

**Indicadores para el análisis de la información:**

**Cuarto Informe del Estudio  
“Desarrollo de una metodología para la identificación  
de Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos (NIRC)”**

*(Versión final, comentarios bienvenidos)*

**Elaborado por FEDESARROLLO**

Investigadores:  
Mauricio Castro  
Mauricio Olivera

Investigador Asistente:  
Daniel Monsalve

Bogotá, 27 de Junio de 2008

## CONTENIDO

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Diseño de los indicadores .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Resultados del cálculo de los indicadores en la prueba piloto.....</b>	<b>7</b>
a. Indicadores de demanda.....	8
b. Indicadores de costos de acceso y no acceso.....	10
c. Indicadores de utilización de los mecanismos.....	10
d. Indicadores de percepción .....	11
e. Indicadores de uso de instrumentos .....	12
f. Indicadores de NIRC .....	13
g. Indicadores de Oferta .....	14
<b>3. Cruces de Oferta y demanda (ejemplo de análisis a partir de la información disponible) .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Consideraciones finales .....</b>	<b>20</b>

## Introducción

Este informe presenta una selección de indicadores para el análisis de la información recolectada a partir de la encuesta que se aplicó en tres municipios de Colombia, en el marco de la investigación llevada a cabo por Fedesarrollo sobre el tema de Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos. La elaboración de los indicadores, cuyos criterios fueron consignados en pasados informes de investigación, tuvo en cuenta el cruce con otras variables disponibles en los sistemas de información con los que cuenta el sector justicia.

El objetivo principal que se persigue con la elaboración de estos indicadores es servir de instrumento a los diseñadores de la política de acceso a la justicia en Colombia, como soporte de las decisiones tomadas en cuanto a ubicación y especialización, tanto de los despachos judiciales y mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), como de las entidades de apoyo a la gestión de la justicia (i.e. Icbf, Inpec, Defensorías del Pueblo, etc.).

En este documento se hace una descripción del diseño de los indicadores y su construcción a partir de los datos extraídos de la encuesta, así como de la información suministrada por las instituciones del sector justicia (i.e. Consejo Superior de la Judicatura (CSJ) y Ministerio del Interior y Justicia (MIJ)). Posteriormente, se realiza un breve recuento de los resultados obtenidos con la implementación de la prueba piloto de la metodología, aplicada en los municipios de Ciénaga (Magdalena), Bucaramanga (Santander) y Buenaventura (Valle del Cauca). Esto con el objeto de establecer un orden de magnitud para futuras aplicaciones de la encuesta y de mostrar sus alcances y deficiencias que en términos prácticos puede tener.

Una primera parte del presente documento se dedica a hacer una descripción general de los indicadores y a presentarlos de manera ordenada y clasificada en atención al tipo de información de la que se componen. En una segunda parte se presentan, a manera de ejemplo, los resultados del cálculo de dichos indicadores, basados en la información disponible a partir de los resultados de la prueba piloto de la encuesta. La tercera parte ejemplifica la manera en la que es posible cruzar los indicadores de demanda (que se extraen a partir de la encuesta) con la información de la oferta, para lo cual, de nuevo, se hace uso de las fuentes de información con las que actualmente cuenta el CSJ y el MIJ.

Finalmente, una cuarta parte se destina a presentar algunas consideraciones sobre la forma en que, la futuras aplicaciones, la información resultante del cálculo de estos indicadores, se puede aprovechar para el cruce con otro tipo de información desarrollada por las autoridades responsables de la administración y el diseño de políticas del sector justicia, que bien puede provenir de otras investigaciones desarrolladas en el sector (e.g. encuestas de profundización a jueces, litigantes y partes del procesales, estudios sobre funciones de demanda de justicia, entre otros).

## 1. Diseño de los indicadores

Esta sección presenta (i) una descripción de los tipos de indicadores derivados de la literatura, que se calcularán tanto para la demanda, basados en los resultados de la encuesta que aplicada en los tres municipios piloto, como para la oferta, basados en información secundaria de las instituciones de administración de justicia, y (ii) los indicadores de NIRC que se estimarán de acuerdo a la información recolectada. La metodología presentada en este documento apunta al diseño de unos indicadores que contengan la mayor cantidad de información disponible, tanto de oferta y demanda como de las condiciones del municipio, utilizando además diversas variables de control de la encuesta.

Los tipos de indicadores son los siguientes:

- i) Indicadores de demanda,
- ii) Indicadores de costos de acceso y no acceso,
- iii) Indicadores de utilización de mecanismos,
- iv) Indicadores de percepción,
- v) Indicadores de uso de instrumentos,
- vi) Indicadores de NIRC
- vii) Indicadores de oferta

La fuente para construir todos los indicadores, excepto los de oferta, es la encuesta aplicada en los tres municipios piloto. Por su parte, los de oferta se derivarán de información secundaria registrada en las bases de datos del sector y de la rama (i.e. SIERJU, CSJ), así como de la información del resto de instituciones a las que también acuden los ciudadanos cuando enfrentan un problema.

Todos estos indicadores pueden desagregarse por municipio, género, edad, estrato, población con NBI, y pueden clasificarse de acuerdo a cada dimensión del conflicto (identificado con el subíndice j en cada indicador) de manera que registre demanda, oferta, instrumentos y costos de acudir al sistema teniendo en cuenta las particularidades de cada tipo de problema que aqueja a los hogares encuestados.

Los indicadores que se citarán a continuación, y en especial los relativos a las NIRC, pueden construirse empleando varios condicionales, lo cuales determinarán la situación exacta en la que el hogar pueda enfrentar una situación de NIRC<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Según la definición empleada de NIRC, por ejemplo, es posible que a pesar de que un hogar decida resolver un conflicto por cuenta propia, y por consiguiente, no acuda a nadie, la respuesta obtenida al final, en la resolución de su conflicto lo deje satisfecho, caso en el cual se identificaría una necesidad jurídica, pero no una necesidad insatisfecha de resolución de conflictos. Ello hace que resulte muy importante la implementación de condicionales en buena parte de los indicadores de forma que se depure al máximo la información obtenida.

Los indicadores, su unidad de medida, la fórmula de cálculo, y una descripción de su utilidad y lectura propuesta, está consignada, de acuerdo a la lista citada anteriormente, en los Cuadros 1 a 6.

