



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Necesidades y Satisfacción con la Justicia en **Colombia** **2024**

Resumen Ejecutivo





USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Necesidades y Satisfacción con la Justicia en **Colombia** **2024**

Resumen Ejecutivo

USAID COLOMBIA

Anupama Rajaraman

Directora

Robert Rhodes

Director de la oficina de Construcción de Paz y Gobernabilidad

Robert Works

Subdirector de la oficina de Construcción de Paz y Gobernabilidad

Amalia Eraso

Líder del equipo de Justicia y Seguridad Ciudadana

Hernando Sánchez

Especialista en Desarrollo

La realización de este informe fue posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en este informe no representan las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

INTEGRANTES DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Guillermo Otálora Lozano

Asesor de Justicia Centrada en las Personas (JCP)

Simón Díaz Pérez

Investigador especializado en encuestas

Marla Díaz Arias

Coordinadora administrativa

Rachel Taylor

Asesora del Sector de Justicia

Martin Gramatikov, PhD

Director de Conocimiento e Investigación

Rodrigo Núñez Donoso, PhD

Asesor Senior del Sector de Justicia

CON LA COLABORACIÓN DE

Sanaz Jahanshahi

Gerente de Proyectos Senior

DISEÑO

Paulina Siwicka

Diseñadora de Comunicaciones Visuales

PRESENTACIÓN

Tradicionalmente la evaluación del acceso a la justicia se ha centrado en la cantidad de entidades que ofrecen servicios de justicia y en su desempeño. Sin embargo, esta aproximación tiene falencias pues no considera la experiencia de las personas que buscan solucionar una necesidad jurídica ni tiene en cuenta a quienes no llegan al sistema judicial. Es decir, no tiene en cuenta la demanda de justicia en su integralidad ni las brechas existentes para alcanzar una decisión o solución para la garantía de sus derechos o resolver una controversia. Esta transformación de énfasis se ha visto reflejada en un consenso internacional actual alrededor de la importancia de las rutas que transitan las personas desde que presentan una necesidad jurídica hasta que obtienen la resolución de un caso, lo que se ha denominado enfoque de justicia centrada en las personas.

Así, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (*USAID*, por sus siglas en inglés), adoptó recientemente la primera política del gobierno de los EEUU sobre Estado de Derecho denominada: Rule Of Law Policy. A renewed commitment to justice, rights and security for all como un compromiso de la USAID por continuar con el esfuerzo de décadas para promover el Estado de Derecho y garantizar la justicia, los derechos y la seguridad para todas las personas. Esta política reafirma la importancia del Estado de Derecho como

base para la democracia y el sustento de una buena gobernanza y amplía el concepto para incluir el enfoque de justicia centrada en las personas, esto significa no solo orientar esfuerzos en mejorar la independencia, la rendición de cuentas, la transparencia y la eficiencia de las instituciones de justicia sino propender porque las políticas y servicios de justicia sean construidos basados en datos, fáciles de usar, centrados en soluciones y orientados a la prevención, en otras palabras, más centrados en las personas¹.

Para USAID, “la justicia centrada en las personas es un enfoque para la promoción del Estado de derecho que comienza con la identificación y entender lo que las personas necesitan y quieren cuando buscan justicia. Busca eliminar los obstáculos de las personas al hacerlo, mejorar su experiencia de búsqueda de justicia y mejorar los resultados que podrían recibir. En pocas palabras, la justicia centrada en las personas pone a las personas, y sus necesidades de justicia y en el centro de los sistemas y servicios de justicia.”²

El Programa Justicia Inclusiva de USAID asume este enfoque y lo pone en marcha a través de la implementación de diversas estrategias caracterizadas por estar *basadas en evidencia* a partir de la identificación de problemas o brechas de acceso a la justicia que padecen las personas para alcanzar la resolución de sus necesidades jurídicas, *orientadas a soluciones*, apuntando al abordaje de la integralidad de las

¹ Ver *Rule of Law Policy: A Renewed Commitment to Justice, Rights, and Security for All* (usaid.gov) (pág. 18)

² *Ibidem*, Pág. 19

problemáticas identificadas en las vías de acceso a la justicia, y en continuo *monitoreo y evaluación*, buscando que los resultados y datos recopilados permitan su mejoramiento en favor del acceso a la justicia de las comunidades que habitan los municipios en los que opera el Programa. Además, sus estrategias y acciones se planean y realizan con los enfoques diferencial y territorial.

En este sentido, este reporte de resultados de la Encuesta de Satisfacción y necesidades jurídicas consolida información valiosa para la labor de las entidades públicas, autoridades de justicia, actores y socios locales en la búsqueda de un acceso a la justicia inclusivo, oportuno y efectivo para las personas, que cierre las brechas

existentes en los territorios y con una mirada particular en las poblaciones históricamente discriminadas. La promoción del Estado Social de Derecho implica la priorización de la gestión del conocimiento que permita que los esfuerzos de proyectos de desarrollo sean pertinentes y, con ello, tengan un mayor impacto en la calidad de vida y en la garantía de los derechos humanos de las personas.

Bajo la lógica de probar más, aprender y aplicar soluciones, los hallazgos obtenidos a través de este estudio permitirán generar aprendizajes sobre cuál es la mejor manera para encaminar las políticas públicas de justicia hacia la solución de las problemáticas que la ciudadanía expone.

PRESENTACIÓN HiiL

A HiiL (Instituto de la Haya para la Innovación del Derecho, por sus siglas en inglés) le apasiona el impacto social. Nos proponemos empoderar a 150 millones de personas para prevenir o resolver sus problemas de justicia más urgentes para el 2030. ¿Por qué?

Cada año, mil millones de personas en el mundo tienen nuevos problemas de justicia. Sorprendentemente, más del 70% de estas personas no obtienen una resolución satisfactoria. Aproximadamente, un 30% ni siquiera se siente suficientemente empoderado para tomar acción. Esto genera un impacto considerable en sus vidas y en la sociedad: desde violencia hasta un grave daño de relaciones y conflictos comerciales.

En resumidas cuentas, los sistemas de justicia, en su forma actual de organización, no cumplen con las necesidades de la gente en sus momentos más difíciles.

Creemos fielmente en la posibilidad de un cuidado básico en materia de justicia para todos. Con el uso de datos y tecnología, podemos crear conjuntamente una justicia de alta calidad que se base en las necesidades de ahora.

En HiiL, la llamamos justicia centrada en las personas. Una justicia asequible, accesible y fácil de entender. Una justicia que funciona.

Para promover la justicia centrada en las personas en Colombia con el apoyo del Programa Justicia Inclusiva de USAID, HiiL recolectó datos de necesidades jurídicas en algunos de los municipios objetivo del Programa con el fin de entender los caminos de justicia de estas poblaciones e informar soluciones basadas en las experiencias de los usuarios de justicia.

**“Tendré, claro,
todo el tiempo del mundo
para ser un gran hombre
al menos uno bueno
y dar la retribución que me corresponde
por ser invitado de esta vida.”**

— Fernando Molano Vargas,
Todas mis cosas en tus bolsillos



Resumen Ejecutivo

La justicia centrada en las personas (JCP) se basa en diseñar e impartir justicia que funcione para todo el mundo. Esta es una justicia que conoce las necesidades de sus usuarios, prioriza las soluciones basadas en la evidencia, fomenta modelos de entrega innovadores y escalables y crea un entorno habilitante para caminos de justicia que ofrecen resultados justos. La JCP constantemente escucha a los usuarios y se adapta correspondientemente a sus necesidades y experiencias. La Encuesta de Necesidades y Satisfacción con la Justicia (JNS por sus siglas en inglés) busca dar luz acerca de estas experiencias, enfocándose en los problemas legales y las necesidades jurídicas de las personas en sus vidas cotidianas. Este informe presenta los caminos de justicia de 6000 personas en Colombia y suministra evidencia para informar a los responsables de la formulación de políticas y la innovación en el sector de la justicia.

La encuesta capturó las necesidades de justicia de personas en áreas urbanas y en pequeñas poblaciones rurales. El trabajo en campo se realizó en 16 de los 76 municipios objetivo del Programa Justicia Inclusiva de USAID. De estos 16 municipios, 12 están clasificados como PDET.³ Más del 60% de la población de la muestra vive en municipios que se enfrentan a desafíos económicos, institucionales y relacionados con el conflicto.

La JNS complementa otros esfuerzos de recolección de datos en materia de necesidades de justicia realizados en Colombia, particularmente, la Encuesta de Necesidades de Justicia (ENJ) llevada a cabo por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en coordinación con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y el Ministerio de Justicia y del Derecho.

³ Herramientas de planeación a largo plazo que pretenden transformar territorios pobres, dependientes de las economías ilícitas, institucionalmente débiles y afectados por el conflicto en municipios más estables y desarrollados Agencia Nacional de Renovación del Territorio (s.f.), ¿Qué son los PDET?, <https://centralpdet.renovacionterritorio.gov.co/conoce-los-pdet/>.

Una metodología centrada en las personas

Los resultados de esta encuesta no tienen representatividad nacional, pero sí para los 16 municipios escogidos.⁴ Las 6000 personas adultas encuestadas fueron seleccionadas mediante el método de muestreo aleatorio, asegurando que la muestra responda a la proporción real de ciertas variables demográficas de la población, como el género y la división urbana/rural. Adicionalmente, para generar una caracterización completa de la población objetivo, la JNS preguntó por otras variables sociodemográficas, como la edad, el nivel de educación, la situación financiera subjetiva y la condición de desplazamiento.⁵ La categoría PDET fue agregada como una variable de caracterización tras la finalización de la recolección de información para capturar de mejor manera las diferencias entre grandes centros urbanos y poblaciones rurales menos desarrolladas.

