

# Imagen de los ciudadanos de Barranquilla acerca de la administración de justicia y del papel de los jueces en la resolución de los conflictos en 2010

The image held by the citizens of Barranquilla about the administration of justice and the role of judges in the resolution of conflict - 2010

María Lourdes Ramírez\*  
Humberto Jesús Llinás Solano\*\*  
María de Jesús Illera Santos\*\*\*  
Karen Flórez Lozano\*\*\*\*  
Universidad del Norte (Colombia)

---

\* Doctora en Derecho Administrativo, profesora investigadora de la División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte. Barranquilla (Colombia). *torradom@uninorte.edu.co*

\*\* Doctor en Estadística, profesor asociado de la División de Ciencias Básicas de la Universidad del Norte. Barranquilla (Colombia). *hllinas@uninorte.edu.co*

\*\*\* Magíster en Desarrollo Social, profesora-investigadora de la División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte. Barranquilla (Colombia). *millera@uninorte.edu.co*

\*\*\*\* Magíster en Estadística, profesora catedrática de la División de Ciencias Básicas de la Universidad del Norte. Barranquilla (Colombia). *lozanok@uninorte.edu.co*

## Resumen

*Este trabajo analiza un tema de vital importancia en el seno de cualquier sociedad: el relacionado con la imagen que tienen los ciudadanos, en este caso de Barranquilla, de la administración de justicia, la rama del poder público del Estado encargada de resolver los conflictos que se suscitan entre las personas a partir del derecho. La importancia de determinar la imagen de los ciudadanos acerca de la administración de justicia tendrá consecuencias directas en los medios que estos adopten para solucionar sus controversias, pues a mayor credibilidad en el sistema, existirán más posibilidades de que las personas acudan a los medios institucionales para solucionar sus conflictos. Esta situación tendrá repercusiones en el plano social, económico y de seguridad para la ciudad.*

**Palabras clave:** Jueces, administración de justicia, debido proceso, Barranquilla, conflicto.

## Abstract

*This work analyzes a topic of great importance in any society: the image citizens have of the administration of justice. In this case we will be talking about the citizens of Barranquilla. As justice we understand the area of the public power of the state which is in charge of solving the conflicts between people from the law. The importance of determining the image citizens have of justice administration will have direct consequences in the means they will adopt to solve their controversies since the more credibility is in the system, the more possibilities that people refer to institutional means to solve their conflicts. This situation will have repercussions at social, economical and security levels for the city.*

**Keywords:** Judges, administration of justice, due process, Barranquilla, conflict.

*Fecha de recepción:* 25 de agosto de 2011  
*Fecha de aceptación:* 28 de septiembre de 2011

## 1. INTRODUCCIÓN

La propuesta presentada tiene como finalidad principal abordar un tema que tiene una amplia repercusión en cualquier sociedad: el relacionado con la idea que tienen los ciudadanos acerca de la administración de la justicia. Entendiendo por esta la función pública ejercida por el Estado a través del poder judicial que tiene por misión la resolución de los conflictos jurídicos puestos a su consideración, para que de este modo se hagan efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades de las personas consagrados en las leyes, y lograr, de esta forma, la convivencia social y la concordia nacional.

La importancia de determinar la imagen que tienen los individuos que habitan en Barranquilla<sup>1</sup> acerca del modo como se está administrando la justicia redundará directamente en los medios que estos preferirán para solucionar sus controversias. Pues a mayor confianza y fiabilidad en el sistema y en los principios que sustentan la organización judicial, existirán mayores posibilidades para que las personas recurran a los medios institucionales para solucionar sus conflictos.

Así, un individuo que tenga un problema con otra persona o con el mismo Estado tendrá diversos caminos para solucionarlo: o bien puede optar por los medios establecidos por el Estado, con ello nos referimos a: contratar a un abogado o actuar en causa propia para defender su causa ante los estrados judiciales; acudir a las autoridades, admi-

---

<sup>1</sup> Barranquilla se encuentra ubicada al norte de Colombia, y es la capital del departamento del Atlántico. La ciudad tiene una superficie de 166 km<sup>2</sup>. Limita al norte con el mar Caribe, al sur con los municipios de Galapa y Soledad, al este con el río Magdalena y al oeste con los municipios de Puerto Colombia y Tubará. De acuerdo con su división administrativa, el distrito ejerce jurisdicción territorial sobre el corregimiento de Juan Mina y el Centro Poblado de Pinar del Río. De igual manera, Barranquilla abarca la comprensión territorial del barrio Las Flores, el corregimiento de La Playa del municipio de Puerto Colombia y el tamar occidental de Bocas de Ceniza, en el río Magdalena, sector Ciénaga de Mallorquín, en el departamento del Atlántico. De conformidad con el Acuerdo Distrital n° 006 de 2006, proferido por el Concejo distrital de Barranquilla, el distrito de Barranquilla está conformado por 5 localidades: Metropolitana, Norte - Centro Histórico, Riomar, Suroccidente y Suroriente. Su población asciende a 1 186 640 personas, de acuerdo con la respuesta entregada por el Departamento Nacional de Estadística al derecho de petición presentado el pasado 15 de noviembre de 2010.

nistrativas o independientes, del Estado (superintendencias, comisarías, contraloría, procuraduría, entre otras), denunciando la situación y estarse a la decisión de la autoridad correspondiente; elegir la justicia alternativa (es decir, acudiendo a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, como: la conciliación, la conciliación en equidad, al amigable componedor y al arbitramento); elegir la justicia de paz (jurisdicción especial consagrada en la Constitución Política, a través de la cual se resuelven los conflictos individuales y comunitarios por un juez, en equidad), o preferir otras instancias, no necesariamente permitidas por la ley, para solucionar su problema. Esto último resulta importante, en la medida que un individuo puede encontrar respuesta a sus dificultades recurriendo a diversos medios no autorizados por la ley.

