FICHA METODOLÓGICA DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

	FICHA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE NECESIDADES JURÍDICAS	**CÓDIGO:** **VERSIÓN**: 3.0 **FECHA**: 22 de agosto de 2023

Nombre de la operación estadística y sigla	COMPONENTE DE DEMANDA PARA LA LECTURA TERRITORIAL Y EL DIAGNÓSTICO DE CONFLICTIVIDADES DE LOS SLJ.
Entidad Responsable	Ministerio de Justicia y el Derecho
Tipo de operación estadística	Encuesta estructurada que contiene tres instrumentos: - Ciudadanía en General - Sector Educativo - Comunidades étnicas
Antecedentes	Históricamente, los estudios en el sector de justicia se centraron 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, señala la importancia de 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 como Argentina y Colombia. Este giro metodológico ha impulsado políticas específicas como aumentar la cobertura de los servicios de justicia, incorporar mecanismos comunitarios y tradicionales de resolución de conflictos, y enfocarse en grupos vulnerables o en el fortalecimiento de los sistemas locales de justicia. El proyecto más reciente y significativo para entender las necesidades legales en Colombia fue llevado a cabo en 2016 por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Este esfuerzo formaba parte de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, que busca obtener datos estadísticos sobre el sistema de justicia en Colombia (Buendía-Arbeláez, 2018). El DNP encargó al DANE añadir un capítulo especial en la Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV-2016) para explorar estas necesidades. Esta adición se alinea con la tendencia moderna de

	abordar el acceso a la justicia desde una perspectiva "de abajo hacia arriba", centrándose en las experiencias y necesidades de las personas en lugar de solo en las instituciones legales (Buendía-Arbeláez, 2018). Incorporar un capítulo sobre necesidades legales en una encuesta sobre calidad de vida refleja la creciente comprensión de que el acceso a la justicia es un factor clave en el bienestar general de los hogares en Colombia. Al hacerlo, esta encuesta ayuda a arrojar luz sobre cómo los desafíos legales y el acceso a soluciones legales afectan la calidad de vida y, en última instancia, el bienestar de los ciudadanos (Buendía-Arbeláez, 2018). Con una muestra de 52,000 personas mayores de 18 años, la encuesta abarcó una amplia gama de problemas y conflictos legales que la gente podría haber enfrentado en los dos años anteriores. Los problemas se clasificaron en 15 categorías distintas y 70 tipos específicos, lo que permitió un análisis detallado de las cuestiones de acceso a la justicia en Colombia. Además de identificar los problemas, la encuesta también investigó las acciones tomadas para resolverlos y si se habían resuelto o no (Buendía-Arbeláez, 2018). Este enfoque de la encuesta fue en gran medida similar al de una encuesta anterior realizada por Dejusticia en 2013. Esa encuesta también utilizó un diseño de etapas, donde las preguntas posteriores dependían de las respuestas afirmativas iniciales de los participantes. En años posteriores, el módulo de necesidades jurídicas se incorporó en la Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana. Esta encuesta tiene un alcance nacional y se centra en ciudades importantes como Bogotá, Medellín, Cali, entre otras. Se desarrolla como parte de los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo y sigue las recomendaciones de organismos internacionales como la OCDE y la CEPAL. Basados en todos los antecedentes señalados anteriormente, el Ministerio de Justicia y el Derecho adaptó los módulos de necesidades jurídicas y construyó una encuesta nueva y específica de necesidades jurídicas para los Sistemas Locales de Justicia. Esta encuesta consta de 3 instrumentos: encuesta para ciudadanos, encuesta para comunidades étnicas y encuesta para rectores o coordinadores de convivencia de los establecimientos educativos del municipio.
Objetivo General	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 y las conflictividades, a efectos de construir un plan estratégico que responda a las necesidades de justicia particulares de cada territorio
Objetivos específicos	• Indagar sobre las características sociodemográficas de los ciudadanos en general y específicamente de los miembros de comunidades étnicas y rectores o coordinadores de convivencia de los establecimientos educativos. • Identificar las barreras de acceso a la justicia como de los problemas / desacuerdos / conflictos y disputas que con mayor frecuencia atiende el sistema de justicia a nivel local,