La JNS mide necesidades legales a través de más de 100 preguntas sobre los caminos de justicia: la secuencia de pasos que las personas siguen para intentar resolver problemas legales. La encuesta inicia con una pregunta sobre los problemas legales experimentados en los últimos cuatro años. Es posible reportar hasta 10 problemas legales y para cada problema reportado las personas indican el nivel de gravedad en una escala de 1 a 10 y el estado de resolución del problema. Seguidamente, las personas seleccionan cuál fue el problema más serio que experimentaron para concentrarse en él por el resto del cuestionario. De esta manera la encuesta permite conocer cuáles son las consecuencias de los problemas más serios, a qué actores se acude para tratar de resolver conflictos, cómo se experimenta el proceso de resolución y cómo se evalúan los resultados obtenidos.

La JNS aplica una metodología robusta que ha sido aplicada en más de 23 países y que fue adaptada al contexto colombiano en sesiones con expertos y profesionales del sistema de justicia de Colombia. Sin embargo, cuenta con limitaciones. Es posible que ciertos problemas legales (como la violencia intrafamiliar o los problemas asociados al conflicto armado) presenten un subregistro debido a preocupaciones de las personas por su seguridad. Igualmente, el análisis realizado depende de los tamaños de muestras, que suelen reducirse al llegar al final de los caminos de justicia o para problemas pocos reportados.

En un esfuerzo por mantener la integridad de los datos y la transparencia de los resultados, solo se reportan diferencias que sean estadísticamente significativas al valor $P < 0.05$. Con el mismo propósito, la siguiente figura presenta la ficha técnica de la encuesta.

Empresa encuestadora:	Tempo Group
Fuente de datos:	Entrevistas presenciales de indagación por muestreo aleatorio.
Universo de estudio:	Personas mayores de edad, residentes en los municipios con cobertura del estudio y con al menos 6 meses de residencia en Colombia.
Tamaño de muestra:	6,000 adultos (mayores de 18 años).
Error estadístico:	1.3%
Nivel de confianza:	95% representatividad de la muestra total
Periodo de recolección:	Entre el 8 de agosto y el 26 de septiembre de 2023.

4 Cali y Buenaventura (Valle del Cauca); Cartagena y Carmen de Bolívar (Bolívar); Quibdó e Istmina (Chocó); Tierralta y San Pelayo (Córdoba); Puerto Asís y Puerto Caicedo (Putumayo); Tarazá y Cáceres (Antioquia); Santander de Quilichao y Caloto (Cauca); Tumaco (Nariño); y Ovejas (Sucre).

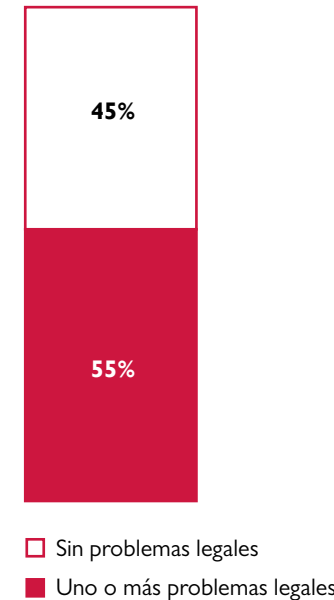
5 La JNS preguntó explícitamente por el auto-reconocimiento de la condición de desplazamiento. Las personas podían indicar si se reconocen como desplazados, si no lo son o si preferían no contestar. El reporte utiliza esta variable para determinar diferencias entre la población desplazada y no desplazada, es posible que varios de los hallazgos para la población desplazada sean también aplicables a las víctimas del conflicto armado en general.

La Brecha de Justicia

Aproximadamente un 55% de las personas se enfrentaron a por lo menos un problema legal serio y difícil de resolver en los últimos cuatro años. Estos problemas se asocian principalmente a las disputas vecinales, pero las personas también reportaron problemas de crímenes y delitos, problemas de servicios estatales y problemas con tierras, en los cuales el desplazamiento fue reportado en gran medida. Los tipos de problemas a los que las personas se enfrentan varían entre las submuestras: las mujeres enfrentan más disputas de violencia intrafamiliar y de servicios estatales, mientras que los hombres experimentan más problemas de crimen⁶ y empleo; la población desplazada sufre más problemas de tierras que la población no desplazada⁷; y los problemas relacionados con la salud y demás servicios estatales tienen mayor prevalencia entre los grupos en mayor estado de vulnerabilidad, como la población desplazada, las personas con bajos niveles educativos y aquellos con bajos ingresos.

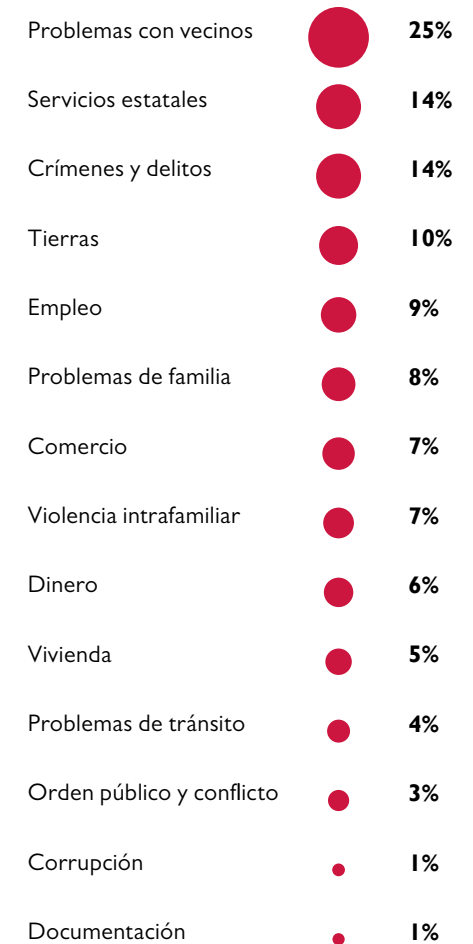
Las personas perciben los problemas legales como altamente serios.⁸ La tasa de gravedad promedio es de siete, en una escala de diez. Los problemas a los que las personas se enfrentan son estructurales. Pocos de los problemas se asocian con el COVID-19, pero cuando estos se asocian con la pandemia, los problemas suelen ser, en promedio, más serios.

PREVALENCIA DE PROBLEMAS LEGALES



n = 6000

PREVALENCIA DE PROBLEMAS LEGALES



n=3290

6 La categoría se denomina "crímenes y delitos" e incluye crímenes violentos e infracciones menos graves. Algunos ejemplos son: hurto, extorsión, homicidio, entre otros.

7 Esta relación era de esperarse, dado que el problema "desplazamiento y despojo" está incluido en la categoría de problemas de tierras. Se presenta este resultado como una forma de validación de la consistencia de los resultados de la encuesta.

8 La seriedad de los problemas se mide en una escala de gravedad, las personas pueden indicar desde una calificación de 1 (nada serio) hasta 10 (extremadamente serio).

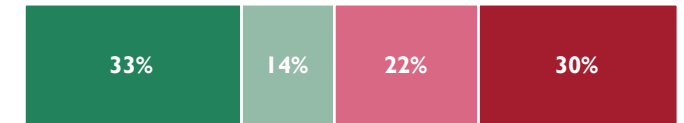


De todos los problemas que las personas indicaron haber experimentado en los últimos cuatro años, aproximadamente la mitad no fueron resueltos. Estos problemas continúan o están esperando una resolución, o fueron abandonados y las personas “les echaron tierra”, como se dice coloquialmente. Cuando un problema logra ser resuelto, la solución tiende a ser positiva y justa. Parece existir cierto grado de satisfacción con los resultados, pero obtenerlos es el principal obstáculo. Las tasas de resolución también varían entre las submuestras. Los grupos en situación de vulnerabilidad, como las personas con menores ingresos y la población desplazada, tienen más problemas sin resolver, representando aproximadamente el 67% de sus problemas, lo que genera una desigualdad apremiante.

Para el 45% restante de las personas que no experimentaron ningún problema legal, el motivo principal reportado por ellos fue adoptar medidas preventivas. Los y las expertas que participaron en la sesión de triangulación⁹ afirmaron que esto podría relacionarse con la capacidad de las personas de resolver situaciones antes de que estas se identifiquen como problemas legales; con una falta de empoderamiento legal que no les permite reconocer un problema legal; o con el uso de medios alternativos para evitar que surjan problemas.

⁹ Con el objetivo de enriquecer el reporte, se organizó una sesión de triangulación con expertos del sector de justicia en Colombia para discutir los resultados preliminares de la encuesta, y así sumar conocimientos y perspectivas valiosas a los resultados obtenidos.

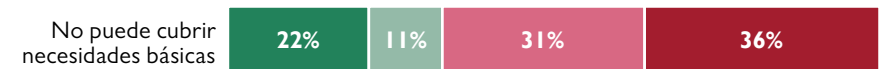
¿ESTÁ RESUELTO EL PROBLEMA?



■ Sí, completamente ■ No, el problema continúa
 ■ Sí, parcialmente ■ No, el problema está abandonado

n = 3290

RESOLUCIÓN SEGÚN SITUACIÓN FINANCIERA SUBJETIVA



■ Sí, completamente ■ No, el problema continúa
 ■ Sí, parcialmente ■ No, el problema está abandonado

n = 3262

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SEGÚN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO



■ Sí, completamente ■ No, el problema continúa
 ■ Sí, parcialmente ■ No, el problema está abandonado

n = 3186

Problemas legales y su impacto

Siete de cada diez de las personas de los municipios encuestados sufren de una o más consecuencias a causa de su problema legal más serio. Las consecuencias más comunes son la pérdida de ingresos, la pérdida de tiempo y las enfermedades causadas por el estrés. Las personas en situación de

vulnerabilidad reportan con mayor frecuencia las consecuencias más perjudiciales como las enfermedades relacionadas con el estrés, la violencia en su contra y la muerte de un familiar, lo cual también señala una desigualdad urgente en cuanto al acceso a la justicia en las áreas objetivo.

