

PARTNERSCOLOMBIA

Por El Cambio Democrático

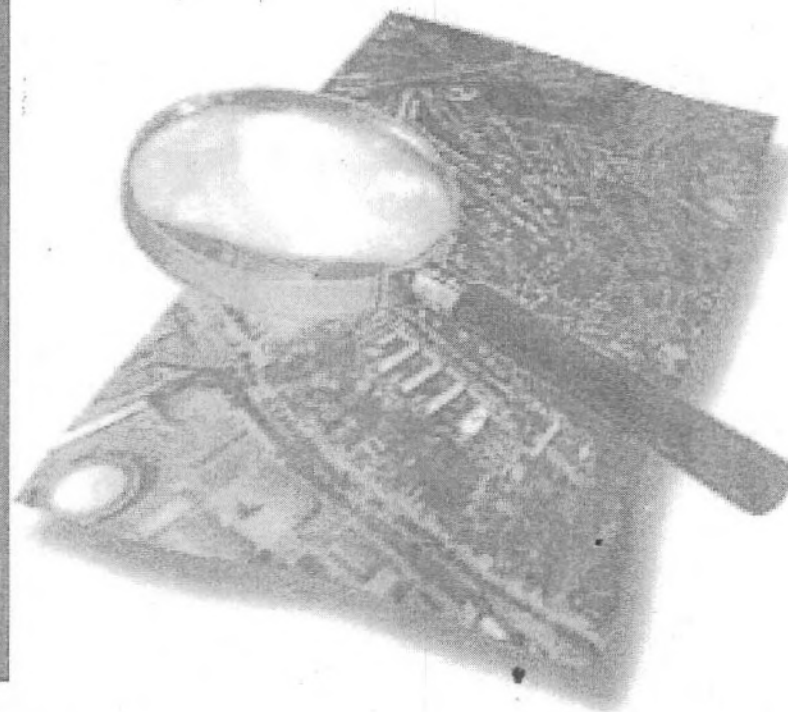


Libertad y Orden
Ministerio de Justicia y del Derecho
República de Colombia



Banco Mundial

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGNOSTICOS DE CONFLICTIVIDAD



Bogotá, D.C., agosto de 2012

Ministerio de Justicia y del Derecho
Derechos exclusivos de publicación y distribución de la obra

Primera Edición: agosto de 2012
Composición: MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO, CORPORACIÓN PARTNERS COLOMBIA

Contrato de Consultoría No. 018 de 2011, celebrado entre Ministerio de Justicia y del Derecho y la Corporación Partners Colombia.

El contenido de la presente publicación es responsabilidad exclusiva de los autores y del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Diseño Editorial:
XXXX

Ilustración:
XXXX

Impresión:
XXXX

Impreso en Colombia
Printed in Colombia

2012

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo, ni en parte, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro medio, sin el permiso previo por escrito del Ministerio de Justicia y del Derecho.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

Ruth Stella Correa
Ministra de Justicia y del Derecho

Pablo Felipe Robledo Del Castillo
Viceministro de Justicia

Alba Lucía Rivera Pineda
Directora de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Tatiana Romero
Profesional Especializado Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

Cristina Eneida Ramos Castillo
Supervisora Contrato de Consultoría No. 018 de 2011

Mónica Monsalvo Torres
Administradora Proyecto Banco Mundial
Tf 091176-BM

CORPORACIÓN PARTNERS COLOMBIA

Oscar Manuel Gaitán Sánchez
Director Ejecutivo

Carmen Alicia Almeida
Profesional Administrativo

Jaidivi Núñez Varón
Maribel Arguello Castillo
Autoras

Contenido

	Pág.
Introducción	6
La ruta de la guía de la conflictividad	8
Parte 1. Una experiencia concreta. Caso: Arauquita, Sogamoso, Tibú, La Dorada y Leticia	13
1.1 Características del estudio	14
1.2 Características conceptuales tenidas en cuenta por el estudio	15
<input checked="" type="checkbox"/> La noción de contexto	
<input checked="" type="checkbox"/> Conceptualización de los diagnósticos de conflictividad	
<input checked="" type="checkbox"/> Apropiación de la categoría de conflicto	
<input checked="" type="checkbox"/> Concepción de las necesidades jurídicas insatisfechas	
Parte 2. Cómo hacer un Diagnóstico de conflictividad?	41
2.1 Antes del trabajo de campo	43
<input checked="" type="checkbox"/> Selección del equipo idóneo	
<input checked="" type="checkbox"/> Conceptualización de los diagnósticos de conflictividad	
<input checked="" type="checkbox"/> Apropiación de la categoría de conflicto	
<input checked="" type="checkbox"/> Concepción de las necesidades jurídicas insatisfechas	

Contenido

Continuación.....

	Pág.
2.2 Durante el trabajo de campo	66
<input checked="" type="checkbox"/> Acompañamiento del equipo de campo	
<input checked="" type="checkbox"/> Chequeo de información relevante	
<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de proceso de codificación, tabulación, sistematización y definición de cruces	
<input checked="" type="checkbox"/> Análisis de reportes preliminares del tratamiento de la información	
2.3 Después del trabajo de campo	72
<input checked="" type="checkbox"/> Ampliación de información adicional en función de la ausencia de información relevante	
<input checked="" type="checkbox"/> Reporte de hallazgos del estudio y elaboración de reporte final	

LISTADO DE ANEXOS

Anexo No. 1 Encuesta dinámica de los conflictos comunitarios

Anexo No. 2 Determinación de la oferta de solución de conflictos

Anexo No. 3 Instrumento de Observación no participante

Anexo No. 4 Diario de Campo para observación no participante

Anexo No. 5 Rutero pedagógico para la aplicación de la metodología de grupos focales

Anexo No. 6 Términos de Referencia para la selección de auxiliares de campo para el desarrollo de un Diagnóstico de Conflictividad en cinco municipios

Anexo No. 7 Proceso de selección del equipo de campo- Formulario de entrevista telefónica a los aspirantes

Anexo No. 8 Agenda de la jornada de entrenamiento del equipo de campo

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Justicia y del Derecho - MJD en los últimos 10 años, se ha propuesto analizar las condiciones sociales y el contexto local en los diferentes municipios del país, con el objeto de implementar figuras como la Conciliación en Derecho y la Conciliación en Equidad, así como de otros escenarios que favorezcan el fortalecimiento de la oferta de la justicia y una óptima calidad en la prestación de los servicios al ciudadano.

Es en esta perspectiva, que la presente Guía Metodológica permite a las administraciones municipales, a los diferentes actores del sistema de justicia local, de organizaciones de la sociedad civil y del sector privado, tomar decisiones concernientes al tipo de escenario a desarrollar para la solución efectiva de las controversias cotidianas que requieran una respuesta por parte del Estado Colombiano con garantías en la celeridad, calidad y efectividad en la prestación de servicios de justicia.

De esta manera la Guía Metodológica que enseguida se describe orienta los pasos requeridos para la elaboración del Diagnóstico de Conflictividad, que responden a los lineamientos institucionales de políticas públicas a favor del Acceso a la Justicia. En este contexto se presenta a continuación la Guía Metodológica para la Implementación del Diagnóstico de conflictividad en el ámbito nacional, especificando los pasos específicos a seguir en su ejecución, señalando las implicaciones metodológicas así como la utilización de las fuentes primarias y secundarias de información, y las indispensables fases e instrumentos de recolección de información requeridos para un ejercicio riguroso de investigación en campo.

LA RUTA DE LA GUÍA DE LA CONFLICTIVIDAD

El presente documento presenta una guía para desarrollar diagnósticos de conflictividad en el territorio nacional y acoge los planteamientos y exigencias institucionales del Ministerio de Justicia y del Derecho - MJD para su debida aplicación, por ello es conveniente que responda a los siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los contenidos principales de la Guía?

Se estructura a partir de preguntas fundamentales que toda organización social e institución ha de conocer a la hora de enfrentar la aplicación de una metodología específica para la implementación de un diagnóstico de conflictividad local, éstas son:

- Cuáles son los pasos que se requieren para adelantar un diagnóstico de conflictividad? (antes, durante y después del trabajo de campo)
- Qué recomendaciones o conclusiones deben tenerse en cuenta en el desarrollo de los diagnósticos de conflictividad?

¿Cuáles son los Propósitos de la Guía?

Múltiples son los propósitos implícitos en la elaboración de la presente Guía:

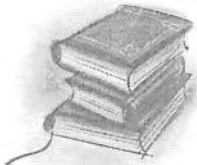




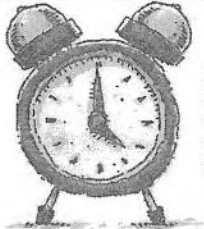
- El Diagnóstico de conflictividad es un requerimiento del Ministerio de Justicia y del Derecho- MJD, para la toma de decisiones, asociada a programas estratégicos del Estado Colombiano, tales como la implementación de salas virtuales de justicia, la

implementación de la Conciliación en Equidad en Colombia, el Programa Nacional de Casas de Justicia y el Programa de Centros de Convivencia Ciudadana, en los cuales el conocimiento de la dinámica de la conflictividad es fundamental en aras no sólo de conocer las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas del país sino en función de la orientación de los servicios a favor de las población residente.

- Las administraciones municipales y en general, los entes territoriales, pueden aprovechar los insumos de conocimiento, de metodología aplicada y de los hallazgos arrojados por el diagnóstico, a favor de los programas y proyectos establecidos en los distintos Planes de Desarrollo, en los que se define un análisis situacional actualizado de las principales problemáticas de la con población en el campo de la convivencia y de la justicia.
- El Diagnóstico de conflictividad se constituye en una herramienta metodológica definida a través de una *línea de base*, de carácter investigativo, que permite identificar los avances y derroteros de las administraciones municipales en materia de convivencia ciudadana y justicia, pudiendo realizar adicionales mediciones, que permiten configurar *líneas de base post*, es decir, aquella en la cual se aplica, una vez realizada una intervención en particular.

¿Cuáles son los logosímbolos que orientan la Ruta de la Guía?

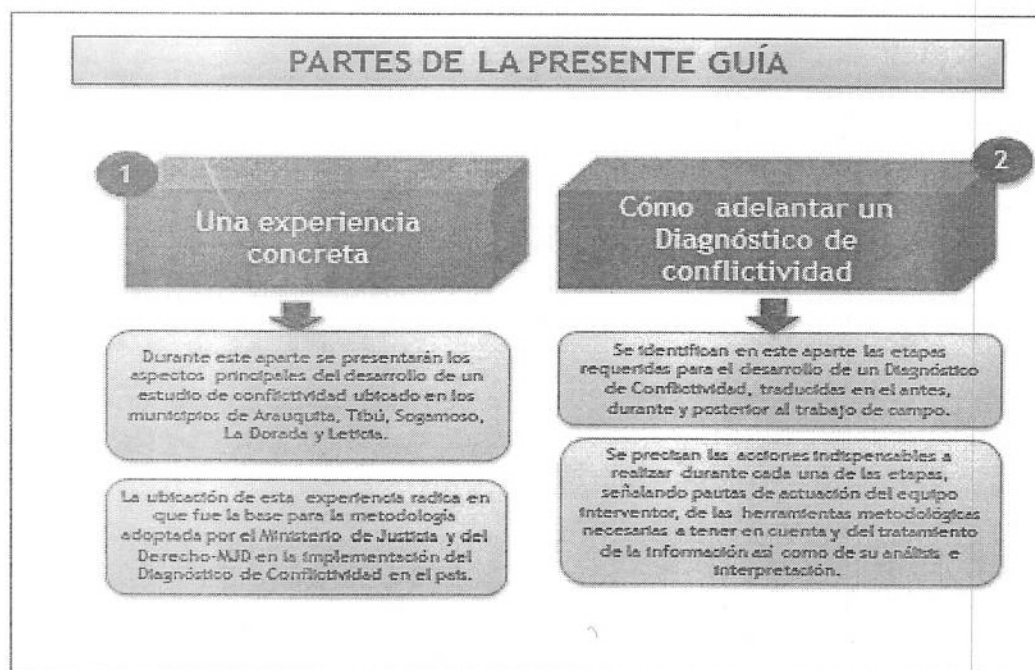
La Guía hace uso de los siguientes símbolos para orientar la conceptualización, metodología y desarrollo del diagnóstico de conflictividad.

 <p>CONCEPTOS BASICOS</p>	<p><i>Alude a las categorías conceptuales abordadas para una óptima elaboración del Diagnóstico de Conflictividad.</i></p>	 <p>LAS VOCES DE OTROS</p>	<p><i>Hace referencia a las experiencias de otros procesos en los que se adelantó el Diagnóstico de Conflictividad, así como a las lecciones aprendidas.</i></p>
 <p>RECUERDE</p>	<p><i>Se ubican al final de cada una de las unidades de la presente Guía y brindarán alternativas frente a los obstáculos posibles que se presenten en la elaboración del Diagnóstico de Conflictividad.</i></p>	 <p>PREGUNTAS FRECUENTES</p>	<p><i>Dan cuenta de las preguntas comunes que enfrentan las organizaciones ejecutoras del Diagnóstico de Conflictividad, señalando pautas a seguir.</i></p>
 <p>PISTAS PARA LA ACCIÓN</p>	<p><i>Se recuerdan aspectos fundamentales en la ejecución de alguno de los momentos del Diagnóstico de Conflictividad para la obtención de los mejores resultados</i></p>	 <p>DURACIÓN</p>	<p><i>Expresa la duración de las actividades involucradas en los distintos momentos del Diagnóstico de Conflictividad.</i></p>

¿Cuáles son las partes de la presente Guía?

La Guía hace uso de las lecciones aprendidas en la implementación del Diagnóstico de Conflictividad que ha definido el Ministerio de Justicia y del Derecho- MJD y en particular, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos; en el que se ratifican los parámetros técnicos, metodológicos y de investigación necesarios para su adecuada aplicación en los diferentes municipios del país; adicionalmente, reconoce la evolución de aprendizaje que tiene la implementación de experiencias asociadas al Diagnóstico de Conflictividad, a cargo de organizaciones sociales, instituciones educativas y administraciones municipales que aportaron con su experiencia y conocimiento, un buen número de los aspectos involucrados en la presente Guía.

En virtud de lo anterior, esta Guía se estructura en dos partes fundamentales:



PARTE 1
UNA EXPERIENCIA
CONCRETA

1.1 Características del Estudio

La presente guía de conflictividad se circunscribe al Contrato de Consultoría No. 018 de 2011 celebrado entre el Ministerio de Justicia y del Derecho - MJD y la Corporación Partners Colombia, durante los meses de Noviembre de 2011 y Agosto del 2012, en el marco del Proyecto de Resolución Pacífica de Conflictos para los Pobres suscrito entre el Ministerio y el Banco Internacional de Reconstrucción y de Fomento-Banco Mundial, financiado con recursos del Convenio de Donación TF091176.



Uno de los objetivos previstos consistió en realizar un Diagnóstico de Conflictividad en los municipios de Arauquita, Sogamoso, Tibú, La Dorada y Leticia con miras a identificar las dinámicas de la conflictividad presentes en estos contextos, aplicando con rigor una metodología con altos estándares de nivel técnico para su replicación en el contexto nacional. Por ello nos proponemos compartir en este aparte, el proceso adelantado y los aprendizajes logrados tanto en el trabajo de campo como el proceso de sistematización y análisis de la información recolectada.

Enseguida, presentamos los elementos que fueron tenidos en cuenta en el desarrollo del Diagnóstico de Conflictividad realizado en los 5 municipios.

1.2 Categorías conceptuales tenidas en cuenta en el Estudio

Uno de los grandes desafíos que tienen los equipos profesionales que se dan a la tarea de adelantar un Diagnóstico de Conflictividad consiste en preguntarse si todos sus integrantes, tienen apropiadas las categorías conceptuales relacionadas con la implementación del diagnóstico. El siguiente diagrama consolida los elementos principales.



LA NOCIÓN DE CONTEXTO

Hace referencia al conjunto de circunstancias y condiciones ambientales, socioculturales de carácter económico y político que inciden en la forma como se abordan los conflictos por parte de la ciudadanía y que dan cuenta de unas particularidades y singularidades correspondientes a un territorio marcado por los ejes del tiempo y del espacio. Del latín, *contextus* refiere también, al entorno físico o simbólico a partir del cual se interpreta un hecho o una situación en la que participan diferentes actores localizados en un ambiente específico; por eso se ubican aspectos tales como: condiciones de vivienda, acceso a la educación, niveles de salud, orden público, entre otros, que determinan las problemáticas y potencialidades de sus residentes y permiten anticipar algunas experiencias que pudieran darse bajo condiciones similares.¹



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Porqué el contexto es importante para la ejecución de diagnósticos de conflictividad?

a.

Permite al equipo ejecutor del Diagnóstico de Conflictividad conocer anticipadamente situaciones del perfil poblacional residente en el municipio y de la institucionalidad existente, que ayudan a prever las condiciones de los municipios para la realización del trabajo de campo.

b.

Favorece la planeación de aspectos de logística asociados al trabajo de campo, que se requiere realizar en terreno para identificar de forma concreta las dinámicas socio-económicas y de conflictividad presentes.

¹<http://definicion.de/contexto/>

c.

Apoya la identificación de actores claves con los que se hace indispensable entrar en contacto en función de los componentes de los conflictos cotidianos y de aquellos que hacen parte de la oferta de justicia local.

d.

Permite la identificación de perfiles idóneos para la selección del equipo ejecutor, quienes tendrán la responsabilidad de recolectar la información a través de distintos instrumentos, tales como: encuestas, grupos focales, entrevistas, observaciones no estructuradas, entre otros.

