

# Agenda

- 9:00-9:10 am Saludo de USAID – COR, Amalia Eraso
- 9:10-9:15am Presentación de JSP- COP, Alejandro Ruiz
- 9:15-10:25 am Intervención de Corpovisionarios:
  - Viviana Barberena / Maureen Guerrero: (Saludo)
  - Metodología: Gustavo Ojeda
  - Resultados: Mauricio Rodríguez y Ricardo Martínez
- 10:25-10:55 am Preguntas y respuestas
- 10:55 - 11:00 am Cierre

# Entre conflictos y trámites: un análisis del papel de las interacciones sociales en el acceso a justicia.

*Resultados encuesta de entrada  
2020*



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA



CORPO  
VISIONARIOS

# Objetivo de la donación

Esta presentación hace parte del cuarto producto del convenio suscrito entre el Programa de Justicia para una Paz Sostenible de USAID y Corpovisionarios que tiene como objeto:

*Contribuir a mejorar el relacionamiento y la confianza entre los habitantes de los 12 municipios seleccionados y las instituciones, procesos y operadores de los sistemas de justicia local a través de la adaptación de la estrategia Todos en Sintonía con la Justicia enfocada en lograr el apoyo ciudadano al Estado Social de Derecho y, de parte de los servidores públicos del sector justicia, el fortalecimiento de acciones en el marco del debido proceso y la rendición de cuentas permanente a la ciudadanía.*

# Orden de la presentación

- Metodología
  - Métodos cuantitativos
    - Encuesta ciudadanía
    - Encuesta servidores públicos
  - Métodos cualitativos
- Resultados: Hallazgos de las acciones impacto diagnósticas y resultados encuesta a servidores públicos y ciudadanos.
  - Nociones de justicia: tensiones en la construcción de un escenario común para la resolución de conflictos.
  - Legalómetro
  - Disposición a acudir a las instituciones y buen trato
  - Ciudadanía, conflicto y Estado social de derecho
  - ¿Cómo perciben los servidores a los ciudadanos?
  - La perspectiva de los ciudadanos sobre las instituciones del sistema judicial
  - La percepción del *otro* y la resolución de conflictos

# Equipo expositor



**Gustavo Ojeda**  
*Ingeniero*  
*Científico de datos*



**Ricardo Martínez**  
*Economista*  
*Investigador cualitativo*  
*y cuantitativo*



**Mauricio Rodríguez**  
*Psicólogo*  
*Investigador cualitativo*  
*y cuantitativo*



**Jorge Mendoza**  
*Estadístico*



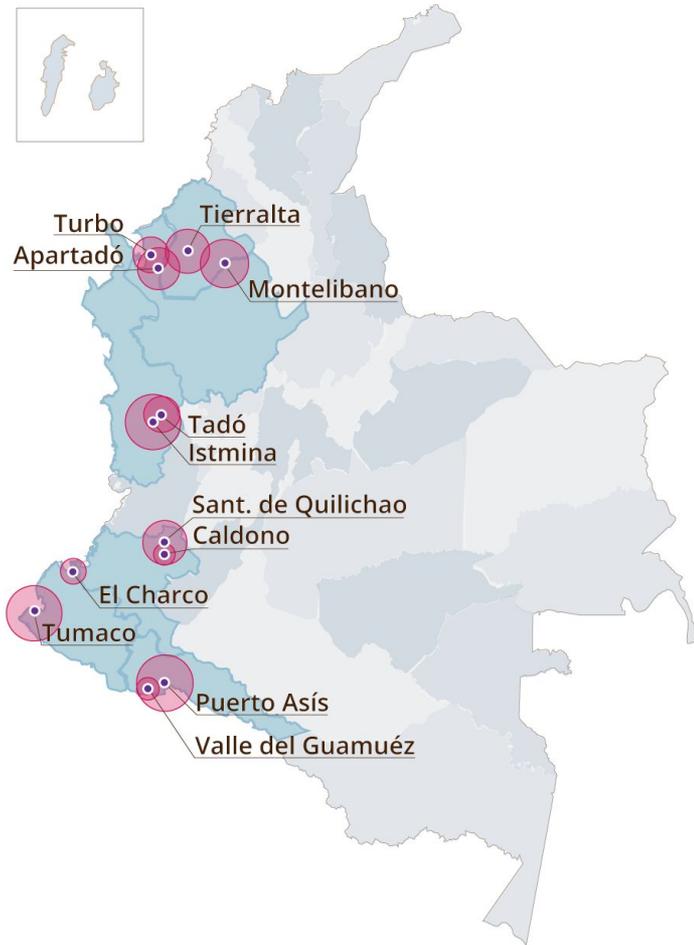
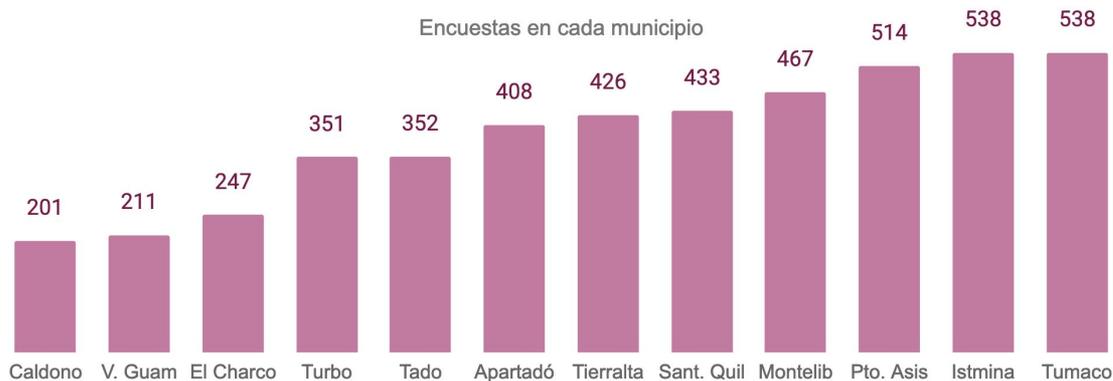
# Metodología

# Municipios encuestados

12 Municipios en 6 departamentos

~545.578 población total

4.612 Encuestas



# Retos: Encuesta presencial a Sondeo telefónico

- Equipo en formación, nuevas circunstancias
- Base de datos [principal y locales]
- Dificultades durante el proceso:
  - Línea no disponible
  - El número no contesta
  - El número no corresponde al municipio
  - El número está alejado del casco urbano
  - La persona no es mayor de 14 años
  - **Rechazos, aún cuando se concretó la llamada**

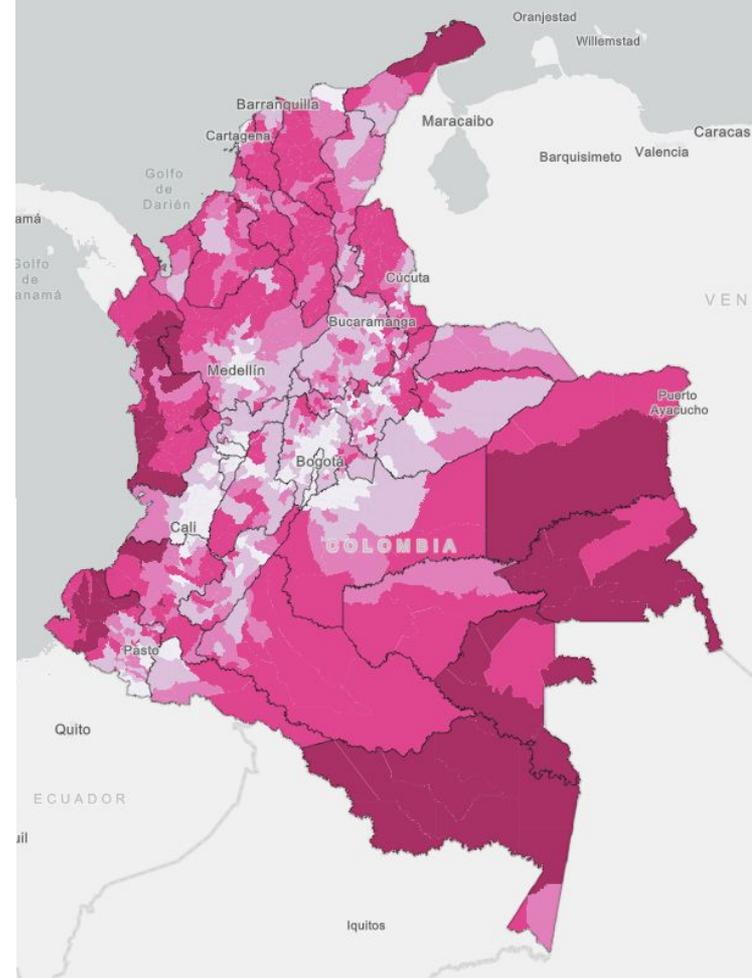
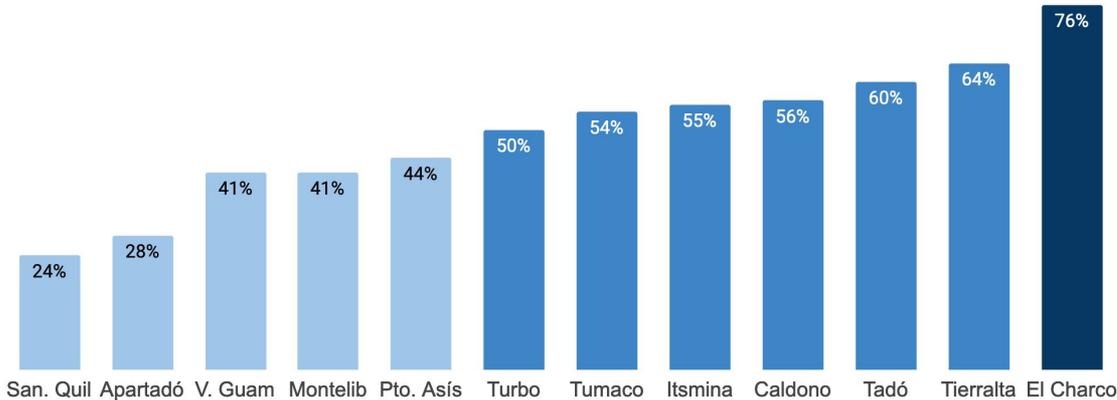
**Inseguridad:** extorsión, amenazas, estafas, etc.

**Expectativa de ayudas estatales:** pobreza

# Pobreza multidimensional

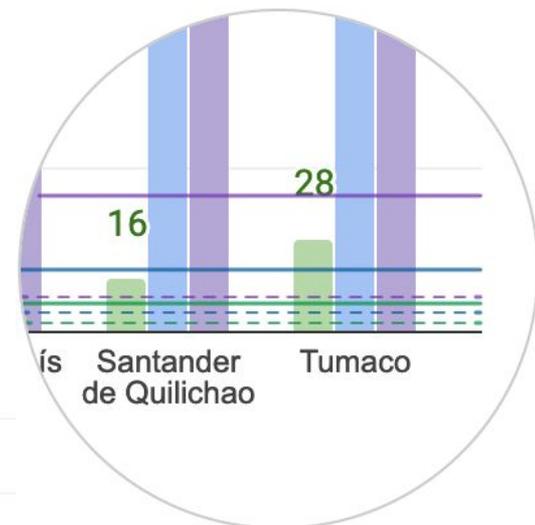
- Colombia agrupa la pobreza multidimensional en 5 rangos.
- La mayoría de los municipios están contenidos en los 2 menos favorecidos