	así como conocer sobre las rutas de atención, si existen, están actualizadas Y difundidas-
Alcance Temático	Explorar las características sociodemográficas de los encuestados, abordando aspectos como edad, género, nivel educativo y ocupación, entre otros. Identificar las barreras que enfrentan los ciudadanos al acceder a la justicia, incluyendo limitaciones económicas, geográficas y culturales. Conocer los conflictos y desacuerdos más comunes que llevan a los ciudadanos a buscar el apoyo del sistema de justicia, y cómo estos se resuelven. Evaluar la percepción sobre las instituciones de justicia a nivel local, su efectividad y satisfacción entre los usuarios. Indagar sobre el conocimiento y uso de las rutas de atención existentes en el ámbito de la justicia, y su adecuación y difusión. Con esta encuesta se busca obtener una visión clara y precisa de las necesidades y percepciones de los ciudadanos respecto al sistema de justicia, para desarrollar estrategias y planes que mejoren el acceso y eficacia del mismo a nivel territorial.
Conceptos básicos	• **Acceso a la justicia.** Es el derecho y la garantía fundamental de acudir a las instituciones o mecanismos dispuestos para la resolución pacífica y efectiva de sus necesidades jurídicas. • **Amigable composición.** La Ley 1563 de 2012 en su artículo 59 define a la amigable composición como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por medio del cual, dos o más particulares, un particular y una o más entidades públicas, o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegan en un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición. [1] • **Arbitro.** Es aquella persona o personas (número impar) encargada(s) de resolver un conflicto, a través del laudo arbitral. Las partes determinan conjuntamente el número de árbitros, el cual siempre será impar porque las decisiones se toman por mayoría y si nada se dice al respecto los árbitros serán tres. [2] • **Barreras de acceso a la justicia.** Son restricciones o circunstancias que imposibilitan o dificultan a las personas el acceso a la justicia o la satisfacción de sus necesidades jurídicas. • **Casa de justicia.** Son Centros Interinstitucionales que facilitan la atención descentralizada, integral y coordinada de entidades y organismos del orden nacional y local, representantes de las comunidades y universidades, para la prestación de servicios de justicia, orientados a evitar el escalonamiento de los conflictos y la generación de mayores niveles de violencia. En las Casas de Justicia pueden estar presentes entidades y organismos como Comisaría de familia, Inspección de Policía, Personería Distrital o Municipal, centros de conciliación, consultorios jurídicos, jueces de paz, Fiscalía, ICBF, o Medicina Legal entre otras, que brindan servicios de información,

[1] Fuente: https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Paginas/amigable-composicion.aspx
[2] https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Paginas/que-es-arbitraje.aspx