Identificada la importancia de comprender el contexto local donde se ejecute el Diagnóstico de Conflictividad, le invitamos a reconocer cuáles son los elementos que constituyen el contexto.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuáles son los elementos que dan cuenta del contexto en un municipio determinado?

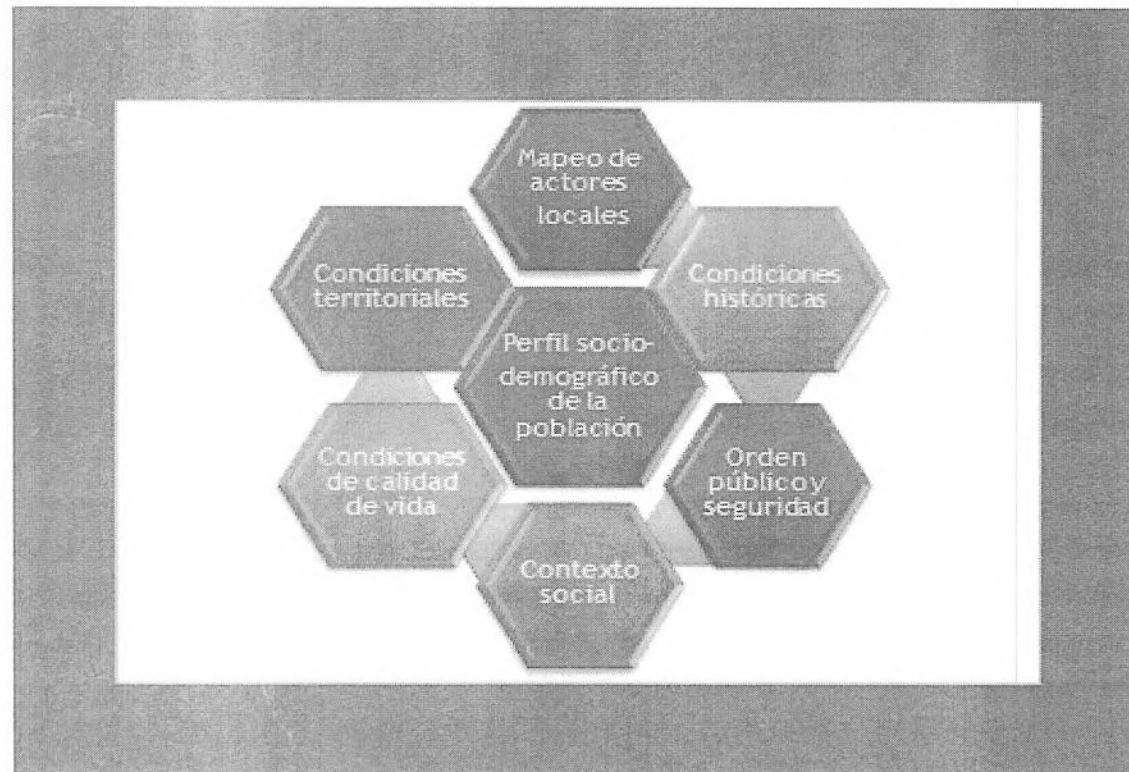
La comprensión del contexto de los municipios donde se realice el Diagnóstico de Conflictividad, incluyó los siguientes elementos:



Las *condiciones territoriales* de los municipios donde se lleva a cabo el diagnóstico, pues, al ubicar las características de localización geográfica (latitud, orientación, cercanía con ríos, cordilleras, límites geográficos, extensiones territoriales, entre otros) se puede disponer de un conjunto de supuestos hipotéticos relacionados con las dinámicas de conflictividad local y de los niveles de convivencia de sus habitantes; ya que estudios han confirmado, por ejemplo, que el tipo de topografía así como la densidad poblacional y las características de la institucionalidad presentes, contribuyen de una manera determinada en la aparición, mantenimiento y evolución de los conflictos presentes en la interacción cotidiana de sus pobladores.

- ☑ Los *momentos históricos de creación del municipio*, de sus antecedentes multiculturales y de los relatos y narrativas que imperan en la población, en el surgimiento de una identidad particular con respecto a su territorio, favorecen el reconocimiento del pensamiento fundante en términos de sus creencias, valores y principios que marcan la identidad cultural de la población y en el momento de la identificación de la tipología de los conflictos existentes, permiten una explicación en relación con estos eventos históricos que le antecedieron.

Se ilustra enseguida, la totalidad de los elementos incluidos por la Consultoría, en la comprensión del contexto municipal.



✓ El *perfil sociodemográfico* de la población residente en los municipios que incluye información relativa a la densidad poblacional, a la distribución de sus habitantes en el sector urbano y rural, así como la participación porcentual de los ciclos vitales de la población de género y de condiciones especiales tales como presencia de afro-descendientes, población indígena, existencia de comunidades de LGTB². En este mismo nivel se torna relevante identificar las condiciones de vulnerabilidad, determinando la proporción según estrato social así como niveles de pobreza y miseria: en la medida de que esta información, sin duda alguna, aportará criterios de análisis con respecto a la calidad de oferta de justicia local en relación con las demandas y necesidades de estos grupos poblacionales.

✓ Las *condiciones de calidad de vida* a partir de variables tales como el grado del acceso a la educación, la presencia y participación en instituciones educativas oficiales y privadas, la percepción de la oferta educativa del municipio, la calidad de los servicios públicos y de vivienda, la cobertura del servicio de salud, las características de afiliación al régimen de seguridad social y la infraestructura epidemiológica cruzada con la tasa de natalidad y de muerte, ofrecen invaluable datos que permitirán reconocer el grado de necesidades jurídicas insatisfechas y el tipo de demanda necesarias a tener en cuenta en el marco de una política pública que favorezca la satisfacción del derecho al acceso a la justicia por parte de sus ciudadanos.



✓ El *contexto social* como elemento clave en el conocimiento del ámbito local. Involucra el grado de cohesión social que tienen sus habitantes en función de la presencia de Juntas de Acción Comunal, su localización y acciones emprendidas, de la existencia de redes sociales y organizaciones de base

² LGTB - Significa población con preferencia de orientación sexual: Lesbiana, Gay, Transexual y Bisexual.

comunitaria, que dan cuenta de los niveles de participación de sus residentes y de su articulación con la institucionalidad local.

- ☑ Las *condiciones económicas y políticas de los municipios* que dan cuenta de los niveles de productividad de la sociedad, de la calidad de la infraestructura vial y de transporte, de los grados de empleabilidad y de trabajo independiente, así como de la concentración de la riqueza y de los niveles de pobreza que imperan en el contexto local; aspectos éstos que favorecen la comprensión de los niveles de vulnerabilidad y de brechas económicas presentes en la población residente. En lo que refiere a las condiciones políticas se torna importante identificar el comportamiento del proceso de descentralización y de reforma político administrativo, iniciado en Colombia en los años ochenta y en tal sentido, identificar la estructura organizacional de la administración central, su división territorial y sus planes de desarrollo (local y regional) que dan cuenta de las prioridades estratégicas para la actual administración municipal, visibilizando así el sector justicia formal e informal y los desafíos que tiene éste en la solución de controversias de sus ciudadanos y su articulación con los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- ☑ Y las *características del Orden público y Seguridad*, en la medida en que se identifiquen la presencia de actores armados ilegales, la existencia de violaciones de Derechos Humanos, las acciones de violencia selectiva y sus implicaciones en la población civil, así como la presencia de fuerza pública estatal que da cuenta del grado de legitimidad y de protección que el Estado tiene para con la población residente en el municipio.

En la identificación del contexto para los municipios de Arauquita, Sogamoso, Tibú, La Dorada y Leticia se realizaron acciones específicas con el fin de entender las dinámicas diversas de los municipios y anticipar las implicaciones que tendría el trabajo de campo durante el proceso de recolección de información.

Estas fueron:

a.

Se adelantó un mapeo virtual de las condiciones generales de los municipios, a fin de identificar sus características generales y de esta forma anticipar una planeación del trabajo de campo.

b.

Se recopiló información documental, asociada a estudios, investigaciones que describieran las condiciones políticas económicas, sociales y culturales de los cinco municipios.

c.

De forma preliminar, se adelantó un mapeo de actores institucionales, de organizaciones de la sociedad civil, de la presencia del sector privado y de la cooperación internacional en los municipios, que permitió identificar los programas y proyectos asociados al acceso a la justicia y la convivencia ciudadana.

d.

Se elaboró un inventario de las entidades prestadoras de servicios de justicia, tanto a nivel formal, como informal, así como el levantamiento de información relevante respecto del comportamiento de la oferta y de la demanda ciudadana del sector justicia, ubicando estadísticas de operación de cada una de los servicios prestados por la oferta presente en los cinco municipios.



PISTAS PARA LA ACCIÓN

Qué acciones adelantó la consultoría cuando no encontró información suficiente sobre algunos de los elementos del contexto?

Es necesario señalar que en la búsqueda de información sobre algunos temas particulares, tuvimos dificultades en encontrar información relevante, ante lo cual recurrimos a estudios e informes presentados por entidades municipales en el campo de la salud, la educación y el sector justicia, principalmente.

De otra parte teniendo en cuenta que el Departamento Nacional de Estadística - DANE, se constituye en un excelente referente para la determinación del contexto de los municipios, utilizamos esta fuente y la actualizamos con fecha al ejercicio del Diagnóstico de Conflictividad, pues con frecuencia, los censos adelantados en nuestro país, son elaborados con amplias periodicidades, pudiendo no aportar información actualizada y concluyente respecto de la caracterización socio - demográfica de los municipios.

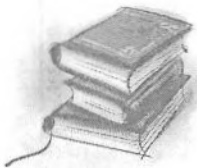
CONCEPTUALIZACIÓN SOBRE LOS DIAGNÓSTICOS DE CONFLICTIVIDAD

Para el equipo profesional participante en el estudio fue necesario conceptualizar esta categoría, la cual involucra un proceso sistemático y organizado de recolección de información, identificada a partir de distintas fuentes, y del diseño y elección de instrumentos que permiten determinar, por ejemplo, la tipología de los conflictos recurrentes, los actores involucrados, las dinámicas y sus causas, sus efectos en quienes participan de ellas, los intereses y sus necesidades en juego, principalmente.

De otra parte y en razón al proceso riguroso que implica la ejecución de este tipo de diagnóstico, se hizo un análisis sobre la oferta de justicia, identificando las entidades presentes, sus competencias, volumen de atención, y número de operadores, entre otros. Todo lo anterior, con el fin de reflexionar sobre el grado de respuesta que tiene la demanda ciudadana, frente a la oferta presente en el municipio y de manera directa incidir en la políticas públicas que permitan fijar lineamientos estratégicos de intervención que contribuyan a fortalecer las acciones en torno al manejo pacífico de los conflictos, la convivencia ciudadana, el acceso a la justicia y en general la cultura de paz y de no violencia en los municipios del país.

En virtud de lo anterior, el equipo se reunió, en varias oportunidades, previamente al trabajo de campo y puntualizó sobre los siguientes aspectos:

- ☑ La palabra *diagnóstico* proviene del griego *diagnostikós*, formado por el prefijo *diá* (a través), y *gnosis* (conocimiento o apto para conocer). El término indica el análisis que se realiza para determinar cuál es la situación y cuáles son las tendencias dadas en una situación particular de estudio. Esta determinación se realiza sobre la base de informaciones, datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que hace posible juzgar las causas para determinar el comportamiento o la descripción de un determinado o hecho o situación.³
- ☑ En aras de acercarnos a la elección de un modelo conceptual para la implementación del Diagnóstico de Conflictividad, se hizo necesario identificar que allí confluyen una serie de elementos y aspectos de la vida de las personas y de la realidad micro y macro social. En esta dirección, acordamos en el equipo, que los elementos que le son propios, son: i) hace referencia a una situación, ii) se asocia a un momento histórico, iii) ocurre bajo unas condiciones socioculturales. Así, el Diagnóstico lo pudimos definir como un “vídeo de la vida cotidiana” que nos permitía identificar factores y situaciones que se estaban produciendo en un entorno determinado que llamamos *espacio del Diagnóstico*.



Nos dimos a la tarea de reconocer los modelos de Diagnóstico de Conflictividad.

En el proceso de indagación conceptual que se adelantó la consultoría se identificaron varios modelos que nos permitían la ejecución del Diagnóstico de Conflictividad; fue una tarea ardua reconocer sus particularidades y seleccionar el modelo por el cual optaríamos para aplicar en el Diagnóstico. Enseguida, se presentan los modelos identificados por la Consultoría.

³<http://www.formacionenlinea.edu.ve>

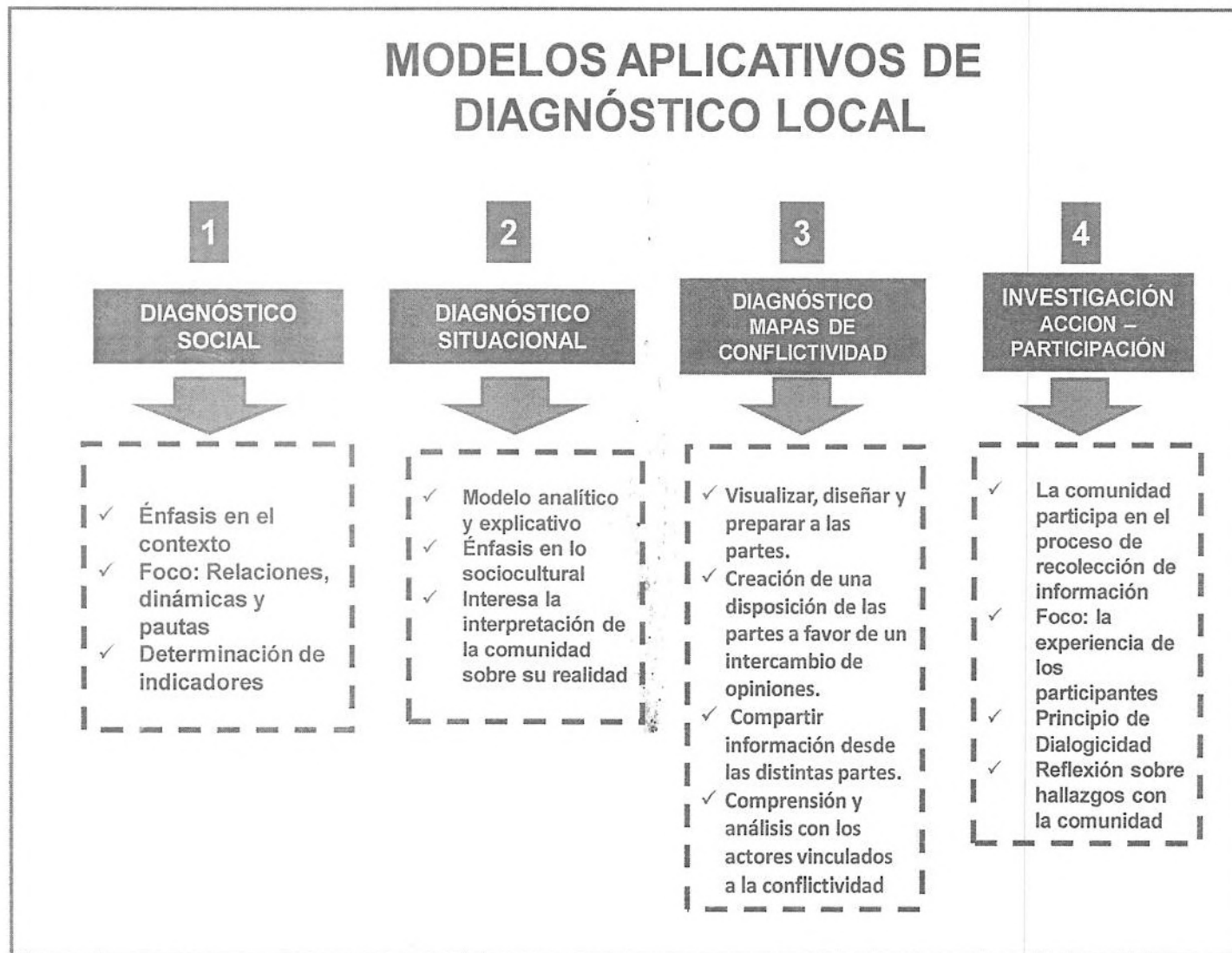
- ✓ El Modelo de *Diagnóstico Social*, que alude a realizar una adecuada lectura del contexto local que permita la identificación de las condiciones sociopolíticas, económicas y culturales, que reconozcan las prácticas, patrones de interacción y pautas de relación en las comunidades frente al conflicto.
- ✓ El Modelo de *Diagnóstico Situacional* reside en la inclusión de “expresiones individuales, de representaciones colectivas pertenecientes a un sistema sociocultural, que revelan cómo el implicado percibe, conceptualiza y simboliza su realidad”⁴ y en particular sobre el abordaje del conflicto por las comunidades locales.
- ✓ El Modelo de *Mapa de Conflictividad*, cuyo procedimiento implica la identificación de los aspectos más relevantes y sobresalientes en una problemática conflictiva; es además, una estrategia de ordenamiento y clasificación de las variables conflictivas vinculadas a una comunidad que permite definir una imagen de los conflictos y de su solución a mediano y largo plazo para un municipio en particular.
- ✓ El Modelo de *Investigación Acción-Participación*⁵ ubica a la población participante y en particular sociedad civil, como principal agente de transformación social a través de la participación en la recolección, suministro de información y en el análisis de la misma, favoreciendo una comprensión cotidiana de la realidad; aprovechando el conocimiento de las personas frente a su propia situación, el contexto en el cual viven y resalta en los participantes la capacidad no sólo de ofrecer información legítima, sino la construcción de conocimiento sobre las dinámicas sociales y de conflicto, así como las institucionales presentes en los municipios.

