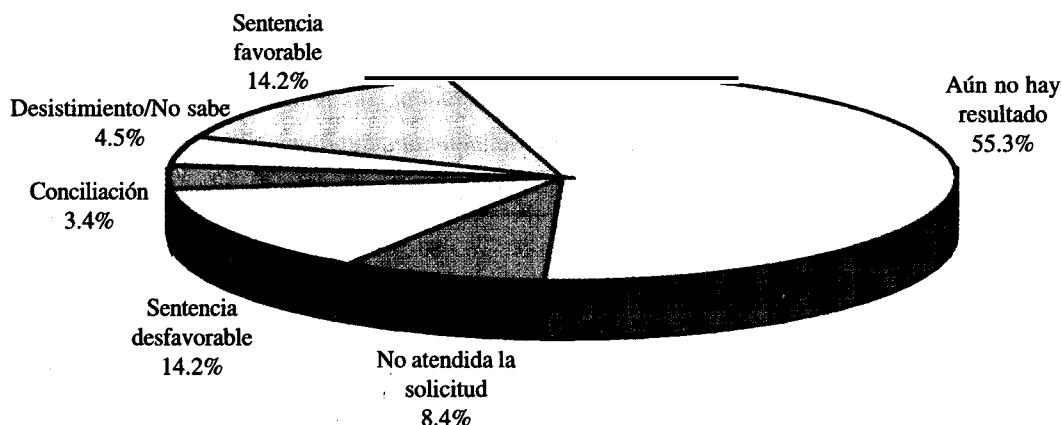
Estas diferencias por ciudades no pueden atribuirse al tamaño de la población, por lo que no es posible sacar conclusiones generales y más bien el fenómeno obedece a diferencias propias de las características de la relación de los ciudadanos con las autoridades por ciudades (cuadro 5, gráfico 9).

4. RESULTADO OBTENIDO PARA LOS HOGARES AFECTADOS POR CONFLICTOS, QUE ACUDIERON A LAS AUTORIDADES

Del total de conflictos que fueron puestos en conocimiento de las autoridades durante el último año (marzo de 1996/marzo de 1997), 55.3% aún no tenía 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 las siguientes particularidades:

- Del total de conflictos acaecidos en este período, 28.4% de ellos pudo ser resuelto por autoridades, 14.2% favorablemente para el implicado, entendido éste como el miembro del hogar encuestado, y 14.2% en forma desfavorable.
- El 3.4% de los conflictos fue resuelto por conciliación o por desistimiento, actitudes no litigiosas que facilitan la resolución de conflictos por vías diferentes a las institucionales; es necesario aclarar que el desistimiento no siempre denota una actitud que facilite la resolución del conflicto, sino que puede ser manifestación de otros hechos. Los conflictos civiles se conciliaron en mayor proporción (10.1%), y tuvieron mayor participación de resultado favorable (25.4%) (anexo 1A, cuadro 4).
- 8.4% de los conflictos no fue atendido (anexo 1A, cuadro 4, gráfico 10).

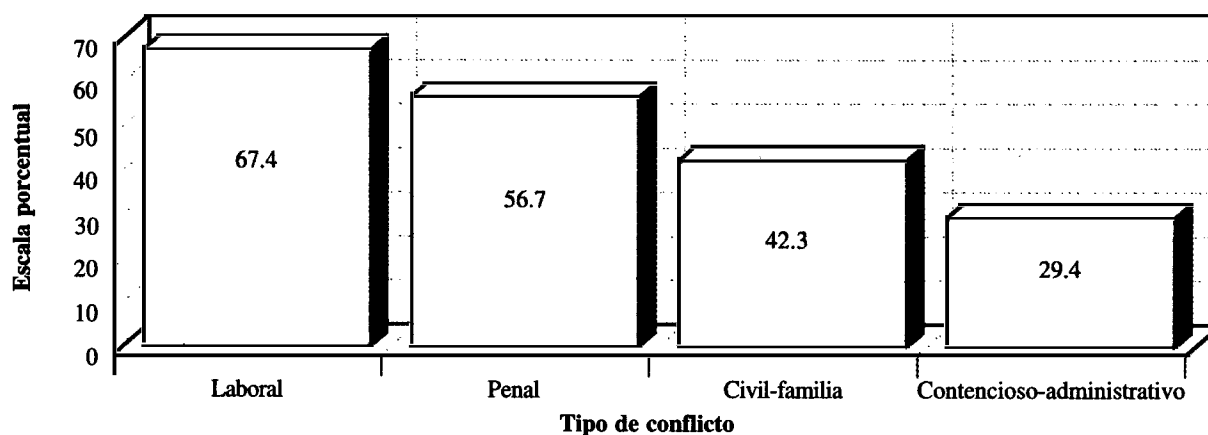
Gráfico 10
Conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades
Distribución porcentual por resultado obtenido
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1A, cuadro 4

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. La mayor participación la registran los conflictos laborales con el 67.4% (gráfico 11)

Gráfico 11
Conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades y aún no hay resultado
Participación, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

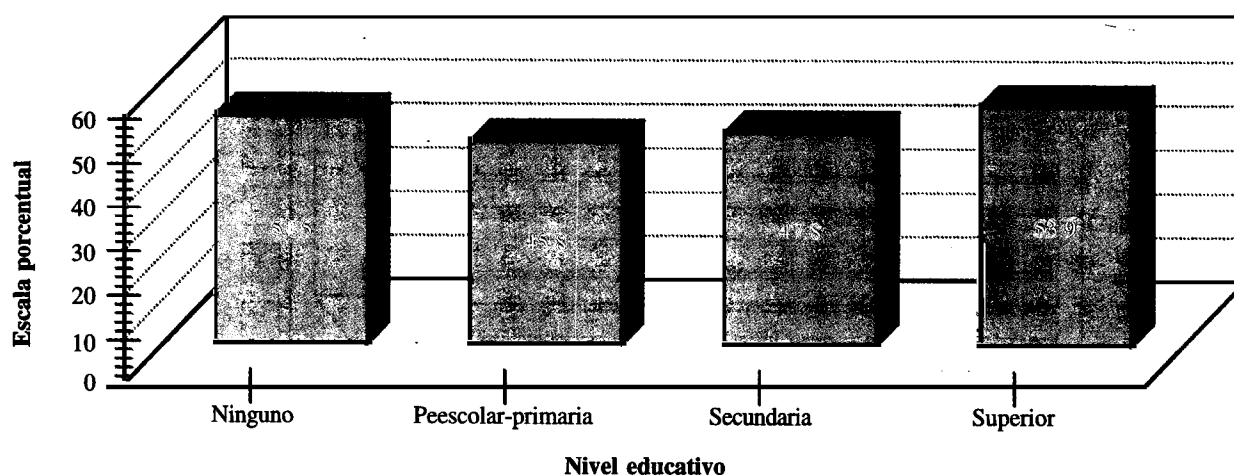


FUENTE: anexo 1A, Cuadro 4

4.1 Resultado obtenido según nivel educativo

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 (anexo 2, cuadro 4, gráfico 12).

Gráfico 12
Personas afectadas por conflictos que acudieron a las autoridades y aún no hay resultado
Participación, según nivel educativo
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 2, cuadro 4

4.2 Resultado obtenido según ciudades

Las ciudades con más alto porcentaje de conflictos “sin resultado” fueron Pasto, Barranquilla y Cali. La conciliación como forma de resolución se utilizó más en Medellín, Pasto y Manizales, mientras que en Santafé de Bogotá, D.C., Cali y Bucaramanga se hizo menos uso de este mecanismo (anexo 1B, cuadro 3).

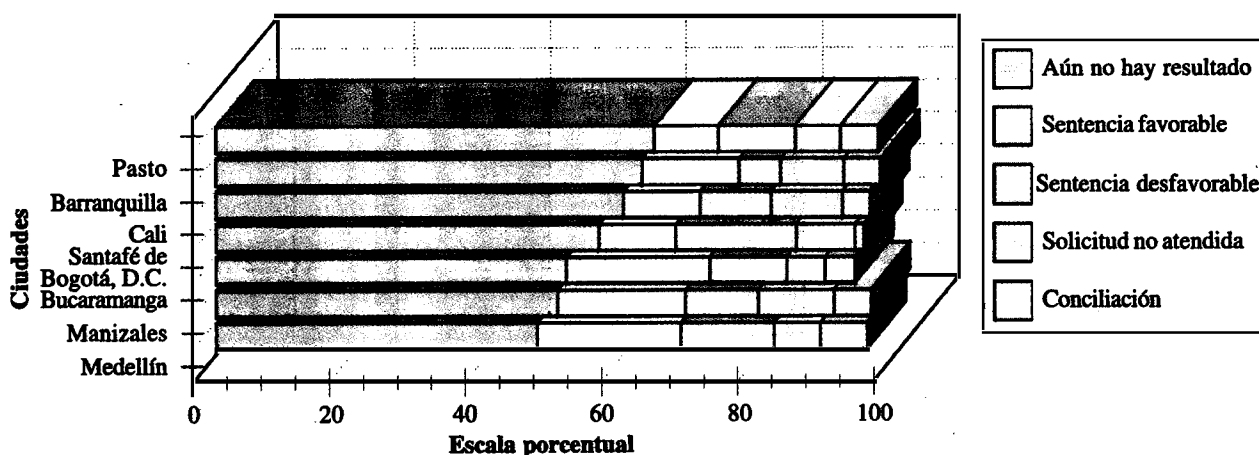
La no atención a la solicitud, que tiene directa relación con la limitación de acceso a la justicia, fue importante en Manizales, Cali y Barranquilla. En el cuadro 6 y el gráfico 13, se presenta la información:

Cuadro 6
Conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades
Distribución porcentual por resultado obtenido, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Aún no hay resultado	Conciliación	Sentencia a favor	Sentencia desfavorable	Solicitud no atendida
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	8.5
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”

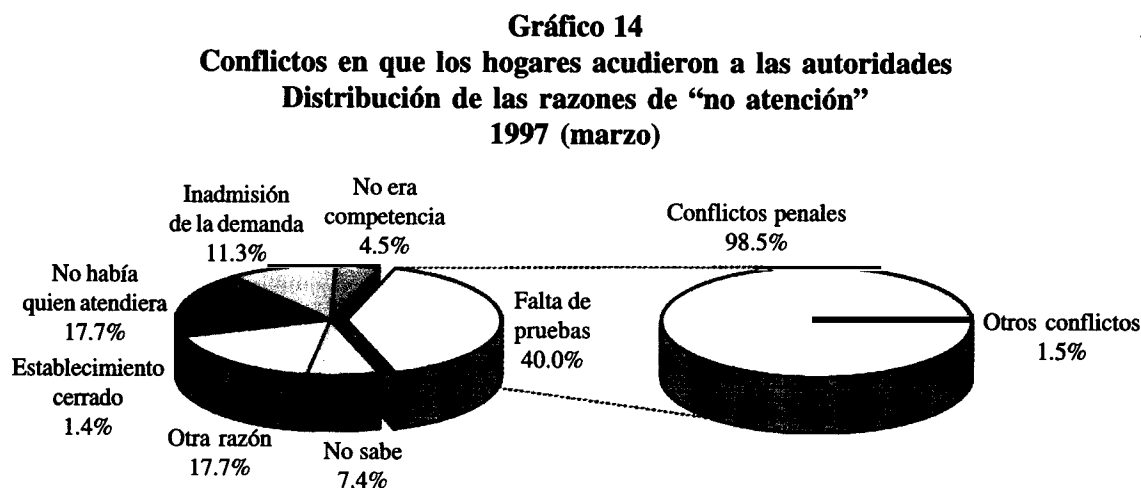
Gráfico 13
Conflictos por resultado obtenido
Distribución porcentual, según ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: cuadro 6

4.3 Razones de “no atención”

En los conflictos que no fueron atendidos por las autoridades, los hogares señalaron que la principal razón de no atención fue la “falta de pruebas” (40%); dentro de este total, 98.5%, corresponde a los conflictos penales. La distribución de las razones de no atención se presenta en el gráfico 14.

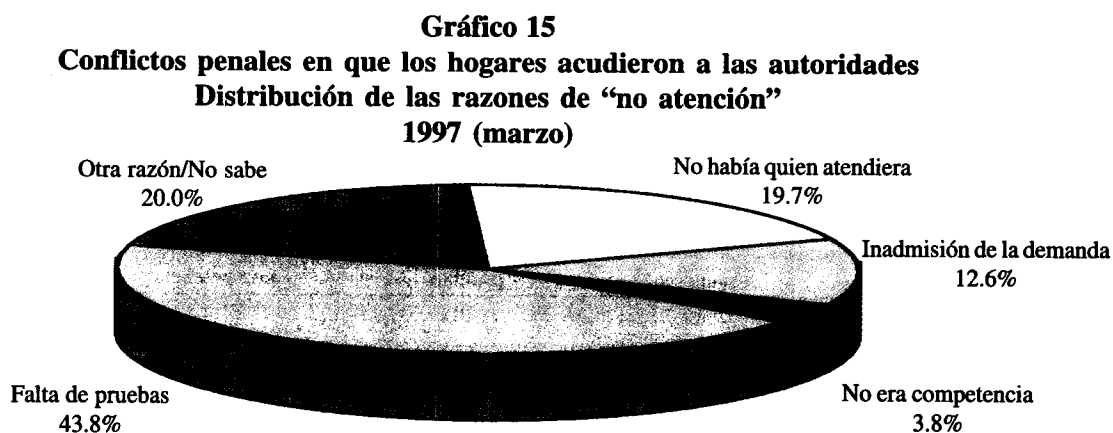


FUENTE: anexo 1B, cuadro 4 - Anexo 1A, cuadro 5

Para los conflictos civil y familia, la razón principal de no atención fue “establecimiento cerrado” (14.3%) y “no era competencia” (11.5%) (anexo 1A, cuadro 5).

Otras razones fueron la “ausencia de autoridad que atendiera” (17.7%), la “inadmisión de la demanda” (11.3%) y “no era competencia” de la autoridad (4.5%)⁶ (anexo 1A, cuadro 5).

Cabe anotar que la razón “falta de pruebas”, de los conflictos penales que afectaron a los hogares y que fue 43.8%, resulta significativamente alta si se compara con las otras razones de no atención de los penales, como se muestra en el gráfico 15.



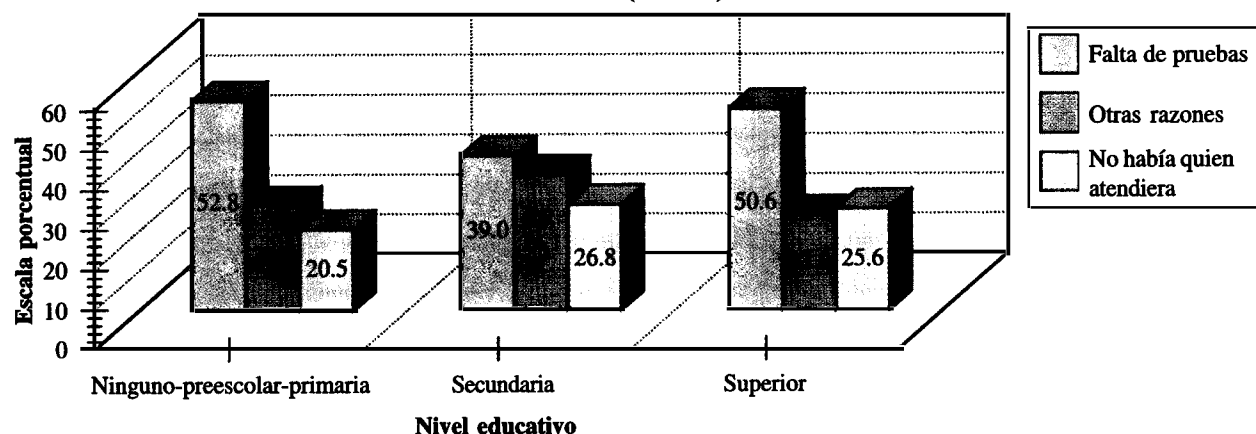
FUENTE: anexo 1A, cuadro 5

⁶ En el anexo 3, 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.

4.3.1 Razones de “no atención” según nivel educativo

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%) declaró que la falta de pruebas fue la principal razón, seguido del grupo de educación superior (50.6%).

Gráfico 16
Personas afectadas por conflictos, por razón de no atención
Participación, según nivel educativo
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 2, cuadro 5

En la segunda razón de no atención, “no había quien atendiera”, los afectados, con educación secundaria, fueron quienes en más alto porcentaje (26.8%) la mencionaron, seguidos de los de nivel educativo superior (25.6%) (anexo 2, cuadro 5).

4.3.2 Razones de “no atención” según ciudades

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. Nótese que porcentualmente no existe por ciudad una distribución homogénea de las razones de no atención (anexo 1B, cuadro 4).