Pobreza Multidimensional 2018



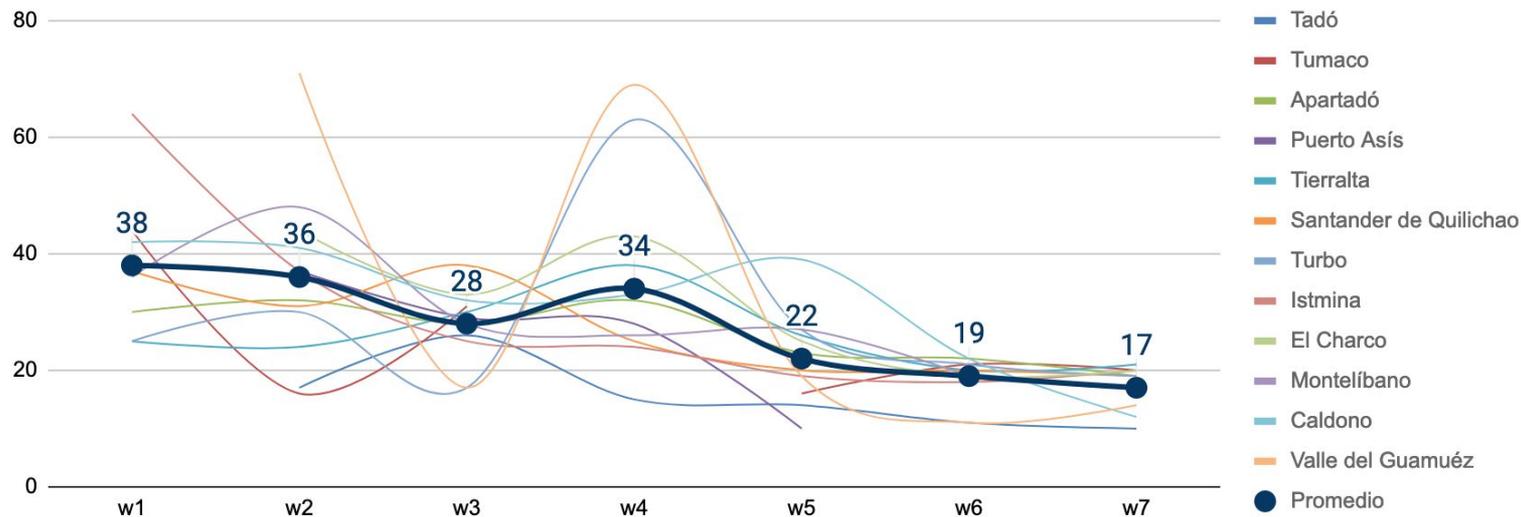
# Problemáticas locales

Extorsión, Homicidios y Amenazas en 2019

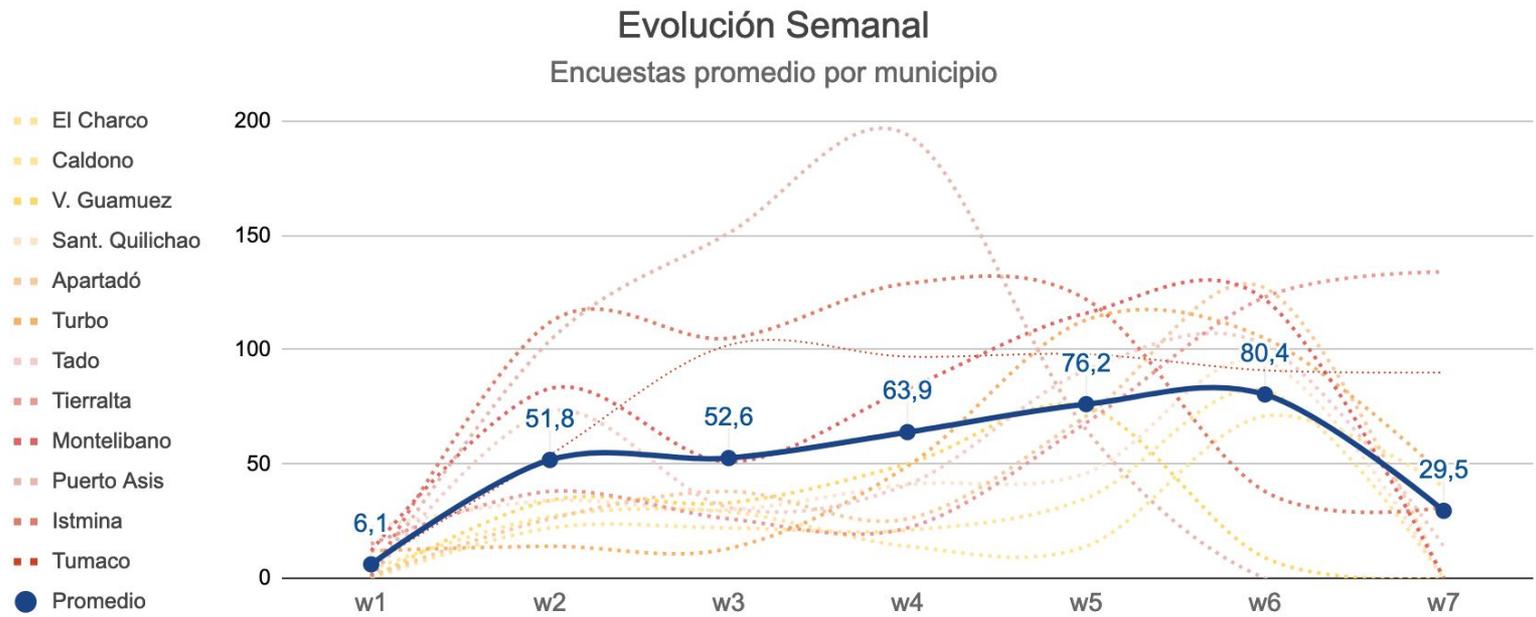


# El tiempo de llamada es determinante

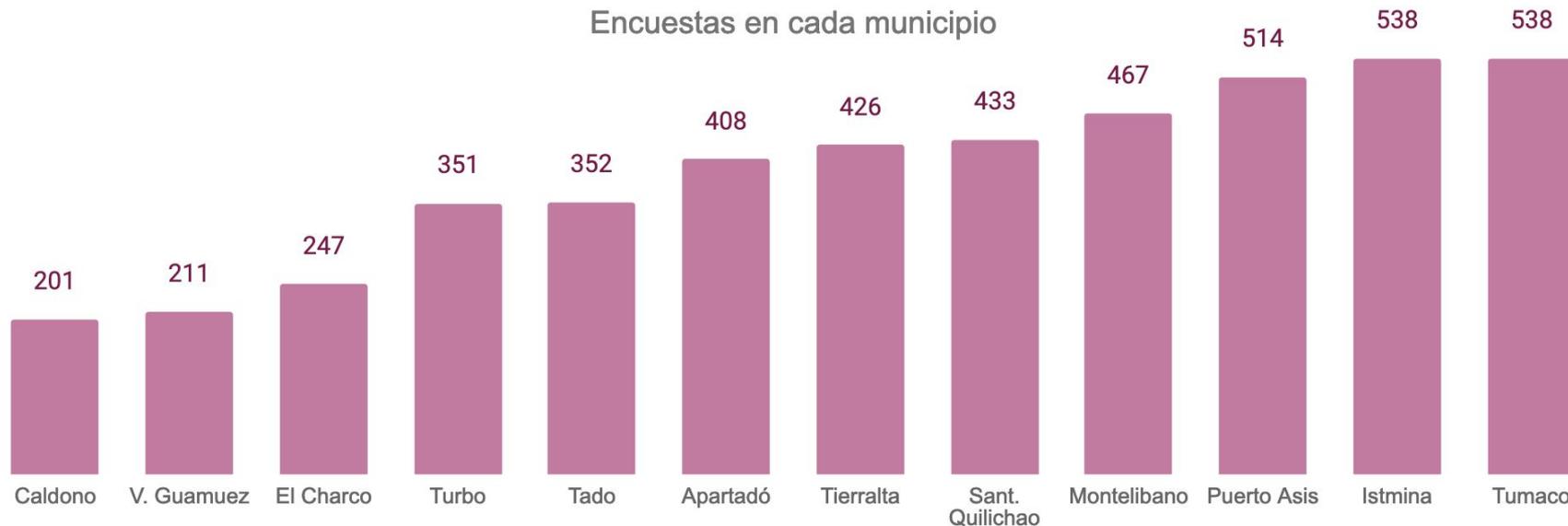
Tiempos de llamadas - Evolución semanal  
minutos promedio por municipio, usados para cada encuesta



# Seguimiento a la producción semanal



# Resultados Finales: 4.612 Encuestas a ciudadanos

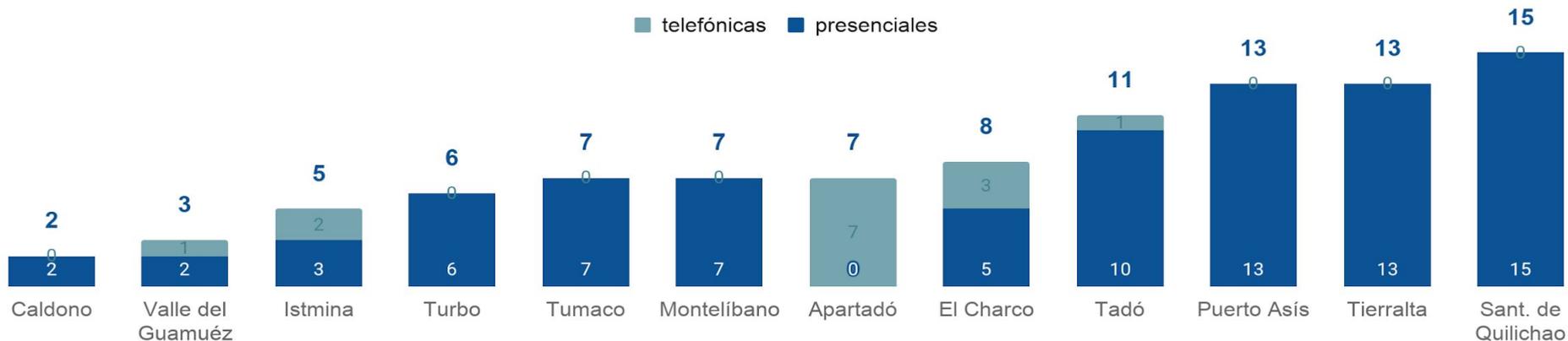


# Encuesta a Servidores Públicos

97 Encuestas totales

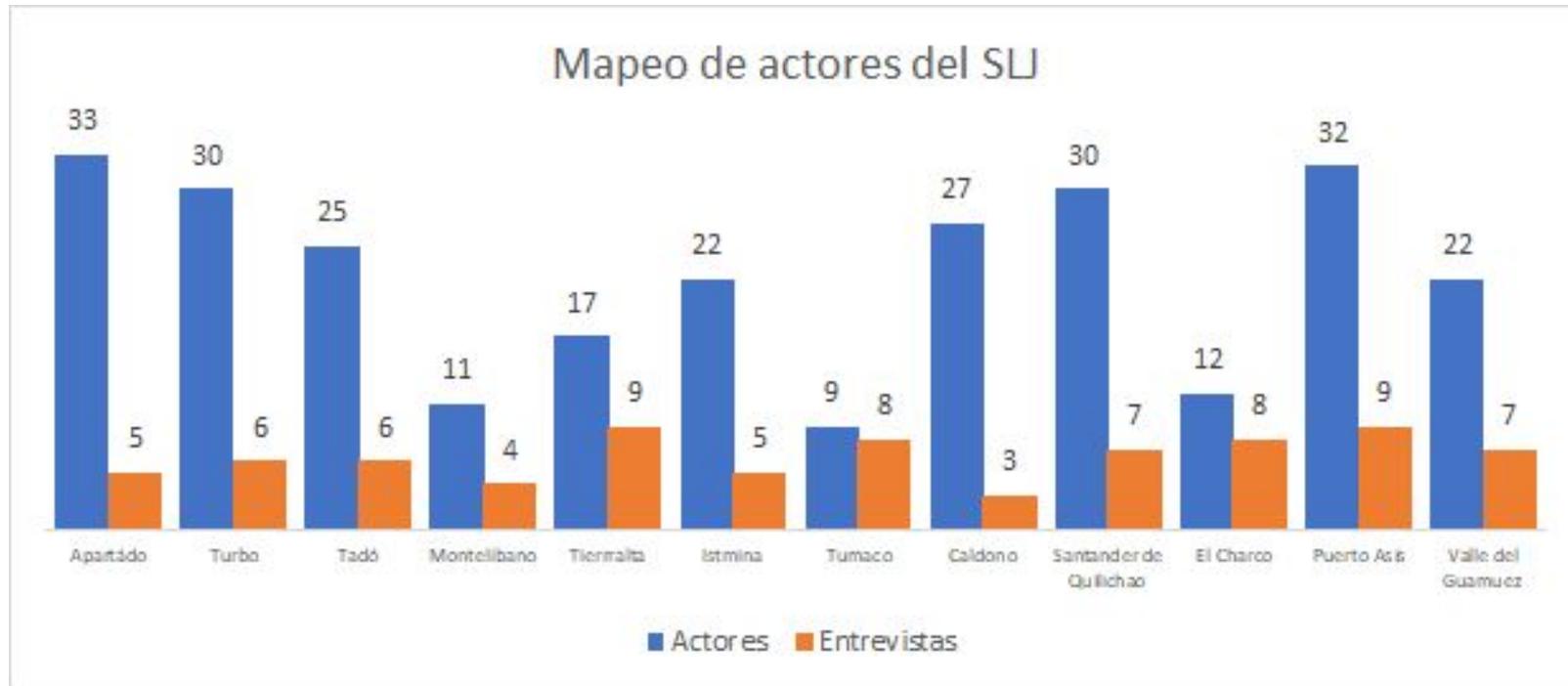
promedio de 8.1 por municipio

84.5% Encuestas presenciales agendadas



# Métodos Cualitativos

Se identificaron un promedio de 22,5 actores por municipio para un total de 270 funcionarios; de estos se entrevistaron a 77 actores.



# Acciones impacto diagnósticas

## Legalómetro

El legalómetro es una técnica de investigación que permite sondear la opinión de la comunidad sobre algunos comportamientos para saber si, a su juicio, se trata de prácticas legales o ilegales, justa o injustas, aceptadas o rechazadas por la comunidad, morales o inmorales.