La siguiente gráfica ilustra los modelos descritos anteriormente:

⁴ PEÑA, Collazos Wilmar. *La etnografía, una metodología apropiada al diagnóstico de la responsabilidad social empresarial*. Febrero de 2007.

⁵ También ha sido considerado como modelo conceptual por agrupar en una sola teoría un conjunto de supuestos teóricos y por la coherencia paradigmática en la construcción de conocimiento.

MODELOS APLICATIVOS DE DIAGNÓSTICO LOCAL



Una apuesta por el Modelo de Investigación Acción Participación - IAP

La consultoría optó por la utilización de la Investigación Acción-Participación como modelo conceptual, en la medida en que se propone una comprensión de la realidad, a partir de una interacción concreta y directa con las comunidades, quienes participan de prácticas auto reflexivas, y de esta manera se instrumentaliza y operativiza el principio de dialogicidad planteado por P. Freire, según el cual el investigador y la población establecen una relación de comunicación entre iguales, un diálogo horizontal entre investigador y población basado en la reciprocidad⁶.

De otra parte este modelo abarca la inclusión de la mirada desde lo local, del contexto de los municipios, su singularidad y particularidades socioculturales, ambientales, económicas y políticas entre otras variables, permitiendo la asertividad y la eficacia en la identificación de las dinámicas propias de la vida cotidiana de cada uno de ellos y los mecanismos usuales para tramitar sus conflictos.

En este sentido, la diversidad de los municipios de nuestro país, en su intensidad de conflicto y en las características particulares de oferta de justicia, demandan una lectura de las realidades locales, de sus necesidades sentidas y de las problemáticas comunes, partiendo de la premisa de incluir la mayoría de las *voces* y *actores* presentes en la dinámica de cada uno de éstos. En consecuencia, se requiere una lectura de contexto acorde con las condiciones de marginalidad y de vulnerabilidad de la población, reconociendo su tipología del conflicto con el objeto de orientar estrategias y acciones de intervención a favor de transformaciones culturales dirigidas a la generación de condiciones adecuadas para la convivencia pacífica.

⁶Freire, Paulo. *Pedagogía del compromiso*. América Latina y Educación Popular, editorial Hipatía. En: *Pedagogía de la autonomía, saberes necesarios para una práctica educativa*. Rio de Janeiro - 2002.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuáles fueron las ventajas de seleccionar el Modelo de Investigación - Acción - Participación?

- | | |
|----|--|
| a. | Propicia un ejercicio de <i>construcción del conocimiento</i> a partir de la vinculación de las comunidades como objeto de indagación y miembros activos de la lectura de conflictividad; y abre un espacio de <i>generación de conocimiento</i> desde los encuentros con las comunidades en torno a las necesidades de atención, asesoría e intervención respecto de sus conflictos cotidianos. |
| b. | Fortalece la <i>participación ciudadana a nivel local</i> en la implementación de escenarios de reflexión que aborden las situaciones relacionadas con el contacto de las entidades y organizaciones relaciones con la solución de controversias, generando espacios de participación en las decisiones públicas. |
| c. | Indaga con los <i>usuarios potenciales de los servicios de justicia</i> , las percepciones, implicaciones y necesidades puntuales en la utilización de servicios virtuales como los consultorios jurídicos y el centro de conciliación en derecho, así como la conciliación en equidad. |
| d. | Realiza un <i>aporte a las dinámicas de los conflictos</i> desde la reflexión de los usuarios de la justicia, con sus valores, principios, experiencias y desafíos en la atención oportuna, eficaz y de calidad por parte del sistema de justicia local y de aquellas iniciativas que pudiesen implementarse en un futuro mediato. |
| e. | Genera <i>sentido de pertenencia y apropiación del proceso</i> por parte de los actores participantes: Líderes, funcionarios públicos, organizaciones sociales, comunidad asegurando la sostenibilidad |

Ahora bien, como toda metodología, ésta también tiene sus limitantes, una de ellas es el alcance de la objetividad, por la cercanía de relaciones afectivas que se pueden construir en el desarrollo del Diagnóstico de Conflictividad que puede entorpecer los hallazgos del estudio; sin embargo, esta consultoría reconoció las relaciones afectivas de los integrantes del equipo con habitantes de los municipios y se abordaron de manera que no interfirieran en la visión diagnóstica; a partir de una claridad de lo que se puede y no se puede hacer en el trabajo en terreno; así se pudo establecer todas las relaciones sociales posibles sin generar dependencia, ni desde el equipo investigador, ni desde la población valorada.

APROPIACIÓN DE LA CATEGORÍA DE CONFLICTO

Para el equipo involucrado en la presente consultoría fue indispensable apropiarse conceptualmente de la categoría *conflicto*, en teniendo que no existe una definición única de conflicto. Conflicto es una palabra fluida, móvil y ambigua y, que existe una tendencia a relacionarla con la violencia o definirla por sus múltiples sinónimos: lucha, batalla, desacuerdo, controversia, etc. La definición que se le otorgue al conflicto tiene mucho que ver con el paradigma con el que se observa el mundo. Se pueden encontrar definiciones en las teorías sociológicas clásicas (Hobbes, Parsons, Smith, Marx) y en las teorías contemporáneas sobre la negociación y el cambio social.

De las teorías contemporáneas, el equipo profesional identificó tres paradigmas de influencia que definen muy distintamente el conflicto. Ellas son: i) el paradigma de elección racional, ii) paradigma cultural, y iii) paradigma bio-genético. El paradigma de elección racional define el conflicto en torno a intereses que pueden ser regateados. Esta tesis se hizo muy popular por Roger Fisher y William Ury. El paradigma cultural sugiere que el conflicto es un evento cultural que construye la sociedad. Para comprender el conflicto hay que analizarlo desde la perspectiva de los que crean, experimentan y manejan el evento. Los proponentes de esta perspectiva incluyen Juan Pablo Lederach, Kevin Avruch y Peter Black. Por último, el paradigma bio-genético, de John Burton, asegura que el conflicto es la consecuencia de necesidades insatisfechas.

Una apuesta por una concepción del conflicto

En el inicio del estudio decidimos asumir el conflicto como un fenómeno social multidimensional esencial al continuo proceso de la historia, al cambio social y la transformación, reconociendo que es una disonancia, presuntamente incompatible, entre entidades sociales o partes interdependientes, sobre la distribución de recursos materiales o simbólicos y en donde las partes actúan basándose en percepciones mutuas de que sus objetivos son incompatibles o incluso contradictorios.

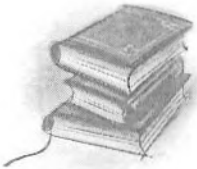
Esta definición nos permitió hacer énfasis en la percepción de incompatibilidad⁷ como criterio suficiente para generar conflicto, o sea, las incompatibilidades son subjetivas. Es además es una definición bastante genérica que permitió abarcar los conflictos interpersonales, de modo que pudimos analizar la interacción entre los diferentes niveles sociales; también da cuenta del conflicto como un proceso interactivo y dinámico y no una condición o un evento estático. Adicionalmente, no se limita el accionar a modos negativos o violentos sino que abre la gama de posibles formas de encausar el conflicto que incluyen la concepción del conflicto por diferentes etapas de intensificación.

Respecto de la comprensión de las dinámicas de los conflictos asumimos las siguientes precisiones:

- Las emociones implicadas en la experiencia de los conflictos son relevantes a tener en cuenta, por los sentimientos desagradables y malestar de quien los experimenta. Por ello, se torna indispensable identificar las causas que contribuyen a su aparición, intervenir en éstas, exterminarlas y desaparecer así el conflicto; visión limitada acerca de la concepción y análisis de los conflictos, porque enfatiza en la escasez de los recursos y plantea una solución basada en causas, requiriendo de esta manera, condiciones especiales para su óptima intervención.

⁷George Mason University - Institute for Conflict Analysis & Resolution. Manual de teorías Básicas de Análisis y Resolución de Conflictos. Arlington - Junio de 2008.

- ☑ Insistimos en la premisa del conflicto como un hecho connatural a la vida humana, visión sustentada en su inevitabilidad, derivados de los niveles de interacción constante y de los estilos personales, intereses, necesidades y valores que se sustentan en el momento de buscar opciones frente a las diferencias cotidianas. Es necesario señalar que el Ministerio de Justicia y del Derecho- MJD ha estado adelantando Diagnósticos de conflictividad con ocasión del desarrollo e implementación de la Conciliación en Equidad en el país, y como fruto de esta experiencia han sido múltiples las lecciones y enseñanzas derivadas de estudios que han precisado la contextualización acerca de los conflictos, como un fenómeno inherente a los seres humanos y producto de su dinámica interaccional.
- ☑ Compartimos la idea de que el conflicto es un motor del cambio social⁸; circunscrito a un proceso pedagógico de aprendizaje que contribuye al crecimiento personal y social de un grupo humano, y en tal sentido, favorece la innovación, el impulso de redes de cooperación, que moviliza recursos para un positivo afrontamiento del conflicto; esta visión incluye una función social del conflicto, en cuanto reconoce que algunos de ellos son disgregadores en la medida en que generan una ruptura en la sociedad; y otros apoyan la cohesión y el funcionamiento de las sociedades, reunificando relaciones, transformando roles y favoreciendo nuevos ciclos de evolución en las comunidades.



CONCEPTOS BASICOS

¿Cuáles son las teorías y enfoques de los Conflictos que identificamos?

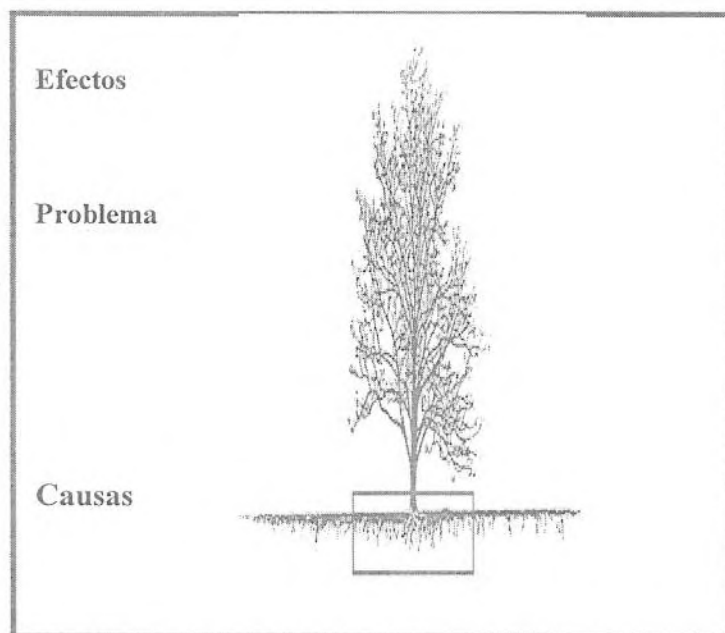
Una de las teorías que encontramos en torno a los conflictos es el *enfoque estructural*, denominado el triángulo de la satisfacción que está integrado por: las personas, el proceso y el problema; esta perspectiva provee un marco conceptual para analizar los conflictos y elaborar estrategias de intervención que pueden satisfacer las expectativas, los intereses y las necesidades de las partes del conflicto. Un segundo enfoque que identificamos

⁸ Coser, L. 1977. Nuevos aportes a la Teoría Social del Conflicto. Buenos Aires, Editorial Amorroutou.

para analizar un conflicto es el *procesal* que consiste en concebirlo como un proceso complejo, que se desarrolla en el tiempo o enmarcado en un conjunto de condicionantes; examina los orígenes del conflicto, las dinámicas, el proceso por el que es encausada y los resultados del proceso.

Para el caso del Diagnóstico de Conflictividad en los cinco municipios, se concibió que su análisis requiere concebirlos desde una visión multi-causal; es por ello, que se identifican tres tipos de causas: inmediatas, intermedias y fundamentales. Se presenta a continuación como herramienta gráfica que uso el equipo de la consultoría para el análisis de las causas del conflicto el *árbol del conflicto*, donde el tronco es el problema que se esté enfrentando, las raíces identifican las causas fundamentales del problema y las ramas los efectos que se observan en la sociedad.

MODELO DE ÁRBOL DEL CONFLICTO



El árbol del conflicto ayuda a ilustrar las causas fundamentales y la relación entre causa y el efecto. Usando la figura de un árbol, se escribe al nivel del tronco el problema que se esté enfrentando. En el lugar de las raíces se trata de identificar las causas fundamentales del problema. A nivel de los ramos se busca distinguir los efectos o síntomas que se observan en la sociedad. Por ejemplo, un problema de violencia intrafamiliar es un efecto de un problema relacionado con una frágil cultura de la convivencia y la resolución de conflictos, y a su vez, producto de las débiles políticas de prevención y educación para la paz y la no violencia, en cada una de las etapas de desarrollo de los individuos.

Desde esta categoría, fue posible inferir las causas de los conflictos evidenciadas en los municipios objeto de este estudio, si bien algunas correspondieron a contextos derivados de la violencia estructural⁹, frente a los cuales podrían mencionarse los derivados como consecuencia del desplazamiento forzado, la pobreza, los relacionados con problemas de orden público y los derivados del conflicto armado. Para el caso de los diagnósticos que nos ocupan la presencia de conflictos, se da en su gran mayoría por problemas de carácter interpersonal y comunitario, dada la alta presencia de los relacionados con la violencia intrafamiliar, los conflictos de deudas y la convivencia comunitaria, principalmente.

En relación con las tipologías del conflicto, se tomó como marco de referencia *“La rueda del conflicto”*, se incluyeron variables tales como: los valores, la comunicación, las emociones, la historia y su estructura, con un centro en las necesidades humanas¹⁰; toda vez que ante la presencia de un conflicto de carácter relacional, los actores involucrados permiten su escalamiento, en virtud de las posiciones asumidas y sin que sean contempladas la utilización de competencias de orden emocional o comunicativas, que permitan una solución concertada y a su vez la interpretación del conflicto como una oportunidad.

En relación con los principios de la resolución de conflictos se identificaron dos corrientes: las que se enfocan en los implícitos en el proceso de resolución y las que se centran en los principios implícitos en el resultado de la resolución. Para cualquier visión de la 'resolución de conflictos' que se adopte, es necesario tener en cuenta una gran gama de procedimientos y actividades; las cuales en nuestro país, han venido siendo fortalecidas a través de las políticas públicas para favorecer el acceso de los ciudadanos a la justicia, así como el fortalecimiento a su vez de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, de lo cual da cuenta el invaluable aporte de organizaciones como el Banco Mundial, a través del Proyecto de resolución pacífica de conflictos para los pobres; así como mediante las políticas lideradas desde la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del

⁹Cuyo mejor exponente es la de Johan Galtung, quien además de haber realizado un importante aporte sobre las diversas tipologías del conflicto y la violencia, afirma que las manifestaciones violentas como respuesta a los conflictos, subyacen en un amplio espectro de injusticias y desigualdades sociales.

¹⁰George Mason University - Institute for Conflict Analysis & Resolution. Manual de teorías Básicas de Análisis y Resolución de Conflictos.

Ministerio de Justicia y del Derecho - MJD, desde donde se ha hecho un esfuerzo importante para enfrentar y superar las barreras al acceso a la justicia en el país, a través de políticas públicas coherentes y proyectos con alto impacto comunitario.

CONCEPCIÓN DE LAS NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS

El concepto de necesidades jurídicas fue tenido en cuenta como categoría conceptual en el desarrollo del Diagnóstico de Conflictividad en los cinco municipios, por constituirse en una unidad de análisis y de medición del acceso a la justicia. Por ello, entendemos necesidad jurídica, en sentido estricto, como aquellas necesidades que tienen las personas, especialmente de escasos recursos, de hacer valer sus derechos ante el sistema de justicia, entendido éste como el ejercicio de la función jurisdiccional del Estado, que incluye también la intervención de autoridades administrativas con competencia para resolver problemas jurídicas, y para lo cual se requiere de asesoramiento legal¹¹.

Ahora bien, como bien señalan Ada, Aduriz y Puceiro (2004), algunos autores entienden la necesidad jurídica como cualquier tipo de protección jurídica que puede ser atendida por el sistema legal, por ejemplo, a través de una reforma legal; pero lo que interesa a los estudios de necesidades jurídicas en relación con el acceso a la justicia es el llamado *law currently in force*, esto es, el requerimiento de servicios de asesoramiento y de servicios jurídicos con el objeto de resolver problemas con relevancia jurídica, en los que se discute la titularidad o el goce de un derecho, o bien la resolución de un conflicto entre posibles titulares de ese derecho, para lo cual no es necesario una reforma legal.

¹¹Corporación Excelencia en la Justicia. Estudio de Necesidades Jurídicas Insatisfechas. Caso Chía y Armenia. Bogotá, D.C., 2008.

Una primera distinción analítica necesaria que realizamos en el equipo de la consultoría consistió en diferenciar entre problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas. Por ejemplo, en el estudio sobre necesidades jurídicas insatisfechas de Caracas¹², las necesidades jurídicas se definieron como *los problemas, asuntos o conflictos que las personas asumen que pueden canalizarse y solucionarse a través del aparato de administración de justicia*. En otro estudio realizado en la provincia de Moreno de Buenos Aires¹³, *la necesidad jurídica se asoció con la posibilidad que tienen las personas de acceder a la administración de justicia para resolver problemas jurídicos, entendidos éstos como afectaciones significativas al ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución, la ley y los tratados internacionales que han sido incorporados al ordenamiento interno*.

