MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
República de Colombia

GUÍA METODOLÓGICA
PARA EL DIAGNÓSTICO DE CONFLICTIVIDADES MUNICIPALES
VERSIÓN 5.0

DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Grupo Interno de Trabajo Sistemas Locales de Justicia

Noviembre de 2023

Contrato No. 1020 – 2023 entre el Minjusticia y Analytica MSE SAS BIC
Objeto: Contratar servicios de consultoría integral para el desarrollo de las cuatro (4) etapas del proceso de implementación y operación de la estrategia Sistemas Locales de Justicia en los municipios priorizados por el Gobierno Nacional.

Tabla de contenido

Introducción **3**

1. Aproximación conceptual a la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades **4**

1.1. ¿Qué es una lectura territorial y un diagnóstico de conflictividades? 4

1.2. Antecedentes 5

1.3. Acerca de las conflictividades y las barreras de acceso a la justicia: nociones y categorías. 6

2. Enfoque, fases y técnicas de recolección de información para la construcción la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades **16**

A. Investigación social con énfasis cualitativo para la construcción de un diagnóstico de conflictividades 16

B. Investigación social con énfasis cuantitativo para la construcción de un diagnóstico de conflictividades 17

C. Ruta metodológica para la recolección de información para la lectura de territorial y el diagnóstico de Conflictividades 18

D. Instrumentos y técnicas de recolección de datos 21

i. Mapeo de conflictividades y barreras de acceso a la justicia 22

ii. Diseño y aplicación de encuestas 25

iii. Fuentes secundarias 37

3. Metodología para elaboración de la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades **38**

Fase 1. Preparación y alistamiento 39

Fase 2. Desarrollo y operación 39

Fase 3. Análisis y sistematización 41

Fase 4. Elaboración y socialización 51

4. Anexos **53**

5. Bibliografía **54**

Introducción

La Guía Metodológica para el diagnóstico de conflictividades municipales se constituye en un documento conceptual, técnico y metodológico que brinda las orientaciones, pasos e instrumentos que permitan realizar la identificación, caracterización y análisis de las conflictividades y barreras de acceso a la administración de justicia que se presentan dentro de un territorio. Así, este insumo se constituye en una ruta de trabajo que orientará a las autoridades locales en el levantamiento, sistematización y análisis de la información que permitirá establecer la realidad jurídica de su municipio, en virtud de la convergencia de las condiciones de oferta y demanda en clave de múltiples actores y perspectivas.

De esta manera, la guía metodológica se propone situar el diagnóstico de conflictividades dentro de la Estrategia de Sistemas Locales de Justicia (SLJ), con el fin de establecer la relevancia que tiene este proceso para la formulación de acciones e intervenciones específicas que permitan mitigar los conflictos locales, a través de esfuerzos coordinados de entidades tanto nacionales como territoriales. Por ello, la lectura de contexto y el diagnóstico de conflictividades se comprende como un "ejercicio bisagra" de toda la Estrategia, en la medida que permite anclar la elaboración y definición de planes de acción y planes estratégicos a nivel local, al proceso participativo de recolección de información y análisis de la realidad municipal en clave de diferentes actores y fuentes.

En virtud de ello, la guía se organiza a partir de cuatro (4) secciones, a saber. ***El primer capítulo*** *presenta una aproximación conceptual a la lectura de contexto y el diagnóstico de conflictividades, en la cual se describe una caracterización del alcance y objetivo de este proceso, al mismo tiempo que se exponen los antecedentes de este ejercicio en el marco de la Estrategia de los SLJ. Seguidamente, se presenta* ***un segundo apartado****, correspondiente a los enfoques, técnicas e instrumentos que se proponen para el desarrollo del diagnóstico de conflictividades y la identificación de las barreras de acceso a la justicia, en el que se realiza la explicación del uso de un método mixto (componente cualitativo y cuantitativo), la descripción de los instrumentos de recolección y, los criterios de muestra y selección de la población a encuestar.*

Posteriormente, se sitúa una ***tercera sección*** *en la que se describe la metodología general de fases y estados del proceso de construcción del diagnóstico de conflictividades a nivel municipal, incluyendo las actividades de alistamiento, operación, análisis y socialización (construcción de informe). Finalmente se presenta un* ***cuarto capítulo****, que lista los anexos que acompañan la presente guía. El documento finaliza con la bibliografía utilizada a lo largo de la guía.*

1. Aproximación conceptual a la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades

Esta sección del documento brinda herramientas teóricas que permitan la comprensión del ejercicio de lectura de contexto y diagnóstico de conflictividades, con el fin de identificar y caracterizar las conflictividades y las barreras de acceso presentes en el municipio, que dificultan el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la administración de justicia y, a partir de allí, definir las acciones que se derivan de él y que buscan mitigarlas.

1.1. ¿Qué es una lectura territorial y un diagnóstico de conflictividades?

La lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades corresponde a un análisis integral de las conflictividades y barreras de acceso a la administración de justicia que se presentan dentro de un territorio. Este ejercicio busca identificar y comprender las necesidades jurídicas que se presentan dentro de un municipio- comunidad-, considerando los aspectos geográficos, demográficos, culturales y socioeconómicos de la población, así como determinar la forma cómo se presenta la oferta de justicia en dicha zona y su correlación con las conflictividades más importantes de las personas.

Así, este ejercicio inicial con la revisión tanto la oferta como la demanda de justicia que se encuentran presentes en un municipio; es decir, analiza las condiciones en las que prestan sus servicios tanto, las instituciones como los mecanismos disponibles para la resolución de conflictos, como las necesidades y percepciones que tiene la comunidad frente a ellos.

Siguiendo lo establecido por el Ministerio de Justicia y el Derecho- MJD- dentro del *Manual de Implementación y Operación de los Sistemas Locales de Justicia*, este ejercicio se constituye en un proceso de "indagación" que busca recoger información cualitativa y cuantitativa, desde los diferentes actores y sectores, para formular y ejecutar acciones de política pública que respondan de fondo a las necesidades jurídicas de individuos, colectivos y comunidades (MJD, 2023, pp 52).

Así, con la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades se busca describir la realidad territorial en términos de:

a. Las *características y condiciones de la entidad territorial*, entre las que se encuentran los aspectos sociodemográficos, socioculturales, económicos, geográficos, fiscales, de calidad de vida o acceso a los servicios públicos, de orden público y de seguridad.
b. *Las características de la oferta en el territorio,* referido a la información sobre las capacidades institucionales, de organización y necesidades de los actores y operadores de justicia,
c. Las *características de la demanda en el territorio,* es decir, el estado de las necesidades jurídicas, las barreras de acceso, las rutas de acceso a la justicia y grado de satisfacción que tiene la población con relación a los servicios de justicia.
d. Las *recomendaciones derivadas de las expresiones de los públicos objetivos de la oferta y la demanda.*

El conocimiento sistematizado a través de la lectura de contexto será la base para la construcción de una hoja de ruta, que guíe las etapas de planificación y operación del Sistema Local de Justicia en el territorio.

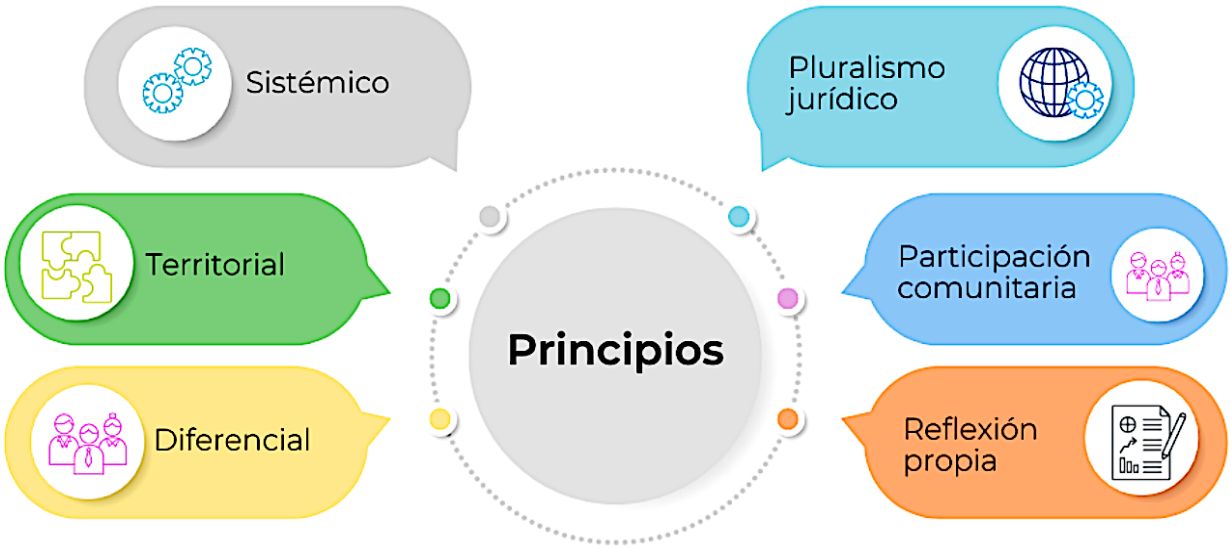
De este modo, la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades permite, , reconocer las realidades, potencialidades, limitaciones y problemas estructurales o coyunturales, que pueden representar las instituciones y demás operadores encargados de garantizar el derecho de acceso a la justicia. Adicionalmente, este ejercicio permite tener una imagen integral sobre las conflictividades en los territorios, sus características, dinámicas, causas, partes involucradas o grupos de interés, así como revisar los recursos que emplean las administraciones locales para el desarrollo de estrategias orientadas a la promoción del acceso a la justicia y sus resultados en virtud de las necesidades jurídicas de las personas y colectivos (MJD, 2023, pp. 53).

1.2. Antecedentes

La lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades se enmarca dentro de la Estrategia de los Sistemas Locales de Justicia (SLJ), la cual es liderada por el MJD y radica en cabeza de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, y ha contado con el apoyo técnico y financiero de la cooperación internacional y el compromiso de las administraciones territoriales.

Los SLJ son una estrategia de trabajo colaborativo entre el Estado y las comunidades que tiene como objetivo el reconocimiento de las necesidades jurídicas en cada territorio para, a partir de allí, promover respuestas oportunas y efectivas a la población en materia de acceso a la administración de justicia (MJD, 2023, pp. 22). Esta iniciativa está configurada a partir de seis (6) principios, los cuales se presentan en la siguiente gráfica:

Imagen 1. Principios del Sistema Local de Justicia



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ.

En virtud de ello, los SLJ promueven la organización, coordinación y articulación de la acción de operadores de justicia, actores comunitarios y autoridades locales en los territorios para fortalecer el acceso a la administración de justicia por parte de los diferentes grupos poblacionales (misión de la estrategia). Así, esta estrategia debe ser entendida como un mecanismo de articulación, integral y efectivo, que propende por la atención y resolución de las necesidades jurídicas de los miembros de una comunidad, transformando las maneras como se conciben, gestionan y atienden habitualmente las conflictividades en un territorio (visión).

Los beneficios de implementar los SLJ son múltiples y de gran alcance, entre los cuales se encuentran:

- Fortalecer la permanencia y la legitimidad del Estado en sectores y áreas poblacionales vulnerables, marginadas y excluidas.
- Facilitar la atención y la prestación de los servicios de acceso a la justicia.
- Fomentar en los territorios la convivencia pacífica, la participación ciudadana, la prevención de formas de violencia y la reconstrucción del tejido social.
- Promover la orientación a la ciudadanía sobre sus derechos, deberes y obligaciones.
- Generar, implementar o fortalecer las rutas de atención adaptadas a las circunstancias territoriales, según la identificación y el entendimiento de sus propias realidades.
- Promover la construcción participativa y la socialización de planes estratégicos y de acción; integrando a los actores de justicia en la creación, ejecución y evaluación de estrategias que respondan a las conflictividades y barreras de acceso a la justicia.
- Mejorar las competencias de los operadores en la prestación de los servicios de justicia en los territorios.
- Responder a las necesidades jurídicas y conflictividades que se presentan en las zonas rurales de los municipios.
- Fomentar el uso eficiente de los recursos financieros destinados al acceso a los servicios de justicia.
- Posibilitar el seguimiento y evaluación de la gestión de los operadores de justicia para promover ajustes en función de su fortalecimiento continuo y sostenible.

1.3. Acerca de las conflictividades y las barreras de acceso a la justicia: nociones y categorías.

Atendiendo a lo descrito en el *Manual de Implementación y Operación de los Sistemas Locales de Justicia* (MJD, 2023), el acceso a la justicia se constituye como un servicio público esencial por el cual las personas ven garantizada la satisfacción de sus necesidades, en este caso jurídicas; garantía que se da en el marco del goce efectivo de sus derechos para el bienestar personal y comunitario.

Así, cuando una persona o colectivo reconoce que existe una situación que afecta el ejercicio de sus derechos (conflictividades), se requiere el abordaje de un tercero, así como el uso de distintos mecanismos establecidos para la resolución de estas disputas, lo que permitirá la intervención oportuna que haga posible la satisfacción de las necesidades jurídicas de los involucrados. De este modo, las rutas de atención a estas necesidades

deben conducir a una solución que efectivamente se cumpla, por lo que se podrá afirmar, entonces, que la necesidad ha sido satisfecha (MJD, 2023, pp. 55).

Atendiendo a lo descrito, los **conflictos** pueden definirse, según lo establecido en la *Mesa Técnica Interinstitucional de Necesidades Jurídicas*, la cual inicio su actividad en febrero de 2019, como aquellas *conductas y la respuesta emocional que nacen de los fines contradictorios de una persona o grupo que se resiste a la resolución pacífica de la situación, siendo susceptible de ello, a través de la concesión, la ponderación o la negociación* (MJD, 2023, pp. 98).

Por ello, hablamos de **necesidad jurídica,** cuando se presenta un problema justiciable (conflicto) que no se resolvió de forma consensuada y concertada, por lo que demanda la intervención de un tercero para su adecuado abordaje o tratamiento (MJD, 2023, pp. 99). En el marco de esta conceptualización, y con el objeto de catalogar las conflictividades para el abordaje dentro del diagnóstico, se han establecido las siguientes categorías para comprender, rastrear y caracterizar dichos eventos en los territorios:

Tabla 1. Categorías para la catalogación de conflictividades

Categorías/ Problemas con …		Definición	Tipologías
1	Problemas relacionados con **familiares** como separación o divorcio, cuotas de alimentos, herencias o sucesiones, paternidad / maternidad, cuidado de personas que más lo requieren y gastos del hogar.	Conflictos asociados a las relaciones entre miembros de una misma familia /relaciones de consanguinidad, afinidad, civil y las obligaciones y deberes que surgen de ellas, en cuanto a relaciones, bienes o malos tratos.	Paternidad / maternidad o adopción
			Cuota de alimentos, custodia, patria potestad, visitas
			Separación, divorcio, liquidación, unión libre
			División de propiedad / Separación de bienes
			Herencias, sucesiones, testamentos
			Cuidado de personas que más lo requieren (niños, niñas y adolescentes, personas enfermas, personas con discapacidad, personas mayores)
			Quien asume los gastos del hogar
2	Problemas relacionados con el **consumo de un producto, bien o servicio** (telefonía celular, televisión por cable, internet, transporte, alimentos, electrodomésticos y servicios técnicos o profesionales). Se excluyen los servicios públicos domiciliarios.	Se derivan de la adquisición de un producto, bien o servicio en aspectos relacionados con sus características inherentes, las atribuidas por la información suministrada sobre ellos o con el acuerdo vinculante / intercambio negociado. **Excluye:** los servicios que por su especialidad se abordan de manera individual en otros grupos	Mala calidad de los productos o servicios adquiridos
			Incumplimiento de contratos o garantías de productos o servicios
			Manejo de datos personales
			Publicidad engañosa