**Cuadro 1**  
**Indicadores de Demanda**

Estadísticas Descriptivas	Unidad de medida	Fórmula	Descripción
<b>Indicadores de demanda</b>			
Por género	%	Género <sub>i</sub> / Total de conflictos de los hogares	Corresponde a la proporción de conflictos que, en promedio, enfrenta un hogar cuya cabeza de hogar es mujer, frente a la proporción de conflictos que enfrenta un hogar cuya cabeza de hogar sea hombre
Por grupo étnico	%	Grupo de edad <sub>i</sub> / Total de conflictos de los hogares	Corresponde a la permeación del rango de los conflictos según rango de edad.
Por nivel educativo	%	Nivel Educativo <sub>i</sub> / Total de conflictos de los hogares	Corresponde a la proporción de conflictos que enfrentan los individuos según el último nivel educativo alcanzado.
Por categoría socio ocupacional	%	Categoría socio ocupacional <sub>i</sub> / Total de conflictos de los hogares	Corresponde a la proporción de conflictos presentados por los encuestados según la ocupación del jefe de hogar.
Por composición del hogar	%	Tipo de composición del hogar <sub>i</sub> / Total de conflictos de los hogares	Corresponde a la proporción de conflictos presentados en los hogares según la composición actual del hogar.
Por estrato	%	Total hogares estrato <sub>i</sub> / Total de conflictos de los hogares	Proporción de conflictos según estratificación de la vivienda.
Por ingreso	%	Nivel de ingresos <sub>i</sub> / Total de conflictos de los hogares	Proporción de conflictos según el nivel de ingresos promedio de los hogares
Por NBI	Variable discreta ordenada	Hogares con NBI y NIRC =1   Hogares sin NBI y con NIRC =2 Hogares sin NBI y sin NIRC=3	Corresponde a una variable discreta ordenada que considera las NIRC como una carencia más de Necesidad básica. De esta manera 1 significa total carencia de necesidades básicas, incluyendo justicia, 2 representa a un hogar sin carencias en términos de NBI pero con NIRC y 3, un hogar sin carencias básicas y sin NIRC

Fuente: Elaboración propia con base en CSJ (1998)<sup>2</sup>

**Cuadro 2**  
**Indicadores de costos de acceso y no acceso**

Indicadores de costos	Unidad de medida	Fórmula	Descripción
<b>De no acceso</b>			
Costo de oportunidad	(en pesos)	$\Sigma$ (monto de las pretensiones)) / Número total de procesos resueltos a través de acción jurídica	Muestra el valor monetario que, en promedio, pide un hogar cuando solución determinado conflicto. Esto representa el costo que "deja de ganar el hogar al no acudir a alguna autoridad para la resolución de los conflictos.
Costo efectivo no monetario	valor entre 0 y 1	P(Tipo de consecuencia / Total de casos por dimensión   No acude)	Teniendo en cuenta sólo los hogares que no acuden al sistema, se mide la proporción de hogares que tienen determinadas consecuencias por no haber acudido.
Costo efectivo monetario	(en pesos)	P(Monto de la consecuencia económica / Total de casos por dimensión   No acude)	Es un promedio simple que mide la cantidad de dinero involucrada en un conflicto para cuya solución no se acude a ninguna autoridad.
<b>De acceso</b>			
Costos temporales de acceso	Meses y Número de Trámites	$\Sigma$ (total de trámites)) / Número total de conflictos	Representa el tiempo en años y en número de trámites del acceso en términos de lo que el hogar gastó en el acceso a la justicia mediante honorarios.
Costos monetarios de acceso	(en pesos)	$\Sigma$ (Monto del pago al agente que le prestó ayuda al hogar )) / Número total de conflictos	Representa el valor económico del acceso en términos de lo que el hogar gastó en el acceso a la justicia mediante honorarios.

Fuente: Elaboración propia.

<sup>2</sup> Consejo Superior de la Judicatura (1998) "Indicadores de la Justicia" Sala Administrativa, Unidad de Desarrollo Estadístico. Bogotá, D.C.

**Cuadro 3**  
**Indicadores de Utilización de los mecanismos**

Indicadores de mecanismos	Unidad de medida	Fórmula	Descripción
Utilización de mecanismos			
Alternativos	%	Total de conflictos resueltos por Mecanismos Alternativos / Total de conflictos resueltos	Representan la utilización de los MASC en la resolución de conflictos, estos resultados se clasifican tanto en los que efectivamente se resuelven como los que no, dimensión de conflicto etc.
De Justicia Ordinaria	%	Total de conflictos resueltos por Mecanismos Alternativos / Total de conflictos resueltos	Representan la utilización del sistema de justicia ordinaria en la resolución de conflictos, estos resultados se clasifican tanto en los que efectivamente se resuelven como los que no, dimensión de conflicto etc.
Otros	%	Total de conflictos resueltos por Otros mecanismos / Total de conflictos resueltos	Representan la utilización de Otro tipo de mecanismos en la resolución de conflictos, estos resultados se clasifican tanto en los que efectivamente se resuelven como los que no, dimensión de conflicto etc.

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 4**  
**Indicadores de Percepción**

Indicadores de percepción	Unidad de medida	Fórmula	Descripción
Indicadores de Percepción	Valor entre 1 y 4	Promedio simple de las calificaciones otorgadas por los encuestados	Corresponde a las calificaciones que otorgan los encuestados en 4 aspectos evaluados a nivel nacional y municipal: Eficiencia, agilidad, costo y credibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 5**  
**Indicadores de utilización de los instrumentos**

Indicadores de uso de instrumentos	Unidad de medida	Fórmula	Descripción
Indicadores de uso de instrumentos (tutela)	%	Número de conflictos resueltos a través de la acción de tutela / Número de conflictos por dimensión	Mide la utilización de los instrumentos jurídicos en la resolución de conflictos. En particular mide el uso de la acción de tutela para la resolución de cada tipo de conflicto según la dimensión
Indicadores de uso de instrumentos (Acción popular)	%	Número de conflictos resueltos a través de una acción popular / Número de conflictos por dimensión	Mide la utilización de los instrumentos jurídicos en la resolución de conflictos. En particular mide el uso de la acción popular para la resolución de cada tipo de conflicto según la dimensión
Indicadores de uso de instrumentos (Acciones de grupo)	%	Número de conflictos resueltos a través de acciones de grupo / Número de conflictos por dimensión	Mide la utilización de los instrumentos jurídicos en la resolución de conflictos. En particular mide el uso de la acción de grupo para la resolución de cada tipo de conflicto según la dimensión

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 6**  
**Indicadores de NIRC**

Indicadores de NIRC	Unidad de medida	Fórmula	Descripción
Indicador de auxilio frente al conflicto	%	$\frac{\text{Número de conflictos ante los que no se acuden a alguna autoridad}}{\text{Número total de conflictos}}$	Teniendo en cuenta que los ciudadanos pueden no acudir a alguna autoridad para la resolución de sus conflictos y, de no resolverlo efectivamente por su cuenta, puede quedar insatisfecha la necesidad, este indicador mide la proporción de conflictos que no se manifiestan en una queja o llamado a alguna autoridad en busca de su solución.
Indicador de no atención	%	$\frac{\text{Número de conflictos en los que el ciudadano acude pero no recibe atención}}{\text{Número total de conflictos}}$	Resulta de calcular la proporción de casos en los que el ciudadano tiene una necesidad de acceso a la justicia para la resolución de sus conflictos, pero no obtiene ninguna respuesta por alguna de las barreras al acceso señaladas en la matriz MIPR de la encuesta de NIRC.
Indicador de demora en la resolución del conflicto	%	$\frac{\text{Número de personas involucradas en procesos demorados o muy demorados}}{\text{Número total de personas involucradas}}$	Corresponde a la proporción de personas que declaran haber entrado en un proceso de resolución del conflicto pero aseguran que el proceso fue lento o muy lento. Este indicador se puede construir a partir de otros indicadores de percepciones como los que se construyen en la encuesta de profundización de la justicia.