De otra parte, el estudio de la American Bar Association¹⁴ asumió por *necesidades jurídicas los problemas de las personas en los que intervienen, para su solución, abogados, mediadores o tribunales*. Y en otros estudios como el de New York¹⁵, las necesidades jurídicas se asociaron a los problemas que tienen las personas y que un abogado reconocería como jurídico y, por lo tanto, amerita su intervención, bien sea ante la administración de justicia o ante alguna otra autoridad con capacidad para dirimir un conflicto y hacer valer un derecho.

En todas estas definiciones, se parte del supuesto de que la persona sabe que tiene un problema y que dicho problema es jurídico en la medida en que percibe que tiene un derecho que ha sido vulnerado, que puede llevarlo ante los tribunales y que seguramente necesita de la intervención de un abogado. Johnsen¹⁶ señala que *las necesidades jurídicas son los problemas jurídicos que las personas no pueden resolver por sus propios medios y precisan de la intervención de un abogado o de ser llevados ante la administración de justicia*.

¹² Roche Carmen Luisa, coordinadora. Estudio sobre Acceso de personas de escasos recursos a la justicia Necesidades Jurídicas Insatisfechas, Universidad Central de Venezuela, Caracas, 2000.

¹³ Cippec. Informe de Necesidades jurídicas insatisfechas, partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires, 2004.

¹⁴ American Bar Association. Legal needs and civil justice. A survey of Americans, Chicago, 1994.

¹⁵ Citado por Freedman, 2005.

¹⁶ Johnsen, Jon. Studies of legal needs and legal aid in a market context, <http://faculty.law.ubc.ca/ilac/papers/papers.htm>.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuál fue el aporte de las Necesidades Jurídicas Insatisfechas en la comprensión de las dinámicas de conflictividad?



Un acertado diagnóstico de conflictividad local ha de abarcar una necesaria reflexión sobre el acceso a la justicia por parte de sus habitantes que incluye de forma particular las necesidades de la población en torno al acceso a la justicia, que es considerado como un derecho fundamental¹⁷ de las personas,; de ahí que incluya de manera necesaria el acceso a la administración de justicia con el objeto de garantizar una convivencia armónica entre los individuos que conforman una sociedad o comunidad. De lo anterior, el Estado ha de garantizar de manera real y efectiva el que se pueda acudir a resolver las controversias de conformidad con el derecho y la justicia.

La satisfacción de un derecho como éste implica que durante la ejecución del Diagnóstico de Conflictividad se pueda considerar el grado de funcionamiento que tiene el sector de justicia en el ámbito local, reconociendo los múltiples obstáculos que inciden en la resolución óptima de las controversias cotidianas.

Enseguida, se ilustran algunos de los más importantes impedimentos que se identificaron, frente a la satisfacción de este derecho.

¹⁷ MORENO ORTÍZ, Luis Javier. *Acceso a la Justicia*. Bogotá: Academia Colombiana de Jurisprudencia, 2000. p.206



Sin duda los aspectos ubicados en la anterior gráfica, nos permitieron identificar los más importantes obstáculos que tiene el acceso a la justicia; aquí vale la pena preguntarse, si la carencia de medios económicos pueden constituirse en un obstáculo para acceder a la justicia, en tanto que es responsabilidad del Estado como prioridad de sus políticas públicas el garantizar el acceso a la justicia independiente de las condiciones económicas del ciudadano.

Adviértase que el acceso a la justicia no es una problemática de aparición reciente puesto que desde el siglo XVIII ha sido abordada, al considerarse como un deber estatal y como un servicio público que no sólo involucra los derechos individuales sino también los colectivos; por ello, cuando se identifican los obstáculos enunciados, se preocupa por el carácter de continuidad de servicio de justicia pues éste ha de ser permanente en relación a la protección a los derechos humanos; así como adaptable, ante las condiciones cambiantes de las sociedades, reformas o innovaciones en la prestación continua y de alta calidad del servicio de justicia

De ninguna manera el acceso a la justicia ha de romper el principio de igualdad para una adecuada prestación y administración de la justicia sin desconocer que el Estado ha de compensar las desigualdades sociales con medidas afirmativas como aquellas referidas a las mujeres y a la atención de población en condición de minoría étnica. Diremos entonces que, el Estado ha de garantizar la gratuidad del servicio de justicia en la medida en que a las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad no se les impida el derecho de acceso y atención.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo aplicamos este concepto durante la ejecución del estudio en los cinco municipios?

Las necesidades jurídicas insatisfechas se constituyeron en un marco de análisis del comportamiento de la oferta local, bien sea ésta formal e informal, en función de las controversias cotidianas o los problemas jurídicos de los ciudadanos. En esta medida el concepto se aplicó de la siguiente manera:

a.

Durante el proceso de recolección de información se identificó la demanda de atención en la solución de conflictos en los distintos campos del derecho: familia, civil y comercial, laboral, penal y de carácter administrativo. Para ello, documentamos las estadísticas de operación de las diferentes entidades presentes en el municipio, determinando la tipología de conflicto más frecuente y la entidad correspondiente que intervino frente a la controversia.

b.

Consolidada la información sobre la atención de la demanda por parte de la oferta de justicia local, se confirmó, a través de trabajo de campo, si las entidades competentes estaban en capacidad de responder a la demanda ciudadana. La forma como se identificó fue a través de: i) el grado de congestión de la entidad, ii) la suficiencia de operadores para la atención de los ciudadanos, iii) el número de entidades para atender los asuntos o problemas de los ciudadanos.

c.

Posteriormente, analizamos al interior de nuestro equipo si la oferta que tenía el municipio era congruente con el tipo de demanda que los ciudadanos requerían; por ejemplo, si solo había una Comisaría de Familia, para un millón quinientos mil habitantes, si adicionalmente, la cita para tener conciliación era hasta dentro de un mes y si sólo existían dos personas para atender los asuntos de familia en la Comisaría, se pudo concluir la existencia de una brecha importante entre la demanda y la oferta y, por lo tanto la necesidad jurídica insatisfecha es evidente en el municipio.

Concluamos sobre la aplicabilidad del concepto de necesidades jurídicas insatisfechas

Este concepto permite a los tomadores de decisiones como el Ministerio de Justicia y del Derecho- MJD afinar y reorientar, si es el caso, la política pública en materia del derecho al acceso a la justicia, en la medida en que las necesidades jurídicas señalan la brecha entre la demanda ciudadana de justicia y el acceso a la misma en el ámbito local, posibilitando la construcción de metas acordes con las demandas ciudadanas de justicia y su dimensión cultural en el abordaje de los conflictos cotidianos.

De otra parte, teniendo en cuenta que las necesidades jurídicas insatisfechas son medidas a través de dimensiones tales como:

- i) la accesibilidad de los usuarios a las instituciones de justicia formales e informales,
- ii) la juridicidad, entendida como la conciencia de la existencia de un problema jurídico,
- iii) el conocimiento referido al nivel de información que tienen las personas acerca de leyes e instituciones relacionadas con la resolución de conflictos, iv) la confianza descrita como la percepción que tienen los usuarios sobre la independencia, imparcialidad, eficacia y eficiencia de la administración de justicia.

En consecuencia, la ejecución del Diagnósticos de Conflictividad permite comprender las dinámicas sociales en relación con el comportamiento de la oferta y así proponer acciones en pro de medidas de corrección para una pronta, eficaz y oportuna calidad de justicia.



LAS VOCES DE OTROS

Algunas conclusiones de los estudios de necesidades jurídicas insatisfechas adelantados por el Estado Colombiano

El Ministerio de Justicia y del Derecho ha venido impulsando y acompañando en los últimos 10 años estudios relacionados con la identificación de necesidades jurídicas insatisfechas y, también entidades como Fedesarrollo y organizaciones como la Corporación Excelencia en la Justicia. Los hallazgos han reportado importantes implicaciones en materia de diseño institucional del sector justicia en el ámbito local.

Veamos algunas conclusiones, que aparecen en la siguiente gráfica:





En los estudios adelantados en los municipios de categoría cuarta, quinta y sexta se ha identificado que el acceso a la justicia por parte de la población ubicada en estratos 1 y 2, es aún más difícil, si adicionalmente la población vive en contextos rurales y se percibe que adelantar trámites de resolución de conflictos es todavía costoso económicamente.

Persisten problemas de acceso a la justicia en población en condición de vulnerabilidad, especialmente aquella ubicada en situación de desplazamiento pues, los estudios reflejan la débil articulación entre las autoridades y una ausencia de visión compartida frente a la necesidad de proteger el acceso al derecho a la justicia.

Los estudios han evidenciado que los pobres tienen muchos obstáculos para acceder a la justicia; obstáculos que van desde el desconocimiento de sus derechos hasta el costo que implica iniciar un trámite con la presencia de un abogado que le represente.

Se requiere, por lo tanto, un enfoque de necesidades jurídicas basado en el manejo del riesgo social para mejorar la oferta de acceso a la justicia y avanzar en una mayor igualdad jurídica y material con menos dinámicas de exclusión, especialmente en la población que no tiene acceso a los recursos básicos para llevar una vida digna

PARTE 2
CÓMO HACER UN
DIAGNÓSTICO DE
CONFLICTIVIDAD?

En este aparte se señalan las actividades principales que han de adelantarse en función de la elaboración de un Diagnóstico de Conflictividad en sus diferentes momentos: antes, durante y posterior al ejercicio del trabajo de campo. En la gráfica descrita a continuación se ilustran las acciones requeridas para dar respuesta a este propósito:



2.1 ANTES DEL TRABAJO DE CAMPO

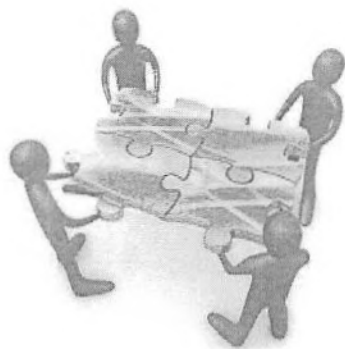
Para ejecutar el Diagnóstico de Conflictividad se requiere adelantar un conjunto de acciones, las cuales se constituyen en elementos determinantes en el desarrollo del trabajo de campo y su fase posterior.



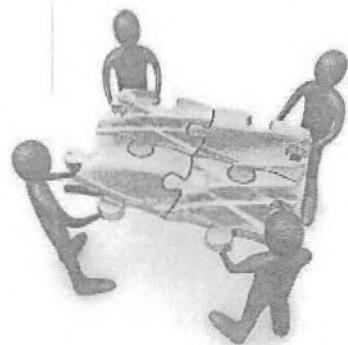
PISTAS PARA LA ACCIÓN

Seleccionemos el equipo idóneo...

Una de las mayores responsabilidades corresponde a la identificación de los perfiles del equipo a cargo del trabajo de campo, pues su participación se constituye en un aspecto clave en el proceso de recolección de información, en la calidad de la misma y en el control de las fuentes de información. Es necesario tomar una decisión puntual respecto al tipo de equipo que se conformará. Estas son las alternativas:



- Un equipo local residente en el municipio en que se adelante el Diagnóstico de Conflictividad.* Esta alternativa tiene la ventaja del conocimiento del contexto por parte de sus integrantes, adicionalmente, requiere una menor inversión en recursos, disminuyendo los gastos asociados al traslado del equipo a las diferentes comunas, localidades o veredas del municipio.
- Un equipo residente en otra ciudad del país:* esta opción ofrece un mayor control y seguimiento de la labor que adelantan los integrantes del equipo y con frecuencia, se conocen anticipadamente las destrezas y habilidades de los integrantes del equipo así como de los perfiles particulares; sin embargo, tiene efectos en el presupuesto en la medida en que se ocasionan gastos relacionados con el traslado, hospedaje y alimentación del equipo en el municipio en cuestión.



- Un equipo mixto: conformado tanto por personas residentes en el municipio y como residentes en otro contexto.** Esta opción de conformación del equipo tiene la ventaja de aprovechar tanto los saberes locales de la población residente en el municipio como de la experiencia investigativa y otros conocimientos derivados de otros contextos diferentes al sitio donde se desarrolla el Diagnóstico de Conflictividad

Independientemente de la alternativa que se seleccione señalamos a continuación los criterios a tener en cuenta para la selección del equipo participante:

CATEGORÍA	PERFIL MÍNIMO	PERFIL DESEABLE
<i>Conocimiento del municipio</i>	El candidato ha de tener un acercamiento previo con el municipio donde se llevará a cabo el diagnóstico.	El candidato ha realizado acciones en el municipio y conoce la institucionalidad presente y las organizaciones cívico-comunitarias, del mismo.
<i>Experiencia en procesos de recolección de información</i>	El candidato cuenta por lo menos con una experiencia en aplicación de instrumentos de levantamiento de información.	El candidato tiene suficiente experiencia en procesos de investigación asociados a la recolección de información en terreno.
<i>Trayectoria de servicio comunitario</i>	El candidato ha estado involucrado por lo menos con un programa o proyecto relacionado con servicio social y comunitario.	El candidato ha estado involucrado en diversos programas y proyectos relacionados con servicio social y comunitario.

CATEGORÍA	PERFIL MÍNIMO	PERFIL DESEABLE
<i>Manejo de herramientas de sistemas de información</i>	El candidato maneja herramientas básicas de Office: Excel, Word y power point, principalmente.	El candidato maneja herramientas básicas de Office: Excel, Word y power point, y adicionalmente conoce programas relacionados con la sistematización de información.
<i>Estilo personal</i>	El candidato cuenta con un estilo personal que le permita sentirse cómodo en la consecución de información.	El candidato posee habilidades comunicativas y sociales que le permitan interlocutar de manera asertiva con las organizaciones públicas y privadas involucradas en la elaboración del Diagnóstico de Conflictividad.

En el proceso de selección del personal de campo, responsable del proceso de recolección de información, se proponen los términos de referencia para la determinación de los auxiliares de campo involucrados en el proceso de recolección de información (Ver anexo No. 6). Ahora bien, es conveniente considerar la utilización de entrevista telefónica para la valoración de las hojas de vida de los candidatos, que residen distantes a la localización de la organización ejecutora. La información indispensable a tener en cuenta es la siguiente: conocimiento del contexto municipal, experiencia en el trabajo de campo comunitario, profundización de los contenidos aportados en la hoja de vida. (Ver anexo No. 7)



PISTAS PARA LA ACCIÓN

Reconozcamos el contexto a través de un mapeo virtual...

Una vez seleccionado el equipo idóneo, se torna relevante que se recolecte información básica sobre el municipio en el cual se adelantará el Diagnóstico de Conflictividad, para ello es fundamental que se realice un “mapeo virtual” que básicamente consiste en ubicar información relacionada con el municipio, a través de la web y metabuscadores que nos permitirán re-conocer previamente las condiciones generales del contexto municipal.

¿Cuáles son las *acciones específicas* que debemos adelantar para identificar el contexto de los municipios donde se adelantarán los diagnósticos de conflictividad?

a.

Realice un mapeo virtual sobre las características, condiciones y particularidades del municipio. En este punto se sugiere que haga uso de metabuscadores en la web, ya que éstos propocionan información confiable y con altos niveles de calidad y actaulizada en los periodos de tiempo requeridos.

b.

Consolide la información virtual en un sólo documento, seleccionando aquellos datos que guardan relación estrecha con las variables relacionadas con el contexto, antes mencionadas. En este momento, clasifique la información por temas comunes, por ejemplo, condiciones de orden público y seguridad Vs historia del municipio, etc., y por el año de producción del documento de mayor actualización (fecha reciente) a menor actualización.



PISTAS PARA LA ACCIÓN

Definamos el marco conceptual y metodológico...

En el aparte número uno se presentaron las categorías conceptuales que utilizó la presente consultoría para adelantar el Diagnóstico de Conflictividad en los municipios de Tibú, La Dorada, Arauquita, Saogamoso y Leticia entre las que se destacó: la noción de contexto, la concepción de diagnóstico, los modelos teóricos para el análisis de los conflictos cotidianos y las necesidades jurídicas insatisfechas. En coherencia con el anterior ejercicio, es importante profundizar sobre estos elementos, por las implicaciones que tiene el trabajo de campo y la indagación de las diferentes variables asociadas a las dinámicas de los diagnósticos; adicionalmente el equipo involucrado requiere apropiarse de tales categorías, pues apoyan su labor de recolección de la información y en el aporte que pudiese hacer en la documentación, así como en el análisis e interpretación de los hallazgos.

A continuación se describen los elementos metodológicos necesarios a tener en cuenta antes de realizar el trabajo de campo; por ello nos preguntaremos por los métodos de investigación a utilizar en el proceso de recolección de información, sistematización y tratamiento de la misma; de igual forma, se ofrecen pautas sobre el manejo de las fuentes primarias y secundarias de información pues la combinación de dichas fuentes robustece la sustentación de los hallazgos, así como análisis de las conclusiones.