Prueba de esta última opción es la que comúnmente se denomina “justicia por propia mano”, que reviste diversas formas. Entre otros tantos supuestos tenemos: el caso del individuo que al afrontar una dificultad prefiere recurrir al tráfico de influencias o a la entrega de dinero para obtener una decisión a su favor, en vez de emplear los recursos establecidos por la ley y solucionar, de esta forma, su controversia. De igual manera, se suele recurrir a la contratación de otra persona para que a nombre de alguien haga daño a un tercero, con el fin de ajustar una deuda de cualquier tipo. Es lo que se conoce comúnmente como “ajuste de cuentas”. Igualmente, se presenta el caso de las personas cuyos familiares son víctimas del secuestro y deciden no acudir a los medios establecidos por el Estado sino que prefieren acceder a la extorsión de los secuestradores.

Esta situación se evidencia igualmente en el caso en que las personas prestan dinero a otras y estas en vez de recurrir a los procesos ejecutivos, que se adelantan ante los juzgados civiles, retienen las tarjetas débito, con las claves, de sus deudores y cobran su salario. Lo cual se realiza con el consentimiento del deudor y sin que este, en muchos casos, decida denunciarlas por tales prácticas. O la práctica de prestar dinero con el “beneficio” para el deudor de pagar diariamente, en cuotas aparentemente muy bajas, pero con unos altísimos intereses, dando como única garantía real su tranquilidad e integridad física. Préstamos más conocidos como “paga diario”.

Los ejemplos mencionados son solo algunos de los muchos que se presentan en la ciudad, en la que los ciudadanos prefieren no acudir a los estrados judiciales para solucionar sus diferencias sino que recurren a sus propios medios para solucionar sus conflictos. Este escenario parecería ratificar los resultados obtenidos en una investigación realizada en 1999 (Ramírez Torrado, 2000, p. 45), en la que se ponía de presente que la imagen que tiene la ciudadanía de Barranquilla de la administración de justicia es poco alentadora, debido a que la consideraba lenta, débil, parcializada y que beneficiaba exclusivamente a un sector de la sociedad.

Así las cosas, este artículo tiene por objetivo principal “determinar la imagen que tienen los ciudadanos de la ciudad de Barranquilla, en 2010, de la administración de justicia y del papel de los jueces en la solución de sus conflictos”. Y hace parte de una investigación macro denominada “La incidencia de las políticas de administración de justicia adoptadas por el Estado, en el período 2000-2010, en la imagen que tenían en 1995 y 1999 los ciudadanos en Barranquilla de la justicia y del comportamiento ante situaciones conflictivas”.

Para alcanzar el objetivo propuesto, este trabajo ha sido dividido en tres apartados adicionales, dedicados al marco teórico (para ello se revisó el concepto de conflicto, los tipos y las formas de solucionarlos y la estructura y principios de la administración de justicia); seguido por un acápite en el que se presenta la metodología empleada para lograr los resultados y las conclusiones; además de un apartado dedicado a la presentación de los resultados estadísticos; y finalmente se presentan las conclusiones.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Concepto, tipos y formas de solución de los conflictos

El “conflicto” es una situación en la que por razones diversas dos o más partes, integradas por una o varias personas a su vez, se enfrentan tratando de hacer valer lo que cada una de ellas desea. El conflicto se presenta cuando las partes están en desacuerdo respecto a la distribu-

ción de recursos materiales o simbólicos y actúan movidas por la incompatibilidad de metas o por una profunda divergencia de intereses (Ross, 1993, p. 38).

El conflicto es inherente al ser humano, y ello se justifica en la medida en que este hace parte de una comunidad o grupo social. En este sentido, un *conflicto solo puede nacer por la presencia del otro o de los otros* (Freund, 1995, p. 21); es decir, por el simple hecho de vivir, el individuo debe enfrentar ciertos problemas en la relación con los demás, e incluso con él mismo (Muñoz, 2004, p.143). Debe entenderse, entonces, en el marco de las relaciones sociales, como algo natural, que es consustancial a la vida en sociedad (Silva, 2008, p. 29).

No ha sido fácil la construcción de una definición de conflicto en el marco de la existencia y desarrollo de las relaciones sociales en la que los seres humanos se encuentran inmersos (Torres, 1999, p. 45). Si bien existe una tendencia a relacionar el conflicto a contextos casi siempre negativos (Alzate, 2007, p. 29), también es cierto que algunos conflictos nos proporcionan bienestar y llegan a ser una experiencia agradable y emocionante (Grover *et al.*, 1996) en la medida en que sean resueltos exitosamente, que conduzcan a la construcción de una cultura de paz (Paris, 2009, p. 41), y en ese sentido, los individuos sean capaces de socializar esas “divergencias” que suponen los conflictos y las conviertan en energías creativas (Muñoz, 2004, p. 143).

