

## EL ACCESO A LA JUSTICIA EN EL DEPARTAMENTO DE CALDAS\*

Recibido: mayo 12 / 06  
Aprobado: mayo 23 / 06

**JAVIER GONZAGA VALENCIA HERNANDEZ\*\***  
**BEATRIZ ZULUAGA VILLEGAS\*\*\***  
**BEATRIZ PERALTA DUQUE\*\*\*\***  
**Grupo de investigación Estudios Jurídicos y Socio Jurídicos**

---

\* Este artículo es el resumen del informe final de la investigación “factores y condiciones que inciden en el acceso a la justicia en Caldas y su impacto en el ejercicio de los derechos individuales”, financiado por la Vicerrectoría de Investigaciones de la Universidad de Caldas, con la colaboración del Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas y el grupo de semilleros de investigación del Programa de Derecho de la Universidad de Caldas.

\*\* Abogado, Universidad de Caldas. Magíster en Sociología de la Cultura, Universidad Nacional. Profesor Asociado, Universidad de Caldas. [cis@ucaldas.edu.co](mailto:cis@ucaldas.edu.co)

\*\*\* Abogada, Universidad de Caldas. Especialista en Derecho de Familia, Universidad de Manizales. Profesora Asociada y Directora del Departamento de Jurídicas, Universidad de Caldas. [derecho@ucaldas.edu.co](mailto:derecho@ucaldas.edu.co)

\*\*\*\* Trabajadora Social, Universidad de Caldas. Magíster en Desarrollo Social y Educativo, CINDE. Aspirante al Doctorado en Ciencias Sociales, niñez y juventud, CINDE-Universidad de Manizales. Profesora y Directora del Centro de Investigaciones Sociojurídicas, Universidad de Caldas. [cis@ucaldas.edu.co](mailto:cis@ucaldas.edu.co)

JAVIER GONZAGA VALENCIA HERNÁNDEZ, BEATRIZ ZULUAGA VILLEGAS, .....  
BEATRIZ PERALTA DUQUE

RESUMEN

El derecho al acceso a la justicia se ha convertido en uno de los más importantes derechos consagrados en la Constitución Política, especialmente para los sectores sociales que carecen de recursos económicos para acceder a los estrados judiciales en busca de justicia. En el departamento de Caldas, el acceso a la justicia impartida por los jueces de la república tiene una importante representatividad social en tanto es bien evaluada por usuarios y por abogados, lo que tiene una significación grande para la institucionalidad y legitimidad del estado en esta región del país. No obstante, hay barreras constantes que permanecen en el tiempo y en el espacio para el acceso a la justicia como son las desigualdades económicas, sociales y culturales de los diferentes usuarios de la justicia; las financieras, es decir los costos de los honorarios profesionales, costas judiciales y desplazamiento a los despachos; el excesivo formalismo de los jueces y funcionarios judiciales incidiendo directamente en la demora de los procesos; el tiempo que tarda en resolverse un litigio en los estrados judiciales, siendo el departamento de Caldas donde menos se demora el trámite de un proceso y las deficiencias en la organización de los despachos que inciden directamente en las anteriores.

**Palabras clave.** Acceso a la justicia, justicia y democracia

ABSTRACT

ACCESS TO JUSTICE IN THE DEPARTMENT OF CALDAS

The right to justice access has become one of most important rights included in the Political Constitution, specially for those sectors of society that don't possess the economic conditions to access the judicial courts in search of justice. In the department of Caldas the access to justice imparted by the judges of the republic has an important social representativeness, since it is well evaluated by users and by lawyers, which has a great meaning for the institutionality and legitimacy of the state in this part of Colombia. In spite of the latter, there are constant barriers that last in time and space for the access to justice such as economical, social and cultural inequalities of the different justice users. The financial barrier, that is to say, the judicial costs of the professional honoraries, judicial coasts and travels. The excessive formalism of the judges and judicial employees is another barrier that directly affects the delay of the processes. The time taken in solving a litigation in the judicial courts in yet another barrier, being the department of Caldas the place where the proceeding of a process is less delayed, as well as the deficiencies in the organization of the offices that affect the previous barriers.

**Key words:** Access to justice, justice, democracy.

## INTRODUCCIÓN

El derecho al acceso a la justicia es considerado como uno de los más importantes en la construcción y consolidación del Estado Social de Derecho en Colombia, en tanto de la garantía de este derecho depende también el cumplimiento de otros derechos consagrados en la Constitución de 1991.

El estudio sobre el acceso a la justicia en el departamento de Caldas determina y analiza los factores y condiciones que han incidido en su dinámica y comportamiento, además de su impacto en el ejercicio de los derechos ciudadanos en la región. El análisis de la política pública sobre acceso a la justicia a partir de 1991 es un marco necesario de profundizar e interpretar el estado democrático-participativo y constitucional: desempeño del aparato judicial y la función del Derecho en la realidad social del Departamento de Caldas, eficacia del derecho en la igualdad para la aplicación de la ley, la tipología de las personas que acuden a los juzgados y de los abogados que los representan, taxonomía del litigio por la configuración estratégica de las partes permiten definir la realidad del acceso a la justicia en la región y en el país.

El objeto de estudio son las áreas de Civil y Familia y como espacio territorial de la investigación, las cabeceras de los circuitos judiciales que integran el Distrito

judicial de Manizales, es decir los circuitos de Manizales, La Dorada, Anserma, Salamina, Riosucio y Chinchiná. Igualmente se utilizan como instrumentos para recolección de la información, una encuesta dirigida a los abogados litigantes para medir la evaluación del desempeño del aparato judicial, la revisión de expedientes judiciales, grupos focales con abogados que litigan en la cabecera del Distrito Judicial y una encuesta dirigida a los usuarios actuales y potenciales de la justicia en Caldas.

Con base en la discusión de los datos cuantitativos y cualitativos se infiere que la justicia en Caldas presenta los mismos síntomas y la misma problemática en su estructura, quehacer y aplicabilidad de la justicia en todo el país, pero con diferentes matices y diferentes niveles.

Dentro de los factores y condiciones que inciden positivamente en el acceso a la justicia en el departamento de Caldas se encuentra la percepción que tienen los abogados y los usuarios del aparato judicial, cuando le dan una valoración positiva general, por encima del 50 %, respecto a los ítems evaluados, así también se tiene una percepción favorable de la función y del desempeño del aparato judicial toda vez que, los ciudadanos confían en los jueces para la resolución de los conflictos. Otro factor positivo identificado en la investigación es la confianza que se tiene en los abogados como intermediarios o procuradores de las peticiones de los

ciudadanos ante los despachos judiciales.

Dentro de los factores negativos que inciden en el acceso a la justicia en Caldas se destaca la tipología de los litigantes, en tanto se encontró que los litigantes frecuentes en la justicia civil, es decir los bancos y corporaciones financieras culminan exitosamente los litigios en un 100% de los casos (son los mejores representados por abogados), frente a los litigantes ocasionales que corresponden los deudores. En la justicia de familia se destacan los demandantes de los casos de divorcio y alimentos culminando en un alto porcentaje los procesos a favor de éstos. En esta línea de incidencia negativa los factores como el conflicto armado que la sociedad colombiana y del departamento de Caldas vivencia, afecta sensiblemente la actividad judicial, especialmente en la realización de las diligencias en las áreas rurales de los municipios, los costos de los servicios profesionales de los abogados y diligencias judiciales. De otra parte, el alto grado de formalismo de los jueces al momento de tomar decisiones, especialmente de impulso a los procesos, lo que obliga a las partes a demoras injustificadas en la resolución de los litigios, formalismo que es reconocido y criticado por los abogados y por algunos jueces inclusive constituyéndose en otra barrera para que la justicia en Caldas sea oportuna y eficaz.

Finalmente es necesario resaltar una disfuncionalidad en el conglomerado judicial de Caldas analizado, en tanto

a pesar de tener una buena percepción por parte de los abogados y de los partes sobre la organización en el despacho que se demuestra con la buena atención en la barra, la fijación oportuna de los estados, el préstamo para consulta oportuno de los expedientes entre otros, tiene una mala calificación, por debajo del 50 % de valoración positiva a la oportunidad en el servicio y a la calidad del servicio, lo que hace a la prestación del servicio de justicia en el departamento como inoportuna e ineficaz.

#### 1. EL DERECHO Y EL ACCESO A LA JUSTICIA

Una de las preocupaciones en la operancia del derecho en la realidad, es la justicia no como valor sino como institución social, como el poder que se le da un grupo de expertos para resolver los problemas de orden jurídico, en donde se espera la concreción de derechos sustantivos y de expectativas individuales y colectivas. Encarar críticamente el derecho significa reconocer el papel que juega el derecho como constructor de mundo y como conformador de sentido, como constructor de representaciones y legitimador de instituciones políticas, económicas y sociales. El derecho como institución de las sociedades modernas, define legitimidades y legitima exclusiones. El derecho se produce en el centro de la vida social. El fenómeno jurídico es ante todo conflicto de intereses

y el derecho no es otra cosa que un modo de tratar de resolver tales conflictos. El derecho es una construcción cultural, un producto simbólico de la cultura, que tiene origen en las primeras etapas de las formaciones culturales. La tradición jurídica en el país ha estado signada por el positivismo jurídico, especialmente la escuela exegetica, que defiende los postulados lógico-formales y de validez del derecho en las estructuras políticas y de poder, sin referentes sociológicos, “las élites dominantes se valen del carácter indeterminado de los postulados normativos para imponer una ideología centrada en la supuesta coherencia racionalidad y neutralidad de la interpretación jurídica” (GARCÍA VILLEGAS, 2001: 11).

Con esta carga ideológica y política es como las personas afrontan sus procesos y los jueces toman sus decisiones<sup>1</sup>. Es por esto tan importante definir cuáles son los factores y condiciones existentes para acceder a la justicia y determinar cómo se toman las decisiones, cuándo se toman, sobre qué se toman, en cuánto tiempo, quiénes acuden a las despachos judiciales, por qué acuden, cuál es la representación que tienen de la justicia; esto con el fin de definir perfiles, tendencias y comportamientos de los diferentes actores de la justicia en un espacio y tiempo determinados. El

estudio del derecho en la realidad, de su función instrumental y simbólica, en el caso regional y nacional de la prestación del servicio público de la justicia, se presenta como un gran reto, en tanto los estudios jurídicos en el país se han caracterizado por ser estudios eminentemente teóricos sobre las instituciones jurídicas, pero sin ningún referente empírico en la realidad social y cultural, es decir, sin tener en cuenta el entorno social, realidades socioculturales y económicas de los usuarios.