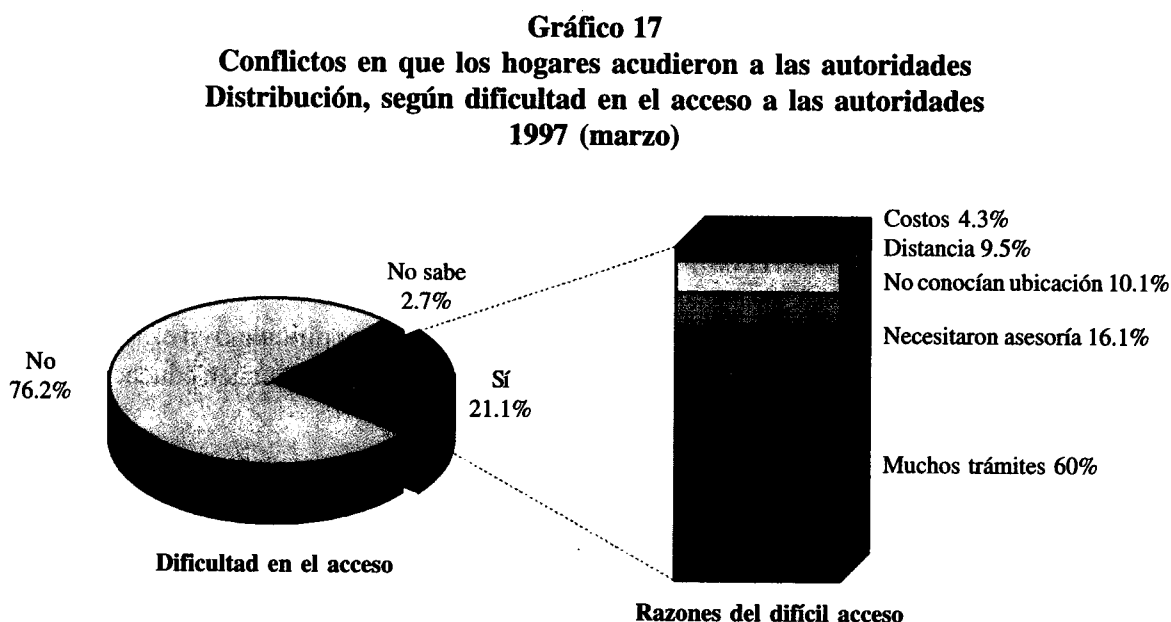
Cuadro 7
Hogares con conflictos, por razones de no atención a la solicitud
Distribución porcentual, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	No hubo atención	Falta de pruebas	No era competencia	Otras razones
Total	17.7	40.0	4.5	37.8
Barranquilla	24.6	58.0	9.3	8.1
Bucaramanga	41.0	29.5	9.8	19.7
Santafé de Bogotá, D.C.	24.3	41.0	0.0	34.7
Manizales	0.0	42.3	14.6	43.1
Medellín	7.5	36.7	18.1	37.7
Cali	0.0	38.6	0.0	61.4
Pasto	28.6	0.0	14.3	57.2

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

5. DIMENSIONAMIENTO DE LAS DIFICULTADES EN EL ACCESO A LAS AUTORIDADES

La encuesta permitió determinar que “no fue difícil el acceso a las autoridades” en 76.2% de los conflictos y, sólo en 21.1%, se presentaron algunas dificultades, siendo la de mayor peso relativo la razón “muchos trámites” (anexo 1A, cuadro 6, gráfico 17).



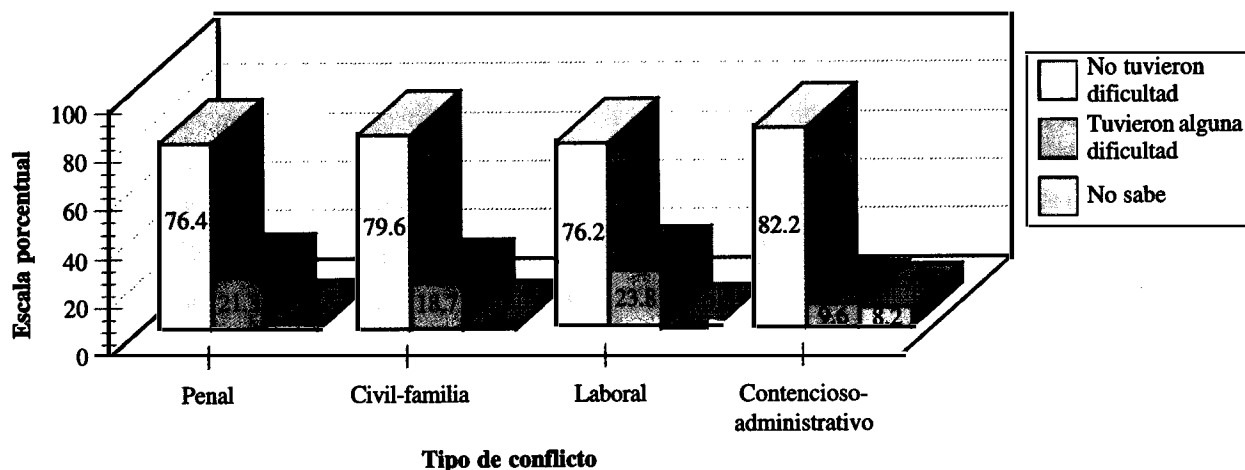
FUENTE: anexo 1A, cuadro 6

Al examinar esta información por tipo de conflicto, se presenta la misma tendencia; en efecto, entre 76% y 82% de los conflictos de los hogares afectados, consideraron que no se les presentó dificultad alguna al acceder a las autoridades (anexo 1A, cuadro 6, gráfico 18).

Así mismo, los que expresaron haber tenido alguna dificultad fueron afectados mayormente por conflictos laborales y en minoría por los contencioso-administrativos.

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 consideró que el acceso al servicio de justicia sí fue difícil, 55% correspondió a hombres y 45.9% a mujeres (anexo 2, cuadro 6).

Gráfico 18
Conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades y
tuvieron dificultad en el acceso al servicio de justicia
Comparativo con los que no tuvieron dificultad
1997 (marzo)

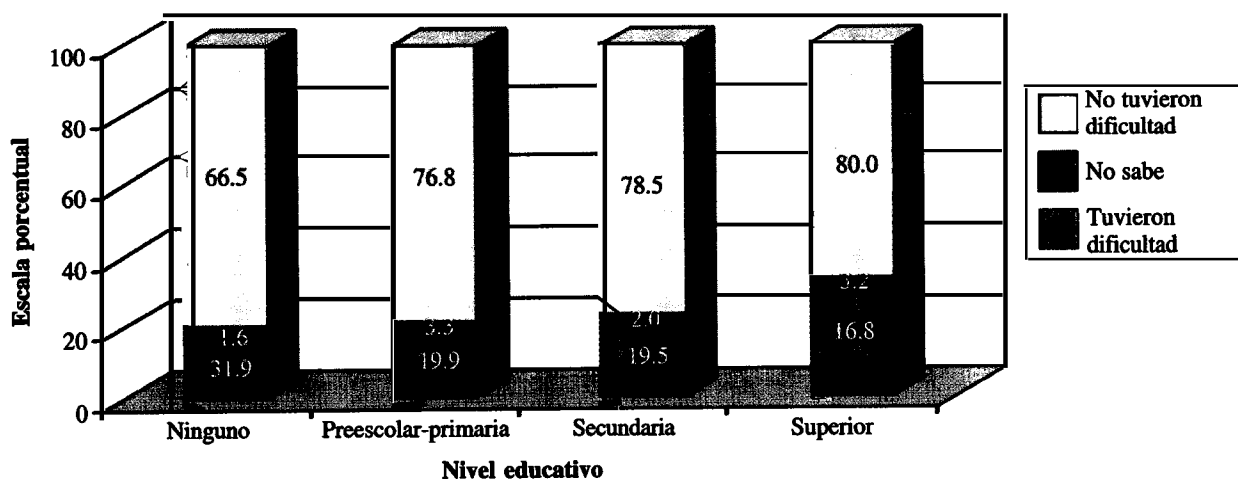


FUENTE: anexo 1A, cuadro 6

5.1 Dificultad de acceso según nivel educativo

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).

Gráfico 19
Porcentaje de personas afectadas por conflictos, que consideraron
difícil el acceso al servicio de justicia
Comparativo, según nivel educativo
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1A, cuadro 6

5.2 Dificultad de acceso según ciudades

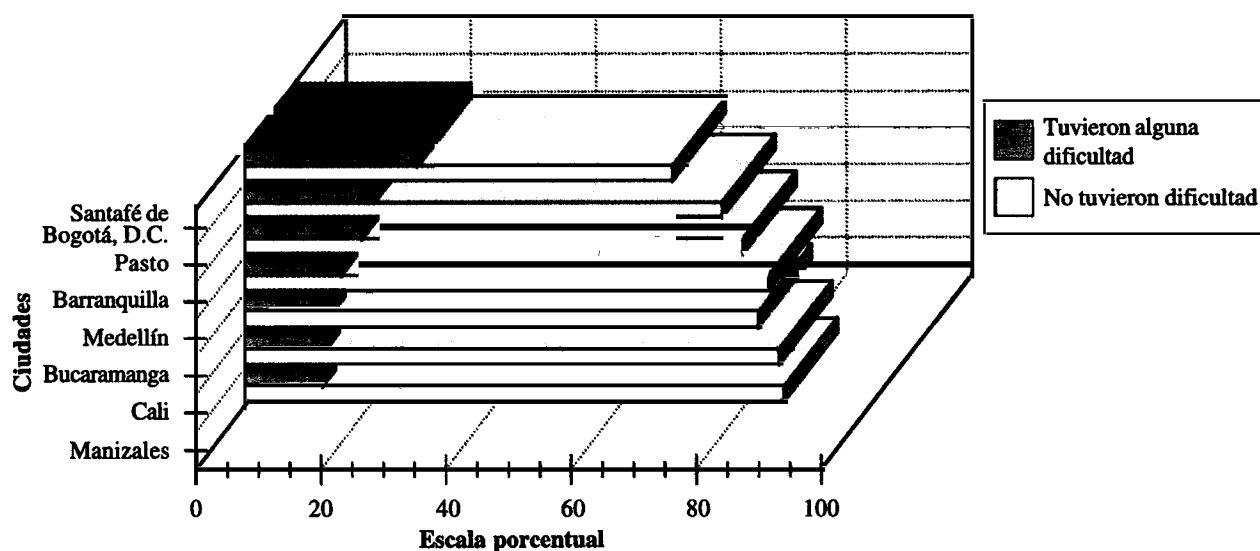
Discriminando por ciudades la “dificultad de acceso”, se observa que en Santafé de Bogotá, D. C., Pasto y Barranquilla se presentan los mayores porcentajes de difícil acceso, aunque en términos poblacionales estas tres ciudades tienen grandes diferencias (cuadro 8, gráfico 20).

Cuadro 8
Distribución porcentual de los conflictos por dificultad
de acceso al servicio de justicia, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Con dificultad	Sin dificultad
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”

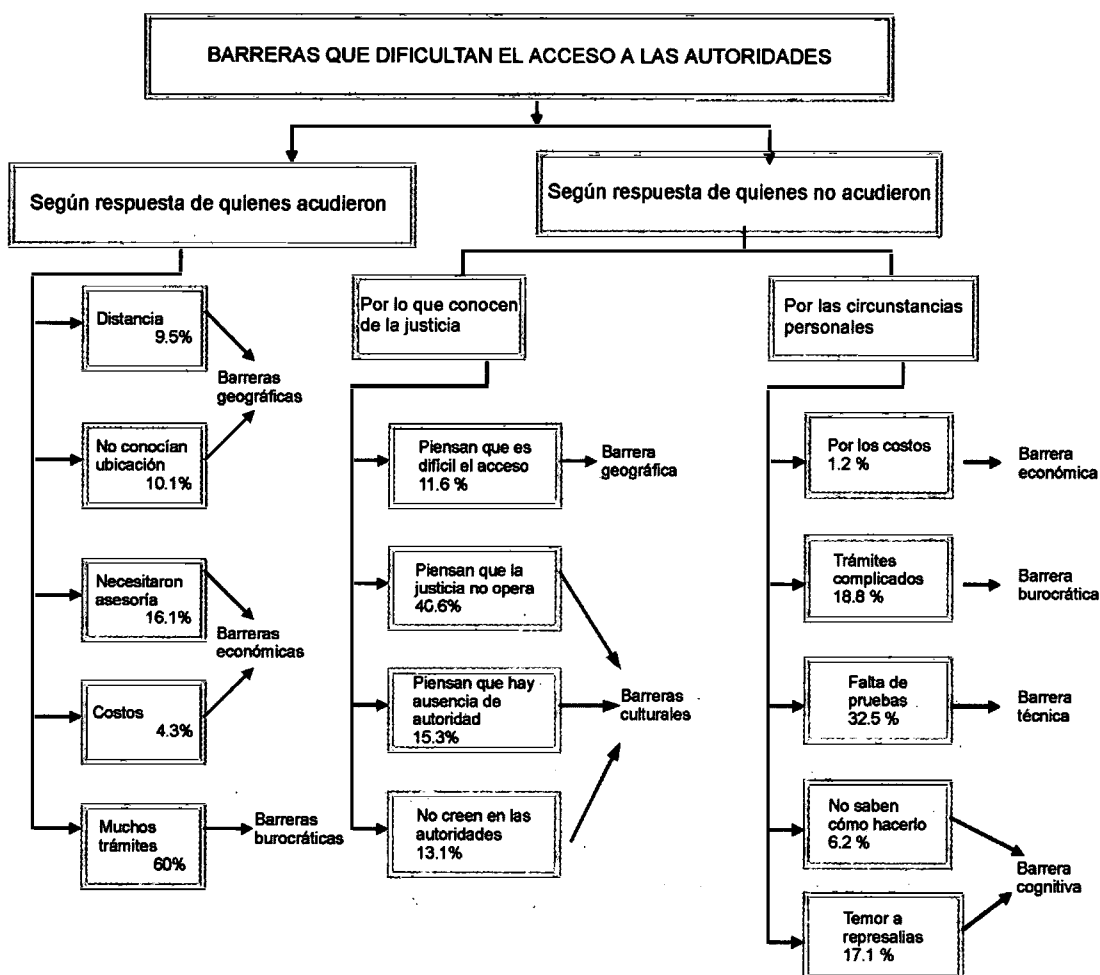
Gráfico 20
Conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades por dificultad en el acceso
Distribución porcentual, según ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: cuadro 8

6. BARRERAS QUE DIFICULTARON EL ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA

En este numeral se consideran las barreras que dificultaron el acceso de los hogares a las autoridades, tanto para los conflictos en que acudieron como en los que o bien no hicieron nada, o bien actuaron por cuenta propia, como se esquematiza a continuación⁷ :



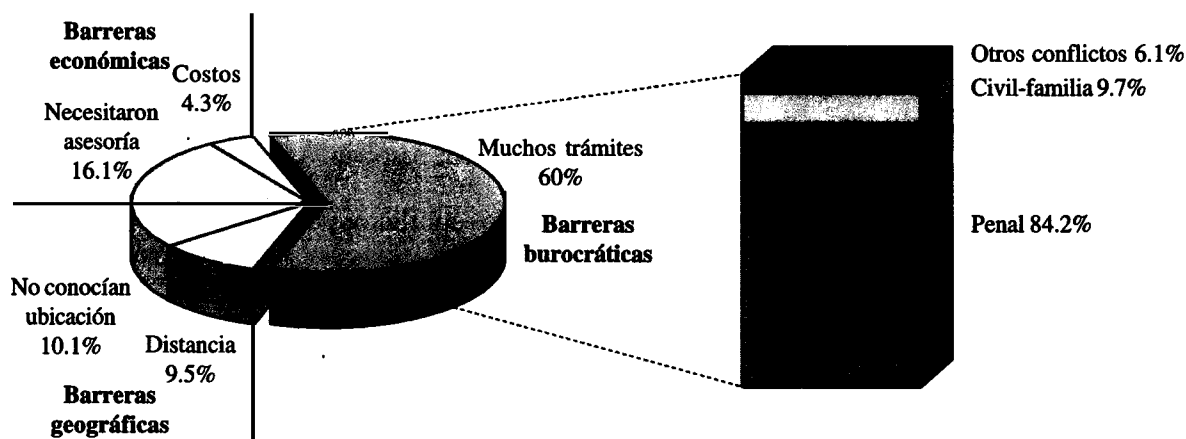
⁷ Existen algunos datos con errores relativos altos. Se presentan en este flujograma a manera de ilustración.

6.1 De quienes acudieron

Como se presenta en el gráfico 21, en los conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades declararon haber encontrado las siguientes barreras (anexo 1A, cuadro 7):

- Barreras burocráticas (60%): muchos trámites
- Barreras económicas (20.4%): necesidad de asesoría y costos
- Barreras geográficas (19.6%): la distancia-no conocían la ubicación

Gráfico 21
Barreras que dificultan el acceso de los hogares a las autoridades, por razones aducidas
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1A, cuadro 7

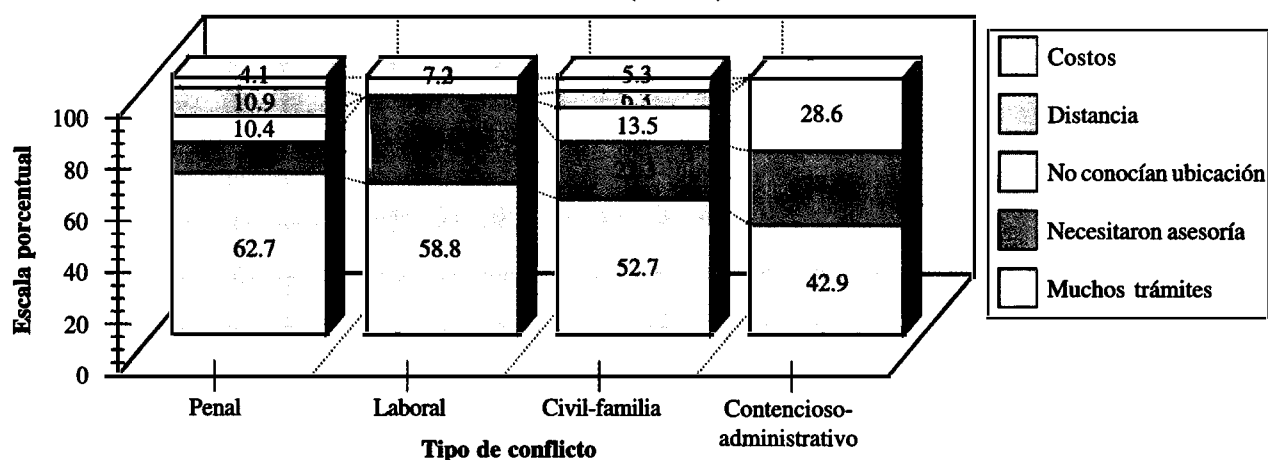
Al examinar la barrera burocrática “muchos trámites” (anexo 1A, cuadro 7, lectura vertical), se encuentra que el 84.2% correspondió a conflictos penales.

Las barreras económicas no tienen un peso importante para quienes acudieron a las autoridades; 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).

6.1.1 Distribución según tipo de conflicto

En el gráfico 22, se discriminan los conflictos que afectaron a los hogares según las diferentes dificultades aducidas para acceder a la justicia, tomando como total el tipo de conflicto.

Gráfico 22
Barreras que dificultan el acceso a las autoridades, según respuesta de quienes acudieron
Distribución, según tipos de conflictos
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1A, cuadro 7

El excesivo número de trámites que corresponde a una barrera burocrática, afectó en mayor proporción el acceso a las autoridades: según tipo de conflicto, esta barrera oscila entre 42.9% y 62.7%; por esta razón, los conflictos penales son considerados los más difíciles de resolver.