En este orden de ideas, resulta pertinente resaltar que existen conflictos de muy diversas clases, derivados precisamente de la interdependencia (Medina *et al.*, 2005) de los seres humanos en el marco de las relaciones que enfrentan, por cuanto en esa interacción social se expresan en buena parte los intereses que cada uno de ellos defiende y las metas que persiguen (Blanco *et al.*, 2005). Por ello, se han podido establecer clasificaciones desde distintos criterios, como por ejemplo: el interés, la atracción o el rechazo, la flexibilidad, el contenido o naturaleza, la realidad e irrealdad del conflicto, su construcción, o de acuerdo con las partes intervinientes (Pallares, 2003, p. 19). Respecto a este último criterio señalamos que se clasifica teniendo en cuenta si el conflicto trasciende o no de la persona humana (Torres, 2002, p. 62), y en ese

sentido existen, entonces, conflictos “individuales”, si hacen relación a un determinado número de personas o a una sola persona; “comunitarios”, en el entendido que lo enfrentan un grupo de personas, y los “sociales”, si abarcan a la sociedad entera o, por lo menos, a la gran mayoría de sus integrantes. Al revisar su naturaleza podemos clasificarlos como “conflictos jurídicos”, si las partes enfrentadas defienden sus derechos con fundamento en normas legales; “conflictos políticos”, si el asunto se relaciona con el manejo del ejercicio de poder público, y si trata de confrontaciones entre dos o más Estados, estaríamos ante un “conflicto internacional”. Otras formas de conflictos hacen relación a las diferencias que surgen con base en las metas que generalmente los seres humanos tienen o se proponen alcanzar (preferencias incompatibles), al “conflicto cognoscitivo” (que se refiere a los pensamientos incompatibles), al “conflicto afectivo” (si hay sentimientos incompatibles) y a los “conflictos de procedimientos” (punto de vista incompatible sobre el proceso) (Hellriegel *et al.*, 1998).

En razón al tipo de conflicto y el estilo característico propio del ser humano para afrontarlo (Alzate, 2007, p. 50) existen diversas formas para resolverlo, y desde la Antigüedad se destacan dos formas tradicionales: la violenta y la pacífica. Ello se traduce en que las partes pueden resolver el conflicto de manera directa, sin el uso de la violencia, en algunos casos con el propósito de conseguir la pacificación (Curle, 1978, p. 215), o a través del uso de la fuerza; y de manera indirecta cuando deciden ponerlo en manos de un tercero, ya sea para que les facilite la forma de llegar a un entendimiento o sencillamente para que decida por ellos. La opción que se elija dependerá, entre otras cuestiones, de la forma como el individuo maneje las relaciones sociales, del tipo de conflicto, del conocimiento y de la disposición que tengan las partes para solucionarlo, y sobre todo, de la imagen que se tenga acerca de los mecanismos judiciales o alternativos que existen para solucionar sus controversias (Monroy, 1997, p. 3).

Desde el plano jurídico, el ordenamiento ofrece dos recursos para abordar la resolución de conflictos: los “mecanismos autocompositivos” (transacción y la negociación), en los cuales las partes envueltas en un conflicto actúan unas veces sin la intervención de un tercero, es

decir, “negociando directamente entre sí” (Bellido & Cucarella: 2001, p. 63), o con ayuda de un tercero, y en este caso se denominan “formas autocompositivas” con intervención de terceros, caso de la conciliación (en equidad o en derecho) y la mediación, en las que el tercero facilita los acuerdos entre las partes sin que pueda imponer su solución. El segundo recurso son los llamados “mecanismos heterocompositivos”, (caso del arbitraje y los procesos judiciales), el cual consiste en la intervención de un tercero que decide por las partes (Bellido & Cucarella, p. 2001, 64).

Es precisamente este modelo heterocompositivo en el que se encuadra la administración de justicia, por cuanto las partes enfrentadas someten la solución de sus conflictos a terceros (nos referimos con ello a los fiscales, jueces y magistrados) que se encargan de resolverlos, a partir del derecho, de forma autónoma e independientemente de la voluntad de las partes (Corte Constitucional colombiana, C-1195/2001). La solución jurídica a través de la decisión judicial, ejemplo clásico de los métodos heterocompositivos, es el método más tradicional y más antiguo en la resolución de conflictos de esta categoría (Entelman, 2005, p. 53); es administrado por el Estado, que debe velar por un servicio de justicia eficiente, eficaz, imparcial, honesta, pronta y oportuna.

## **2.2. La administración de justicia, los principios que la rigen y su estructura organizacional**

Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, donde la administración de justicia está organizada como una función pública.

Así, el poder judicial es entendido como una parte esencial del funcionamiento del Estado para hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades de las personas, consagradas en la Constitución y en la ley, y asimismo, se instituye como una herramienta esencial para propiciar la convivencia social y lograr la concordia nacional. De ahí que sus características son: la permanencia, generalidad, exclusividad y su carácter definitivo (Morales, 1991, p. 70).

En Colombia la administración de justicia funciona de forma descentrada y autónoma (Younes, 2009, p. 592), lo que indica que sus decisiones son independientes de los otros poderes del Estado, a través de actuaciones públicas y permanentes. Actualmente, la actividad de este poder público está regulada a nivel nacional por la Ley 270 de 1996 (modificada por la Ley 1285 de 2009), que le señala, entre otros asuntos, sus principios y su estructura de manera general.

Es así, entonces, como esta forma de administrar justicia está presidida por una serie de postulados (Parra, 2010, p. 29) que han sido producto del desarrollo histórico del derecho que se suele denominar “debido proceso”. Dichos postulados hacen referencia al *derecho a la defensa*, que establece precisamente el derecho que tiene toda persona de dar respuesta a cualquier actuación judicial; la *celeridad*, que indica que esta función debe ser pronta y cumplida, es decir, los funcionarios judiciales deben actuar con rapidez, de acuerdo con los términos que señala la ley; la *autonomía e independencia*, en el entendido que ningún superior jerárquico, en el orden administrativo o jurisdiccional, podrá insinuar, exigir, determinar o aconsejar a un funcionario judicial para imponerle las decisiones o criterios que deba adoptar en sus providencias (Monroy, 2001, p. 63); la *gratuidad*, que se traduce en que el servicio de la justicia no es oneroso. No obstante que pueden causarse gastos, que en términos de ley se denominan expensas, agencias en derecho y costos judiciales que el juez o funcionario respectivo deberán liquidar y las partes correspondientes cumplir con el pago de las mismas.