Categorías/ Problemas con …		Definición	Tipologías
		tales como salud, educación, financieros y servicios públicos domiciliarios.	Sobrecostos en tarifas
3	Problemas relacionados con la **prestación de un servicio público domiciliario** como agua, luz, gas, alcantarillado o basuras.	Se refiere al que reciben las personas en su domicilio y que sirven para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población, entre ellos: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica o gas. **Excluye:** el servicio de telefonía móvil, internet y televisión por cable.	Carencia, desconexión, prestación inadecuada del servicio
			Facturación, tarifa y sobrecostos
			Instalación, uso ilegal de la instalación
4	Problemas relacionados con su **trabajo o empleo,** como falta de pago de salarios, reconocimiento o formalización de la relación laboral, cambio en las condiciones laborales, despido, acoso.	Se asocian a las relaciones con su empleador, jefes y compañeros de trabajo, y a los, derechos, deberes y obligaciones que surgen de la actividad productiva. Esta categoría también abarca las condiciones de trabajo, salario, prestaciones sociales, accidentes o enfermedades en el trabajo, pensiones, sindicatos.	Reconocimiento y formalización de relación laboral o contractual
			Despido y liquidación de relación laboral y contractual
			Remuneración, pago de salario, jornal, pagos en especie, liquidación de prestaciones sociales (vacaciones, horas extra, cesantías, primas)
			Perjuicios ocasionados por las condiciones en el ejercicio del trabajo, lugar de trabajo, dotación, no pago de aportes a seguridad social y riesgos laborales
			Pertenecer a un sindicato, participar en huelgas, incumplimiento de convenciones colectivas o pactos laborales
			Maltrato y acoso laboral
			Negación de licencias (maternidad, paternidad, luto, no remuneradas) o indemnizaciones
5	Problemas relacionados con **deudas** contraídas con el sector financiero, solidario o particulares, respecto a intereses elevados, hipotecas, embargos, quiebras, reportes a centrales de riesgo, deudas educativas	Aquellos que involucran una relación de deudor/acreedor con particulares (incluidos familiares) o el sector financiero y solidario. **Excluye**: delitos contra el patrimonio económico	Deudas en forma de letras de cambio, pagarés u otros instrumentos contraídos con particulares
			Usura o intereses elevados en préstamos con particulares
			Embargo y secuestro del bien por deudas contraídas con particulares
			Deudas como tarjetas de crédito, libre inversión, créditos hipotecarios y otras carteras con entidades financieras y solidarias
			Usura o intereses elevados en préstamos con el sector financiero y solidario
			Procesos ejecutivos, embargo, secuestro del bien, hipotecas, remates y lanzamientos con el sector financiero y solidario
			Reportes a centrales de riesgo
			Deudas por créditos educativos
			Pago de intereses por deudas educativas
			Quiebra o insolvencia de personas naturales

Categorías/ Problemas con …		Definición	Tipologías
6	Problemas relacionados con la **vivienda** en la que habita o de la que es dueño, o problemas con **vecinos** por ruidos, malos olores, mascotas, chismes y otros.	Afectan el uso y/o disfrute de la unidad de vivienda entendida en términos de la estructura construida. Situaciones problemáticas de convivencia con las personas con las cuales se comparte un mismo barrio, unidad de vivienda, vereda o comunidad cercana. **Excluye:** temas que involucren conflictos con el terreno o tierra directamente, prestación de servicios públicos, desplazamiento de la vivienda por conflicto armado o restitución de tierras., problemas relacionados con linderos, servidumbres, carreteras; licencias de construcción.	Propiedad
			Invasión, ocupación indebida
			Daños, afectaciones, calidad del inmueble
			Arrendamiento
			Administración
			Ruidos, malos olores y basuras
			Problemas relacionados con mascotas u otros animales domésticos
			Buen nombre, rumores, chismes
			Daños a cultivos, conflictos por fuentes y acceso al agua
7	Problemas relacionados con el **entorno o el espacio público**, como el daño, deterioro o falta de paraderos, bancas, calles, puentes; invasión, uso indebido del espacio público o perjuicios por la ejecución de obras públicas.	Conflictos que surgen frente al uso, estado o construcción de los espacios públicos, inmobiliarios o infraestructura destinada para el uso de la población. **Excluye:** reclamaciones ante el Estado por delimitación de linderos, posesión, derechos de titulación, tierras baldías.	Invasión, ocupación indebida
			Perjuicios ocasionados por las condiciones o ausencia de equipamiento y mobiliario urbano (puentes peatonales, calles, andenes, paraderos, botes de basura, escaños, bancas, materas, luminarias, bolardos, jardineras, juegos infantiles y de ejercicio, semáforos, etc.)
			Perjuicios ocasionados por obras públicas (rampas, señalización, ruidos, escombros, duración)
			Mal uso de espacios de uso común (parques, calles, plazas, playas, andenes)
8	Problemas relacionados con la **propiedad, uso y tenencia de la tierra** como disputas sobre títulos, linderos, registro catastral o extinción de dominio.	Conflictos relacionados con la definición, delimitación y consolidación de derechos sobre la tierra; uso, necesidad de información y registros. **Excluye:** conflictos que por especialidad se encuentran en otras categorías como vivienda, espacio público y medio ambiente, laboral, conflictos con vecinos, servicios públicos.	Conflictos derivados de la inexistencia de información o desactualización de los registros catastrales y registrales (mercado inmobiliario)
			Formalización, adjudicación o titulación de tierras, mojones y definición de linderos
			Servidumbre sobre un predio (de paso de agua, servicios públicos)
			Invasión, ocupación indebida del terreno
			Recuperación de terrenos
			Extinción de dominio
9	Problemas relacionados con	Problemas que involucren daños medioambientales o	Impacto ambiental producido por la actividad minero-energética

Categorías/ Problemas con …		Definición	Tipologías
	el **medio ambiente o el acceso a recursos comunitarios**, como conflictos por el acceso a fuentes de agua, explotación ilegal de recursos ambientales o contaminación.	a la biodiversidad, o a los elementos que conforman el medio ambiente (agua, aire, suelo, etc.), así como problemas respecto del acceso a los mismos.	Contaminación o deforestación ambiental (fumigaciones, aspersión con glifosato, tala de árboles, aguas, incendios, pesca)
			Extracción y explotación ilícita de recursos ambientales (minerales, madera, hidrocarburos, fuentes hídricas)
			Acceso a recursos comunitarios (agua, pesca, caza, vías terciarias)
10	Problemas relacionados con la **prestación de los servicios de salud, pensión, riesgos laborales,** como en la asignación de citas, medicamentos, calidad, oportunidad, afiliación, negación, reconocimiento o pago de la mesada pensional	Aquellos que afectan el acceso y la calidad en la prestación de los servicios de salud, lo relacionado con el tema pensional y riesgos laborales. **Excluye:** accidentes de trabajo y problemas relacionados con subsidios. También, por especialidad, problemas de acceso o permanencia en el servicio por situaciones de discriminación.	Afiliación (Sistema general de seguridad social en salud y pensión, ARL y riesgos laborales)
			Registro y categorización del SISBEN / régimen subsidiado
			Servicios básicos (citas, autorizaciones de procedimientos y/o medicamentos, pagos)
			Servicio por enfermedades crónicas y enfermedades de alto costo (autorizaciones de procedimientos y/o cirugías, medicamentos, pagos)
			Negación del servicio
			Demora en la atención del servicio (citas, autorizaciones de procedimientos y/o medicamentos, pagos)
			Calidad del servicio
			Daños y perjuicios ocasionados por el uso de medicamentos o suplementos adulterados
			Errores médicos, equivocación del tratamiento
			Pago de la mesada pensional
			Acceso a pensión y reconocimiento de requisitos
			Traslados entre regímenes
11	Problemas en su **relación con el Estado,** referentes a multas, comparendos, pago de impuestos, expropiaciones, deficiencia en los servicios prestados, abuso de autoridad por policía y ejército o trámites de migrantes.	Conflictos que se derivan de los actos, contratos, hechos, omisiones y operaciones, en los que están involucrados las entidades públicas, o los particulares cuando ejerzan funciones públicas. **Excluye:** situaciones que por especialidad están en otras categorías como problemas laborales, de prestación de servicios de salud, prestación de servicios de educación, medio ambiente, espacio público, tierras, seguridad y conflicto armado.	Daños o perjuicios ocasionados por actuaciones de instituciones públicas o autoridades del Estado
			Expropiaciones
			Deficiencia en los servicios prestados por el Estado diferentes de los servicios públicos domiciliarios.
			Abuso de la autoridad estatal
			Pago y/o cobro de impuesto, multas y sanciones (asuntos de carácter tributario)
			Negación en obtención de documentos, en la realización de trámites, procesos ante el Estado
			Problemas relacionados con comparendos de tránsito, por contravenciones (notificación tardía, no conformidad)
			Ejecución o incumplimiento de un contrato estatal (menos contratos laborales)
			Trámites de naturalización de migrantes y expedición de documentos

Categorías/ Problemas con …		Definición	Tipologías
			Daños o perjuicios ocasionados por actuaciones de funcionarios judiciales, auxiliares de la justicia y abogados litigantes.
12	Problemas relacionados con el servicio de **educación y formación**, como el acceso, la calidad, y el ambiente educativo (matoneo).	Afectan el acceso y calidad en la prestación de los servicios de educación por parte de instituciones, maestros u otro personal relacionado. **Excluye:** por especialidad problemas de acceso o permanencia en el servicio por situaciones de discriminación.	Problemas en el acceso a la educación básica y media
			Problemas en el acceso a la educación superior
			Condiciones de calidad en la prestación del servicio, negación
			Derechos de gratuidad, matrícula de ingreso, materiales.
			Acceso y prestación inadecuada del servicio en relación con necesidades específicas de la persona
			Ambiente educativo (matoneo, bullying, violencia).
13	Problemas relacionados con **afectaciones, daños o perjuicios causados o derivados** de delitos, como hurto, lesiones, calumnias, daños a la propiedad, secuestro, homicidio, ciberdelito, **violencia sexual y violencia intrafamiliar.**	Problemas que se derivan de la ocurrencia de delitos, sea en calidad de denunciante/ víctima, denunciado/procesado, u otro. **Excluye**: categorías incluidas en otras clasificaciones como el tema de violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, acoso laboral, violencia sexual por familiares. **Definición de delito:** Conducta descrita en la ley penal que puede ser intencional, imprudente o negligente, que afecta bienes o derechos y que implica la imposición de una pena.	Hurto, estafa, fraude, extorsión
			Daño en bienes muebles o inmuebles (patrimonio como vehículos u oficina)
			Amenazas, lesiones
			Contra los derechos de autor
			Secuestros, tortura
			Injurias, calumnias
			Homicidio, feminicidio
			Ciberdelitos (hurto por medios informáticos, violación de datos personales)
			Plantaciones ilícitas, producción de drogas, tráfico de estupefacientes y sustancias químicas
			Violencia sexual
			Violencia intrafamiliar
14	Problemas relacionados con **afectaciones, daños o perjuicios causados o derivados del conflicto armado o problemas de orden público** como desplazamiento forzado, terrorismo,	Problemas relacionados con las condiciones de orden público, en cuanto a derechos, bienes, incluyendo temas relacionados con el conflicto armado interno.	Desplazamiento forzado y desaparición forzada
			Agresiones por la Policía o las Fuerzas Militares (batidas ilegales, falsos positivos, ejecuciones extrajudiciales, etc.)
			Incumplimiento en la sustitución de cultivos ilícitos
			Delitos contra la vida o la integridad personal ocurridos con ocasión del conflicto armado (tortura, homicidio, secuestro, violencia sexual, minas antipersona)
			Delitos contra el patrimonio ocurridos con ocasión del conflicto armado (extorsión, hurto, daño en bien ajeno)

Categorías/ Problemas con …		Definición	Tipologías
	despojo de tierras, extorsión		Terrorismo y amenazas
			Despojo de tierras
15	**Problemas interculturales**	Los problemas interculturales se refieren a las dificultades que surgen cuando personas de diferentes culturas interactúan o se comunican. Estas dificultades pueden deberse a diferencias en lenguaje, normas, valores, creencias, comportamientos y percepciones.	Discrepancias por las prácticas de usos y costumbres de comunidades étnicas
16	**Problemas de convivencia escolar**	Los problemas de convivencia escolar se refieren a las situaciones de conflicto, tensión o malestar que pueden surgir en el entorno educativo entre estudiantes, docentes y otros miembros del a comunidad educativa.	Abuso escolar (matoneo / bullying)
			Ciberbullying o ciberacoso
			Actos de discriminación
			Uso indebido de teléfonos móviles, redes sociales o sitios web
			Ausentismo o abandono escolar
			Juegos sexuales o tocamientos dentro del establecimiento
			Porte de armas dentro del establecimiento
			Venta o consumo de sustancias psicoactivas en el establecimiento
			Participación en pandillas, combos u otras organizaciones similares

Fuente: Elaboración ajustada a partir de lo definido en el Manual de Implementación y Operación de los SLJ (MJD, 2023)

Adicionalmente, existen factores que se constituyen en obstáculos que impiden la solución efectiva de las conflictividades; factores que, según la OCDE (2018) están asociados, principalmente, a las condiciones sociales, culturales o económicas de desigualdad, pobreza o inequidad en determinados sectores poblacionales. En virtud de lo anterior, las **barreras de acceso a la justicia** se entienden como aquellas restricciones o circunstancias que imposibilitan o dificultan el acceso de las personas a la justicia, así como la satisfacción de sus necesidades jurídicas (MJD, 2023, pp. 99).

Así, las barreras de acceso se relacionan con aquellos eventos de discriminación que inciden en la resolución de las conflictividades y la satisfacción de las necesidades jurídicas, por lo que su superación implica atender al principio de igualdad en los distintos niveles institucionales y sociales, los cuales se extienden al sector de la administración pública en general. Asimismo, estos obstáculos también pueden obedecer a razones institucionales

que se traducen en restricciones operativas de los actores y operadores de justicia que impiden precisamente la satisfacción de la necesidad concernida (MJD, 2023, pp. 54).

Tal como se realizó para el caso de las conflictividades, se construyó una tipificación de las barreras de acceso, la cual se organiza en la siguiente matriz:

Tabla 2. Categorías definidas para la catalogación de barreras de acceso a la justicia

Categoría	Definición	Subcategorías
1. Culturales y lingüísticas	Obstáculos o dificultades para la satisfacción de necesidades jurídicas en razón de la pertenencia a grupos culturales o lingüísticos minoritarios.	1. Atención inadecuada por razón de la condición cultural o lingüística.
		2. Falta de información, rutas de atención y asistencia legal de fácil comprensión o disponible en lenguas minoritarias.
		3. Falta de articulación y coordinación entre la justicia propia afro y la jurisdicción ordinaria.
		4. Falta de articulación y coordinación entre la Justicia Especial Indígena y la jurisdicción ordinaria.
		5. Falta de asistencia de traductores o interpretes dentro de los procedimientos o trámites legales.
2. De Género	Obstáculos o dificultades para la satisfacción de necesidades jurídicas, en razón del sexo, la identidad de género, orientación sexual o expresión de género.	1. Falta de atención o atención inadecuada o desestimación de los conflictos en razón del sexo, identidad de género, orientación sexual o expresión de género.
		2. Falta de asistencia o representación legal adecuada por razón del sexo, identidad de género, orientación sexual o expresión de género.
		3. No accede a los servicios de justicia por sentir o presumir que será discriminado en razón de su sexo, identidad de género, orientación sexual o expresión de género.
		4. Miedo a denunciar o a continuar con los trámites y procedimientos en razón a amenazas o violencias basadas en género.
3. De seguridad, orden público o asociadas al conflicto armado	Obstáculos o dificultades para la satisfacción de una necesidad jurídica debido a la percepción de peligro frente la vida o la integridad personal.	1. Miedo a denunciar o a continuar con los trámites por amenazas o control territorial de grupos armados.
		2. Justicias paralelas
		3. Afectación en la prestación de servicios de justicia por violencia contra operadores (p. ej. Cierre de oficinas, traslados de despachos, entre otros).
4. Discapacidad	Obstáculos o dificultades para la satisfacción de necesidades jurídicas en razón de la condición de discapacidad de las personas.	1. Falta de medios de transporte adecuados para movilizarse hasta donde se prestan los servicios de justicia (Vehículos accesibles, sillas de ruedas, entre otros).
		2. Falta de intérpretes o de asistencia adecuada (para personas con dificultades para ver o escuchar).