CONSECUENCIAS DE LOS PROBLEMAS



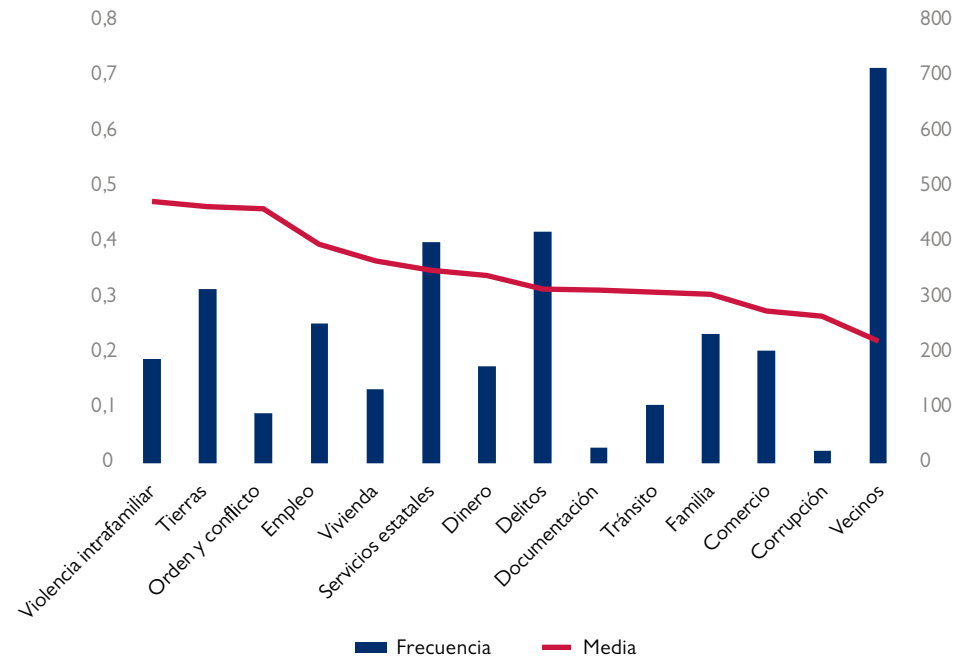
n = 2114

Las personas reportaron el impacto de su problema más serio en cinco categorías: Relaciones personales, bienestar financiero, salud mental, salud física y desempeño en el trabajo. Las relaciones personales y el bienestar financiero son las dimensiones con el mayor impacto reportado, debido a que se relacionan con algunos de los problemas más comunes como las disputas sobre el ruido de los vecinos y el robo.

Aproximadamente un 60% de las personas de los municipios encuestados que se enfrentan a problemas legales reportan algún grado de impacto sobre su salud mental, lo cual sumado a que las enfermedades relacionadas con el estrés son la tercera consecuencia más reportada, llevó a los expertos que participaron en la sesión de triangulación a resaltar que los problemas de salud mental están siendo pasados por alto por la política pública al momento de pensar en la calidad de los servicios de justicia. Los impactos no solo son materiales o interpersonales, los problemas legales también afectan el estado mental de las personas y pueden llegar a ser “tormentosos”.

El puntaje de impacto agregado, compuesto por las cinco categorías indicadas anteriormente, permite ofrecer una clara comparación del impacto de los problemas entre las categorías de problemas. El impacto promedio de cualquier problema en la población de la muestra fue de 0,33, pero este puntaje es mayor para las mujeres (0,37) y la población desplazada (0,37). El impacto agregado también varía entre los tipos de problemas: problemas reportados con menor frecuencia tienen un mayor impacto en las vidas de las personas. Los problemas de violencia intrafamiliar, tierras y orden público y conflicto armado tienen mayores impactos, cerca de un 0,5, que aquellos que reportaron problemas como disputas familiares, comerciales y vecinales.

IMPACTO PROMEDIO POR CATEGORÍA DE PROBLEMA Y SU FRECUENCIA

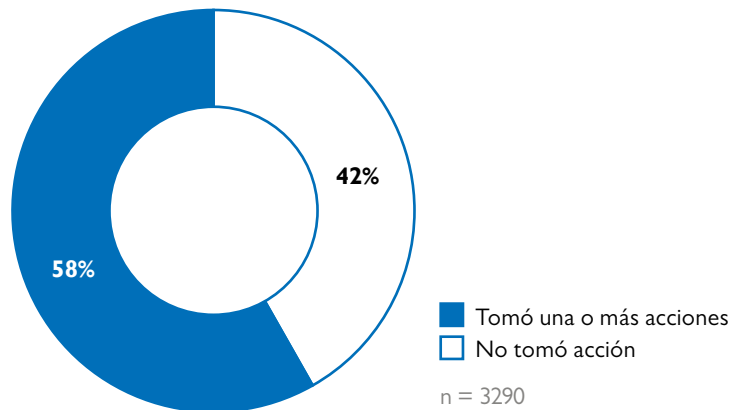


¿Qué hacen las personas para resolver sus problemas?

Adoptar medidas para resolver el problema más serio es algo relativamente común; seis de cada diez personas en los municipios encuestados lo hacen. Las personas entre 25 y 64 años, las personas con el mayor nivel educativo (educación profesional o superior) y las personas con mayores ingresos adoptan medidas con mayor frecuencia que sus contrapartes. De las categorías de problemas más comunes, las personas tienen una menor probabilidad de tomar acciones por crímenes y delitos, mientras que los problemas de documentación y familiares tienen la mayor proporción de adopción de medidas.

Quienes no adoptan medidas reportaron no hacerlo debido a la desesperanza, ya que no esperan un resultado positivo, o debido a falta de conocimiento sobre lo que deben hacer. La respuesta más común para esta pregunta es "No quiero contestar", lo que puede responder a que las personas no desean divulgar la adopción de medidas a través de ciertos actores o para ciertos problemas, como los problemas relacionados con el conflicto o las deudas con los gota a gota.

¿TOMÓ ALGUNA ACCIÓN PARA RESOLVER EL PROBLEMA?

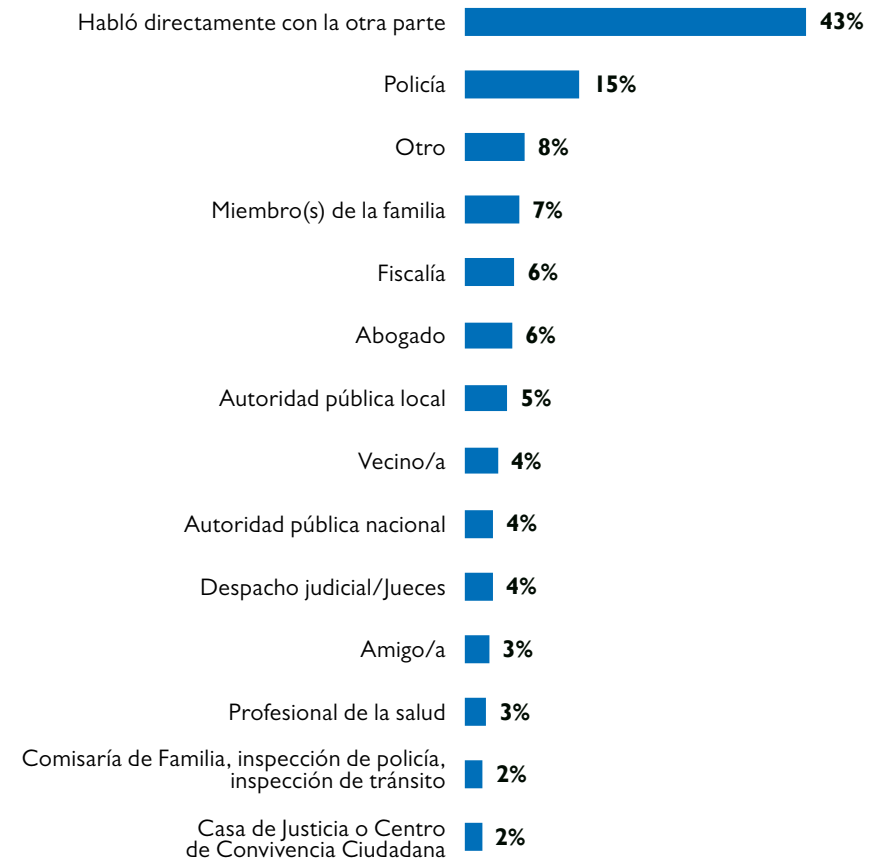


Los caminos de justicia de los habitantes de los municipios encuestados son relativamente cortos, el número promedio de fuentes de ayuda involucradas es de 1,15. La principal fuente de ayuda empleada es hablar directamente con la otra parte; un 43% de las personas emplean este mecanismo y es

la fuente de ayuda más utilizada para todas las categorías de problemas, excepto para el crimen. La policía es la segunda fuente de ayuda más común y el actor estatal más utilizado; las personas de mayores recursos económicos y mayor nivel de escolaridad acuden más a la policía que sus contrapartes.