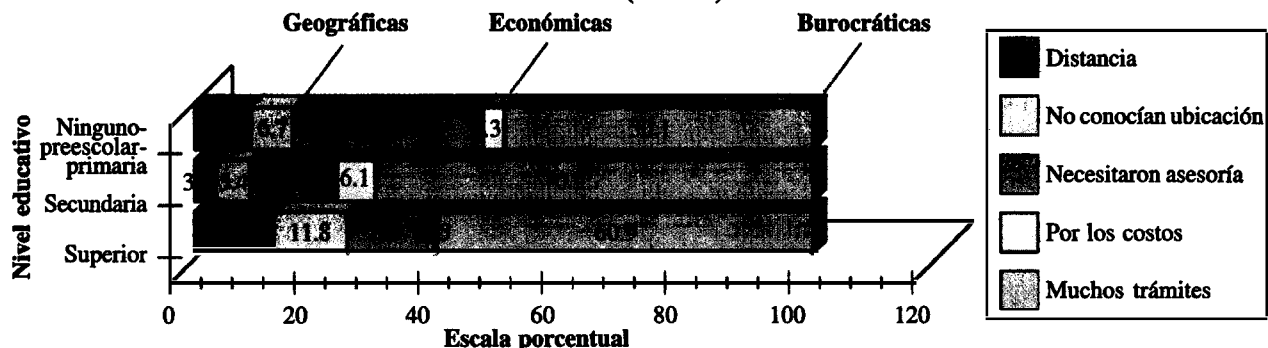
La necesidad de asesoría jurídica tuvo menor influencia en los conflictos penales, 12.0%. El desconocimiento de la ubicación afectó más a los conflictos administrativos; y los costos tuvieron más importancia para los conflictos laborales y los civiles y de familia (anexo 1A, cuadro 7).

6.1.2 Distribución según nivel educativo

De las personas que declararon como principal razón de dificultad de acceso “muchos trámites”, las que tenían educación secundaria fueron quienes 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 23).

Gráfico 23
Barreras que dificultan el acceso a las autoridades, según respuesta de quienes acudieron
Distribución, según nivel educativo
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 2, cuadro 7

6.1.3 Distribución según ciudades

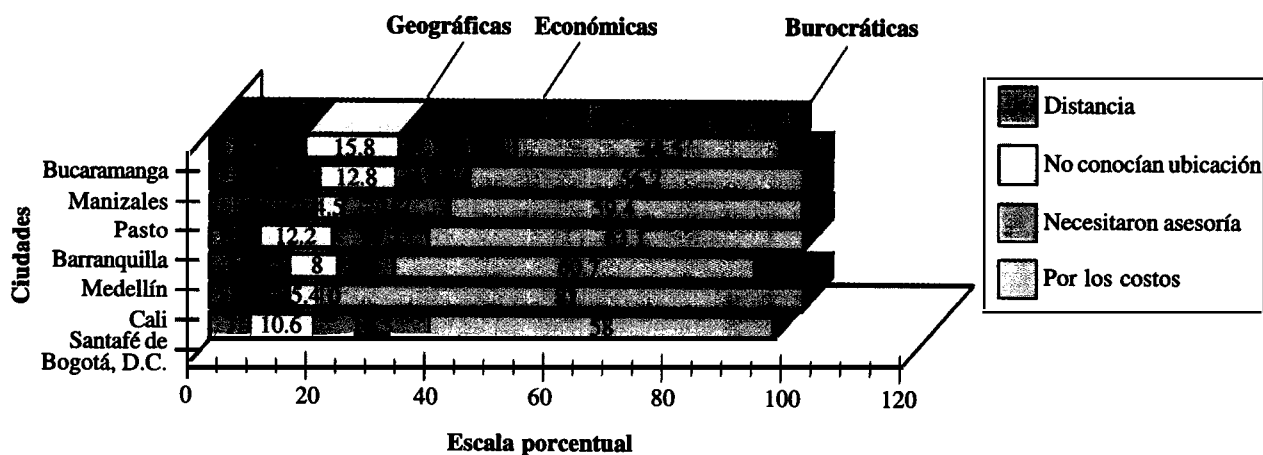
El excesivo número de trámites a los que se ven avocados los hogares con conflictos, tuvo mayor impacto en ciudades como Cali, Barranquilla y Medellín, con una participación superior al 60% (cuadro 9, gráfico 24).

Cuadro 9
Barreras que dificultaron el acceso a las autoridades, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Barreras geográficas		Barreras económicas:	Barreras burocráticas:
	Distancia	No conocía ubicación	necesitaban asesoría jurídica	muchos trámites
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"

Gráfico 24
Barreras que dificultan el acceso a las autoridades, según respuesta de quienes acudieron
Distribución, según ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: cuadro 9

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 por el desconocimiento de la ubicación.

6.2 De quienes no acudieron

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 teniendo en cuenta:

- Lo que se conoce de la justicia
- Las circunstancias personales

Es de anotar que estas razones expuestas se corresponden con diferentes tipos de barreras de acceso.

- Según lo que se conoce de la justicia, en la dificultad que se percibe sobre el acceso, aparece un conjunto de *barreras culturales*, ya sea porque los ciudadanos consideran que la justicia no opera (40.6% de los conflictos), 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.

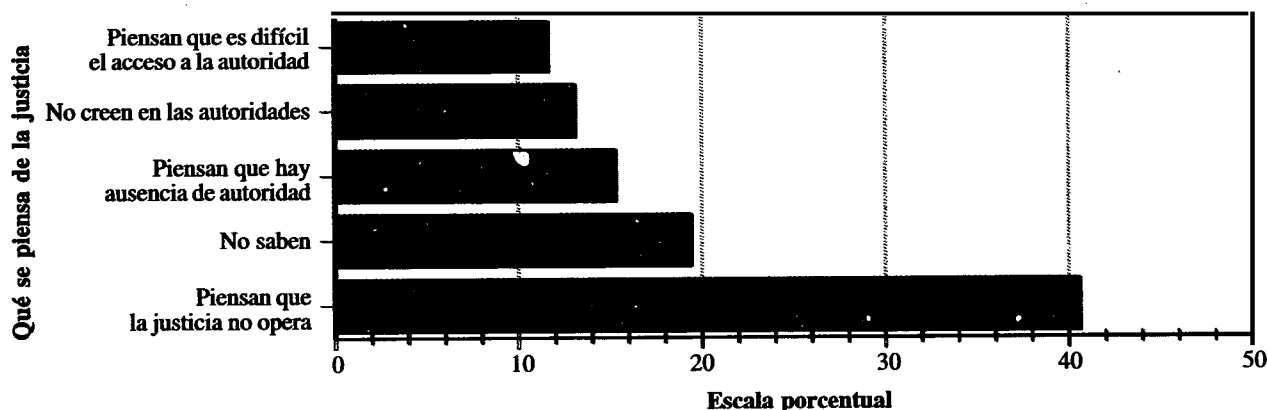
De este panorama nacional, se podría suponer que existe un bajo conocimiento e indiferencia de cómo, para qué y en qué forma opera y puede recurrirse a los aparatos estatales de justicia (anexo 1A, cuadro 10).

- 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 sí 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% (anexo 1A, cuadro 11).

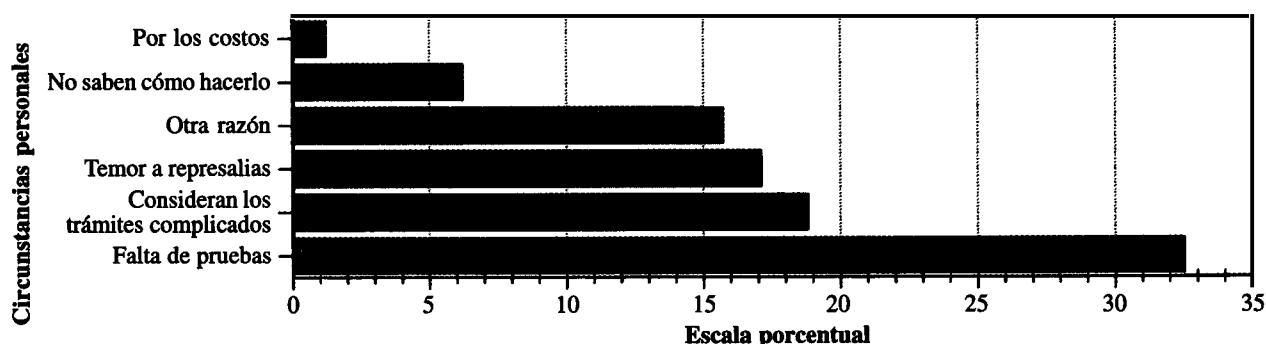
En los gráficos 25 y 25A, se presenta la distribución de las barreras de acceso que resultan de lo expresado por los hogares con conflicto que no acudieron a las autoridades, según el conocimiento que se tiene de la justicia y las circunstancias personales, respectivamente.

Gráfico 25
Conflictos en que los hogares no acudieron a las autoridades,
según el conocimiento que se tiene de la justicia
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1A, cuadro 10

Gráfico 25A
Conflictos en que los hogares no acudieron a las autoridades,
según las circunstancias personales
1997 (marzo)



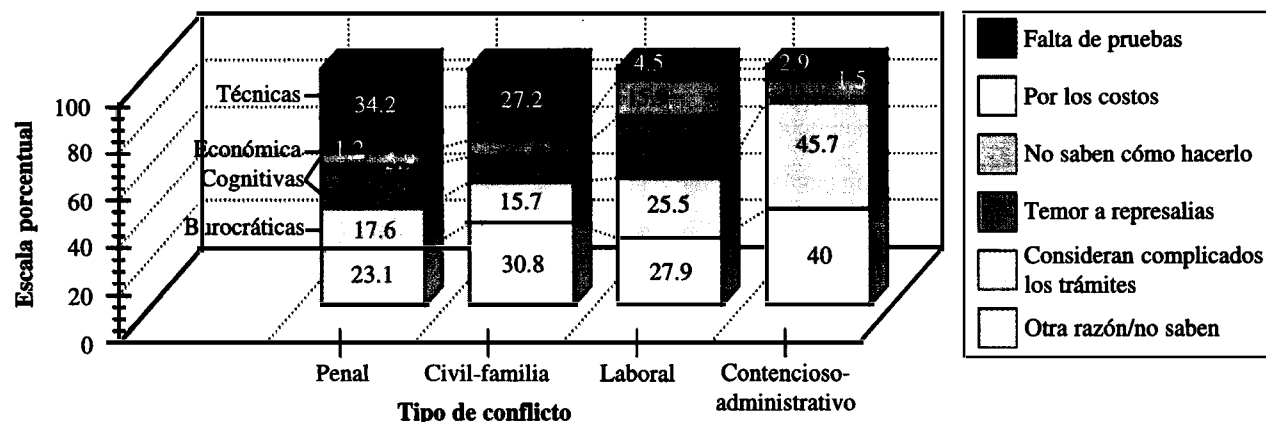
FUENTE: anexo 1A, cuadro 11

6.2.1 Distribución según tipo de conflicto

- Según lo que se conoce de la justicia y tomando como total el tipo de conflicto, se encuentra que 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.
- De acuerdo con las circunstancias personales, se encontró que la razón principal para no acudir varía según el tipo de conflicto, así:
Penal: las tres principales fueron falta de pruebas, temor a represalias y trámites complicados.
Civil: falta de pruebas, trámites complicados, no sabe.
Laboral: temor a represalias, trámites complicados y otras razones.
Contencioso-administrativo: 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 27
Barreras que dificultan el acceso a las autoridades, según respuesta de quienes no acudieron
Distribución, según tipo de conflicto teniendo en cuenta “las circunstancias personales”
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1A, cuadro 11

6.2.2 Distribución según nivel educativo

- Según lo que se conoce de la justicia, las personas con educación superior fueron quienes 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%. Las que tenían educación secundaria, fueron quienes en más alto porcentaje consideraron que hay ausencia de autoridad (15.3%) y quienes tenían educación preescolar y primaria, que el acceso fue difícil, 11.2% (anexo 2, cuadro 10).

De acuerdo con el género 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 en que para las mujeres influyó más la ausencia de autoridad y para los hombres no creer en las autoridades.

- Según las circunstancias personales, al hacer una comparación entre las razones que tuvieron para no acudir a las autoridades, las personas afectadas por conflictos, se observa que quienes no tienen ningún nivel educativo 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).

6.2.3 Distribución según ciudades

- Según lo que se conoce de la justicia, 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 conflictos en Santafé de Bogotá, D.C., que los de Medellín, en que los hogares 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 (anexo 1B, cuadro 9).

Cuadro 10
Razón principal por la cual no acudieron a las autoridades,
teniendo en cuenta lo que conocen de la justicia, según ciudades
Distribución porcentual
1997 (marzo)

Ciudades	Justicia no opera	No cree en las autoridades	Ausencia autoridad	Acceso difícil a la autoridad
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"

- Según las circunstancias personales, al examinar por ciudades los datos sobre las razones para no acudir a la justicia, se reiteran las barreras cognitivo-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) guarda 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 11, gráfico 27).

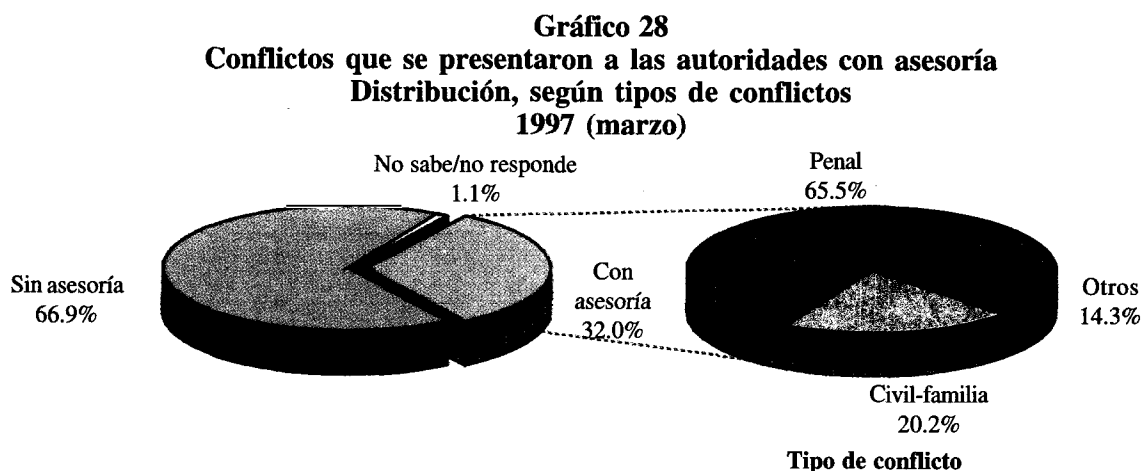
Cuadro 11
Distribución porcentual de los conflictos, por razón principal por la que los hogares no
acudieron a las autoridades, de acuerdo con las circunstancias personales, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Falta de pruebas	Trámites complicados	Temor a represalias	No sabían	Los costos
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
Medellín	31.8	14.1	22.0	8.0	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”

7. TIPO DE ASESORIA UTILIZADA PARA ACUDIR A LAS AUTORIDADES

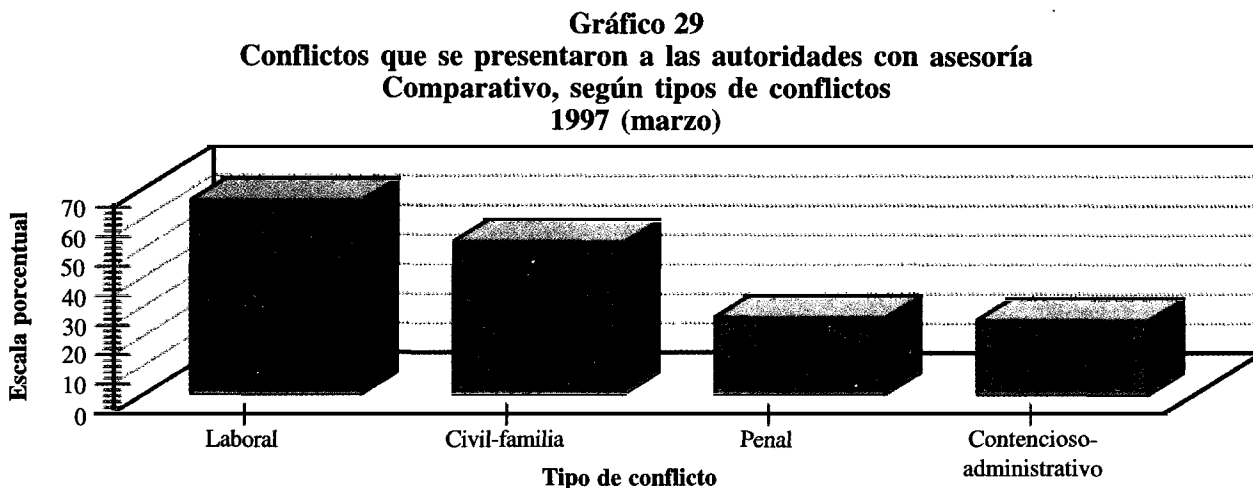
Teniendo en cuenta que la asesoría legal constituye un factor importante para facilitar el acceso a la justicia, el estudio estableció que en 32% de los conflictos, se presentaron ante las autoridades con asesoría y en 66.9% sin ella. Dentro de este total, el mayor grado de utilización de asesoría se presenta en los conflictos penales, como se aprecia en el gráfico 28 (anexo 1A, cuadro 8, lectura vertical).



FUENTE: anexo 1A, cuadro 8

7.1 Utilización de asesoría según tipo de conflicto

Discriminando los conflictos dentro de cada tipo según hubieran contado con asesoría legal, se observó que los que más la utilizaron fueron los laborales (65.9%) (anexo 1A, cuadro 8).



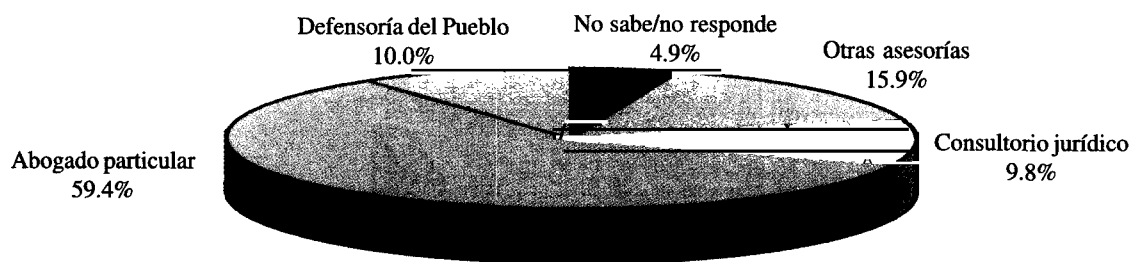
FUENTE: anexo 1A, cuadro 8

7.2 Tipos de asesoría

Los resultados mostraron que la asesoría utilizada fue la siguiente: (anexo 1A, cuadro 9).