Categoría	Definición	Subcategorías
		3. Falta de edificaciones o infraestructura accesible para personas con discapacidad (ausencia de rampas, pasillos estrechos, entre otros).
5. Económicas	Se refiere a las dificultades de las personas para asumir los costos que implica el acceso a los servicios de justicia o los obstáculos que enfrentan al encontrarse en situación de marginalidad económica.	1. Falta de recursos para contratar un abogado.
		2. Falta de abogados o defensores de oficio en el lugar.
		3. Falta de recursos para trasladarse al lugar donde se prestan servicios de justicia.
		4. Falta de recursos para la conectividad.
		5. Falta de recursos para la atención de gastos procesales y pre procesales (p. ej. dictámenes periciales, transporte de testigos o contacto con los mismos, investigadores, entre otros).
		6. Altos costos de oportunidad (*tiempo que toma y se destinará*) para atender el trámite, proceso o procedimiento.
6. Geográficas	Obstáculos o dificultades para la satisfacción de necesidades jurídicas en razón de la ubicación geográfica, las distancias, medios y vías de comunicación o transporte.	1. Falta de presencia de operadores de justicia en zonas rurales.
		2. Falta de infraestructura vial o de oferta de transporte para movilizarse a donde se prestan servicios de justicia.
		3. Dificultades para acceder a los operadores de justicia en razón de la distancia que debe recorrerse o de las condiciones geográficas (p. ej. accidentes geográficos).
7. Institucionales	Se refieren a dificultades en el acceso en razón a la estructura, políticas, procesos y dinámicas de los sistemas de justicia.	1. Lentitud y larga duración de los trámites y procesos de los servicios de justicia.
		2. Incumplimiento de acuerdos o sentencias.
		3. Excesivos trámites y formalidades, procesos demasiado complejos.
		4. Desconfianza en los operadores de justicia y en la institucionalidad en general.
		5. Percepción de impunidad en el sistema de justicia.
		6. Falta de implementación o promoción de los Métodos de Resolución de Conflictos.
		7. Falta de articulación y coordinación entre actores y operadores de justicia.
		8. Desconocimiento de derechos, deberes y de los diversos mecanismos de acceso a la justicia.
		9. Alta rotación de servidores en el sector justicia.
		10. Falta de conocimientos o competencias de los actores y operadores de justicia.

Categoría	Definición	Subcategorías
		11. Falta de recursos financieros, físicos y humanos para atender de forma oportuna y suficiente las necesidades jurídicas.
8. Tecnológicas	Dificultades en el acceso a la justicia por la falta de equipos, sistemas tecnológicos, redes o infraestructura de conectividad.	1. Falta de equipos o infraestructura tecnológica a disposición de los actores y operadores de justicia.
		2. Las personas no cuenta con equipos o sistemas que les permitan acceder en línea a los servicios de justicia.
		3. Deficiente conectividad en zonas rurales (veredas o corregimientos).
		4. Deficiente conectividad en el casco urbano de los municipios o distritos.

Fuente: Elaboración ajustada a partir de lo definido en el Manual de Implementación y Operación de los SLJ (MJD, 2023)

De lo anterior se colige que la importancia de identificar las principales conflictividades y barreras de acceso a la administración de justicia existentes en el territorio, hará posible orientar los procesos de planeación de política pública hacia la consecución de resultados significativos para la población, que se reflejen en programas, proyectos y acciones concretas que mejoren las rutas de atención para la cualificación de la oferta de justicia, así como la satisfacción de las necesidades jurídicas de toda la comunidad.

2. Enfoque, fases y técnicas de recolección de información para la construcción la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades

Tal como se indicó en segmentos anteriores, la lectura de territorial y el diagnóstico de conflictividades se pueden desarrollar a partir de la aplicación de metodologías cualitativas y cuantitativas, las cuales, en su conjunto, arrojan una mirada integral y holística del territorio en virtud de su realidad jurídica. Para ello, esta sección presenta, inicialmente, un acercamiento al lugar que ocupan los componentes cualitativo y cuantitativo dentro del proceso de investigación social.

A continuación, se exponen las etapas del proceso de diagnóstico de conflictividades, siguiendo con una descripción de las técnicas para el desarrollo de esta contextualización dentro de los dos enfoques (cualitativo y cuantitativo). En este apartado se concluye con la descripción de los instrumentos y la información que se deriva de cada uno de ellos.

A. Investigación social con énfasis cualitativo para la construcción de un diagnóstico de conflictividades

La lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades tienen un lugar importante dentro de los procesos de indagación de la investigación social, en especial, en los enfoques participativos, en los cuales los actores participantes (investigadores) buscan dar cuenta de la particularidad de los contextos, con el fin de planificar acciones de intervención que respondan a las experiencias y demandas de las comunidades, es decir, que partan de un **conocimiento situado** sobre el modo que se construyen las dinámicas de un territorio.

Así, desde una perspectiva cualitativa, el diagnóstico de conflictividades se sitúa dentro de la *Investigación Acción Participativa* (IAP), la cual se constituye en una metodología de indagación que responden a las necesidades de los sujetos sociales, identificando, con ellos, los problemas que se presentan dentro de su comunidad – para este caso las conflictividades y barreras de acceso-, así como las alternativas de solución posible, considerando los factores internos y externos que revisten el contexto (Fals Borda, 2008; Eliot, 2010).

Por ello, la IAP busca promover cambios significativos en las comunidades, involucrando a los actores que las conforman en la identificación de problemáticas, concertación de acción y planificación de actividades que permitan trazar metas de mejoramiento a las condiciones que revisten a un territorio dentro de un área o tópico. Justo por ello, este enfoque propende por desarrollar políticas y programas de intervención que parten de un análisis participativo, donde las personas implicadas se convierten en protagonistas del proceso de construcción de conocimiento sobre su propia realidad, detectando las necesidades más apremiantes, así como la definición de propuestas y soluciones para la transformación y el bienestar colectivo (Latorre, 2007).

Diferentes autores como Guba (Op. Krause, 1995), Latorre (2007), Fals Borda (2008), Martínez (2009), Cifuentes (2011), entre otros, señalan que este enfoque combina la teoría y la praxis, posibilitando el aprendizaje, la toma de conciencia crítica, el empoderamiento, el refuerzo y ampliación de redes sociales, así como la movilización colectiva y la acción transformadora desde las voces y experiencias de los actores sociales. Por ello, algunas de las características de esta metodología que aportan a la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades son:

- Analiza las situaciones y problemáticas sociales a partir de la experiencia de una persona, colectivo o grupo social; eventos que pueden ser: inaceptables en algunos aspectos (problemáticas); susceptibles de cambio (contingentes); que requieren una respuesta práctica (prescriptivos).

- Profundiza en la comprensión de un fenómeno o conflicto, por lo que adopta una postura exploratoria frente a cualquier categorización inicial.

- Construye un "guion" sobre el hecho en cuestión, relacionándolos con un contexto de contingencias mutuamente interdependientes, o sea, hechos que se agrupan porque la ocurrencia de uno depende de la aparición de los demás (barreras de acceso).

- Interpreta "lo que ocurre" desde el punto de vista de quienes actúan e interactúan en la situación problema.

- Describe y explica "lo que sucede" con el mismo lenguaje utilizado por los actores sociales; o sea, con el lenguaje cotidiano y/o especializado con el que los sujetos participantes explican sus actuaciones, responsabilidades y experiencias dentro las situaciones sociales.

- Contempla los problemas y conflictos desde el punto de vista de quienes están implicados en ellos, por lo que sus resultados y/o hallazgos sólo son válidos a través del diálogo orientado.

Así, este enfoque permitirá explorar y fortalecer, en conjunto con los actores y sectores, las capacidades individuales, institucionales, locales y regionales que permitirán hacer seguimiento a las acciones desarrolladas y, con ello, contribuir a la construcción del bienestar y del tejido social de una comunidad en el marco del acceso a la justicia. Adicionalmente, la IAP, a partir del diagnóstico, permitirá identificar con los actores, instituciones y sectores, las fortalezas y debilidades en los procesos de articulación y concertación para el desarrollo de acciones locales, departamentales y nacionales en torno a la oferta de justicia y la resolución de las necesidades jurídicas de la población.

B. Investigación social con énfasis cuantitativo para la construcción de un diagnóstico de conflictividades

El diagnóstico territorial debe construirse, también, con métodos cuantitativos. En particular, el objetivo es utilizar tres métodos: - análisis de datos secundarios, - encuestas y, -análisis de

actores, para a partir de allí, contextualizar con información cualitativa recolectada mediante talleres de investigación participativa en el territorio.

El análisis de **datos secundarios** implica el uso de datos ya existentes, como estadísticas gubernamentales o registros policiales, para identificar patrones y tendencias en conflictos. Este método ahorra tiempo y recursos. Los investigadores académicos han reconocido el valor de las grandes bases de datos nacionales para explorar temas en poblaciones de interés (Windle, 2010). Adicionalmente, el uso de este método puede ofrecer una visión objetiva y permitir análisis longitudinales debido a la disponibilidad de datos a lo largo del tiempo.

Las **encuestas** son un método cuantitativo muy utilizado para recoger datos (Vannette & Krosnick, 2018) sobre la percepción de los conflictos y del sistema de justicia en una comunidad o población específica. Este método tiene la ventaja de poder llegar a una gran cantidad de personas, lo que ofrece una visión más generalizada de las actitudes y percepciones. Además, las encuestas permiten el uso de técnicas estadísticas para interpretar los resultados, lo que puede dar lugar a conclusiones más robustas y comparables con otros estudios. En el contexto del diagnóstico de conflictividades, las encuestas pueden ser útiles para identificar qué tipos de conflictos son más prevalentes en una comunidad, cuáles son las barreras percibidas para acceder a la justicia y qué actores son considerados más o menos efectivos en la resolución de conflictos.

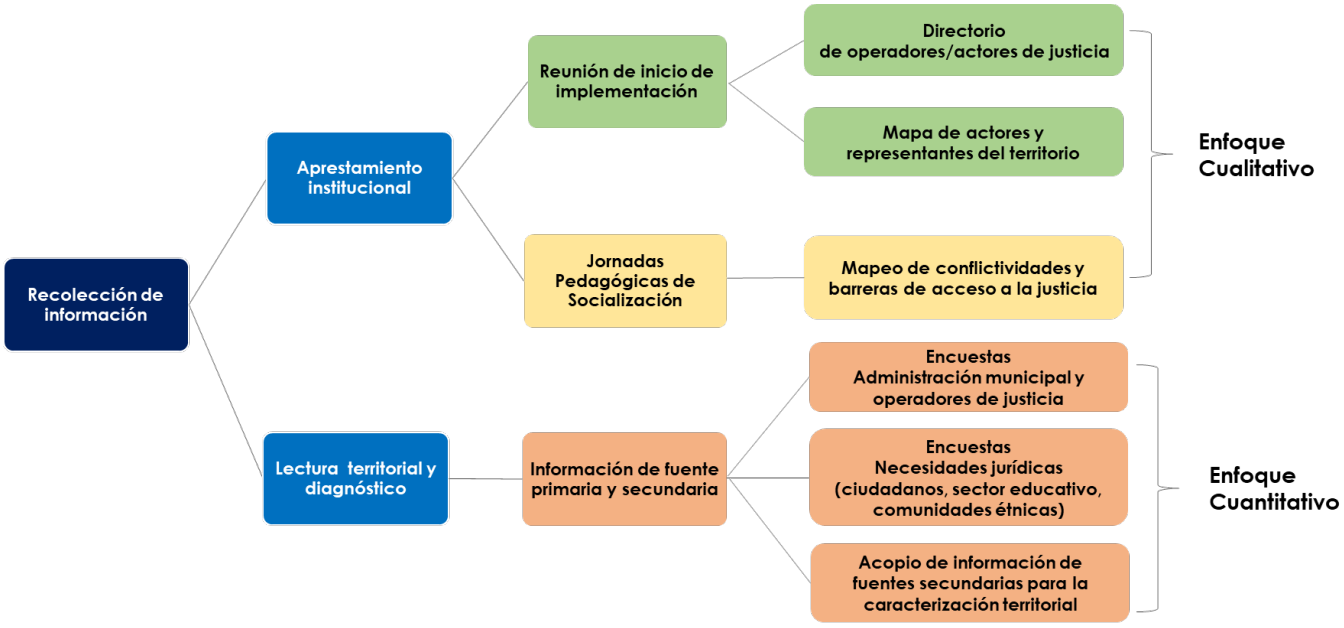
Por último, un **análisis de actores** es un método que busca identificar y entender a los diferentes actores o partes interesadas involucradas en una situación específica. Este análisis tiene como objetivo determinar quiénes son los actores clave y cómo interactúan entre sí. Al realizar un análisis de actores, se obtiene una visión más completa de las dinámicas y estructuras de poder que pueden afectar el resultado de una iniciativa o la resolución de un conflicto (Wang et.al, 2013).

C. Ruta metodológica para la recolección de información para la lectura de territorial y el diagnóstico de Conflictividades

Teniendo en cuenta que la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades se compone de dos dimensiones cualitativa y cuantitativa- la recolección de información se organiza a partir de dos momentos o fases.

A continuación, se presenta un esquema que permite ilustrar esta ruta:

Imagen 2. Ruta metodológica para la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades dentro de las etapas de los SLJ



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

En virtud de lo anterior, la recolección de información para la construcción de la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades se desarrolla a partir de tres (3) momentos importantes, cada uno de los cuales arroja información estratégica para la caracterización del territorio en las diferentes dimensiones que involucra el acceso a la justicia; los dos primeros momentos de corte cualitativo y el segundo de índole cuantitativo.

El **primer momento** corresponde, derivado de la reunión de inicio de implementación del proceso de aprestamiento institucional, a la recolección de información por fuentes primarias y secundarias de la *oferta de justicia presente en el municipio*, así como la *caracterización poblacional*, la cual identifica la presencia y el número de representantes y colectivos existentes en el territorio, de diferentes actores sociales involucrados en los procesos de justicia del municipio. Sumado a los ejercicios de revisión, ajustes, aprobación y formalización del acto administrativo *"por el cual se adopta la estrategia Sistema Local de Justicia (SLJ) y se crea el Comité Local de Justicia (CLJ)"*, escenario donde se determina quienes serán los miembros permanentes e invitados en dicha instancia de coordinación a nivel municipal.

Así, producto de este ejercicio de identificación inicial, la lectura territorial involucra la construcción de dos insumos- productos- esenciales en el marco de la estrategia de SLJ:

- **Directorio de actores/operadores de justicia**, el cual sitúa la oferta de servicios de justicia dentro del territorio, así como los representantes de diferentes instancias, entidades y colectivos presentes en el municipio.

- **Mapa de actores del SLJ-CLJ**, en el que se presenta un estado actual de los actores involucrados en los procesos de justicia dentro del territorio, incluyendo a todas las personas, colectivos y agremiaciones que hacen parte en la toma de decisiones para fortalecer el acceso a la justicia y la atención de las necesidades jurídicas de la población.

Al respecto, es importante destacar que este insumo es fundamental para establecer de forma previa los actores y operadores de justicia que participarán del segundo y tercer momento de la construcción del diagnóstico, ya que son estos sujetos quienes conocen las conflictividades y barreras de acceso presentes en el territorio, así como pueden presentar una mirada holística de las percepciones, problemáticas y posibles alternativas de solución ante los conflictos y necesidades jurídicas no resueltos en la comunidad.

El **segundo momento** se refiere al proceso de recolección de información mediante el *Mapeo de conflictividades y barreras de acceso a la justicia*; proceso que se realiza en el marco de las jornadas pedagógicas de socialización de la estrategia y con los actores que fueron focalizados a partir del directorio y el mapa de actores.

El mapeo se configura como una estrategia de indagación, de corte cualitativo, que busca generar un proceso de reflexión y discusión colectiva que haga posible **identificar** las principales conflictividades y barreras de acceso presentes en el municipio, **priorizando** cada una de ellas en virtud del impacto que tienen en la comunidad, así como analizando los factores que inciden en su desarrollo. Asimismo, esta discusión posiciona, desde las experiencias y roles particulares de los participantes en el ejercicio, las posibles estrategias de solución y las rutas de atención que deben implementarse para atender a los conflictos priorizados, además de los obstáculos en la resolución de las necesidades jurídicas de la población.

- De esta manera, el mapeo de conflictividades y de las barreras arroja como insumo de la recolección. **Una matriz de conflictividades y barreras de acceso a la justicia municipal**, la cual sistematiza los principales hallazgos y priorizaciones, con el fin de establecer una caracterización general del territorio considerando las regularidades, divergencias y emergencias en los productos por grupos y en los relatos y socializaciones de los participantes en las jornadas.

El **tercer momento**, que no es el último en el proceso, sino que, puede desarrollarse de forma paralela al anterior, es el levantamiento de información cuantitativa a partir de la aplicación de encuestas de oferta de justicia y de necesidades jurídicas según el proceso de muestreo que se definirá más adelante. Para el caso de oferta, la recolección de información se realiza con los operadores de justicia presentes en el municipio- información que se deriva del primer momento-.

Por su parte, la aplicación de las encuestas sobre necesidades jurídicas se realiza con tres tipos de población: i) *ciudadanía general*, según los criterios definidos para la priorización de personas encuestadas; ii) *representantes del sector educativo*, orientado a rectores y/o coordinadores de convivencia de las instituciones educativas del municipio, quienes brindarán información relevante frente a los problemas de convivencia escolar en sus establecimientos; iii) *representantes de comunidades étnicas*, orientado a miembros de estos colectivos, designados para tales fines, con el fin de proveer información sobre problemas culturales que afecten a sus comunidades.

D. Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Para realizar la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades es necesario recolectar la información necesaria para el ejercicio. La meta de esta tarea es doble: por un lado, se enfoca en recabar información sobre la oferta de justicia a nivel local, identificando a los actores y operadores clave, información laboral y capacidades institucionales.

Por otro lado, también busca entender las necesidades y percepciones de los ciudadanos a nivel local en relación con la justicia, incluyendo sus propias características socio demográficas, conflictividades que ha experimentado y las barreras que enfrentan para acceder al sistema de justicia. Esta tarea incluye sondear la opinión específica de las necesidades jurídicas de la población de comunidades étnicas y de los directivos de las instituciones educativas.

Para la realización de esta tarea, la presente guía describe las técnicas de recolección de información que se van a aplicar, cada una de las cuales, cuenta con los anexos respectivos y especificando la población objetivo, la estrategia de muestreo (donde aplique), las preguntas que deben realizarse, así como la metodología o estrategia de levantamiento de datos para cada caso. La información derivada de estos documentos cubre la necesidad de información primaria tanto para la oferta, como para la demanda de justicia en los municipios:

i. **Mapeo de conflictividades y barreras de acceso a la justicia.**
ii. **Encuesta a la administración municipal y operadores de justicia.**
iii. **Encuesta de necesidades jurídicas - Ciudadanía general.**
iv. **Encuesta de necesidades jurídicas - Sector educativo.**
v. **Encuesta de necesidades jurídicas - Comunidades étnicas.**

El municipio también tiene a su disposición el Directorio de actores-operadores y el mapa de actores del Sistema Local de Justicia, que son una fuente útil para caracterizar la oferta puntual de servicios de justicia en el municipio.

Para contextualizar la información obtenida directamente a nivel local, es necesario utilizar fuentes secundarias que abarquen, desde aspectos socio demográficos como población y distribución étnica, hasta condiciones de calidad de vida como salud y pobreza.

i. Mapeo de conflictividades y barreras de acceso a la justicia

El mapeo, también conocido como cartografía, desde un enfoque social, se constituye en una herramienta metodológica que permite la representación gráfica que realiza un grupo de personas sobre las situaciones y/o problemáticas que se presentan en un territorio, por lo que a partir de este tipo de técnica, los miembros de una comunidad pueden exponer cómo se presentan las relaciones- positivas y/o negativas- dentro de un espacio con el propósito de analizar el impacto que éstas tienen en la vida de los habitantes (Habegger & Mancila, 2006).

Así, en el marco de las cartografías o mapas, los *territorios* se comprenden, no sólo como un lugar de carácter físico, sino como el entramado de personas, grupos, redes, relaciones, espacios y situaciones que convergen dentro de una comunidad, a partir de las cuales se pueden tejer vínculos y modos de relacionamiento que permiten gestionar situaciones de conflicto para transformar las condiciones de quienes habitan en estos espacios.

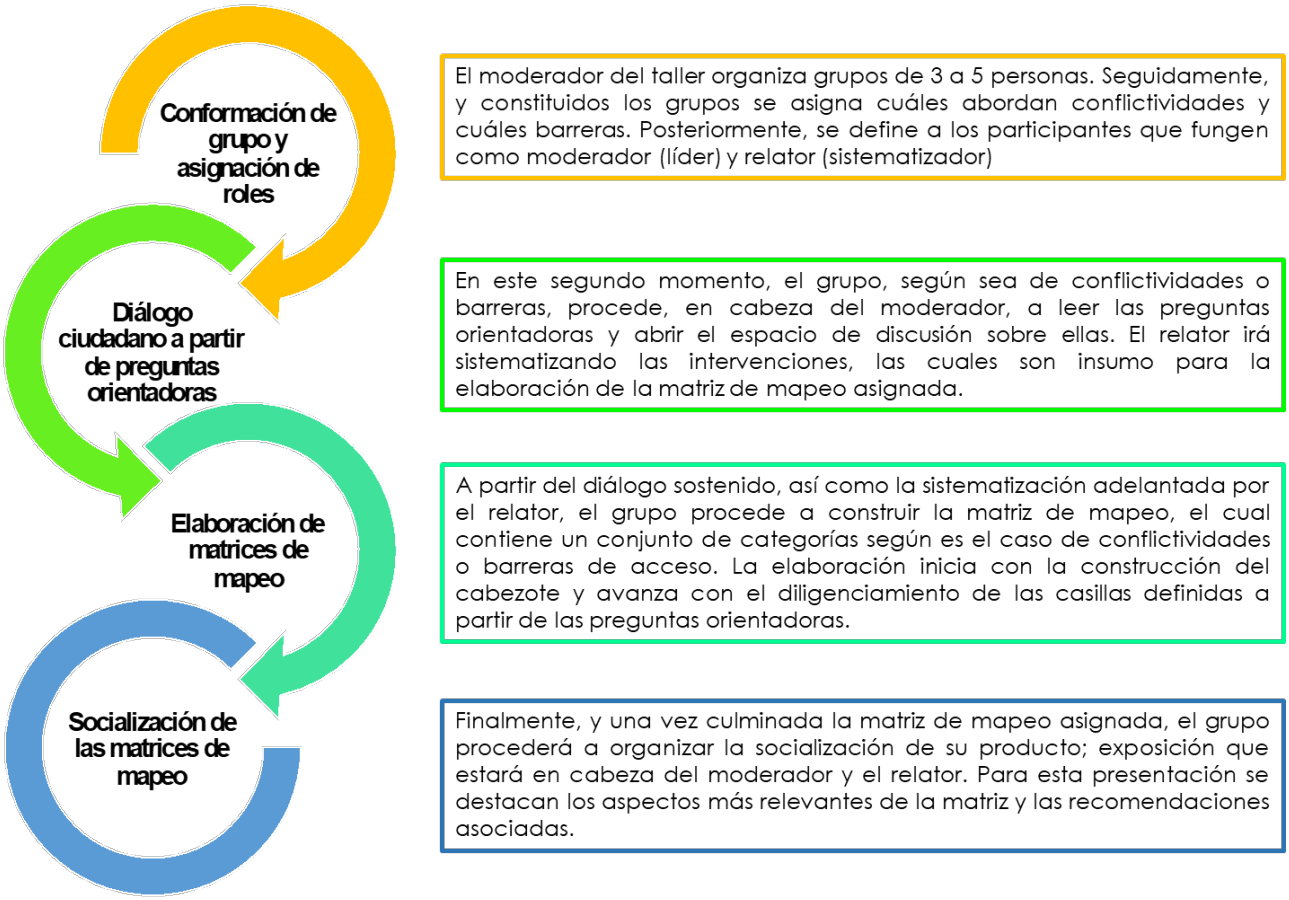
Por ello, indican Habegger & Mancila (2006), el mapeo se configura en una herramienta participativa que implica el encuentro de diversos actores (externos e internos), miradas, posturas y perspectivas frente a un problema o situación, lo que permite realizar una lectura crítica del entorno para determinar los factores pueden incidir en dicho evento, así como las posibles alternativas de solución desde la articulación colectiva y comunitaria.

De allí, que la cartografía funciona como un modo de comprensión, aprehensión y transformación de la realidad, en la medida que involucra a diferentes actores y sectores para identificar y analizar el entorno y sus dificultades, así como diseñar propuestas de relación, cooperación y comunicación para avanzar en los obstáculos y problemáticas detectadas (Habegger & Mancila, 2006).

Para el caso del diagnóstico de conflictividades, y entre la multiplicidad de mapas que pueden derivarse de este ejercicio metodológico, se realiza un mapeo en dos sentidos. Inicialmente, se sitúa un **mapeo de conflictividades**, en el cual se identifican las disputas o conflictos con mayor presencia en el territorio, para, posteriormente, situar las causas y efectos que tienen dichas situaciones, así como las posibles formas de resolución con las rutas de atención que pueden acompañar la gestión y resolución de éstas.

Asimismo, el diagnóstico incluye un **mapeo de las barreras de acceso a la justicia**, dentro del cual se establecen los principales obstáculos para que las personas y colectivos resuelvan sus necesidades jurídicas y puedan utilizar los servicios de justicia definidos dentro del municipio. Para ello, este mapeo define no sólo las barreras, sino que determina sus causas, los actores involucrados y las acciones de mitigación que pueden ponerse en marcha para afrontar estos desafíos en el acceso a la justicia dentro del territorio. A continuación, se presenta el paso a paso para el desarrollo del mapeo, el cual se realiza a manera de taller:

Imagen 2. Momentos del taller de mapeo de conflictividades y barreras de acceso a la justicia a nivel municipal



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

Matriz de mapeo de conflictividades del municipio. A partir de la metodología expuesta, para el momento de diálogo ciudadano, la elaboración del mapeo de conflictividades del municipio, inicia con la discusión del grupo en torno a las siguientes preguntas orientadoras:

- ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en el municipio?
- ¿Qué situaciones inciden para que estos conflictos se presenten?
- ¿Cuáles son las principales consecuencias que tiene estos conflictos?
- ¿Cuáles son las personas de su comunidad que se ven más afectados por estos conflictos?
- ¿Cómo se resuelven estos conflictos?, ¿a quiénes se acude para resolverlos?

Una vez resueltas estas preguntas, el grupo procede a elaborar la matriz de mapeo, la cual contiene la siguiente estructura con sus categorías:

Imagen 3. Estructura de la matriz de mapeo de conflictividades, actores y rutas de atención

Título Matriz de conflictividades, actores y rutas de atención del municipio _____
Integrantes:
Fecha:

Contenido

Tipo de conflicto *	Nivel de resolución **	Causas	Efectos	Actores que se ven afectados por el conflicto	Alternativas de solución al conflicto	Actores que pueden ayudar a solucionar el conflicto	Ruta de atención

* El grupo deberá seleccionar 4 conflictos y los organizará según su nivel de gravedad (mayor a menor)
** Se deberá colocar en números del 1 al 4 cuál es el conflicto que más se resuelve al que menos se soluciona.

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

Matriz de mapeo de barreras de acceso a la justicia del municipio. Del mismo modo que opera para el mapeo de conflictividades, los grupos a los que se les asignó el mapeo de las barreras de acceso a la justicia deben resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las principales barreras de acceso a la administración de justicia que tiene el municipio?, ¿Por qué se presentan?
- ¿Qué acciones puede implementarse para mitigar estas barreras?
- ¿Qué actores pueden ayudar a implementar estas acciones?

Considerando estas preguntas orientadoras, el equipo procederá a elaborar la siguiente matriz:

Imagen 4. Estructura de la matriz de mapeo de barreras de acceso a la justicia

Título Matriz de Barreras de acceso y a la justicia y estrategias de mitigación del municipio_____
Integrantes:
Fecha:

Contenido

Barrera	Factores que inciden en que la berrera se presente	Acciones de Mitación	Actores involucrados en las acciones de mitigación	Ruta para implementar las acciones

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

ii. Diseño y aplicación de encuestas

Freeman (1998) y López & Fachelli (2016) destacan que la encuesta es una técnica compleja y robusta para la recopilación de datos en la investigación social. No se limita a ser simplemente un conjunto de preguntas, sino que, es un método de investigación completo que requiere un enfoque sistemático y estructurado.

En este sentido, la encuesta se utiliza para obtener medidas cuantitativas y cualitativas sobre conceptos específicos derivados de una problemática de investigación. Estas medidas pueden incluir opiniones, juicios o creencias que los participantes tengan sobre el tema en cuestión. El diseño de la encuesta puede incluir preguntas tanto cerradas como abiertas, organizadas en una secuencia específica para maximizar la calidad de los datos recopilados.

Además, la implementación de una encuesta requiere una serie de pasos adicionales que van más allá de la simple recopilación de datos. Esto incluye la selección cuidadosa de una muestra, la construcción meticulosa del cuestionario y, la medición de diversos índices y escalas que puedan ser relevantes para el estudio. También es crucial la organización y el seguimiento del trabajo de campo, así como el análisis y el procesamiento de los datos obtenidos.

Para el caso del presente diagnóstico, y tal como se ha enunciado en segmentos anteriores, se aplicarán cuatro (4) tipos de encuestas, tres (3) de las cuales corresponden

al componente de necesidades jurídicas (demanda) y una (1) para la administración municipal y operadores de justicia (oferta).

Encuesta a la Administración municipal y Operadores de justicia.

Esta encuesta se constituye en un instrumento de recolección de información por fuente primaria sobre la oferta de justicia que tiene un municipio. Como objetivo general, esta encuesta busca generar información estadística que contribuya a la lectura territorial y diagnóstico de conflictividades a través de la identificación de los actores / operadores que hacen parte de la oferta de justicia a nivel local, indagando por sus características sociodemográficas, la información laboral, las capacidades institucionales, las barreras de acceso a la justicia, las conflictividades y la política pública de acceso a la justicia, cuyos resultados brinda información valiosa frente al análisis, priorización y formulación de acciones que se enmarcan dentro del plan estratégico cuatrienal del Sistema Local de Justicia.

Entre los objetivos específicos de la encuesta se encuentran:

- Generar información sobre la ubicación geográfica, tipo de actor / operador a encuestar y características sociodemográficas.
- Determinar información de tipo laboral, vinculante con las características generales del cargo
- Indagar sobre las características institucionales, vinculantes con los mecanismos de registro y seguimiento de los casos que se atienden, instancias de coordinación local, articulación con otros actores, dificultades operativas para el trámite de casos, la oferta de servicios de acceso a la justicia local y capacitación.
- Identificar las barreras de acceso a la justicia, así como los problemas / desacuerdos / conflictos y disputas que con mayor frecuencia atiende el sistema de justicia a nivel local, conocer si existen rutas / protocolos, si existe material pedagógico para comunicar las rutas / protocolos de atención y la cantidad de casos atienden mensualmente.
- Indagar sobre la política pública de acceso a la justica a nivel local, los apoyos o articulación que requieren con la institucionalidad a nivel nacional o departamental y finalmente, comentarios o recomendaciones.

De esa forma, el formulario para operadores de justicia y administración municipal apunta a responder cuestiones claves sobre la presencia de operadores de justicia en el municipio, así como la gama de servicios de acceso a la justicia disponibles. Adicionalmente, busca identificar los tipos de conflictos o problemas que se manejan con más frecuencia y en qué áreas geográficas del municipio se concentran.

Esta encuesta también explora si existen rutas de atención definidas para estos problemas y captura la percepción de los operadores de justicia sobre las principales barreras de acceso a la justicia y las necesidades jurídicas en el municipio.

El formulario contempla **48 preguntas**. En la siguiente tabla se detallan los títulos de las secciones, la descripción y el número de preguntas en cada caso[1]:

Tabla 3. Caracterización de las secciones de la encuesta a la Administración municipal y Operadores de justicia

Capítulo	Descripción	Número de preguntas	
		Encuestador	Encuestado
1. Características sociodemográficas	Autorización para la realización de la encuesta, datos de contacto y características sociodemográficas del encuestado.	-	13
2. Información laboral	Conocer las características del cargo, vinculación y la experiencia.	-	4
3. Capacidad Institucional	mecanismos de registro y seguimiento de casos, instancias de coordinación local, articulación con otros actores, dificultades operativas para el trámite de casos, oferta de servicios de acceso a la justicia y capacitación.	-	14
4. Barreras de acceso a la justicia	Identificación de las barreras de acceso a la justicia en el territorio.	-	2
5. Conflictividades	Identificación de los problemas / desacuerdos / conflictos o disputas que con mayor frecuencia atiende el sistema de justicia local (por tipo y tipología) así como conocer sobre las rutas o protocolos de atención y si existe material pedagógico para comunicar las rutas o protocolos a la comunidad. Además de identificar si hay conflictos entre empresa y comunidad, coordinación con las autoridades indígenas o comunidades negras o afrocolombianas.	-	9
6. Política pública de acceso a la justicia	Información sobre la política pública de acceso a la justicia a nivel local, los apoyos o articulación que requieren con la institucionalidad a nivel nacional e información sobre el presupuesto relacionado con el acceso a la justicia en el municipio.	-	6
7. Novedades en campo	Información del encuestador, fecha de aplicación, hora de inicio y fin y novedades en campo.	5	
Total		**5**	**48**

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo - SLJ

Este instrumento está diseñado para ser aplicado a **21 actores u operadores de justicia** en diferentes categorías:

[1] La información detallada del operativo de campo, así como de la descripción y orientaciones de cada una de las preguntas se encuentra disponible en el instructivo de aplicación, el cual se constituye en un anexo de esta guía.