### Legalómetro

Territorio: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Rol del participante: \_\_\_\_\_

---

Malo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Buena

---

Mal visto 1 2 3 4 5 6 7 8 Bien visto

---

Ilegal 1 2 3 4 5 6 7 8 Legal

---

Injusto 1 2 3 4 5 6 7 8 Justo

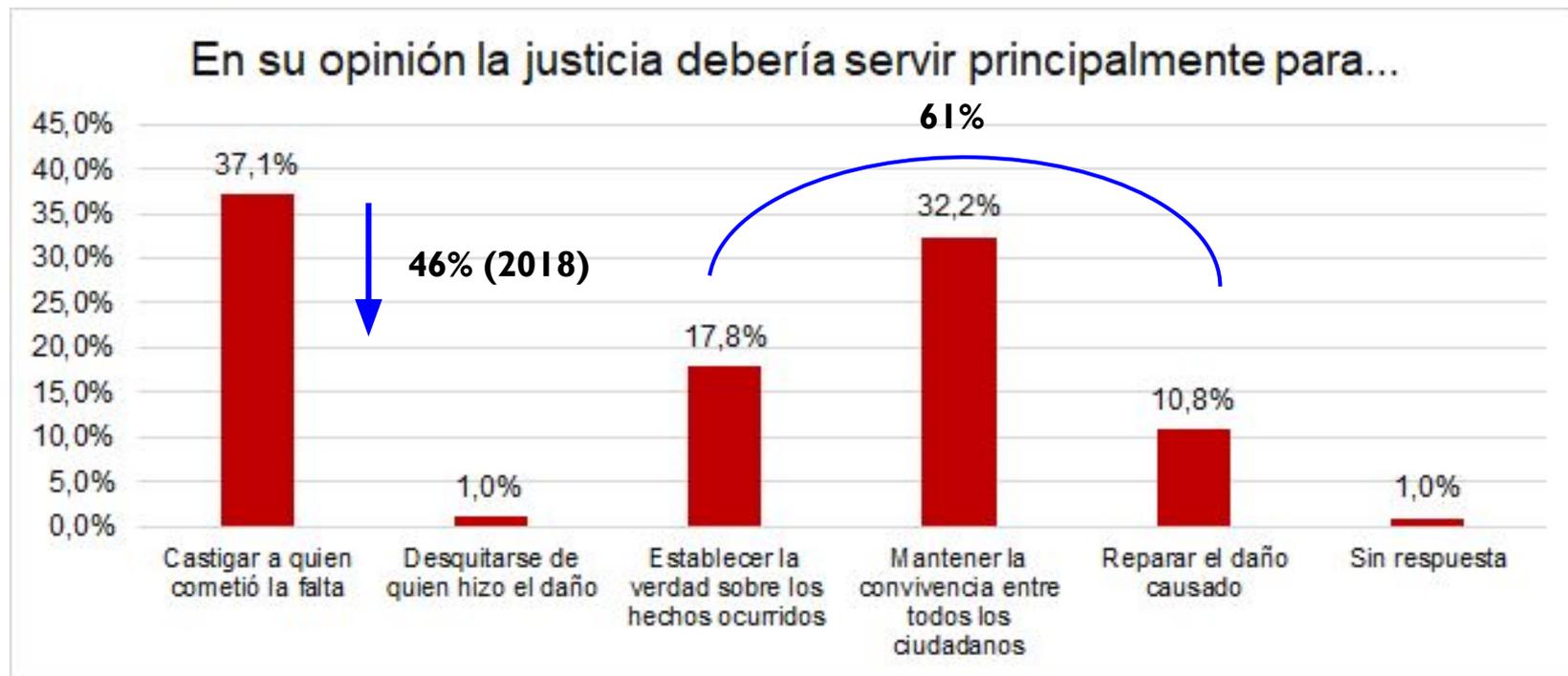


## Resultados

Hallazgos de las acciones impacto diagnósticas y resultados de la encuesta a servidores públicos y ciudadanos.

# Nociones de justicia: tensiones en la construcción de un escenario común para la resolución de conflictos.

# Nociones de justicia



# Nociones de justicia por municipio

	En su opinion, la justicia debería servir principalmente para	Porcentaje
Apartadó	Establecer la verdad sobre los hechos ocurridos	33,0%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	29,4%
Caldono	Establecer la verdad sobre los hechos ocurridos	26,1%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	30,7%
El Charco	Castigar a quien cometió la falta	42,5%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	25,5%
Istmina	Castigar a quien cometió la falta	87,9%
	Reparar el daño causado	6,1%
Montelibano	Establecer la verdad sobre los hechos ocurridos	33,3%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	31,6%
Puerto Asís	Castigar a quien cometió la falta	76,3%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	9,4%
Santander de Quilichao	Castigar a quien cometió la falta	16,5%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	53,1%
Tadó	Castigar a quien cometió la falta	18,5%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	68,5%
Tierralta	Establecer la verdad sobre los hechos ocurridos	29,1%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	35,4%
Tumaco	Castigar a quien cometió la falta	22,4%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	47,1%
Turbo	Establecer la verdad sobre los hechos ocurridos	28,5%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	33,6%
Valle del Guamuez	Castigar a quien cometió la falta	38,7%
	Mantener la convivencia entre todos los ciudadanos	25,5%



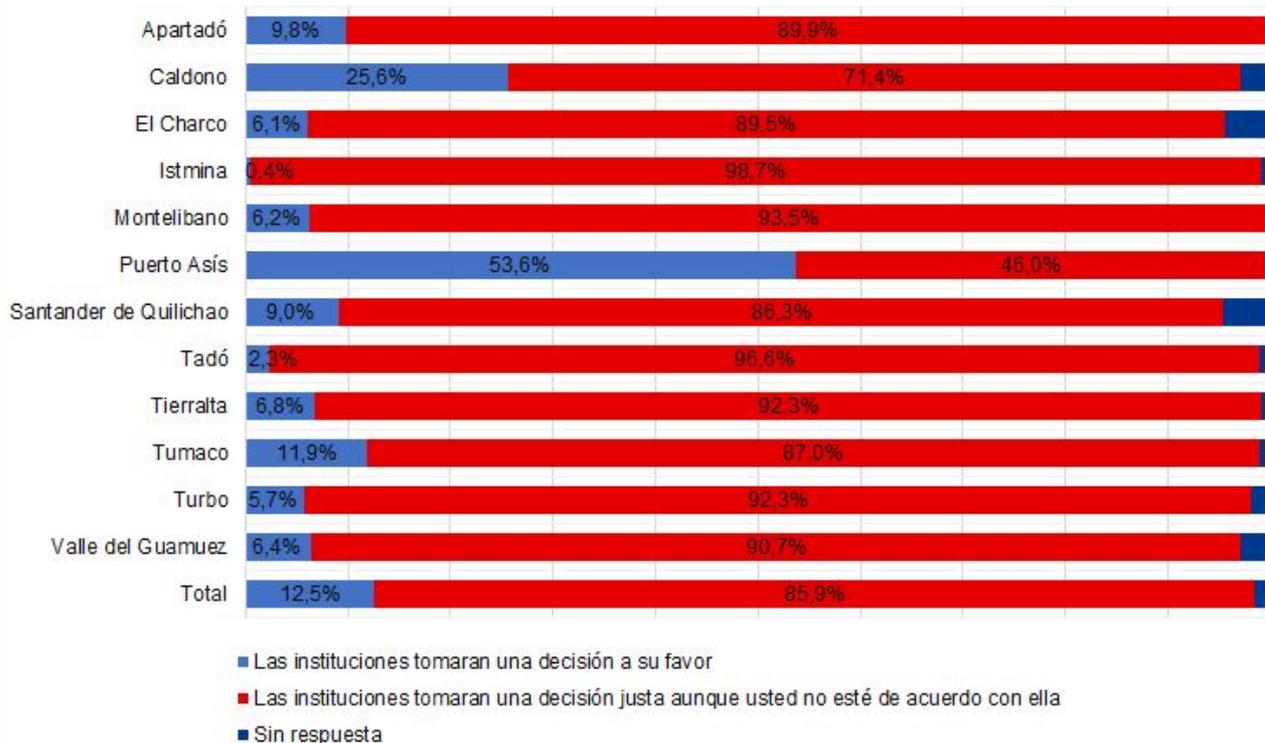
**Dos grandes posturas sobre la función de la justicia**

# Nociones de justicia en servidores y servidoras



# Disposición al acudir a resolver un conflicto

Si usted acudiera a la justicia a resolver un conflicto, esperaría que:



No son posturas  
estáticas, se mueven  
en función de la  
interacción

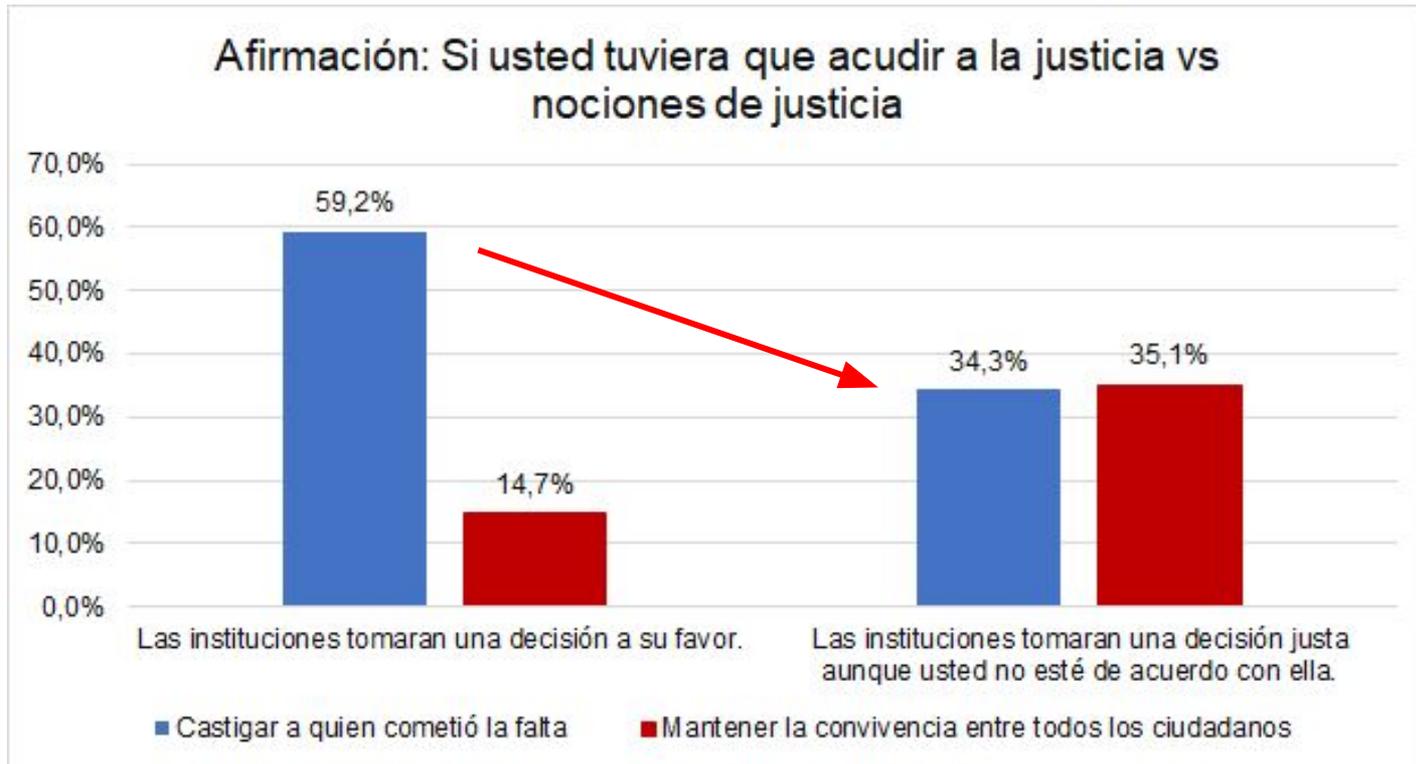


La mayoría acudiría  
con una disposición  
de conciliación



# Nociones de justicia

**Las posturas de imposición están asociadas a nociones más punitivas de la justicia**

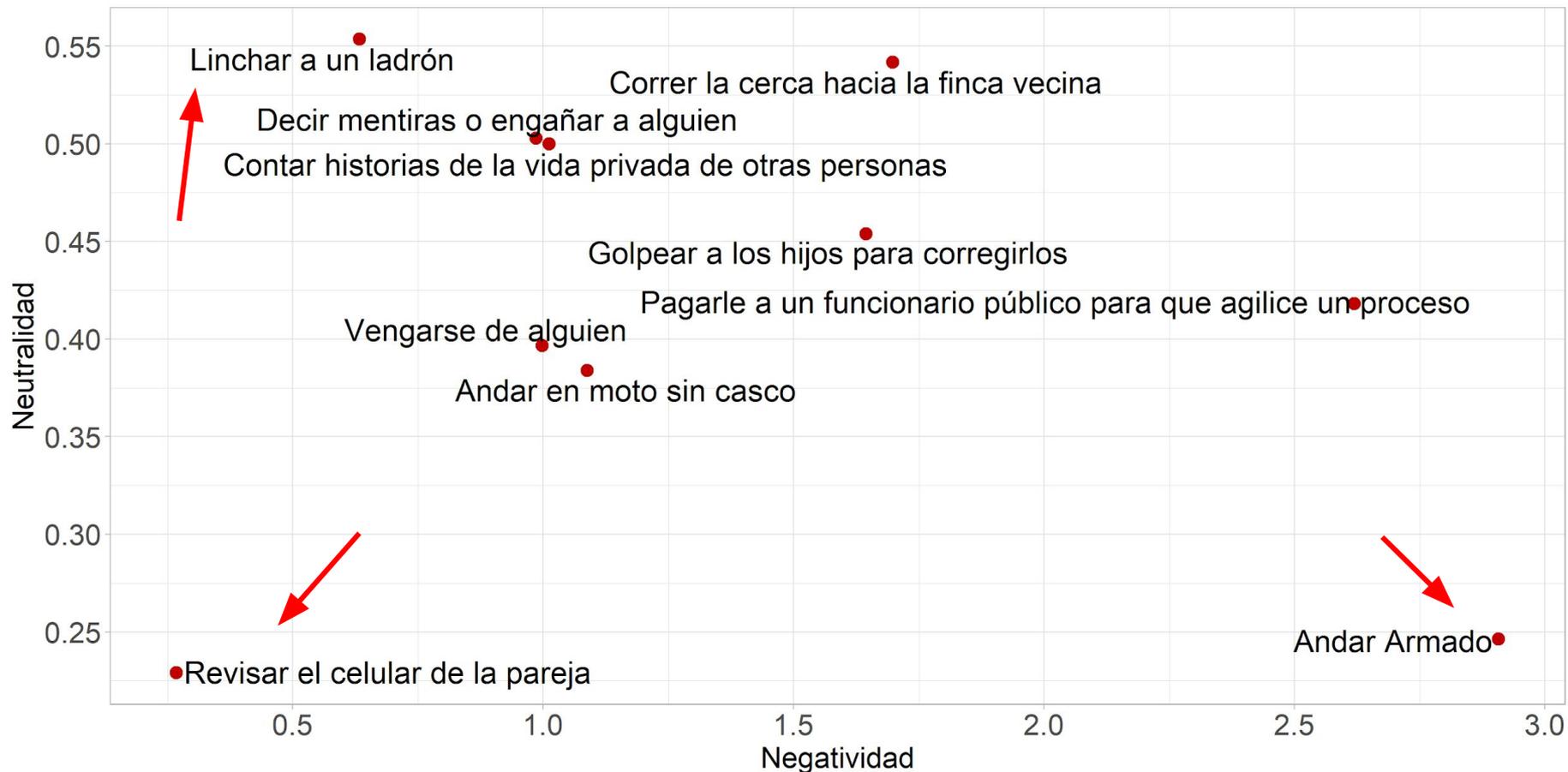


*“La idea que tienen de justicia y que hay que trabajarle mucho porque ellos piensan que la justicia es: si tiene un problema con una persona o si una persona le ocasionó un daño, él dice - quiero que esa persona la metan a la cárcel - esa es la idea que ellos tienen de justicia”. Actor del Sistema Local de Justicia. Tierralta, Córdoba.*