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 7**  
**Indicadores de Oferta**

Indicadores de oferta	Unidad de medida	Fórmula	Descripción
Índice de cobertura global	%	$\frac{\text{Número de jueces del municipio}}{\text{Número de hogares del municipio}}$	Indicador de cobertura global que representa la disponibilidad de jueces respecto al tamaño de la población total o regional.
Índice Global de volumen de procesos	%	$\frac{\text{Número de procesos}}{\text{Número de hogares}}$	Mide la cantidad de procesos en los que está involucrado el hogar en un determinado municipio.
Índice Global de delitos por hogar	%	$\frac{\text{Número de delitos}}{\text{Número de hogares del municipio}}$	Mide la cantidad de delitos de los que ha sido víctima un hogar en un determinado municipio.
Indicador de Hogares afectados	%	$\frac{\text{Número de hogares víctimas de un conflicto}}{\text{Número de hogares del municipio}}$	Mide la cantidad de hogares que han sido víctimas de un delito en un determinado municipio.

Fuente: Elaboración propia, con base en CSJ (1998)

## 2. Resultados del cálculo de los indicadores en la prueba piloto.

Los resultados de la aplicación de la encuesta en los municipios piloto se encuentran consignados y ampliamente estudiados tanto en el tercer informe de esta investigación, como en su documento final. En esta sección tan sólo se presentarán los resultados de los cálculos de los indicadores como ejercicio explicativo de la posible utilidad de los mismos, en términos del análisis de sus resultados.

Como se dijo, este resumen de resultados, pretende plantear un orden de magnitud con el que se puedan comparar futuros resultados de aplicaciones posteriores del instrumento de encuesta en otros municipios del país.

De acuerdo a la metodología, para la presentación de los indicadores se tienen en cuenta tanto las dimensiones en las que se desarrollan los conflictos según el contexto de las preguntas de la encuesta, como la comparativa básica de ciudades,

todo lo cual depende exclusivamente del interés y énfasis con el que se haga el análisis de esta información.

**a. Indicadores de demanda**

Los Cuadros 8 al 12 muestran los indicadores<sup>3</sup> por género, grupo étnico, nivel educativo, estrato y condición de pobreza según Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI). Se resalta aquí que la base de datos de la encuesta permite hacer cualquier otra clasificación, en atención al interés del usuario.

**Cuadro 8  
Demanda según dimensión y género del encuestado**

Dimensiones		Género				Total
		Femenino		Masculino		
		Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	
Vivienda		134	69,4	59	30,6	193
Salud		95	62,9	56	37,1	151
Educación		21	91,3	2	8,7	23
Laboral	Empleados	66	81,5	15	18,5	81
	Negocios	5	22,7	17	77,3	22
Familiares	Familiares	4	33,3	8	66,7	12
	Menores	3	75,0	1	25,0	4
Victimización	Seguridad	40	70,2	17	29,8	57
	Responsabilidad Civil	17	81,0	4	19,0	21
Comercial	Reclamos entre partes	7	53,8	6	46,2	13
	Transacciones comerciales	12	57,1	9	42,9	21
Orden Público		22	71,0	9	29,0	31
Discriminación		10	90,9	1	9,1	11
<b>Total Dimensiones</b>		<b>436</b>	<b>68,1</b>	<b>204</b>	<b>31,9</b>	<b>640</b>

**Cuadro 9  
Demanda según dimensión y nivel educativo del encuestado**

Dimensiones		Nivel Educativo										Total		
		Ninguno		Primaria		Secundaria		Técnico o técnico		Universidad			Posgrado	
		Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)		Cantidad	(%)
Vivienda		1	0,5	39	20,2	94	48,7	31	16,1	26	13,5	2	1,0	193
Salud		0,0	0,0	27	17,9	64	42,4	28	18,5	32	21,2	0,0	0,0	151
Educación		0,0	0,0	5	21,7	7	30,4	4	17,4	7	30,4	0,0	0,0	23
Laboral	Empleados	0,0	0,0	9	11,1	49	60,5	16	19,8	7	8,6	0,0	0,0	81
	Negocios	0,0	0,0	1	4,5	7	31,8	4	18,2	10	45,5	0,0	0,0	22
Familiares	Familiares	0,0	0,0	1	8,3	5	41,7	2	16,7	4	33,3	0,0	0,0	12
	Menores	0,0	0,0	1	25,0	3	75,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4
Victimización	Seguridad	0,0	0,0	10	17,5	21	36,8	9	15,8	17	29,8	0,0	0,0	57
	Responsabilidad Civil	0,0	0,0	7	33,3	11	52,4	3	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	21
Comercial	Reclamos entre partes	0,0	0,0	1	7,7	7	53,8	0,0	0,0	5	38,5	0,0	0,0	13
	Transacciones comerciales	0,0	0,0	1	4,8	12	57,1	3	14,3	5	23,8	0,0	0,0	21
Orden Público		0,0	0,0	6	19,4	15	48,4	3	9,7	7	22,6	0,0	0,0	31
Discriminación		0,0	0,0	2	18,2	8	72,7	0,0	0,0	1	9,1	0,0	0,0	11
<b>Total Dimensiones</b>		<b>1</b>	<b>0,2</b>	<b>110</b>	<b>17,2</b>	<b>303</b>	<b>47,3</b>	<b>103</b>	<b>16,1</b>	<b>121</b>	<b>18,9</b>	<b>2</b>	<b>0,3</b>	<b>640</b>

<sup>3</sup> El valor porcentual consignado en cada uno de los cuadros citados, corresponde al indicador propiamente dicho, según la metodología de cálculo, consignada en la sección anterior.



**Cuadro 10**  
**Demanda según dimensión y estrato de la vivienda<sup>4</sup>**

Dimensiones	Estratos												Total
	Estrato 1		Estrato 2		Estrato 3		Estrato 4		Estrato 5		Estrato 6		
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	
Vivienda	20	10,4	84	43,5	65	33,7	18	9,3	5	2,6	1	0,5	193
Salud	18	11,9	62	41,1	52	34,4	12	7,9	6	4,0	1	0,7	151
Educación	3	13,0	7	30,4	7	30,4	6	26,1		0,0		0,0	23
Laboral													
Empleados	14	17,3	25	30,9	28	34,6	10	12,3	3	3,7	1	1,2	81
Negocios	7	31,8	5	22,7	8	36,4	2	9,1		0,0		0,0	22
Familiares													
Familiares		0,0	2	16,7	7	58,3	2	16,7	1	8,3		0,0	12
Menores		0,0	3	75,0	1	25,0		0,0		0,0		0,0	4
Victimización													
Seguridad	4	7,0	21	36,8	25	43,9	5	8,8	1	1,8	1	1,8	57
Responsabilidad Civil	6	28,6	7	33,3	5	23,8	3	14,3		0,0		0,0	21
Comercial													
Reclamos entre partes	1	7,7	3	23,1	4	30,8	3	23,1	2	15,4		0,0	13
Transacciones comerciales	3	14,3	3	14,3	12	57,1	3	14,3		0,0		0,0	21
Orden Público	4	12,9	12	38,7	10	32,3	3	9,7	2	6,5		0,0	31
Discriminación		0,0	2	18,2	7	63,6	2	18,2		0,0		0,0	11
<b>Total Dimensiones</b>	<b>80</b>	<b>12,5</b>	<b>236</b>	<b>36,9</b>	<b>231</b>	<b>36,1</b>	<b>69</b>	<b>10,8</b>	<b>20</b>	<b>3,1</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>	<b>640</b>