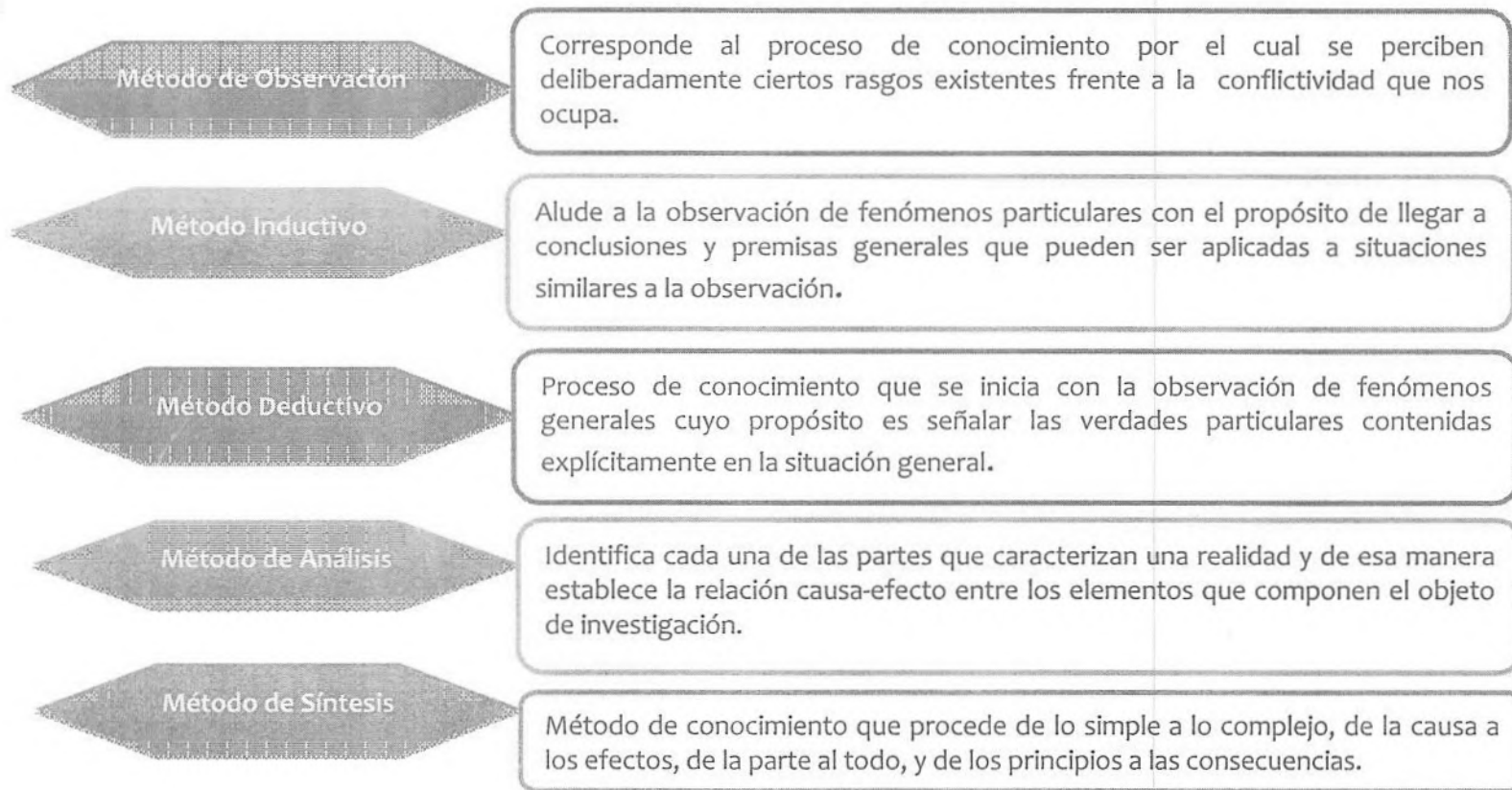
De igual forma se identifican las fases de implementación del Diagnóstico de Conflictividad, determinando de manera específica la batería de instrumentos y herramientas que contribuyen a una mirada múltiple sobre la conflictividad, sin abandonar los aspectos técnicos que permiten la determinación del diseño de muestra, el tamaño de la población, el grado de confiabilidad y la toma de decisiones sobre el cruce de variables.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuáles son los métodos de investigación que se pueden utilizar en El desarrollo del Diagnóstico de Conflictividad?

Se entiende por método de investigación el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica que el investigador debe seguir en la adquisición de un conocimiento. Son múltiples las posibilidades de hacer uso de métodos que favorezcan la recolección de información sobre las situaciones, conceptos, creencias e interacciones asociadas a las dinámicas de conflictividad. Estas son algunas:



Como se puede apreciar son diversos los métodos que se pueden emplear durante el proceso de investigación; la experiencia en el país, por ejemplo frente a la implementación de la Conciliación en Equidad, las organizaciones ejecutoras del Marco de Implementación - MICE de esta figura han combinado estos métodos en aras de contar con un consolidado de información que les permita tener una mirada crítica frente a la información recolectada y los

aspectos observacionales de la cotidianidad de las comunidades frente a las dinámicas de conflictividad; por esta razón, esta Guía propone un paso a paso para la elaboración del Diagnóstico de Conflictividad, aprovechando la experiencia seleccionada.



RECUERDE

¿Qué debemos tener en cuenta a la hora de seleccionar el método de investigación?

Los *criterios técnicos* a tener en cuenta para seleccionar el método de investigación son los siguientes:

- Aprópiase de la idea “la realidad de los conflictos es compleja”*, es decir que los conflictos se encuentran enmarcados por condicionantes y por escenarios que la afectan de manera permanente; por ejemplo, las creencias acerca de las connotaciones negativas de los conflictos, que lo equiparan con hechos dolorosos y de fácil intensificación o escalamiento; por ello, el método de investigación seleccionado ha de abarcar la exploración de estas variables.
- Es indispensable que combine fuentes primarias y secundarias de información*

a.

Las *fuentes primarias* son aquellas que se proveen a través de testimonios y de evidencias directas sobre las preguntas de investigación, y ofrecen un punto de vista desde el evento particular que se está estudiando (documentos originales, trabajos creativos, entrevistas, apuntes de investigación, autobiografías, noticias, entre otros).

b.

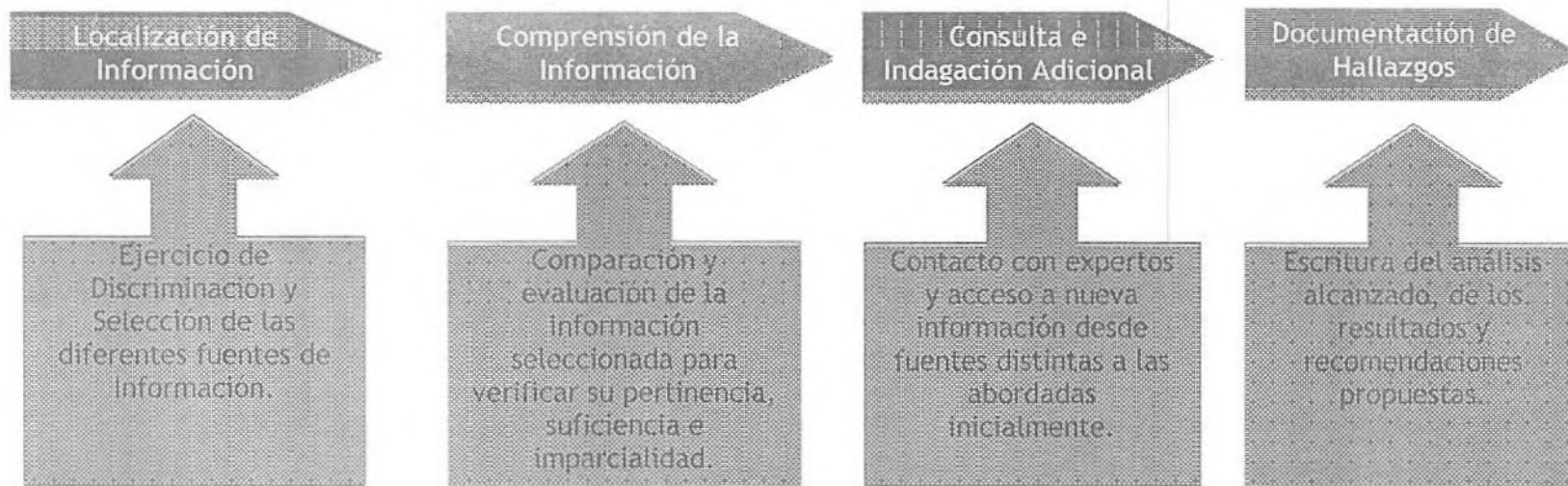
Las *fuentes secundarias* son aquellas que no se obtienen de forma directa, aportan en la interpretación y análisis de las fuentes primarias, adicionalmente, realizan síntesis y reorganizan la información primaria; con frecuencia se utilizan para confirmar hallazgos o ampliar el contenido (libros de texto, artículos de revista, crítica literaria, entre otros).

c.

Las *fuentes terciarias* refieren a guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias; facilitan el control el acceso a toda gama de repertorio de referencia, como las bibliografías.

- Tenga en cuenta que la elección del método está asociado a su conocimiento, es deseable que la elección del método de investigación responda a la experiencia en el manejo y al conocimiento que tiene de éste, por las implicaciones que conlleva en el proceso de recolección de información, de análisis e interpretación de la misma; lo cual a su vez, requiere un proceso de entrenamiento del equipo participante en la ejecución del Diagnóstico de Conflictividad.

 - Recuerde que el proceso de análisis de información implica una secuencia, pues primero se levanta un mapeo de información (ya explicado previamente) luego se profundizan las variables relacionadas con el contexto, posteriormente se analiza el comportamiento de los conflictos en función de los hallazgos del estudio. En congruencia con esta secuencia, Silvestrini (2008)¹⁸¹⁹, señala que el análisis de la información ha de atravesar unos pasos con el fin de responder a los propósitos y sentidos del ejercicio investigativo. A continuación se presentan los pasos planteados por la autora:
-



Desde esta perspectiva, la información es útil cuando se atiende la necesidad del proceso investigativo. De ahí que se requiera descomponer la información en partes para extraer lo que se necesita y así alcanzar el objetivo propuesto. Igualmente, tenga en cuenta que en el proceso de análisis es posible que encuentre información con puntos de vista contrarios, provenientes de diferentes autores y contextos; frente a esta situación, profundice de manera suficiente e indague por nueva información para obtener conclusiones contundentes.



PISTAS PARA LA ACCIÓN

Entrenemos el equipo y compartamos lo identificado en el mapeo virtual

Una visión compartida del equipo es fundamental para el cumplimiento de los propósitos del Diagnóstico de Conflictividad y en aras de los procesos de coordinación y articulación local, durante el proceso de recolección de información. Por ello es fundamental desarrollar un proceso de entrenamiento, que no solo implique el

afianzamiento de las habilidades para la recolección de información, sino que adicionalmente permita la apropiación de las categorías conceptuales expuestas anteriormente, por parte de equipo participante.

Estas son las siguientes pautas para el entrenamiento del equipo participante en el Diagnóstico de Conflictividad:

- ☑ Identifique que conceptos o categorías relacionadas con la investigación social conocen o tienen apropiadas los integrantes del equipo; para ello puede aplicar una prueba de conocimientos y obtenidos los resultados podrá diseñar un plan de formación acorde con las necesidades del estudio y el perfil de los integrantes.
- ☑ Si el equipo es residente en el municipio en el que se adelanta el diagnóstico es relevante que se lleve a cabo, allí mismo la formación y las posibilidades de práctica (simulación de entrevistas, encuestas, ejecución de grupos focales) para una óptima realización del proceso de recolección de información, así como del desarrollo y afianzamiento de habilidades en los integrantes del equipo.
- ☑ Es preferible que inicie con temas generales como los “métodos de investigación social” para luego abordar el “manejo de los instrumentos” como el diario de campo, entrevistas, encuestas, que se adjuntan en esta Guía.



DURACIÓN.

Es una labor constante durante la ejecución del Diagnóstico de Conflictividad; pero se propone una jornada de inducción y de dos a tres jornadas de entrenamiento en las categorías conceptuales abordadas por el Diagnóstico de Conflictividad. Incluya los tiempos de acompañamiento y de refuerzo de habilidades del equipo durante el proceso de recolección de información.





PISTAS PARA LA ACCIÓN

Tras los rastros de un “Buen diagnóstico” debe poseer:

- i) **Objetividad:** Es necesaria la confluencia de varias miradas subjetivas sobre un mismo fenómeno, lo que provoca apreciar una realidad global entendida desde varias visiones. Por ello el diagnóstico tiene que ser adelantado por un equipo multidisciplinario, cruzando la información con otros investigadores, con otras realidades, con otros diagnósticos.
- ii) **Sin Prejuicios:** Cualquier persona frente al diagnóstico de la realidad posee prejuicios, por lo tanto se requiere su minimización en los efectos que pudiese tener en los hallazgos del estudio. Se recuerda que no se hace un diagnóstico para valorar situaciones sino para dejarlas de manifiesto.
- iii) **Globalidad:** No es dar cuenta de todos los elementos relacionados con el diagnóstico sino que sea posible vincular lo que se diagnostica con otros aspectos, en este sentido la información levantada no debe ser tautológica, es decir, responderse a sí misma con ella misma. La globalidad deja más puertas abiertas de las que logra cerrar, mientras más aristas se descubran van a existir más puntos que considerar para realizar la intervención y llevar a cabo acciones.
- iv) **No está orientado a intereses particulares:** Implica que los diagnósticos no se realizan para justificar unas acciones, unos presupuestos, unos trabajos, una intervención; por ello no existen los diagnósticos dirigidos en sentido operativo.

¿Qué fases han de atravesar los Diagnósticos de Conflictividad?

El ejercicio de un Diagnóstico de Conflictividad requiere que metodológicamente se adelanten unos pasos específicos, que a manera de fases, permiten cumplir con el cometido de disponer de una información valiosa y pertinente sobre las dinámicas de conflictividad presentes en los municipios.

 <p>Primer Paso: Preparémonos!!!</p>	<p>Todo actor, ejecutor de un proceso de Diagnóstico de Conflictividad ha de realizar un proceso de alistamiento para el ejercicio de investigación aplicada; estas son las acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Realice de jornadas con los integrantes del equipo investigador con el fin de contar con una visión compartida del proceso, evaluar el alcance del enfoque conceptual, la metodología y los resultados esperados.<input checked="" type="checkbox"/> Recupere los saberes del municipio en el que se adelanta el Diagnóstico, aprovechando la experiencia y los conocimientos de los miembros del equipo con respecto a las necesidades, problemáticas y potencialidades que tiene el contexto en cuanto a la ampliación de la oferta de justicia, sea ésta a través de la Conciliación en Derecho, la Conciliación en Equidad o la implementación de un consultorio jurídico.
 <p>Segundo Paso: Definamos el Marco Conceptual!!!</p>	<p>Realice un acercamiento a los planteamientos conceptuales surgidos de la investigación social acerca de los diferentes enfoques y modelos pertinentes en la ejecución de diagnósticos; una vez identificados estos aportes el equipo ejecutor define el enfoque conceptual elegido, apropiándose de las premisas, hipótesis e implicaciones metodológicas que tiene la adopción de uno en particular.</p>



Tercer
Paso: **Elaboremos un
Plan de Campo!!!**

Con el objeto de aprovechar los saberes del equipo participante y de atender a las condiciones socioculturales y económico políticas de los municipios, elabore conjuntamente un Plan de Acción que dé cuenta de los siguientes elementos: actividades, sub actividades, fecha y duración de ejecución, responsable, indicador de logro y evaluación.



Cuarto Paso:
**Diseñemos y
Apliquemos
instrumentos!!!**

Determine los tipos de instrumentos que harán parte del proceso de recolección de información. En este contexto es importante tener en cuenta:

- A mayor número de fuentes de información identificadas, mayores posibilidades de predictibilidad de las conclusiones tendrán los hallazgos del Diagnóstico.
- La combinación de fuentes primarias y secundarias se torna relevante por la conjugación de las diferentes voces frente a las necesidades de manejo del conflicto y el comportamiento de la oferta de justicia frente a ésta.



Quinto paso:
**Sistematicemos y
analicemos la
información!!!**

Uno de los integrantes del equipo es un profesional en estadística, quien durante esta fase, es el encargado de codificar cada uno de los formularios (entrevistas y encuestas), a fin de consolidar la información en “sábanas” de investigación que permiten, a través de un programa estadístico, como por ejemplo el SPSS - Statistics Parametrical Science, la identificación de tendencias y dispersiones de las variables aportadas en el proceso de recolección de información y a su vez, los cruces de información, tales como: población rural vs tipo de conflicto más frecuente.



Sexto paso:
Documentemos la experiencia!!!

Una vez reconocidos los hallazgos del estudio e interpretados los resultados alcanzados proceda a generar un reporte estructurado sobre las condiciones, objetivos, etapas, metodología y conclusiones identificadas a través del diagnóstico de conflictividad, con el fin de tomar las decisiones correctas en función del plan de campo y de las herramientas e instrumentos requeridos para la comprensión de las dinámicas de los conflictos de sus residentes.



LAS VOCES DE OTROS

¿Qué consejos nos aportan las organizaciones ejecutoras de Diagnósticos de Conflictividad?

- Seleccione adecuadamente y con rigurosidad el Equipo de Campo responsable de la recolección de información en el municipio. Por ejemplo, defina de forma anticipada el perfil mínimo que ha de cumplir el personal a cargo, evaluando las destrezas de manejo de computadores, fluidez verbal, capacidad de organización y disponibilidad de tiempo.
- Realice un proceso de entrenamiento intensivo sobre el método de investigación seleccionado, el enfoque conceptual optado, la aplicación de los instrumentos y, el debido registro y organización de la información en función de las Fases Metodológicas previstas con anterioridad.
- Construya colectivamente un Plan de Campo para el ejercicio de investigación de tal forma que el personal se familiarice con las actividades y resultados esperados, así como con el Cronograma de la experiencia investigativa.

- Sobre los instrumentos, su diseño y aplicación en terreno, es conveniente contar con la experiencia del personal de campo para aprovechar el conocimiento de las comunidades, sus ritmos y su estilo de interacción; pues estas condiciones se pueden constituir en factores facilitadores u obstaculizadores de la aplicación de los instrumentos seleccionados.

¿Cuáles son los instrumentos de recolección de información que apoyan el desarrollo de los Diagnósticos de Conflictividad?