Asimismo, la *eficiencia de la administración de justicia* es otro de los postulados que da cuenta de los resultados de la gestión judicial de los funcionarios y empleados de los distintos despachos judiciales, que deben ser rigurosos y diligentes en la sustanciación de los procesos y al momento de proferir las providencias. Por otra parte, el *principio de la igualdad* significa que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley. Es decir, todos los individuos, sin distinción alguna de tipo religioso, de raza, nacionalidad, posición social, género o lengua, deben recibir la misma protección y trato de las autoridades y deben gozar de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación (López, 2002, p. 99). Este principio lleva, a su vez, aparejado

la imparcialidad de los jueces al momento de aplicar el derecho, en la medida en que no podrán realizar ningún tipo de favorecimiento personal o prevención hacia las personas que acceden al servicio de la justicia.

De igual modo, el *principio de acceso a la administración de justicia* implica la posibilidad de que cualquier persona solicite, de forma igual, a los jueces la protección o el restablecimiento de los derechos y libertades consagrados en la Constitución y la ley. Esta máxima es una necesidad inherente a la propia condición humana, sin la cual no se podría desarrollar el individuo, pues carecería de un instrumento esencial para garantizar la convivencia armónica, como es la aplicación oportuna y eficaz del ordenamiento jurídico que rige a la sociedad (Corte Constitucional colombiana, C-37 de 1996).

### **2.3. Estructura del poder judicial en Barranquilla**

Como se mencionó, en Colombia, la administración de justicia se encuentra desconcentrada, y en Barranquilla hay un poco más de 130 de jueces, magistrados y fiscales (Consejo Superior de la Judicatura de Colombia, 2011).

Este número de funcionarios que administraban justicia en la ciudad está integrado por jueces penales municipales, jueces penales del circuito, jueces penales de circuito especializado, jueces de ejecución de penas y medida de seguridad, fiscales locales, fiscales seccionales y fiscales delegados ante los jueces penales, jueces de infancia y adolescencia, jueces civiles municipales, jueces civiles del circuito, jueces de familia, jueces laborales, jueces administrativos, magistrados del Tribunal Superior de los distritos judiciales y magistrados del Tribunal Contencioso Administrativo; los cuales deben conocer, asumir, decidir sobre los conflictos que se presentan en la ciudad de Barranquilla, cumpliendo con ello la misión constitucional encomendada.

### 3. METODOLOGÍA

Para la investigación se decidió tomar una muestra de 500 personas, de los seis estratos económicos en que está dividida la ciudad<sup>2</sup>. Así, el marco muestral se construyó a partir del directorio de barrios según el censo de población elaborado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en octubre de 2005, cotejado y ajustado con la estratificación socioeconómica de tipo modal del DANE. Para la selección de la unidad de muestreo se siguió un proceso aleatorio estratificado de recolección de información, recopilando la información en tres viviendas por cada manzana seleccionada, y realizando encuestas directas a personas mayores de dieciocho años, guardando las proporciones de entrevistados según el sexo<sup>3</sup>. La toma de la muestra se efectuó en el periodo comprendido entre el 26 de agosto y el 2 de septiembre de 2010.

Las entrevistas se hicieron a partir de un instrumento que consta de treinta y cuatro preguntas cerradas y está dividido en cuatro grandes apartados, relacionados todos por el concepto “justicia” desde sus diferentes perspectivas. Así, el formulario contenía la información referente a las características sociodemográficas y preguntas relacionadas con la percepción de la administración de justicia y el papel de los jueces; otra sección relacionada con situaciones conflictivas reales (de tipo familiar, penal, contravencional, administrativo y laboral) frente a las cuales el encuestado debía escoger la reacción con la cual se identificaba más; y finalmente se formularon dos preguntas con el fin de estudiar el uso de los despachos judiciales.

---

<sup>2</sup> Así, en el estrato uno y dos se escogieron los barrios Rebolo, La Chinita, Cuchilla de Villate, El Bosque, Los Olivos, El Pueblo, La Manga, San Luis, Siete de Abril, Carrizal; a su vez, en los estratos tres y cuatro fueron entrevistadas las personas de los barrios Abajo, Los Andes, Las Nieves, Ciudadela 20 de Julio, Las Palmas, Simón Bolívar y El Limoncito, Modelo, Boston, El Recreo, El Silencio, Olaya, Chiquinquirá, La Victoria. En lo que corresponde a los barrios de los estratos cinco se hicieron las entrevistas en El Paraíso, Villa Santos, Los Nogales, El Porvenir, El Prado, y en el estrato seis en los barrios Riomar, San Vicente, Ciudad Jardín y Altos de Prado.

<sup>3</sup> Proporción que se representa en el 49% de hombres y el 51% de mujeres. Este porcentaje es reflejo de la composición, por género, del total de la población de Barranquilla, que se representa: 574 499 de hombres y 612 141 de mujeres. Esta información fue la respuesta del Departamento Nacional de Estadística al derecho de petición presentado el pasado 15 de noviembre de 2010.

En lo que se refiere a las preguntas orientadas con calificación de la justicia y el papel de los jueces, eje central de este artículo, se les hicieron quince preguntas, de las cuales se escogieron cuatro, debido a que estaban más estrechamente relacionadas con los principios que sustentan la administración de justicia. A los entrevistados se les interrogó acerca de si consideraban que: a) Los jueces de la república son acertados en el desempeño de sus funciones, b) Los procesos son muy lentos en Colombia, c) En Colombia, la única justicia que funciona es la que podemos realizar por nuestros propios medios, d) La justicia en Colombia solo favorece a las clases económicas pudientes.