**Cuadro 11**  
**Demanda según dimensión y municipio**

Dimensiones	Municipios											
	Total		Bucaramanga		Buenaventura		Ciénaga					
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)				
Vivienda	193	30,2	96	29,9	53	29,4	44	31,7				
Salud	151	23,6	78	24,3	38	21,1	35	25,2				
Educación	23	3,6	13	4,0	4	2,2	6	4,3				
Laboral												
Empleados	22	3,4	5	1,6	10	5,6	7	5,0				
Negocios	12	1,9	5	1,6	7	3,9		0,0				
Familiares												
Familiares	81	12,7	41	12,8	12	6,7	28	20,1				
Menores	4	0,6	3	0,9	1	0,6		0,0				
Victimización												
Seguridad	57	8,9	32	10,0	18	10,0	7	5,0				
Responsabilidad Civil	21	3,3	11	3,4	7	3,9	3	2,2				
Comercial												
Reclamos entre partes	13	2,0	9	2,8	1	0,6	3	2,2				
Transacciones comerciales	21	3,3	6	1,9	13	7,2	2	1,4				
Orden Público	31	4,8	15	4,7	13	7,2	3	2,2				
Discriminación	11	1,7	7	2,2	3	1,7	1	0,7				
<b>Total Dimensiones</b>	<b>640</b>	<b>100,0</b>	<b>321</b>	<b>100,0</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>				

**Cuadro 12**  
**Demanda según dimensión y nivel de pobreza y grupo étnico**

Dimensiones	Nivel de Pobreza y Grupo Étnico											
	Total		No pobre (sin NBI)		Pobre (con NBI)		Afrocolombiano		Blanco o Mestizo			
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)		
Vivienda	193	30,2	83	26,3	110	33,8	36	29,3	157	30,4		
Salud	151	23,6	83	26,3	68	20,9	27	22,0	124	24,0		
Educación	23	3,6	19	6,0	4	1,2	4	3,3	19	3,7		
Laboral												
Empleados	22	3,4	9	2,9	13	4,0	8	6,5	14	2,7		
Negocios	12	1,9	9	2,9	3	0,9	5	4,1	7	1,4		
Familiares												
Familiares	81	12,7	41	13,0	40	12,3	9	7,3	72	13,9		
Menores	4	0,6	3	1,0	1	0,3	1	0,8	3	0,6		
Victimización												
Seguridad	57	8,9	22	7,0	35	10,8	9	7,3	48	9,3		
Responsabilidad Civil	21	3,3	9	2,9	12	3,7	2	1,6	19	3,7		
Comercial												
Reclamos entre partes	13	2,0	5	1,6	8	2,5	1	0,8	12	2,3		
Transacciones comerciales	21	3,3	12	3,8	9	2,8	9	7,3	12	2,3		
Orden Público	31	4,8	14	4,4	17	5,2	10	8,1	21	4,1		
Discriminación	11	1,7	6	1,9	5	1,5	2	1,6	9	1,7		
<b>Total Dimensiones</b>	<b>640</b>	<b>100,0</b>	<b>315</b>	<b>100,0</b>	<b>325</b>	<b>100,0</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>	<b>517</b>	<b>100,0</b>		

<sup>4</sup> De acuerdo al diseño de la encuesta, también es posible el cálculo de este indicador utilizando el estrato predominante del sector en el que se le aplica la encuesta a cada uno de los hogares.

**b. Indicadores de costos de acceso y no acceso**

Los Cuadros 13 y 14 muestran el cálculo de los indicadores de costos del no acceso (costo de no acceso) y costo de acceso a la justicia, calculados a partir de los resultados de la prueba piloto de la encuesta. Debido a la escasa representatividad estadística de los respondientes de la pregunta, reseñada en la columna 5 de la Matriz de Instituciones Procesos y Resultados (MIPR), relacionada con los montos de las pretensiones de los encuestados que al sistema de justicia y entran en procesos de conciliación, en la prueba piloto no es fue posible estimar los costos de oportunidad asociados al hecho de no acudir cuando se presenta un conflicto, según la metodología. Sin embargo, la información aquí consignada,

**Cuadro 13**  
**Costos de no acceso**  
**(porcentaje del total de encuestados que declara no haber acudido ante ninguna autoridad)**

	Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	No Pobres (NBI)	Pobres
Sensación de inseguridad y desconfianza ( traumas )	14,8	22,6	10,8	0,0	17,1	12,7
Perdió dinero o bienes	16,0	9,5	24,6	21,8	18,7	13,4
Cambió de vivienda	2,3	1,5	6,2	0,0	1,6	3,0
Cambió de comportamiento y/o rutina	6,6	9,5	4,6	1,8	6,5	6,7
Perjuicio físico	11,7	15,3	7,7	7,3	12,2	11,2
Ataque personal	0,4	0,0	0,0	1,8	0,0	0,7
Ninguna	43,6	38,0	38,5	63,6	39,0	47,8
Otras Consecuencias	4,7	3,6	7,7	3,6	4,9	4,5

**Cuadro 14**  
**Costos de acceso**  
**(En dinero, trámites y tiempo, promedios por conflicto declarado)<sup>5</sup>**

	Costo del Proceso			Cantidad de Trámites			Duración del Proceso (días)		
	Promedio	Mínimo	Máximo	Promedio	Mínimo	Máximo	Promedio	Mínimo	Máximo (años)
Bucaramanga	\$1.354.223	\$0	\$100.000.000	2.1	0	10	154.9	0	6.9
Buenaventura	\$394.700	\$0	\$12.000.000	1.8	0	6	206.7	0	14.8
Ciénaga	\$149.587	\$0	\$3.000.000	2.5	0	30	403.9	1	8.9
Total Encuestados	\$791.566	\$0	\$100.000.000	2.1	0	30	224.6	0	14.8

**c. Indicadores de utilización de los mecanismos**

El Cuadro 15 muestra el indicador de utilización de los mecanismos, desagregados en instituciones formales, no formales y otras entidades, tal como aparece en la descripción de los indicadores en la sección anterior.

<sup>5</sup> La moda del costo monetario de acceso indicó que el acceso para la mayoría de los encuestados fue gratuito, en todos los municipios.

**Cuadro 15**  
**Indicadores de Utilización de los Mecanismos**  
**(porcentaje del total de encuestados que sufrieron un conflicto y acudieron ante**  
**alguien para solucionarlo)**

Dimensión	Tipo de Institución	No Pobre (Sin NBI)		Pobre (con NBI)		Total		
		Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	
Vivienda	Formal	5	18,5	4	9,5	9	13,0	
	No Formal	3	11,1	0,0	0,0	3	4,3	
	Otros	19	70,4	38	90,5	57	82,6	
Educación	Otros	8	100,0	2	100,0	10	100,0	
Salud	Formal	0,0	0,0	2	10,5	2	5,9	
	No Formal	2	13,3	1	5,3	3	8,8	
	Otros	13	86,7	16	84,2	29	85,3	
Laboral	Empleados	3	100,0	6	100,0	9	100,0	
	Negocios	1	100,0	1	100,0	2	100,0	
Familiares	Familiares	Formal	7	41,2	6	31,6	13	36,1
		No Formal	8	47,1	8	42,1	16	44,4
		Otros	2	11,8	5	26,3	7	19,4
	Menores	No Formal	2	100,0	2	100,0	4	100,0
Victimización	Seguridad	Formal	9	100,0	10	83,3	19	90,5
		Otros	0,0	0,0	2	16,7	2	9,5
	Responsabilidad Civil	Formal	3	75,0	5	100,0	8	88,9
		Otros	1	25,0	1	20,0	2	22,2
Comercial	Reclamos entre partes	Formal	1	20,0	1	33,3	2	25,0
		No Formal	1	20,0	1	33,3	2	25,0
		Otros	3	60,0	1	33,3	4	50,0
	Transacciones comerciales	Formal	1	20,0	1	20,0	2	25,0
		Otros	6	100,0	4	80,0	10	90,9
		Formal	1	33,3	3	50,0	4	44,4
Orden Público	No Formal	1	33,3	1	16,7	2	22,2	
	Otros	1	33,3	2	33,3	3	33,3	
	Formal	1	100,0	1	100,0	2	100,0	
Discriminación	Formal	1	100,0	1	100,0	2	100,0	
Total		100		120		220		

**d. Indicadores de percepción**

Los Cuadros 16 a 17 muestran los indicadores de percepciones subjetivas de los encuestados, tanto de los que ingresaron al sistema y enfrentaron determinado proceso, como del total de ellos.