*“Pienso que tienen una idea de justicia equívoca, porque solamente miran la opción de ellos sin contar con la contraparte”. Actor del Sistema Local de Justicia. Istmina, Chocó.*

*“Porque la justicia muchas veces se refiere al tema de quién juzga, quién aplica, a quién corretea uno, es cómo se concilian, entonces, el espacio aquí desde lo local, desde el espacio que acá vimos de la conciliación más que todo buscar la conciliación y buscar la reparación de las personas y la no repetición”. Actor del Sistema Local de Justicia. Caldon, Cauca.*

# Legalómetro



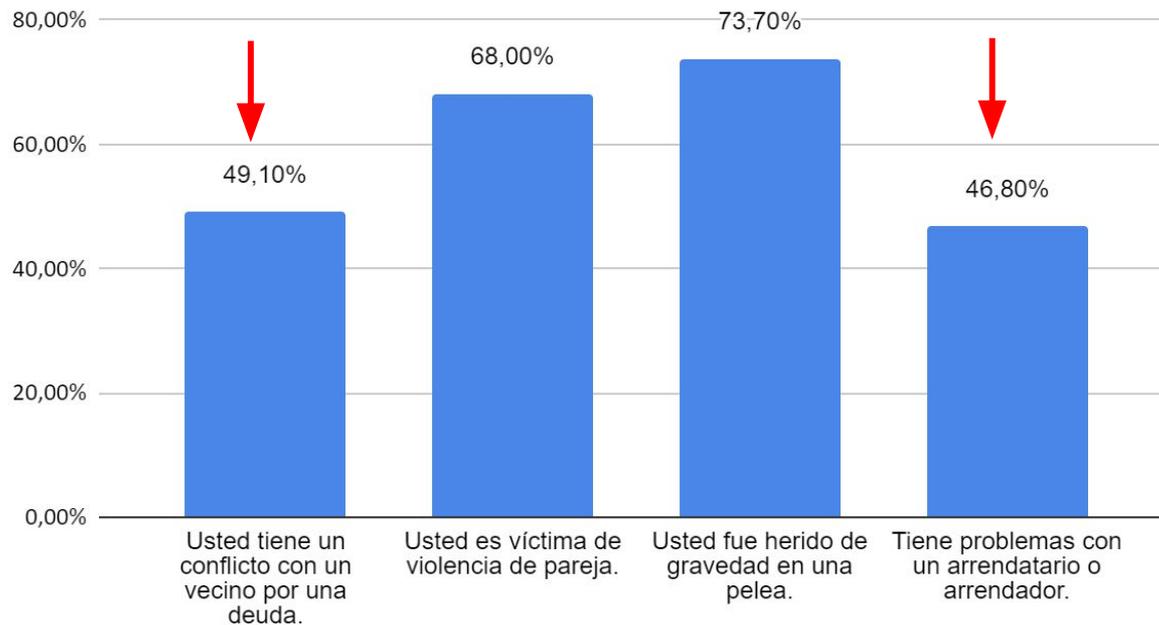
# Disposición a acudir a las instituciones y buen trato

*“La justicia comienza cuando yo me coloco frente a frente con la persona que me hizo daño y tengo la capacidad no solamente de perdonar sino de escuchar cuando él me dice - Yo me equivoqué.”. Actor del Sistema Local de Justicia. Apartadó, Antioquia.*

*“Cuando se hace un arreglo con las partes, ambas partes deben de ceder, ¿sí? Para bien o para mal, ambas deben de ceder, y no tiene que quedar como cejuelas (sic), porque el compromiso que se hace cuando se ha de dirimir algún conflicto, es que las partes están de acuerdo y que no se va a tomar revanchas después.”. Actor del Sistema Local de Justicia. Puerto Asís, Putumayo.*

# Disposición a acudir a las instituciones para la resolución de un conflicto

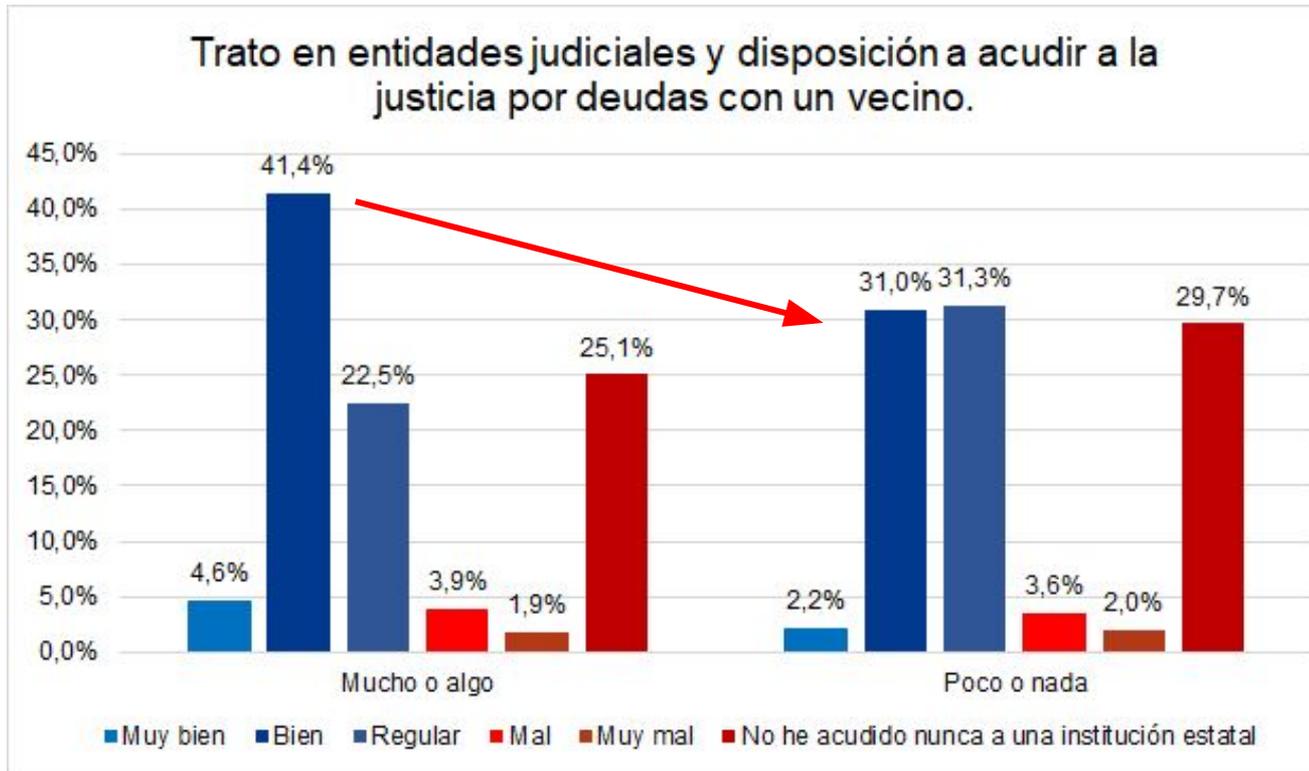
Disposición a acudir al sistema de justicia para:



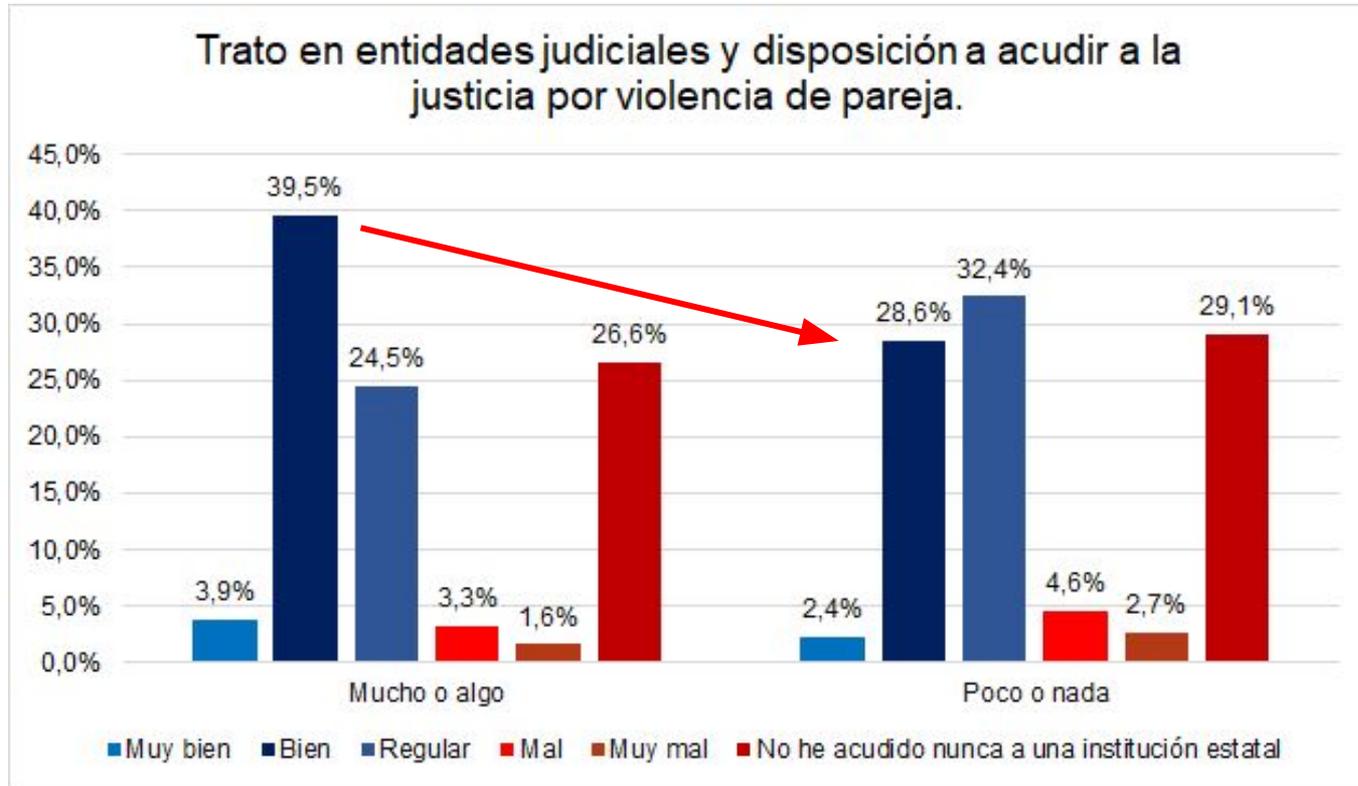
# Disposición a acudir a las instituciones y buen trato

El **39,2%** reportó haberse sentido **muy bien o bien** tratado la última vez que acudió a una **entidad estatal**, mientras que el **32%** afirmó haberse sentido **muy bien o bien** tratado la última vez que acudió a una **institución de justicia**.

# Disposición a acudir a las instituciones para la resolución de un conflicto



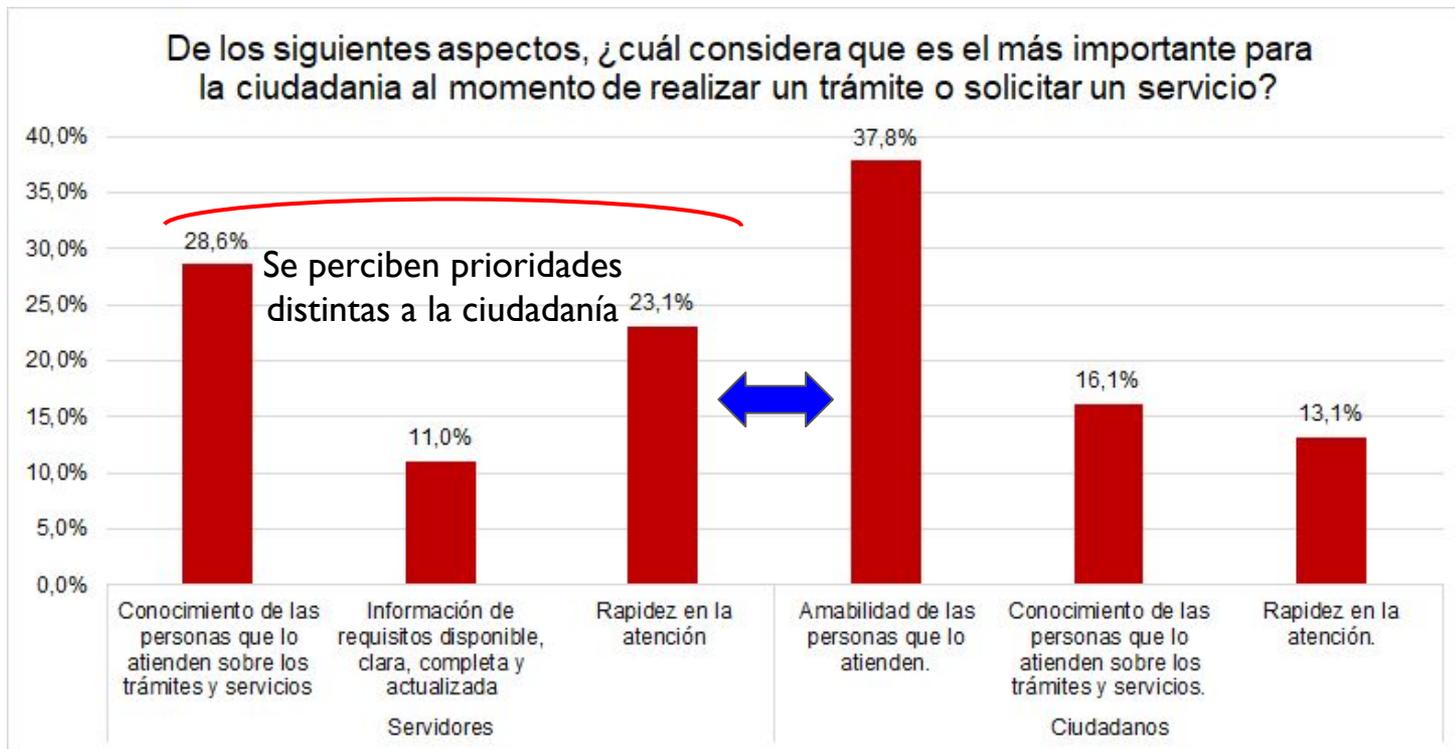
# Disposición a acudir a las instituciones para la resolución de un conflicto



# Claves del buen trato

- 1) Escucha activa, que hace referencia a tomarse el tiempo necesario para recibir lo que la persona necesita contar y hacerlo sin juzgar de entrada sus motivaciones
- 2) Transparencia en la información, que tiene que ver con la honestidad frente al alcance del acompañamiento con relación a las expectativas que tiene cada persona
- 3) Precisión en la información, que se refiere a brindar indicaciones claras con relación a los trámites que deben realizarse, las personas con quienes debe adelantarse y el tiempo que pueden tomar.