#### 1.1 ACCESO A LA JUSTICIA

El acceso a la Justicia como derecho fundamental establecido en el artículo 229 de la Constitución Política implica múltiples facetas que conllevan a la reflexión y análisis profundo tanto teórico como empírico. Es uno de los temas de mayor interés y prioridad del aparato de justicia considerado también como una de sus mayores carencias, especialmente para los sectores marginados. Desde un punto de vista general, el acceso a la justicia supone la disponibilidad efectiva de escenarios institucionales destinados a la protección de derechos y a la resolución de conflictos de variada índole, de manera oportuna y con base en el ordenamiento jurídico<sup>2</sup>. El acceso a la justicia

<sup>1</sup> “El derecho no es una pura forma, sino que está estrechamente vinculado y conectado a la búsqueda de valores, a ideologías políticas que se manifiestan en el tipo de forma elegida”. (AGOSTINO, 2002).

<sup>2</sup> “Se puede decir que todas las sociedades mínimamente complejas poseen a la disposición de los litigantes un conjunto más o menos numeroso de mecanismos de solución de conflictos, entendiendo como tales las instancias susceptibles de funcionar como tercera parte, o sea como instancias decisivas exteriores a las partes en litigio” (SANTOS Y OTROS, 1987: 5 - 38).

determina, por tanto, las posibilidades de defensa de los derechos subjetivos y de los derechos humanos en particular, y es un requisito para la auténtica garantía jurídica de los mismos. Este campo de acción incluye actividades encaminadas a asegurar que todos los ciudadanos puedan obtener la solución de sus litigios ante una instancia facultada para adoptar decisiones jurídicamente vinculantes, a un precio costeable y en un lugar y mediante un proceso que se encuentre a su alcance.

“Desde la óptica de la equidad, el acceso a la justicia es un elemento necesario para que las libertades consagradas internacional y constitucionalmente sean efectivas para todos, con lo cual éste incide en el desarrollo humano concebido integralmente y en la equidad; también repercute positivamente en la equidad en la medida en que coadyuva a la realización de derechos vinculados a la satisfacción de necesidades sociales en el ámbito de la educación, del trabajo, de la salud, de la seguridad social, y del ambiente, entre otros. Nótese, adicionalmente, que son los sectores menos favorecidos económicamente, y excluidos de círculos sociales de poder, los que en mayor grado precisan del acceso a la justicia para la canalización de sus reclamos. Las élites políticas, sociales o económicas poseen múltiples canales informales por medio de los cuales están en condiciones de solucionar problemas relacionados con el ejercicio de sus derechos sin tener que acudir a los mecanismos institucionales

de justicia. Mientras que los más pobres se encuentran en franca minusvalía ante muchas de las entidades públicas o privadas con las que interactúan, por lo que el acceso a la justicia debe servir para compensar esta desigualdad y asegurar la vigencia de los derechos y de la legalidad también en estas situaciones.” (CASAL, ROCHE Y OTROS, 2005)

En palabras de la Corte Constitucional en sentencia C-242 de 1997, “la Constitución Política de 1991 estableció que la administración de justicia es una función pública, con la cual se pretende garantizar la eficacia del ejercicio de los derechos, las garantías y las libertades de los ciudadanos”. El derecho al acceso a la justicia se vislumbra como uno de los soportes más importantes al momento de defender y fortalecer los demás derechos fundamentales, el objetivo del constituyente del 91 no era dejar el catálogo en letra muerta y aunque la muestra más importante de esto es la acción de tutela, también nuestra Constitución política le entrega al Estado herramientas importantes que aunque no son tan visibles como la tutela son las que en realidad estabilizan el sistema de protección de derechos (fundamentales, patrimoniales, civiles, políticos). Este derecho “Se trata, como bien lo anota la disposición que se revisa, del compromiso general en alcanzar la convivencia social y pacífica, de mantener la concordia nacional y de asegurar la integridad de un orden político, económico y social justo”. Pero

esta definición hecha por la Corte debe ser contrastada con la realidad, pues parece una verdad evidente la crisis del sistema judicial que se refleja en el constante incumplimiento y vulneración del derecho al acceso a la justicia. La verificación empírica que permite inferir el déficit en la oferta del servicio de justicia deberá ser estudiada a la luz de la crisis institucional, cultural, política y social como lo enunciamos anteriormente.

“En unos países más que en otros el desempeño judicial continuó concentrándose en las mismas áreas de siempre. Además de eso, el aumento del litigio agravó la tendencia que consiste en evaluar el desempeño de los jueces en términos de productividad cuantitativa. Esta tendencia hizo que la masificación del litigio diera origen a una judicialización rutinaria con los jueces, evitando sistemáticamente los procesos y los ámbitos jurídicos que obligaban al estudio o las decisiones más complejas, innovadoras o controvertibles” (SANTOS, Y OTRO: 1987). Desde esta perspectiva, el desempeño judicial y su profundización es fundamental para comprender el comportamiento de la variable prestación del servicio público del aparato de justicia en Caldas dentro del marco nacional; la tipología de las personas que cotidianamente se acercan y en ocasiones viven con el sistema judicial y sus representaciones sobre la misma. “El nivel de desarrollo económico y social condiciona la

naturaleza del conflicto social e interindividual, la propensión a litigar, el tipo de litigio y por lo tanto el desempeño de los jueces como expresión del patrono de consumo de la justicia, entendido este como oferta efectiva de la tutela judicial ante la demanda efectiva”. (SANTOS, Y OTRO: 1987)

El análisis se centra, por tanto, en la construcción social como reflejo de la situación de un entorno en un tiempo y espacio determinado y sumarle otros elementos de referencia para poder entender mejor la crisis que se vivencia, con el objetivo de fortalecer o si se hace necesario repensar lo que se ha construido, criticarlo y proponer cómo cambiarlo. Las dimensiones de justicia y democracia se deben mirar como una unidad entrecruzada porque existe un nexo inherente entre una y otra; entre los sistemas social y cultural, político y jurídico. Sin duda la comprensión de los problemas de la justicia no puede hacerse sin la referencia contextual en la historia de la política nacional en la última década y sus características predominantes en el desenvolvimiento de la misma. El análisis no puede ser de manera mecánica como reflejo pasivo sino una concepción dialéctica de las relaciones entre las diferentes dimensiones de la sociedad. Entre la orientación del estado y del gobierno y su incidencia en el sistema jurídico colombiano.”La reflexión sobre la administración de justicia ha tenido desde hace rato un lugar claro en el pensamiento político y económico, así



como en la sociología del Estado. A este respecto, basta recordar los nombres de David Hume, Adam Smith o Max Weber. Los dos primeros hicieron de la existencia de un aparato de justicia que resolviese los conflictos entre los ciudadanos la condición necesaria para una convivencia pacífica, ordenada, segura y, desde luego, previsible. Weber, por su parte, hizo de la existencia de los tribunales estatales racionalmente organizados una condición necesaria para el desarrollo del capitalismo.” (GOMEZ ALBARELLO, 1996)

El acceso a la justicia como derecho fundamental establecido en el artículo 229, Carta Política de 1991<sup>3</sup> implica buscar elementos explicativos y marcos teóricos de la justicia y de la democracia que permitan comprender su dinámica y su acceso democrático como una política pública central del Estado social de derecho en el país. Las preguntas que ordenan la reflexión son: ¿Cuáles son los principios y cuáles son los mecanismos propuestos en la esfera pública para el acceso democrático de la justicia? ¿La justicia en el Departamento de Caldas ha contribuido con el fortalecimiento de la convivencia democrática en un entorno complejo – fragmentado socialmente–, atravesado por el conflicto armado (social y político), de crisis humanitaria y de afianzamiento de la pobreza? ¿Cuál es la incidencia del marco económico neoliberal global

en el enfoque y quehacer de la justicia en Colombia?

## 1.2. RELACIÓN ENTRE DEMOCRACIA, CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Los dilemas de la sociedad contemporánea tienen por lo tanto implicancia directa en la aplicación y acceso a la justicia y en el ejercicio real de los derechos humanos en entornos sociopolíticos como el colombiano. Esta es la perspectiva en que se aborda la problemática de la justicia en Caldas, específicamente en las áreas de civil y de familia: las políticas y los desarrollos del sistema judicial y la prestación de la justicia como servicio público del aparato judicial en Colombia. El acceso a la justicia en el área civil, expresado en la posibilidad de acudir a los tribunales y de solucionar por vías alternas los diferentes conflictos, asegura los derechos patrimoniales de la persona en primera instancia, pero va más allá pues permite avanzar en la protección de los derechos colectivos. Tener una justicia eficaz y eficiente permite evitar la vulnerabilidad social frente a posibles daños jurídicos y morales; regula el ejercicio de los derechos ciudadanos de manera razonable y legítima el Estado. La prestación y representación de la justicia como servicio público responde a uno de los lineamientos de la democracia como es el respeto a la dignidad de la persona tanto como ser

<sup>3</sup> El artículo 229 de la Carta Política garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado.

social e individual.

“La crisis en los últimos diez años es el resultado de la confluencia de tendencias de desintegración política y social: La violencia es manifestación de un Estado aún en proceso de formación, con una limitada capacidad para regular las relaciones y distribuir los recursos sociales. Un proceso de secularización que ha implicado el tránsito de una moral religiosa a una ética civil que aún está por construir y la imposibilidad de la clase dirigente para elaborar y pactar un proyecto de sociedad incluyente” (ORJUELA, 2002: 3).

Desde esta perspectiva, en el país no existe un propósito nacional que permita la convergencia de fuerzas disímiles cultural y políticamente. La globalización y su modelo económico neoliberal ha disminuido la autonomía del Estado: reducción del gasto social público, subsidios estatales y acrecentamiento del desempleo en su multiplicidad de formas. El incremento de la pobreza en Colombia ha sido geométrico en los últimos diez años y más allá de la insatisfacción de amplios sectores poblaciones en cuanto a sus necesidades básicas, se ha afianzado un profundo y complejo conflicto sociopolítico que hace más difícil cerrar la brecha entre aquellos que detentan el poder económico y estatal y la sociedad civil.

Los indicadores son alarmantes y

expresan la inoperancia de un marco institucional inferior a los principios y propósitos del Constituyente de 1991<sup>4</sup> para garantizar la plena vigencia de los derechos fundamentales, sociales, económicos, medio ambientales y políticos en el país. Son indicadores que reflejan además, el aumento de la pobreza debido a la crisis económica de fines de los años 90 y del conflicto armado y la inoperancia de las políticas públicas en este ámbito. “En la base del problema de la justicia en Colombia, existe una problemática social. A la justicia se le está pidiendo algo que no es de la justicia, como es el conflicto social. Este conflicto no es un problema que lo pueda resolver la justicia. Si hay más desempleo, hay más demandas laborales, mayor incumplimiento de obligaciones y más demandas civiles. Si hay más desempleo, hay más atracos y más demandas de justicia penal. Toda la crisis demanda más justicia, aunque claro, tenemos que ser más eficientes” (GIRALDO, 2002: 3).