**Cuadro 16**  
**Indicadores de percepción de duración de los procesos**  
**(porcentaje de hogares del municipio)**

	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	Total
Muy demorado	12,6	8,6	23,4	13,6
Demorado	14,6	32,9	21,3	21,8
Normal	41,7	17,1	17,0	28,6
Rápido	17,5	28,6	23,4	22,3
Muy rápido	7,8	8,6	8,5	8,2
No sabe	5,8	4,3	6,4	5,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

**Cuadro 17**  
**Indicadores de percepción de la justicia colombiana**  
**(Porcentaje del total de encuestados)**

<b>Eficiencia</b>					<b>Credibilidad</b>				
<b>Calificación</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>Total</b>	<b>Percepción</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>Total</b>
No sabe	0,5	1,0	0,0	0,5	Aumentado	21,5	39,0	35,0	29,3
Muy Eficiente	6,5	6,0	2,0	5,3	Disminuido	18,5	15,0	18,0	17,5
Eficiente	34,0	45,0	45,0	39,5	Permanece igual	56,5	42,0	44,0	49,8
Deficiente	41,5	37,0	40,0	40,0	Ns/Nr	3,5	4,0	3,0	3,5
Pésima	17,5	11,0	13,0	14,8	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>					

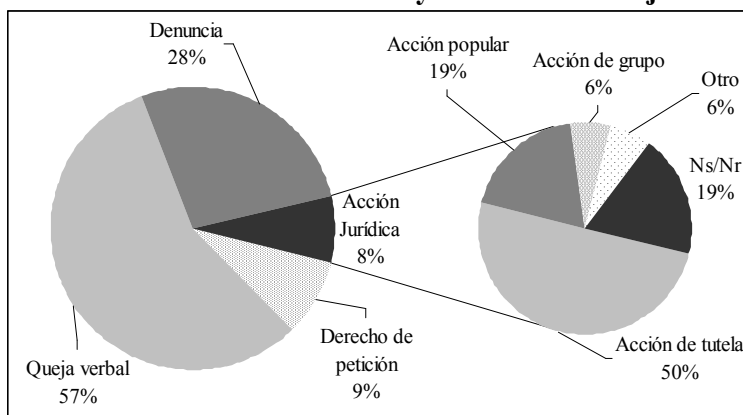
  

<b>Agilidad</b>					<b>Costos</b>				
<b>Calificación</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación</b>	<b>Bucaramanga</b>	<b>Buenaventura</b>	<b>Ciénaga</b>	<b>Total</b>
No sabe	2,0	1,0	0,0	1,3	No Sabe	7,5	6	2	5,75
Muy ágiles	3,0	5,0	1,0	3,0	Muy Altos	23	15	22	20,75
Ágiles	18,5	19,0	26,0	20,5	Altos	41,5	62	41	46,5
Lentos	51,0	59,0	55,0	54,0	Bajos	17	10	22	16,5
Muy Lentos	25,5	16,0	18,0	21,3	Muy bajos	2,5	2	1	2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	Ninguno	8,5	5	12	8,5
					<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*e. Indicadores de uso de instrumentos*

El Gráfico 1 muestra un resumen de los indicadores sobre uso de instrumentos jurídicos por parte de los encuestados que declararon previamente haberse involucrado en un conflicto.

**Gráfico 1**  
**Indicadores de utilización de los instrumentos**  
**Utilización de los Mecanismos y de las acciones jurídicas**



La interpretación de estos indicadores no sería posible sin previamente haber analizado la información contenida en el Cuadro 18 que muestra la clase de respuesta que llevó a la utilización de estos instrumentos descritos en el Gráfico 1

**Cuadro 18**  
**Respuesta que obtienen los encuestados cuando acuden ante alguna autoridad**  
**Según la dimensión del conflicto**  
**(porcentaje del total de conflictos que son llevados ante alguna autoridad)**

Dimensiones	Está en proceso	Hubo conciliación	Lo remitieron a otra parte	No quisieron atenderlo	Otra respuesta	Sentencia desfavorable	Sentencia favorable
Vivienda	15,9	39,1	0,0	8,7	1,4	21,7	13,0
Salud	10,0	80,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0
Educación	20,6	32,4	0,0	5,9	0,0	11,8	29,4
Laboral							
Empleados	77,8	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1
Negocios	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Familiares							
Familiares	25,0	52,8	2,8	0,0	0,0	2,8	16,7
Menores	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Victimización							
Seguridad	14,3	42,9	4,8	0,0	0,0	28,6	9,5
Responsabilidad Civil	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0	22,2	11,1
Comercial							
Reclamos entre partes	25,0	50,0	0,0	0,0	0,0	12,5	12,5
Transacciones comerciales	36,4	36,4	0,0	0,0	0,0	18,2	9,1
Orden Público	0,0	11,1	22,2	0,0	0,0	55,6	11,1
Discriminación	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total Dimensiones	21,4	41,4	1,8	3,6	0,5	16,8	14,5

*f. Indicadores de NIRC*

Los Cuadros 19 a 20 muestran los indicadores de NIRC, tal y como fueron descritos en la metodología y según la disponibilidad de información. La cantidad de datos resultante de la encuesta no permitió la elaboración de los demás NIRC, sin embargo, los más importantes fueron calculados como se presenta en los siguientes cuadros.