# Principales razones por los que la ciudadanía no realiza trámites

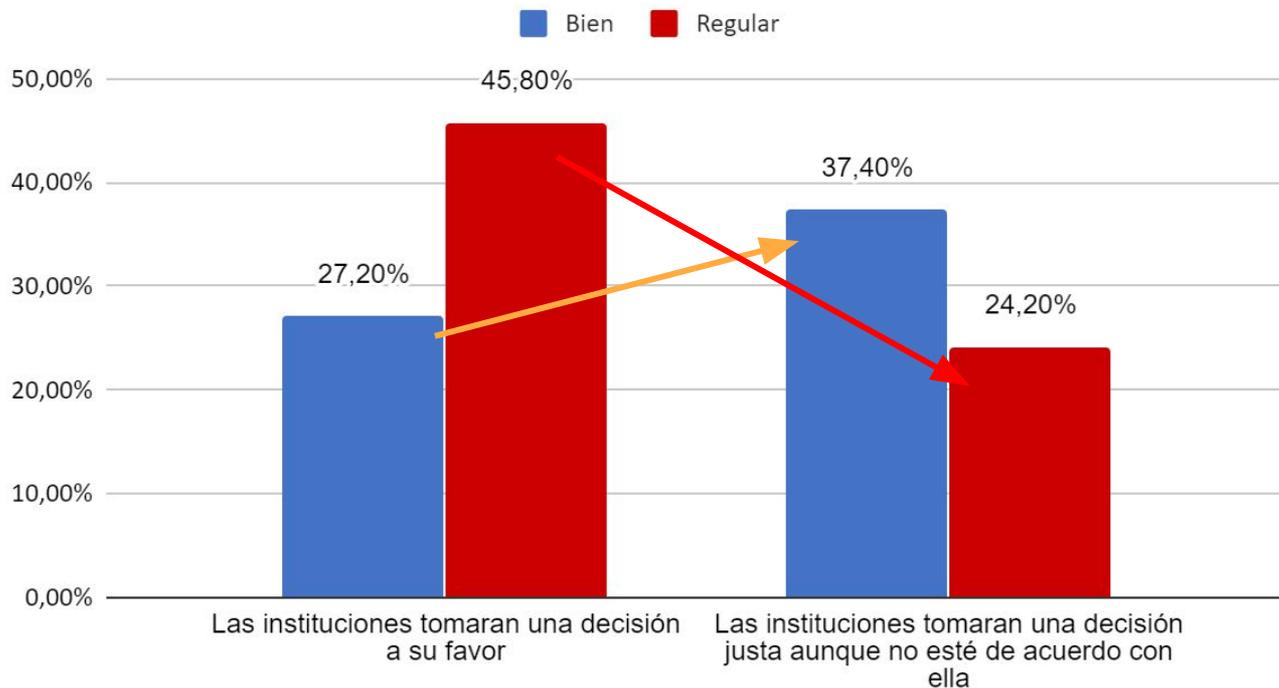


*“Yo digo que el logro más grande que uno ve, es cuando dicen – gracias porque pude buscar solución - - Gracias porque me escucharon, sí pude acceder, ya sé lo que voy hacer - - Mira, me dieron respuesta - ve uno que lo que uno hace no es en vano, sino que, las cosas que uno va aportando”*. Actor del Sistema Local de Justicia.  
Montelíbano, Córdoba.

*“Y la otra situación es que a veces se presenta, es hablarle yo creo que con la verdad a la gente, no llenarle falsas expectativas, decirles, mire esto es lo que podemos hacer desde esta dependencia, no esperen más resultados de ahí. De pronto la situación es muy grave, pues ya son otros entes competentes que tienen que darle solución a sus problemas. Yo creo que eso es como la misión que he llegado a esta dependencia de ser muy sinceros con la gente, no mentirles en ningún momento, hablarles con la verdad. Invitarlos al diálogo y a que lleguen a las entidades que competen y que sus derechos sean escuchados, sus problemáticas sean escuchadas”*. Actor del Sistema Local de Justicia, Puerto Asís, Putumayo.

# Vínculos entre trato percibido y disposición al acudir a resolver conflictos

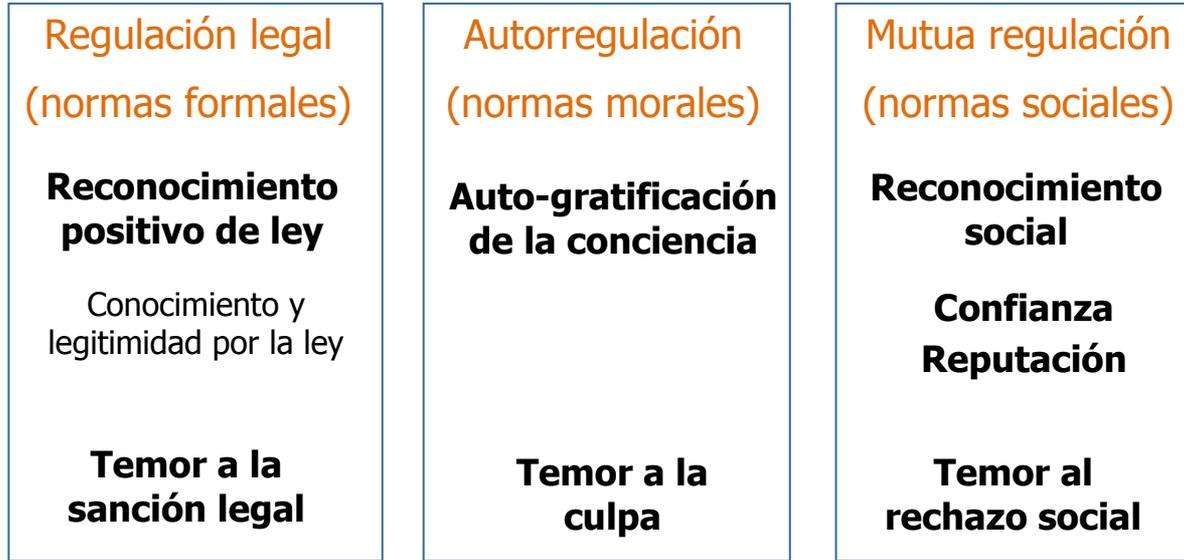
## Postura al acudir por trato percibido



**Quienes tienen posturas más cercanas a la conciliación reportaron sentirse mejor tratados**

# Ciudadanía, conflicto y Estado social de derecho

# Estado Social de Derecho en Clave de Cultura Ciudadana



El reto: armonizar

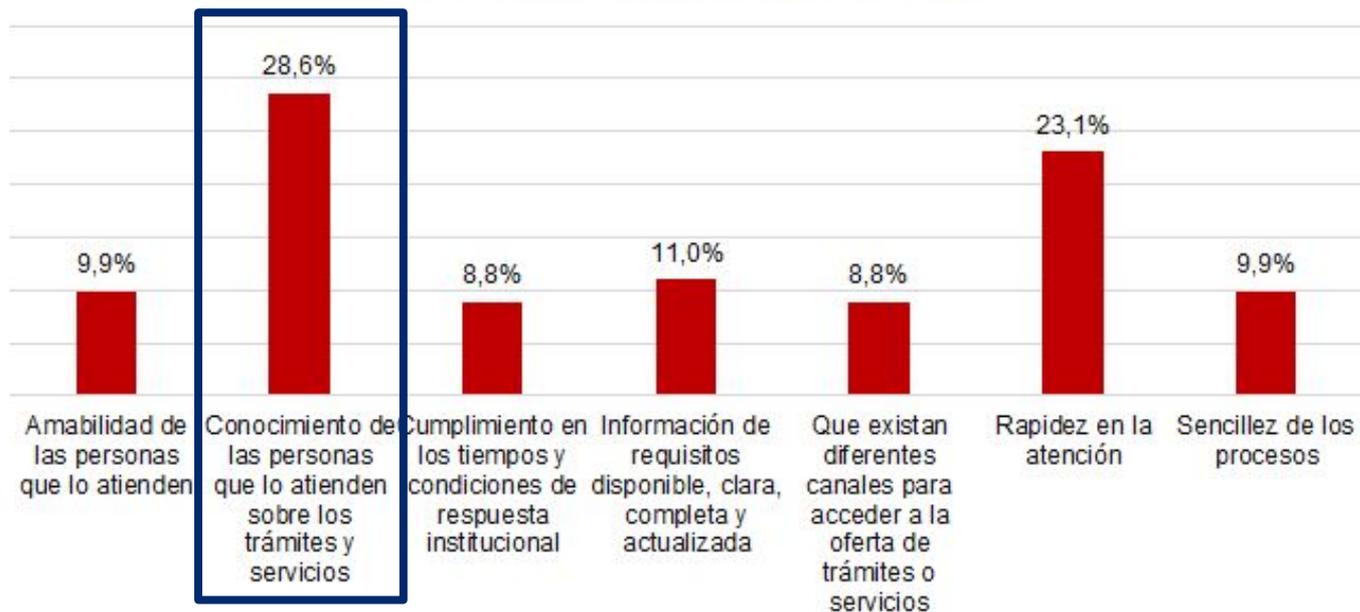
Antanas Mockus

# ¿Cómo perciben los servidores a los ciudadanos?

# Representaciones de los servidores

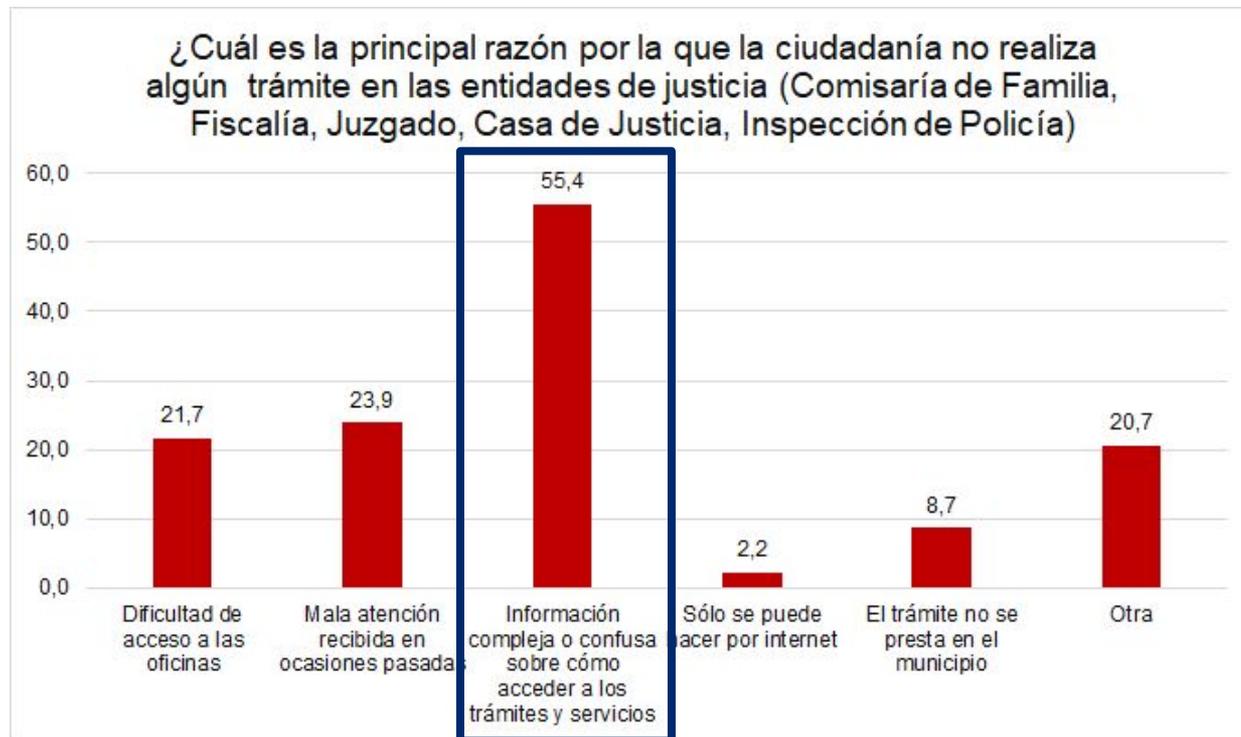
## ¿qué es importante para la ciudadanía?