Tabla 4. Categorías de operadores de justicia para la aplicación de la encuesta de oferta de justicia

Justicia Formal	1. Juez/a
	2. Fiscal
Justicia alternativa o no formal	3. Coordinador/a del Centro de Conciliación
	4. Conciliador/a en derecho
	5. Conciliador en equidad
	6. Mediador(a)
	7. Notario
Justicia administrativa	8. Comisario/a de familia
	9. Coordinador/a Centro Zonal del ICBF
	10. Corregidor/a municipal
	11. Inspector/a de policía
Actores comunitarios	12. Representante de la JAC / Asojuntas
	13. Coordinador/a Casa de Justicia o Centro de Convivencia
	14. Juez/a de paz – Juez/a de reconsideración
Ministerio público	15. Personera municipal
	16. Defensor público
Fuerza Pública	17. Comandante de la estación de policía
	18. Policía de infancia y adolescencia
Administración municipal	19. Alcalde / Secretario de Gobierno
	20. Secretario(a) de gobierno/ interior

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo - SLJ

Cada uno de estos actores u operadores de justicia tiene un rol específico en el sistema de justicia, por lo tanto, la encuesta se debe aplicar directamente a todos los que estén presentes en el municipio de forma directa, sin la posibilidad de que sea contestada por subordinados u otras personas.

Metodología para seleccionar la muestra de la Encuesta para la Administración municipal y Operadores de justicia.

Para el caso de este instrumento se realizará un muestreo no probabilístico de los 21 miembros que deberían integrar el Comité Local de Justicia. En particular, se aplicará un sistema de cuotas para encuestar a los actores / operadores que en su quehacer misional atienden directamente asuntos asociados al acceso a la justicia. La necesidad de usar un muestreo no probabilístico por cuotas para la Encuesta de Operadores de Justicia se debe a una serie de aspectos que se describen a continuación:

La necesidad de que todos los tipos de operadores de justicia sean representados de manera equitativa. Los operadores de justicia son muy diversos, incluyendo jueces, defensores públicos y fiscales, entre otros. Cada uno de estos actores tiene sus propias experiencias, puntos de vista y desafíos con el sistema de justicia. Es fundamental asegurarse de que todas estas voces estén representadas adecuadamente en la encuesta.

Interés en subconjuntos particulares de operadores de justicia. Debido a los objetivos de la encuesta, hay un interés específico en ciertos subgrupos de operadores de justicia, como lo son aquellos miembros del CLJ que en su quehacer misional tienen actividades relacionadas con el acceso a la justicia. Los funcionarios que reúnen estas condiciones corresponden a los 21 descritos en la tabla 4.

En un municipio hipotético, el encuestador deberá aplicar a los **21 integrantes** de la tabla 4. Sin embargo, hay casos en dónde no existe presencia de algunos actores o, por el contrario, hay varios para la misma categoría. En el primer caso, el encuestador no reemplazará al actor faltante y en el segundo deberá seguir los siguientes parámetros:

- Cuando existan varios jueces, se deberá encuestar al juez coordinador.
- Cuando existan varios inspectores de policía, se encuestará al que determine el Secretario de Gobierno, lo mismo aplica para comisarios de familia o corregidores.
- En caso que existan varios mediadores o conciliadores, se escogerá uno para cada colectividad de manera aleatoria. Lo mismo si hay varios fiscales, defensores públicos, coordinadores de casas de justicia o centros de convivencia, jueces de paz o de reconsideración representantes de Asojuntas o coordinadores de centros de conciliación.
- Si existen varios policías de infancia y adolescencia se escogerá al de mayor rango y antigüedad presente en el municipio.

Encuesta de Necesidades Jurídicas.

La encuesta sobre necesidades jurídicas busca responder preguntas específicas acerca de la experiencia del ciudadano(a) en relación con la administración de justicia señalando para ello si se le presentaron problemas, desacuerdos, conflictos o disputas en un periodo determinado, así como las acciones que adelantó para enfrentar estos problemas y cuál fue el resultado de dicha intervención. Este instrumento también resume las características sociodemográficas que tienen los encuestados(as).

Históricamente, los estudios en el sector de justicia se han centrado más en evaluar la eficiencia institucional que en entender las necesidades de los ciudadanos. Las encuestas para medir las necesidades jurídicas le dieron un giro al método y ofrecieron una perspectiva más completa para los formuladores de políticas. Con estos instrumentos, la perspectiva de los ciudadanos -como usuarios de los servicios de justicia- tomó gran relevancia (Bocardo, et.al. 2019).

Uprimny et.al (2017) desarrollaron un marco conceptual y metodológico para comprender y aplicar los instrumentos basados en las necesidades jurídicas. En su documento, este autor señala la importancia que tiene redirigir las políticas públicas en el ámbito de la justicia hacia el enfoque de "necesidades jurídicas insatisfechas" de la población. A diferencia del enfoque tradicional 'de arriba hacia abajo', que se centra en mejorar el sistema judicial, este nuevo enfoque busca políticas 'de abajo hacia arriba', basadas en las necesidades y demandas reales de la comunidad. Esto transforma la justicia en una parte integral de la política social, alineándola con paradigmas más amplios como los Objetivos del Milenio y el desarrollo humano. El texto también critica la visión clásica de la justicia como un mecanismo para mantener el 'status quo' y perpetuar la desigualdad social.

Estos enfoques han comenzado a ganar tracción en círculos internacionales y en países latinoamericanos y han impulsado políticas específicas como aumentar la cobertura de los servicios de justicia, incorporar mecanismos comunitarios y tradicionales de resolución de conflictos, enfocarse en grupos vulnerables o promover el fortalecimiento de los Sistemas Locales de Justicia.

Atendiendo este marco teórico, el diagnóstico reconoce la importancia de situar las necesidades jurídicas de la población, considerando en forma especial aquellos problemas específicos que ocupan a personas, sectores o colectivos específicos y deben ser considerados para una lectura territorial completa. Por ello, para la caracterización de las necesidades jurídicas se incluyen tres instrumentos o formularios, los cuales se describen a continuación.

Encuesta de Necesidades Jurídicas para la ciudadanía en general.

Este formulario tiene como propósito generar información estadística que contribuya a la lectura territorial y a construir el diagnóstico de conflictividades a través de la indagación de ciudadanos a nivel local, preguntando por sus características sociodemográficas, las

barreras de acceso a la justicia, las conflictividades a efectos de construir un plan estratégico que responda a las necesidades de justicia particulares de cada territorio.

El objetivo general de la encuesta es generar información estadística vista desde el componente de la demanda, identificando y caracterizando el acceso a la justicia a nivel local, a partir de las experiencias personales de los encuestados mayores de 18 años, cuyos resultados brinda información valiosa frente al análisis, priorización y formulación de acciones que se enmarcan dentro del plan estratégico cuatrienal del Sistema Local de Justicia

Este instrumento se aplica para hombre y mujeres mayores de 18 años residentes del municipio, cuya muestra será definida según los parámetros expuestos en secciones siguientes. La encuesta contempla **23 preguntas**, las cuales se detallan en la siguiente tabla[2]:

Tabla 5. Caracterización de las secciones de la encuesta de necesidades jurídicas para ciudadanía en general

Capítulo	Descripción	Número de preguntas	
		Encuestador	Ciudadanos
1. **Características sociodemográficas**	Autorización para la realización de la encuesta, datos de contacto y características sociodemográficas del encuestado.	-	14
2. **Barreras de acceso a la justicia**	Identificación de las barreras de acceso a la justicia en el territorio.	-	2
3. **Conflictividades**	Identificación de los problemas / desacuerdos / conflictos o disputas que han experimentado los individuos (por tipo y tipología) así como conocer sobre las rutas o acciones que tomó, a que institución o persona particular acudió, si le brindaron información suficiente para entender y resolver el problema y si el problema se solucionó. Finalmente, recomendaciones para mejorar el acceso a la justicia en el municipio que reside.	-	7
4. **Novedades en campo**	Información del encuestador, fecha de aplicación, hora de inicio y fin y novedades en campo.	5	
Total		**6**	**23**

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo - SLJ

Encuesta de necesidades jurídicas para el sector educativo.

Este formulario se desprende de la encuesta general de necesidades jurídicas, pero se propone generar información diagnóstica sobre los conflictos asociados a la convivencia escolar. Así, esta encuesta se propone indagar, con miembros de la comunidad educativa, cuáles son las disputas o problemas que se presentan con mayor frecuencia dentro de los establecimientos educativos; conflictos enmarcados dentro de lo establecido en la Ley 1620 de 2013 sobre convivencia escolar.

[2] La información detallada del operativo de campo, así como de la descripción y orientaciones de cada una de las preguntas se encuentra disponible en el instructivo de aplicación, el cual se constituye en un anexo de esta guía.

Adicionalmente, la encuesta para el sector educativo busca explorar cuáles son los principales mecanismos de acción para afrontar dichas conflictividades, y en qué medida se conocen y utilizan las rutas de atención dispuestas para la resolución de dichas situaciones. Por ello, este formulario se aplicará a los(as) rectores y/o coordinadores(as)/ líderes(as) de convivencia escolar del municipio. Se deben incluir dentro del proceso de diagnóstico **al menos ocho individuos** en cada segmento

El formulario contempla **34 preguntas** distribuidas de la siguiente forma[3]:

Tabla 6. Caracterización de las secciones de la encuesta de necesidades jurídicas para el sector educativo

Capítulo	Descripción	Número de preguntas	
		Encuestador	Ciudadanos
1. Características sociodemográficas	Autorización para la realización de la encuesta, datos de contacto y características sociodemográficas del encuestado.	-	14
2. Información del establecimiento educativo	Características del establecimiento, cargo y ubicación		7
3. Barreras de acceso a la justicia	Identificación de las barreras de acceso a la justicia en el territorio.	-	2
4. Conflictividades	Identificación de los problemas / desacuerdos / conflictos o disputas que han experimentado los estudiantes, así como conocer las zonas del municipio donde se presentan más, si hay rutas o protocolos, si existe material pedagógico y el número de casos mensuales que se presentan en el establecimiento educativo. Además de indagar si existen alianzas o espacios de coordinación con la institucionalidad para atender los casos y recomendaciones,	-	11
5. Novedades en campo	Información del encuestador, fecha de aplicación, hora de inicio y fin y novedades en campo.	5	
Total		**5**	**34**

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo - SLJ

Encuesta de necesidades jurídicas para comunidades étnicas

Tal como se indicó con la encuesta del sector educativo, este instrumento se constituye en una profundización del formulario de necesidades jurídicas para la ciudadanía en general, situando de forma específica información a nivel de los grupos y colectivos étnicos presentes en el municipio. Así, con esta encuesta se busca generar información estadística que contribuya a la lectura territorial y diagnóstico de conflictividades a través de la indagación a líderes de comunidades étnicas, preguntando por sus características sociodemográficas, las barreras de acceso a la justicia y las conflictividades que se han identificado al interior de estas comunidades.

[3] La información detallada del operativo de campo, así como de la descripción y orientaciones de cada una de las preguntas se encuentra disponible en el instructivo de aplicación, el cual se constituye en un anexo de esta guía.

De este modo, el formulario realiza un abordaje particular sobre aquellos problemas que vulneran los derechos colectivos de los miembros de esta comunidad, así como aquellas conflictividades asociadas a su reconocimiento, legislación y representación en el marco de las relaciones jurídicas del territorio. Adicionalmente, explora barreras a nivel lingüístico y de jurisdicción, además de otras generales, que dificultan el acceso a la justicia y el bienestar de la comunidad.

Esta encuesta se aplica a líderes de comunidades étnicas del municipio (grupos indígenas, así como comunidades negras, afrodescendientes y raizales). El formulario contempla **29 preguntas** desagregadas del siguiente modo[4]:

Tabla 7. Caracterización de las secciones de la encuesta de necesidades jurídicas para comunidades étnicas

Capítulo	Descripción	Número de preguntas	
		Encuestador	Ciudadanos
1. **Características sociodemográficas**	Autorización para la realización de la encuesta, datos de contacto y características sociodemográficas del encuestado.	-	12
2. **Información de la comunidad**	Características de la comunidad		3
3. **Barreras de acceso a la justicia**	Identificación de las barreras de acceso a la justicia en el territorio.	-	2
4. **Conflictividades**	Identificación de los problemas / desacuerdos / conflictos o disputas que han experimentado las comunidades étnicas, así como conocer sobre las rutas o acciones que tomó, en que zonas del municipio se presentan más y si el problema se solucionó. Además, conocer si hay alianzas o espacios de coordinación con la institucionalidad para atender los casos que se presentan y que apoyos necesitan para el manejo de los casos, sumado a recomendaciones,	-	12
5. **Novedades en campo**	Información del encuestador, fecha de aplicación, hora de inicio y fin y novedades en campo.	5	
Total		**5**	**29**

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo - SLJ

[4] La información detallada del operativo de campo, así como de la descripción y orientaciones de cada una de las preguntas se encuentra disponible en el instructivo de aplicación, el cual se constituye en un anexo de esta guía.

Metodología para seleccionar la muestra de la encuesta para ciudadanos sobre necesidades jurídicas

La metodología para la selección de muestra de esta encuesta responde a un **diseño no probabilístico con selección dirigida.** Una muestra no probabilística con selección dirigida se refiere a un método de muestreo donde los participantes no son seleccionados al azar, sino en función de características específicas o criterios predefinidos. En otras palabras, la probabilidad de que cualquier miembro de la población sea seleccionado para la muestra no es conocida.

Así, para la elección de las personas a quienes se les aplicará la encuesta se utilizarán registros de diversas fuentes, institucionales y organizaciones comunitarias, los cuales permitirán identificar a posibles informantes, hombres y mujeres mayores de 18 años, quienes han tenido conflictos y han acudido a los servicios de justicia disponibles en el municipio, en virtud de siete (7) categorías de necesidades jurídicas, las cuales agrupan los dieciséis (16) tipos de conflictos expuestos en el marco conceptual de esta guía.

La decisión de agrupar las necesidades jurídicas en siete (7) categorías, en lugar de las catorce originales, se tomó con el objetivo de optimizar el proceso de exploración en varios aspectos fundamentales. En primer lugar, la simplificación del número de categorías hace que el proceso de muestreo sea más eficiente.

Al reducir el número de grupos, es posible centrar los esfuerzos en una selección más manejable de ciudadanos(as), lo que facilita tanto la recolección de los datos como su subsecuente desagregación y análisis. Esta eficiencia es crucial en procesos de investigación y diagnóstico a gran escala, las cuales deben realizarse en un marco de tiempo corto que limitan la recolección misma.

En segundo lugar, la reducción a este número de categorías permite mantener una coherencia temática sin afectar el análisis posterior. Al consolidar necesidades temáticamente similares en una sola categoría, se asegura que las diversas necesidades y tópicos estén adecuadamente representados en la población, pero dentro de un marco que permite una operación de campo más eficiente y fluida, que si se hiciera con las catorce necesidades jurídicas sin agrupar.

Así, la **selección de la muestra**, para el caso de la encuesta de necesidades jurídicas a la ciudadanía en general y al sector educativo se realizará a través de cuotas específicas, teniendo en cuenta los siguientes criterios: sexo, ubicación (urbana o rural) y categoría de necesidad jurídica. En virtud de lo anterior, el *tamaño de muestra inicial esperado* para este formulario corresponde a **56 individuos seleccionados de manera dirigida**, según los parámetros expuestos. La desagregación se ilustra de mejor modo en la siguiente matriz:

Tabla 8. Desagregación con criterios para la muestra esperada inicial de encuestas de demanda

Categoría	Urbano		Rural	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Relaciones sociales y familiares	2	2	2	2
Consumo y negocios	2	2	2	2
Hábitat y medio ambiente	2	2	2	2
Trabajo y servicios públicos	2	2	2	2
Delitos y conflicto armado	2	2	2	2
Tierras	2	2	2	2
Desafíos con el sector educativo.	2	2	2	2

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

De este modo, el **total de 56 encuestas** incluye la mejor distribución urbano-rural y por sexo de las 40 encuestas asociadas a las 5 tipologías iniciales, así como la participación de representantes de asociaciones y/o agremiaciones campesinas para el caso de la categoría de tierras, siguiendo los criterios de ubicación y sexo. Este total también involucra, para la séptima tipología, a los(as) rectores(as) y/o coordinadores(as) de convivencia; grupo que también busca atender a la distribución urbano-rural y el criterio de sexo (en cuanto sea posible cumplirlo por la naturaleza del perfil y el número de EE en el municipio).

