

# Casas de Justicia:

desarrollo institucional y  
percepción de los usuarios

«Hasta las personas de menos recursos tienen forma  
de solucionar conflictos»  
(Testimonio de usuario encuestado)

LUIS FERNANDO ARANGO DUQUE

Bogotá, marzo 2003

# Índice

Introducción .....	11
1. Bases conceptuales .....	19
1.1. Problemática de la sociedad colombiana ..	19
1.2. La administración de justicia .....	23
1.3. El Estado .....	30
1.4. La división del poder público .....	33
1.5. El imperio de la ley .....	34
1.6. Origen de las Casas de Justicia en Colombia .....	38
1.7. Normatividad .....	45
1.8. Objetivos y servicios .....	46
1.9. Criterios para creación de nuevas Casas ...	48
1.10. Internacionalización del modelo .....	53
2. Justicia, violencia y conflicto .....	75
2.1. Acceso a la administración de justicia .....	76
2.1.1. Efectividad de la administración de justicia .....	83
2.1.2. Barreras de acceso .....	86
2.1.3. Conocimiento de instancias judiciales .....	87
2.1.4. Factores relacionados por usuarios con el acceso a la justicia .....	89
2.1.5. Factores de eficiencia de la administración de justicia .....	91

2.1.5.1. Institucionales .....	91
2.1.5.2. Normativos .....	92
2.1.5.3. De acción .....	93
2.2. Mecanismos e instituciones alternativas para la resolución de conflictos .....	93
2.2.1. Opciones de resolución de conflictos: conciliación vs. autojusticia .....	95
2.3. Institucionalidad .....	100
2.4. Legitimidad del Estado .....	101
2.5. Conocimiento sobre las Casas de Justicia ..	106
2.6. Evaluación de la atención .....	108
2.7. Organización de las Casas de Justicia .....	113
3. A manera de reflexión final .....	119
Bibliografía .....	123

### Índice de diagramas

Diagrama 1. Mínimos y máximos del modelo institucional a garantizar en las Casas de Justicia .....	51
Diagrama 2. Ruta previa a la apertura de una Casa en busca de su operación regular .....	52

### Índice de cuadros

Cuadro 1. Percepción de accesibilidad de la justicia .....	78
Cuadro 2. Calificación positiva de acceso a la justicia y factores asociados .....	80

Cuadro 3.	Calificación negativa de acceso a la justicia y factores asociados .....	82
Cuadro 4.	Calificación del servicio según sexo del/a usuario/a .....	83
Cuadro 5.	Efectividad de la justicia.....	85
Cuadro 6.	Conocimiento sobre centros de atención en las diversas modalidades de justicia .....	88
Cuadro 7.	Posibles mecanismos de resolución de conflictos en casos de no acceso a la justicia .....	100
Cuadro 8.	Protección del Estado a través de las Casas de Justicia.....	106
Cuadro 9.	Medios de información sobre las Casas de Justicia.....	107
Cuadro 10.	Presencia/ausencia institucional en 20 Casas de Justicia del país .....	115
Cuadro 11.	Sugerencias para ampliar conocimiento de las Casas de Justicia .....	117

### Índice de gráficas

Gráfica 1.	Mecanismos de resolución de conflictos en casos no atendidos por la administración de justicia.....	97
Gráfica 2.	Presencia del estado a través de las Casas de Justicia .....	104
Gráfica 3.	Comparativo de servicio de la administración de justicia con el de Casas de Justicia .....	110
Gráfica 4.	Evaluación de las Casas de Justicia ....	111