De los siguientes aspectos, ¿cuál considera usted que es lo más importante para la ciudadanía al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad?

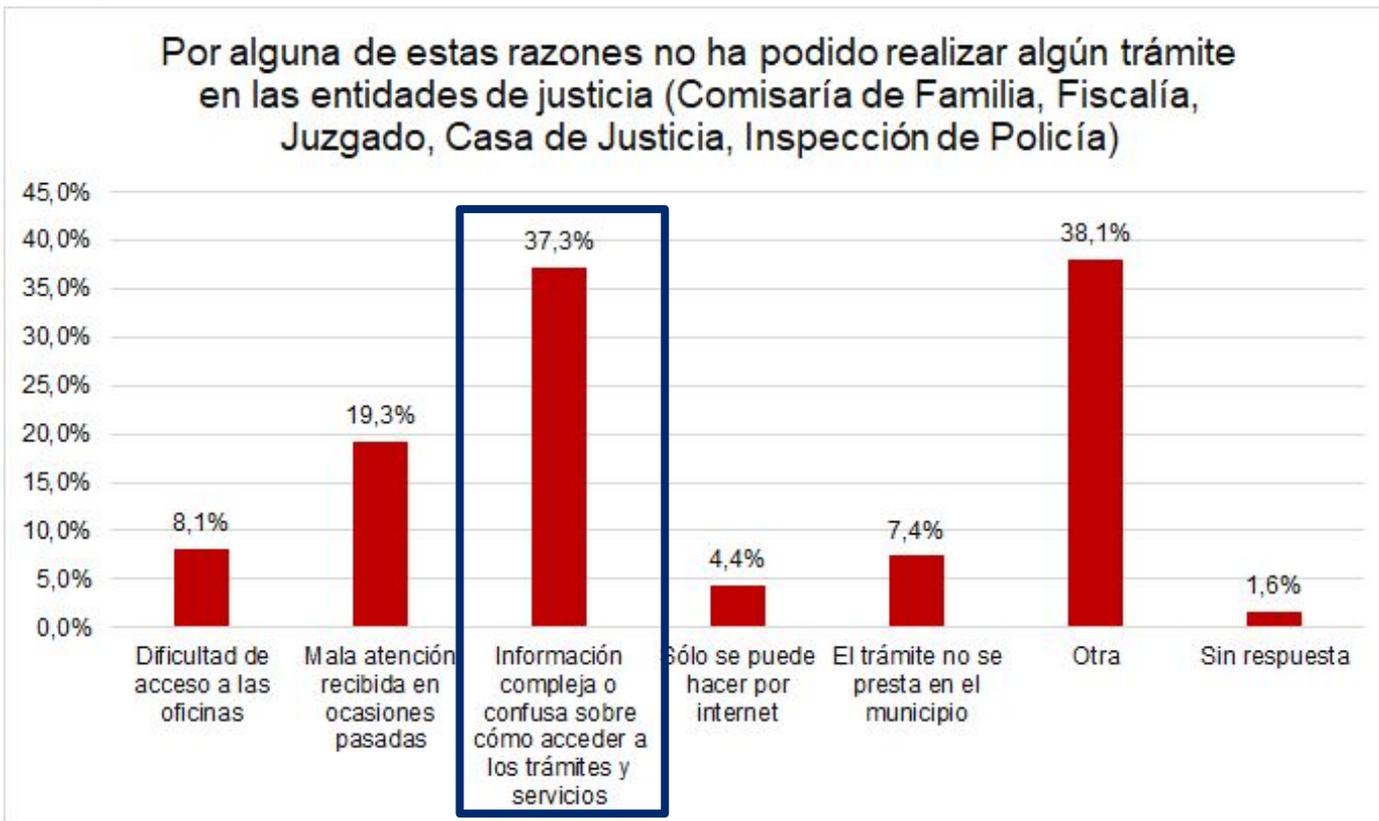


# Representaciones de los servidores

## ¿por qué no se realizan trámites?



# Percepción de los ciudadanos sobre los trámites

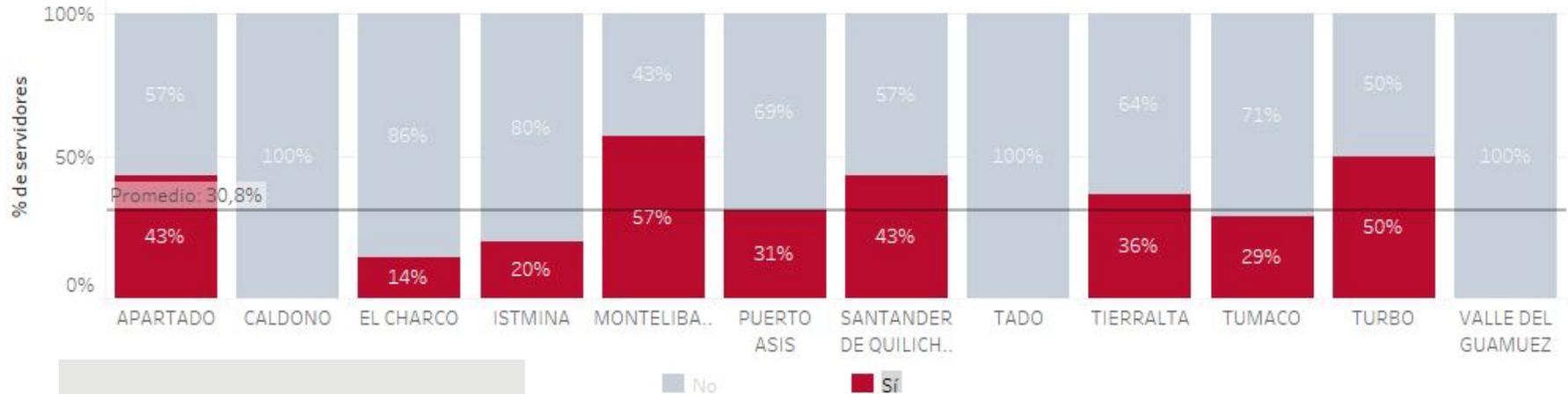


# El buen trato: más allá de la amabilidad

- Servidores y ciudadanos depositan en el *otro* la responsabilidad del conflicto: los ciudadanos no conocen vs la información proporcionada no es clara.
- El problema del buen trato no se puede restringir a la amabilidad o la mala atención, sino que debe incluir la facilidad para conocer y entender las rutas de atención, los trámites y procesos y, sobre todo, la comprensión del estado emocional, económico e histórico de quienes acuden al SLJ.

# Percepción de probidad de servidores públicos hacia ciudadanos

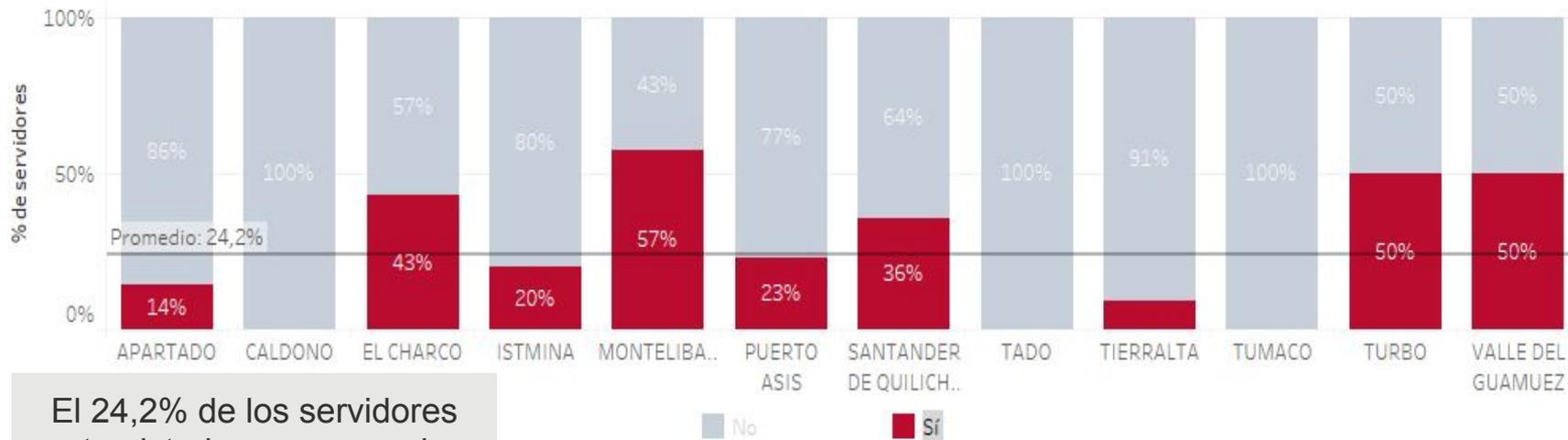
¿En su opinión más de la mitad de los ciudadanos son corruptos?



El 30,8% de los servidores entrevistados creen que los ciudadanos son corruptos.

# Percepción de probidad de servidores públicos

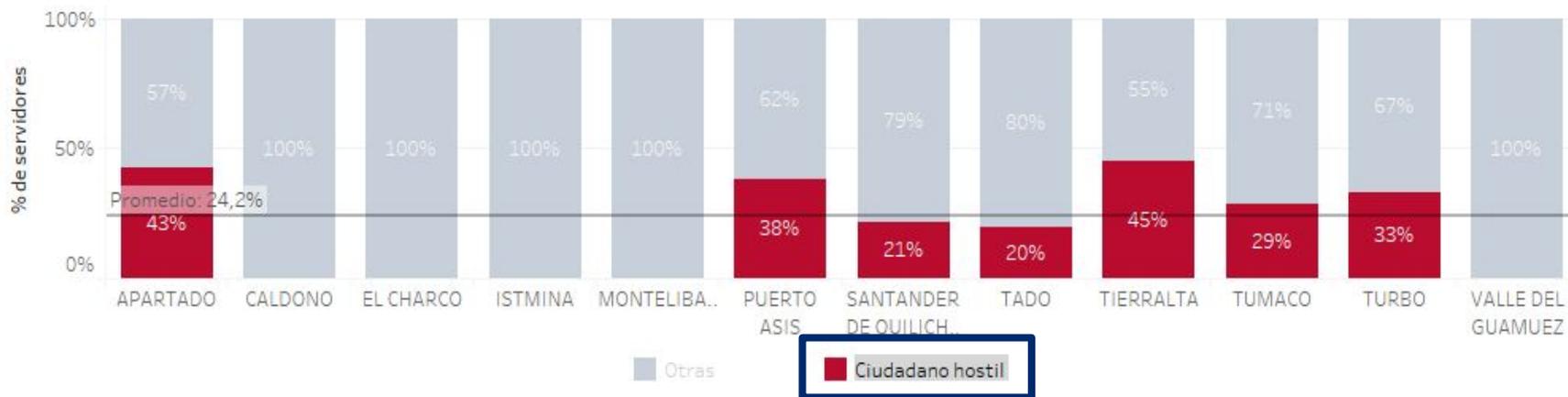
¿Usted cree que para la ciudadanía la mayoría de los servidores públicos son corruptos?



El 24,2% de los servidores entrevistados creen que los ciudadanos los ven como corruptos.

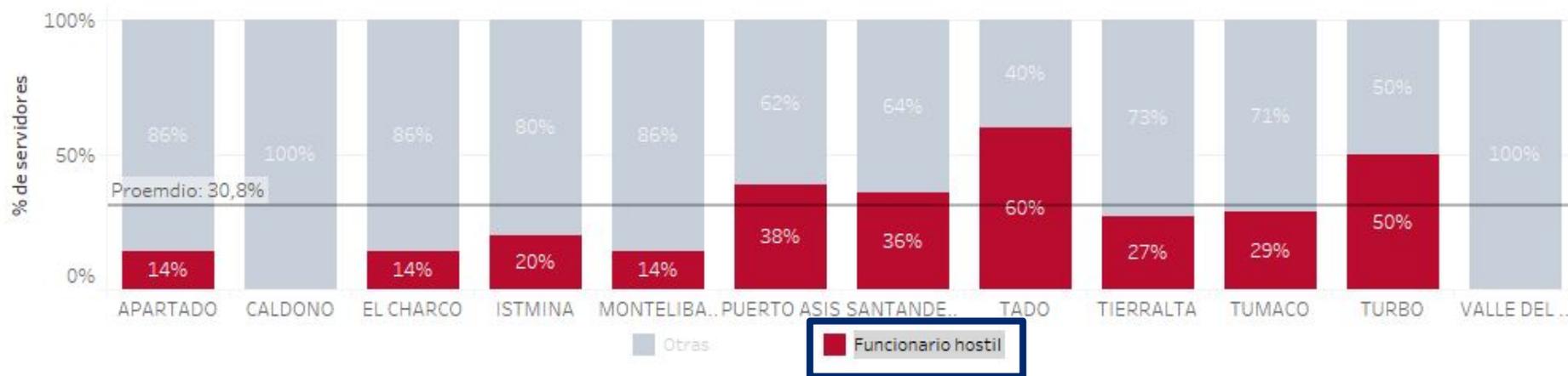
# La hostilidad de los ciudadanos

¿Por cuales de las siguientes razones considera que los servidores públicos tienen conflictos con la ciudadanía?



# La hostilidad de los funcionarios

¿Por cuales de las siguientes razones considera que los servidores públicos tienen conflictos con la ciudadanía?