Adicionalmente, **se incluyen dentro de la muestra representantes de grupos poblacionales específicos (colectivos LGBTIQ+, comunidades étnicas y migrantes flotantes),** lo que permitirá asegurar la diversidad en la recolección de la información, así como el abordaje de los conflictos específicos que se han priorizado en los instrumentos particulares de necesidades jurídicas. Incluir de manera intencional a representantes de grupos poblacionales específicos como los descritos es fundamental por varias razones:

- Estos grupos pueden ofrecer experiencias y perspectivas únicas que son vitales para una comprensión completa de las necesidades jurídicas de una comunidad.
- Su inclusión es una forma de abordar las desigualdades sistémicas y promover la equidad y la justicia social.
- Una muestra diversa hace que los resultados del estudio sean más aplicables a toda la población, mejorando la generalización y utilidad de los hallazgos.

- Incluir una amplia gama de voces puede mejorar la legitimidad y la credibilidad del estudio o proyecto.
- Permite la identificación de necesidades jurídicas específicas que podrían pasar desapercibidas en una muestra menos diversa.
- La inclusión activa de diversos grupos puede empoderar a las comunidades al darles la oportunidad de influir en políticas y programas que afectan sus vidas.

Al respecto, es importante señalar que la inclusión de estos grupos específicos dentro de la muestra depende de su presencia en el territorio. En el caso de las **comunidades LGTBIQ+ y población migrante flotante**, se realizará la aplicación con representantes de colectivos de estos grupos específicos, con **una muestra no mayor a ocho (8) encuestas** para cada segmento, en caso de tener presencia territorial[5]. Si bien, en algunos territorios la población migrante flotante no cuenta con agremiaciones o colectivos con líderes y/o representantes activos organizados, en el marco del diagnóstico se realizará, a través de fuentes secundarias, el proceso de identificación de este grupo haciendo posible la inclusión de su experiencia dentro de la lectura territorial.

En lo concerniente a las **comunidades étnicas**, la inclusión se realizará, para la población indígena según la presencia y número de resguardos y cabildos dentro del municipio, mientras que para las **comunidades negras**, afrodescendientes y raizales se realizará con base en los consejos comunitarios adscritos al territorio. La participación de estos grupos dentro del diagnóstico está definida, además de lo expuesto anteriormente, por:

- La presencia dentro de la jurisdicción del municipio focalizado.
- La autorización para realizar la aplicación de la encuesta dentro del periodo de la recolección de la información en la zona; esto considerando que algunas comunidades solicitan el espacio de consulta previa frente a estos procesos, además de contar con una dinámica y organización de tiempos que puede ser diferencial frente al cronograma de actividades definidos para el proceso de diagnóstico.

Así, en un municipio hipotético donde se cuente con la presencia de todos los grupos específicos priorizados para la recolección de información sobre necesidades jurídicas, se espera tener un total de 24 encuestas adicionales a las 56 definidas para la población ciudadana en general, siempre y cuando cumplan los parámetros descritos para la inclusión de cada uno de estos grupos. Por ello, el total de *muestra máxima esperada* corresponde a 80 encuestas entre ciudadanía general y grupos específicos, la cual estará sujeto a la presencia y disposición de los grupos poblacionales, así como al cumplimiento de los criterios definidos anteriormente para cada segmento.

[5] En caso de contar con presencia de estos grupos en el territorio, se espera contar con un total de 8 encuestas aplicadas por segmento; número que está condicionado, tal como se ha expuesto a lo largo del segmento, al total presente en el municipio, así como a la disposición de participación dentro del diagnóstico.

iii. Fuentes secundarias

Las fuentes de información secundaria son esenciales para cualquier tipo de análisis o planificación territorial y hay múltiples plataformas confiables donde se pueden encontrar datos valiosos. Entre ellas, el portal TerriData del Departamento Nacional de Planeación (DNP) es una herramienta fundamental que ofrece una amplia gama de estadísticas e indicadores que pueden ser críticos para el desarrollo y la planificación estratégica. Puedes acceder a esta valiosa base de datos a través del enlace TerriData DNP.

Además, la página del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) es otra fuente invaluable de información. En el DANE puedes encontrar datos estadísticos nacionales que abarcan desde demografía y economía hasta aspectos más específicos como salud y educación, lo que proporciona un marco contextual completo para cualquier tipo de proyecto o investigación.

Para los aspectos geográficos y de planificación territorial, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) es el recurso a consultar. A través de su sitio web IGAC, es posible acceder a mapas municipales oficiales y otra información geográfica vital. Asimismo, las dependencias locales encargadas de temas relacionados con el catastro o planeación dentro de la Alcaldía también ofrecen datos geográficos y cartográficos que pueden ser de gran utilidad.

Es crucial no pasar por alto la importancia de los repositorios de información que se mantienen en la propia Alcaldía. Estos repositorios suelen contener información detallada sobre el presupuesto municipal, planes de desarrollo, proyectos en curso y futuros, así como otros documentos que pueden ofrecer una comprensión profunda de las condiciones y necesidades locales. Esta información puede ser instrumental para enriquecer la lectura territorial y proporcionar un contexto más rico para cualquier tipo de análisis o planificación.

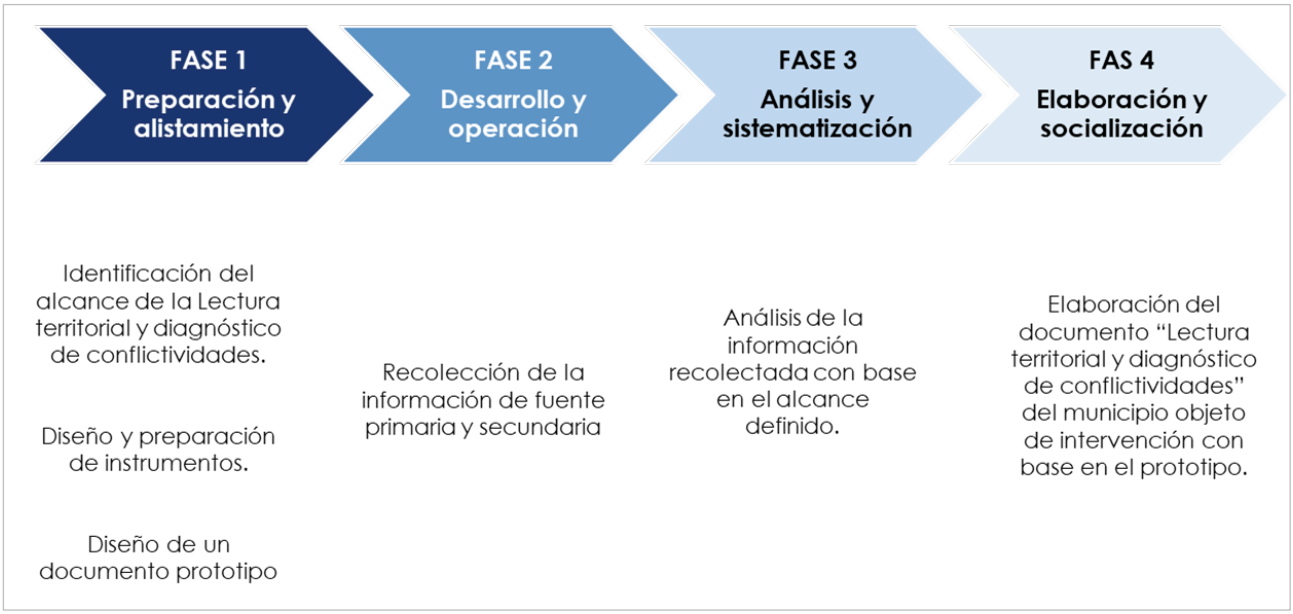
3. Metodología para elaboración de la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades

Atendiendo a lo descrito en el *Manual de Implementación y Operación de los SLJ* (MJD, 2023), la lectura territorial y el diagnóstico de conflictividades es un proceso crucial dentro de la estrategia, ya que exige recolectar y contrastar información de diferentes fuentes y actores con el fin de caracterizar el territorio con miras a la definición de acciones estratégicas para fortalecer el acceso a la justicia de los miembros de la comunidad. Debido a ello, es necesario contar con un proceso riguroso y ordenado que garanticen la fiabilidad, calidad de los datos y la confianza en el ejercicio diagnóstico.

Con el fin de atender a este rigor técnico y metodológico, la elaboración del diagnóstico se aborda a partir de cuatro (4) fases o estadios, los cuales permiten el desarrollo de la ruta expuesta y garantizan, la convergencia de métodos, la robustez del análisis y la generación de recomendaciones óptimas para la definición de acciones a nivel sectorial e interinstitucional. Estas fases corresponden a: 1. Preparación y alistamiento, 2. Desarrollo de la operación, 3. Análisis y sistematización y 4. Elaboración y socialización de los resultados.

A continuación, se presenta cada una de los estadios con sus actividades:

Imagen 5. Fases con actividades para la elaboración del diagnóstico de conflictividades a nivel municipal



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

Así, el diagnóstico se estructura en fases que abarcan desde la identificación del alcance del diagnóstico de conflictos y lectura territorial hasta la elaboración de un documento final para cada municipio focalizado. Este documento sintetiza los hallazgos y propone

soluciones basadas en un análisis, tanto cuantitativo como cualitativo, de los datos recopilados.

Adicionalmente, se emplea un enfoque participativo para el análisis de la información basado en la identificación y el mapeo de los problemas de forma colaborativa. Este enfoque permite una comprensión más profunda de las particularidades culturales y sociales de las poblaciones estudiadas. Al adoptar esta metodología, se logra un registro más completo de las situaciones observadas y experimentadas en los distintos territorios, lo que contribuye a una identificación más precisa de sus necesidades y preferencias.

Fase 1. Preparación y alistamiento

En la Fase 1, denominada "preparación y alistamiento", se establece un plan de trabajo, el cual incluye un cronograma detallado y el diseño de los instrumentos de los componentes de oferta y demanda y basados en los enfoques cualitativo y cuantitativo definidos para el estudio. También se configura el software que almacenará esta información y se capacita a las personas encargadas de la recopilación de datos; se programan las visitas para obtener la información y se elabora un directorio de contactos clave en el campo de la justicia municipal. Durante esta fase, hay una colaboración cercana entre el Ministerio de Justicia y del Derecho y las administraciones locales para identificar y priorizar los datos más relevantes que se necesitarán para el estudio.

Para coordinar los trabajos de campo se elaboraron instructivos para los diferentes instrumentos con el fin de que sirvan de guía para el correcto abordaje y aplicación.

Los resultados finales de esta fase incluyen los siguientes productos:

- Un directorio de los actores y operadores de justicia.
- La identificación de los grupos de personas que se encuestarán tanto en áreas urbanas como rurales para ser encuestados.
- Una lista de representantes de la sociedad civil que son usuarios de los servicios o personas estratégicas en este campo. Incluyen rectores de establecimientos de educación, comunidades étnicas, grupos de migrantes, Juntas de Acción Comunal, entre otros.
- Los instrumentos de recolección de información cualitativa y cuantitativa con sus instructivos.

Fase 2. Desarrollo y operación

Para llevar a cabo esta fase, se han planeado acciones específicas en dos áreas principales: el componente operativo y el componente técnico. En el componente operativo, la atención se centra en la recolección de información en el municipio. Por otra parte, el componente técnico se enfoca en analizar los datos y hallazgos obtenidos en cada uno de los municipios priorizados.

Para coordinar eficientemente estas actividades, se ha elaborado un cronograma de trabajo detallado para la primera actividad. Este cronograma sirve como hoja de ruta para asegurar que todas las tareas se realicen de manera oportuna. Asimismo, cada uno de los instructivos anexos a esta Guía contiene el paso a paso necesario para el desarrollo del operativo de campo en la aplicación de cada instrumento, brindando las orientaciones técnicas y metodológicas para verificar el cumplimiento de las condiciones de muestra y recolección.

Frente al proceso de operación en campo es preciso indicar, que para el caso de los 15 municipios focalizados en el marco del Contrato Nº 1020-23 se realizó una aplicación combinada, entre recolección a nivel presencial y por vía telefónica (a través de call center). Justamente, para la lectura territorial y diagnóstico de conflictividades de estos territorios se realizó un operativo de la siguiente forma:

Tabla 9. Modo de aplicación de las encuestas en el municipio

Instrumento	Presencial	Vía telefónica
Encuesta a operadores de justicia y administración municipal	X	
Encuesta de necesidades jurídicas para ciudadanía en general	X (población específica)	X
Encuesta de necesidades jurídicas para sector educativo	X	
Encuesta de necesidades jurídicas de comunidades étnicas	X	

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

Todo el proceso de recolección de información se realizó a través del aplicativo de captura Open Data Kit (ODK)[6], el cual corresponde a una aplicación desarrollada por investigadores del Departamento de Ciencias de la Computación e Ingeniería de la Universidad de Washington, que sirve para recolectar información mediante dispositivos móviles de captura (DMC) como teléfonos móviles o Tablets con sistema operativo Android.

La información recogida con los DMCs se envía a un sistema centralizado que permite realizar informes con los datos agregados. En ese sentido, la principal función de ODK es la recolección de datos que incluye herramientas para crear y distribuir formularios, recolectar y almacenar datos en campo y, finalmente, transmitirlos y acopiarlos en un servidor central para su procesamiento y análisis en tiempo real cuando existe conectividad, o de manera asincrónica de ser necesario.

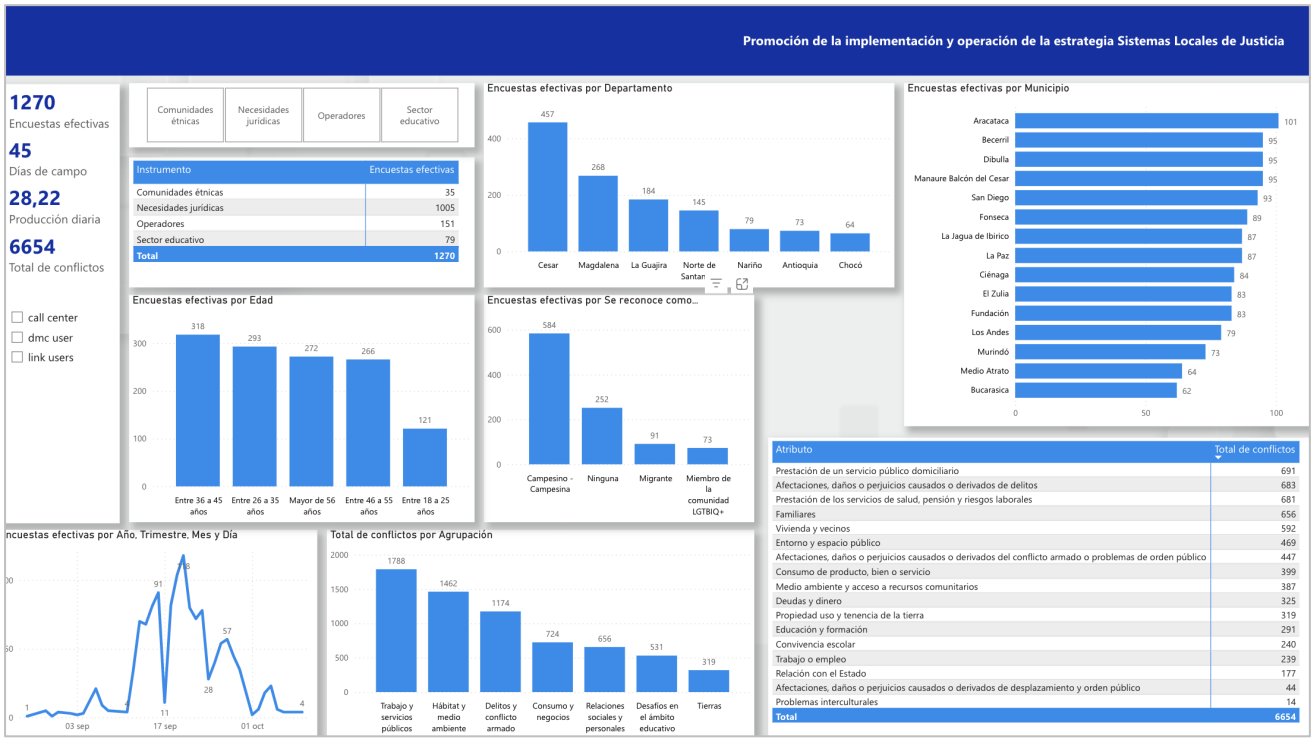
Asimismo, y con el objeto de salvaguardar y verificar la validez de la información, esta aplicación cuenta con la función de georreferenciación, lo cual permite situar la ubicación

[6] Se presenta este dispositivo de captura como el óptimo para el proceso de recolección de información en campo, considerando las necesidades requeridas en el tratamiento de datos y su registro. No obstante, al igual que en la referencia anterior, el uso de esta aplicación dependerá de las condiciones definidas en cada municipio para este proceso en su territorio.

exacta en dónde se realiza la captura de información del encuestado. Para ello, el sistema ODK triangula la georreferenciación a partir de los datos móviles, las redes cercanas de wifi o el sistema de ubicación o GPS del propio DMC, el cual debe mantenerse encendido durante el proceso de recolección de información.