## 2. LA FUNCIÓN DEL DERECHO Y LA JUSTICIA EN LA REALIDAD SOCIAL DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS

### 2.1. FACTORES ENDÓGENOS

Para determinar los factores endógenos que inciden en el acceso a la justicia en el departamento de Caldas, inicialmente

<sup>4</sup> El 4 de agosto de 1991, Centro de Convenciones de Bogotá, 70 Constituyentes elegidos popularmente expiden la nueva Constitución para Colombia (380 artículos).

quisimos conocer la opinión de los operadores jurídicos, especialmente los jueces del departamento, mediante su citación a un grupo focal que fue llamado “Foro calidad de la justicia en Caldas”<sup>5</sup> en donde se exploraron los intereses que motivan y perciben los operadores de la justicia con base en las siguientes preguntas formuladas a los funcionarios de la Rama Judicial: A partir de su experiencia, ¿cómo ha sido el desempeño del sistema judicial en la realidad social del Departamento de Caldas? ¿Usted considera que las políticas sobre justicia han contribuido en la resolución de conflictos en la región? ¿Considera Usted que la Constitución de 1991 ha incidido en la calidad del acceso a la justicia? ¿Cuáles son los factores y condiciones que inciden en el acceso a la justicia en la región? ¿Las condiciones existentes de acceso a la justicia, permiten un desarrollo adecuado de los derechos ciudadanos? ¿Cómo evalúa Usted la aplicación del principio de la igualdad frente a la ley por parte de los jueces? ¿Cree Usted que las políticas y programas de gobierno como la conciliación, jueces de paz, servicio legal popular, entre otros, permiten eficacia en el acceso a la justicia?

En las diferentes intervenciones de Magistrados, Jueces, se encontraron diferentes percepciones e imágenes comunes sobre la aplicación de la justicia en la realidad de nuestro departamento.

Son significativas por tanto, las respuestas de los funcionarios alrededor de: la congestión y la impunidad de la justicia; el eficientismo cuantitativo; la justicia en Caldas es buena; la incidencia de la crisis social en la congestión y por ende en la llamada ineficiencia; las connotaciones sociológicas y culturales en el desempeño de la justicia; los derechos colectivos no tienen dolientes; los mecanismos alternativos de justicia no han tenido cabal operancia y no hay información sobre ellos a la ciudadanía; la Constitución Política ha acercado la justicia a la comunidad a través de la tutela; ha mejorado el impacto por el reconocimiento de los derechos fundamentales; hay proliferación legislativa y criterios judiciales formalistas; poblaciones sin jueces; la pobreza no permite que la gente se pueda desplazar a las cabeceras o centros para buscar asesoría.

Para el Consejo Seccional de la Judicatura, máximo órgano a nivel departamental de organización del sistema judicial, “Son varios los factores identificados que determinan un acceso a la administración de justicia a partir de los cuales se definen las llamadas barreras de acceso al servicio de administración de justicia. En 1987 el CSJ conjuntamente con el DANE hicieron un estudio a nivel nacional de cuáles eran esas barreras para acceder a la justicia; hoy han variado de alguna manera. Entre ellas está la complejidad

<sup>5</sup> Universidad de Caldas. *Foro Acceso a la Justicia*. Octubre de 2002.

del sistema judicial pues poseemos una normatividad muy formalista, muy ritualista, especialmente en el campo civil.

Factores socioeconómicos y culturales:

- Barrera cognitiva que hace referencia al desconocimiento que tiene la población en relación con sus derechos y la forma de ejercerlos ante la administración.

- Barreras geográficas: es decir las distancias, las dificultades de desplazamiento, el desconocimiento de la ubicación de las autoridades competentes para que el usuario pueda acceder a la justicia.

- Barreras técnicas: falta de pruebas sin admisión a la demanda, falta de competencia, falta de asesoría.

- Barreras burocráticas: carencia de atención o establecimiento cerrado.

Para el conglomerado del sector judicial del departamento de Caldas, en el departamento existe una buena justicia, que tiene una problemática común a la misma en el país, no creen mucho en la eficacia de los mecanismos alternativos de solución de justicia implementados por políticas que vienen desde el gobierno central, no porque ellas sean malas, sino porque estas se expiden desconociendo los contextos culturales y económicos de las regiones.

Igualmente el sector judicial poco a poco ha venido involucrando en sus sentencias los principios constitucionales, pero con

un escepticismo propio de los cambios de paradigma, en este caso pasar del paradigma jurídico positivista-exegético dominante en la interpretación y aplicación de la ley, al paradigma antiformalista y antipositivista que propone la apropiación de otros conceptos y métodos de interpretación jurídica diferentes a los exegeticos. En las intervenciones de los jueces y de la Defensoría del Pueblo se notaron las tensiones entre estos paradigmas que hoy conviven en la jurisprudencia colombiana y que se evidencian en las sentencias de los jueces. Un factor reconocido por la mayoría de los jueces es la violencia en el departamento, que proviene de los grupos armados al margen de la ley que por un lado impide que las personas acudan al despacho judicial para ventilar los conflictos, por otro funge como intermediario en la solución del conflicto o impide el accionar de los funcionarios judiciales.

Es importante reconocer el papel que juegan los jueces en la provincia, especialmente porque se encuentran al final de la cadena del litigio, en tanto como se demuestra en el análisis empírico, menos de la mitad de las personas encuestadas llevan sus casos ante los despachos judiciales, es decir, los ciudadanos se presenta ante los jueces como la ultima alternativa para resolver sus conflictos.

## 2.2. FACTORES EXÓGENOS

En principio, podría establecerse que la

disponibilidad de recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, ha de ser tal, que permita satisfacer la necesidad de justicia totalmente. Para ello el sistema de justicia, debería operar bajo un diseño cuantitativo y cualitativo, que funcionando como reflejo de la sociedad, tuviese niveles de eficiencia próximos al 100%, cifra que correspondería al máximo ideal, cifra que lógicamente dadas las limitaciones de todo tipo, subyacentes en la sociedad, difícilmente se obtiene.

Los factores exógenos se definen mediante tres instrumentos, dos cuantitativos y uno cualitativo: El primer instrumento cuantitativo son encuestas dirigidas a los abogados litigantes que ejercen su profesión en los juzgados civiles de circuito y municipales y los juzgados de familia de las cabeceras de los circuitos de Manizales, Chinchiná, Anserma, Riosucio, La Dorada y Salamina; el segundo instrumento, una encuesta dirigida a usuarios potenciales y actuales aplicada en las mismas cabeceras de circuito y el instrumento cualitativo consistió en la realización de dos grupos focales con abogados litigantes en la ciudad de Manizales.

#### 2.2.1. PERCEPCIÓN DE LOS ABOGADOS LITIGANTES SOBRE EL ACCESO DE LA JUSTICIA EN EL DEPARTAMENTO DE CALDAS

La medición sobre la percepción de los abogados litigantes se realiza con base en cinco variables básicas de análisis, subdivididas en indicadores o preguntas

cuya premisa central es la relación directa entre el acceso e impartición de la justicia, con los puntajes obtenidos por los conglomerados (juzgados) judiciales, para cada uno de los elementos evaluados. Se definen las mismas variables seleccionadas por el Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas y se toma como referencia teórica los informes del mismo Consejo y demás resultados de investigaciones sobre justicia. (CSJ: 1996).

#### 2.2.1.1. OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO

Esta variable se construyó a partir de los indicadores de: cumplimiento de los términos procesales, decreto oportuno de las pruebas y practica oportuna de las diligencias, aplicación criterios de inadmisión de demandas distintos a los legales, cumplimiento del funcionario con la fecha y hora de inicio de diligencias y audiencias, el suministro oportuno de los documentos requeridos por el litigante, cumplimiento por el funcionario de los deberes que le impone el art 37 CPC, sobre la frecuencia de la configuración de nulidades procesales en el juzgado y el saneamiento oportuno de las nulidades procesales.

Estas preguntas van a indicar cuál es la percepción que tienen los abogados con relación al impulso de los procesos, la agilidad del juez para impulsar el proceso, todo ello relacionado directamente con la duración de los pleitos.

#### 2.2.1.2. CALIDAD DEL SERVICIO

Esta variable se construye de acuerdo a unos indicadores que evidencian cómo es la mediación entre el juez, los funcionarios del despacho y el apoderado que es, a la final, la persona que se encuentra al frente de los procesos y es el contacto directo entre el despacho y los usuarios directos de la justicia. También se tienen en cuenta factores que preguntan sobre la formación del juez, tanto en su idoneidad profesional, como en la manera como interpreta y aplica la norma; al preguntársele a los abogados si el juez es rigurosamente formalista, se quería indagar cómo este excesivo formalismo puede afectar la calidad en el servicio prestado. Se hacen las siguientes preguntas para valorar esta apreciación: ¿Es cordial la atención por parte del personal del despacho? ¿En su opinión el juez es idóneo? ¿Es adecuado el ambiente de trabajo que se percibe en el despacho? ¿En su criterio, el funcionario es rigurosamente formalista?

#### 2.2.1.3. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información en el trámite de un proceso es fundamental para que las partes se enteren del estado de sus casos, así mismo es uno de los principios fundamentales del derecho procesal, que asegura también otro principio, la igualdad entre las partes. De una información clara, pertinente y oportuna depende el éxito o no del proceso en tanto

es la forma como las partes se enteran de las decisiones que se están tomando en sus casos. Es tan crucial este tema, que de una mala, inoportuna o tardía información depende que un caso pueda o no tener un buen final. Las preguntas planteadas son: ¿Es confiable la información que se suministra en la baranda? ¿Es confiable la información de los libros radicadores? ¿Tiene reparos sobre la información que aparece en los estados? ¿Es buena la calidad y argumentación de las providencias? ¿Facilita el funcionario la conciliación dentro de las audiencias?

#### 2.2.1.4. ORGANIZACIÓN DEL DESPACHO

Este tema se torna relevante en tanto la organización en el despacho puede influir en el acceso a la justicia y presentarse de múltiples formas, como demora en la circulación de la información, demora o lentitud en las decisiones que se tomen. Las preguntas estuvieron dirigidas a dar cuenta de los procedimientos administrativos que se llevan en el juzgado que codyuvan a que la prestación del servicio de justicia y su acceso sea eficiente y oportuna. Estas fueron las preguntas: ¿Es adecuada la altura e información de la cartelera? ¿Es fácil el acceso y consulta de libros radicadores? ¿Es fácil el acceso y consulta de estados anteriores? ¿Es ágil la consulta de expedientes? ¿Está Usted satisfecho con el servicio recibido?