**Cuadro 19**  
**Indicadores de NIRC generadas por barreras de acceso**  
**(distribución de hogares encuestados que vivieron algún conflicto y encontraron barreras al acudir a la justicia, según dimensión del conflicto)**

Dimensión	Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	No pobre (sin NBI)	Pobre (con NBI)
Vivienda	24,9	25,5	15,4	34,5	21,1	28,4
Salud	26,1	27,7	27,7	20,0	30,9	21,6
Educación	2,3	2,9	1,5	1,8	4,1	0,7
Laboral						
Empleados	2,3	2,9	3,1	0,0	1,6	3,0
Negocios	3,1	2,9	6,2	0,0	4,1	2,2
Familiares						
Familiares	8,9	6,6	9,2	14,5	8,1	9,7
Menores	0,8	0,7	1,5	0,0	0,8	0,7
Victimización						
Seguridad	10,9	9,5	13,8	10,9	8,1	13,4
Responsabilidad Civil	4,7	4,4	6,2	3,6	4,1	5,2
Comercial						
Reclamos entre partes	5,1	5,8	3,1	5,5	4,1	6,0
Transacciones comerciales	2,3	2,2	3,1	1,8	2,4	2,2
Orden Público	5,4	4,4	7,7	5,5	6,5	4,5
Discriminación	3,1	4,4	1,5	1,8	4,1	2,2

**Cuadro 20**  
**NIRC generadas por celeridad en el proceso**  
**(porcentaje de encuestados que vivieron algún conflicto, acudieron a la justicia, pero consideran que el proceso es demorado o muy demorado)**

Dimensión		Total	Bucaramanga	Buenaventura	Ciénaga	con NBI	Sin NBI
Vivienda		26,1	23,3	34,6	23,1	11,7	14,1
Salud		47,0	46,7	44,4	50,0	21,1	25,4
Educación		8,3	0,0	0,0	33,3	3,7	4,5
Laboral	Empleados	40,0	0,0	60,0	100,0	18,0	21,6
	Negocios	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Familiar	Familiar	39,2	20,0	75,0	41,7	17,6	21,2
	Menores	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Victimización	Responsabilidad Civil	56,7	80,0	66,7	0,0	25,5	30,6
	Seguridad personal	36,9	7,1	33,3	100,0	16,6	19,9
Comercial	Transacciones	62,5	75,0	50,0	50,0	28,1	33,8
	Reclamos entre partes	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Orden Público		63,8	40,0	75,0	100,0	28,7	34,4
Discriminación		0,3	0,0	1,0	0,0	0,1	0,1

### *g. Indicadores de Oferta*

Aunque para la construcción de los indicadores de oferta no se contó con la totalidad de la información necesaria, en la siguiente sección se presenta un resumen del perfil de la oferta, a manera de generación de datos comparativos para el cruce de variables.

### **3. Cruces de Oferta y demanda (ejemplo de análisis a partir de la información disponible)**

Las estadísticas proveniente de fuentes del sector justicia (MIJ y CSJ) pueden revelar la situación actual del acceso a la justicia en los municipios, sin embargo, al no contar, hasta ahora, con una fuente de información confiable que permitiera conocer el comportamiento de la demanda, no había sido posible practicar un cruce entre la oferta de instituciones formales y no formales presentes en los municipios y los ciudadanos que acuden a las instituciones formales. En esta sección se presenta una relación de las proporciones estimadas de los ciudadanos que acuden a las instituciones de justicia ante la ocurrencia de conflictos en cada dimensión, y la especialidad de las autoridades encargadas de impartir justicia en estos municipios.

Cabe resaltar que el análisis que se realiza aquí, con información proveniente de las instituciones formales, **bien se puede hacer con los MASC**, en la medida en que se cuente con la suficiente información para dicho ejercicio.

El cruce de la información se clasifica según tres condiciones de la misma. La primera se refiere a las relaciones que es posible encontrar entre los resultados de la encuesta y la evidencia real de disponibilidad institucional. A esto, para efectos de la presentación de este documento, se le denomina “Evidencias” del posible cruce entre la oferta y la demanda. El

segundo se refiere a aquello que es posible lograr con las instituciones disponibles atendiendo al tipo de conflictos que se suceden en cada municipio. Por ende, se clasificará entonces bajo el nombre de “Potencialidades”. Y la tercera, se refiere al conocimiento que tienen los encuestados acerca de la existencia de las instituciones en cada municipio, de acuerdo con la información que se extrae de la encuesta. A esto, debido al carácter posiblemente errático que tenga su caracterización, se le llamará “Conocimiento institucional”. Esta clasificación se realiza en cada uno de los municipios.

## *Ciénaga*

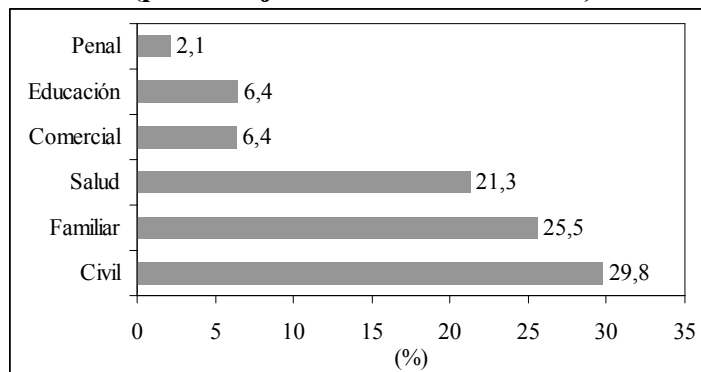
### Evidencias

En primer lugar, tomando como base la información proporcionada por el CSJ, se encuentra la relación del volumen de comparecencia a los despachos judiciales (juzgados) por parte de los encuestados, teniendo en cuenta las dimensiones en las que se generan los conflictos, y la cantidad y especialidad de los juzgados presentes en cada uno de ellos. Para el caso de Ciénaga, la encuesta revela que la totalidad (100%) de los casos en los que los encuestados acudieron a un despacho judicial, lo hizo por estar enfrentando conflictos de tipo familiar. Del lado de la oferta se observa que de la totalidad de despachos judiciales del Circuito de Ciénaga, tan sólo el 15% se dedica exclusivamente a esta especialidad, aunque, no obstante, un 38% del total de despachos judiciales de este circuito corresponde a juzgados promiscuos municipales, los cuales también atienden problemas relacionados con esta dimensión de conflictos.

### Potencialidades

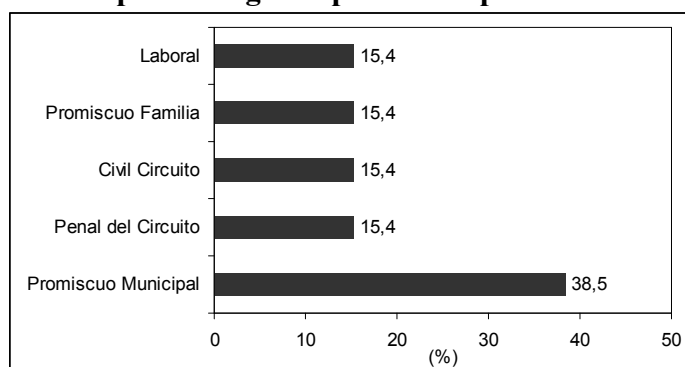
En este municipio, del total de conflictos que se presentan, cerca de un 30% corresponde a conflictos civiles, seguido de un 25,5% de conflictos Familiares. Tan sólo un 2,1% corresponden a conflictos penales.

**Gráfico 2**  
**Distribución de conflictos según la dimensión en Ciénaga**  
**(porcentaje del total de conflictos)**



Mientras tanto, de los 13 despachos judiciales con que cuenta el circuito, el 38% corresponde a juzgados promiscuos municipales, encargados de cualquier más de una especialidad. El municipio tan sólo cuenta con dos juzgados civiles (el 15,4%), lo cual es poco si se considera que a esta especialidad corresponde la mayoría de conflictos reportados en el municipio. Una situación similar se encuentra en la dimensión familiar.