FUENTES DE AYUDA INVOLUCRADAS

Solo se muestran aquellas con un porcentaje igual o mayor a 2%



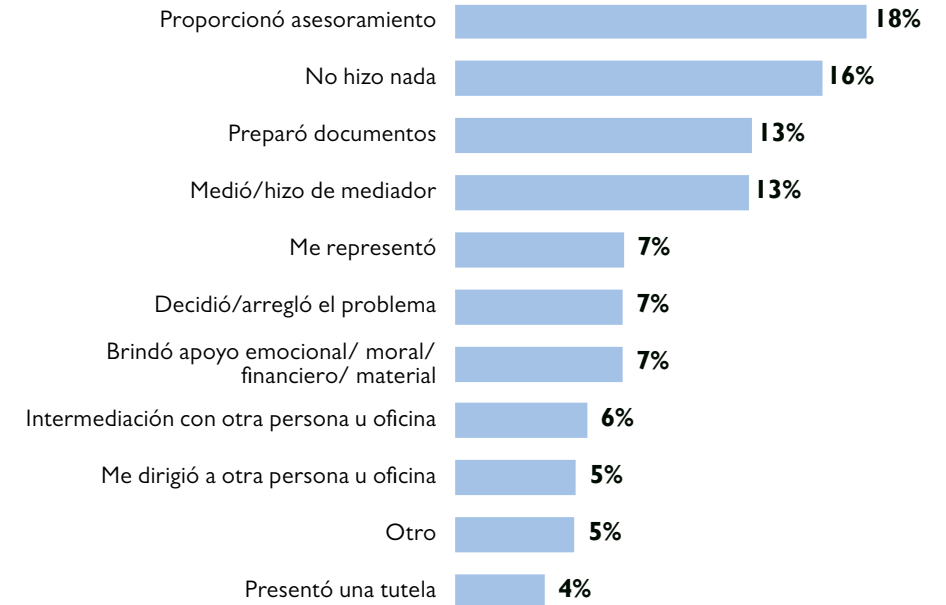
Cuatro de cada diez personas lograron una resolución hablando con la otra parte.



Los terceros a menudo ofrecen asesoría, preparan documentos y actúan en calidad de mediadores. Generalmente son considerados neutrales y útiles por las personas que los involucran. Presentar una tutela¹⁰ es la intervención menos común realizada por terceros, lo cual puede explicarse ya que las tutelas no requieren la presencia de profesionales legales y las personas pueden presentarlas por sí mismas. Al revisar a los terceros específicos, a pesar de que la policía es el tercero más involucrado, la mayoría de las personas dicen que no hace nada para resolver el problema; las autoridades públicas locales presentan una tendencia similar. Los abogados y los juzgados suelen proveer asesoría y preparar documentos, apoyando los aspectos más “formales” de un camino de justicia.

¹⁰ Mecanismo de defensa judicial que les permite a los ciudadanos exigir la protección de sus derechos fundamentales ante cualquier juez y en cualquier momento, cuando estos son vulnerados por autoridades públicas y ciudadanos particulares, en ciertos casos, Corte Constitucional de Colombia (s.f.), ABECÉ de la acción de tutela, <https://www.corteconstitucional.gov.co/Transparencia/publicaciones/abece%20de%20tutela%202020%20version%20final%201%20de%20septiembre%20.pdf>.

INTERVENCIONES DE LAS RUTAS DE AYUDA

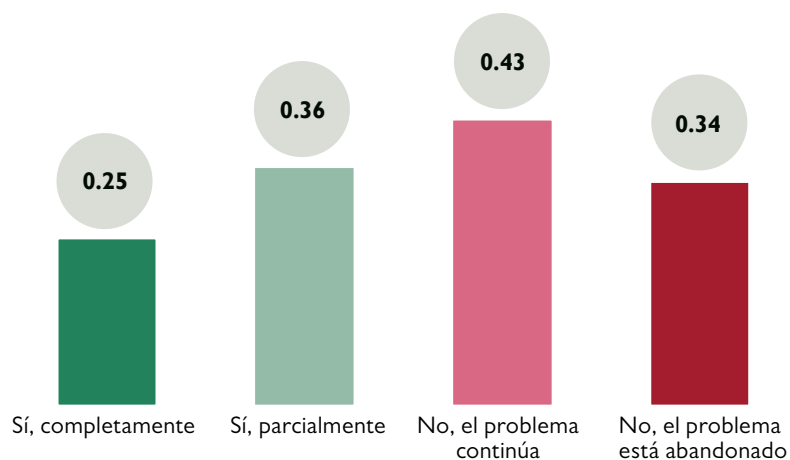


n = 1913 intervenciones

Entre las cuatro categorías de problemas más comunes, el crimen tiene el porcentaje más alto de abandono.¹¹ Los problemas por tierras y servicios estatales, incluido el desplazamiento, tienen una proporción mayor de problemas que continúan y están a espera de resolución. Los problemas vecinales presentan la mayor probabilidad de ser resueltos, pero su distribución es muy similar a la tasa de resolución general, ubicándose en un 50%.

Existe una marcada relación entre el impacto del problema y el estatus de su resolución. Los problemas que continúan son 71% más impactantes que los problemas completamente resueltos. Esto señala que los problemas menos impactantes suelen ser más fáciles de resolver, pero también que las personas agotan todos los recursos disponibles para resolver los problemas con mayor impacto en sus vidas.

IMPACTO AGREGADO POR ESTADO DE RESOLUCIÓN



11 Las personas reportan el estado de resolución de su problema de entre cuatro opciones: resuelto completamente; resuelto parcialmente; no resuelto y el problema continúa; no resuelto y fue abandonado.

Adicionalmente la JNS recogió las opiniones de las personas con respecto a la calidad del proceso en el que se involucraron. Los habitantes de los municipios encuestados a menudo califican el nivel de estrés y de emociones negativas como la subdimensión más negativa del camino de justicia, nuevamente, presentando un fuerte impacto sobre la salud mental y el bienestar de las personas. Otra subdimensión que es susceptible de mejora es la claridad de los procesos y las explicaciones sobre las decisiones que se toman.

Finalmente, con respecto a los resultados del camino de justicia, estos varían. Para quienes se enfrentaron a problemas de crimen y tierras, la respuesta más común es “la resolución no ayudó”. Para otros tipos de problemas como la violencia intrafamiliar, la familia, los vecinos y el trabajo, las resoluciones generaron resultados positivos que hacen una diferencia en las vidas de las personas, como provisión de protección, garantías de que el problema no volverá a suceder y compensaciones económicas.



Asesoría e información en el camino de justicia

La búsqueda de asesoría se da en menor medida que la toma de acciones. Cuatro de cada diez personas con problemas buscan asesoría para intentar resolverlos. En el camino de justicia, la asesoría se diferencia de la adopción de medidas ya que las fuentes de asesoría no actúan directamente para resolver el problema, sino que ofrecen asesoramiento, orientación y sugerencias con base en experiencias similares, y/o apoyo a la persona.¹² Buscar asesoría es menos común que la toma de acción, pero hace una diferencia en la resolución. Las personas buscan asesoría en mayor medida para los problemas más impactantes y aquellos que la buscan, obtienen un mayor porcentaje de resolución de sus problemas (54%) que aquellos que no lo hacen (44%).

Las principales fuentes de asesoría o apoyo provienen de los círculos íntimos de las personas, siendo los familiares y amigos las respuestas más comunes; sugiriendo que los aspectos jurídicos no son la única prioridad al buscar fuentes de asesoría. La policía y los abogados son las fuentes de asesoría

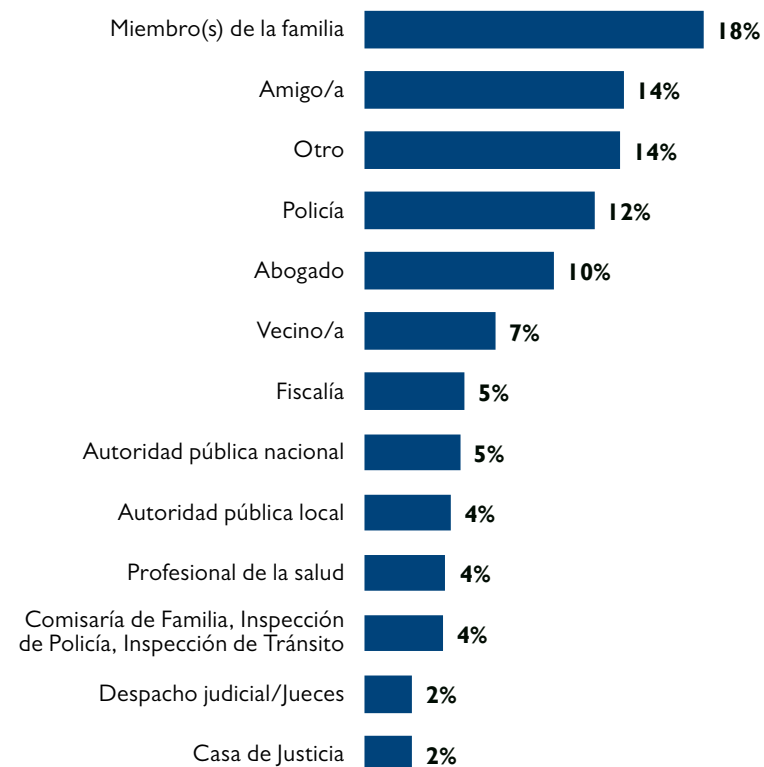
profesionales más consultadas. Generalmente, las fuentes de asesoría son más variadas que las fuentes de ayuda, no existe una fuente predominante de asesoría entre los tipos de problemas. Las acciones de estas fuentes también son heterogéneas, las personas dicen que reciben asesoría sobre sus derechos y sobre dónde acudir para resolver el problema, además de recibir apoyo emocional, ayuda para contactar a la otra parte y orientación sobre cómo reportar un problema.