El proceso metodológico requiere una toma de decisión asertiva con respecto a la batería de instrumentos que se aplicarán en el Trabajo de Campo con los diferentes actores de la comunidad y la institucionalidad involucrados en el Estudio. Los instrumentos se constituyen en herramientas esenciales en el proceso de recolección de información y su calidad permite que los resultados respondan a los objetivos del Estudio. En esta dirección, tenga en cuenta lo siguiente:

a.

La intensidad de conflicto y las características particulares de oferta de justicia, demandan una lectura de las realidades locales, de sus necesidades sentidas y de las problemáticas comunes; por lo tanto el diseño y aplicación de los instrumentos ha de incluir la mayoría de las *voces y actores* presentes en el municipio. Por ejemplo, no pueden incluirse solamente a las madres comunitarias, también han de incluirse las Juntas de acción comunal, los miembros de iglesias, la asociación de padres de familia, organizaciones de base comunitaria, funcionarios de las entidades presentes en el municipio, etc.

b.

Las características de los instrumentos han de ser de diverso tipo: estructurados, abiertos y desestructurados para la recolección de información, a fin de producir *sintonía* con quienes reportan información sobre la conflictividad y también con el propósito de confirmar supuestos e hipótesis a partir de las diferentes modalidades de los instrumentos.

c.

En el momento del diseño de los instrumentos ha de procurarse que las variables que hacen parte de la concepción del conflicto sean abarcadas, de tal forma, que se puedan obtener mapas de información que faciliten la fase correspondiente al análisis de la misma.

d.

Es indispensable realizar una *prueba piloto* para cada uno de los instrumentos definidos en el proceso de recolección de información; esto permitirá realizar ajustes en la elaboración de los reactivos e ítems e incluso exclusión de aquellos instrumentos que no aportan en la comprensión de las dinámicas de conflictividad.

¿Cuál es el procedimiento que puedo adelantar para diseñar instrumentos?

Existen variadas formas de proceder para el diseño de los instrumentos en procesos de recolección de información en campo. Adelante la *siguiente ruta*²⁰:

a.

Ratifique el método de investigación a utilizar, las fuentes primarias, secundarias y terciarias que pueden apoyar la labor de recolección de información y realice una “lluvia de ideas” sobre lo que puede constituir la batería de instrumentos para el proceso de recolección de información en el desarrollo del diagnóstico de conflictividad.

b.

Elabore una *matriz de coherencia* de los instrumentos seleccionados que le permitan organizarlos de la siguiente manera: Número del instrumento, clasificación del instrumento, objetivo al que responde y resultado esperado. Enseguida, se ilustra un ejemplo de la aplicación de la matriz de coherencia propuesta.

²⁰Flick, Uwe (2008). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.



LAS VOCES DE OTROS

Lo anteriormente expuesto fue aplicado a una experiencia ejecutada en cinco municipios del país: Arauquita, Sogamoso, Leticia, La Dorada y Tibú, tal como se ilustra a continuación:

Matriz de Coherencia de los instrumentos

No.	Clasificación de los instrumentos	Nombre del instrumento de recolección de información	Objetivo al que responde	Resultado esperado
1.	De tipo estructurado	Encuesta Dinámica de los conflictos locales	Identificar las situaciones de controversia cotidiana presentes en el municipio, determinando aspectos tales como: actor, tipo de conflicto, escenario de frecuencia, intensidad y alternativas de solución	Determinación de la tipología de conflictos presentes en el ámbito local
		Formulario de Oferta de justicia local y de resolución de conflictos	Comprender el comportamiento de la demanda de justicia ciudadana en función de la oferta institucional y no formal de resolución de conflictos	Análisis de la oferta en función de las dinámicas de conflictividad identificadas
2.	De carácter abierto y desestructurado	Entrevista focalizada a actores de la comunidad	Identificar la percepción sobre la noción de conflicto y la viabilidad de un tercero comunitario en la solución del mismo	Conocimiento sobre la pertinencia de la conciliación en equidad y de otros mecanismos en la solución proactiva de los conflictos.
		Observación no participante	Reconocer las prácticas comunitarias de solución de conflictos, a partir de la observación de un tercero de carácter focalizado y documentado	Información relevante y adicional sobre las dinámicas de los conflictos
3.	De tipo reflexivo	Grupos focales	Propiciar una reflexión sobre las condiciones favorecedoras de conflictividad local, su percepción, creencias asociadas al mantenimiento de los conflictos, calidad de la oferta del sector justicia ofreciendo identificación de su localización geográfica específica	Georreferenciación de las comunas, veredas y corregimientos de mayor conflictividad local

Avancemos en los siguientes pasos:

- | | |
|----|--|
| c. | Los ítems o preguntas que contengan los instrumentos seleccionados han de formularse en forma clara y concisa, sin ambigüedades; cuando se trata de entrevistas semi-estructuradas o el guión de los grupos focales lo recomendable son preguntas abiertas. En caso de cuestionarios se pueden combinar preguntas abiertas o cerradas con preguntas de respuesta múltiple. Es recomendable que el equipo a cargo del estudio se responda a la pregunta y analice si la respuesta recoge la información que se requiere. |
| d. | En el momento de elaborar o redactar los ítems/interrogantes es importante tener en cuenta a la población a la que está dirigido el instrumento (edad, sexo, años de estudios, cultura); así mismo es fundamental que el lenguaje sea sencillo y de fácil comprensión. |
| e. | Una vez formulado el listado de los ítems se procede a diseñar el instrumento; para ello, es necesario ordenar los ítems de acuerdo a criterios. Por ejemplo de los más sencillos a los más complejos, de los más personales a los más abstractos o viceversa. Se pueden organizar en áreas o secciones o se pueden organizar de acuerdo a la estructura de los ítems (por ejemplo, en un cuestionario primero las preguntas cerradas, y al final las preguntas abiertas). Ello supone decidir la mejor manera de presentar las preguntas de acuerdo con los objetivos de la investigación y los sujetos informantes; y delimitar el número de preguntas por categoría de información. |
| f. | Elabore el formato y la estructura del instrumento; el formato ha de permitir un fácil manejo y óptimo uso durante la aplicación y organización de la información. |

g.

Planifique la administración del instrumento; definiendo los siguientes aspectos:

- i) La población a la que se le aplicará el instrumento; previendo la solicitud de los permisos y la explicación de los objetivos del estudio.
- ii) Tomando decisiones sobre la forma de aplicación: en grupo, individual, así como el lugar y hora de aplicación del instrumento, los espacios físicos en los que se llevará a cabo, el tiempo previsto de aplicación.
- iii) Identificando los recursos necesarios como grabadora, micrófono, cuestionarios, papeles, lapiceros, según sea el caso refrigerio, entre otros.
- iv) Realización de Prueba Piloto, con el objeto de evaluar si la información recolectada es la que se requiere para el estudio, si los ítems/interrogantes formulados son comprendidos a cabalidad, si las categorías son exhaustivas y mutuamente excluyentes, si el vocabulario utilizado es el adecuado, así como la funcionalidad del orden y secuencia de las preguntas. Es deseable que esta prueba piloto se realice con población que posee las mismas condiciones sociodemográficas de la población objeto del estudio.

h.

Realice un proceso de entrenamiento del equipo de campo a cargo y acompañe por periodos de tiempo el proceso de recolección de información con el objeto de superar los obstáculos que se presenten en el contacto con las comunidades y en la aplicación de los instrumentos.

¿Qué se debe tener en cuenta para diseñar la muestra y determinar la Población?

Uno de los elementos relevantes en los estudios de conflictividad hace referencia a los aspectos técnicos que han de tenerse en cuenta en el diseño y determinación de la muestra, especialmente, cuando se recurre a instrumentos como encuestas, entrevistas, de los que se espera un grado de generalización de los resultados importante; así como de los niveles de confiabilidad que puede anticiparse sobre la información recolectada y el cruce de variables que está en función del tratamiento estadístico de los datos y que se espera sea previsto por el equipo a cargo del estudio.

Por ejemplo, el tamaño de la muestra es tal vez el parámetro más importante del diseño muestral, porque éste afecta la precisión, el costo y la duración de la encuesta más que cualquier otro factor; en razón de lo anterior, se debe considerar el tamaño muestral en términos de las estimaciones nacionales de la densidad poblacional de los residentes en el municipio, objeto del levantamiento del diagnóstico. Y con respecto al Nivel de Confianza, ésta es entendida como la probabilidad de que la estimación efectuada se ajuste a la realidad; por lo tanto el nivel de confianza está dado por la probabilidad de que el intervalo construido, por un profesional de la estadística capte el verdadero valor del parámetro.

Ahora bien, para que los resultados obtenidos de los datos muestrales se puedan extender a la población, la muestra ha de ser representativa de la población en lo que se refiere a la característica en estudio, o sea, la distribución de la característica en la muestra, por lo tanto ha de ser igual a la distribución de la característica en la población. Este tipo de representatividad en estadística se logra con el tipo de muestreo adecuado que siempre incluye la aleatoriedad en la selección de la población que formara parte de la muestra; sin embargo estos métodos solo garantizan una representatividad viable pero no completamente segura.



LAS VOCES DE OTROS

Un ejemplo que nos ayuda a comprender los desafíos en la determinación de la muestra y de la población

Enseguida se comparte un ejemplo de ejecución de un estudio de conflictividad realizado en los municipios de Leticia, Tibú, Sogamoso, La Dorada y Arauquita, en la que se especifican aspectos tales como la definición de la población objeto, el tipo, tamaño y diseño de la muestra

Población Objetivo

La constituyeron personas mayores de 18 años, hombres y mujeres de todos los estratos socioeconómicos residentes en las zonas rurales y urbanas de los municipios mencionados.

Tipo, tamaño y diseño de Muestra

Se empleó la técnica de muestra probabilística, usando muestreo aleatorio estratificado; para lo cual se estratificó el municipio y se distribuyó la muestra proporcionalmente en grupos de edades, género, estrato socioeconómico y lugar de residencia. Se realizaron entrevistas presenciales en los hogares seleccionados, usando como informante al jefe de hogar.

Con respecto al tamaño de muestra, se determinó contar con una muestra global de 250 entrevistas por municipio que permitieran una precisión en la estimación de proporciones del 6% con una confiabilidad del 95%, por municipio y una proporción del 2% para el total de municipios objeto de este estudio; análisis que permitió especificar el tamaño de muestra y el error muestral máximo admisible en cada uno de ellos. De igual forma la distribución de la muestra por cada una de las características edad, género, zona y municipio se ajustó a los siguientes criterios:

Distribución de la Muestra por Características Generales

Código DANE	Municipio	Muestra	Grupos de edad	Muestra cabecera		Muestra Rural	
				Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
91001	Leticia	250	18 y 29 años	26	26	18	18
			30 y 49 años	28	28	18	18
			mayores de 50	21	21	14	14
54810	Tibú	250	18 y 29 años	26	26	18	18
			30 y 49 años	28	28	18	18
			mayores de 50	21	21	14	14
15759	Sogamoso	250	18 y 29 años	26	26	18	18
			30 y 49 años	28	28	18	18
			mayores de 50	21	21	14	14
17380	La Dorada	250	18 y 29 años	26	26	18	18
			30 y 49 años	28	28	18	18
			mayores de 50	21	21	14	14
81065	Arauquita	250	18 y 29 años	26	26	18	18
			30 y 49 años	28	28	18	18
			mayores de 50	21	21	14	14
Total		1250		375	375	250	250

Fue usado como marco muestral en cada municipio, planos cartográficos de las zonas urbanas, y listados de veredas en las zonas rurales. La fuente de esta información es el Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE. Este diseño permitió alcanzar errores bajos para estimaciones globales y errores de moderados a bajos para cada municipio.



PISTAS PARA LA ACCIÓN

Planifiquemos el trabajo de campo

Esta Guía ha insistido en la necesidad de adelantar un proceso de planificación del trabajo de campo a desarrollarse en el municipio en el que se adelante el Diagnóstico de conflictividad. Enseguida, se presenta a manera de ejemplo, una matriz de planificación de campo que incluye: Actividades, sub actividades, fecha y duración de ejecución, responsable, indicador de logro y observaciones adicionales n.

No.	Actividades	Subactividades	Fecha de inicio	Fecha de Terminación	Responsable	Indicador de logro	Observaciones adicionales
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

2.2 DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO

Las organizaciones responsables de la elaboración de los diagnósticos de conflictividad, requieren adelantar un conjunto de acciones durante la ejecución del trabajo de campo.



PISTAS PARA LA ACCIÓN

Acompañamiento del equipo de campo

Sin duda alguna, otra de las mayores responsabilidades es el acompañamiento continuo del equipo a cargo del proceso de recolección de información, este implica las siguientes acciones:

- Contacto personalizado con cada uno de los integrantes, de tal forma que pueda cumplirse con el tiempo y las actividades programadas durante el trabajo en terreno.
- Resolver las inquietudes del equipo en relación con las dificultades que se presenten durante la aplicación de los instrumentos y así construir conjuntamente planes de contingencia, que con frecuencia incluye ampliación del número de integrantes del equipo de campo, actualización del entrenamiento en la captura de la información, coordinación con actores locales para la ubicación de población a ser encuestada o entrevistada o la realización de la convocatoria de los grupos focales.
- Traslado del equipo coordinador del estudio al municipio en el que se adelanta el diagnóstico de conflictividad, pues permite identificar de manera directa los avances y dificultades en el proceso de recolección de información o en el contacto con actores claves.
- Encuentros periódicos con los integrantes del equipo de campo a fin de realizar evaluaciones periódicas, ajustar la metodología y definir los derroteros en el desarrollo del trabajo de campo

- Realización de encuentros telefónicos permanente con el equipo de campo con el objeto de atender solicitudes inmediatas de orientación y guía en la toma de decisiones relacionadas con la ubicación de la población definida, la adquisición de documentación indispensable en la comprensión del contexto de los municipios donde se adelantan los diagnósticos.



RECUERDE
Chequeo de información relevante

Otro de los aspectos relevantes durante el desarrollo del trabajo de campo lo constituye la verificación constante de la información requerida del contexto local. Enseguida se presenta un inventario de tales necesidades:

<input checked="" type="checkbox"/> Nombre y cargo de las Autoridades Locales
<input checked="" type="checkbox"/> Plan de Desarrollo Local
<input checked="" type="checkbox"/> Decreto de la Alcaldía en que se confirma la categoría del municipio
<input checked="" type="checkbox"/> Relación de instituciones del sector justicia existentes en el municipio
<input checked="" type="checkbox"/> Datos estadísticos de atención de casos relacionados con la conflictividad local
<input checked="" type="checkbox"/> Relación de organizaciones cívicas, sociales y comunitarias existentes en el municipio
<input checked="" type="checkbox"/> Identificación de eventos violentos ocurridos en el último año

Mapeo de actores clave, incluyendo sector privado y cooperación internacional

Oferta de universidades con facultades de derecho y consultorios jurídicos funcionando, con promedio de número de casos atendidos, intensidad horaria y ubicación exacta

Oferta de servicios de Justicia identificada en los municipios: juzgados, casas de justicia, centros de convivencia, centros de conciliación en derecho (de universidades y cámaras de comercio o particulares), oferta de conciliación en equidad, inspecciones de policía, comisarías de familia, y justicia de paz, entre otros, estableciéndose tanto el número de entidades y operadores, como el promedio de casos atendidos.

Registro y descripción puntual de los resultados de las entrevistas aplicadas a los distintos actores del municipio, ya que en el diagnóstico se debe citar específicamente las fuentes (nombre, rol o cargo, fecha de levantamiento de la información, etc.)

Registro puntual de las prácticas y mecanismos comunitarios de solución de conflictos identificados, es decir, presencia y nivel de gestión de los conciliadores en equidad, jueces de paz, líderes comunitarios o miembros de juntas de acción comunal o si se identificaron prácticas de justicia propia de grupos específicos como por ejemplo comunidades indígenas, grupos Room, etc.



PISTAS PARA LA ACCIÓN

Inicio de proceso de codificación, tabulación, sistematización y definición de cruces

Esta labor está bajo la coordinación del profesional de estadística, quien orienta al equipo digitador de los instrumentos de recolección de información, sobre la ubicación de los códigos en cada uno de los formularios definidos en este proceso; labor fundamental especialmente cuando la organización ejecutora adelanta Diagnósticos de Conflictividad en distintos municipios, ya que la información puede ser abundante, y la no clasificación correcta de los insumos puede propiciar confusión en los datos y conclusiones y hallazgos que no corresponden a la realidad de la población participante en el estudio.

Una vez ejecutado el proceso de codificación se procede a la tabulación y sistematización de la información, que implica correr un programa de estadística que determine las tendencias y el nivel de dispersión de los datos aportados por los informantes. En esta labor es fundamental que la coordinación del estudio acompañe al profesional en estadística sobre las dudas e inquietudes que pudiese tener la información, respecto de algún municipio en particular, ya que la entrega de información puede estar condicionada a situaciones particulares de orden público y seguridad, ante lo cual la obtención de datos sobre ciertas variables en el municipio puede verse alterada.

Finalmente, considere de forma anticipada el cruce de las variables, pues esta toma de decisión determinará la presentación de los hallazgos y muy seguramente los niveles de análisis y conclusión a los que conduzca el estudio. Los cruces de variables sugeridos son los siguientes:

- Comportamiento de la conflictividad según ubicación de la población en contexto urbano o rural.
- Tipología de los conflictos presentes según identidad de género
- Estrato socio-económico vs. tipología de conflictos presentes
- Actividades a las que se acude según tipología de los conflictos y condiciones socio-políticas del municipio.



PISTAS PARA LA ACCIÓN

Análisis de reportes preliminares del tratamiento de la información

En este aparte nos dedicaremos a presentar algunas pistas para el ejercicio de análisis e interpretación de la información recolectada.