	orientación, referencia y resolución de conflictos[3]. • **Centros de conciliación, arbitraje y amigable composición:** Son instituciones que ofrecen servicios para la resolución de conflictos de las personas. En estos centros el conciliador ayuda a que las personas lleguen en forma voluntaria a un acuerdo que pone fin a su conflicto. El árbitro, por su parte toma decisiones para resolver el conflicto entre las partes, mientras que el amigable componedor es invitado por las partes para tomar una decisión que resuelva la diferencia. • **Centro de convivencia ciudadana.** Brindan a la comunidad acceso a instituciones del orden local y programas psicosociales y de acceso a la justicia relacionados con la prevención, atención y solución de conflictos, que permiten fomentar la construcción de una cultura de paz dentro de las comunidades y prevenir el conflicto. • **Codificación de la División Política Administrativa – DIVIPOLA**. Es un estándar numérico que identifica a las entidades territoriales a saber: departamento, municipio, corregimiento departamental y centro poblado[4]. • **Comisaria de familia.** Son los puntos de integración social en las localidades, en los cuales se busca garantizar los derechos de las personas en especial en lo relacionado con violencia intrafamiliar, abuso sexual, inasistencia alimentaria, separaciones y medidas cautelares para evitar agresiones, especialmente a los niños, niñas y mujeres. • **Conciliación en derecho.** Mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí misma la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador en derecho. El perfil del operador corresponde a servidores púbicos habilitados para conciliar tales como procuradores delegados, comisarios de familia, inspectores de trabajo, delegados de la Defensoría del pueblo, notarios, excepcionalmente jueces civiles y personeros, así como conciliadores particulares de Centros de Conciliación privados. A través de la conciliación se podría conciliar asuntos de familia, laborales, civiles y comerciales, y temas relacionados con conflictos de tierras[5]. • **Conciliador en equidad.** Es un intermediario en la resolución de conflictos que motiva a las partes para que ellas construyan acuerdos y les propone fórmulas de arreglo, con el propósito de alcanzar consensos con plenos efectos jurídicos. Se trata de un líder propuesto por organizaciones de ciudadanos que ha sido capacitada y nombrada por un juez cuyos servicios son gratuitos. Como resultado de la conciliación, se elaboran actas de conciliación. • **Conflicto**. Consiste en la conducta y en la respuesta emocional que nacen de los fines contradictorios de una persona o un grupo que se resiste, siendo susceptibles de ser resueltos de manera pacífica, a través de la concesión, la ponderación y la

[3] Fuente: https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/Casasdejusticia.aspx
[4] Fuente: https://acei.co/wp-content/uploads/2020/02/Marco-Geoestadistico-Nacional-DANE20.pdf
[5] Fuente: Minjusticia – USAID, Kit caja de herramientas: Métodos de Resolución de conflictos.

	negociación. • **Conflictos entre vecinos.** Discusiones entre vecinos causadas por problemas personales o de convivencia, que no dan lugar a agresiones físicas. • **Corregidor.** Es la persona que en un corregimiento cumple las funciones de un inspector de policía. • **Consultorios jurídicos**. Espacios a cargo de universidades en donde los estudiantes de derecho prestan un servicio social gratuito en asesoría y trámite de procesos jurídicos, dirigido a personas en situaciones de vulnerabilidad o de indefensión. • **Defensoría del pueblo.** Es un organismo que forma parte del Ministerio Público, ejerce sus funciones bajo la suprema dirección del Procurador General de la Nación y le corresponde esencialmente velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos (Art. 1°Ley 24 de 1992)[6]. • **DIJIN:** Es la Dirección de Investigación Criminal e Interpol cuya tarea principal es el ejercicio de las funciones de policía judicial y el apoyo a "la investigación criminal en las áreas técnicas, científicas y operativas, por iniciativa propia o según orden impartida por la Fiscalía General". Como parte de esta tarea, tiene a su cargo la recolección de pruebas o evidencias destinadas a determinar una conducta punible identificar a sus autores. • **Estrategia de Sistemas Locales de Justicia (SLJ).** Se trata de un conjunto de lineamientos e instrumentos que armonizan y articulan el trabajo colaborativo entre el Estado y la comunidad, para asegurar respuestas efectivas a las necesidades de justicia que conduzcan a la resolución de conflictos en lo local y rural. • **Fiscalía.** Son entidades distritales que funcionan como espacios para la gestión de conflictos familiares y e una entidad de la rama judicial, cuya función es la investigación y la calificación de las conductas punibles, así como la identificación de los responsables de las mismas. Existen fiscalías a nivel local, a nivel seccional (departamental) y especializadas (en materias tales como terrorismo, derechos humanos, etc.). Las siguientes unidades forman parte de la Fiscalía: Cuerpo Técnico de Investigación – CTI, Unidades de Reacción Inmediata – URI, Salas de Atención al Usuario – SAU, Centros de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales – CAIVAS y Centros de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar – CAVIF. • **Identidad de género o identidad sexual:** es la percepción y manifestación personal del propio género. Es decir, cómo se identifica alguien independientemente de su sexo biológico. La identidad de género puede fluir entre lo masculino y femenino, no existe una norma absoluta que lo defina[7]. • **Inspección de Policía:** Esta institución no tiene relación con la Policía Nacional. Está regida por un inspector de policía que trabaja para la alcaldía municipal y se encarga de resolver