Otro elemento de ayuda en el camino de justicia es la información jurídica, la cual proviene de fuentes públicas y trata sobre asuntos legales, pero no es específica para el problema personal que alguien enfrenta. Más del 70% de los habitantes de las zonas encuestadas no buscan información legal en ninguna fuente, pero aquellos que lo hacen, prefieren el internet y las redes sociales. Esto presenta una oportunidad para incrementar la disponibilidad de información legal a través de estos medios, pero también para explorar su divulgación a través de canales infrautilizados como la radio.



FUENTES DE ASESORÍA JURÍDICA MÁS CONTACTADAS

Sólo aquellas con más de 29 menciones son mostradas



¹² Las fuentes de asesoría pueden aconsejar sobre derechos, direccionar a actores competentes y preparar documentos, pero también pueden ofrecer asesoramiento y apoyo financiero o apoyo emocional en el proceso.



Recomendaciones

Con base en estos hallazgos de la encuesta, esta sección presenta siete recomendaciones para el sistema de justicia colombiano. Estas recomendaciones están intrínsecamente ligadas a los diferentes hallazgos producidos por la encuesta.



Los datos como base para el diseño de programas de justicia centrada en las personas

A lo largo de los años, Colombia se ha convertido en uno de los países líderes en el mundo en la valoración de las necesidades jurídicas. Las fuentes de datos existentes y la capacidad humana y organizacional para recolectar, analizar y emplear dichos datos son un recurso considerable para el sistema de justicia colombiano. Sin embargo, este activo debe desarrollarse aún más. Existe un enorme potencial para la transformación de datos en conocimiento y para el uso de este conocimiento con el fin de transformar el sistema de justicia colombiano en un sistema centrado en las personas.

¿Cómo puede suceder esto? Primero, con el fin de utilizar a plenitud su potencial, los esfuerzos de recolección de datos deben “conversar” entre ellos, y emplearse de forma coordinada. De esta manera, los datos centrados en las personas pueden transformar la creación de políticas, pues proveen

información para diseñar, implementar y evaluar las reglas y los mecanismos de resolución de conflictos.

La continuidad de estos esfuerzos es crucial, y les ayudará a convertirse en una herramienta de monitoreo para todo el sistema de justicia colombiano. Las instituciones estatales deben internalizar y apropiarse de los datos, los cuales pueden informar las reformas y convertirse en una herramienta de monitoreo para rastrear el progreso.

Segundo, los datos provenientes de las encuestas de necesidades legales deben enriquecerse con conocimientos provenientes de diversas fuentes estatales y de academia, iluminando otros aspectos de los caminos de justicia. Los y las participantes de la triangulación sugieren que los múltiples esfuerzos de recolección de datos en el país deben tener un espacio para discutir y enriquecerse mutuamente. Posteriormente, los datos y el conocimiento deben convertirse en acción. Las partes interesadas de la justicia en Colombia tienen activos de datos valiosos en sus manos, los cuales pueden permitirles

avanzar rápidamente de los datos a la acción, para hacer que la justicia centrada en las personas sea una realidad.

Finalmente, los datos centrados en las personas pueden mejorarse mediante la estandarización de la forma en la que se hacen las preguntas y cómo se presentan las opciones. Esto haría que los datos sean más consistentes y fáciles de comparar. Un punto de partida es contar con definiciones compartidas sobre conceptos clave en la medición de la justicia, como las necesidades jurídicas, los problemas legales y las fuentes de ayuda. No es necesario adoptar la terminología de HiiL o de otras organizaciones similares, pero es importante que exista consistencia en los conceptos que informan las mediciones que tanto instituciones públicas y organizaciones privadas realizan. Igualmente, las mediciones a través del tiempo deben lograr medir los mismos fenómenos; los cuestionarios son flexibles y deben adaptarse a cambios sociales, pero los conceptos clave y la forma en que se miden deben ser lo suficientemente uniformes para generar comparaciones de una ola encuestadora a otra.



Una estrategia poderosa para mejorar el acceso a la justicia en Colombia es partir de las necesidades y experiencias de los usuarios

Más del 40% de las personas que adoptan medidas lo hacen hablando directamente con la otra parte. Esto es algo que puede mejorarse y apoyarse, para transformarse en un recurso de los servicios de justicia. El fuerte uso de la negociación con la otra parte es un aspecto positivo en la justicia para las personas dentro de las zonas objetivo.

Los problemas relacionados con los vecinos son buenos candidatos para un sistema de apoyo de resolución de disputas eficiente. Estos problemas son muy comunes en las vidas de las personas, pero tienen un impacto relativamente bajo. Por este motivo, no existe un mercado de justicia o de servicios legales que se enfoque en las disputas entre vecinos. A menudo, las personas buscan

soluciones a los problemas legales con sus vecinos hablando directamente con ellos. Este proceso no tiene estructura, reglas adecuadas o claras, ni criterios objetivos. La aplicación de las soluciones a los problemas relacionados con vecinos es principalmente un mecanismo voluntario. Esto genera bastante estrés y emociones negativas. Los problemas cotidianos pequeños se suman y crean problemas más serios y, en ocasiones, situaciones violentas. Abordar dichos problemas de forma temprana y apoyar la resolución desde el inicio puede evitar grandes cantidades de problemas más impactantes.

Por ejemplo, HiiL ha diseñado “lineamientos de justicia” junto a instituciones públicas en Nigeria, los cuales recopilan mejores prácticas para promover la comunicación efectiva, el desescalamiento y la negociación en la resolución de disputas sobre la tierra.¹³ Identificar cuáles son las mejores prácticas en el marco de los mecanismos de resolución de conflictos (MRC) a nivel local puede conllevar al establecimiento de lineamientos nacionales para la resolución de disputas específicas, como los problemas de tierras o los problemas entre vecinos.



13 Verheij, T. & Agbo, J. (2023), Land Justice Guideline - Ogun State, Nigeria, <https://www.hiil.org/research/ogun-state-guidelines/> accedido el 5 de marzo de 2024.



Diseñar caminos accesibles y eficientes para la impartición de justicia para los problemas legales más apremiantes

Los datos demuestran que el crimen, los problemas de tierra y los de servicios estatales están entre los más comunes en las regiones objetivo. Esto genera un espacio y una clara necesidad de mejoramiento en torno a los procesos de resolución de estos problemas. La evidencia demuestra que las personas necesitan más justicia en sus vidas; necesitan caminos de justicia accesibles, efectivos y comprensibles. En lugar de añadir estrés y emociones negativas, los procesos de resolución de disputas deberían crear cambios positivos en las vidas de las personas. Los datos son un punto de inicio para el diseño y la implementación de caminos de justicia accesibles. Este proceso de diseño debe comenzar a partir de las necesidades de los usuarios y debe enfocarse constantemente en la entrega de soluciones a largo plazo.

Es importante destacar que los caminos innovadores pueden ser diseñados e implementados por entidades públicas o privadas. Modelos híbridos para diseñar resoluciones de disputas están emergiendo rápidamente. Existen plataformas que ofrecen resolución integral obligatoria de disputas a través de un sistema de ventanilla única: integran información, negociación, mediación, adjudicación y apoyo; sin embargo, se encuentran principalmente en países de altos ingresos. Un ejemplo es la plataforma

Justice42, que ofrece uitelkaar.nl en los Países Bajos. Este es un servicio integral que ayuda a las parejas que desean divorciarse a trabajar juntas para desarrollar un acuerdo justo y evitar un escalamiento de problemas.



Proporcionar soluciones de acuerdo con las necesidades. Diferenciar los enfoques a la justicia que pongan a las personas y sus experiencias en el centro

El estudio demuestra que ciertos problemas tienen una mayor probabilidad de suceder para grupos específicos. Los problemas de tierras son comunes para la población desplazada. Los problemas de violencia intrafamiliar son comunes para las mujeres. Los problemas comerciales son más comunes en las áreas urbanas. La resolución es más difícil de obtener para las personas de menos recursos económicos y la población desplazada. Se debe poner atención a la nuevamente creciente población desplazada de Colombia. Las experiencias del grupo más afectado por un problema deben ser las

que guíen la forma en la que éste se aborda y cómo se ofrecen soluciones para el mismo. Los laboratorios de innovación en la justicia son una estrategia que permite canalizar estas experiencias e idear soluciones a partir de ellas.

Por ejemplo, en el estado de Ogun en Nigeria, HiiL llevó a cabo un Laboratorio de Innovación de Justicia para problemas de violencia intrafamiliar.¹⁴ El laboratorio tuvo como resultado el desarrollo de Ibi-Isadi (lugar de refugio), un servicio de ventanilla única que ofrece a las víctimas de violencia intrafamiliar acceso a información y asesoría legal personalizada para sus casos, facilita su acercamiento a proveedores referidos y confiables, y mejora las herramientas de los actores de justicia para prevenir y resolver problemas de este tipo.



Enfoque en resultados para las personas que necesitan justicia

Enfocarse en los resultados de las personas, no de las instituciones, permite a las partes interesadas rastrear y estimar los cambios verdaderos en las vidas de las personas debido a la resolución de su problema legal. Esto les ofrece a los proveedores de justicia una medición de la calidad de sus servicios. Enfocarse en los resultados puede probar la efectividad de servicios de justicia nuevos o rediseñados, lo que puede ligarse a una financiación basada en el desempeño.¹⁵

Los problemas relacionados con el crimen actualmente tienen tasas bajas de acción, bajas tasas de resolución y bajos puntajes en la medición de la calidad de los procesos. Adicionalmente, para un porcentaje considerable de los resultados “la solución no ayudó”. Esto representa una ventana de oportunidad para rediseñar los procesos de resolución de problemas relacionados con el crimen, al igual que la evaluación de estos procesos.