### 2.2.1.5. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

Dirigida a comprender el elemento subjetivo de los abogados con relación al servicio que se presta en los despachos judiciales. De la información recolectada en los diferentes despachos judiciales se estableció una línea base por conglomerados judiciales. El gráfico de la línea base, permite establecer mediante una mirada, comparaciones en el estado o comportamiento de uno o unos conglomerados o colectivos frente a otros, visualizar además para cada uno de ellos, su posición frente a los demás, siendo mejor calificados los de menor pendiente.<sup>6</sup>

#### A. CIRCUITO DE MANIZALES

Con relación a este ítem, para los Juzgados Civiles del Circuito de Manizales, se obtuvieron un 46,1% de respuestas positivas en la variable de oportunidad en el servicio, 65,7% en calidad del servicio, 49% de calidad de la información, 66,1% en organización del despacho y 44,1% en satisfacción en el servicio, siendo estos porcentajes la suma de las repuestas positivas para este conglomerado judicial. La oportunidad en el servicio es el segundo ítem con menor número de respuestas positivas después de satisfacción en el servicio, lo que nos indica la percepción que tienen los abogados litigantes de esta variable que

esta directamente relacionada con los tiempos en que se resuelve un litigio.

Con relación a los juzgados civiles municipales de Manizales la oportunidad de la prestación del servicio fue calificada de idéntica forma, observando que estos despachos judiciales tienen una buena organización en el despacho, es decir están bien preparados para la prestación del servicio, pero otros factores, que están asociados con la oportunidad en el servicio y la calidad de la información, no dejan que los usuarios que se encuentran más directamente con el despacho judicial, es decir los abogados, no se sientan satisfechos con el servicio. En los juzgados de familia de Manizales la oportunidad en el servicio fue calificada con un 47% de respuestas positivas, siendo superado por la calidad en el servicio y la organización del despacho, mostrando la misma tendencia que los otros dos despachos judiciales analizados.

Del conglomerado judicial de Manizales podríamos afirmar que hay una disfuncionalidad, en tanto tenemos despachos que son percibidos como bien organizados con calificaciones por encima del 50%, es decir, que tienen una buena infraestructura, buena disposición de sus empleados para prestarlo, pero que son mal calificados, por debajo del 50% de respuestas positivas en la oportunidad del servicio y satisfacción

<sup>6</sup> El gráfico de la Línea Base permite además análisis dinámicos, al constituirse en referencia, para determinar la evolución en el tiempo de los indicadores establecidos como resultado de la investigación.

con el servicio, eventos estos cruciales para el buen funcionamiento de la justicia, de acuerdo con los indicadores que fueron evaluados.

anterior de menos respuestas favorables para la oportunidad en el servicio (64,7%) y mayor puntaje obtenido para la organización del despacho (84,8).

#### B. CIRCUITO DE LA DORADA

En los juzgados del Circuito de la Dorada los resultados obtenidos fueron mas o menos uniformes, destacándose el aumento de respuestas positivas en todos las variables evaluadas con respecto al circuito de Manizales, pero manteniéndose la constante de menos repuestas positivas para la oportunidad en el servicio y de mayor repuestas positivas para la organización en el despacho. El juzgado Civil del Circuito obtuvo un 64,3% de respuestas positivas para la oportunidad en el servicio, siendo la organización en el despacho la que obtuvo el mayor número de respuestas positivas 86,4%, destacándose en la línea la calidad de la información con la más baja puntuación.

Los Juzgados Civiles Municipales de la Dorada obtuvieron una calificación más constante en los ítems evaluados, sin embargo la tendencia evidenciada en los despachos ya evaluados aparece de nuevo, siendo la variable con menos respuestas positivas la oportunidad en el servicio y la con mayor respuestas positivas la organización del despacho. El Juzgado de familia obtuvo también unos resultados parecidos al Juzgado Civil del Circuito y los Juzgados Civiles Municipales, manteniéndose la tendencia

#### C. CIRCUITO DE SALAMINA

En este circuito, evaluadas las cinco variables, se observa que la oportunidad en el servicio sigue siendo la más mal evaluada, también que la curva de las variables es más balanceada con relación a los otros dos circuitos estudiados anteriormente en sus picos extremos de menor y mayor valor.

Evaluado el Juzgado del Circuito obtuvo un 58,3% de respuestas positivas en la oportunidad en el servicio frente a un 100% de respuestas positivas en la satisfacción en el servicio, mostrándose una curva ascendente en los ítems valorados. Los juzgados civiles municipales también muestran la misma tendencia pero incrementándose la valoración positiva de la oportunidad en el servicio en un 70,3%. El Juzgado Promiscuo de Familia obtuvo uno de los mejores resultados de los juzgados valorados en Caldas, en tanto las respuestas positivas a su gestión oscilan en un 75% para la oportunidad en el servicio y un 100% en la satisfacción en el servicio, estando este despacho dentro de los niveles óptimos de funcionamiento de un despacho judicial.



#### D. CIRCUITO DE RIOSUCIO

En el circuito judicial de Riosucio, evaluadas las respuestas del juzgado civil del circuito, civiles municipales y promiscuo de familia de la cabecera del circuito: la variable evaluada con menos puntos positivos fue la calidad de la información, mostrándose constante en los juzgados analizados en este circuito. La oportunidad en el servicio fue evaluado con mejor puntaje positivo.

El Juzgado Civil del Circuito obtuvo un 79,2% de respuestas positivas en la oportunidad en el servicio, frente a un 53,3% de respuestas positivas en la calidad de la información. Los Juzgados Civiles municipales presentan la misma tendencia que el conglomerado de despachos de este circuito sobresaliendo el bajo puntaje dado a la calidad de la información, 43,3% de respuestas positivas. El Juzgado Promiscuo de Familia sigue la misma tendencia, destacándose la valoración de la satisfacción en el servicio que es de un 100%

#### E. CIRCUITO DE ANSERMA

En este circuito la tendencia observada es que la oportunidad en el servicio sigue siendo calificada con menos del 70% frente a otras variables como la organización del despacho y la satisfacción en el servicio. El Juzgado Civil del Circuito obtuvo un 60 % de respuestas positivas en la oportunidad en

el servicio, el 95% de respuestas positivas de organización del despacho.

Los Juzgados Civiles Municipales y el Juzgado Promiscuo de Familia, obtuvieron una calificación similar al Juzgado Civil del Circuito, siendo el punto con menos valoración la calidad de la información, que obtuvo el 64% de puntos positivos.

#### F. CIRCUITO DE CHINCHINÁ

En este circuito judicial se puede observar que la oportunidad en el servicio sigue siendo mal calificado por los abogados en tanto consideran que esto afecta la satisfacción del servicio, siendo calificado con mayor puntuación la organización del despacho que obtuvo calificaciones por encima de 70%.

El Juzgado Civil del Circuito obtuvo un 48,2% de respuestas positivas que dan cuenta de la oportunidad en el servicio, frente a un preocupante 28,5% de satisfacción en el servicio. Los juzgados civiles municipales obtuvieron un 57,7% de respuestas positivas sobre la oportunidad en el servicio, siendo mejor calificada la organización del despacho con un 75% de puntos positivos. El juzgado de familia un 35,4% de respuestas positivas sobre la oportunidad del servicio, pero frente a un 54.2 % de formularios sin respuesta, siendo el despacho mejor calificado de los analizados en este circuito en la oportunidad en el servicio.

### 2.2.2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD JUDICIAL

Entre los resultados<sup>7</sup> se puede observar que el 20,5% de los conglomerados se ubican en el nivel de inaceptable, registrando los menores porcentajes el Juzgado Promiscuo Municipal de Belalcázar. El 34,1% de los conglomerados judiciales, se clasifica en el nivel 2, manejable. Las dos clasificaciones anteriores, permiten establecer que el 54.6% de los conglomerados, obtuvo en la evaluación porcentajes por debajo del 60.0%, y puede considerarse, no cumple con los mínimos requeridos, para realizar una labor que es socialmente esencial. El tercer nivel lo constituyen los conglomerados judiciales, que con evaluaciones entre el 60% y el 79,9%, son considerados, aceptables en su desempeño, localizándose en este nivel, el 40,9% de los conglomerados judiciales. Solamente el Juzgado promiscuo de familia de Salamina, con el 81,1% supera el 80,0% de los valores de la evaluación, considerándoseles satisfactorio su desempeño, consecuentemente más próximos al funcionamiento deseable para este tipo de organizaciones estatales. Los resultados de la evaluación que se presenta, permiten establecer que

la rama judicial en el departamento de Caldas, requiere la aplicación de medidas de cualificación y racionalización en la asignación y utilización de sus recursos, para cumplir cabalmente con la misión que le corresponde, enmarcada dentro de la razón de ser del Estado.

Las respuestas dadas por los abogados al cuestionario realizado en donde se pregunta por algunos aspectos que se consideran cruciales para una buena administración de justicia, también pudieron ser contrastadas por los otros factores endógenos como la evaluación hecha por los mismos jueces, quienes en diferentes intervenciones en el Foro Acceso a la Justicia en Caldas afirman que la justicia en Caldas es buena, tímidamente aceptan retrasos, congestión, pero no admiten, tal y como se desprende de la información aquí presentada que la oportunidad en el servicio de acuerdo a los indicadores evaluados no está bien calificada por los abogados litigantes en los diferentes conglomerados judiciales evaluados. La percepción que tienen los operadores judiciales de su operación y administración de justicia se puede recibir en estas palabras: “Dejando de lado los mecanismos estadísticos que uno pueda enunciar frente a estos temas,

<sup>7</sup> Los resultados en esta variable se dan con base en una línea base documentada en los juzgados de los circuitos estudiados y se determinan cuatro niveles para la evaluación de la actividad judicial, así: Inaceptable entre 0% y 39,9%; manejable entre 40,0% y 59,9%; aceptable entre 60,0% y 79,9%; satisfactorio entre 80,0% y 100,0%. La evaluación se hace para cada uno de los juzgados existentes en el departamento, a los cuales se da un doble tratamiento: Análisis y evaluación individual para cada uno de los juzgados análisis y evaluación del colectivo por cada grupo de juzgados, teniendo en cuenta el área o especialidad jurídica, el municipio de localización y su clasificación.

bien puede aseverarse que la administración de justicia en nuestro departamento goza de reconocimiento. No en vano ha sido que varios de ellos han salido a las altas cortes y en general se percibe que hay reconocimiento, consideración y pulcritud de nuestra administración de justicia y a la calidad y consagración de nuestros juzgados en general” (TREJOS, 2002). Otro elemento importante para entender la operatividad de los despachos judiciales en Caldas es el análisis comparativo de los tiempos procesales, es decir la duración de los procesos en nuestro caso los civiles, con la duración de estos mismos en otras regiones, que de acuerdo con la investigación realizada por la Corporación Excelencia para la Justicia en la zona cafetera es donde menos se demora un proceso, frente a las otras regiones del país.