- Abogado particular: 59.5%
- Defensoría del Pueblo: 10.0%
- Consultorio jurídico: 9.8%
- Otro tipo de asesoría: 15.9%

Gráfico 30
Conflictos por tipo de asesoría utilizada
Distribución porcentual
1997 (marzo)

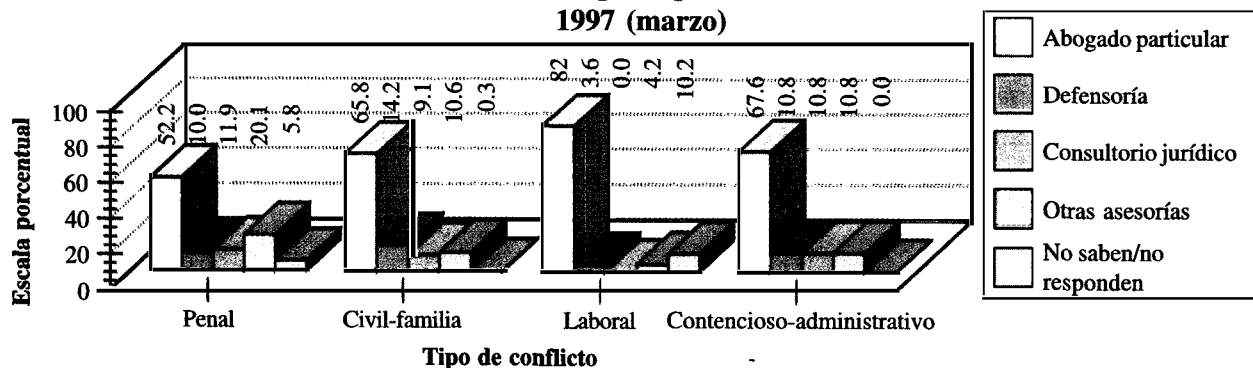


FUENTE: anexo 1A, cuadro 9

De lo anterior se presume que 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 31, 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 la utilización de asesoría de un abogado particular en los conflictos laborales, es el que presenta mayor peso (82.0%), seguido por los contencioso-administrativos (67.6%), los civiles y de familia (65.8%) y por último, los penales con 52.2% (anexo 1A, cuadro 9).

Gráfico 31
Conflictos por clase de asesoría utilizada
Distribución, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

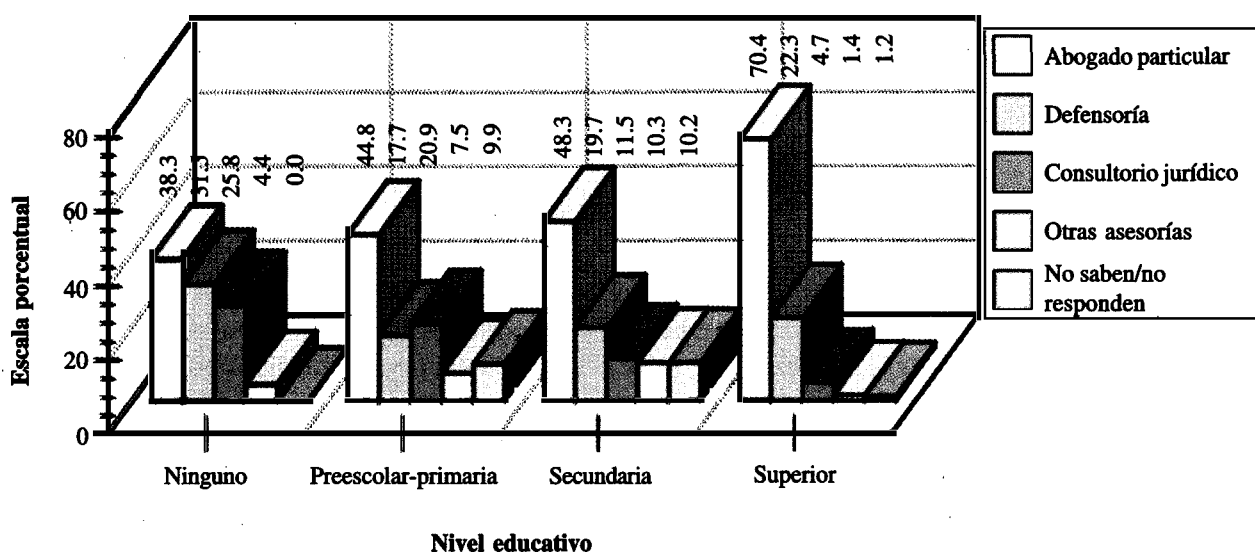


FUENTE: anexo 1A, cuadro 9

7.3 Asesoría según nivel educativo

Según nivel educativo de los encuestados, al abogado particular acuden en mayor proporción aquellas personas que tienen educación superior (70.4%), en tanto que los que no tienen ningún nivel educativo acuden a la Defensoría del Pueblo (25.8%). De otra parte, al consultorio jurídico acudieron en mayor porcentaje los de nivel educativo secundaria (10.3%) (anexo 2, cuadro 9).

Gráfico 32
Personas afectadas por conflictos, por clase de asesoría utilizada
Distribución, según nivel educativo
1997 (marzo)



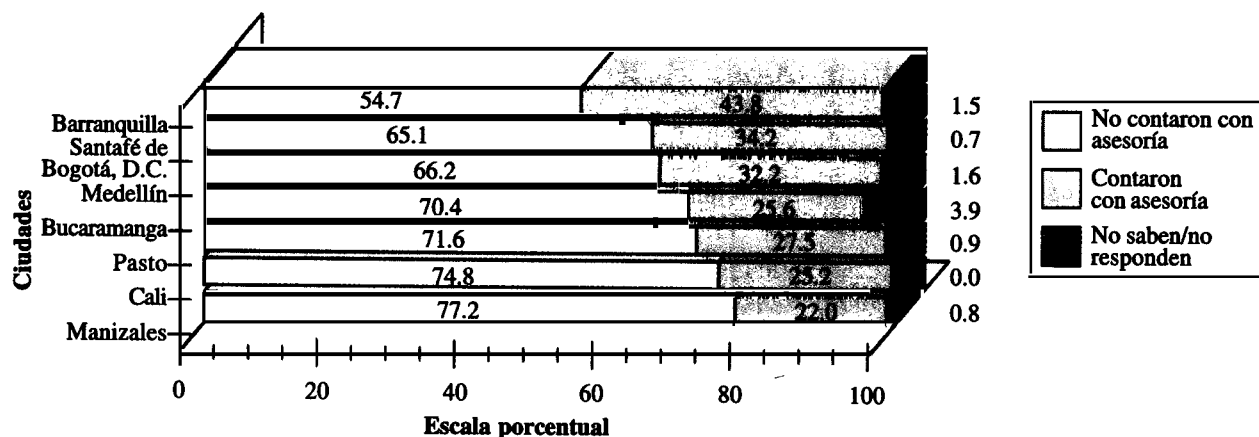
FUENTE: anexo 2, cuadro 9

7.4 Asesoría según ciudades

Como lo evidencia el gráfico 33, en todas las ciudades “no haber contado con asesoría” es siempre mayor a 54%, siendo el total para las siete ciudades 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 Cali, 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 (anexo B, cuadro 7).

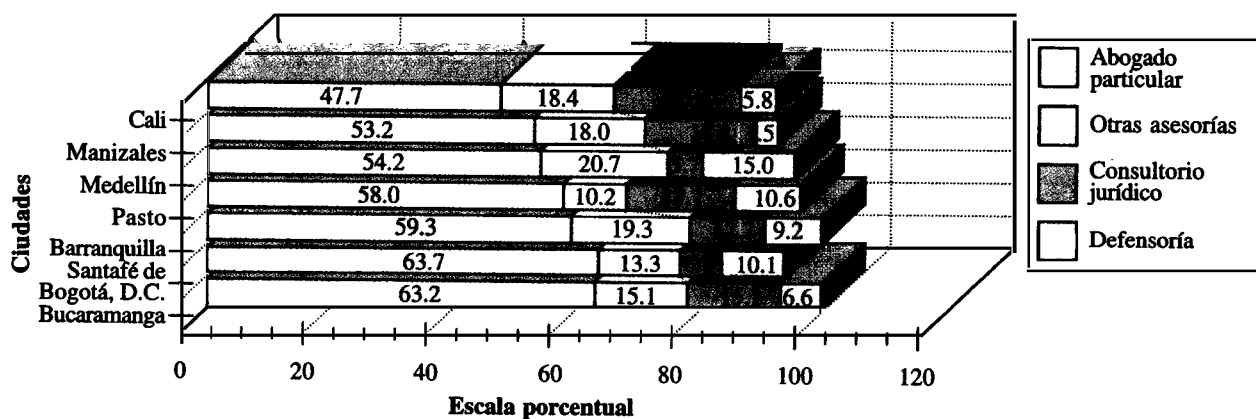
Las ciudades que hicieron mayor uso de abogado particular fueron, en su orden, Santafé de Bogotá, D.C., Bucaramanga y Barranquilla. Donde más se utilizó el consultorio jurídico fue en Cali, Manizales y Pasto. Se acudió más a la defensoría en Medellín, Pasto y Santafé de Bogotá, D.C. (anexo 1B, cuadro 8).

Gráfico 33
Conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades,
que contaron o no con asesoría jurídica
Comparativo entre ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1B, cuadro 7

Gráfico 34
Conflictos en que los hogares acudieron a las autoridades,
y contaron con asesoría jurídica, por tipo de asesoría
Distribución, según ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: anexo 1B, cuadro 8

8. OPINION 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 12
Hogares por opinión sobre el servicio de justicia
Distribución porcentual, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Prestación deficiente del servicio	Opera en forma lenta	Trámites complicados	Altos costos	Disminuye credibilidad
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

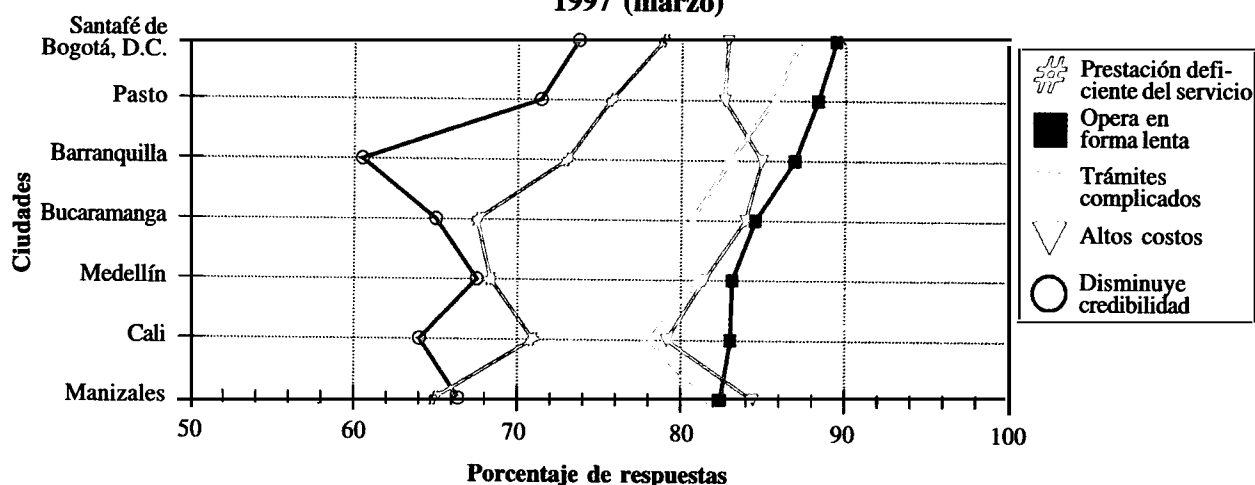
FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - Etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia"

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 12, gráfico 35).

Para todos los encuestados, sin distinción de 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 (91.0%). Las personas con nivel de educación primaria o ninguno, señalaron particularmente el costo (81.8% y 80.6%, respectivamente); y para los de educación superior o secundaria, los trámites complicados (88.8% y 84.5%, respectivamente) (anexo 2, cuadro 12).

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

Gráfico 35
Opinión general sobre el servicio de justicia
Comparativo por ciudades, según opinión
1997 (marzo)



FUENTE: 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 opinó 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.

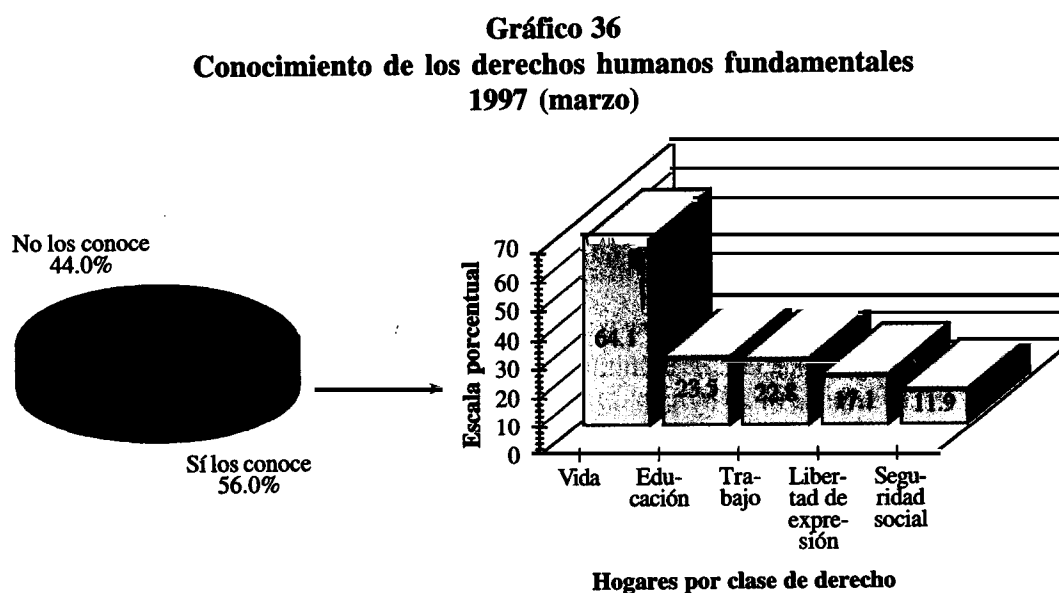
De otra parte, el elevado costo de la justicia se ha señalado principalmente en Barranquilla, Manizales, Bucaramanga y Santafé de Bogotá, D.C. Por último, la credibilidad en la justicia disminuyó más en Santafé de Bogotá, D.C. y Pasto, que en el resto de ciudades encuestadas (anexo 1B, cuadro 11).

Si se analiza cada una de las opiniones, las respuestas en cada ciudad oscilaron entre porcentajes similares (gráfico 35).

9. CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES

En cuanto a los derechos humanos, se encontró que 44% de los hogares encuestados en las siete ciudades, no los conoce, lo cual es un índice de la falta de información y 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 éstos, para procurar su respeto (anexo 1B, cuadro 12).

Con relación a los derechos que dijeron conocer, los más representativos fueron el derecho a la vida, el derecho al trabajo y el derecho a la educación, como se aprecia en el gráfico 36.



FUENTE: anexo 1B, cuadro 12

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 2, cuadro 13).

10. SINTESIS Y COMENTARIOS

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 arroja la “Primera Encuesta Nacional de Justicia” evidentemente no hablan por sí 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 seis 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.

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. En pocas ocasiones pudieron establecerse diferencias significativas de sexo frente a la administración de justicia, pero sí 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% presentó 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 del conflicto y en ese sentido, la naturaleza de los obstáculos que se presentan en el acceso a las diferentes jurisdicciones (anexo 1A, cuadro 1A). Las personas afectadas por conflicto, 76.9%, tenían un nivel educativo secundario o menos.

El hecho de que en sólo la mitad de los conflictos, 55.1%, los hogares afectados 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 en menos del 5% se llegó a un acuerdo y fue mínima la tendencia a actuar por cuenta propia. Adicionalmente se percibe una sociedad en la que en 35.3% de los

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

conflictos no hace nada cuando se enfrenta a situaciones que ameritan la presencia de un tercero o del Estado para resolver diferencias (anexo 2, cuadro 2).

La desconfianza ciudadana se puede corroborar por la opinión negativa sobre la administración de justicia expresada 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 esconden asociadas 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.

Esta escasa solidaridad 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 de preescolar y primaria (51.3%) 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 instituciones sociales para resolver los conflictos que no pasan por la vía institucional estatal.

2. 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%), en mayor número, las personas con nivel educativo secundario. En segundo lugar, acuden a la Fiscalía, en particular, las personas sin ningún nivel de educación. El tipo de conflicto que afectó al hogar también determinó por competencia la autoridad a la que se acudió; por ejemplo, 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, el 55.3% aún no tenía resultado al momento de la encuesta y el 8.4%, no fue atendido. Los conflictos que menos se resolvieron fueron los laborales (67.4%) y los penales (56.7%), a pesar de que los primeros constituyeron el tipo de conflicto por el que más se 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 por parte de las autoridades, se pudieron establecer las princi-

pales barreras de acceso. La primera, fue *técnica* - falta de pruebas (40.0%); la segunda *burocrática* - ausencia de autoridad que atendiera- (17.7%); la tercera y la cuarta también fueron *técnicas*, inadmisión de la demanda (improcedencia o admisión de la denuncia o querella) (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 improcedencia o inadmisión de la demanda (12.6%). Estas razones de no atención son barreras que niegan el acceso a la justicia y 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. En 76.3% de los conflictos, el acceso a la justicia no fue difícil y sólo en 21.1% se encontraron dificultades al demandar justicia, las que en su orden de importancia, fueron: la *barrera técnico-cognitiva*, muchos trámites (60.0%); 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 ningún nivel educativo (31.9%), y los que menos dificultad de acceso encontraron 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, en sólo 22.3% de los conflictos civiles se consideró como una dificultad evidente la falta de asesoría, puesto que el ordenamiento jurídico limita el acceso cuando el afectado no es abogado ¹⁰. La necesidad de asesoría jurídica, tuvo un peso más alto en Bucaramanga, Santafé de Bogotá, D.C. y Pasto (anexo 1B, cuadro 6).