El actual sistema penal en Colombia fue diseñado originalmente para mejorar las garantías procesales, aumentar la efectividad de las investigaciones de la Fiscalía, garantizar la participación de las víctimas y fortalecer los

¹⁴ The Hague Institute for Innovation of Law (2024), One-stop shop centre for victims of domestic violence in Ogun State, Nigeria, <https://dashboard.hiil.org/justice-innovation-labs/one-stop-shop-centre-for-victims-in-ogun-state-nigeria/>, accedido el 4 de marzo de 2024.

¹⁵ Banks, I. & Huchet-Bodet, M. (2022), Case study: “Casas de Justicia” in Colombia, <https://dashboard.hiil.org/publications/focusing-on-outcomes-for-people/>, accedido el 11 de diciembre de 2023.



Aprovechamiento de modelos comunitarios de impartición de justicia innovadores y escalables

mecanismos de verdad, justicia y reparación para estas.¹⁶ Un marco de evaluación del sistema penal enfocado en resultados se podría concentrar en el logro de estos objetivos, más que en el número de casos procesados.

En este sentido, HiiL y la International Nuremberg Principles Academy, en asociación con la Pontificia Universidad Javeriana, han sugerido una serie de criterios de seguimiento y evaluación para la justicia penal internacional.¹⁷ Un marco metodológico similar podría considerarse para los sistemas nacionales de justicia. Por ejemplo, se podría evaluar la efectividad del sistema penal, no exclusivamente por el número de condenados o de procesos gestionados, sino por el logro de objetivos como la prevención, la atención a las víctimas, el esclarecimiento de la verdad y la percepción de que el procedimiento fue justo, entre otros aspectos.

Eventualmente, la medición y el monitoreo de los resultados obtenidos por las personas después de una intervención legal, en lo que se denomina “cuidados post-intervención”, permite asegurar que los resultados sean implementados y que se logren cambios significativos y positivos en las vidas de quienes han acudido a los servicios legales.

Actualmente, Colombia cuenta con generadores de cambio que pueden impartir justicia a escala en los territorios. Por ejemplo, los Sistemas Locales de Justicia que han sido promovidos por el Estado colombiano desde 2009, son un mecanismo de gobernanza que permite articular a los actores de justicia a nivel local y que se ha convertido en una estrategia eficaz para la superación de las necesidades jurídicas y la construcción de paz.¹⁸

Otros generadores de cambio son las Casas de Justicia, un modelo de atención que permite a los usuarios encontrar distintos servicios de justicia en un solo lugar. Ahora bien, los resultados de la encuesta muestran que solo un pequeño porcentaje de personas acuden a las Casas de Justicia. Sin embargo, estos tipos de proveedores usualmente son difíciles de captar en las encuestas poblacionales y es posible que su uso sea más prevalente. Aun así, es cierto que las Casas cuentan con desafíos ya conocidos¹⁹ que replican deficiencias de los procedimientos de justicia en general, como la falta de claridad y coordinación en su operación.

Se deben fortalecer las intervenciones que permitan resolver estos problemas, al igual que implementar un lenguaje más sencillo en las interacciones con los usuarios y procesos más directos. Hacer seguimiento a la implementación de los resultados también podría agregar valor. Esto podría atraer a más personas a utilizar estos servicios.

Hay lugar para el uso de las tecnologías en las áreas objetivo. La penetración del internet, particularmente el internet móvil, es alta en el país, y las personas buscan información legal a través de internet y de las redes sociales. Las cadenas de radio locales y comunitarias pueden jugar un papel de apoyo en la provisión de información legal. Podrían fortalecer aún más las capacidades legales de las personas colombianas.

Es imperativo descentralizar la innovación legal. Esto implica que las distintas iniciativas de innovación provengan de los territorios y se informen con las experiencias locales. Estas iniciativas pueden centrarse en el arreglo directo, método preferido por las personas encuestadas. Si bien existen operadores de resolución de conflictos, los datos demuestran que no se involucran lo suficiente en la resolución de disputas y que las personas recurren al arreglo directo para resolver sus conflictos.

Las personas más pobres suelen confiar más en las autoridades públicas locales y menos en los abogados para resolver sus problemas. Las autoridades públicas locales y la Policía Nacional parecen ser la puerta de acceso a la resolución de problemas legales para grupos

en situación de vulnerabilidad. Es importante reconocer su papel como proveedores de justicia y apoyar su capacidad de crear soluciones locales a problemas locales.

Existe la necesidad de romper los sistemas aislados del sector de justicia. Una forma de hacer esto es incluyendo actores importantes anteriormente pasados por alto (por ejemplo, trabajadores sociales y de la salud). Estos pueden ofrecer apoyo holístico para, por ejemplo, las víctimas de la violencia intrafamiliar. Este apoyo ya existe para las víctimas de violencia sexual y de género²⁰ y puede expandirse a otros tipos de problemas. Por ejemplo, aquellos que buscan justicia por disputas relacionadas con el acceso a la salud. Si bien no se aboga por el incremento de las responsabilidades de los ya sobrecargados profesionales, los trabajadores de la salud, profesores, líderes comunitarios y trabajadores sociales están cerca de dónde ocurren los problemas y a menudo ya proveen ayuda o asesoría.

Estos actores proveen la primera respuesta y su posición en las comunidades puede ser valiosa para suministrar información y dirigir a las personas a los proveedores de justicia competentes. Promover la formación de estos actores en temas de asesoría, apoyo y direccionamiento en sus áreas de acción puede aumentar el uso de fuentes de ayuda y reducir brechas de acceso. Esto incrementa la posibilidad de obtención de soluciones justas. El apoyo holístico debe abordar las disputas y sus efectos en las personas (costos, estrés, salud).

16 Corte Constitucional, de Colombia, sentencia C-591 de 2005.

17 Barendrecht, M., Banks, I., Botero, J.C. & Makraiova, J. (2023), Report: Benchmarks for International Criminal Justice, <https://www.hiil.org/research/report-benchmarks-for-international-criminal-justice/>, accedido el 5 de marzo de 2024.

18 Ministerio de Justicia y del Derecho. (s.f.). La estrategia de los Sistemas Locales de Justicia, <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/sistemas-locales-justicia/Documents/Cartilla%20la%20estrategia%20de%20los%20Sistemas%20Locales%20de%20Justicia.pdf>.

19 Botero, J. (2021). Focusing on outcomes for people: an opportunity for the justice sector, <https://dashboard.hiil.org/publications/trend-report-2021-delivering-justice/case-study-casas-de-justicia-colombia/>, accedido el 23 de mayo de 2024.

20 Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (s.f.), <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Ruta-de-atencion-integral-para-victimas-de-violencias-de-genero.aspx>, accedido el 06 de febrero de 2024.



Demostrar a nivel nacional e internacional que la justicia centrada en las personas es una estrategia de acceso a la justicia poderosa y factible en las áreas afectadas por el conflicto

La resolución de los problemas cotidianos es críticamente importante para el proceso de consolidación de paz. Los resultados de la encuesta demuestran que las personas de las áreas afectadas por el conflicto se enfrentan a muchos problemas legales de diversa índole en sus vidas y no solo a los asociados al conflicto armado.

A pesar de las consecuencias del conflicto, Colombia es un líder en la dimensión de datos del movimiento internacional hacia la justicia centrada en las personas. Una rigurosa y frecuente recolección de datos sobre las necesidades jurídicas de las personas claramente representa una prioridad para las partes interesadas del sector justicia a nivel público y de la sociedad civil en Colombia. Saber cuáles son las necesidades de los usuarios es un fuerte argumento para invertir más en soluciones de justicia basadas en la evidencia que incrementen las tasas de resolución y entreguen mejores resultados, incluyendo al sector privado. Dichas inversiones deben dirigirse al diseño y la implementación de modelos de impartición de justicia que puedan extenderse a lo largo

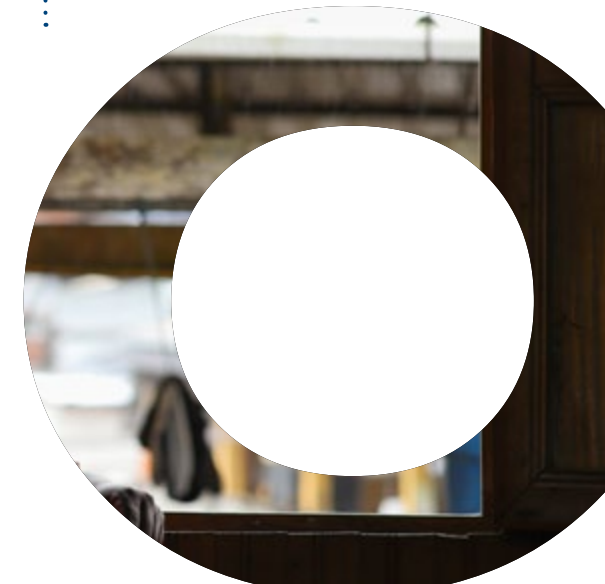
del país. Conocer a los usuarios, enfocarse en las soluciones que cuentan con evidencia en materia de su eficiencia y en la innovación rigurosa son los próximos pasos clave hacia la justicia centrada en las personas en Colombia.





Justice Needs and Satisfaction in **Colombia** 2024

Executive Summary



USAID COLOMBIA

Anupama Rajaraman

Director

Robert Rhodes

Director, Peacebuilding and Governance Office (PGO)

Robert Works

Subdirector, Peacebuilding and Governance Office (PGO)

Amalia Eraso

Team Lead, Justice and Citizen Security, PGO

Hernando Sánchez

Alternative Contracting Officer Representative (COR)

This report was possible thanks to the support of the American people through the United States Agency for International Development (USAID). The content and opinions expressed in this report do not represent the views of the U.S. Agency for International Development or the U.S. Government.