Se evidencian diferentes factores que inciden en la prestación del servicio de justicia en Caldas; en cada conglomerado judicial (circuitos judiciales) se observan características similares que lo diferencian de los demás conglomerados, destacándose, especialmente, el bajo puntaje alcanzado por la mayoría de los despachos judiciales en la calificación dada a la *oportunidad en el servicio*, aspecto fundamental para evaluar la manera de cómo se esta prestando la justicia en el departamento, toda vez que están involucrados los indicadores de: cumplimiento de los términos procesales, decreto oportuno de las pruebas y

practica oportuna de las diligencias, aplicación criterios de inadmisión de demandas distintos a los legales, cumplimiento del funcionario con la fecha y hora de inicio de diligencias y audiencias, el suministro oportuno de los documentos requeridos por el litigante, cumplimiento por el funcionario de los deberes que le impone el Art. 37 CPC, sobre la frecuencia de la configuración de nulidades procesales en el juzgado y el saneamiento oportuno de las nulidades procesales

Se puede afirmar que en estos indicadores se encuentra el núcleo principal de impulso del proceso y del cumplimiento o incumplimiento, del excesivo formalismo del juez y sus auxiliares, depende el logro de las expectativas de las partes y se materialicen los principios del derecho procesal civil como son la igualdad procesal, la economía procesal y eficacia del proceso. Sobre estos principios ha dicho el jurista Jairo Parra Quijano “... el proceso es un drama real, que supone angustias (desgaste humano), incertidumbre (inversión humana), erogaciones (desgaste económico), y en el cual los valores reclamados se modifican (inflación), mediando la dedicación por parte del juez (inversión humana). Ese drama real debe ser terminado en el menor tiempo posible y con el mínimo desgaste. Como decía el profesor uruguayo Eduardo J. Couture: el tiempo en el proceso más que oro es, justicia”. (PARRA, 1992: 6)

Es preocupante que el grueso de los despachos judiciales se ubiquen entre el 40% el 55% de respuestas favorables en la oportunidad en el servicio, variable que se torna muy sensible cuanto toda tan directamente a los necesitados de justicia y que la variable de calidad de la información haya sido calificada por debajo del 50% de puntos positivos en algunos despachos judiciales cuando los indicadores de esta variable son definitivos en la pronta justicia: ¿Es confiable la información que se suministra en la baranda? ¿Es confiable la información de los libros radicadores? ¿Tiene reparos sobre la información que aparece en los estados? ¿Es buena la calidad y argumentación de las providencias? ¿Facilita el funcionario la conciliación dentro de las audiencias? El profesor Parra Quijano afirma que “El necesitado de justicia (porque se le ha prohibido hacerse justicia por su propia mano, se reitera) tiene derecho a ser atendido en forma decorosa por los funcionarios judiciales. La gente tiene la creencia que el órgano judicial se ha organizado en su contra. Cada vez que el ciudadano tiene que hincarse para que le administren justicia, prefiere hacerse justicia por su propia mano. El proceso, deben entender los funcionarios, no es un “pasatiempo” porque además, es desagradable y caro; por ello requiere la atención indicada (es un servicio público). Acceso a la justicia con indignidad y postramiento es negación del servicio”. (PARRA, 1992: 8)

El resultado del presente estudio lleva a confirmar que particularmente, los jueces deben ser líderes sociales por el espacio vital que ocupan en las comunidades, como intérpretes y realizadores de la justicia. Precisamente en la línea de eficiencia de la justicia; es la formación de los jueces y demás funcionarios que debe estar precedida de una sólida elaboración universitaria sabedores de las ciencias jurídicas y éticos; conocedores de las realidades jurídicas del país, para defender los derechos fundamentales y humanos consagrados en la carta política de 1991. La crisis social, con su marcada exteriorización, imposibilita encontrar justicia pronta y eficaz con la saturación propia de los despachos judiciales. Otro de los factores desestabilizadores, precisamente de la justicia, radica en la manera como se legisla, sin las previsiones de rigor, tanto en el campo de procedimientos como de las reglas sustanciales. No se decantan los cambios y la estrategia de cada gobierno es producir alteraciones en la estructura normativa con la idea inveterada que de esa manera, se entra en la línea de las grandes transformaciones judiciales. Es como si éstas, solucionaran la grave crisis social y ética del País. Empero, resulta la sociedad, en el fondo engañada porque se forman falsas expectativas sin lograr los fines deseados.

2.2.3. GRUPO FOCAL CON ABOGADOS

Se eligió este instrumento, el grupo focal, por ser una técnica de indagación cualitativa que permite obtener información precisa y respuestas cortas y responde de manera rigurosa las exigencias del método científico. Se parte de preguntas cortas, y claras, invitando a los abogados litigantes, sustentados en la experiencia inmediata y concreta de los entrevistados. Los grupos focales desarrollan la reflexión alrededor del acceso a la justicia como tema esencial para el desarrollo de la democracia en Colombia y como un compromiso gubernamental, de los sectores académicos, operadores y usuarios de la justicia. Se propusieron las siguientes preguntas (previamente entregadas): ¿A partir de su experiencia, cómo ha sido el desempeño del Aparato Judicial en la realidad social del Departamento de Caldas? ¿Usted considera que las Políticas Públicas sobre justicia han contribuido en la resolución de los conflictos de la región? ¿Considera Usted que la CNC de 1991 ha incidido en la calidad del acceso a la Justicia? ¿Cuáles son los factores y condiciones que inciden en el acceso a la justicia en la región? ¿El nivel de acceso a la Justicia permite un desarrollo adecuado de los Derechos Ciudadanos? ¿Cómo evalúa Usted la aplicación del principio de la igualdad ante la Ley por parte de los Jueces? ¿Cree Usted que las Políticas y Programas de Gobierno como: la Conciliación, Jueces de Paz, Servicio

Legal Popular, entre otros, permiten eficacia en el acceso a la justicia?

A partir de los anteriores interrogantes se desarrolla la discusión en dos sesiones con los grupos de abogados. Surgen como problemáticas asociadas al acceso a la justicia en Caldas: El excesivo formalismo de los jueces al momento de tomar pequeñas y grandes decisiones, la lentitud en el trámite de los procesos, la congestión de los despachos y la falta de buen trato de parte de los funcionarios judiciales. El exceso de formalismo se traduce en el momento en que los jueces dictan autos de trámite, autos de sustanciación o sentencias, son excesivamente formalistas y de esta manera van en contra vía de los principios constitucionales y legales de justicia. La lentitud en el trámite, el excesivo formalismo y la congestión en los despachos judiciales están relacionados íntimamente con el tema de la justicia pronta, que ha sido el nudo gordiano de la administración de justicia en los últimos decenios en el país, por cuanto a pesar de todas las reformas (mecanismos alternativos para la solución de conflictos, la introducción de una nueva institucional como el Consejo de la Judicatura, Oficinas Judiciales, Fiscalía, incremento del 300% de los sueldos a los empleados judiciales, entre otros) no se han superado los escollos y nuestra administración sigue siendo percibida como lenta.

Al margen de las anteriores expresiones, los abogados litigantes consideran que

la Constitución Política de 1991 ha dado un impulso importante a la administración de justicia en la figura de la acción de tutela, porque en ella las personas han visto encarnados sus anhelos de pronta justicia, es decir, la tutela es el ideal de cómo los conflictos jurídicos deberían ser decididos prontamente.

### 3. PERCEPCIONES DE LOS CIUDADANOS SOBRE JUSTICIA

La percepción de los ciudadanos consultados sobre justicia, la mayoría (73,1%) expresan conocer los derechos formales que regulan su vida en sociedad, variable importante por ser determinante en el conocimiento de los derechos sustanciales, para que el ciudadano acuda a los jueces en el momento que estos derechos sean desconocidos o disputados. Este conocimiento tiene que ver con la cultura jurídica entendida como “el conjunto de orientaciones hacia valores e intereses que configuran un patrón de actitudes frente al derecho y a los derechos, y frente a las instituciones del Estado que producen, aplican, garantizan o violan el derecho o los derechos, la cultura jurídica reside en los ciudadanos y en sus organizaciones, y en este sentido es también parte integrante de la cultura de la ciudadanía” (SANTOS, 1997). El derecho como producto de la cultura y del mundo simbólico, se inscribe dentro de las instituciones productoras de sentido y de significados en nuestro

mundo occidental. Lo jurídico como institución fluye en el tejido social, invadiendo los espacios de lo público y de lo privado, de lo oficial y de lo no oficial esto es, se constituye como uno de los bienes simbólicos de nuestra cultura, resignificándose y reconstruyéndose en los escenarios de su aplicación e inaplicación. “El conocimiento, aplicación e interpretación de la forma legal entre la comunidad y el ciudadano, sufre un quiebre multifocal que va desde el simple desconocimiento de la ley, la reinterpretación y resignificación de la norma legal, hasta la falta de creencia total en el estatuto legal y en las instituciones que la aplican”. (VALENCIA, 2002). El imaginario jurídico que se tiene en el entorno se manifiesta en las múltiples formas de cómo las personas y la sociedad responden a los múltiples símbolos que se operan desde las instituciones productoras de formas jurídicas. Detrás de múltiples expresiones encontramos la desconfianza que se tiene de la eficacia de la ley y del derecho, por un lado desconfianza en la eficacia material, pero de otro esta la desconfianza en la eficacia simbólica, en tanto se piensa que parece que algunos artículos escritos en la Constitución parecen hubieran sido escritos para darle belleza a ésta.

Respecto al conocimiento de los ciudadanos sobre aquellos factores exógenos que pueden tener incidencia en la prestación del servicio de justicia como: Conocimiento de la ubicación del

despacho, conocimiento de los problemas legales y los derechos a reclamar. La relación entre el conocimiento de sus derechos y la exigencia ante los despachos judiciales fue muy alta en las personas entrevistadas el 66.6 % afirman conocer sus derechos al momento de presentarse algún problema legal. El 90.2 % conoce el lugar de ubicación de los despachos judiciales, siendo un buen indicativo de visibilidad que tiene la justicia en el departamento. Sobre la percepción sobre la duración de los procesos es desfavorable, porque el 25,1% considera la duración de los mismos medianamente largos y el 35,9% los considera muy largos. El 32,5% considera suficiente el tiempo de duración de los procesos. Este tema de la duración de los procesos ya fue tenido en cuenta cuando nos referimos a los factores endógenos, especialmente cuando se revisaron los expedientes judiciales y se examinó el tiempo de duración promedio, comparándolo entre los diferentes circuitos judiciales del departamento y entre estos otras zonas del país. Si bien comparados con otras zonas del país, la justicia en el departamento es la mejor calificado con respecto a los tiempos procesales, la sensación que tienen los ciudadanos y los abogados es diferente, en tanto el 70% de los ciudadanos consideran que los tiempos procesales son lentos o muy lentos.