[6] Fuente. https://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0024_1992.html

[7] Fuente: Profamilia. https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/identidades-de-genero/

	conflictos comunitarios, contravenciones y adelantar procedimientos administrativos en los casos de su competencia, por ejemplo, el sellamiento de establecimientos de comercio y la atención a casos de violencia intrafamiliar. • **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar**. Es una institución que trabaja por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas. • **Jueces de Paz:** Autoridad que es elegida mediante voto popular con el fin de dirimir controversias y conflictos comunitarios que se someten por voluntad de las partes, y cuyo origen es de naturaleza local y popular. Se encuentra facultado para emplear el uso de los Métodos de Resolución de Conflictos respecto de asuntos susceptibles de transacción, conciliación o desistimiento. • **Juntas de Acción Comunal – JAC.** es una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y r recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa (Art. 8° de la Ley 743 de 2002). [8] • **Justicia.** Es un valor al que se aspira conforme a un orden que trasciende a la idea del derecho formal o normativo, en razón a que responde a una construcción moral y cultural. Por esa razón, este concepto resulta transversal y vertebral a cualquier dispositivo social que tenga un alcance correctivo, distributivo, restaurativo, disciplinario, punitivo, de control o simplemente de vigilancia. • **Justicia formal.** Consiste en la aplicación del ordenamiento jurídico impartido por las autoridades que administran justicia (jueces, fiscales, autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales). • **Justicia administrativa.** Se refiere a los servicios prestados por las administraciones municipales relacionados con la atención de necesidades jurídicas, sin que impliquen el ejercicio de la función judicial, por ejemplo, los asuntos de competencia de comisarios de familia, inspectores de policía y corregidores. • **Justicia alternativa o justicia no formal.** Consiste en la aplicación de los métodos de resolución de conflictos de operadores de justicia (promotores de convivencia, mediadores comunitarios, árbitros, amigables componedores, conciliadores en derecho, conciliadores en equidad, jueces de paz). • **Justicia comunitaria.** Consiste en la aplicación de normas que regulan conductas siguiendo un sentido de identidad y pertenencia hacia un grupo abierto o cerrado. • **Jurisdicción Especial para la Paz - JEP.** Es el componente de justicia del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición, creado por el Acuerdo de Paz entre el Gobierno Nacional y las Farc-EP. La JEP tiene la función de

[8] Fuente: https://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0743_2002.html

	administrar justicia transicional y conocer de los delitos cometidos en el marco del conflicto armado que se hubieran cometido antes del 1 de diciembre de 2016. La JEP fue creada para satisfacer los derechos de las víctimas a la justicia, ofrecerles verdad y contribuir a su reparación, con el propósito de construir una paz estable y duradera. [9] • **Jurisdicción indígena.** Es la facultad y derecho fundamental que tienen los pueblos indígenas de administrar justicia dentro de sus colectividades, conforme a los pilares dados por la Constitución Política de Colombia y en virtud de los principios de pluralidad y de diversidad étnica y cultural. • **Necesidad jurídica.** Necesidad jurídica. Es un problema justiciable, que demanda la intervención un tercero para su adecuado abordaje o tratamiento. • **Operador de justicia:** Corresponden a las y los funcionarios del Estado que intervienen en los sistemas de justicia y desempeñan funciones esenciales para el respeto y garantía de los derechos de protección y debido proceso[10]. • **Personería:** Es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de los derechos fundamentales. Para lograr lo anterior apoya y acompaña a las personas en la defensa de sus derechos. • **Problema justiciable.** Consiste en aquel problema que surge de desacuerdos, disputas, conflictos, o del entorno del individuo, y que afecta sus derechos o desmejora su calidad de vida de manera palpable, independientemente de si ha sido reconocido o no, o de si intervienen terceros. • **Riñas:** Disputa que trae consigo una agresión física y/o verbal entre dos o más personas en la que no es posible establecer quién es víctima o victimario; ambos roles están mezclados entre los participantes. • **Sistemas Locales de Justicia**. Estrategia de trabajo colaborativo entre el Estado y la comunidad, mediante el reconocimiento de las necesidades jurídicas en cada territorio, para asegurar respuestas oportunas y efectivas a la población.
Variables	1. **Barreras a la justicia:** variable a nivel de persona que clasifica en 8 categorías la barrera que afecta a los ciudadanos para acceder a la justicia. Las categorías son: • Culturales y lingüísticas • De género • De seguridad, orden público o asociadas al conflicto armado. • Discapacidad • Económicas • Geográficas • Institucionales