Cada una de estas cuatro preguntas tenía tres únicas respuestas posibles: “de acuerdo”, “indiferente”, “en desacuerdo”. Las respuestas obtenidas de estas preguntas se sistematizaron utilizando los códigos 1, 2, 3, respectivamente, para ser analizadas estadísticamente, realizando un estudio detallado sobre ellas y, asimismo, cruzándolas con otras variables para determinar las que tuvieran alguna relación. Se destaca igualmente que cada una de las cuatro preguntas fue cruzada con las preguntas relacionadas con el uso de los despachos judiciales (cuyas respuestas posibles eran: “nunca” y “hace más de un año”), asimismo, con las relativas a las características sociodemográficas (género, edad, estrato socioeconómico) y con cinco preguntas: ¿La Justicia en Colombia es débil por cuanto el Estado nunca le ha brindado suficiente apoyo?; ¿la justicia en Colombia es honesta, ni se compra ni se vende?; ¿todos los colombianos tienen, independiente de su sexo, edad, condición económica o social, acceso a los jueces para solicitar justicia?; ¿la justicia en Colombia solo favorece a las clases económicas pudientes?; ¿la justicia en Colombia es imparcial por cuanto nos trata a todos por igual?, en la medida que estaban relacionadas estrechamente con las cuatro preguntas seleccionadas como eje del apartado de resultados.

De la información recogida se realizó un primer análisis descriptivo de los resultados correspondientes a las preguntas relacionadas con la imagen de los jueces de la república; luego se hizo un análisis inferencial, utilizando pruebas de hipótesis para verificar homogeneidad en las proporciones de interés, se analizó la independencia entre cada una de las variables de interés con algunas de las variables sociodemográfi-

cas y con el tiempo en que la persona se ha visto relacionada directa o indirectamente con una autoridad de justicia, ya sea como demandado o como demandante. En lo que corresponde al análisis estadístico de la información, se realizó a través de los paquetes estadísticos Statgraphics, SPSS y Excel. Para ello se organizó la información en tablas univariadas y bivariadas que permitieron mostrar las frecuencias absolutas y porcentuales de las respuestas dadas por las personas encuestadas (Linás Solano, 2006, p. 13).

#### 4. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la imagen que tienen los ciudadanos en la ciudad de Barranquilla acerca del desempeño de la administración de justicia a partir de las preguntas que comprenden los diferentes principios que rigen la actividad judicial. Con estos últimos nos referimos a: eficacia, igualdad, imparcialidad, honestidad, prontitud y oportunidad.

Cada una de las preguntas que se presentan a continuación tenían tres únicas respuestas posibles: “de acuerdo”, “indiferente”, “en desacuerdo”.

##### 4.1. Imagen de los ciudadanos en Barranquilla ante la pregunta

*¿Los jueces de la república son acertados en el desempeño de sus funciones?*

Ante este interrogante, la población de Barranquilla asume posiciones respecto al desempeño de los jueces en la ciudad. En este sentido, las personas toman partido por unas de las opciones propuestas, y prima la de mala imagen. Además, las variables “nivel educativo”, “estrato socioeconómico” y “edad” no están asociadas con la imagen que tienen los ciudadanos respecto al desempeño de los jueces.

Igualmente, en esta pregunta se analizó con la prevista en el formulario referente a haber utilizado o no al aparato judicial, y se encontró que las personas que no han empleado los servicios judiciales son en su mayoría indiferentes. No obstante, esta proporción cambia en tanto

que las personas hayan tenido relación directa o no con el sistema judicial, pues presentan una postura definida, o bien para aprobar o para no aprobar el desempeño de los jueces, y no se impone una postura a la otra.

Asimismo, se encontró que existe una relación con el hecho de haber empleado la justicia y la imagen del desempeño de los jueces<sup>1</sup>. Situación que se traduce en que las personas que han empleado el andamiaje judicial dispuesto por el Estado presentan una posición marcada, o bien para aceptar o bien para rechazar el desempeño de los jueces. Se subraya la proporción de personas que, habiendo utilizado el aparato judicial, tienen una mala imagen del mismo. Esto podría obedecer a los resultados negativos que hubieran tenido con sus pretensiones. O en caso de haber tenido unos resultados positivos en sus demandas, no estén conformes totalmente con el fallo obtenido.

Otra posible causa de esta postura es que este porcentaje de la población considere que el Estado invierte poco en la formación de sus funcionarios y empleados judiciales. En este sentido, se destaca que entre 2009 y 2010 la rama judicial asignó al rubro de formación y capacitación unos valores muy superiores a los invertidos durante los últimos diez años<sup>4</sup>, lo que se traduce en que un poco más del 50% de los recursos girados en la última década se entregaron en este periodo (2009-2010). No obstante, se subraya que la mayor parte de los cursos organizados estaban dirigidos al proceso de selección de aquellas personas que aspiraban a ser jueces de la república, y unos pocos cursos se destinaron a módulos de actualización en temas jurídicos para los jueces y empleados judiciales que se encuentran en pleno ejercicio del cargo.

---

<sup>4</sup> De acuerdo con la respuesta al derecho de petición de información interpuesto ante el Consejo Superior de la Judicatura, de fecha 11 de enero de 2011, los recursos asignados por este rubro en 2009 fueron de \$282 585 056 millones de pesos colombianos, y en 2010, de \$156 585 056 millones de pesos.