Finalmente, el uso de esta aplicación permite acceder a un visor o tablero general que realiza un seguimiento permanente al proceso de recolección de información, lo que permite realizar cortes de información que dan cuenta del progreso en la aplicación de las encuestas, así como las alertas en virtud de territorios críticos durante el operativo de campo. Este visor de presenta de la siguiente forma:

Imagen 6. Visor del proceso de recolección de información en campo



Visualización del siguiente enlace:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMjQ1NWVlODAtYjBhNC00YmYxLTkyZTUtYjFiNjc2ZWQ4ZTc0IiwidCI6IjBkMDQ4NDkxLWZhNzgtNGFhNS05M2UzLTM5NGI3YWU2NTZkMSIsImMiOjR9

Fase 3. Análisis y sistematización

El objetivo de esta sección es detallar el enfoque que se adoptará para analizar la información recopilada, con el fin de desarrollar tanto la "lectura territorial" como el "diagnóstico de conflictividad" en cada municipio seleccionado. El propósito principal del diagnóstico es comprender las dinámicas, complejidades y desafíos que enfrentan los municipios en relación con el acceso a los servicios de justicia. También se busca captar las percepciones de los diferentes actores involucrados en los sistemas de justicia.

Para lograr una comprensión integral, el análisis de la información se abordará desde dos perspectivas fundamentales:

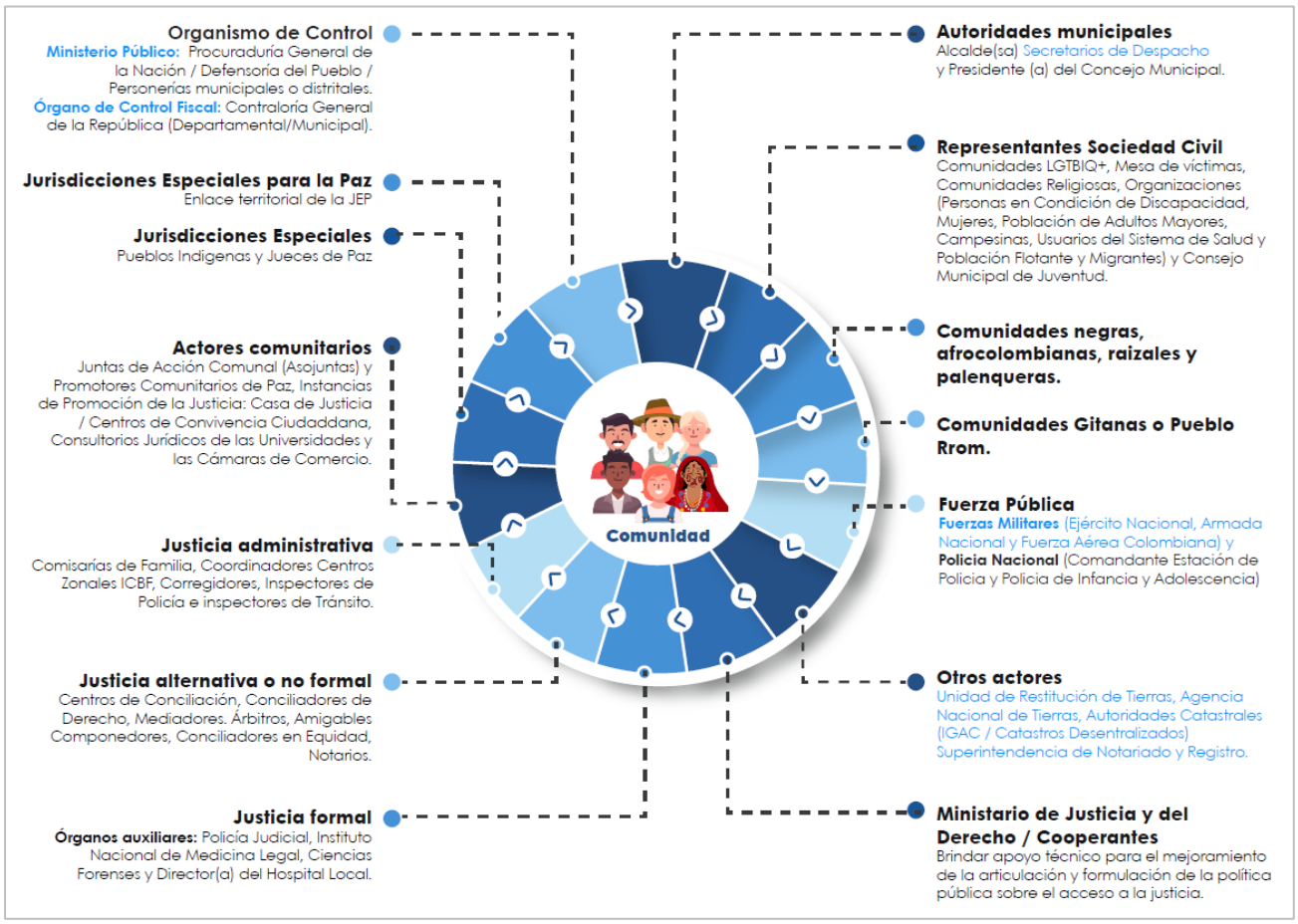
- La "oferta de servicios de justicia", que examina las capacidades y limitaciones de las instituciones y actores que proveen servicios de justicia.
- La "demanda de servicios de justicia", que se centra en las necesidades y expectativas de los ciudadanos y comunidades que requieren estos servicios. Este componente incluye el análisis de las matrices de conflictividades y barreras de acceso, así como de las encuestas de necesidades jurídicas (ciudadanía en general, sector educativo y comunidades étnicas).

Análisis de oferta de servicios de justicia

Para ello, se llevará a cabo un examen de los diferentes servicios de justicia presentes en el municipio. Estos actores, que formarán parte de los Comités Locales de Justicia, representan diferentes niveles y tipos de justicia. Su presencia en los municipios es variable y depende de factores como el tamaño del municipio o su ubicación en el mapa judicial.

En algunos casos, ciertos actores de justicia podrían no estar presentes en un municipio específico. Este análisis se centrará exclusivamente en aquellos actores que tienen una presencia física y ofrecen servicios directamente desde el municipio. En la siguiente figura se presentan los actores que pueden, potencialmente, estar presentes en el municipio:

Imagen 7. Mapa de actores y operadores de justicia en el marco de un CLJ



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ

El análisis de la oferta de servicios de justicia se llevará a cabo mediante un conjunto de preguntas diseñadas para abordar diferentes aspectos del sistema de justicia en el municipio. Estas preguntas buscarán identificar qué actores de justicia están activos en el área, qué servicios ofrecen, cómo se extienden estos servicios a áreas rurales y cuáles son los tipos más comunes de barreras, conflictos y disputas a las que se enfrentan.

Este análisis también profundiza en el perfil de los actores de justicia, considerando factores como su origen étnico, formación y sexo. Además, se evaluará la capacidad institucional, examinando los recursos disponibles y las oportunidades para la coordinación entre diferentes niveles y tipos de justicia.

Posteriormente, se revisará cómo se comunican y distribuyen los servicios de justicia en el municipio para asegurar que estos sean accesibles para toda la comunidad.

Análisis de la demanda de servicios de justicia

Tal y como se propuso para el (nivel cualitativo), esta sección se organizó a partir de la realización de un mapeo de conflictividades y barreras de acceso, en las cuales se analizaron como categorías o nodos: factores incidentes y derivados, actores involucrados, alternativas de solución y rutas de acción/intervención. Para el proceso de sistematización y análisis de la información derivada de estos talleres y ejercicios de mapeo, se abordan los siguientes pasos:

- *Sistematización de mapeos por grupos.* Posterior al desarrollo de las jornadas donde se realizan los talleres de mapeos, se procede a vaciar cada una de las carteleras (matrices por grupos) en una rejilla Excel que contiene las mismas categorías de cada matriz. La persona o equipo encargado de la sistematización deberá ir ubicando las matrices de mapeo de todos los grupos y actores, ubicando una debajo de otra los registros de todas las jornadas.

- *Identificación de regularidades y saturación.* Una vez consolidadas las rejillas de sistematización de conflictividades y barreras de acceso (una pestaña por cada uno de estos dos nodos), se procede a identificar las referencias más recurrentes en el siguiente orden: i) conflictos o barreras coincidentes entre grupos; ii) factores incidentes y derivados de las conflictividades o barreras recurrentes que se repiten (saturación) para situar las primordiales y su orden; iii) actores involucrados que son reiterativos entre conflictos y barreras de grupos y actores; iv) alternativas de solución recurrentes, las cuales se organizan según orden de importancia e involucramiento; v) ruta de atención, partiendo de la enunciación más completa y complementando con los actores que se mencionan en otros grupos.

- *Catalogación de regularidades y priorización.* A partir de la identificación de los aspectos coincidentes y que por saturación (recurrencia) son los predominantes en el mapeo de cada nodo, se procede a priorizar los conflictos (establecer el orden según el nivel de repitencia dentro de los diferentes tipos de actores) y a catalogar los hallazgos de cada categoría de la matriz según haya sido emergentes o reiterativos. Así, se clasifican los factores (causas y efectos) a partir de los tipos de situaciones enunciadas (sociales, políticas, institucionales, familiares, otros), así como las alternativas de solución (preventivas, de intervención o promoción) y las rutas (según el tipo de solución a la que responde la ruta).

- *Consolidación de la matriz de mapeo de conflictividades y barreras de acceso municipal.* A partir de los ítems anteriores, y considerada la priorización y el ordenamiento de los resultados por categorías, se procede a consolidar la matriz general del municipio, la cual responde a los hallazgos depurados a partir del proceso de sistematización y análisis descrito. Esta matriz se cruzará con los resultados derivados de la encuesta asociada a estos insumos.

Análisis de priorización de las conflictividades

Derivado del proceso de aplicación de encuestas y, con el fin de analizar de la mejor forma las conflictividades presentes en los territorios, se realizará, además del ejercicio de segmentación y observancia de las prevalencias o frecuencias de los problemas, una priorización de las conflictividades en relación con su nivel de impacto, de lo cual se derivará una matriz asociada a este ranking. Para ello, se abordan los siguientes pasos metodológicos:

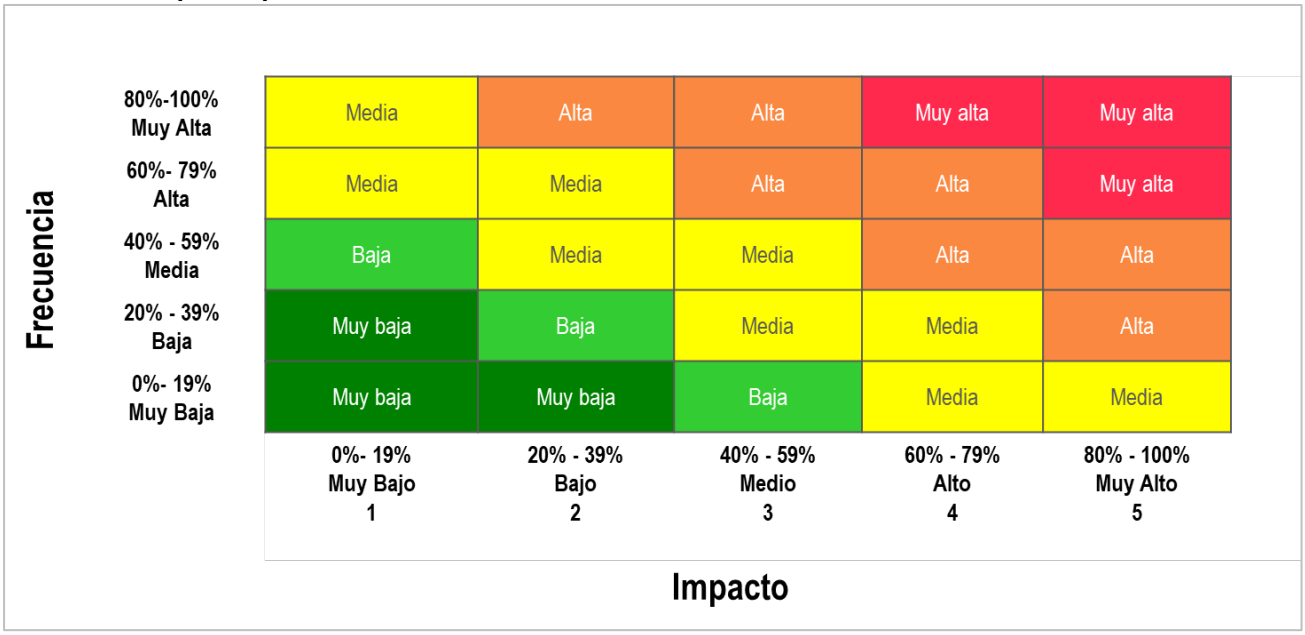
- Calcular un esquema de Pareto para las conflictividades y las barreras de acceso. Esto implica ordenar de mayor a menor las frecuencias de estos dos ítems, haciendo un corte donde se acumula un 80% de la distribución muestral.

- A partir de esta priorización (mayor a menor), se solicita en los asistentes a la Mesa Técnica de Planeación Estratégica (espacio en el que participan los representantes del CLJ y los secretarios de despacho de la alcaldía) que califiquen de 1 a 5 el nivel de impacto de las conflictividades y barreras ponderadas, siendo 1 muy bajo impacto y 5 muy alto impacto.

- Con base en la calificación asignada en la Mesa Técnica, se procede a combinar el nivel de impacto y la prevalencia de las conflictividades y barreras del municipio.

- Derivado de este ejercicio se elabora un mapa de priorización - plano cartesiano- que busca catalogar las conflictividades y barreras en 6 niveles tal como se observa en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Mapa de priorización



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

La matriz anterior es una matriz de referencia que permite clasificar por categorías el nivel de priorización. Ahora bien, para cada municipio se realizan los siguientes pasos que permiten calcular el indicador de priorización:

- Multiplicar el nivel de impacto, el cual está en escala de 0 a 100, con la frecuencia o la prevalencia de cada problemática.
- Con el resultado de la anterior operación se realizan quintiles, lo que significa partir en 5 partes (grupos) iguales, utilizando el máximo y el mínimo de ese indicador.
- Colocar en esa categoría, el nombre para cada quintil, considerando que el primer quintil corresponde al primer nivel de priorización

Análisis de triangulación de las conflictividades y barreras de acceso

La triangulación es un método que se utiliza en proyectos de investigación a efectos de hacer un análisis integral de un mismo fenómeno a través de la conjugación de diferentes enfoques (cualitativos y cuantitativos), ofreciendo una visión complementaria de los hallazgos identificados y caracterizados producto del trabajo de campo.

Derivado de la aplicación, análisis y procesamiento de la información tanto del componente de oferta como demanda, se puede realizar ejercicios de triangulación metodológica para las variables de conflictividad y barreras de acceso, cuyo alcance va dirigió a complementar los hallazgos encontrados e integrarlos con la matriz de priorización, para que en el marco de las mesas técnicas se adelante las discusiones sobre las acciones que de manera articulada y coordinada formulen los actores y operadores de justicia y estas queden plasmadas dentro de los planes de acción y plan estratégico del SLJ, productos que luego serán presentados en el seno de un Comité Local de Justicia para su revisión, ajustes y aprobación. Planes que luego de su aprobación entran en ejecución y seguimiento periódico.

Tabla 10. Análisis de triangulación metodológica de las conflictividades

Problema / conflicto / desacuerdo / disputa		Identificación y caracterización vía:			Sistema Local de Justicia - CLJ					
		Técnica cuantitatva		Técnica cualitativa		Matriz de priorización derivado de los resultados de la Encuesta sobre necesidades jurídicas (ciudadanía)				
Categoría	Tipología	Encuesta a la Administración Municipal y operadores de justicia	Encuesta sobre necesidades jurídicas (ciudadanía)	Jornadas pedagógicas sobre SLJ: Taller mapeo de conflictiivdad	Tratamiento de la conflictividad	Frecuencia	Impacto	Resultado F * I	Interpretación	Conflictividad priorizada en el marco de la formulación del plan estratégico 2024-2027
					Endógeno				Muy alta	SI
					Exógeno				Alta	SI
					Endógeno				Media	SI
					Exógeno				Baja	-
					Exógeno				Muy baja	-

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

Orientaciones para el análisis de información y la construcción de planes estratégicos

La planeación estratégica es un proceso de gestión que permite establecer y alcanzar objetivos de corto, mediano y largo plazo. En el marco de los Sistemas Locales de Justicia, es indispensable la elaboración de un plan estratégico a 4 años, con el fin de contar con una herramienta que permita hacer seguimiento y propiciar la sostenibilidad de la política pública de acceso a la justicia en el municipio.