MEMBERS OF THE RESEARCH GROUP

Guillermo Otálora Lozano

PCJ (People-centred justice) Advisor

Simón Díaz Pérez

Survey Researcher

Marla Díaz Arias

Administrative Coordinator

Rachel Taylor

Justice Sector Advisor

Martin Gramatikov, PhD

Programme Director

Rodrigo Núñez Donoso, PhD

Senior Justice Sector Advisor

WITH THE COLLABORATION OF

Sanaz Jahanshahi

Senior Project Manager

DESIGN

Paulina Siwicka

Visual Communications Designer

USAID'S PROJECT PRESENTATION

Traditionally, the evaluation of access to justice has focused on the number of entities that offer justice services and their performance. However, this approach is flawed, as it does not consider the experience of the people who seek a solution to a legal need, nor does it take into account those who do not reach the judicial system. In other words, it does not take into account the demand for justice in its entirety or the existing gaps to reach a decision or solution to guarantee people's rights or resolve a dispute. This shift of focus has been reflected in a current international consensus on the importance of the routes that people take from the moment they have a legal need until they obtain the resolution of a case, which has been called a people-centred justice approach.

Thus, the United States Agency for International Development (USAID) recently adopted the U.S. government's first Rule Of Law Policy: A renewed commitment to justice, rights and security for all, as a commitment by USAID to continue the decades-long effort to promote the rule of law and ensure justice, rights and security for all people. This policy reaffirms the importance of the rule of law as the foundation for democracy and the underpinning of good governance and expands the concept to include a people-centred approach to justice, which means not only focusing efforts on improving

independence, accountability, transparency and efficiency of justice institutions but also advocating for justice policies and services to be data-driven, user-friendly, solution-focused and prevention-oriented, in other words, more people-centred.¹

For USAID, "people-centred justice is an approach to rule of law promotion that starts with identifying and understanding what people need and want when they seek justice. It seeks to remove the obstacles people face when doing so, improve their justice-seeking experience, and enhance the outcomes they might receive. Simply put, people-centred justice puts people, and their justice needs and legal problems, at the centre of justice systems and services"².

USAID's Inclusive Justice Program takes this approach. It puts it into action through the implementation of various strategies characterised by being evidence-based through the identification of problems or gaps in access to justice experienced by people to achieve resolution of their legal needs, *solution-oriented*, aimed at addressing comprehensively the problems identified in the pathways to access justice, and in continuous monitoring and evaluation, seeking that the results and data collected allow their improvement in favour of access to justice for the communities that inhabit the municipalities in which the Program operates. Additionally, its strategies and actions are planned and carried out with a differential and territorial approach.

¹ See [Rule of Law Policy: A Renewed Commitment to Justice, Rights, and Security for All \(usaid.gov\)](#) (p. 18)

² Ibidem, P. 19

In this vein, this report of the results of the Justice Needs and Satisfaction survey in Colombia consolidates valuable information for the work of public entities, justice authorities, actors and local partners in the search for inclusive, timely and effective access to justice for people. Justice that closes the existing gaps in the territories and has a particular focus on historically discriminated populations. The promotion of the Social Rule of Law implies the prioritisation of knowledge management that allows the efforts of development projects to be relevant and, thus, to have a greater impact on the quality of life and the guarantee of people's human rights.

Under the logic of experimenting more, learning and applying solutions, the findings obtained through this study will allow us to learn which is the best way to direct public policies of justice towards the solution of the problems that citizens report.

ABOUT HiiL

HiiL is passionate about social impact. We aim to empower 150 million people to prevent or resolve their most pressing justice problems by 2030. Why?

Each year, 1 billion people in the world have a new justice problem. Shockingly, over 70% of those people do not find a satisfactory resolution. Around 30% do not even feel sufficiently empowered to take action. This has a significant impact on their lives and society: From violence to seriously damaged relationships and business conflicts.

To make a long story short, justice systems, as they are currently organised, do not deliver what people need in their most difficult moments.

The problem is that the same models to deliver justice in past centuries are still used nowadays. This makes the process of getting justice today often slow, difficult and costly.

We truly believe basic justice care for everyone is possible. With data and technology, we can co-create high-quality justice based on what we need now.

At HiiL, we call it user-friendly justice. Justice that is affordable, accessible and easy to understand. It is justice that works.

To promote people-centred justice in Colombia, with the support of USAID's Inclusive Justice programme, HiiL collected justice needs data in some of the target municipalities of the Programme. This study was carried out to understand the justice journeys of these populations and to inform solutions based on justice users' experiences.

ponde



Executive Summary

People-centred justice (PCJ) is about designing and delivering justice that works for everybody. It is justice that knows the needs of its users, prioritises evidence-based solutions, encourages innovative and scalable delivery models and creates an enabling environment for the paths to justice that deliver fair results and outcomes. PCJ constantly listens to the users and adapts according to their needs and experiences. The Justice Needs and Satisfaction (JNS) survey seeks to shed light on these experiences, focusing on people's legal problems and justice needs in daily lives. This report presents the justice journeys of almost 6000 Colombians and provides evidence to inform policy-making and innovation in the justice sector.

The survey captured justice needs from people in large urban areas, as well as in small rural populations. Fieldwork took place in 16 out of the 76 target municipalities of USAID's Inclusive Justice activity. Of these 16 municipalities, 12 are classified as less developed.³ Over 60% of the sample population lives in municipalities facing economic, institutional and conflict-related challenges.

The JNS complements other justice needs data collection efforts made in Colombia, particularly the justice needs surveys (ENJ, by its initials in Spanish) conducted by the National Department of Planning (DNP), in coordination with the National Department of Statistics (DANE) and the Ministry of Justice and Law.

³ These municipalities received the PDET classification from the Colombian government. PDETs are long-term planning tools that aim to transform poor, illicit economies dependent, institutionally weak, and conflict-ridden territories into more stable and developed municipalities. Agencia Nacional de Renovación del Territorio (n.d.). ¿Qué son los PDET?. <https://centralpdet.renovacionterritorio.gov.co/conoce-los-pdet/>.

A people-centred methodology

The survey sample is not nationally representative, but it is representative of the 16 municipalities⁴. The 6000 interviewed adults were selected by a random sampling method that reflects key sociodemographic characteristics, such as gender and rural/urban divide. Additionally, to better characterise our sample, the JNS asked several demographic questions, such as age, education level, occupation, subjective financial status and IDP status⁵. After the finalisation of the data-gathering phase, we added the official PDET categorisation from the Colombian government as a proxy for municipality type; PDET municipalities are smaller and more affected by poverty and conflict than non-PDET municipalities, better reflecting the dynamics that exist outside of big urban centres.

The JNS measures legal needs through over 100 questions about people's justice journeys: the steps people follow when trying to solve legal problems. The first step of our survey is asking people whether they have experienced a legal problem in the last four years. People can select up to ten problems from a list of 101 different legal problems, and for each problem, they rate the seriousness on a scale from 1 to 10 and indicate the extent to which it is resolved. After this, we asked respondents who experienced multiple legal problems to indicate which one was the most serious. The most serious problem, and people's attempts to resolve it, are then explored in-depth in the rest of the survey. This way, the survey allows us to know which are the consequences of the most serious problems, where people go to try to solve their problems, how they evaluate the resolution process and the outcomes they receive.

The JNS has a robust methodology that has been applied in more than 23 countries thus far. It was adapted to the Colombian context through sessions with local experts and practitioners of the justice system. However, there are limitations to the data, just as in every study. People tend to underreport specific legal problems, such as domestic violence or those related to armed conflict, since they are considered sensitive topics or can cause security concerns. Likewise, the analysis depends on the size of the samples, which tend to be smaller as we get closer to the end of people's justice journey, or when certain problems are sparsely reported.

Thus, in a continued effort to maintain data and findings integrity, we only report statistically significant differences at a p (significance) level of <0.05 in the cross-breaks. With the same goal in mind, we present the survey's fact sheet below:

Data collection company	Tempo Group
Data source	Face-to-face interviews by random sampling.
Target population:	People of legal age, residents of the municipalities covered by the study and with at least 6 months of residence in Colombia.
Sample size	6,000 adults (18 years and older).
Statistical error	1.3%
Confidence level	95% (total sample)
Period of data gathering	Between August 8th and September 26th, 2023.

4 Cali y Buenaventura (Valle del Cauca); Cartagena y Carmen de Bolívar (Bolívar); Quibdó e Istmina (Chocó); Tierralta y San Pelayo (Córdoba); Puerto Asís y Puerto Caicedo (Putumayo); Tarazá y Cáceres (Antioquia); Santander de Quilichao y Caloto (Cauca); Tumaco (Nariño); y Ovejas (Sucre).

5 The survey asked the interviewees if they self-recognized as IDPs: people could answer if they did recognize themselves as IDPs or not, or if they preferred not to answer. The report uses this variable to determine differences between IDPs and not-IDPs. It's possible that several of the findings for IDPs are also applicable to victims of the armed conflict in general.

The Justice Gap

Around 55% of people in the surveyed areas encountered at least one serious, difficult-to-resolve legal problem in the past four years. These problems are mainly associated with neighbour disputes, but people also reported crime and misdemeanours problems, public services problems, and land problems, in which displacement is highly reported. The types of problems people encounter vary between sub-samples: women encounter more domestic violence and public services disputes, while men experience more crime⁶ and employment issues; internally displaced people (IDPs) experience more land problems than non-IDPs⁷; and problems related to healthcare and other public services are more prevalent among more vulnerable groups, like IDPs, people with low education levels and those of low income.