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 y 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, en sólo 32% de los conflictos, los hogares contaron con asesoría jurídica al momento de presentarlos a las autoridades, en 66.9%, tuvieron que hacerlo sin asesoría. Según el tipo de conflicto, los que más requirieron asesoría fueron los 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, en 59.5% de los conflictos; en 9.8%, se acudió al consultorio jurídico; en 10%, a la defensoría del pueblo y en 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 (82.0%), administrativos (67.6%), y civiles y de familia (65.8%) (anexo 1A, cuadro 9).

También es importante destacar el bajo porcentaje de los conflictos por los cuales los hogares acudie-

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.

ron 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 conflictos 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. En los conflictos por los que los hogares 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%); en 11.6% de los conflictos, los hogares no lo hicieron 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 aun 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 conflictos en que hogares bogotanos consideraron que la justicia no opera.

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 aducidas 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%). En menor proporción se 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: 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 éstos (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; “temor a represalias” afectó más a Barranquilla, Cali y Medellín; “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 Latina ¹¹.

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 jueces” Cf. María Dakolias, *El Sector Judicial en América Latina y el Caribe*, Washington, Banco Mundial, Documento Técnico, 1997, página 4.

Para Colombia, la opinión de los hogares, afectados o no por conflictos, dio como resultado que 86.5% cree que la justicia es lenta; 82.3%, consideró que tiene costos elevados; 83.8%, que los trámites son complicados; 74.0%, que la prestación del servicio es deficiente, y 69.2%, que la credibilidad en la justicia ha disminuido (anexo 1B, cuadro 11).

Estas respuestas bien podrían servir para establecer un orden de problemas a resolver dentro del aparato judicial, para que disminuya con el tiempo el porcentaje de la población que no acude al aparato jurisdiccional por estas consideraciones que juegan un papel importante al momento de tomar una decisión.

Las opiniones sobre el servicio de justicia de los encuestados (afectados o no), fueron predominantemente negativas; el factor que más está influyendo en esta consideración es la lentitud (85.8% del total de encuestados, en promedio), especialmente para las personas con educación superior (91.0%). Ahora bien, para las personas con nivel de educación primaria y sin ningún nivel, influyó particularmente el costo (81.8% y 80.6%, respectivamente); y para los de educación superior y secundaria, los trámites complicados (88.8%, 84.5%, respectivamente) (anexo 2, cuadro 12).

Curiosamente, los porcentajes más altos en lo que podría llamarse “opinión positiva” de los encuestados, sin diferencia de nivel educativo, fueron los referidos a la eficiencia (24.2%) y aumento de la credibilidad en la prestación del servicio de justicia (27.5%), en el último año (anexo 1B, cuadro 11).

Finalmente, las ciudades más afectadas por el problema de la lentitud, la deficiencia en el servicio, y los trámites complicados, fueron Santafé de Bogotá, D.C. y Barranquilla.

10. En cuanto al conocimiento de los derechos humanos que dice tener la población en las siete ciudades, se encontró que 44.0% no conoce los derechos humanos, lo cual es un indicativo de la falta de formación e información en los hogares colombianos y, de la escasa capacidad económica del Estado para satisfacer derechos fundamentales sociales, en lo que puede influir tanto la indiferencia o poca sensibilidad de la población hacia la violación de sus derechos, como la poca preocupación de las políticas públicas por incrementar el conocimiento de estos derechos para procurar su respeto (anexo 1B, cuadro 12).

Con relación a los derechos que se dijeron conocer, los tres más importantes correspondieron a la vida (64.1%), la educación (23.5%) y el trabajo (22.8%), seguido muy de cerca por la libertad de expresión (17.1%) y la seguridad social (11.9%) (anexo 1B, cuadro 12).

El orden de las respuestas puede relacionarse con los problemas actuales de la sociedad colombiana respecto a la credibilidad en las instituciones del Estado y la participación de la población en la defensa de sus derechos y deberes. El conocimiento del derecho a la vida, la libertad y el trabajo muestra la preocupación que existe en los hogares por la violencia y las escasas oportunidades de trabajo.

Teniendo en cuenta el nivel educativo de los encuestados, se observó que quienes menos conocen los derechos fueron los que carecen de educación (72.9%) (anexo 2, cuadro 13).

Discriminando el nivel educativo de las personas, por cada uno de los derechos mencionados, se encontró que para todos el derecho a la vida fue el más conocido, pero en mayor medida para los de ningún nivel educativo (72.8%). En segundo lugar, el derecho a la educación fue más conocido por las personas con educación superior (25.1%). El derecho al trabajo es reconocido en todos los niveles educativos.

En síntesis, si se reagrupan los factores que incidieron en obstaculizar o impedir el acceso a la justicia, en orden de importancia se tiene:

- El sistema judicial lento y formalista con baja infraestructura para la prestación del servicio.
- Los factores socioeconómicos y,
- Los factores burocráticos.

Teniendo en cuenta las barreras en que se descomponen estos factores y sus variables específicas, se presentan a continuación en orden de incidencia:

Barreras técnicas

La principal razón para considerar difícil el acceso fue los muchos trámites en todas las áreas de atención. Según el nivel educativo, afectó más a las personas con educación secundaria.

Creer que los trámites son complicados y por esa razón abstenerse de acudir a la autoridad, sin importar el tipo de conflicto, afectó en particular a las personas con un nivel de educación superior.

La falta de pruebas, como razón de no atención de la solicitud, afectó el acceso a la administración de justicia en particular en el área penal y civil-familia, en especial para las personas con educación primaria o menos.

La necesidad de asesoría jurídica, como razón para considerar difícil el acceso, fue especialmente importante en las áreas laboral, administrativa y penal. Las personas con educación primaria o menos fueron las más afectadas por este tipo de barrera. Le sigue la inadmisión de la demanda (improcedencia de la denuncia o querella), como razón de no atención de la solicitud, especialmente en los conflictos penales y para las personas con educación superior.

Por último, la falta de competencia, como razón de no atención de la solicitud, se presentó en particular en las áreas civil-familia y penal, afectando de manera especial a las personas con educación primaria o menos.

Barreras culturales

Considerar que la justicia no opera fue la principal barrera cultural por la cual se dejó de acudir a la

autoridad para todo tipo de conflictos, y afectó particularmente a las personas con educación superior.

En segundo lugar, estuvo el temor a represalias, en particular, para las áreas laboral y penal. Las personas más afectadas en este sentido fueron aquellas con nivel de educación secundaria. La ausencia de autoridad fue señalada especialmente por las personas con educación secundaria; no creer en las autoridades, por las personas con educación superior; y considerar difícil el acceso, para los de educación primaria o menos.

La última razón aducida para autoexcluirse de acceder a la justicia fue la de ignorar que podían hacerlo o no saber cómo hacerlo; esta última, en particular para el área laboral y para las personas sin ningún nivel educativo.

Barreras burocráticas

Que no hubiera quien atendiera la solicitud se constituye en la primera barrera burocrática, destacándose en este sentido el área penal, y las personas con educación secundaria.

Barreras geográficas

El desconocer la ubicación, en particular para los conflictos de carácter contencioso-administrativo, y la distancia, se presentaron como razones para considerar difícil el acceso. Fueron las personas con un nivel de educación superior las más afectadas por este tipo de barrera.

Barreras económicas

Los costos como barrera económica, fueron la razón de dificultad en el acceso y la razón para no acudir a la justicia según las circunstancias personales, en particular en las áreas laboral y civil-familia.

Las personas con educación secundaria consideraron difícil el acceso en razón de los costos y aquellas que no tenían ningún nivel educativo, dejaron de acudir a la autoridad por esa misma razón.

11. COMPARACION DE LOS MODULOS “CRIMINALIDAD REAL” 1991-1995 Y “DERECHO DE ACCESO AL SERVICIO DE JUSTICIA” 1997

Teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, aplicó el módulo de *criminalidad real* como parte de la Encuesta Nacional de Hogares en las etapas 72 de 1991 y 90 de 1995, y que dentro de la información allí recopilada se encuentra el tema del acceso a la justicia, referido con exclusividad al área penal, se presenta a continuación la comparación de esta información con la recopilada en el módulo de “Derecho de acceso al servicio de justicia”, también en lo penal. Es pertinente anotar, sin embargo, que la cobertura en cada una de estas encuestas fue diferente.

La primera se realizó en nueve ciudades y la segunda en once ciudades, ambas con sus respectivas áreas metropolitanas, mientras que el módulo “Derecho de acceso al servicio de justicia” se realizó para siete ciudades con sus áreas metropolitanas. Teniendo en cuenta estas especificidades en cuanto a la cobertura y el tema analizado, la comparación incluyó: 1) hogares afectados por conflictos, 2) actitud frente al conflicto, 3) razones para no acudir a la autoridad. Los resultados fueron:

Para los tres años estudiados se encontró que los delitos contra la propiedad tienen la mayor participación, con un significativo descenso en 1997, mientras que los delitos contra la vida e integridad personal y aquellos contra la libertad y la familia, aumentan considerablemente en 1997. Estos datos confirman la tendencia de un aumento en la violación del derecho a la vida y la libertad mientras que la violación del derecho a la propiedad parece disminuir en términos relativos. Partiendo de este panorama de la criminalidad, interesa señalar por qué las personas afectadas por este tipo de conflictos deciden no acudir a la autoridad.

Cuadro 13
Hogares afectados por conflictos penales,
según etapas de la Encuesta Nacional de Hogares
1991 (junio), 1995 (diciembre) y 1997 (marzo)

Etapas y años	Hogares afectados por conflictos penales ¹
Etapas 72 de 1991	11.3
Etapas 90 de 1995	15.0
Etapas 95 de 1997	10.5

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - Etapas 72 de 1991, 90 de 1995 y 95 de 1997

¹ La Encuesta de 1991 incluye además de los delitos otros hechos violentos, independientemente de que fueran contemplados por la legislación. La encuesta de 1995 toma en cuenta delitos contemplados en el Código Penal. Y la de 1997 aunque se refiere a los conflictos penales, civiles, laborales, familia y administrativos que afectaron a los hogares, en este apartado la comparación se hará sólo respecto de los conflictos penales.

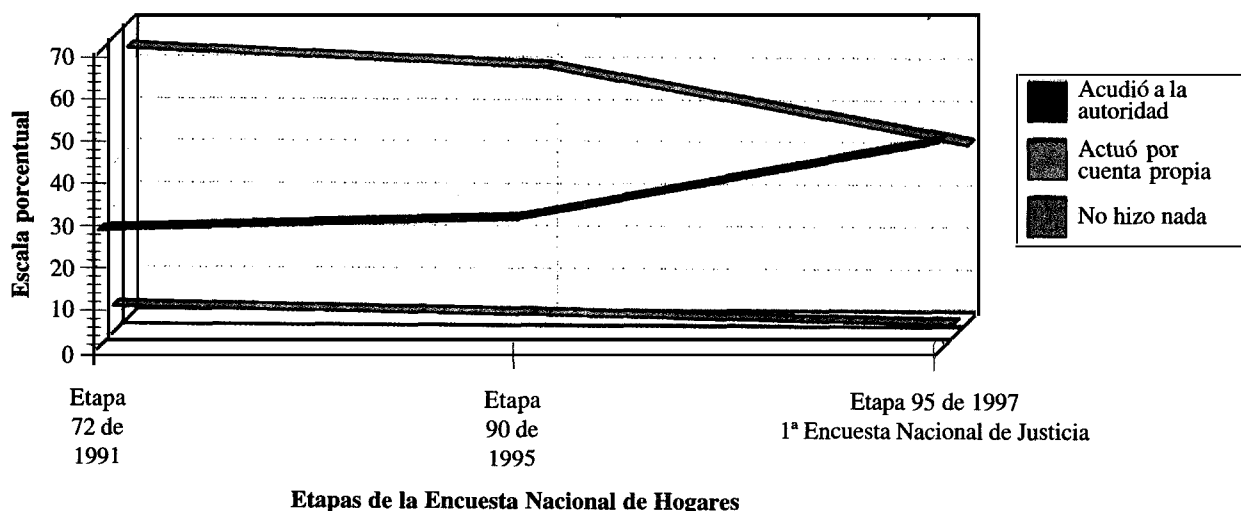
Las cifras muestran una ligera disminución en la afectación de los hogares encuestados entre 1991 y 1997, incrementado en 1995. No es posible dar una explicación precisa sobre estas variaciones que pueden atribuirse, incluso, a las diferencias en cuanto a la aplicación misma de las encuestas.

Cuadro 14
Actitud frente al conflicto penal, según etapas de la Encuesta Nacional de Hogares
1991 (junio), 1995 (diciembre) y 1997 (marzo)

Etapas y años	Actitud frente al conflicto		
	Acudió a la autoridad	Actuó por cuenta propia	No hizo nada
Etapa 72 de 1991	28.0	6.5	64.3
Etapa 90 de 1995	31.0	5.0	60.0
Etapa 95 de 1997	49.6	3.0	41.9

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - Etapas 72 de 1991, 90 de 1995 y 95 de 1997

Gráfico 37
Actitud frente al conflicto penal, según etapas de la Encuesta Nacional de Hogares
Evolución, según actitud
1991 (junio), 1995 (diciembre) y 1997 (marzo)



FUENTE: cuadro 14

Al evaluar el cambio en la actitud de los hogares frente al conflicto penal, se destaca el incremento de acudir a la autoridad (denunciabilidad), cifra que podría explicarse por los siguientes aspectos:

- El conjunto de cambios presentados en materia legislativa, respecto a la punibilidad, tipificación y creación de mecanismos penales, frente a ciertas conductas.
- Las acciones iniciadas por entidades como la Defensoría del Pueblo, dirigidas a llevar a la justicia a los responsables de conductas violatorias de los derechos humanos, al igual que de la ratificación y aprobación de tratados internacionales contra dichas prácticas violatorias.

- La Ley 294 de 1996 o Ley de Violencia Intrafamiliar, que tipifica ciertas conductas que perturban la vida familiar, la libertad sexual y la integridad personal.
- La Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, diseñado para contrarrestar las conductas contra la administración y el patrimonio públicos.

De otra parte, la actitud de la población muestra un incremento de la credibilidad en las autoridades en el período 1991-1997, no obstante que la opinión sobre la inoperancia de la justicia se ha incrementado, como se observa en el cuadro 15, debe destacarse que la actitud corresponde a una decisión efectiva de acudir a la autoridad.

Dado el énfasis de este trabajo, merece atención la disminución en la decisión de no hacer nada, que se corresponde con la actitud de acudir a las autoridades, aunque aún es alta la proporción de los afectados que encuentran barreras al momento de tomar la decisión de acudir o no (cuadro 15).

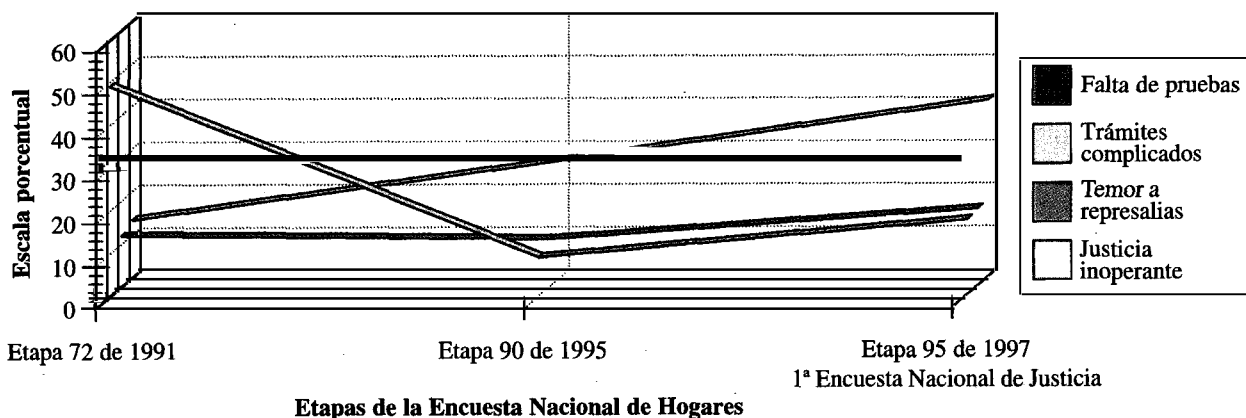
Dentro de la población que no acudió a la justicia penal, se pueden observar aspectos importantes: se ha venido presentando un incremento en las razones que exponen para no acudir, en particular las que se refieren a la inoperancia de la justicia y los trámites complicados, que casi duplicaron su peso relativo entre 1995 y 1997.

Cuadro 15
Conflictos por razones para no acudir a la justicia penal,
según etapas de la Encuesta Nacional de Hogares
1991 (junio), 1995 (diciembre) y 1997 (marzo)

Etapas y años	Razón de no acudir a la justicia penal			
	Falta de pruebas	Trámites complicados	Temor a represalias	Justicia inoperante
Etapla 72 de 1991	31.8	49.0	11.9	13.4
Etapla 90 de 1995	36.0	9.0	11.0	27.0
Etapla 95 de 1997	34.2	17.6	17.9	41.0

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - Etapas 72 de 1991, 90 de 1995 y 95 de 1997

Gráfico 38
Conflictos por razones de no acudir a la justicia penal,
según etapas de la Encuesta Nacional de Hogares
Dimensionamiento, según razón
1991 (junio), 1995 (diciembre) y 1997 (marzo)



FUENTE: cuadro 15

La falta de pruebas y considerar que la justicia es inoperante, continúan siendo las principales razones para no acudir a la justicia. Se podría decir entonces, que las barreras técnicas (falta de pruebas), las barreras cognitivas (trámites complicados) y las barreras culturales (temor a represalias y considerar que la justicia es inoperante), son factores importantes que afectan decididamente el acceso a la justicia penal, en la medida en que tienden a aumentar su participación dentro de las razones de los usuarios para no acudir a la autoridad.