# Una relación en construcción

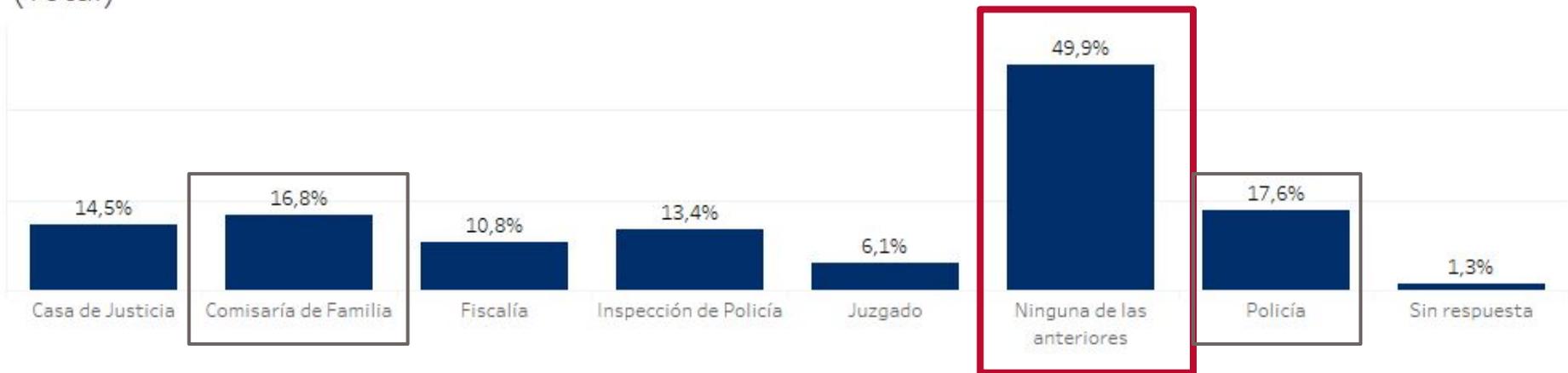
- Existe una gran oportunidad de mejora de la relación entre ciudadanos y servidores desde la perspectiva de las representaciones del otro.
- Los servidores pueden ser autocríticos frente a su hostilidad en el trato al ciudadano.
- Existe la normalización de un estado hostil del trato entre ciudadanos y servidores.

# La perspectiva de los ciudadanos sobre algunas instituciones

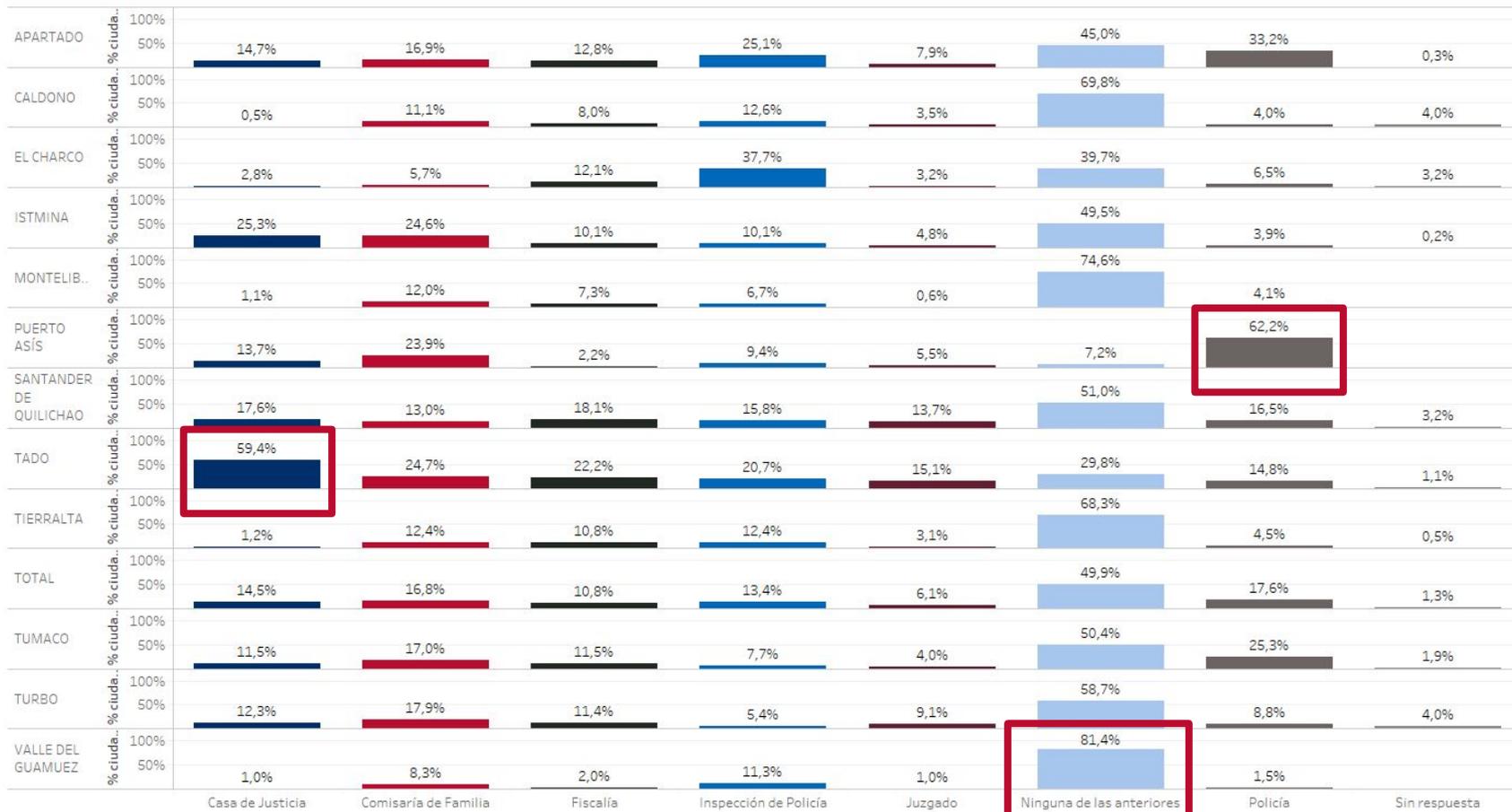
# Instituciones y resolución de conflictos

# A qué instituciones se acude para la resolución de un conflicto

¿A cuáles de las siguientes instituciones ha tenido que acudir alguna vez para resolver una situación?  
(Total)

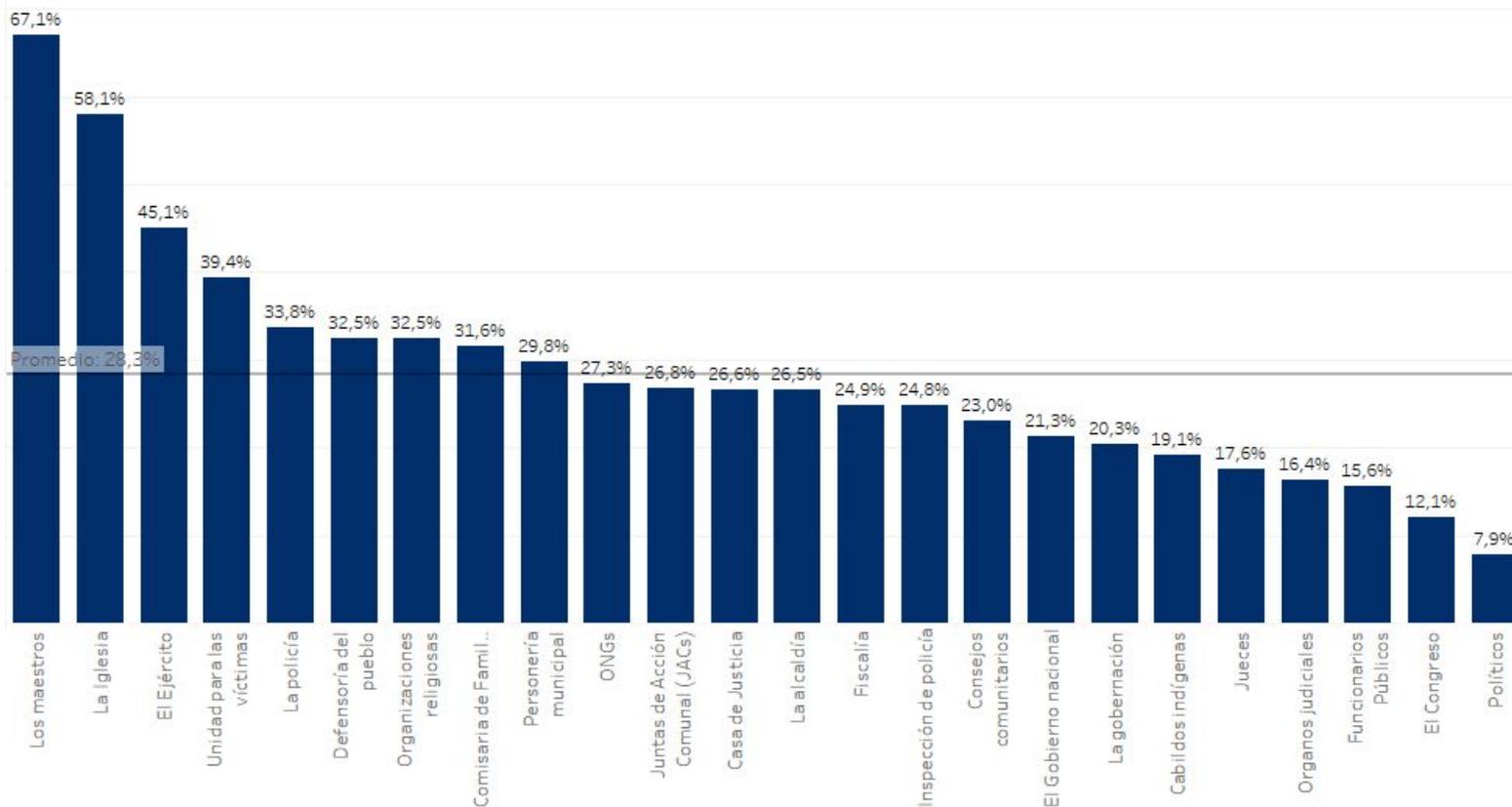


## ¿A cuáles de las siguientes instituciones ha tenido que acudir alguna vez para resolver una situación?



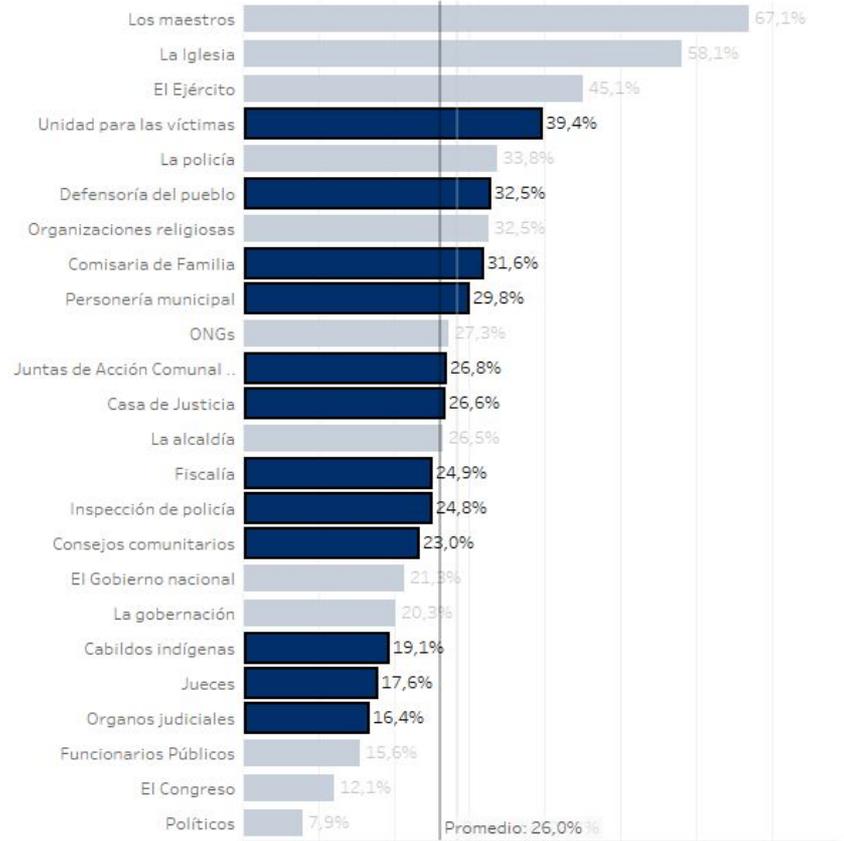
# Confianza en las instituciones

## ¿Qué tanta confianza tiene en las siguientes instituciones?



# Confianza en entidades del SLJ

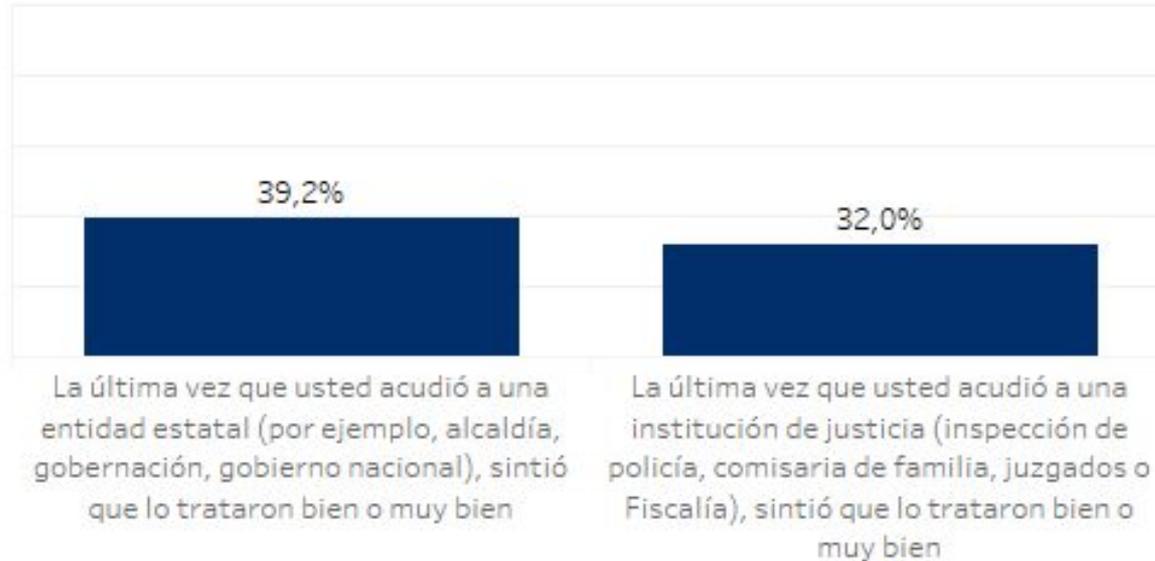
¿Qué tanta confianza tiene en las siguientes instituciones?