Entre las causas que dificultan el acceso a la justicia civil, la primera causa es el costo de los honorarios, la segunda el

desconocimiento de los derechos y la tercera la demora en los procesos. En la jurisdicción de familia las causas en orden de importancia son el desconocimiento de los derechos, el costo de los honorarios y la demora en los procesos. Sobre la demora de los procesos en el departamento de Caldas esta percepción es compartida por ciudadanos y abogados que consideran que es lenta la administración de justicia al momento de resolver sus causas, por esta causa es que se presentan sentimientos de desconfianza e inseguridad.

### 3.1. PERCEPCIÓN SOBRE LOS ABOGADOS LITIGANTES

El análisis sobre el papel que cumplen los abogados litigantes en el acceso a la justicia es de vital importancia porque tienen un papel central en la administración de justicia como garantes y corresponsales de una buena y pronta aplicación de ésta. Los aspectos identificados son: los motivos que se tienen para la escogencia del abogado, la confianza que le genera el abogado, la frecuencia de la contratación del abogado para que los represente ante los despachos judiciales, los motivos para confiar y para desconfiar en su apoderado judicial. Sobresale en las respuestas de los usuarios de la justicia la confianza –positiva– (67,5%) que se tiene del abogado litigante como representante para el trámite de las diferencias jurídicas.

La motivación principal para contratar los servicios de un abogado y para escogerlo, es la recomendación que hace otra persona de un 34,8%; por su especialidad el 18,7%; por su honestidad el 11,2%; por su prestigio el 9,1% y por el valor del costo de sus servicios el 8,0%. La experiencia, la eficiencia, los conocimientos del abogado, su interés en el proceso, la cercanía familiar, la confianza mutua, el sexo y sus niveles de postgrado no obtuvieron puntajes superiores al 4,0%, siendo temas no relevantes en la escogencia del abogado. La frecuencia de contratación de los abogados no es alta, solamente un 49,3% de los encuestados siempre contratan un abogado para resolver sus problemas legales y el 28% algunas veces y el 25,1% nunca ha contratado un abogado.

#### 4. FUNCIONAMIENTO DE LA JUSTICIA CIVIL Y DE FAMILIA EN EL DEPARTAMENTO DE CALDAS

Para la formulación de las preguntas que traducen los objetivos propuestos en este campo de análisis: ¿Quién usa la justicia civil y de familia en el Departamento de Caldas? ¿Para qué y con qué resultado?, se analizan los estudios sobre justicia civil y de familia consolidados por la Corporación Excelencia de la Justicia en el ámbito nacional y se definen los elementos más significativos de la demanda y la oferta de la justicia civil y de familia, tales como la evolución de los procesos iniciados, pendientes y

terminados durante el período examinado. Se visualiza claramente que la justicia civil y de familia -sin contar con los juzgados promiscuos- suman aproximadamente la mitad de la demandas ante los Jueces de la República.

#### 4.1. USUARIOS DE LA JUSTICIA CIVIL

##### 4.1.1. LOS DEMANDANTES

En cuanto a la distribución de los demandantes de acuerdo con su estatus jurídico (persona natural/persona jurídica) predomina, la intervención de las personas naturales como demandantes. Sin embargo, esta composición varía si se examinan por separado según el tipo de proceso: civil (ejecutivos y procesos declarativos). Las cifras indican que mientras las personas naturales predominan en los procesos declarativos, las personas jurídicas participan fundamentalmente en procesos ejecutivos. Los porcentajes están constituidos principalmente por empresas que actúan como litigantes frecuentes y tienen rasgos distintivos desde el punto de vista de su organización jurídica y su actividad económica. Así mismo, los resultados muestran que los litigantes frecuentes en la justicia civil son las entidades financieras que movilizan el sistema judicial para el cobro de deudas originadas en operaciones de créditos (crédito hipotecario, tarjetas de crédito). Se trata de entidades medianas o



grandes con experiencia en el litigio, que inician numerosos procesos en los que reclaman, cantidades de dinero relativamente pequeñas: bancos y corporaciones de ahorro y vivienda, en el desarrollo normal de recuperación de su cartera. “La justicia civil dedica un porcentaje considerable de sus esfuerzos al trámite de procesos ejecutivos, que han representado cerca del 70% de los asuntos durante las últimas décadas. En esos casos, los demandantes más frecuentes son entidades financieras que cobran sus créditos a personas naturales y obtienen decisiones favorables en la inmensa mayoría de los litigios. Esto evidencia que la justicia civil, lejos de corresponder al modelo de un mecanismo de resolución de múltiples conflictos sociales a través de litigios deliberativos y con representación adecuada de las dos partes, se ha convertido en buena medida en una instancia de cobro mecánico de deudas” (GARCÍA VILLEGAS Y OTROS, 1994)

En la justicia civil, en efecto, los litigantes frecuentes (las entidades financieras) cuentan usualmente con una asesoría jurídica permanente y especializada para el cobro de deudas, que puede provenir de abogados internos de la entidad o de abogados externos contratados con ese propósito. Es de anotar que las normas procesales civiles establecen que los demandantes pueden acudir por sí mismos a los juzgados a defender sus intereses sólo en procesos de mínima cuantía. Así, la presencia obligatoria de

los abogados -según los resultados en el marco analítico- configura el costo central de los litigios y genera una desventaja entre los litigantes frecuentes y los litigantes ocasionales.

#### 4.1.2. LOS DEMANDADOS

La mayor parte de los procesos civiles son instaurados contra personas naturales, mientras que las personas jurídicas son demandadas ocasionalmente. Sobre el tipo de proceso en que participan las personas naturales como demandadas, los procesos ejecutivos y los hipotecarios sobresalen sobre los ordinarios y los de restitución, confirmándose la hipótesis relacionada con las características de los litigantes ocasionales.

De las personas jurídicas demandadas, se invierten los porcentajes frente a las personas naturales, donde se encuentran más demandas ordinarias en contra de personas jurídicas y un porcentaje insignificante de procesos ejecutivos, hipotecarios o de restitución en contra de estas, demostrando que las personas jurídicas tienen experiencia, es decir litigantes frecuentes, como demandantes en los procesos ejecutivos, y poca experiencia como demandados. A pesar de las cifras en los procesos ordinarios, no se podría afirmar que son litigantes frecuentes.

#### 4.2. FUNCIONAMIENTO DE LA JUSTICIA DE FAMILIA

En la jurisdicción de familia se aprecia el predominio de los procesos de alimentos, preponderancia de los procesos de divorcio, mutuo acuerdo y el contencioso que es de tipo adjudicativo. Otros procesos: sucesiones, nulidad matrimonio civil, separación de bienes, adopción, separación de cuerpos, liquidación sociedad conyugal y tutela.

#### 4.2.1. LOS DEMANDANTES

Los criterios de clasificación relevantes de los usuarios de la justicia de familia en Caldas son el sexo, estatus socioeconómico, nivel educativo, ubicación geográfica. En relación con el sexo de los demandantes, se aprecia la participación más frecuente de hombres como demandantes que representan el 59,3% frente a 40,7% de mujeres. Las mujeres como demandantes, resulta de su papel predominante en la promoción de procesos de alimentos y de divorcio. De los procesos de alimentos escogidos en la muestra, 26 fueron incoados por mujeres (en nombre propio y en nombre de los hijos), 8 por la defensoría de familia y 14 fueron iniciados por hombres.

Al observar el sexo de los demandados la proporción se invierte porque los más demandados son hombres y los procesos frecuentes –esto es relacionado con el pago de alimentos y con conflictos conyugales– ofrecen una ilustración interesante sobre el estatus socioeconómico y la ocupación de los

demandantes. Desde la asesoría jurídica, aunque predomina la intermediación de los abogados en el acceso a la justicia de familia es sensiblemente menor que en la justicia civil. Existe un importante porcentaje de procesos de familia en los que los demandantes acuden por sí mismos al juzgado para defender sus pretensiones.

Los defensores de familia del ICBF - representantes jurídicos diferentes de los abogados- promueven procesos de alimentos a favor de menores de edad. Los consultorios jurídicos entre tanto, intervienen en un ocho por ciento (8%) de los litigios. Sobre el número total de procesos examinados en la el área de familia el 90% de los procesos de divorcios se resuelven a favor del demandante así como el 85% de los procesos de investigación de paternidad, que en los procesos de alimentos es muy importante la conciliación lo mismo que en los procesos de custodia.

#### 4.2.2. LOS DEMANDADOS

Los demandados en los procesos de familia son litigantes ocasionales y en su mayoría son hombres, status económico bajo, nivel de educación bajo (primaria y secundaria), el 70,6% del total de los entrevistados. La jurisdicción de familia es utilizada principalmente para forzar el pago de obligaciones pecuniarias de parte de personas con recursos económicos limitados. En esta jurisdicción los demandados generalmente son los que pierden los

procesos. En las jurisdicciones civiles y de familia los litigios los ganan los demandantes en un gran porcentaje, independiente del tipo de proceso de que se trate, si es persona natural o jurídica. En este segmento, las personas jurídicas demandantes ganan más litigios que las personas naturales, explicable por su condición de litigantes frecuentes. Llama la atención que sean los demandantes quienes ganan más procesos que los demandados, explicación que se puede hacer en el caso de las personas jurídicas por su condición litigantes frecuentes, pero en el caso de las personas naturales se propone una hipótesis -válida para ambos segmentos- que los demandantes cuentan con más tiempo para preparar el litigio, para contratar los servicios del abogado, para recolectar las pruebas; en cambio para los demandados se imponen los términos angustiosos de la respuesta a la demanda en la que se debe preparar la defensa, contratar abogado y la consecución de las respectivas pruebas.

Aquí se abre un debate razonable en relación con los términos para contestar la demanda o proponer excepciones en el sentido de que se quebranta el principio de igualdad constitucional, pero también el principio procesal de igualdad de las partes. Tanto en la justicia civil como en la de familia los datos son coincidentes demostrándose que en las dos primeras categorías de litigante ocasional vs. litigante ocasional (procesos de familia), litigante frecuente vs. litigante ocasional (procesos civiles), en la mayoría de los casos el demandado es el que tiende a

perder el caso, presentándose de esta manera una reconfiguración estratégica de las partes en tanto no importando siendo litigante ocasional contra litigante ocasional, el que hace las veces de demandado, siempre tiene la posibilidades de perder y en el segundo caso de litigante frecuente contra litigante ocasional, tendría este último el doble de posibilidades de perder por su doble condición de litigante ocasional y demandado.