¿Cómo avanzar en la interpretación adecuada de los hallazgos reportados por los instrumentos de recolección de información?

La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis, su objetivo es "buscar un significado más amplio a las respuestas ofrecidas por los participantes mediante la utilización de otros conocimientos disponibles" (Selltiz, 1980); de tal forma que se permita la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos que son objeto de la comprensión de las dinámicas de conflictividad como lo es la tipología, los actores involucrados, los espacios o escenarios en los que éste aparece, las creencias que los sustentan y las estrategias que se identifican para su manejo. Ahora bien, los datos a partir de los cuales el investigador inicia *el* análisis, son diferentes según el nivel de elaboración realizado, el cual depende de la naturaleza del problema de investigación y, consecuentemente, del tipo de investigación; también de las técnicas y procedimientos seguidos en la elaboración.

En consecuencia, el carácter del análisis y de la interpretación está en función del tipo de datos que se hayan recolectado, por ejemplo, si estos son de carácter cuantificado o no cuantificado (especialmente referido a la información obtenida a través de categorías cualitativas). Esta guía hace uso de los insumos de generados en el levantamiento de un Diagnóstico de Conflictividad en el que se aplicó una "Encuesta dinámica de los conflictos sociales", instrumento que permitió obtener información de carácter cuantitativo en la medida en que se

identificaron tendencias y grupos de resultados por contexto urbano y rural; pero de igual forma, se aplicaron grupos focales, cuya información es de carácter cualitativo que ilustra las percepciones y posturas personales de los participantes frente a situaciones planteadas en los grupos.

Sea cual fuere el tipo de resultados arrojados, los niveles de interpretación han de pasar de un nivel simple de comprensión y de explicación a un nivel de complejidad y profundidad, porque de lo contrario se desaprovechan los datos arrojados por los instrumentos y por el proceso en general, de recolección de información. En este sentido, cuando se tienen datos cuantitativos que han atravesado un procesamiento estadístico, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos para su debida interpretación:

- | | |
|----|--|
| a. | Determine lo que es típico en el grupo estudiado (rural, urbano, mujeres, hombres) haciendo uso de algunas medidas como la tendencia central, según el caso |
| | |
| b. | Identifique si existen variaciones entre los sujetos del grupo, señalando de qué tipo y de qué grado de magnitud es la variación; para ello se hace uso de medidas de variabilidad desde la estadística aplicada a ejercicios de investigación. Gracias a este procedimiento se puede identificar la relación existente entre dos o más variables, aplicando el coeficiente de variabilidad. |
| | |
| c. | Socialice los resultados a una grupo de colaboradores que contribuyan en la comprensión de los hallazgos y se aventuren a supuestos explicativos (especialmente cuando el estudio no haya contado con una hipótesis de trabajo puntual) que respondan a mapas conceptuales sobre las variables involucradas en el desarrollo del diagnóstico de conflictividad. |

Con respecto a los hallazgos que arrojan los instrumentos de carácter cualitativo tenga en cuenta lo siguiente:



RECUERDE

Ampliación de información adicional en función de ausencia de información relevante

Durante el desarrollo del Diagnóstico de Conflictividad con frecuencia se puede identificar ausencia de información relevante, que de no satisfacer estos requerimientos puede tener consecuencias en la consolidación y análisis de los hallazgos y en la toma de decisiones posteriores al desarrollo del estudio. En este sentido se recomiendan las siguientes acciones:

- Entre en contacto con autoridades locales para actualizar y corroborar datos que con frecuencia están asociados al contexto del municipio.
- Establezca contacto con entidades como las Secretarías de Educación, Planeación y Salud, así como organismos de control, tales como la Personería, la Defensoría del Pueblo, quienes en virtud de su rol y de su labor misional cuentan con un información relevante frente a las variables requeridas en la elaboración de los Diagnósticos.



RECUERDE

Reporte de hallazgos del estudio y elaboración de reporte final

Una de las acciones más cuidadosas es la elaboración respectiva del informe final, por eso se presentan pautas para la escritura y documentación de la experiencia al respecto.

Pautas para la elaboración documental del reporte:

- Los contenidos mínimos deseables para la documentación de la información - estructura temática del documento son los siguientes

Presentación
Parte 1:
MARCO CONCEPTUAL PARA EL DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO DE CONFLICTIVIDAD
Conceptualización del Diagnóstico de Conflictividad
Ficha técnica
Análisis de los conflictos en el Estudio
El Diagnóstico de Conflictividad en el marco de las necesidades Jurídicas insatisfechas
Marco Conceptual
Análisis de hallazgos frente a las Necesidades Jurídicas Insatisfechas
El Diagnóstico de Conflictividad en el marco de la Determinación de la Oferta Institucional de Justicia
Parte 2:
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO
Método de investigación aplicado a los diagnósticos de conflictividad
Fases de la implementación del método de investigación aplicado a los Diagnósticos
Investigación en campo
Sobre los actores participantes

Fuentes de información
Instrumentos del estudio
Encuesta dinámica de los conflictos
Determinación de la oferta de solución de conflictos
Grupo focal
Observación no participante
Parte 3:
HALLAZGOS EN EL MUNICIPIO
Estudio de Contexto
Localización geográfica y generalidades del municipio
Perfil socio demográfico
Condiciones económicas y políticas del municipio
Determinación de la oferta institucional y de las Necesidades Jurídicas Insatisfechas
Respecto de la Oferta Institucional de Justicia
Frente a las necesidades jurídicas insatisfechas
Identificación de prácticas y mecanismos comunitarios de resolución de conflictos
Georeferenciación de la conflictividad
Instrumentos aplicados en el municipio
Tipología de los conflictos en el municipio
Potencial de uso de los servicios de conciliación

PARTE 4:
ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN Y DEL CONSULTORIO JURÍDICO
Con respecto a la dinámica de la Conflictividad
Tipo de oferta de justicia existente
Demanda abordada por la oferta
Condiciones culturales de la población
Educación Ciudadana
Proyección de los casos que se espera atender en conciliación en servicios virtuales de justicia
RECOMENDACIONES
Asociadas al perfil del operador
En función de la prevención del manejo inadecuado del conflicto
Asociadas al uso de las plataformas virtuales
Relacionadas con la ejecución del MICE
BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

Adicionalmente a los contenidos definidos para la documentación de la experiencia, es fundamental que se tenga en cuenta lo siguiente:

- Relación rigurosa de los anexos y soportes del Diagnóstico

- Trazabilidad de la información en el reporte, pues no se pueden presentar inconsistencia entre los hallazgos reportados por los instrumentos de recolección de información y los niveles de interpretación y análisis respectivos.
- La consideración de terceros en el aporte conceptual ha de ser explícita, en virtud de lo anterior se requiere - por eso la bibliografía debe ser adecuadamente referenciada según las categorías conceptuales abordadas por el estudio.
- Estilo de redacción sencillo
- Es recomendable la devolución de los resultados a las comunidades e institucionalidad local involucrada en el estudio.
- El reporte h de incluir un planteamiento de recomendaciones para futuros ejercicios.

Proyecto

Realización de un diagnóstico de conflictividad en los municipios de Arauquita, Sogamoso, Tibú, la dorada y Leticia y definición e implementación de una estrategia para la selección de Municipios y la negociación de convenios con instituciones académicas y gobiernos locales para la prestación del Servicio de consultorio jurídico y conciliación en derecho a Tráves de salas virtuales de justicia y de Conciliación en equidad



Libertad y Orden
Ministerio de Justicia y del Derecho
República de Colombia

ANEXOS.

1

DETERMINACION DE LA OFERTA DE SOLUCION DE CONFLICTOS

Bogotá, D.C. Febrero 25 de 2012

LISTADO DE ANEXOS

Anexo No. 1 Encuesta dinámica de los conflictos comunitarios

Anexo No. 2 Determinación de la oferta de solución de conflictos

Anexo No. 3 Instrumento de Observación no participante

Anexo No. 4 Diario de Campo para observación no participante

Anexo No. 5 Rutero pedagógico para la aplicación de la metodología de grupos focales

Anexo No. 6 Términos de Referencia para la selección de auxiliares de campo para el desarrollo de un Diagnóstico de Conflictividad en cinco municipios

Anexo No. 7 Proceso de selección del equipo de campo- Formulario de entrevista telefónica a los aspirantes

Anexo No. 8 Agenda de la jornada de entrenamiento del equipo de campo



Libertad y Orden

Ministerio de Justicia y del Derecho República de Colombia

Instrumento Encuesta Dinámica de los conflictos comunitarios

Buenas (días, tardes o noches), mi nombre es _____ y soy encuestador trabajando para el Ministerio de Justicia y Derecho, me gustaría hacerle algunas preguntas, sobre los conflictos (problemas) y la conciliación. Sus respuestas serán de mucho apoyo para el Ministerio y así mejorar los servicios, y beneficios para nuestra comunidad. Le compartiremos los resultados de este Estudio a la comunidad.

¿Podría usted dedicar 10 minutos de su tiempo para responder a esta encuesta? Si _____ no _____. (Encuestador, si es necesario, arregla una nueva cita en donde se va a responder la encuesta)

I. DATOS DE REFERENCIA:

FECHA DE APLICACIÓN	MUNICIPIO	NOMBRE DEL ENCUESTADOR	No. DE FORMULARIO
DD__ MM __ AA __	Sogamoso1 La Dorada2 Araquita..... 3 Tibú.....4 Leticia.....5		
Nombre completo del entrevistado	No. de Teléfono o No. del Celular	Hora de inicio de la entrevista __ : __ Hora de finalización de la entrevista __ : __	Sexo del entrevistado Masculino (1) Femenino (2)

En instituciones educativas	05
En una(s) institución(es) de la administración municipal o gubernamental	06
En un parque	07
En un(as) tienda(s)	08
Algún otro? _____ _____ _____	
No sabe no responde	99

4. Los temas sobre los cuales Ud. ha tenido conflictos son: (Encuestador: Lea las opciones de respuesta-RM)

familiares	01
Comunitario(s)	02
de dinero	03
relacionados con la autoridad local	04
asociados a delitos	05
de tierras	06
de orden público	07
Otra. ¿Cuál? _____ _____ _____	
No sabe no responde	99

5. En una escala de 1 a 5,

- Donde **5** es completamente de acuerdo
- **4** de acuerdo,
- **3** ni de acuerdo ni en desacuerdo,
- **2** es en desacuerdo y
- **1** en completamente en desacuerdo.

La forma como generalmente resuelvo mis conflictos es:

De orden público	07
Otra. Cuál?	

Ninguno	88
No sabe No responde	99

8. ¿De los siguientes tipos de conflictos entre vecinos, cuáles se presentan en su comunidad:

(Encuestador: Lea las opciones que aparecen enseguida. El entrevistado puede elegir varias opciones- RM)

Problemas de ruidos	01
Asuntos relacionados con malos olores	02
Problemas con las mascotas	03
Chismes, rumores	04
Manejo de la basuras	05
Asuntos de linderos	06
Agresiones Físicas	07
Incumplimiento de deudas	08
Enfrentamientos verbales	09
Robos	10
Lesiones personales	11
Amenazas entre los vecinos	12
Estafas o engaños	13
Ninguno	88
No sabe NO responde	99

9. Sus vecinos, ¿ante qué autoridad o persona acuden para que les ayuden a resolver sus conflictos?

(Encuestador: Lea las opciones que aparecen enseguida. El entrevistado puede seleccionar varias opciones- RM)

Acudió a un policía o a un CAI	01
Fue Inspección de Policía	02
Centro de Conciliación	03
Consultorio Jurídico	04
Conciliador en equidad	05
Juez de Paz	06
Consejo Comunitario Afrodescendiente	07
Junta de Acción Comunal	08
El Patrón o grupo armado	09
El Personero	10
La Comisarfa de Familia	11
El Juez	12
La base militar	13
El corregidor	14
Otra. ¿Cuál?	

	AFIRMACIONES	Completa mente de acuerdo	De acuer do	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuer do	Total mente en desacuer do	Ns/ Nr
a.	Creo que los conflictos que hay en mi comunidad ahora son más graves que los que teníamos hace dos años.	5	4	3	2	1	9
b.	Mis vecinos con frecuencia piensan que hay conflictos que no tienen solución	5	4	3	2	1	9
c.	Algunos conflictos en mi comunidad han durado toda la vida.	5	4	3	2	1	9
d.	En mi municipio hemos aprendido de los conflictos y por eso ahora cuando aparecen, dialogamos para resolverlos.	5	4	3	2	1	9
e.	En la actualidad, confiamos más en las autoridades, por eso acudimos a ellos para resolver los conflictos.	5	4	3	2	1	9

IV. IMAGINARIOS SOBRE CONCILIACIÓN

13. Para usted la conciliación significa: **Entrevistador lea las opciones que aparecen enseguida. El entrevistado puede seleccionar varias opciones. (RM)?**

Una manera de arreglar los problemas	01
Un trámite más ante la justicia	02
Un espacio para tomar decisiones	03
Una oportunidad para obtener beneficios	04
Una manera de ceder frente a una discusión	05
Otra. ¿Cuál?	

No sabe/ no responde	09

14. Usted participaría en una conciliación dirigida por un conciliador, preparado para ayudarle a resolver sus conflictos?

SI	NO	No sabe / No responde
01	02	99
(pase a la p14)	(Pase a la p15)	(Termine)

14. ¿Por qué sí participaría?

ANEXO 2

Organizaciones presentes en la comunidad	Incidencia en la resolución de conflictos		
	ALTO Se contribuye de forma contundente en la solución de conflictos	MEDIO Se favorece la solución de conflictos	BAJO La organización no es reconocida por la comunidad pero tiene un alto potencial
Organizaciones del ámbito comunitario			
Juntas de Acción Comunal			
Federaciones de J.A.C			
Madres FAMI			
Asociaciones de vecino			
Gremios Productivos : Grupo de ganaderos, Grupo de Mujeres, y asociaciones de campesinos en la comunidad			
Asociaciones educativas de Padres de Familia			
Redes Sociales De Violencia contra el maltrato			
Iglesias: Tanto Católicas o Evangélicas Número de ellas y su incidencia en la comunidad.			
Promotores de DD.HH			
Asociaciones Conciliadores en Equidad			
Promotores de Salud			

Instituciones de carácter Publico	Incidencia en la resolución de conflictos		
	ALTO Se contribuye de forma contundente en la solución de conflictos	MEDIO Se favorece la solución de conflictos	BAJO La institución no es reconocida por la comunidad pero tiene un alto potencial
Instituciones del sector público			
Alcaldía Municipal			
Secretaría de Gobierno			
Casa de Justicia			
Centro de Convivencia Ciudadana			
Concejo Municipal			
Personería Municipal			
Conciliaciones en Equidad			
Comisarias de Familia			
Fiscalías			
Defensoría de Familia-ICBF			
Otras			

ANEXO 3

Instrumento No. 3: Observación no participante

I. Datos de referencia:

FECHA DE APLICACIÓN	MUNICIPIO	NOMBRE DEL RESPONSABLE	No. de ANECDOTARIO
DATOS RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN DE OBSERVACIÓN			
Descripción breve de la situación observada	Localización específica de la situación en la comunidad	No. De participantes involucrados en la situación observada	Duración de la situación observada

II. Características de los involucrados en la situación observada

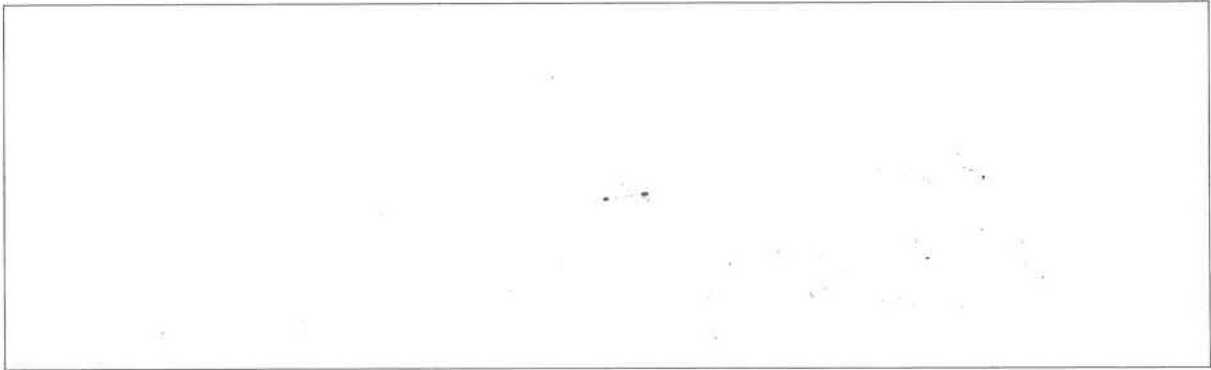
Describa a continuación las características de los participantes involucrados (edad, sexo, presencia de menores, vecinos? Familiares?) en la situación seleccionada para la observación. Puede completar la información correspondiente una vez finalizada la información a través de terceros cercanos a la escena observada.

III. Descripción de la situación que amerita la observación

Describa a continuación la situación que ocurre entre las personas, señale los contenidos pronunciados por las personas de forma textual. Cuál es el punto central que lo reúne? Si es un conflicto, éste de qué trata?