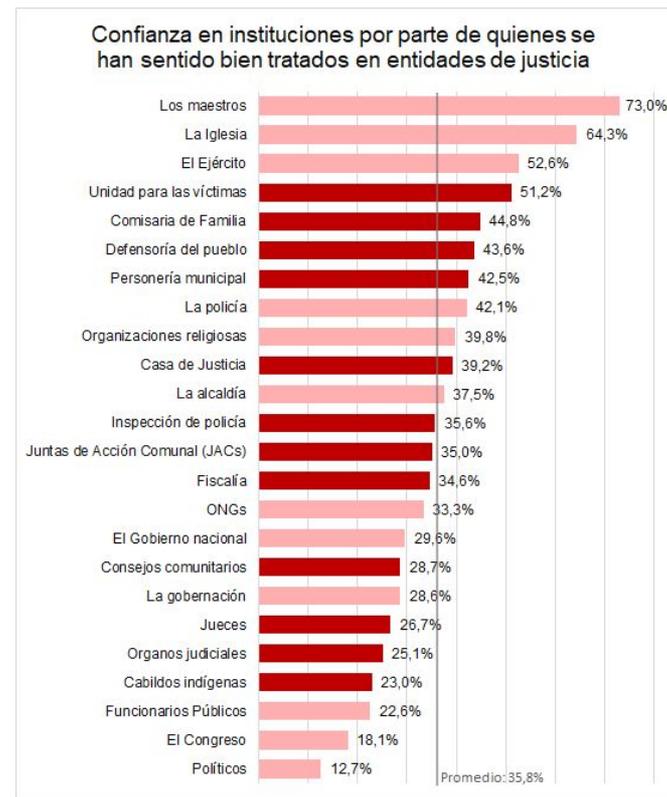
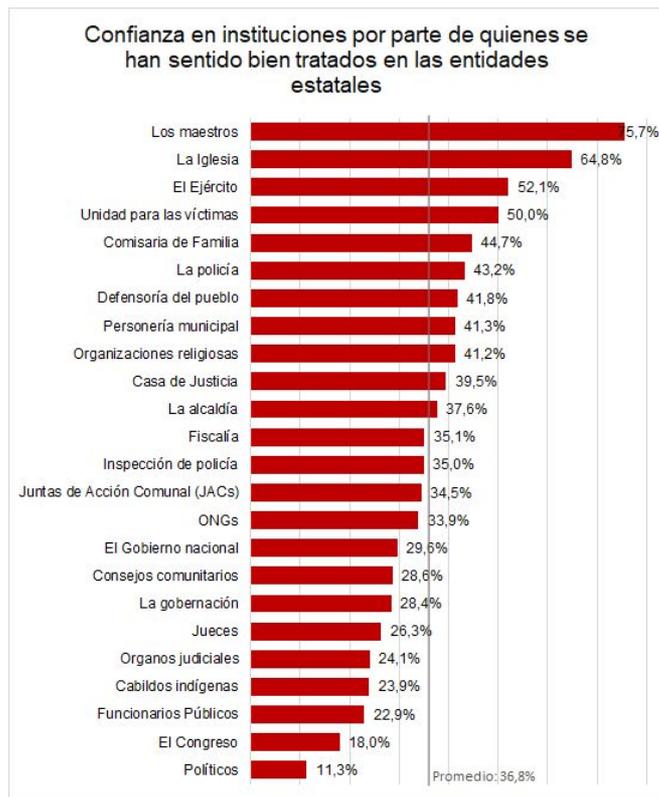
# Buen trato y confianza

# Buen Trato

## Percepción de buen trato



# Confianza en instituciones y buen trato



# El lugar adecuado

# A qué actores se acude en caso de...

¿Ante qué actor preferiría acudir?

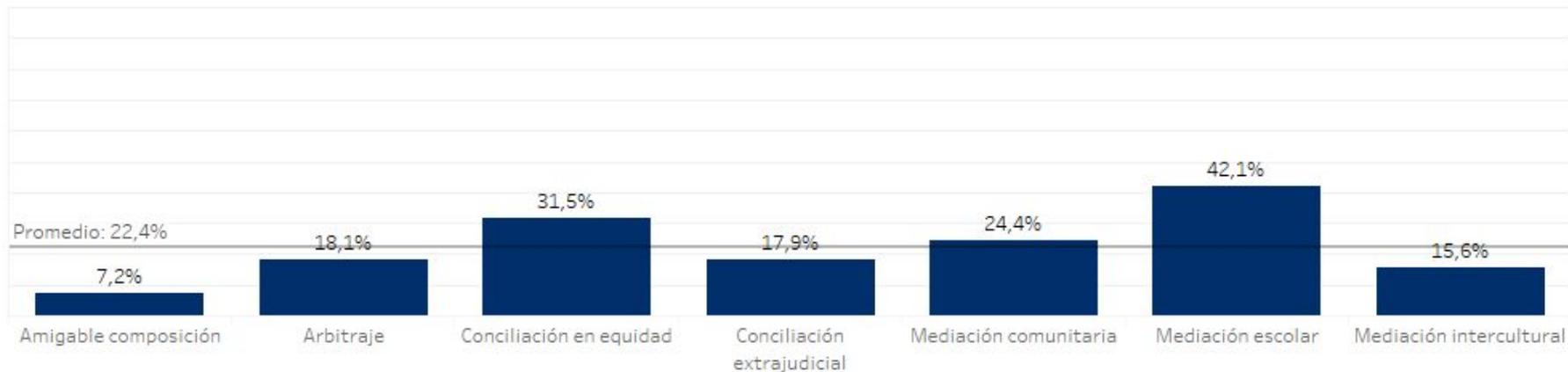


En caso de...

- Haber sido víctima de un delito
- Tener un conflicto con otra persona

# Métodos de Resolución de Conflictos

¿Ha escuchado algo sobre...?

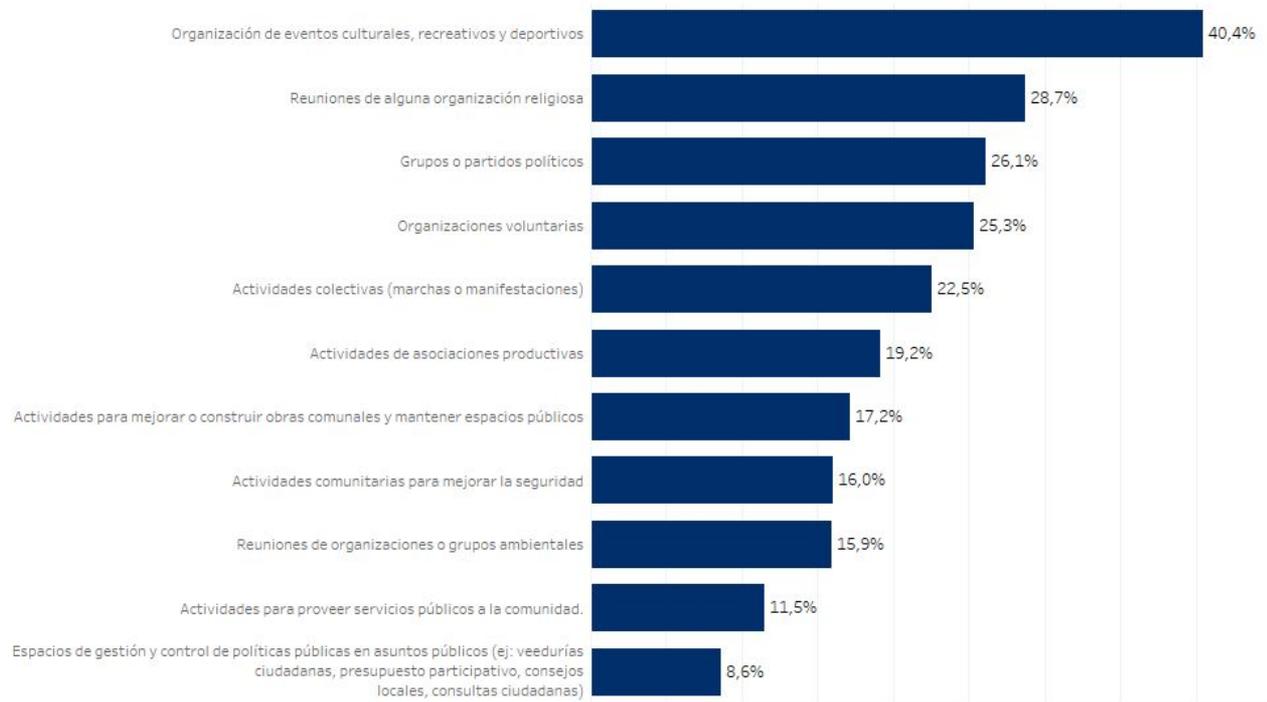


# La percepción del *otro* y la resolución de conflictos

# Participar para legitimar

# Participación Ciudadana

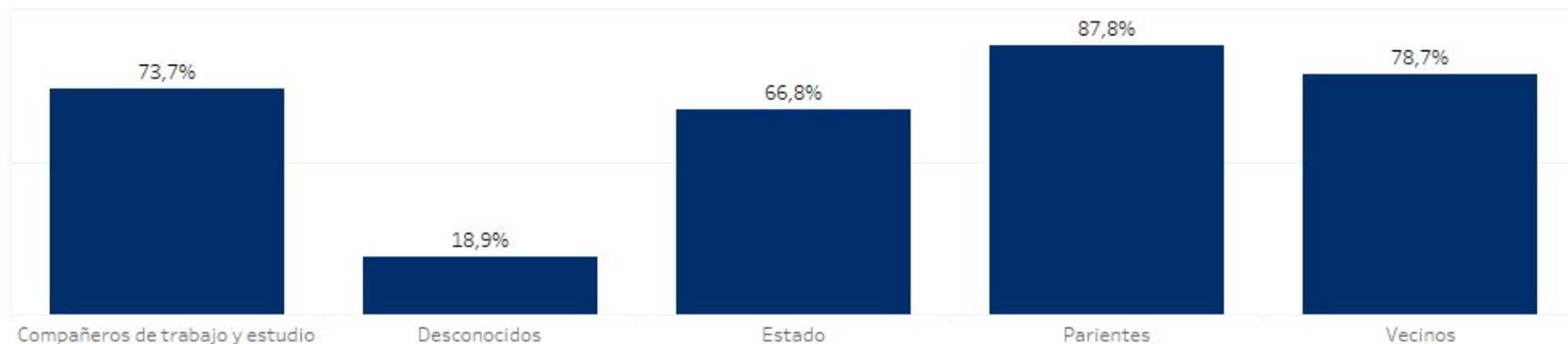
Durante el último año ¿ha participado usted en alguna de las siguientes actividades?



Reducir la distancia con el *otro*

# Disposición a hacer acuerdos

¿Usted haría acuerdos con las siguientes personas o instituciones?



# Confianza Interpersonal

En general, se puede confiar en...

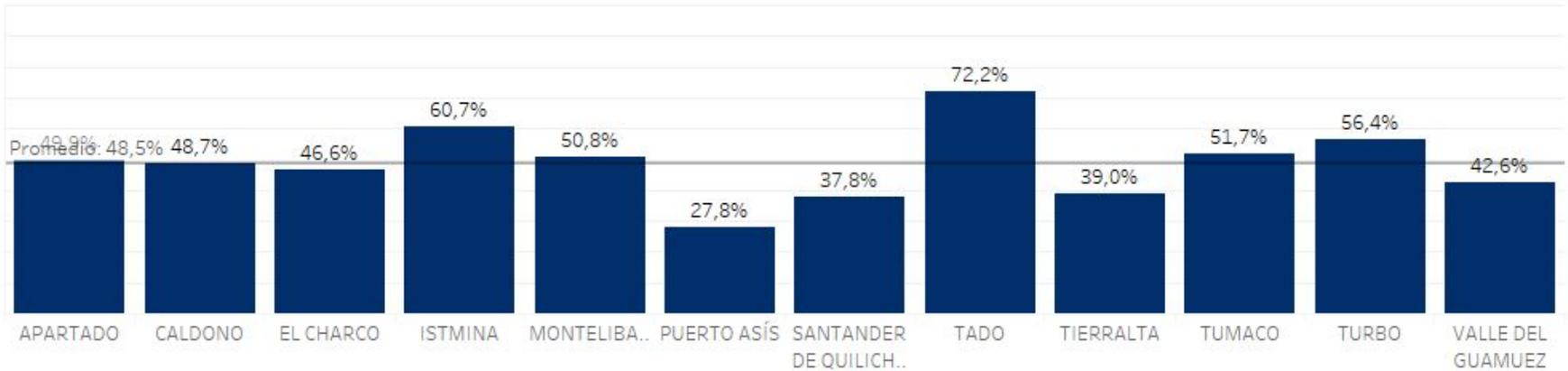


# Acuerdos y confianza

- Estamos dispuestos a hacer acuerdos con quienes no confiamos
- ¿En qué dimensión del discurso se dan los acuerdos? ¿Utilitarismo o justicia?
- Existe una gran distancia frente al Estado. ¿cuál es mi relación con el estado?

# Percepción probidad de ciudadanos hacia ciudadanos

¿En su opinión más de la mitad de los ciudadanos son corruptos?



# Representaciones, legitimidad y democracia

\* Habermas, Jürgen (2000) Aclaraciones a la ética del discurso. Madrid

¡Gracias!