De esta manera, el plan estratégico es una herramienta de planeación que contiene acciones encaminadas a la atención de conflictividades y barreras que restringen el derecho de acceso a la justicia. Su proyección cuatrienal procura la correspondencia con el término temporal asignado para el ejercicio de los mandatarios locales; asimismo, aspira a la concordancia con los componentes de acceso a la justicia recogidos en los planes de desarrollo municipal (sin perjuicio de la observancia ante otros instrumentos de planeación que fueren aplicables).

Con el fin de que las acciones propuestas en el plan estratégico respondan a atender las conflictividades y barreras, previamente es necesario realizar un diagnóstico cualitativo y cuantitativo, que permita no sólo la identificación de las problemáticas y barreras más sentidas por las comunidades, sino una priorización de las mismas. Este apartado, se centra en describir el paso a paso del análisis de información cuantitativa producto de la aplicación de encuestas a operadores de justicia y miembros de la sociedad civil, como contribución a la lectura territorial y a la definición de acciones para la elaboración de los planes estratégicos de cada municipio.

A continuación, se presenta una descripción detallada del análisis de la información derivada del proceso de aplicación de encuestas:

1. Calcular un esquema de **Pareto** para las conflictividades y las barreras de acceso. Esto implica ordenar de mayor a menor las frecuencias de estos dos ítems, haciendo un corte donde se acumula un 50% de la distribución muestral.

2. Categorizar las 101 tipologías de conflictividades establecidas por el MJD, de acuerdo a si son endógenas[7] o exógenas[8], con el fin de determinar qué tipologías son de potestad del Comité Local de Justicia y cuáles requieren ser gestionadas con entidades externas a él.

3. Del esquema Pareto de conflictividades y barreras de acceso, clasificar las tipologías si es exógena o endógena, de acuerdo al cuadro de las 101 tipologías de conflictividades previamente elaborado.

[7] Endógeno: hace referencia a aquellas tipologías de conflicto que son potestad de respuesta por parte del Comité Local de Justicia.
[8] Exógeno: hace referencia a aquellas tipologías de conflicto que se salen del margen de acción o capacidad de respuesta del Comité Local de Justicia.

4. Tanto para las tipologías endógenas como exógenas, se diseñan acciones de acuerdo con la siguiente caracterización del conflicto:

    a. Acudió a una institución, autoridad o persona particular (pregunta 19 de la encuesta):
        i. Si la mayoría acude a una entidad: gestionar directamente con la entidad
        ii. Si no hizo nada: proponer acciones de empoderamiento comunitario.

    b. La mayoría de personas acudieron a una entidad, pero no es la competente (pregunta 20 de la encuesta):
        i. Realice acciones para fortalecer la divulgación de la ruta de acceso (empoderamiento comunitarios- rutas de acceso)

    c. Le brindaron información suficiente para entender y resolver el problema (pregunta 21 de la encuesta):
        i. Si la mayoría dice no: realice acciones para hacer ajuste al protocolo de atención al usuario.
        ii. Si la mayoría no obtuvo respuesta: elevar el asunto a la entidad superior competente.

A partir del proceso descrito, se proponen las siguientes acciones orientadas a atender las conflictividades que son endógenas y exógenas al SLJ:

Tabla 11. Posibles acciones para atender las conflictividades endógenas que son competencia del Comité Local de Justicia

CONFLICTO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	ACTIVIDADES
Familiares	Empoderamiento comunitario en justicia	Capacitar a las comunidades en temas priorizados	1. Realizar ocho (8) procesos de capacitación comunitaria en temas priorizados: (**familia**, derechos laborales, deudas, convivencia, servicios públicos). *Ejemplo:* - *De 22 personas, 11 acudieron a la entidad para resolver el problema y 11 no hizo nada – familia* - *De 26 personas 12 acudieron a la entidad para resolver el problema y 14 no hizo nada- Laboral* 2. Diseñar una campaña de difusión de rutas de atención (rutas de atención y protocolos de los temas priorizados) 3. Gestionar la instalación de una (1) Inspección de Policía.
Deudas y dinero	Fortalecimiento Institucional	Formar e incentivar la	1. Campaña de formación a las MASC frente a la atención de problemas de vecinos y deudas entre particulares.

CONFLICTO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	ACTIVIDADES
		labor de los MASC	2. Gestionar los recursos necesarios para brindar incentivos a los conciliadores en equidad. 3. Generar estrategias de articulación entre la justicia formal (Juez) y MASC.
Afectaciones, daños o perjuicios causados o derivados de delitos	Fortalecimiento institucional	Formar e incentivar la labor de los MASC	1. Campaña de formación a las MASC frente a la atención de delitos conciliables. 2. Generar estrategias de articulación entre la justicia formal (Fiscal) y MASC.
Familiares Vivienda y vecinos	Fortalecimiento institucional	Formar e incentivar la labor de los MASC	1. Campaña de formación a las MASC frente a conflictividades entre familia y vecinos. 2. Generar estrategias de articulación entre la justicia administrativa (inspección de policía, comisaría de familia) y MASC.
Consumo de producto, bien o servicio	Servicios de justicia formal, no formal y administrativa	Articulación con sector comercial	1.Campaña de sensibilización con comerciantes. 2. Diseñar una estrategia de articulación con Cámara de Comercio para resolución de problemas con comerciantes.
Educación y formación	Servicios de justicia formal, no formal y administrativa	Articulación con el Ministerio de educación	1. Gestionar ante el Ministerio de educación, la implementación del Sistema Nacional de convivencia escolar (Ley 1620 del 15 de marzo de 2013). 2. Difundir e implementar la Ruta de Atención Integral para la convivencia escolar en articulación con la Secretaría de Educación del municipio.

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

Tabla 12. Posibles acciones para atender las conflictividades exógenas que son competencia del Comité Local de Justicia

CONFLICTO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	ACTIVIDADES
1. Prestación de un servicio público domiciliario	Fortalecimiento institucional	Diseñar una estrategia de gestión para mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios	1. Revisar y/o ajustar el protocolo o ruta de entrega de información para que sea eficaz y eficiente. 2. Estrategias de difusión y capacitación sobre rutas de atención frente a empresas de servicios públicos domiciliarios (especialmente acueducto y alcantarillado) 3. Elevar ante la superintendencia de servicios públicos la frecuencia de no atención de los

CONFLICTO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	ACTIVIDADES
			casos *(Ejemplo: dos de cada tres problemas no se solucionan)*
2. Prestación de los servicios de salud, pensión y riesgos laborales	Fortalecimiento institucional	Diseñar una estrategia de gestión para mejorar la prestación de los servicios salud, pensión y riesgos laborales.	1. Estrategias de difusión y capacitación sobre rutas de atención frente a la prestación de los servicios salud, pensión y riesgos laborales. 2. Revisar y/o ajustar el protocolo o ruta de entrega de información para que sea eficaz y eficiente. 3. Elevar ante Ministerio encargado la frecuencia de no atención de los casos *(Ejemplo: de 59 personas, 29 manifiesta que solucionó su problema y 30 que no)*
3. Entorno y espacio público	Fortalecimiento institucional	Diseñar una estrategia de gestión con la alcaldía Municipal y autoridades de policía para recuperar y proteger el espacio público.	1. Con la Alcaldía crear un plan de recuperación y protección del espacio público a través de campañas pedagógicas, pactos de convivencia para el manejo del espacio público o en dado caso, aplicar el código de policía y convivencia *(Ejemplo: de 34 personas, 26 no hizo nada, 7 actuó para solucionar el problema)*.
4. Afectaciones, daños o perjuicios causados o derivados del conflicto armado o problemas de orden público	Fortalecimiento Institucional	Diseñar una estrategia de articulación con la alcaldía (oficina de atención a víctimas), la personería y el PISC con el fin de atender las afectaciones cometidas en marco del conflicto armado.	1. Con la Alcaldía crear un plan articulación institucional y de atención con la oficina de víctimas. 2. Crear una mesa de articulación con el comité de justicia transicional y la mesa municipal de víctimas. 3. Articulación con el PISCC para atender las afectaciones cometidas en marco del conflicto armado.
5. Trabajo o empleo	Servicios de justicia formal, no formal y administrativa	Diseñar una estrategia de articulación con el Ministerio del Trabajo y Universidades.	1. Gestionar ante el Ministerio del Trabajo para que se preste el acompañamiento de un inspector del trabajo. 2. Gestionar el acompañamiento de un consultorio jurídico con una universidad. 3. Realizar un proceso de capacitación comunitario en temas de derechos laborales. *(Ejemplo: de 26 personas 12 acudieron a la entidad para resolver el problema y 14 no hizo nada)*

CONFLICTO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	ACTIVIDADES
6. Medio ambiente y acceso a recursos comunitarios	Servicios de justicia formal, no formal y administrativa	Diseñar una estrategia de articulación con autoridades ambientales	1. Crear una mesa técnica ambiental para atender problemas ambientales. 2. Hacer seguimiento a los acuerdos suscritos en la mesa técnica. *(Ejemplo: de 25 personas, 6 acudieron a la entidad para resolver el problema y 19 no hizo nada)*
7. Relación con el Estado	Empoderamiento comunitario en justicia	Diseñar una estrategia de articulación con la Alcaldía municipal	1. Realizar una campaña informativa para dar a conocer las rutas de atención y trámites ante el Estado (pago de impuestos, comparendos, trámite de documentos)
8 Propiedad uso y tenencia	Servicios de justicia formal, no formal y administrativa	Diseñar una estrategia de articulación con la Agencia Nacional de Tierras	1. Gestionar ante la Agencia Nacional de Tierras alternativas para tramitar el atraso en el tema de legalización y entrega de predios. 2. Gestionar la realización de un proceso de capacitación comunitario en temas de derecho de propiedad.

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ, en el marco de la ejecución del contrato No. 1020-2023

Fase 4. Elaboración y socialización

A partir de lo descrito en el Manual de Implementación y Operación de los SLJ, para el proceso de presentación de los hallazgos derivados de la fase de análisis descrita se propone organizar el documento de **Lectura territorial y diagnóstico de conflictividades del municipio**, el cual responde a la siguiente estructura base:

Imagen 9. Estructura del documento de lectura territorial y diagnóstico de conflictividades

Infografía ficha de caracterización municipal

Introducción

Capítulo 1. Caracterización territorial

1.1 Aspectos generales y sociodemográficos
1.1.1 Localización geográfica
1.1.2 Población total, viviendas, hogares, extensión territorial y densidad
1.1.3 Distribución de la población por áreas
1.1.4 Distribución de la población por sexo (Total hombres y total mujeres)
1.1.5 Pirámide poblacional
1.1.6 Distribución de la población por grupo étnico

1.2 Condiciones de calidad de vida
1.2.1 Aseguramiento en salud
1.2.2. Nacimientos y defunciones

1.2.3 Cobertura en servicios públicos
1.2.4 Pobreza

1.2 Educación
1.3.1 Matriculas de educación preescolar, básica y media
1.3.2 Tasa de cobertura preescolar, básica y media
1.3.3 Tasa de deserción escolar
1.3.4 Establecimientos y sedes educativas

1.4 Condiciones económicas y políticas
1.4.1 Economía
1.4.2 Plan de desarrollo municipal
1.4.3 Finanzas públicas

1.5 Condiciones de orden público y seguridad
1.5.1 Grupos armados ilegales
1.5.2 Población víctima del conflicto armado
1.5.3 Homicidios, hurtos y amenazas
1.5.4 Seguridad y convivencia - PISCC

Capítulo 2. Diagnóstico de conflictividades vista desde la oferta y la demanda de justicia

2.1. Características de la oferta de justicia

2.1.1 Mapa de actores y operadores de justicia local
2.1.2 Adopción del Sistema Local de Justicia y creación del Comité Local de Justicia en el municipio
2.1.3 Contexto metodológico del componente de oferta
2.1.4 Resultados derivados de la aplicación de la Encuesta a la Administración Municipal y Operadores
A. Aspectos sociodemográficos de los encuestados
B. Información laboral
C. Capacidades institucionales
E. Descripción de las instancias de coordinación municipal en acceso a la justicia
F. Barreras de acceso a la justicia
G. Conflictividades
H. Política pública de acceso a la justicia

2.2. Características de la demanda de justicia

2.2.1 Contexto metodológico del componente de demanda
2.2.2 Resultados derivados de la aplicación de la Encuesta de Necesidades Jurídicas
A. Aspectos sociodemográficos de los encuestados
B. Barreras de acceso a la justicia
C. Conflictividades
2.2.4 Resultados del mapeo de conflictividades y barreras de acceso derivado de los cinco talleres realizados a públicos objetivos

2.3. Análisis de triangulación de las conflictividades y barreras identificadas
2.3.1 Contexto metodológico de la triangulación
2.3.2 Resultados del análisis de la triangulación de las conflictividades
2.3.3 Resultados del análisis de la triangulación de las barreas de acceso a la justicia

Capítulo 3. Recomendaciones

Bibliografía

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho – Grupo Interno de Trabajo – SLJ

4. Anexos

Anexo 1. Encuesta a la Administración Municipal y Operadores de Justicia

Anexo 2. Instructivo de diligenciamiento Encuesta a la Administración Municipal y Operadores de Justicia

Anexo 3. Encuesta de necesidades jurídicas (Ciudadanía en general)

Anexo 4. Instructivo de diligenciamiento Encuesta de necesidades jurídicas (Ciudadanía en general)

Anexo 5. Encuesta de necesidades jurídicas - Sector educativo

Anexo 6. Instructivo de diligenciamiento Encuesta de necesidades jurídicas - Sector educativo

Anexo 7. Encuesta de necesidades jurídicas - Comunidades étnicas

Anexo 8. Instructivo de diligenciamiento Encuesta de necesidades jurídicas - Comunidades étnicas

Anexo 9. Guía taller de mapeo de conflictividades y barreras de acceso a la justicia.

Anexo 10. Ficha metodológica de la encuesta de oferta de justicia

Anexo 11. Ficha metodológica de la encuesta de demanda

Anexo 12. Matriz de clasificación de tipologías de conflictividades competencia del Sistema Local de Justicia.

5. Bibliografía

Bocardo, Martínez, & Valenzuela. (2019). Medir para decidir. Encuestas de necesidades jurídicas y políticas públicas de acceso a la justicia. CEJ.

Buendía-Arbeláez, P. A. (2018). Acceso a la justicia y necesidades jurídicas de las poblaciones rurales en Colombia. Universidad de los Andes. https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/34706

Cifuentes, R. (2011). Diseño de proyectos de investigación cualitativa. Noveduc, Buenos Aires.

Elliot, J. (2010). La investigación acción en educación. Morata, España.

Fals Borda, 0. (2008). "Orígenes universales y retos actuales de la IAP". En: Análisis Político Nº 38. Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional. Bogotá.

Guba, E. G. (1990). The Paradigm Dialog. Newbury Park, Ca: Sage.

Habegger, S., Mancila, I., & Serrano, E. (2006). El poder de la cartografía del territorio en las prácticas contrahegemónicas.

J. Wang, J. Ge, & Q. Lu. (2012). A review of stakeholder analysis. In Proceedings of the 3rd International Conference on System Science, Engineering Design and Manufacturing Informatization (pp. 40-43). Chengdu, China. https://doi.org/10.1109/ICSSEM.2012.6340802

Latorre, A. (2007). La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa. Editorial Graó, Barcelona.

Martínez, M. (2009). La investigación Cualitativa. Síntesis conceptual. Recuperado de: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf

Ministerio de Justicia y el Derecho (2023). Manual de Implementación y Operación de los Sistemas Locales de Justicia.

Uprimny, La Rota, & Lalinde. (2013). Ante la justicia: Necesidades jurídicas y acceso a la justicia en Colombia. DeJusticia.

Windle, P. E. (2010). Secondary data analysis: Is it useful and valid? Journal of Perianesthesia Nursing: Official Journal of the American Society of PeriAnesthesia Nurses, 25(5), 322-324.