#### 4.3. EL ACCESO A LA JUSTICIA COMO UNO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES: ÁREAS CIVIL Y DE FAMILIA

En la democracia participativa los derechos asumen una importancia central en la solución de conflictos y en la búsqueda de construir sociedades inclusivas y diversas en términos culturales, políticos y sociales. Esto es necesario en una sociedad porque permite la expresión plena de intereses, deseos individuales y colectivos como condición *sine qua non* para los objetivos de desarrollo integral. Es un asunto tanto político como económico pues abarca desde la protección de los derechos humanos hasta el fortalecimiento democrático. “Durante décadas se han dado debates políticos e intelectuales en torno de la posibilidad de combinar estado de derecho democrático con justicia distributiva. La conquista de la democracia política como forma de gobierno, garante de las más amplias libertades individuales y

colectivas, era percibida, en las diferentes tradiciones de izquierda, como un ordenamiento insuficiente para promover la mayor igualdad posible entre los miembros de una comunidad política. La democracia, entonces, necesitaba ser recalificada y redefinida” (LEAO REGO, 2002: 123).

El acceso a la justicia como derecho fundamental es por lo tanto un factor relevante en un estado porque determina la eficacia y la eficiencia de la justicia como servicio público y legitima el estado en el cumplimiento de una de sus obligaciones directas como son la equidad que garantiza la igualdad ciudadana. No obstante, ha sido una constante en la historia de los sistemas políticos del mundo occidental que los sectores pobres y marginados tienen escasas probabilidades de conseguir acceso igualitario a empleo, educación, salud, justicia, seguridad y otros servicios básicos fundamentales como marco de oportunidades que el sistema debe ofrecer a los individuos para alcanzar niveles de vida digna. Frente a esta tensión sociopolítica, se ha avanzado en la reconceptualización con propuestas de reorientación de las prácticas jurídicas desde un sentido de inclusión democrática. Desde esta mirada, la descripción y análisis sobre acceso a la justicia en las áreas civil y de familia en el Departamento de Caldas, objeto de estudio en el presente documento, se debe situar necesariamente en el contexto de la violencia y conflicto social que el territorio colombiano ha vivenciado

durante décadas y que ha afectado sustancialmente la situación de las mujeres y los niños con la violación de los derechos humanos que una situación de guerra genera. La cantidad de menores víctimas de homicidios, masacres, secuestros y minas antipersonas ha disminuido entre los años de 2003 y 2005; no obstante lo más deseable sería que ningún menor de edad muriera o quedara lesionado por causa de la prolongada situación de violencia que ha vivido Colombia desde hace cincuenta años. De acuerdo con *los registros de la Policía Nacional, desde el año 2003 y hasta el mes de abril de 2006, murieron en el país de forma violenta 67.315 personas; de éstos 3.772 correspondieron a menores de edad, es decir el 5.6%. Los departamentos donde se registró el mayor número de menores muertos de manera violenta son el Valle del Cauca con 876 casos (23%), Antioquia con 705 víctimas fatales (18.6%), Bogotá D.C. con 316 (8%), Risaralda y Caldas con 150 y 149 niños y niñas muertos (3.9% cada uno) respectivamente y Cundinamarca con 125 casos (3.3%).* (PRESIDENCIA COLOMBIA, DH-DIH, 2006)

El principio de igualdad y la no discriminación son principios esenciales de un sistema democrático y de un estado social de derecho como lo es Colombia. No obstante y pese a los avances normativos, la violencia, la discriminación, el desplazamiento

forzoso, las masacres como se puede observar van en contravía de los postulados constitucionales y de los mandatos internacionales de derechos humanos y del Derecho Internacional Humanitario ratificados por el Estado Colombiano<sup>8</sup>. Las familias en el país y particularmente de los sectores de conflicto interno –caso oriente, norte y occidente del Departamento de Caldas– no han gozado de la protección especial y han sido objeto de ataques por parte de los violentos. Hablar de la vigencia plena de los derechos humanos de todas y todos los ciudadanos con factores intervinientes como es el conflicto armado han contribuido a obstaculizar la presencia Estatal de manera efectiva en la protección de los derechos fundamentales de la sociedad civil, particularmente de los niños y las mujeres como sectores más vulnerables de la población. El artículo 44 de la Carta Política dice: “Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separado de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de

los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia”. (CNC: 1991. Art. 44)

Las medidas de protección referidas a la organización familiar, los juzgados de familia son los encargados de aplicarlas y en los Municipios pequeños donde no existen les compete a los Juzgados promiscuos municipales. En Colombia, la creación de las comisarías de familia como entes encargados de prevenir y proteger la familia contra los tipos de violencia intrafamiliar que la afectan. Cuando se carece en las localidades de esta figura, la ley asigna competencias a los juzgados civiles o promiscuos municipales y a los jueces de paz. Aunque se consideran delitos contra la familia, la violencia intrafamiliar y la inasistencia alimentaria, sus penas son leves y la conducta conciliable, aspecto que expone en la mayoría de los casos a las víctimas a presiones o amenazas por parte del agresor llevándolas a desistir de hacer cumplir la ley.

#### 4.4. UNA REFLEXIÓN SOBRE LA JUSTICIA CIVIL Y DE FAMILIA EN EL DEPARTAMENTO DE CALDAS

El análisis sobre el funcionamiento de la justicia civil y de familia debe hacerse desde la perspectiva sociológica y la funcionalidad en la aplicabilidad de la

<sup>8</sup> La Carta Política de 1991, avanzó significativamente en normativas de protección de los derechos de la niñez en Colombia. La Ley 12 ratifica la Convención sobre los Derechos de los Niños.

normativa existente que corresponde a una concepción democrática de la justicia cuya misión es lograr la eficiencia del aparato jurídico a través de un acceso efectivo de la ciudadanía a la misma. La jurisdicción civil vinculada con la propiedad privada y sobre las relaciones contractuales y no contractuales, se enmarca en el principio de la libertad individual defendido por la tendencia democrática-liberal. En este sentido los conflictos que más prevalecen en el comportamiento de esta área son los referidos a las entidades financieras que por efecto de la incapacidad de las personas naturales para cumplir sus obligaciones financieras en la adquisición de bienes inmuebles. En este indicador como se resalta más adelante en el presente documento, en la justicia civil no se agotan mecanismos deliberativos y democráticos en la resolución de conflictos. En efecto, es un procedimiento que por la misma naturaleza de acumulación de capital de las entidades financieras proceden de manera rígida en la aplicación de la norma. “De otra parte, la jurisdicción de familia se ocupa de conflictos surgidos de las relaciones entre personas unidas por vínculos de parentesco. En este contexto, las disputas más frecuentes están relacionadas con el pago de alimentos (obligaciones económicas existentes entre familiares cercanos), las sucesiones (transmisión de la propiedad por causa de muerte entre miembros de una familia) y la ruptura de algún vínculo entre cónyuges -divorcio, separación de

bienes, separación de cuerpos-” (GARCÍA VILLEGAS, 1998: 49).

El especial énfasis en el arbitramento y en la justicia de conciliación en lo civil, comercial, administrativo y de familia, es una estrategia de acceso a la justicia como una de las políticas centrales del actual gobierno. (URIBE, 2006). Las Casas de la Justicia y los Centros de Convivencia Ciudadana son programas que pretenden desarrollar una política pública de conciliación en equidad. En este esquema, los Jueces de Paz son actores comunitarios que contribuyen con los desarrollos de la convivencia ciudadana. “El Programa Nacional Casas de Justicia reconforta al Gobierno Nacional debido a su aceptación dentro de las comunidades marginadas. Actualmente existen 37 Casas de Justicia en funcionamiento y la meta del cuatrenio es de 42. Este Programa ha facilitado sin duda el acceso a la Justicia de los Colombianos ofreciendo servicios de Justicia Formal y no Formal de manera Gratuita, eficaz y eficiente. El Programa Nacional Centros de Convivencia Ciudadana se caracteriza en especial por orientarse a la prevención del delito y al fortalecimiento del tejido social” (VALLEJO, 2006).

## 5. BARRERAS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA EN CALDAS

### 5.1. LA IGUALDAD Y LAS BARRERAS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA EN CALDAS

El acceso a la justicia en términos de igualdad, no formales, sino materiales, es un tema transversal en la investigación que involucra elementos económicos y culturales que inciden necesariamente en el comportamiento de los actores involucrados en un proceso. La desigualdad en el acceso a la justicia, como consecuencia de la diferente intensidad con que las barreras afectan a unos y a otros ciudadanos, es un asunto crucial en el tema del acceso. Cuando se trata de dirimir conflictos o de reclamar derechos, utilizando cualquier instancia que pueda cumplir esas funciones, siempre se estará en presencia de dos partes entre las cuales es posible que haya grandes diferencias en cuanto a los recursos de todo tipo que poseen. Estas diferencias, como se ha constatado en el estudio, entre litigantes frecuentes y litigantes ocasionales en la justicia civil se rompe cuando los litigantes frecuentes (personas jurídicas), tienen asistencia jurídica con profesionales especializados a su servicio y usualmente no son demandados. Esas diferencias inciden de manera determinante sobre las posibilidades que tendrán las partes para lograr hacer efectivos sus derechos a través de esa vía. La igualdad formal de los ciudadanos ante la ley, principio constitucional de larga data, al ignorar las desigualdades mayores o menores que existen entre los individuos en todas las sociedades, contribuye a profundizarlas.

En la categoría de análisis, la justicia estatal, la de los jueces, sin ahondar en

los otros mecanismos existentes y diferentes a los jueces, se presupone por parte del grupo de investigación que la cultura jurídica existente en el país con relación a la solución de conflictos ha estado inclinada en su mayoría a resolver estos en los estrados judiciales. Es decir Colombia es un país de litigantes. La cultura del litigio se constituye en una de las barreras existentes para acceder a la justicia, toda vez que, impone culturalmente a las personas una forma de resolver los conflictos, sin tener en cuenta los otros mecanismos alternativos para la solución de estos. En este sentido, “Las diferentes preocupaciones que han sido enfrentadas por el movimiento de acceso a la justicia tienen algo en común: la búsqueda de vías para que todos los ciudadanos por igual puedan superar las barreras que obstaculizan la posibilidad de hacer efectivo su derecho de acceso a instancias donde hagan valer sus derechos y/o dirimir sus conflictos, de manera real. Se trata de un enfoque que pretende mirar más allá de la consagración formal de la igualdad ante la ley y del derecho de acceso a la justicia en las Constituciones y en las leyes, persiguiendo el logro de una verdadera equidad a través del Derecho.” (CASAL Y ROCHE, 2005: 55).