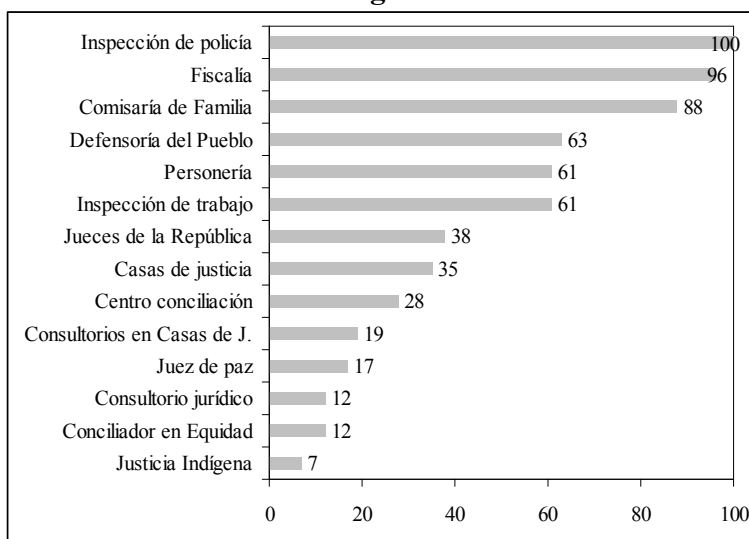
**Gráfico 3**  
**Distribución de despachos según especialidad para el Circuito de Ciénaga**



### Conocimiento institucional

El Gráfico 4, que resume el conocimiento (o las creencias) de los encuestados acerca de la existencia de las instituciones en los municipios, muestra que en Ciénaga hay un amplio reconocimiento de la existencia de instituciones no formales de justicia, así como de las instituciones de apoyo a la justicia. Muestra además que el 62% de los encuestados declaran no conocer la existencia de Jueces de la República en el municipio y que, además muy pocos de ellos saben de la existencia de MASC en el municipio.

**Gráfico 4**  
**Existencia de instituciones según los encuestados en Ciénaga**





## Buenaventura

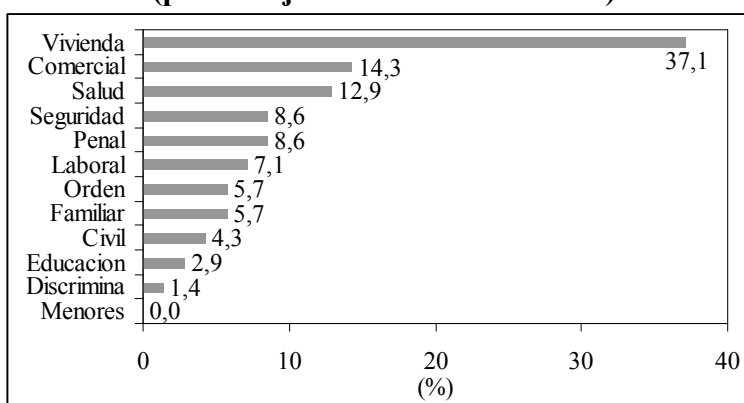
### Evidencias

En Buenaventura, según los resultados de la encuesta, el 50% de los conflictos que se dirimen en un despacho judicial pertenecen a la dimensión comercial, el restante 50% pertenece a la dimensión de salud. Entre tanto, y en el entendido de que estas dimensiones de conflictos pueden corresponder a las especialidades civil y penal, se observa que, en el Circuito de Buenaventura, donde se encuentra esta mismo municipio, el 75% de los despachos pertenece a estas especialidades.

### Potencialidades

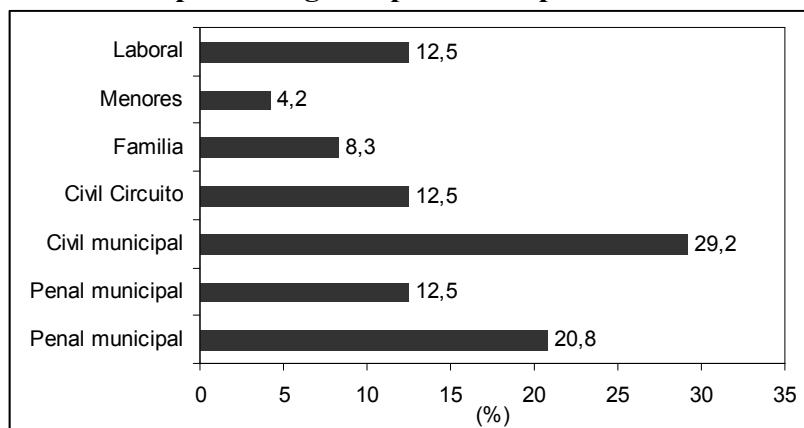
El Gráfico 5 muestra cómo en el municipio de Buenaventura, la mayor cantidad de conflictos que se declaran ocurre en lo que correspondería a la especialidad civil, seguida de la especialidad penal, mientras que resulta baja la proporción de conflictos en especialidades como la familiar, relativamente bajo en la laboral y nulo en la especialidad de menores.

**Gráfico 5**  
**Distribución de conflictos según la dimensión en Buenaventura**  
**(porcentaje del total de conflictos)**



Mientras tanto, se observa cómo, de las especialidades de los despachos judiciales del circuito de Buenaventura, un 41,7% corresponden a la especialidad civil, seguido de un 33,3% de la especialidad Penal. Se observa la existencia de un despacho de la especialidad Menores y de tres de la especialidad laboral (Ver Gráfico 6).

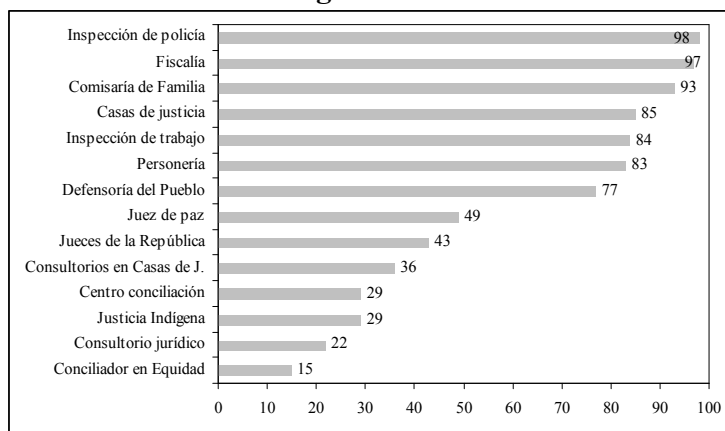
**Gráfico 6**  
**Distribución de despachos según especialidad para el Circuito de Ciénaga**



Conocimiento institucional

El Gráfico 7 muestra que un 85% de las personas conoce la casa de justicia que se ubica en este municipio, un 43% dice conocer Jueces de la República en el municipio, mientras que 49% conoce a los jueces de paz.