## 4.2. Imagen de los ciudadanos en Barranquilla ante la pregunta *¿Los procesos son muy lentos en Colombia?*

Al igual que en la respuesta a la pregunta anterior, las personas entrevistadas tienen una idea marcada del dinamismo de los procesos judiciales. Entonces, la mayor parte de las personas consideró que la actividad judicial es lenta; seguidos por la proporción de ciudadanos que no están de acuerdo con esta premisa, y el segmento de personas que son indiferentes ocupa el último lugar. Asimismo, la imagen de las personas no depende de su edad, género, ocupación, estrato socioeconómico o el haber utilizado o no los servicios de los juzgados. No obstante, el nivel de educación sí incide en su percepción sobre el tema<sup>ii</sup>.

Ante este escenario, se recuerda que a partir de 2008 en Barranquilla comenzó la implementación de la justicia oral<sup>5</sup>, tanto en el campo penal como laboral, que tiene por objetivo principal no solo administrar justicia de una forma diferente, sino que al mismo tiempo vuelve más ágiles los procesos.

De igual manera, en la postura general de los entrevistados se observa que estos no tuvieron muy en cuenta las acciones constitucionales, concretamente, la tutela o el *habeas corpus*, que le imponen por mandato constitucional al juzgador no solo un tiempo máximo para pronunciarse sobre la violación o no de un derecho fundamental (10 días para el caso de las tutelas y 36 horas para el supuesto del *habeas corpus*), sino, además, desde 1991 dicho mecanismo, la tutela, ha extendido el alcance del contenido de los derechos fundamentales y ha vuelto más cercano el sistema judicial a todo tipo de personas, sin importar su condición. Esta situación se prueba con el hecho de que en 2009 y 2010 se recibieron en el distrito judicial de Barranquilla un poco más de 20.000 tutelas por año, las cuales fueron evacuadas en un porcentaje cercano al 100%<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> De acuerdo con la respuesta al derecho de petición de información interpuesto ante el Consejo Superior de la Judicatura, de fecha 25 de marzo de 2011, se encuentra que para la implementación del sistema oral en las distintas jurisdicciones se ha venido realizando inversiones para la modernización tecnológica de las salas de audiencias. Para este logro se ha instalado la infraestructura tecnológica en 1803 salas de audiencias a nivel nacional, y de este modo garantizar el registro de las audiencias en audio y video.

<sup>6</sup> De acuerdo con la respuesta al derecho de petición de información interpuesto ante el Con-

Por otra parte, los resultados arrojados de la muestra, en relación con esta pregunta, se cruzaron con la pregunta: “¿La Justicia en Colombia es débil por cuanto el Estado nunca le ha brindado suficiente apoyo?”, y se encontró que cada resultado es independiente del otro<sup>iii</sup>, es decir, que quizás son otras las causas a las que le atribuyan la lentitud de los procesos judiciales<sup>7</sup>. En este punto se recuerda que el Estado destinó una serie de recursos –en 2009 se invirtieron \$600 millones– para la implementación de la justicia oral para modernizar y adecuar los despachos judiciales en el distrito de Barranquilla (en 2010 se invirtieron \$460 millones de pesos)<sup>8</sup>.

### **4.3. Imagen de los ciudadanos en Barranquilla ante la pregunta**

*¿En Colombia la única justicia que funciona es la que podemos realizar por nuestros propios medios?*

Se halló que si bien la mayor parte de la población no está de acuerdo con la afirmación presentada, ella se convierte en la siguiente opción preferida por los ciudadanos en Barranquilla para resolver sus controversias<sup>9</sup>. Este resultado es importante si se tiene en cuenta las consecuencias sociales que ello acarrea. Se anota que solo la variable género, los hombres<sup>10</sup>, tiene relación directa con la postura que deciden<sup>iv</sup> adoptar frente a la pregunta, lo cual se explica porque “los hombres son ciertamente los más vulnerables como víctimas y como perpetradores de las diferentes clases de violencia” (Pineda, 2003, p. 103).

Los resultados de esta pregunta se analizaron junto a los obtenidos con la que indagaba si “¿La justicia en Colombia es honesta, ni se compra ni se vende?”. Y se encontró que existe una relación entre ambas

---

sejo Superior de la Judicatura, de fecha 14 de abril de 2011, en el que se preguntaba por el tipo de procesos que conocieron los juzgados en Barranquilla en el periodo 2000-2010.

<sup>7</sup> La población de la ciudad considera principalmente que la justicia es débil por falta de apoyo del Estado.

<sup>8</sup> De acuerdo con la respuesta al derecho de petición de información interpuesto ante el Consejo Superior de la Judicatura, de fecha 25 de marzo de 2011.

<sup>9</sup> La primera opción fue que las personas estaban en desacuerdo con la afirmación.

<sup>10</sup> P-valor = 0.54, con hipótesis alternativa de Proporción de mujeres menor que la de hombres.

respuestas<sup>v</sup>; es decir que el hecho de que las personas crean que los jueces no son honestos a la hora de administrar justicia incide en que consideren que tengan que buscar un mecanismo diferente de la justicia administrada por los jueces de la república, como por ejemplo, el caso de la violencia, para solucionar los conflictos. Aunque, claro está, siempre quedan otros mecanismos institucionales, como el de los jueces de paz o conciliadores en equidad, para atender los conflictos. Sin embargo, como lo demuestran los estudios sobre el tema de jurisdicción de paz, esta es una figura que no está sólidamente desarrollada en la ciudad y que necesita mayor fortalecimiento y difusión entre la comunidad como medio para solucionar los conflictos (Ramírez Torrado *et al.*, 2011).