[9] Fuente: https://www.jep.gov.co/JEP/Paginas/Jurisdiccion-Especial-para-la-Paz.aspx

[10] https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/Operadores-de-Justicia-2013.doc#:~:text=La%20Comisi%C3%B3n%20ha%20utilizado%20la,de%20protecci%C3%B3n%20y%20debido%20proceso.

	• Tecnológicas 2. **Conflictos, problemas o desacuerdos:** variable a nivel de personas que clasifica los problemas que ha sufrido en encuestado entre enero de 2020 gasta junio de 2023. Los posibles conflictos son: • Familiares • Consumo de producto, bien o servicio • Prestación de un servicio público • Trabajo o empleo • Deudas y dinero • Vivienda y vecinos • Entorno y espacio público • Propiedad, uso y tenencia de la tierra • Medio ambiente • Prestación de los servicios de salud • Relación con el Estado • Educación y formación • Afectaciones, daños o perjuicio • Armado o problemas de orden público
Indicadores	• Tasa de conflictividad no resuelta • Porcentaje de personas que experimentaron al menos un problema, desacuerdo, conflicto o disputa relacionado con cada tipo de conflictividad • Porcentaje de personas que consideran que en su municipio se presenta algún tipo de barrera de acceso a la justicia según cada categoría
Parámetros	Tasas y proporciones expresadas en porcentajes de las variables de estudio.
Universo de estudio	Total de población mayor de edad residente habitual del municipio focalizado con énfasis en grupos específicos (sector educativo y comunidades étnicas)
Población objetivo	Hombres y mujeres mayores de 18 años residente habitual del municipio focalizado
Unidades estadísticas	Residente habitual del municipio mayor de 18 años
Fuentes	Primaria (población directa)
Tamaño de muestra	*Muestra inicial esperada:* 56 encuestas por municipio *Muestra máxima esperada:* 80 encuestas, sujeta a la presencia y disposición de los grupos poblacionales específicos
Diseño muestral	No probabilístico por cuotas
Información auxiliar	- DIVIPOLA para las desagregaciones geográficas - Encuesta Nacional de Seguridad y Convivencia para la clasificación de las necesidades jurídicas
Cobertura geográfica	- Murindó, Antioquía - Becerril, César - La Jagua de Ibirico, César - La Paz, César - San Diego, César

	- Manure Balcón del César, César - Medio Atrato, Chocó - Dibulla, La Guajira - Fonseca, La Guajira - Aracataca, Magdalena - Ciénaga, Magdalena - Fundación, Magdalena - Los Andes, Nariño - El Zulia, Norte de Santander - Bucarasica, Norte de Santander
Periodo de referencia	Enero 2021- Octubre de 2023
Periodo y periodicidad del proceso de recolección	Septiembre- Octubre de 2023
Método de recolección o acopio	Encuesta telefónica y presencial para grupos poblacionales focalizados (sector educativo, comunidades étnicas, comunidades LGTBIQ+)
Desagregación de resultados	Geográfica por municipio
Medios de difusión y acceso	Guía metodológica de Lectura de Contexto y Diagnóstico de Conflictividades