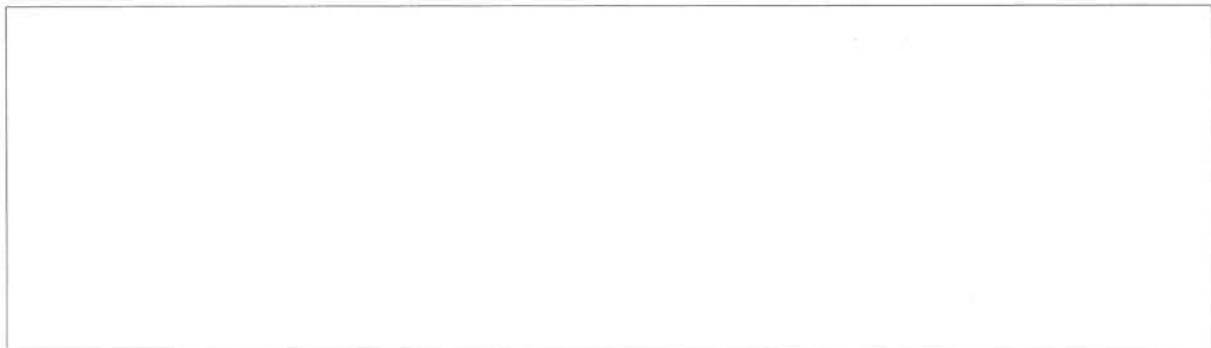
IV. Dinámica relacional de los participantes en la situación observada

Describa el comportamiento de las personas en la situación. Son estas amigables? Se encuentran en una fase de contienda y agresión? Cuál es la dinámica emocional presente Se evidencian juegos de poder?



V. Participación de terceros en la situación observada

Responda a esta pregunta sólo si en la situación observada se integró un tercero de la comunidad o un tercero la institucional local, para dialogar o para ayudar en la solución de la situación. Caracterice a éste tercero, describalo y explique cuál fue su comportamiento.



Duración de la Observación: _____

Ministerio de Justicia y del Derecho – Banco Mundial

PROYECTO DE RESOLUCION PACÍFICA DE CONFLICTOS PARA LOS POBRES –
DONACIÓN TF-091176-CO – Contrato de Consultoría 018 de 2011

Diario de campo para observación no participante	
No	
Fecha	
Lugar	
Tema	
Propósito	
DESCRIPCION	REFLEXIÓN



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
DIRECCIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Rutero Pedagógico para la aplicación de la metodología de grupos focales dirigido a población residente en los municipios de
Tibu, Arauquita, Leticia, Sogamoso y La Dorada

I. Presentación.

El presente documento responde al objetivo de avanzar en la identificación de las dinámicas de conflictividad local, mediante la participación de miembros de las comunidades en cada uno de los municipios con el objetivo de identificar sus representaciones, creencias y visiones sobre las dinámicas de los conflictos/problemas presentes en el acontecer cotidiano.

II. Criterios de selección de la Población.

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACION	CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DESARROLLO DE LA METODOLOGIA
<ul style="list-style-type: none">Hombres y mujeres residentes en el casco urbano y rural de cada uno de los municipios.Que viva en el municipio desde hace por lo menos seis meses, previo a la realización del grupo focal.Edad: desde los 18 años en adelante.	<ul style="list-style-type: none">Tamaño del grupo: mínimo 10 personas.Tipo de Convocatoria: Focalizada y de carácter intencional, apoyado en las redes sociales del auxiliar de campo seleccionado. Se incluyen las sugerencias o recomendaciones de actores institucionales de los municipios del proyecto.Participación voluntaria.Durante la invitación a participar en el grupo focal, se enfatizará en el grado de confidencialidad que prevalecerá, posterior a la realización de la metodología.El profesional responsable de la conducción del grupo focal será Gloria Ortiz o Jaidivi Núñez de Partners Colombia.Se contará con la presencia del auxiliar de campo de cada municipio para el registro de información y la debida confirmación de los participantes.

Momentos de aplicación de la metodología de grupos focales

2.1 Momento de Preparación

Se adelantarán las siguientes actividades:

- Selección de la población participante atendiendo a los criterios señalados anteriormente y confirmación de su participación, un día previo a la realización de los grupos, esto con el fin de garantizar la cobertura prevista.
- Planeación de la logística respectiva: sitio, la papelería a utilizar, sillas, papelógrafo, cinta de enmascarar para ubicar los nombres de los participantes, lista de asistencia, refrigerio.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
DIRECCIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.2 Momento de Ejecución del Grupo Focal

Esta es la agenda que se propone desarrollar:

No.	Momento	Recursos
1.	Bienvenida y reconocimiento mutuo. ¿Quiénes estamos? Nombre, apellido, procedencia ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa del municipio para que ubiquen su procedencia, así se podrá saber si el contexto es urbano o rural. • Listado de asistencia a grupos focales
2.	Presentación de la metodología de grupos focales a los participantes (encuadre).	<ul style="list-style-type: none"> • Se usará la técnica de genealogía de conceptos: recuperando el concepto de <i>foco</i> y <i>de grupo</i>; explicando de forma muy sencilla lo que significa grupo focal, a partir de las ideas que tienen los asistentes.
3.	Reglas de procedimiento que se tendrán en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> - No es necesario hacer uso de nombres específicos, cuando los asistentes responden a las preguntas. - Los participantes pueden responder a las preguntas no necesariamente desde sus experiencias personales. - Se pedirá la autorización para la toma de fotos durante la discusión - No será necesario que el grupo llegue a un consenso o a un acuerdo sobre las respuestas a las preguntas. - El Facilitador anunciará que de ser necesario solicitará la realización de una entrevista con algún participante en particular, para ampliar información tratada en el grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> • El rutero pedagógico

Tabla con formato

¹ Lugar de residencia de los participantes

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
DIRECCIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.	Preguntas de inicio: <ul style="list-style-type: none"> - Qué cree que significa para la comunidad la palabra <i>conflicto</i>? La palabra <i>problema</i>? - Existen diferencias o similitudes entre la noción de conflicto Vs problema? - En qué comunas, corregimientos y veredas del municipio ocurren más conflictos o problemas? - Cuáles son las situaciones que presentan más conflictos o problemas? Relato de casos. - Porqué creen que ocurren esos conflictos o problemas, en esos lugares previamente identificados? 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa del municipio en el que se realiza el grupo focal • Toma de notas de respuestas por participante, otorgando con un número a cada participante, para el registro de los contenidos. (A cargo del auxiliar de campo)
5.	Preguntas de periodo intermedio (barreras y creencias relacionadas) <ul style="list-style-type: none"> • ¿Creen Uds. que en su municipio existen barreras para acceder a la justicia? Si es así, cómo se explican estas barreras existentes? • Algunas de las razones por las que no acuden sus vecinos a la justicia, están relacionados con las creencias o ideas que tienen las personas? Cuáles son éstas? 	
6.	Preguntas de periodo Final (marco propositivo de los participantes) <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué acciones propone a Ud. para que los habitantes de su comunidad puedan resolver de forma pacífica los conflictos o problemas? • Qué recomendaciones Ud. Propone al Estado, para un adecuado manejo de los conflictos en su municipio? 	
7.	Cierre y agradecimiento por la participación de los asistentes. (con una amplia sonrisa)	Uso de la técnica 55, 38, 7.

NOTA:

Enseguida se presenta un consolidado de barreras de acceso a la justicia que se tendrá en cuenta para el desarrollo de los grupos focales.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
DIRECCIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CONSOLIDADO DE BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Investigación Jaidivi Núñez Dic 2011.

Barreras históricas	Barreras económicas	Barreras por inseguridad	Barreras por insuficiente o inapropiada oferta
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de descentralización y desconcentración de la justicia no atendida - Resistencia de la burocracia - Secuelas de una violencia prolongada - Ausencia del Estado e ilegitimidad del Estado 	<ul style="list-style-type: none"> - Costos procesales adicionales (abogados, peritos, edictos) - Costos indirectos (transporte, alojamiento, alimentación) - Costos que no compensan frente a reclamaciones pequeñas 	<ul style="list-style-type: none"> - Desprotección de víctimas - Desprotección de autoridades - Desprotección de imputados - Desprotección de familias de procesados y condenados 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas, funcionarios y operación insuficiente - Comunicaciones costosas, ineficientes y frágiles - Débil coordinación interinstitucional. - Débiles recursos logísticos para estudiar la evolución de los expedientes (caso Haití)
Barreras de lengua y lenguaje	Barreras geográficas	Barreras asociadas a la disposición psíquica	Barreras culturales
<ul style="list-style-type: none"> - Otras lenguas y lenguajes vs justicia monolingüista - Estado monolingüe, ausencia de traductores 	<ul style="list-style-type: none"> - Distancias, medios y vías de comunicación y de transporte - Trazado de las jurisdicciones (urbano vs rural) 	<ul style="list-style-type: none"> - No se recurre a servicios jurídicos por las complicaciones del procedimiento, la posible intimidación de los abogados, la sensación de entrar a un "mundo extraño" con un vocabulario poco comprensible y en espacios poco cómodos para relatar lo sucedido. - Impedimento a denunciar actos de violencia por parte de las mujeres, pues se incluye el miedo a ser estigmatizadas socialmente al hacer público el delito. 	<ul style="list-style-type: none"> - La justicia formal en contra la no formal - Cultura monista frente a un país multicultural - Formación de abogados - Shock cultural - Frente al tratamiento de la violencia contra la mujer en contextos de confrontación armada

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
DIRECCIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CONSOLIDADO DE BARRERAS DE ACCESO A LA JUSTICIA

Barreras asociadas a la prácticas de resolución de conflictos en las comunidades	Barreras asociadas a la Intensidad del conflicto armado	Barreras por discriminación	Barreras por ausencia de información
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de las comunidades por procedimientos informales que por la oferta formal de la justicia - Práctica acentuada de vías de evitamiento de sistema de justicia estatal y no estatal, por ejemplo el uso de linchamientos o ajusticiamientos populares (Bolivia y Perú). 	<ul style="list-style-type: none"> - Débil acceso a la justicia frente a las violaciones de derechos humanos (sub-registro, tratamiento judicial..) 	<ul style="list-style-type: none"> - Raza (indígena) (afro), - Lengua (Barrera lingüística), - Sexo/género (por ser mujer), - Condición económica - 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de información, formación y conocimiento para los ciudadanos - Ausencia de información sobre las zonas para los operadores y autoridades del sistema de justicia



Anexo N° 6

Términos de Referencia para la selección de auxiliares de campo para el desarrollo de un diagnóstico de conflictividad en 5 municipios.

Proyecto

Realización de un diagnóstico de conflictividad en los municipios de Arauquita, Sogamoso, Tibú, La Dorada y Leticia y definición e implementación de una estrategia para la selección de Municipios y la negociación de convenios con instituciones académicas y gobiernos locales para la presentación del Servicio de consultorios jurídicos y conciliación en derecho a través de salas virtuales de justicia y de conciliación en Equidad

Profesional en Estadística

Consultor

El consultor trabajará en Colombia para Partners-Colombia (Partners) como responsable de la asesoría y elaboración de productos relacionados con la codificación, sistematización determinación de hallazgos y producción de gráficas relacionadas con el estudio de conflictividad local en los cinco municipios, en el marco del contrato de consultoría No. 18 de 2011 celebrado entre el Ministerio de Justicia y del Derecho y la Corporación Partners Colombia.

Antecedentes del Proyecto

La Nación- Ministerio del Interior y de Justicia (MIJ), suscribió el 28 de Julio de 2008 el Convenio de Donación No. TF-091176-CO con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) para ejecutar el Proyecto de Resolución Pacífica de Conflictos para los Pobres. El objetivo del proyecto ha sido el de desarrollar e implementar estrategias para proveer servicios básicos de justicia para la población vulnerable, incluyendo población discriminada y a los pobres.

El proyecto está compuesto por los siguientes componentes:

- Componente 1. Estrategia de Resolución pacífica de diferencias para los pobres
- Componente 2. Educación legal para los pobres
- Componente 3. Servicio alternativos de diferencias para los pobres
- Componente 4. Servicio de asesoramiento legal para los pobres
- Componente 5. Justicia Indígena y Afrocolombiana
- Componente 6. Supervisión y Evaluación

PARTNERSCOLOMBIA

Por El Cambio Democrático

Los modernos Estados sociales de Derecho reclaman, en aras de su legitimidad, que los órganos encargados de procurar e implementar justicia sean capaces de resolver los conflictos de los ciudadanos con oportunidad y de generar confianza en los instrumentos puestos a su alcance para tal resolución. En Colombia, uno de los principales problemas de la justicia, entre las que vale destacar el culto por la litigiosidad, es decir, la interiorizada concepción en nuestra sociedad de que las controversias deben ser resueltas necesariamente por un Juez, y la congestión en los despachos judiciales que esto genera, esto es, el excesivo cúmulo de procesos en trámite de resolución.

Objetivo: Los objetivos planteados por el proyecto involucran: i) Elaborar un diagnóstico de la conflictividad local en Tibú, Arauquita, Sogamoso, La Dorada y Leticia, como un ejercicio de investigación aplicada, asociado al Estudio de contexto, la identificación de los conflictos de las comunidades de estos municipios jurídicas insatisfechas, geo-referenciales de la conflictividad, estimación de la demanda del servicio, así como de la identificación de las prácticas y mecanismos comunitarios, de solución de conflictos; ii) diseñar una metodología de diagnóstico de conflictividad, que contee la experiencia de los estudios anteriores, para que pueda ser implementada a nivel nacional; iii) diseñar una estrategia a nivel nacional para selección de municipios, que puedan contar con los servicios de salas de justicia virtual, con énfasis en los servicios de consultorios jurídicos y de conciliación; iv) definir una ruta para la negociación de convenios, con instituciones académicas y gobiernos locales, para la prestación del servicio virtual de consultorio jurídico y de conciliación.

Productos:

- Diseño estadístico de la muestra del estudio, identificando el número de aplicaciones para manzanas, comunas y veredas de los cinco municipios.
- Determinación del Software de captura para la digitación del formulario correspondiente al instrumento No. 1.
- Tabulación y procesamiento de los datos consignados en el instrumento 1 para el total de los cinco municipios.
- Entrega de informes parciales asociados a su labor como consultor y del informe Final del estudio con la respectiva graficación de los hallazgos para cada uno de los interrogantes del instrumento 1.
- Entrega de base de datos correspondiente a la población que aportó información en el instrumento 1.

Obligaciones:

- Responder de acuerdo con las directrices que importa Partners Colombia y el plan de trabajo establecido, el cumplimiento de las actividades, indicadores y resultados previstos en el mismo.
- Asesorar al equipo técnico de Partners Colombia en lo referente al tratamiento estadístico de la información a recolectar en cada uno de los cinco municipios.

PARTNERSCOLOMBIA

Por El Cambio Democrático

- Apoyo en la elaboración final del instrumento No. 1 para su óptima aplicación en el ámbito local.
- Participar en el proceso de entrenamiento del equipo de campo a cargo de la recolección de información, del grupo de digitadores de la información recolectada.
- Apoyo de acuerdo con las directrices de Partners Colombia y de conformidad con las necesidades del proyecto, la opilación de documentos a cargo de sus funciones y rol en el proyecto.
- Participar en los grupos de trabajo del proyecto coordinados por el Ministerio de Justicia y del Derecho a fin de aportar criterios del orden técnico asociados al procesamiento de la información recolectada en los cinco municipios.
- Garantizar que los productos y procedimientos cumplan con los términos y condiciones estipulados en el contrato y de acuerdo con los parámetros establecidos por el Ministerio de justicia y del Derecho.

El consultor responderá al coordinador del proyecto, Jaidivi Nuñez Varón, Coordinador del Proyecto.

Nivel de esfuerzo: meses

CC 79.856.998 de Bogotá.

Anexo N° 7

PROCESO DE SELECCIÓN DEL EQUIPO DE CAMPO Formulario de entrevista telefónica a los aspirantes

I. Hoja de Vida

Datos Personales			
Nombre	Apellido	Municipio	Profesión
Situación Familiar			

II. Conocimiento del contexto Municipio

--

III. Experiencia en trabajo de Campo-Comunitario

--

IV. Disposición al rol (Identificación del interés del recolectar información, tiempo disponible)

--

V. Siguiete Pasos

- Llamar para informar decisión final.
- Para su desplazamiento hay que considerar que desde Tibú a Cúcuta se requieren 3 horas de transporte terrestre.

TABLA DE PUNTAJES		
	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido
I. Hoja de Vida	20	
II. Conocimiento del Contexto	30	
III. Experiencia en trabajo de campo comunitario	30	
IV. Disposición al rol	20	
TOTAL	100	

Anexo No. 8
Proyecto

Realización de un diagnóstico de conflictividad en los municipios de Arauquita, Sogamoso, Tibú, La Dorada y Leticia y definición e implementación de una estrategia para la selección de Municipios y la negociación de convenios con instituciones académicas y gobiernos locales para la prestación del Servicio de consultorio jurídico y conciliación en derecho a Través de salas virtuales de justicia y de Conciliación en equidad

Agenda de la Jornada de Entrenamiento del Equipo de campo

Bogotá, D.C., febrero 24 y 25

I. OBJETIVO

Fortalecimiento de las habilidades y destrezas para la aplicación del instrumento de recolección de información relacionada con las dinámicas de conflictividad local, permitiendo la apropiación de sus objetivos, la población destinataria, la forma de registro y el envío respectivo.

II. CARACTERÍSTICAS DEL ENTRENAMIENTO

- Altamente participativa, en la medida en que el equipo de campo dispondrá de espacios para discutir los planteamientos metodológicos, identificar las acciones claves en pro de la aplicación del instrumento y del registro de información requerida en función de la adecuada sistematización de información.
- De simulación en la aplicación de la encuesta, para garantizar la calidad en el proceso de recolección de información.
- De elaboración conjunta del plan de campo a efectuarse en cada uno de los municipios, con su respectiva sustentación.

III. AGENDA DEL ENTRENAMIENTO