## 5.2. BARRERAS FINANCIERAS

En la resolución formal de las controversias se hace evidente la barrera financiera en la que prevalecen los

costos de los procesos: honorarios de los abogados<sup>9</sup> y para el empleo de algunos mecanismos probatorios. Los usuarios de la justicia consideran los servicios jurídicos como la barrera más importante al momento de acudir a los jueces<sup>10</sup> constituyéndose en un elemento disuasivo para el reclamo de derechos, aun para quienes pueden pagar. Por eso no es infrecuente el caso de quienes prefieren llegar a acuerdos desventajosos para evitar un litigio largo y costoso. Se incluye además, en las barreras financieras los costos en que deben incurrir las partes cuando hay traslados a los despachos de los abogados o a los tribunales y los gastos del proceso como pago de publicaciones, entre otros.

“En todo caso, como bien lo afirma André Tunc (1981), los pobres, y en general las personas de escasos recursos, están en franca desventaja a la hora de reclamar sus derechos, pues su condición socioeconómica les hace carecer incluso de las precondiciones básicas que requieren para reclamarlos”. (CASAL Y ROCHE, 2005: 63)

### 5.3. EL TIEMPO

El tiempo que demora el procesamiento de los reclamos y disputas es otro factor que afecta el acceso a la justicia en muchas sociedades. Si bien en la investigación no aparece como una barrera determinante, sí emerge muchas veces el tema del tiempo en que los jueces se toman para decidir sobre un proceso. Como se ha demostrado en la región del eje cafetero es donde menos tiempo se tarda el trámite de un litigio en Colombia; no deja de ser preocupante que un buen número de abogados litigantes y usuarios se quejen por la morosidad en el trámite de los procesos. La demora significa un mayor costo del litigio y de otros gastos concomitantes, por una parte, y por la otra, constituye una gran presión sobre la parte económicamente más débil o más urgida de obtener una decisión, quien no tiene capacidad para esperar el resultado que pudiera favorecerle, lo que la obliga en muchos casos a llegar a acuerdos en desmedro de sus derechos o a abandonar el reclamo.

---

<sup>9</sup> Reguladas a través de tarifas de honorarios profesionales elaboradas por las colegiaturas y aprobadas por el Estado.

<sup>10</sup> De acuerdo al Consejo Superior de la Judicatura, en la justicia civil, la causa que más dificulta el acceso a la justicia es el costo de los honorarios profesionales y en la justicia de familia ocupa el segundo lugar después del desconocimiento de los derechos. En la justicia en Caldas, los costos de los honorarios del abogado también se convierten en una barrera para el acceso a la justicia en tanto los ciudadanos prefieren al momento de escoger al abogado aquel que tenga experiencia, que por lo regular es el que más cobra por sus servicios profesionales.



Los abogados y los usuarios de la justicia entrevistados consideran que la administración de la justicia en Caldas es lenta al momento de resolver sus causas, por ello es que se presentan sentimientos de desconfianza e inseguridad frente a ésta.

#### 5.4. EL EXCESIVO FORMALISMO DE LAS LEYES ADJETIVAS Y DE LOS FUNCIONARIOS JUDICIALES QUE LAS INTERPRETAN

Las leyes procesales son particularmente críticas para hacer posible el reclamo efectivo de los derechos que las leyes sustantivas consagran. Los procedimientos engorrosos y llenos de tecnicismos pueden hacer demasiado costoso y lento el reclamo de los derechos y la resolución de los conflictos, lo que afecta el acceso a la justicia. Aunado a esto la interpretación tecnicista y exegética hecha por algunos funcionarios judiciales de las normas legales, hace que estos tecnicismos se conviertan en barreras infranqueables para alcanzar los resultados de un litigio.

Los abogados litigantes resaltan cómo el excesivo formalismo convierte litigios cortos y de poca monta en juicios excesivamente largos y costosos, lo que se convierte en un desestímulo para las partes en poner la resolución de sus conflictos en las manos de los jueces, sacrificándose de este modo la justicia y la prevalencia de lo sustancial sobre la procedimental, en aras del cumplimiento

estricto de la ley.

#### 5.5. DEFICIENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS DESPACHOS JUDICIALES

Se presenta una disfuncionalidad en el conglomerado judicial de Caldas analizado, en tanto a pesar de tener una buena percepción por parte de los abogados y de las partes sobre la organización en el despacho, que se demuestra con la buena atención en la barra, la fijación oportuna de los estados, el préstamo para consulta oportuna de los expedientes entre otros, tiene una mala calificación, por debajo del 50% de valoración positiva a la oportunidad en el servicio y a la calidad del servicio, lo que hace a la prestación del servicio de justicia en el departamento como inoportuna e ineficaz.

Observando conjuntamente los factores endógenos y exógenos de la administración de justicia en el departamento de Caldas, desde los actores institucionales, los actores ciudadanos y los actores letrados, se puede afirmar que a pesar de la lentitud, la congestión y el formalismo de los despachos judiciales, de la relativa confianza en los abogados y del estatus social de los usuarios, la administración de la justicia en Caldas goza de credibilidad por parte de los usuarios.

#### CONCLUSIONES

Uno de los factores y condiciones incidentes de manera positiva en el

acceso de la justicia en el departamento de Caldas es la percepción que tienen los abogados y los usuarios del aparato judicial, con una valoración positiva general, por encima del 50 % a los ítems evaluados. Así también, se tiene una percepción favorable de la función y desempeño del aparato judicial, toda vez que los ciudadanos confían en los jueces para la resolución de los conflictos. Otro factor positivo identificado en la investigación es la confianza que se tiene en los abogados como intermediarios o procuradores de las peticiones de los ciudadanos ante los despachos judiciales.

Como factor negativo incidente en el acceso a la justicia en Caldas se destaca la tipología de los litigantes, en tanto se encontró que los litigantes frecuentes -son los mejores representados por abogados- en la justicia civil: bancos y corporaciones financieras culminan exitosamente los litigios en el 100 % de los casos, frente a los litigantes ocasionales, es decir los deudores. En la justicia de familia se destaca que los demandantes en los casos de divorcio y alimentos también salen victoriosos en un alto porcentaje.

Un barrera para que la justicia en Caldas sea oportuna y eficaz es el alto grado de formalismo de los jueces al momento de tomar decisiones, especialmente de impulso a los procesos, lo que obliga a las partes a demoras injustificadas en la resolución de los litigios, formalismo que es reconocido y

criticado por los abogados y por algunos jueces inclusive.

Las personas confían en la justicia otorgada por el sistema judicial del departamento y consideran que los fallos dictados por los jueces tienen en cuenta la equidad y el derecho. La llamada congestión de los despachos judiciales en el departamento de Caldas es un mito, en tanto los procesos se resuelvan más rápido que el tiempo promedio de otras regiones del país.

El conflicto armado que afecta al país incide negativamente en el acceso a la justicia en Caldas, toda vez que, impide el acceso a los ciudadanos a los diferentes escenarios de acceso a la justicia en general y la justicia estatal en especial, al restringir la movilidad de las personas y de los despachos judiciales al momento de la realización de las diligencias judiciales. Los grupos armados al margen de la ley son considerados como un elemento perturbador que inciden en el acceso a la justicia oficial, en tanto se presentan unas veces obstaculizando la labor de los jueces o abogados, especialmente en diligencias judiciales fuera del despacho y retirado de la cabecera municipal, y otras veces se presentan como una justicia paralela a la oficial.

BIBLIOGRAFÍA

AGOSTINO, Carrino. 2002. “Solidaridad y Derecho. La sociología jurídica de los Critical Legal Studies”, en: *Doxa* No. 12.

CASAL, Jesús María – ROCHE, Carmen Luisa – RICHTER, Jacqueline – CHACÓN, Hanson Alma. 2005. *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia*. Caracas: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (ILDIS).

GARCÍA VILLEGAS, Mauricio. 1993. *La eficacia simbólica del derecho*. Ediciones Uniandes. Bogotá.

– 2001. Editor. *Sociología jurídica*. Bogotá: Unilibros.

GIRALDO ÁNGEL, Jaime. 2002. “Justicia y democracia en Colombia”. Entrevista en: Magazín de *El Espectador*. Junio.

GÓMEZ ALBARELLO, Juan Gabriel. 1996. “Justicia y democracia Colombia: ¿en entredicho?”, en: *Análisis político*. Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales IEPRI. Universidad Nacional de Colombia. Mayo-agosto, No. 28.

IEPRI. 1996. “¿En entredicho?” *Análisis político*. Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales. Universidad Nacional de Colombia. Mayo-agosto, No. 28.

NARVAÉZ TULCÁN, Luis Carlos. 2001. “Circuitos económicos y desarrollo local”. Universidad de los Andes. Tesis de Maestría. CIDER. Observatorio de la Economía Latinoamericana.

ORJUELA, Luis Javier. 2002. “Justicia y democracia en Colombia”, en: *Lectura dominical* de *El Espectador*. Domingo 25 de Agosto.

PARRA QUIJANO, Jairo. 1992. *Derecho procesal civil*. Tomo I. Parte General. Bogotá: Temis.

PRESIDENCIA DE COLOMBIA. CNC de 1991.

PRESIDENCIA DE COLOMBIA. *Programa Presidencial, DH – DIH: Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario*. No. 8. Julio de 2006.

Colombia. [www.derechoshumanos.gov.co](http://www.derechoshumanos.gov.co)

SANTOS, Boaventura de Sousa, Y OTROS. 1987. “Los tribunales en las sociedades modernas”, en: *Revista Pensamiento Jurídico* No. 4. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

TREJOS BUENO, Álvaro José. 2002. *Foro Calidad del acceso a la Justicia en Caldas*. Universidad de Caldas. Octubre. Memorias en medio magnético.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. 1996. *Tiempos procesales y opinión en el servicio de justicia*. Consejo Superior de la Judicatura Bogotá.

UPRIMNY, Rodrigo. 1994. “Justicia y resolución de conflictos”, en: *Pensamiento jurídico* No. 1. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.

URIBE, Álvaro. 2006. *Plan de Desarrollo 2006-2010*. Colombia.

VALENCIA H., Javier Gonzaga. 2002. “Propuesta para la formulación de un código ambiental ciudadano”, en: *Revista Gestión y Ambiente*. Vol. 5. No. 1. Agosto. Universidad Nacional de Colombia.

LEAO REGO, Walquiria D. 2002. “Democracia integral y libertad justa”, en: Atilio A. Boron – Álvaro de Vita (Comps.). *Teoría y filosofía política. La recuperación de los clásicos en el debate contemporáneo*. Buenos Aires: CLACSO.

VALLEJO ALMEIDA, Germán. 2006. *Acceso a la Justicia*. Ministerio del Interior de Justicia. [www.mij.gov.co](http://www.mij.gov.co) Dirección acceso a la justicia.

Sentencia C-242 de 1997 MP. Hernando Herrera Vergara