En síntesis, las razones para no acudir a la autoridad penal en los tres períodos estudiados, se mueven entre los polos relativos a las actitudes hacia la percepción de la eficacia de los aparatos de protección y justicia del Estado y las consideraciones puramente personales y circunstanciales.

CAPITULO III

INDICADORES DE ACCESO

El Consejo Superior de la Judicatura, en su propósito de asegurar el eficaz funcionamiento de la administración de justicia, identifica las variables que impiden o dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios que brindan los despachos judiciales, lo cual le permite tomar las medidas y/o dictar los reglamentos necesarios para que estos aspectos sean corregidos.

En este sentido, el Consejo Superior de la Judicatura ha elaborado una primera aproximación a los indicadores de acceso, tomando como base los resultados de la Primera Encuesta Nacional de Justicia sobre el “Derecho de acceso al servicio de Justicia”.

Los indicadores de acceso presentados corresponden únicamente al nivel urbano de siete (7) ciudades capitales, con sus áreas metropolitanas: Barranquilla, Bucaramanga, Santafé de Bogotá, D.C., Manizales, Medellín, Cali y Pasto.

1. TASA DE OCURRENCIA

La tasa de ocurrencia hace referencia al número de conflictos por cada 100.000 habitantes, que los encuestados declararon haber tenido durante el último año (marzo 1996 – marzo 1997), sin considerar la forma en que fueron resueltos.

En los hogares encuestados se informó sobre la ocurrencia de 413.067 conflictos, que se traduce en una tasa global de ocurrencia para las siete (7) ciudades de la muestra, de 3.345 conflictos por cada 100.000 habitantes, durante 1997.

$$TO = CP / (PT / 100.000)$$

1.1 Según ciudades

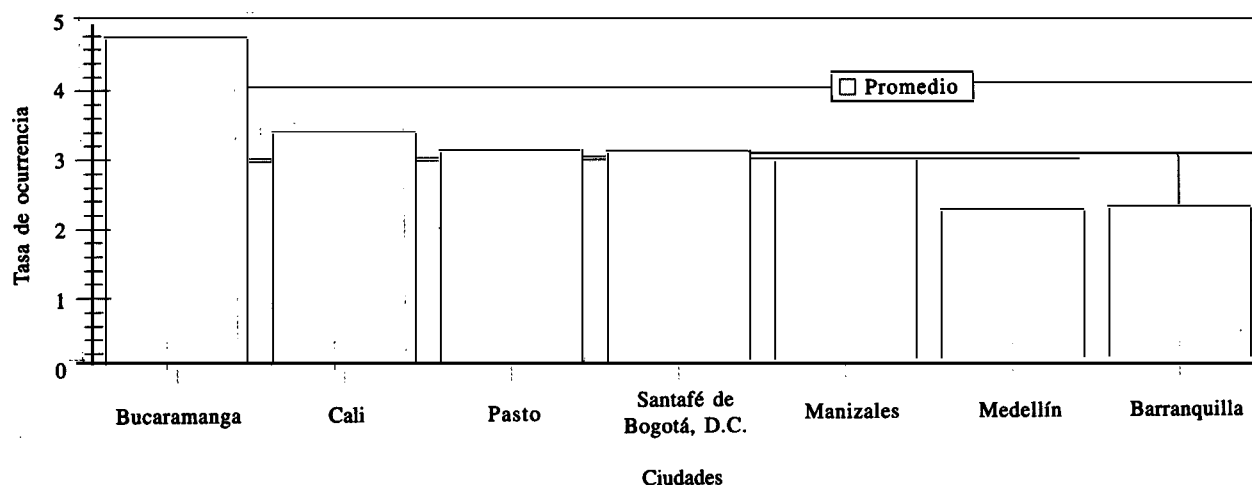
Desagregando la información por ciudades, se encuentra que la tasa de ocurrencia que se registró para la ciudad de Bucaramanga resulta atípica porque el intervalo en las restantes seis (6) ciudades oscila entre 2.184 en Medellín y 3.377 en Cali, por 100.000 habitantes, como se presenta en el cuadro 16.

Cuadro 16
Tasa de ocurrencia de conflictos, por población total, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	[pt] Población total	[cp] Conflictos presentados	[to] Tasa de ocurrencia (por c/100.000 hab.)
Total	13.955.697	413.067	2.960
Barranquilla	1.436.768	31.868	2.218
Bucaramanga	878.733	41.909	4.769
Santafé de Bogotá, D.C.	6.244.822	191.869	3.072
Manizales	369.360	10.824	2.930
Medellín	2.701.632	58.999	2.184
Cali	2.004.190	67.689	3.377
Pasto	320.192	9.909	3.095

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

Gráfico 39
Tasa de ocurrencia de conflictos (por cada 100.000 habitantes)
Dimensionado en siete (7) ciudades capitales
1997 (marzo)



FUENTE: DANE - cuadro 16

Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

1.2 Según tipo de conflicto y ciudad

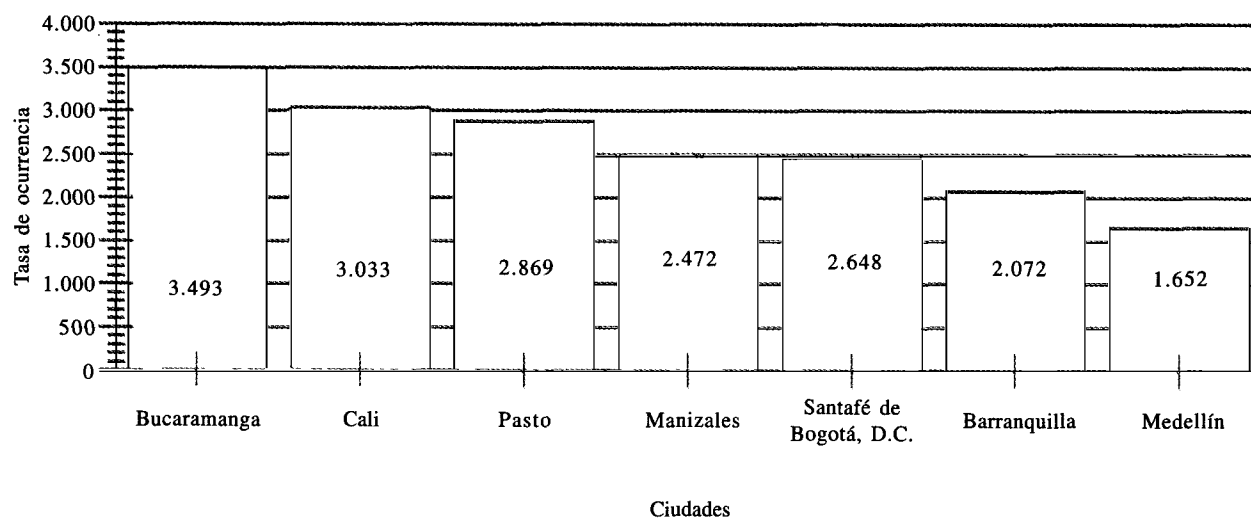
Al comparar la tasa de ocurrencia del área penal entre ciudades, Cali y Pasto resultan mayores frente a las demás, sin tener en cuenta la de Bucaramanga que, como se expuso, resulta ser un caso atípico. El cuadro 17 presenta la información en detalle:

Cuadro 17
Tasa de ocurrencia, por ciudades, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflicto	Barranquilla	Bucaramanga	Santafé de Bogotá, D.C.	Manizales	Medellín	Cali	Pasto
Penal	2.072	3.493	2.648	2.472	1.652	3.033	2.869
Civil-familia	80	549	169	412	453	265	199
Laboral	58	123	135	46	66	38	13

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
 Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

Gráfico 40
Tasa de ocurrencia (por cada 100.000 habitantes)
Dimensionamiento del área penal, según ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: DANE - cuadro 17

Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

2. INDICADORES DE ACTITUD FRENTE AL CONFLICTO

De la actitud asumida frente a los conflictos, que en los hogares se declaró haber tenido durante 1997, algo más de la mitad optó por acudir a las autoridades. De la otra mitad, resulta muy elevado el porcentaje de los que nada hicieron frente a los que recurrieron a otra forma de solución de conflictos.

Cuadro 18
Actitud frente al conflicto, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	[cp] Conflictos presentados	[ala] Acudieron a las autoridades	[nhn] No hicieron nada	[ofr] Otra forma de resolución ¹
Total	413.067	215.773	154.871	42.423
Barranquilla	31.868	15.191	13.666	3.011
Bucaramanga	41.999	19.380	18.354	4.265
Santafé de Bogotá, D.C.	191.869	102.771	64.800	24.298
Manizales	10.824	5.420	4.770	634
Medellín	58.909	36.001	17.452	5.456
Cali	67.689	32.447	31.407	3.835
Pasto	9.909	4.563	4.422	924

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

Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura.

¹ Cuenta propia, llegaron a un acuerdo, otra forma y no sabe.

Cuadro 19
Actitud frente al conflicto, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	[cp] Conflictos presentados	[ala] Acudieron a las autoridades	[nhn] No hicieron nada	[ofr] Otra forma de resolución ¹
Total	413.067	215.773	154.871	42.423
Penal	349.576	173.381	146.604	29.591
Civil- familia	36.218	26.302	2.329	7.587
Laboral	13.083	10.338	1.353	1.392
Administrativo	12.110	3.866	4.391	3.853
No informa / no responde	2.080	1.886	194	

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

Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura.

¹ Actuaron por cuenta propia, llegaron a un acuerdo, otra forma y no sabe.

Sobre los valores absolutos presentados en el cuadro 19, se calcularon las tasas de actitud: Tasa de Denunciabilidad Global (TDG), Tasa de Abstención (TA) y Tasa de Actuación Extraprocesal (TAEX), las cuales se presentan por ciudad y por tipo de conflicto, en los cuadros 20 y 21, respectivamente.

2.1 Tasa de denunciabilidad

La tasa de denunciabilidad hace referencia a la proporción de los conflictos que una vez ocurridos fueron puestos al conocimiento de las autoridades: Policía, Dijin, DAS, ICBF, Defensoría del Pueblo, Comisaría de familia, Inspección de Tránsito, Fiscalía y Juzgados.

$$TD = [ALA / CP] * 100$$

La tasa global de denunciabilidad, que fue 52.2%, sugiere una actitud de confianza frente a las instituciones, sobre todo si se tiene en cuenta que es mínima la tendencia a actuar por cuenta propia o llegar a un acuerdo. Según ciudades, en Medellín se presenta la mayor tasa de denunciabilidad, 61.1%. Según tipo de conflicto, se encuentra que los ciudadanos que tienen conflictos laborales, civiles y de familia, tienden a acudir a las autoridades en mayor proporción que los que encuentran problemas penales, que son aquellos en los que están en juego los fundamentos mismos de la civilidad y la fortaleza de las instituciones públicas.

2.2 Tasa de abstención

La tasa de abstención se refiere a la proporción de conflictos de que fueron víctimas integrantes de los hogares encuestados que se abstuvieron de denunciar y, a su vez, no hicieron nada.

El resultado de esta tasa deja percibir una sociedad 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. La mayor tasa de abstención según conflicto se presenta en lo penal (anexo 1B, cuadro 1).

$$TA = [NHN / CP] * 100$$

2.3 Tasa de actuación extraprocesal

La tasa de actuación extraprocesal mide la proporción de los conflictos que no son llevados a las autoridades sino que son resueltos por cuenta propia, que existe conciliación, o que hay arreglo (está incluida la respuesta “no sabe”).

$$TAEX = [OFR / CP] * 100$$

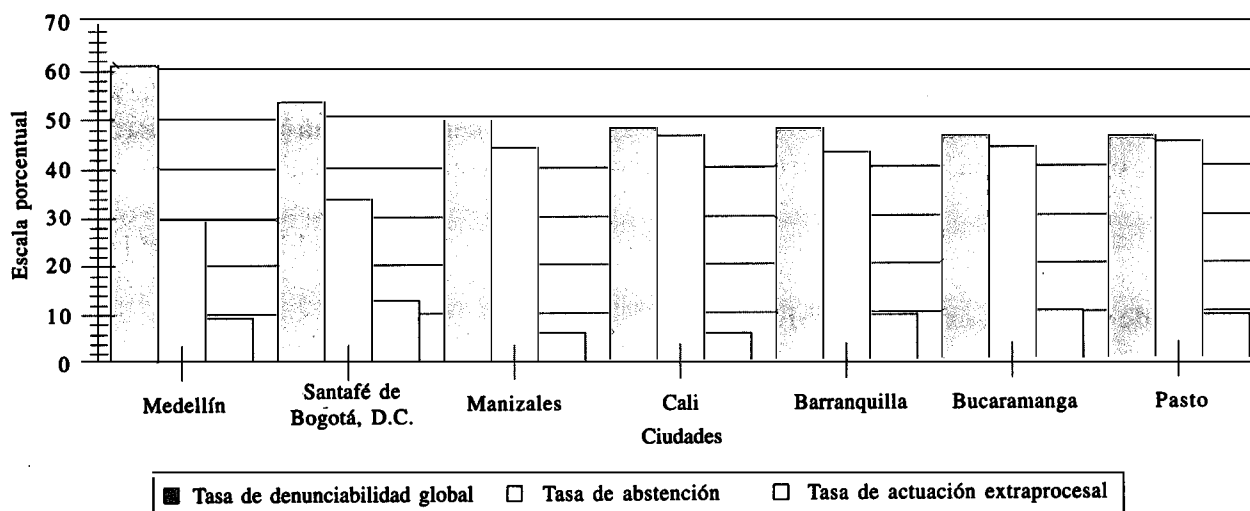
El resultado de esta tasa, 10.3%, es un indicativo de la baja tendencia de los ciudadanos de llegar a un acuerdo para resolver conflictos. En lo penal, aunque corresponde a las autoridades realizar las investigaciones, se detectó una tasa de actuación extraprocesal del 8.5%.

Cuadro 20
Indicadores de actitud frente al conflicto, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	[td] Tasa de denunciabilidad	[ta] Tasa de abstención	[taex] Tasa de actuación extraprocetal
Total	52.2	37.5	10.3
Barranquilla	47.7	42.9	9.4
Bucaramanga	46.1	43.7	10.2
Santafé de Bogotá, D.C.	53.6	33.8	12.7
Manizales	50.1	44.1	5.9
Medellín	61.1	29.6	9.3
Cali	47.9	46.4	5.7
Pasto	46.0	44.6	9.3

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
 Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

Gráfico 41
Indicadores de actitud frente al conflicto
Comparativo entre siete (7) ciudades capitales
1997 (marzo)



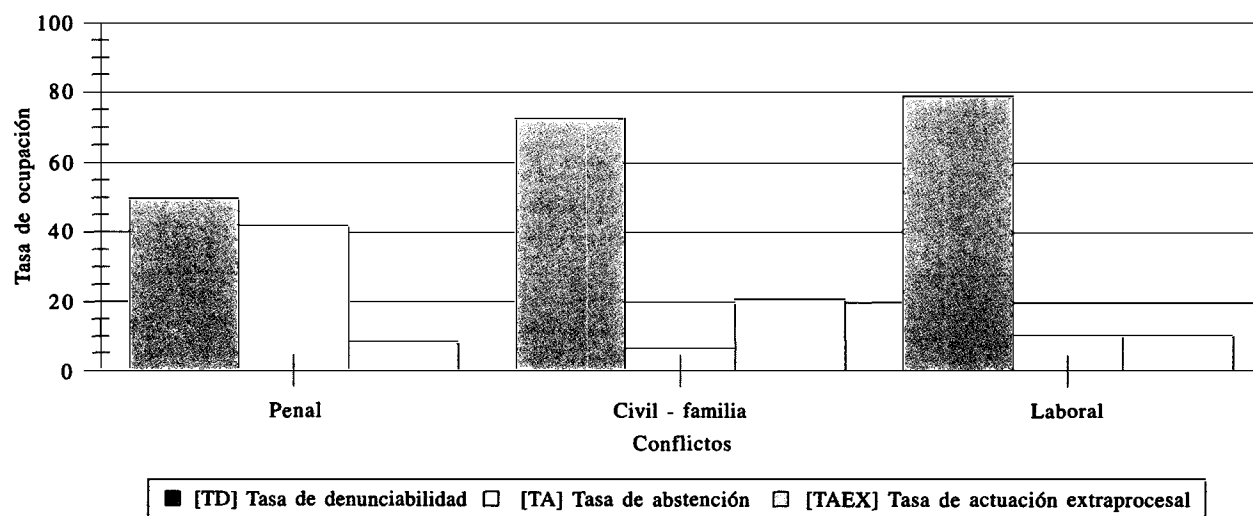
FUENTE: DANE - cuadro 20

Cuadro 21
Indicadores de actitud frente al conflicto, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipo de conflicto	[td] Tasa de denunciabilidad	[ta] Tasa de abstención	[taex] Tasa de actuación extraprocesal
Penal	49.6	41.9	8.5
Civil - familia	72.6	6.4	21.0
Laboral	79.0	10.3	10.6

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
 Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

Gráfico 42
Indicadores de actitud frente al conflicto
Comparativo, según tipos de conflictos
1997 (marzo)



FUENTE: DANE - cuadro 20

3. TASA GLOBAL DE ACCESO

La Constitución Política de Colombia, garantiza el derecho de toda persona a acceder a los aparatos estatales de justicia. El cabal cumplimiento de este derecho requiere tener un conocimiento de la realidad que los ciudadanos viven y perciben frente al servicio de justicia en aras de satisfacer sus necesidades de la misma. Una vez calculadas las tasas de ocurrencia y evaluados los indicadores de actitud frente al conflicto, se puede determinar el grado de acceso al servicio de justicia.

La Tasa Global de Acceso indica, entonces, en qué proporción los ciudadanos que demandan el servicio de justicia, logran acceder a los aparatos estatales. La tasa de acceso según tipo de conflicto, se presenta en el cuadro 22.

$$TGA = 1 ([CP - (ALA - NRA)] / CP)$$

Cuadro 22
Tasa global de acceso, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	[cp] Conflictos presentados	[ala] Acudieron a las autoridades	[nra] No recibieron nada	[tga] Tasa global de acceso
Total	410.987	213.887	17.643	47.8
Penal	349.576	173.381	15.856	45.1
Civil - familia	36.218	26.302	1.681	68.0
Laboral	13.083	10.338	0	79.0
Administrativo	12.110	3.866	106	31.0

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

El escepticismo de la población frente a la capacidad del Estado para determinar los responsables de los conflictos penales, se ve reflejado también en la tasa global de acceso, que fue 45.1%. Así mismo, se encuentra que cuando el Estado es parte del conflicto, la población tiende en menor proporción a decidirse por una actitud de denuncia.