De otro lado, los resultados del interrogante objeto de este apartado se cruzaron con los encontrados en la pregunta relativa a la utilización de los servicios judiciales, y se evidenció que las personas que nunca habían empleado las instancias judiciales eran o bien indiferentes o estaban en desacuerdo con la proposición, y que las personas que habían tenido contacto con la justicia se mostraron más de acuerdo con esta afirmación. Esta última hipótesis resulta altamente preocupante, pues son las personas que han tenido experiencia con el aparato judicial las que no confían en el sistema y prefieren solucionar sus problemas con sus propios “métodos”.

#### **4.4. Imagen de los ciudadanos en Barranquilla ante la pregunta**

*¿La justicia en Colombia solo favorece a las clases económicas pudientes?*

La mayor parte de las personas estuvieron de acuerdo en afirmar que ello es cierto, seguidas por los que señalaron que no es así, y en último lugar por los indiferentes, sin que esta posición dependa de las variables demográficas<sup>vi</sup>.

Los resultados de esta pregunta se analizaron junto con el siguiente interrogante: “¿Todos los colombianos tienen, independientemente de su sexo, edad, condición económica o social, acceso a los jueces para solicitar justicia?” Y se encontró, en primer lugar, que la población del

distrito de Barranquilla considera principalmente que las personas tienen acceso a la justicia de forma igual. Estos resultados se podrían explicar por el alto impacto que ha tenido la herramienta de la tutela desde su implementación en 1991, que ha permitido que las personas, sin la intervención de un abogado, accedan a la justicia para la defensa de sus derechos fundamentales. Resulta particular el caso de la tutela para salvaguardar el derecho a la salud, que registra índices considerables: 256 166 tutelas presentadas a nivel nacional en 2006, 283 637 interpuestas en 2007 y 344 468 acciones impetradas en 2008 (Defensoría del Pueblo de Colombia, 2009, p. 25).

Pese a este resultado, se encontró que existe una relación entre las preguntas<sup>vii</sup> “¿La justicia en Colombia solo favorece a las clases económicas pudientes?” y “¿Todos los colombianos tienen, independientemente de su sexo, edad, condición económica o social, acceso a los jueces para solicitar justicia?” Panorama que podría estar evidenciando que las personas consideran efectivamente que la gente tiene acceso a los jueces, pero que al momento de la decisión estos no son imparciales.

Igualmente se analizó la pregunta “¿La justicia en Colombia solo favorece a las clases económicas pudientes?” con otra que indagaba sobre “¿La justicia en Colombia es imparcial por cuanto nos trata a todos por igual?”<sup>11viii</sup> Y se halló que existe una relación entre las personas que tienen una mala imagen de la imparcialidad de la justicia y la falta de igualdad en la forma como se administra esta. Lo que se podría traducir en que las personas consideran que la justicia no cumple con su principio básico de tratar a todos por igual, pues inclinaría su balanza hacia las clases sociales más favorecidas.

## CONCLUSIONES

Una vez revisados los conceptos teóricos de conflicto y los principios que fundamentan el sistema judicial, y de igual manera haber analiza-

---

<sup>11</sup> Vale mencionar que la población de la ciudad considera principalmente que la justicia no es imparcial.

do estadísticamente los resultados encontrados sobre la imagen que tenían los ciudadanos de Barranquilla acerca de la administración de justicia y del papel de los jueces en la solución de sus conflictos en 2010, se concluye que:

- La imagen que tenían en 2010 los ciudadanos de Barranquilla de la administración de justicia y el papel de los jueces como medio para la solución de sus conflictos jurídicos no era la más favorable, en la medida en que no consideraban que los principios (igualdad, celeridad, certeza, eficacia, y honestidad) que la fundamentan se estaban cumpliendo en el desarrollo de la actividad judicial.
- Así las cosas, los ciudadanos barranquilleros, al no tener una buena imagen de la administración de justicia, en el evento en que se vean enfrentados a una situación conflictiva, probablemente no optarán por acudir al poder judicial, sino que quizás podrían recurrir a otros medios –la fuerza, por ejemplo– para la solución de sus conflictos, con las consecuencias sociales, económicas y de seguridad que ello acarrea para la ciudad.
- Las medidas adoptadas por el poder judicial en los últimos años: mejoras locativas de los despachos judiciales, la implementación de la oralidad en el campo penal y laboral, los múltiples pronunciamientos de los jueces de la ciudad como consecuencia de las acciones constitucionales (ejemplo de ello la tutela) y los procesos de selección para proveer los cargos de jueces en la ciudad, no han tenido mayor impacto en la imagen que tenían los ciudadanos acerca de la administración de justicia en Barranquilla.
- Debido a que en 2010 la ciudadanía no tenía una buena imagen de la administración pública, la rama judicial debería fortalecer los mecanismos alternativos (sean estos autocompositivos o heterocompositivos), previstos en la ley, como medios para resolver los conflictos de los ciudadanos.
- Teniendo en cuenta que las personas que han tenido contacto con la administración de justicia muestran un descontento respecto al apa-

rato judicial y los principios que lo sustentan, se recomienda continuar investigando sobre esta temática para determinar cuáles son las posibles causas por las cuales las personas no están conformes con la administración de justicia en la ciudad.