**Gráfico 7**  
**Existencia de instituciones según los encuestados en Buenaventura**



## *Bucaramanga*

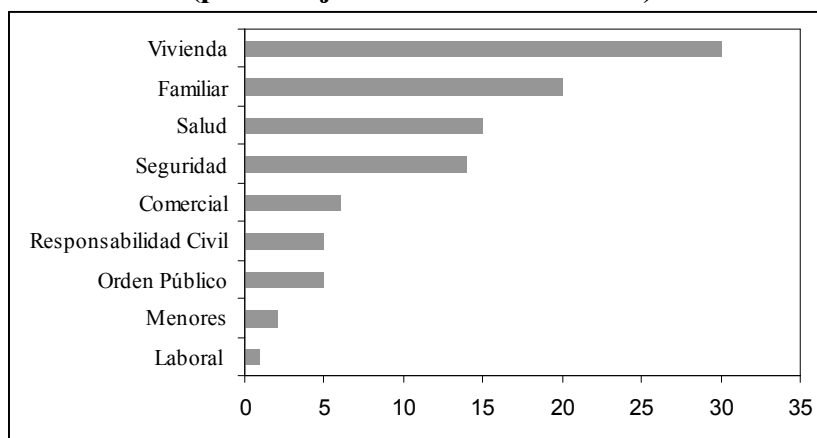
### Evidencias

En este municipio, cerca de un 50% de los conflictos que se dirimen en un despacho judicial, son de la especialidad de familia. Así mismo, en la especialidad civil se clasifica un 33% de los conflictos que se dirimen en los juzgados, mientras que el restante 17% pertenece a la especialidad penal. Por su parte, el 44% de los juzgados son de la especialidad penal, el 35,8% de la Civil y tan sólo un 7,4% pertenece a la especialidad de familia.

### Potencialidades

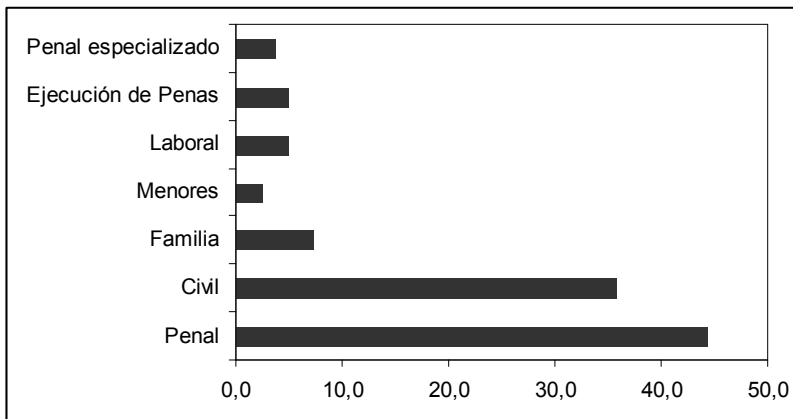
El gráfico 19 muestra que los conflictos a los que más acude la población tiene que ver con la especialidad civil, familiar y penal, mientras que con la especialidad Laboral tan sólo tienen que ver el 2% de los conflictos.

**Gráfico 8**  
**Distribución de conflictos según la dimensión en Buenaventura**  
**(porcentaje del total de conflictos)**



Por su parte, más del 70% de despachos judiciales pertenecen a dos especialidades en las que se puede clasificar aproximadamente el 60% de los conflictos que ocurren en municipio, las especialidades penal y civil. La proporción de despachos judiciales de la especialidad laboral corresponde a la misma proporción en la que ocurren los conflictos en este municipio. Sin embargo, se observa cómo ante la gran proporción de conflictos familiares que, según la encuesta, suceden Bucaramanga, no hay una respuesta proporcional por parte de la oferta de despachos judiciales, entendidos estos como porcentaje del total de despachos del circuito (Gráfico 9).

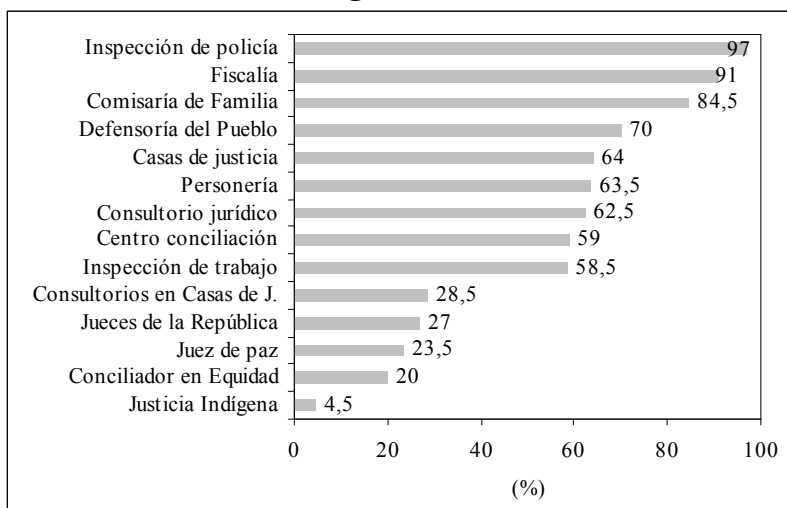
**Gráfico 9**  
**Distribución de despachos según especialidad para el Circuito de Ciénaga**



Conocimiento institucional

En cuanto a la percepción de los encuestados relativa a la presencia institucional en los municipios, se destaca que casi un 40% de éstos no reconoce la existencia de casas de justicia, lo que contrasta con un pleno conocimiento de las instituciones policivas y formales del municipio. Es igualmente destacable, el escaso reconocimiento que tiene la existencia de organismos como los centros de conciliación, en un municipio bandera en la práctica de este tipo de experiencias.

**Gráfico 10**  
**Existencia de instituciones según los encuestados en Bucaramanga**



**4. Consideraciones finales**

Así como es posible la construcción de estos indicadores, a partir de información de un instrumento de encuesta como el que se propuso, y de las fuentes de información secundaria de las distintas instituciones del sector justicia, también sería posible la

construcción de indicadores más ricos en términos de análisis si se lograra integrar los resultados de otros ejercicios y mediciones con los de éste.

La forma propuesta de hacerlo consiste en el diseño de indicadores que permitan ponderar los resultados de acuerdo con su relevancia, estimada a través de procedimientos estadísticos y econométricos<sup>6</sup>, de manera que tan sólo con la divulgación del dato se permita sacar conclusiones rápidas y efectivas acerca del desempeño de la justicia

La ecuación (1) Estos indicadores una forma similar a la consignada en las siguientes ecuaciones:

$$I_{ai} = \alpha_i + \beta X + \varphi_i \Gamma_i + \delta_i A_i + \eta_i \Theta \quad (1)$$

Donde  $I_{ai}$  corresponde al indicador de acceso particular para el municipio  $i$ , que contiene un conjunto<sup>7</sup> de indicadores socio-demográficos  $\Gamma_i$  particulares del municipio o la población, ponderados por una constante definida a través de métodos de estimación econométrica<sup>8</sup>.

Las variables  $A$  y  $\Theta$  agrupan información de las encuestas de profundización y otras como las que se especificaron en la sección de variables cruzadas, igualmente ponderados por coeficientes estimados previamente.

Como se observa, la forma general de los indicadores de NIRC, cuando se combina la información relevante proveniente de los demás indicadores, correspondería a una construcción de vectores de variables con información similar (oferta, demanda, NIRC, etc.) que ponderada por indicadores construidos en ejercicios posteriores utilizando promedios generales de la información.

---

<sup>6</sup> Una metodología propuesta es a través del método de componentes principales (ACP) que consiste en reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos, de manera que sea posible la identificación de los factores explicativos subyacentes al conjunto de posibles indicadores. La puesta en práctica de este ejercicio, dada la disponibilidad de información, desborda el alcance de este documento.

<sup>7</sup> Aún no especificado

<sup>8</sup> Empleando, como se dijo otro conjunto de información relevante extraído de la encuesta.