4. INDICE DE DIFICULTAD GLOBAL EN EL ACCESO

El índice de dificultad global en el acceso, hace referencia al grado de dificultad para acceder a la prestación del servicio de justicia, teniendo en cuenta dos situaciones:

- Cuando al acudir se declaró haber tenido dificultad (Índice de Dificultad Declarada - IDD).

$$\text{IDD} = [\text{ALADA} / \text{CP}] \times 100$$

- Cuando no se acudió a las autoridades por las distintas barreras de acceso que percibían los ciudadanos (Índice de Dificultad Percibida - IDP).

$$\text{IDP} = [\text{NALA} / \text{CP}] \times 100$$

Entonces, la Tasa de Dificultad Global, en el Acceso, IDGA se expresa como:

$$\text{IDGA} = \text{IDD} + \text{IDP}$$

4.1 Según ciudades

A nivel de ciudades capitales, el grado de dificultad oscila entre 41.3 y 58.7%, excepto para Medellín, cuyo resultado fue 41.3%, como se aprecia en el cuadro 23:

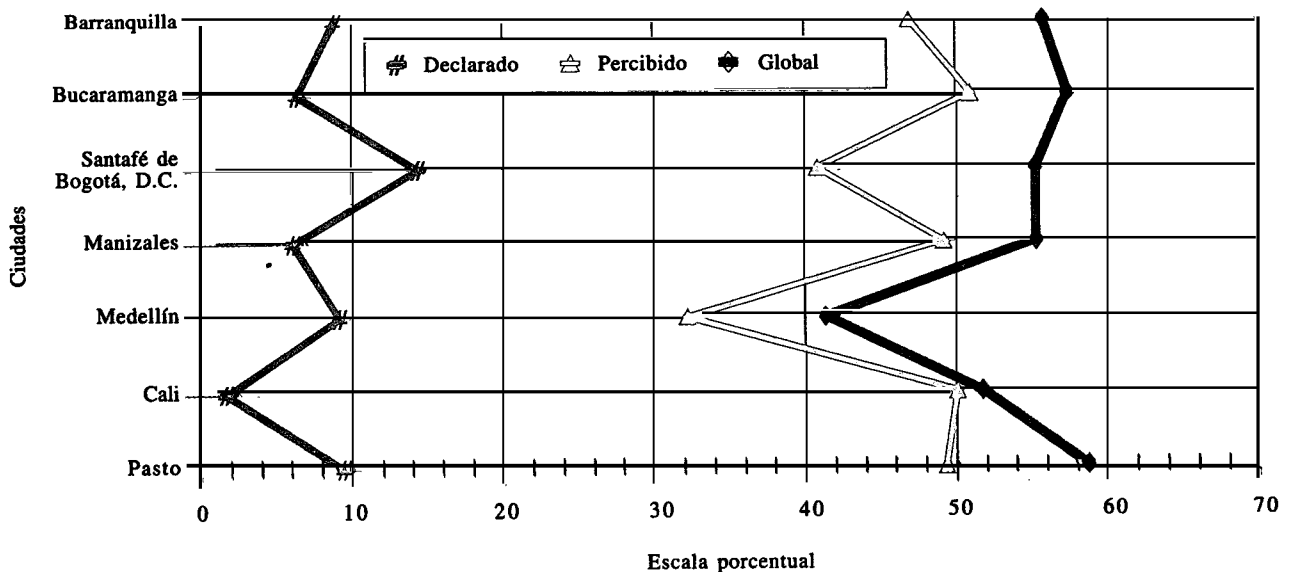
Cuadro 23
Índice de dificultad en el acceso al servicio de justicia, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	[cp] Conflictos presentados	[alada] Acudieron con difícil acceso	[idd] Índice de dificultad declarada	[nala] No acudieron a las autoridades	[idp] Índice de dificultad percibida	[idga] Grado de difi- cultad global en el acceso
Total	413.067	41.427	10.8	177.625	43.0	53.0
Barranquilla	31.868	2.832	8.9	14.942	46.9	55.8
Bucaramanga	41.909	2.688	6.4	21.363	51.0	57.4
Santafé de Bogotá, D.C.	191.869	27.767	14.5	78.272	40.8	55.3
Manizales	10.824	662	6.1	5.322	49.2	55.3
Medellín	58.999	5.407	9.2	18.977	32.2	41.3
Cali	67.689	4.140	6.1	33.865	50.0	51.7
Pasto	9.909	931	9.4	4.884	49.3	58.7

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
 Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

Este menor índice de dificultad global en el acceso en Medellín, se explica en gran parte por el mayor nivel de denunciabilidad que presenta.

Gráfico 43
Grado de dificultad global en el acceso
Comparativo, según ciudades
1997 (marzo)



FUENTE: DANE - cuadro 23

4.2 Según tipo de conflicto

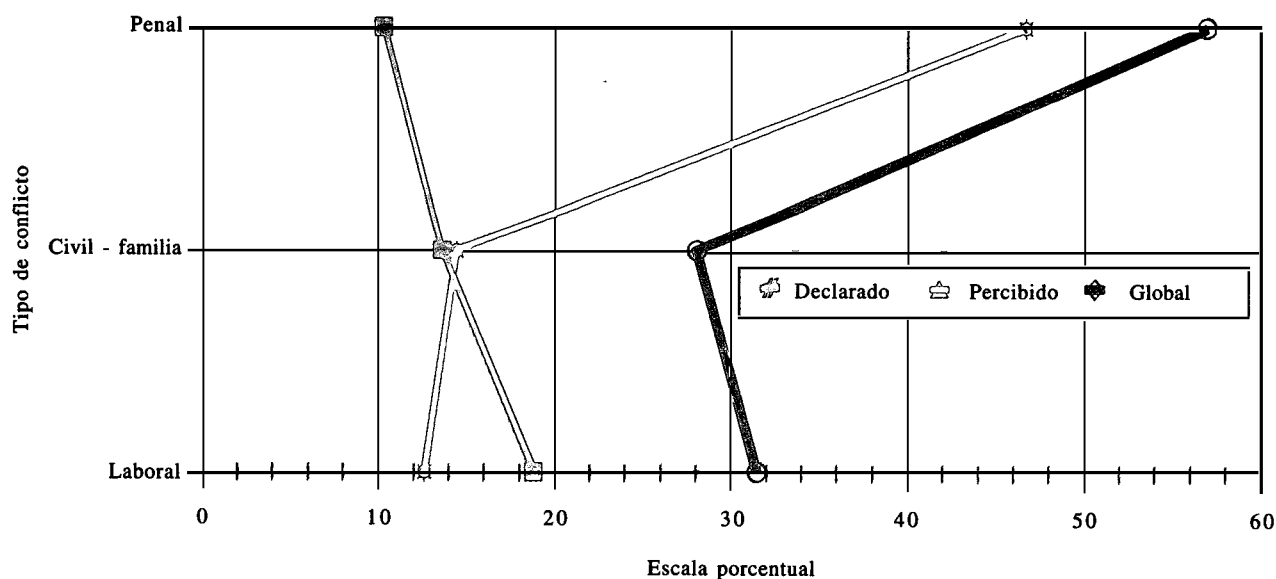
El índice de dificultad según tipo de conflicto, oscila en un intervalo entre 28% y 63%. Para los conflictos civiles, laborales y de familia, este índice fue bajo, dado que en su gran mayoría se acude a las autoridades para resolverlos.

Cuadro 24
Índice de dificultad en el acceso al servicio de justicia, según tipo de conflicto
1997 (marzo)

Tipo de conflicto	[cp] Conflictos presentados	[alada] Acudieron con difícil acceso	[idd] Índice de dificultad declarada	[nala] No acudieron a las autoridades	[idp] Índice de dificultad percibida	[idga] Grado de difi- cultad global en el acceso
Penal	349.576	35.821	10.2	163.249	46.7	57.0
Civil - familia	36.218	4.922	13.6	5.234	14.5	28.1
Laboral	13.083	2.462	18.8	1.655	12.7	31.5

FUENTE: DANE - Encuesta Nacional de Hogares - etapa 95, módulo "Derecho de acceso al servicio de justicia".
Cálculos: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - Consejo Superior de la Judicatura

Gráfico 44
Grado de dificultad global en el acceso
Comparativo, según tipo de conflicto
1997 (marzo)



FUENTE: DANE - cuadro 24

Anexo 1A

Conflictos, controversias o delitos, según tipo

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

Cuadro 1A
Conflictos, controversias o delitos, por ciudades con sus áreas metropolitanas,
según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total 7 ciudades		Barranquilla		Bucaramanga		Santafé de Bogotá, D.C.	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	413.067	100.0	31.868	7.7	41.909	10.1	191.869	46.4
Penal	349.576	84.6	29.766	8.5	30.695	8.8	165.389	47.3
Civil - familia	36.218	8.8	1.150	3.2	4.822	13.3	10.548	29.1
Laboral	13.083	3.2	837	6.4	1.082	8.3	8.404	64.2
Contencioso - administrativo	12.110	2.9	115	0.9	5.310	43.8	5.741	47.4
No informa/no responde	2.080	0.5	-	-	-	-	1.787	85.9

Tipos de conflictos	Manizales		Medellín		Cali		Pasto	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	10.824	2.6	58.999	14.3	67.689	16.4	9.909	2.4
Penal	9.132	2.6	44.624	12.8	60.783	17.4	9.187	2.6
Civil - familia	1.523	4.2	12.226	33.8	5.311	14.7	638	1.8
Laboral	169	1.3	1.783	13.6	766	5.9	42	0.3
Contencioso - administrativo	-	-	267	2.2	635	5.2	42	0.3
No informa/no responde	-	-	99	4.8	194	9.3	-	-

Cuadro 1B
Conflictos, controversias o delitos, por ciudades, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total 7 ciudades	%	Barranquilla	%	Bucaramanga	%	Santafé de Bogotá, D.C.	%
Total	413.067	100.0	31.868		41.909		191.869	
Penales	349.576	100.0	29.766	100.0	30.685	100.0	165.389	100.0
Patrimonio económico	263.765	75.5	19.656	66.0	24.070	78.4	128.004	77.4
Vida e integridad personal	45.504	13.0	5.459	18.3	3.533	11.5	17.294	10.5
La familia	8.982	2.6	1.740	5.8	742	2.4	2.725	1.6
Seguridad pública - concierto - instigación	6.956	2.0	115	0.4	-	-	6.379	3.9
Libertad individual	9.519	2.7	1.740	5.8	212	0.7	3.220	1.9
Libertad y pudor sexual	698	0.2	230	0.8	106	0.3	-	-
Integridad moral	3.469	1.0	575	1.9	212	0.7	676	0.4
Otros	10.683	3.1	251	0.8	1.820	5.9	7.091	4.3
Civiles y de familia	36.218	100.0	1.150	100.0	4.822	100.0	10.548	100.0
Divorcios	1.748	4.8	230	20.0	212	4.4	851	8.1
Arrendamiento	7.673	21.2	230	20.0	550	11.4	4.212	39.9
Contrato	3.363	9.3	115	10.0	433	9.0	851	8.1
Alimentos	6.741	18.6	115	10.0	753	15.6	2.762	26.2
Sucesiones	1.602	4.4	115	10.0	106	2.2	624	5.9
Responsabilidad civil contractual	8.269	22.8	115	10.0	742	15.4	1.248	11.8
Otros	6.822	18.8	230	20.0	2.026	42.0	-	-
Laborales	13.083	100.0	837	100.0	1.082	100.0	8.404	100.0
Indemnización por despido o terminación	3.205	24.5	345	41.2	212	19.6	2.099	25.0
Pensión	829	6.3	247	29.5	-	-	-	-
Salarios	3.420	26.1	245	29.3	223	20.6	2.030	24.2
Cesantías e intereses sobre cesantías	1.153	8.8	-	-	106	9.8	858	10.2
Otros	4.476	34.2	-	-	541	50.0	3.417	40.7
Contencioso - administrativo	12.110	100.0	115	0.9	5.310	100.0	5.741	47.4
Acción nulidad y restablecimiento	1.813	15.0	-	-	318	6.0	1.248	68.8
Acción de reparación directa	9.955	82.2	115	1.2	4.886	92.0	4.493	45.1
Otros	342	2.8	-	-	106	2.0	-	-
No sabe no informa	2.080	100.0	-	-	-	-	1.787	-

Cuadro 1B (conclusión)
Conflictos, controversias o delitos, por ciudades, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Mani- zales	%	Mede- -llín	%	Cali	%	Pasto	%
Total	10.824		58.999		67.689		9.909	
Penales	9.132	100.0	44.624	100.0	60.783	100.0	9.187	100.0
Patrimonio económico	7542	82.6	29.387	65.9	47.863	78.7	7.243	78.8
Vida e integridad personal	498	5.5	9.097	20.4	8.645	14.2	978	10.6
La familia	128	1.4	2.451	5.5	776	1.3	420	4.6
Seguridad pública - concierto - instigación	-	-	462	1.0	-	-	-	-
Libertad individual	129	1.4	2.043	4.6	2.007	3.3	168	1.8
Libertad y pudor sexual	123	1.3	-	-	239	0.4	-	-
Integridad moral	630	6.9	620	1.4	420	0.7	336	3.7
Otros	82	0.9	564	1.3	833	1.4	42	0.5
Civiles y de familia	1.523	100.0	12.226	100.0	5.311	100.0	638	100.0
Divorcios	-	-	367	3.0	-	-	88	13.8
Arrendamiento	128	8.4	1.043	8.5	1.510	28.4	-	-
Contrato	41	2.7	539	4.4	1.216	22.9	168	26.3
Alimentos	82	5.4	2.143	17.5	840	15.8	46	7.2
Sucesiones	123	8.1	592	4.8	-	-	42	6.6
Responsabilidad civil contractual	219	14.4	4.818	39.4	1.127	21.2	-	-
Otros	930	61.1	2.724	22.3	618	11.6	294	46.1
Laborales	169	100.0	1.783	100.0	766	5.9	42	0.3
Indemnización por despido o terminación	-	-	74	4.2	475	14.8	-	-
Pensión	-	-	540	30.3	-	-	42	5.1
Salarios	87	51.5	544	30.5	291	8.5	-	-
Cesantías e intereses sobre cesantías	41	24.3	148	8.3	-	-	-	-
Otros	41	24.3	477	26.8	-	-	-	-
Contencioso - administrativo	-	-	267	2.2	635	100.0	-	-
Acción nulidad y restablecimiento	-	-	-	-	247	38.9	-	-
Acción de reparación directa	-	-	267	2.7	194	30.6	-	-
Otros	-	-	-	-	194	30.6	42	-
No sabe no informa	-	-	9	-	194	-	-	-

Cuadro 2
Conflictos, controversias o delitos, por actitud asumida en los hogares,
según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Tipo de actitud asumida en los hogares											
		Acudieron a las autoridades		Llegaron a un acuerdo		Actuaron por cuenta propia		Otra actitud		No hicieron nada		No saben	
		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/no responde	2.080	1.886	90.7	-	-	-	-	-	-	194	9.3	-	-

Cuadro 3
Conflictos, controversias o delitos, en los cuales se acudió a las autoridades,
por clase de autoridad, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Clase de autoridad							
		Juzgado		Fiscalía		Policía		F2 - DAS	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	215.773	36.648	17.0	47.951	22.2	98.295	45.6	1.611	0.7
Penal	173.381	21.954	12.7	41.604	24.0	92.488	53.3	1.611	0.9
Civil - familia	26.302	8.553	32.5	3.615	13.7	5.489	20.9	-	-
Laboral	10.338	5.726	55.4	808	7.8	106	1.0	-	-
Contencioso - administrativo	3.866	415	10.7	137	3.5	212	5.5	-	-
No informa/no responde	1.886	-	-	1.787	94.8	-	-	-	-

Tipos de conflictos	Clase de autoridad									
	Defensoría del Pueblo		Comisarías de familia		Inspección de Tránsito		Otra autoridad		No saben	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	3.268	1.5	5.412	2.5	4.871	2.3	12.810	5.9	4.907	2.3
Penal	1.479	0.9	2.416	1.4	1.413	0.8	5.509	3.2	4.907	2.8
Civil - familia	381	1.4	2.996	11.4	3.359	12.8	1.909	7.3	-	-
Laboral	1.196	11.6	-	-	-	-	2.502	24.2	-	-
Contencioso - administrativo	212	5.5	-	5.0	-	-	2.890	74.8	-	-
No informa/no responde	-	-	-	-	99	5.2	-	-	-	-

Cuadro 4
Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a la autoridad,
por resultado obtenido, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Resultado obtenido													
		Aún no hay resultado		Conciliación		Sentencia favorable		Sentencia desfavorable		No fue atendida la solicitud		Desistimiento		No saben	
		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	4.32
Penal	168.474	95.449	56.7	4.212	2.5	22.045	13.1	22.294	13.2	15.856	9.4	320	0.2	8.298	4.93
Civil - familia	26.302	11.132	42.3	2.652	10.1	6.672	25.4	3.495	13.3	1.681	6.4	178	0.7	492	1.87
Laboral	10.338	6.964	67.4	253	2.4	222	2.1	2.899	28.0	-	-	-	-	-	-
Contencioso - administrativo	3.866	1.137	29.4	106	2.7	954	24.7	1.245	32.2	106	2.7	-	-	318	8.23
No informa/no responde	1.886	1.886	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Razones de no atención													
		No había quien atendiera		Establecimiento cerrado		Falta de pruebas		Inadmisión de la demanda		No era competencia		Otra razón		No saben	
		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	1.31	7.4
Penal	15.856	3.129	19.7	-	-	6.950	43.8	1.996	12.6	601	3.8	2.048	12.9	1.132	7.1
Civil - familia	1.681	-	-	241	14.3	-	-	-	-	194	11.5	1.068	63.5	178	10.6
Laboral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contencioso - administrativo	106	-	-	-	-	106	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No informa/no responde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Cuadro 6
Conflictos, controversias o delitos en los cuales fue difícil el acceso
al despacho o autoridad, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Acceso difícil al despacho o autoridad					
		Sí		No		No saben	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	210.866	44.427	21.1	160.793	76.2	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/no responde	1.886	851	45.1	99	5.2	936	49.6