## REFERENCIAS

- Álzate, R. (2007). Aproximación al conflicto. En H. Soletto y M. Otero, *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos.
- Blanco, A. (2005). *Psicología de los grupos*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Bellido, R. & Cucarella, L. (2001). La solución no jurisdiccional de los litigios de derecho privado. En O. Ramos, *Derecho Procesal Civil*. España: Aranzadi.
- Curle, A. (1978). *Conflictividad y pacificación*. Barcelona: Herder.
- Defensoría del Pueblo de Colombia (2009). *Tutela en el derecho a la salud. Periodo 2006-2008*. Bogotá: Defensoría del Pueblo.
- Dorshc, F. (1976). *Diccionario de psicología*. Barcelona: Herder.
- Entelman, R. (2005). *Teoría del conflicto*. Barcelona: Gedisa.
- Freund, J. (1995). *Sociología del conflicto*. Madrid: Ministerio de Defensa.
- Grover, K. et al. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós.
- Hellriegel, D. et al. (1998). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson editores.
- Llinás, H. (2006). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Barranquilla: Uninorte.
- López, F. (2002). *Procedimiento civil. Parte general*. Bogotá: Dupré.
- Monroy, M. (1997). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. Bogotá: Oxford University Press.
- Monroy, M. (2001). *Derecho procesal civil, parte general*. Bogotá: Librería del Profesional.
- Morales, H. (1991). *Curso de derecho procesal civil. Parte general*. Bogotá: ABC.
- Muñoz, F. (2004). Qué son los conflictos. En B. Molina, et al. *Manual de paz y conflictos*. Granada: Universidad de Granada.
- Pallares, J. (2003). *Arbitraje, conciliación y resolución de conflictos. Teoría, técnicas y legislación*. Bogotá: Leyer.
- Parra, J. (2010). *Derecho procesal civil*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Paris, S. (2009). *Filosofía de los conflictos. Una teoría para su transformación pacífica*. Barcelona: Icaria.
- Pineda, J. (2003). *Masculinidades, género y desarrollo*. Bogotá: Uniandes.
- Ramírez, M. (2000). *Estudio comparativo de la imagen de la justicia y del comportamiento ante situaciones conflictivas de los ciudadanos en Barranquilla, 1995 versus 1999*. Trabajo de grado. Barranquilla.

Ramírez, M. *et al.* (2011). Imagen, conocimiento y uso de la jurisdicción de paz en la ciudad de Barranquilla en el año 2010. *Revista de Estudios Socio-Jurídicos*, 1. Bogotá: Universidad del Rosario.

Rooss, M. (1993). *La cultura del conflicto*. Barcelona: Paidós.

Silva, G. (2008). La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos: derechos y valores*, 22. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Torres, J. (1999). Un enfoque alternativo a la teoría tradicional del conflicto. *Psicología desde el Caribe*, 4. Barranquilla: Universidad del Norte.

Torres, R. & Torres, B. (2002). *La conciliación en materia penal, policiva y de tránsito*. Bogotá: Leyer.

Younes, D. (2009). *Derecho constitucional colombiano*. Bogotá: Ibáñez.

## NOTAS

<sup>i</sup> Prueba de independencia entre las variables “funciones” y “tiempo”

VARIABLE	CHI-CUADRADA	GRADOS LIBERTAD	P-VALOR	DECISIÓN
FUNCIONES(6)	5,654	2	,059	Rechazar

<sup>ii</sup> Prueba de independencia entre algunas variables sociodemográficas y la variable “proceso judicial”

VARIABLE	CHI-CUADRADA	GRADOS LIBERTAD	P-VALOR	CONCLUSIÓN
SEXO	2,015	2	,365	No rechazar
ESTRATO	,542	4	,969	No rechazar
EDAD	10,068	6	,122	No rechazar
NIVEL EDUC.	23,060	12	,027	Rechazar
OCUPACIÓN	21,225	16	,170	No rechazar

iii Prueba de independencia entre las variables “proceso judicial” y “debilidad”

VARIABLE	CHI-CUADRADA	GRADOS LIBERTAD	P-VALOR	DECISIÓN	CONCLUSIÓN
PROC. JUDICIAL (8) VS DEBILIDAD (10)	7,024	4	,135	No rechazar	Son independientes

iv Prueba de independencia entre algunas variables sociodemográficas y la variable “propio medios”

VARIABLE	CHI-CUADRADA	GRADOS LIBERTAD	P-VALOR	CONCLUSIÓN
SEXO	8,767	2	,012	Rechazar
ESTRATO	5,226	4	,265	No rechazar
EDAD	,936	6	,988	No rechazar
NIVEL EDUC.	8,740	12	,725	No rechazar
OCUPACIÓN	17,590	16	,348	No rechazar

v Prueba de independencia entre las variables “honestidad” y propio medios

VARIABLE	CHI-CUADRADA	GRADOS LIBERTAD	P-VALOR	DECISIÓN	CONCLUSIÓN
HONESTIDAD (7) VS. PROPIO MEDIO (13)	14,654	4	,005	Rechazar	No son independientes

<sup>vi</sup> Prueba de independencia entre algunas variables sociodemográficas y la variable “clase pudiente”

VARIABLE	CHI-CUADRADA	GRADOS LIBERTAD	P-VALOR	CONCLUSIÓN
SEXO	,455	2	,797	No rechazar
ESTRATO	4,116	4	,391	No rechazar
EDAD	9,737	6	,136	No rechazar
NIVEL EDUC.	18,441	12	,103	No rechazar
OCUPACIÓN	16,430	16	,423	No rechazar

<sup>vii</sup> Prueba de independencia entre las variables “clase pudiente” y “acceso a jueces”

VARIABLE	CHI-CUADRADA	GRADOS LIBERTAD	P-VALOR	DECISIÓN	CONCLUSIÓN
CLASE PUDIENTE (19) VS. ACCESO A JUECES (9)	10,156	4	,038	Rechazar	No son independientes

<sup>viii</sup> Prueba de independencia entre las variables “clase pudiente” e “imparcial”

VARIABLE	CHI-CUADRADA	GRADOS LIBERTAD	P-VALOR	DECISIÓN	CONCLUSIÓN
CLASE PUDIENTE (19) VS. IMPARCIAL (11)	35,402	4	,000	Rechazar	No son independientes