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
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Razón de acceso difícil al despacho o autoridad									
		Distancia		No conocían su ubicación		Necesitaron asesoría		Muchos trámites		Los 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/no responde	851	-	-	-	-	851	100.0	-	-	-	-

Cuadro 8
Conflictos, controversias o delitos en los cuales se contó
con asesoría jurídica, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Se contó con asesoría jurídica					
		Sí		No		No saben	
		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	122.410	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	3.530	34.1	-	-
Contencioso - administrativo	3.866	980	25.3	2.568	66.4	318	8.2
No informa/no responde	1.886	1.787	94.8	99	5.2	-	-

Cuadro 9
Conflictos, controversias o delitos en los cuales se contó con asesoría jurídica,
por tipo de asesoría, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Tipo de asesoría jurídica									
		Defensoría del Pueblo		Abogado particular		Consultorio jurídico		Otras asesorías		No saben	
		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/no responde	1.787	-	-	1.787	100.0	-	-	-	-	-	-

Cuadro 10
Conflictos, controversias o delitos en los cuales no se acudió a la autoridad,
por lo que se piensa de la justicia, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Qué se piensa de la justicia									
		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		No saben	
		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/no responde	194	194	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-

Cuadro 11
Conflictos, controversias o delitos en los cuales no se acudió a la autoridad,
por circunstancias personales, según tipos de conflictos
1997 (marzo)

Tipos de conflictos	Total	Circunstancias personales													
		Falta de pruebas		Consideran los trámites complicados		Temor a represalias		No saben cómo hacerlo		Los costos		Otras circunstancias		No saben	
		Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
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	5.234	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/no responde	194	-	-	-	-	194	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-

Anexo 1B

Conflictos, controversias o delitos, según ciudades

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

Cuadro 1
Conflictos, controversias o delitos, por actitud asumida en los hogares, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Tipo de actitud asumida en los hogares											
		Acudieron a las autoridades		Llegaron a un acuerdo		Actuaron por cuenta propia		Otra actitud		No hicieron nada		No saben	
		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	41.909	19.380	46.2	1.166	2.8	2.039	4.9	970	2.3	18.354	43.8	-	-
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	58.999	36.001	61.0	3.208	5.4	776	1.3	749	1.3	17.452	29.6	813	1.4
Cali	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

Cuadro 2
Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a las autoridades,
por clase de autoridad, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Clase de autoridad							
		Juzgado		Fiscalía		Inspecciones o unidades de policía - CAI		F2 - DAS	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	215.773	36.648	17.0	47.951	22.2	98.295	45.6	1.611	0.7
Barranquilla	15.191	3.160	20.8	4.202	27.7	6.294	41.4	-	-
Bucaramanga	19.380	3.229	16.7	4.310	22.2	5.766	29.8	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
Manizales	5.420	962	17.7	456	8.4	3.240	59.8	258	4.8
Medellín	36.001	6.267	17.4	11.107	30.9	10.797	30.0	265	0.7
Cali	32.447	3.434	10.6	8.651	26.7	17.324	53.4	-	-
Pasto	4.563	1.058	23.2	985	21.6	2.016	44.2	252	5.5

Ciudades	Clase de autoridad									
	Defensoría del Pueblo, Procuraduría		Comisarías de familia, ICBF		Inspecciones de Tránsito		Otras		No saben	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	3.268	1.5	5.412	2.5	4.871	2.3	12.810	5.9	4.907	2.3
Barranquilla	-	-	820	5.4	115	0.8	485	3.2	115	0.8
Bucaramanga	424	2.2	1.071	5.5	106	0.5	4.050	20.9	212	1.1
Santafé de Bogotá, D.C.	1.997	1.9	624	0.6	1.560	1.5	5.607	5.5	2.723	2.6
Manizales	-	-	128	2.4	164	3.0	171	3.2	41	0.8
Medellín	-	-	2.216	6.2	2.373	6.6	1.862	5.2	1.114	3.1
Cali	847	2.6	469	1.4	469	1.4	635	2.0	618	1.9
Pasto	-	-	84	1.8	84	1.8	-	-	84	1.8

Cuadro 3
Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a la autoridad,
por resultado obtenido, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Resultado obtenido													
		Aún no hay resultado		Conciliación		Sentencia favorable		Sentencia desfavorable		No fue atendida la solicitud		Desistimiento		No saben	
		Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
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
Medellín	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
Cali	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

Cuadro 4
Conflictos, controversias o delitos en los cuales se acudió a las autoridades y no fue
atendida la solicitud, por razones de no atención, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Razones de no atención													
		No había quien atendiera		Establecimiento cerrado		Falta de pruebas		Inadmisión de la demanda		No era competencia		Otra razón		No saben	
		Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
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	-	-

Cuadro 5
Conflictos, controversias o delitos en los cuales fue difícil el acceso
al despacho o autoridad, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Acceso difícil al despacho o autoridad					
		Sí		No		No saben	
		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

Cuadro 6
Conflictos, controversias o delitos en los cuales es difícil el acceso al despacho
o autoridad, por tipo de dificultad, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Razón de acceso difícil al despacho o autoridad									
		Distancia		No conocían su ubicación		Necesitaron asesoría		Muchos trámites		Los costos	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	44.427	3.207	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	-	-

Cuadro 7
Conflictos, controversias o delitos en los cuales se contó con asesoría jurídica,
según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Se contó con asesoría jurídica					
		Sí		No		No saben	
		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

Cuadro 8
Conflictos, controversias o delitos en los cuales se contó con asesoría jurídica,
por tipo de asesoría, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Tipo de asesoría jurídica									
		Defensoría del Pueblo		Abogado particular		Consultorio jurídico		Otras asesorías		No saben	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	67.416	6.718	10.0	40.084	59.4	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

Cuadro 9
Conflictos, controversias o delitos en los cuales no se acudió a la autoridad,
por lo que se piensa de la justicia, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Qué se piensa de la justicia									
		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		No saben	
		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

Cuadro 10
Conflictos, controversias o delitos en los cuales no se acudió a la autoridad,
por circunstancias personales, según ciudades
1997 (marzo)

Ciudades	Total	Circunstancias personales													
		Falta de pruebas		Consideran los trámites complicados		Temor a represalias		No saben cómo hacerlo		Los costos		Otras circunstancias		No saben	
		Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
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

Cuadro 11
Hogares, por ciudades con sus áreas metropolitanas, según opinión sobre la
prestación del servicio de justicia
1997 (marzo)

Opinión sobre la prestación del servicio de justicia	Total hogares 7 ciudades		Barranquilla		Bucaramanga		Santafé de Bogotá, D.C.	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	3.341.345	100.0	291.342	100.0	213.773	100.0	1.558.634	100.0
Prestación del servicio								
Eficiente	808.342	24.2	77.974	26.8	62.946	29.4	309.490	19.9
Deficiente	2.474.281	74.0	212.620	73.0	144.199	67.5	1.229.772	78.9
Sin información	58.722	1.8	748	0.3	6.628	3.1	19.372	1.2
Forma como opera la justicia								
Agil	390.960	11.7	37.569	12.9	26.324	12.3	146.534	9.4
Lenta	2.891.670	86.5	253.313	86.9	180.594	84.5	1.393.396	89.4
Sin información	58.715	1.8	460	0.2	6.855	3.2	18.704	1.2
Los trámites								
Sencillos	442.133	13.2	48.760	16.7	31.611	14.8	175.192	11.2
Complicados	2.799.437	83.8	241.877	83.0	172.297	80.6	1.359.953	87.3
Sin información	99.775	3.0	705	0.3	9.865	4.6	23.489	1.5
Los costos								
Bajos	434.187	13.0	42.633	14.6	22.175	10.4	222.839	14.3
Altos	2.751.030	82.3	247.204	84.9	179.334	83.9	1.291.264	82.8
Sin información	156.128	4.7	1.505	0.5	12.264	5.7	44.531	2.9
Credibilidad en la justicia								
Aumentó	918.271	27.5	114.138	39.2	61.557	28.8	374.907	24.0
Disminuyó	2.311.774	69.2	176.274	60.5	138.948	65.0	1.148.408	73.7
Sin información	111.300	3.3	930	0.3	13.268	6.2	35.319	2.3

Cuadro 11 (conclusión)
Hogares, por ciudades con sus áreas metropolitanas, según opinión sobre la
prestación del servicio de justicia
1997 (marzo)

Opinión sobre la prestación del servicio de justicia	Manizales		Medellín		Cali		Pasto	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	90.080	100.0	643.173	100.0	471.445	100.0	72.898	100.0
Prestación del servicio								
Eficiente	30.501	33.9	185.684	28.9	125.766	26.7	15.981	21.9
Deficiente	58.472	64.9	439.728	68.3	334.285	70.9	55.205	75.7
Sin información	1.107	1.2	17.761	2.8	11.394	2.4	1.712	2.4
Forma como opera la justicia								
Agil	14.962	16.6	90.021	14.0	68.468	14.5	7.082	9.7
Lenta	74.218	82.4	534.482	83.1	391.303	83.0	64.364	88.3
Sin información	900	1.0	18.670	2.9	11.674	2.5	1.452	2.0
Los trámites								
Sencillos	14.911	16.5	91.152	14.2	71.445	15.1	9.062	12.4
Complicados	73.299	81.4	522.006	81.1	367.613	78.0	62.392	85.6
Sin información	1.870	2.1	30.015	4.7	32.387	6.9	1.444	2.0
Los costos								
Bajos	11.490	12.7	73.915	11.5	51.799	11.0	9.336	12.8
Altos	76.014	84.4	523.883	81.4	373.152	79.1	60.179	82.6
Sin información	2.576	2.9	45.375	7.1	46.494	9.9	3.383	4.6
Credibilidad en la justicia								
Aumentó	28.265	31.4	173.556	27.0	149.034	31.6	16.814	23.1
Disminuyó	59.849	66.4	434.404	67.5	301.839	64.0	52.052	71.4
Sin información	1.966	2.2	35.213	5.5	20.572	4.4	4.032	5.5

Cuadro 12
Hogares, por ciudades, según conocimiento sobre los derechos humanos fundamentales
1997 (marzo)

Derechos humanos fundamentales	Total hogares 7 ciudades		Santafé de Bogotá, D.C.		Medellín		Cali	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	3.341.345		1.558.634		643.173		471.445	
Hogares que no conocen los derechos	1.469.232	44.0	647.741	41.6	309.196	48.1	268.207	56.9
Hogares que conocen los derechos	1.872.113	56.0	910.893	58.4	333.977	51.9	203.238	43.1
Derecho a la vida	1.199.621	64.1	571.517	62.7	226.775	67.9	136.809	67.3
Derecho al trabajo	426.613	22.8	212.981	23.4	61.233	18.3	50.114	24.7
Derecho a la educación	440.066	23.5	230.158	25.3	61.656	18.5	51.287	25.2
Derecho a la libertad de expresión	319.999	17.1	153.604	16.9	72.734	21.8	32.901	16.2
Derecho a la libertad física	218.800	11.7	98.500	10.8	37.440	11.2	22.606	11.1
Derecho a la seguridad social	222.131	11.9	112.053	12.3	35.297	10.6	33.313	16.4
No informa	166.821	8.9	124.446	13.7	9.573	2.9	11.561	5.7
Otros derechos	537.895	28.7	244.446	26.8	102.854	30.8	40.137	19.7

Derechos humanos fundamentales	Barranquilla		Bucaramanga		Manizales		Pasto	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	291.342		213.773		90.080		72.898	
Hogares que no conocen los derechos	103.635	35.6	79.245	37.1	30.685	34.1	30.523	41.9
Hogares que conocen los derechos	187.707	64.4	134.528	62.9	59.395	65.9	42.375	58.1
Derecho a la vida	122.686	65.4	74.522	55.4	37.766	63.6	29.546	69.7
Derecho al trabajo	37.287	19.9	36.184	26.9	13.622	22.9	15.192	35.9
Derecho a la educación	48.409	25.8	23.315	17.3	13.915	23.4	11.326	26.7
Derecho a la libertad de expresión	24.963	13.3	19.932	14.8	10.713	18.0	5.152	12.2
Derecho a la libertad física	25.164	13.4	22.502	16.7	8.998	15.1	3.590	8.5
Derecho a la seguridad social	16.432	8.8	16.493	12.3	5.719	9.6	2.824	6.7
No informa	14.301	7.6	742	0.6	3.804	6.4	2.394	5.6
Otros derechos	69.302	36.9	58.211	43.3	14.534	24.5	8.411	19.8

Anexo 2

Personas afectadas por conflictos, controversias o delitos, según nivel educativo

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

Cuadro 1
Personas afectadas por conflictos, por ciudades con sus áreas metropolitanas,
según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Barranquilla		Bucaramanga		Santafé de Bogotá, D.C.		Manizales		Medellín		Cali		Pasto	
		Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
Total	639.901	34.290	100.0	78.507	100.0	321.500	100.0	18.127	100.0	73.899	100.0	77.217	100.0	18.619	100.0
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

Cuadro 2
Personas afectadas por conflictos, por tipo de actitud asumida, según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Tipo de actitud asumida en los hogares											
		Acudieron a las autoridades		Llegaron a un acuerdo		Actuaron por cuenta propia		Otra actitud		No hicieron nada		No saben	
		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

Cuadro 3
Personas afectadas por conflictos, por clase de autoridad a la que se acude,
según nivel educativo y sexo
1997 (marzo)

Nivel educativo y sexo	Total	Clase de autoridad									
		Juzgado		Fiscalía		Inspección de policía		Otras autoridades		No sabe	
		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

Cuadro 4
Personas afectadas por conflictos, por resultado obtenido, según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Resultado obtenido											
		Aún no hay resultado		Conciliación y desistimiento		Sentencia favorable		Sentencia desfavorable		No fue atendi- da la solicitud		No saben	
		Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
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

Cuadro 5
Personas afectadas por conflictos, por razones de no atención,
según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Razones de no atención									
		No había quien atendiera		Falta de pruebas		Inadmisión de la demanda		No era competencia		Otra razón	
		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

Cuadro 6
Personas afectadas por conflictos, por acceso difícil al despacho o autoridad,
según nivel educativo y sexo
1997 (marzo)

Nivel educativo y sexo	Total	Acceso difícil al despacho o autoridad					
		Sí		No		No saben	
		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
Hombres	175.135	37.166	21.2	134.203	76.6	3.766	2.2
Mujeres	175.786	30.385	17.3	139.905	79.6	5.496	3.1

Cuadro 7
Personas afectadas por conflictos, por razón de acceso difícil, según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Razón de acceso difícil al despacho o autoridad									
		Distancia		No conocían su ubicación		Necesitaron asesoría		Tuvieron que hacer muchos trámites		Los costos	
		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	6.7	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

Cuadro 8
Personas afectadas por conflictos, que contaron o no con asesoría jurídica,
según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Se contó con asesoría jurídica					
		Sí		No		No saben	
		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

Cuadro 9
Personas afectadas por conflictos, por tipo de asesoría jurídica con que se contó
al acudir a las autoridades, según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Tipo de asesoría jurídica									
		Defensoría del Pueblo		Abogado particular		Consultorio jurídico		Otra asesoría		No sabe	
		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

Cuadro 10
Personas afectadas por conflictos, por lo que se piensa de la justicia,
según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Qué se piensa de la justicia									
		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		No saben	
		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

Cuadro 11
Personas afectadas por conflictos, por razones por las cuales no se acude a
las autoridades, según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total	Circunstancias personales													
		Falta de pruebas		Consideran los trámites complicados		Temor a represalias		No saben como hacerlo		Los costos		Otras circunstancias		No saben	
		Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
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

Cuadro 12
Personas encuestadas, por nivel educativo, según opinión sobre el servicio de justicia
1997 (marzo)

Opinión sobre el servicio de justicia	Total	Ninguno		Primaria		Secundaria		Superior		No informa	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	3.341.345	104.639	100.0	1.208.680	100.0	1.404.513	100.0	601.976	100.0	21.537	100.0
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

Cuadro 13
Hogares encuestados, por conocimiento de los derechos fundamentales,
según nivel educativo
1997 (marzo)

Nivel educativo	Total hogares		Hogares que no conocen los derechos		Hogares que conocen los derechos humanos		Derecho a la vida		Derecho al trabajo		Derecho a la educación	
	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
Total	3.341.345	100.0	1.469.232	44.0	1.872.113	56.0	1.199.621	64.0	426.613	22.8	440.066	23.5
Ninguno	104.639	100.0	76.268	72.9	28.371	27.1	20.666	72.8	6.228	22.0	3.318	11.7
Primaria	1.208.680	100.0	695.725	57.6	512.955	42.4	322.656	62.9	117.361	22.9	117.500	22.9
Secundaria	1.404.513	100.0	580.667	41.3	823.846	58.7	526.184	63.9	185.685	22.5	193.018	23.4
Superior	601.976	100.0	102.551	17.0	499	83.0	325.132	65.1	114.411	22.9	125.342	25.1
No informa	21.537	100.0	14.021	65.1	7.516	34.9	4.983	66.3	2.868	38.2	888	11.8

Nivel educativo	Derecho a la libertad de expresión		Derecho a la libertad física		Derecho a la seguridad social		No informa		Otros derechos	
	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%	Canti- dad	%
Total	319.999	17.1	218.800	11.7	222.131	11.9	166.821	8.9	537.895	28.7
Ninguno	4.100	14.5	4.101	14.5	2.096	7.4	1.120	3.9	9.010	31.8
Primaria	86.449	16.9	57.744	11.3	56.547	11.0	46.412	9.0	147.456	28.7
Secundaria	149.970	18.2	94.020	11.4	88.643	10.8	68.688	8.3	242.679	29.4
Superior	77.426	15.5	61.459	12.3	74.108	14.8	50.601	10.1	137.167	27.5
No informa	2.054	27.3	1.476	19.6	737	9.8	-	-	1.583	21.1

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”**

Cuadro 1
Errores estándar y relativos, límites de confianza (95%), según variables
Total 7 ciudades
1997 (marzo)

Variables	Estima- ción	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 la 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

Cuadro 1 (conclusión)
Errores estándar y relativos, límites de confianza (95%), según variables
Total 7 ciudades
1997 (marzo)

Variables	Estima- ción	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

Cuadro 2
Errores estándar y relativos, límites de confianza (95%), según variables y nivel educativo
Total 7 ciudades
1997 (marzo)

Variables y nivel educativo	Estima- ción	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					
Piensan 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