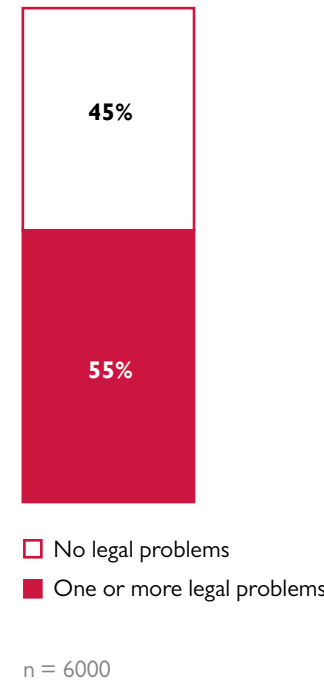
People perceive the legal problems as highly serious⁸. The average seriousness rate is seven out of ten. The problems people experience are structural. Few of the problems are associated with COVID-19, but when they are associated with the pandemic, the problems tend to be more serious, on average.

⁶ The category is called "crimes and misdemeanours" and includes both violent crimes and less serious infractions. Some examples are: robbery, extortion, homicide, among others.

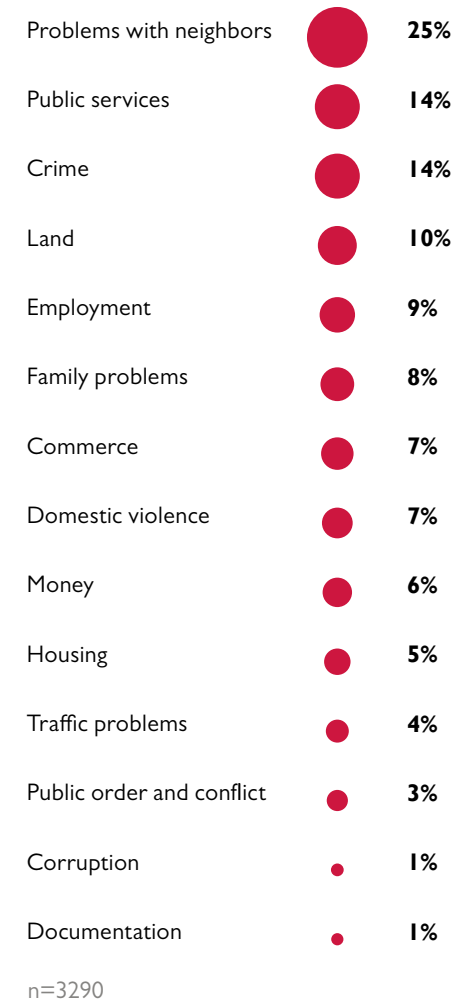
⁷ This relationship was to be expected, given that the problem of "displacement and dispossession" is included in the category of land problems. This result is presented as a way of validating the consistency of the survey results.

⁸ Problem seriousness is measured on a severity scale, people can indicate from a rating of 1 (not serious at all) to 10 (extremely serious).

PREVALENCE OF LEGAL PROBLEMS



THE MOST COMMON PROBLEM CATEGORIES



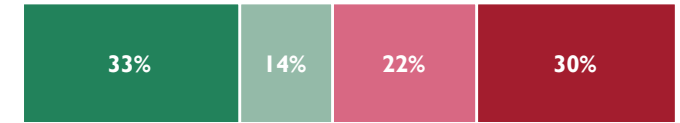


Out of all the problems people faced in the past four years, around half are not solved. These problems are either ongoing and awaiting resolution, or they are abandoned and people “bury them”, as people colloquially say in Colombia. Yet, when a problem is resolved, the solution tends to be positive and fair. There seems to be a certain degree of satisfaction with outcomes, but reaching them is the main obstacle. Resolution rates also vary by sub-samples. More vulnerable groups, like lower-income people and IDPs, have more unsolved problems, around 67% of all their problems, making this a pressing inequity.

For the remaining 45% of people who did not experience any legal problems, the main reason they reported not having any was taking preventive measures. The experts that participated in the data workshop⁹ ventured that this could be related to a person’s capacity to resolve an issue before it is identified as a legal problem; a lack of legal literacy that does not allow them to recognise a legal problem; or to the use of informal means to prevent problems from arising.

⁹ In order to enrich the report, a triangulation session was organised with experts from the justice sector in Colombia to discuss the preliminary results of the survey, and thus add valuable knowledge and perspectives to the results obtained.

HAS THE PROBLEM BEEN RESOLVED?



■ Yes, completely ■ No, the problem continues
 ■ Yes, partially ■ No, the problem is abandoned

n = 3290

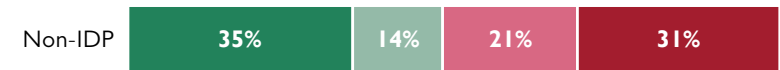
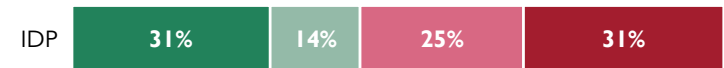
RESOLUTION STATUS BY SUBJECTIVE INCOME CLASSIFICATION



■ Yes, completely ■ No, the problem continues
 ■ Yes, partially ■ No, the problem is abandoned

n = 3262

RESOLUTION OF LEGAL PROBLEMS BY IDP STATUS



■ Yes, completely ■ No, the problem continues
 ■ Yes, partially ■ No, the problem is abandoned

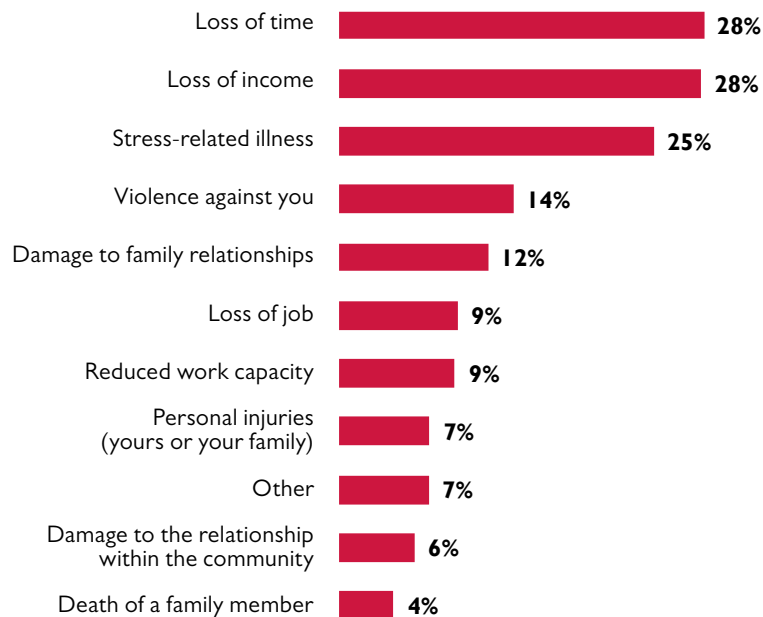
n = 3186

Legal problems and their impact

Seven in ten Colombians in the target areas suffer from one or more consequences due to their most serious legal problem. The most common consequences are loss of income, loss of time, and stress-related illness. Vulnerable populations more often report

harmful consequences like stress-related illness, violence against them and the death of a family member, signalling again a pressing inequity for accessing justice in the target areas.

CONSEQUENCES OF LEGAL PROBLEMS



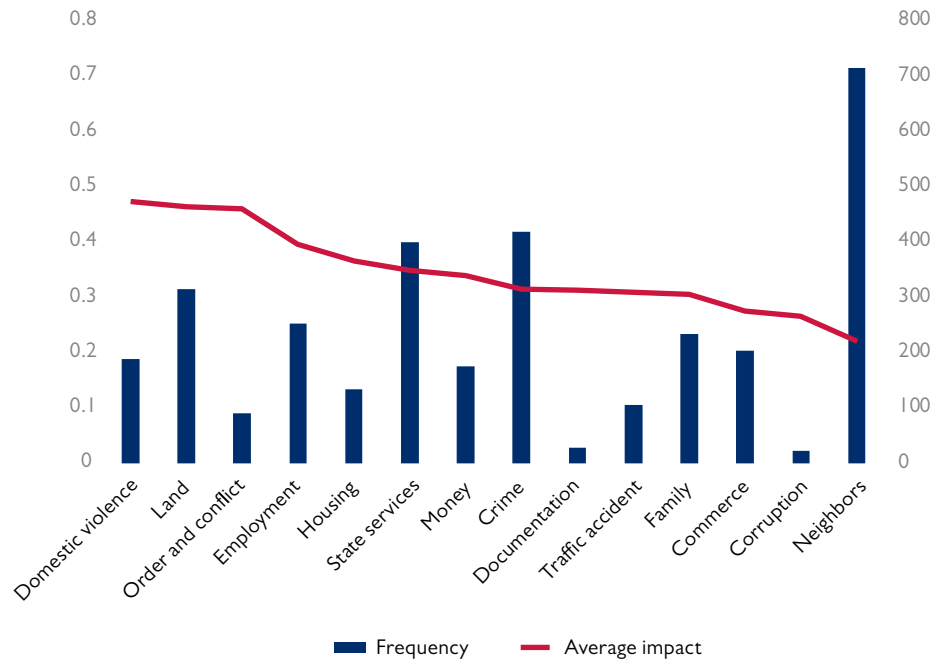
n = 2114

People report their most serious problem's impact in five categories: personal relationships, financial well-being, mental health, physical health and work performance. Personal relationships and financial well-being are the dimensions with more reported impact, as they are related to some of the most common problems like disputes over neighbours' noise and theft.

Around 60% of people from the surveyed municipalities who face legal problems report some degree of impact on their mental health, which, coupled with stress-related illness being the third most reported consequence, led experts in the data workshop to highlight this as mental health issues being overlooked by public policy at the moment of considering the quality of justice services. Impacts are not only material or interpersonal, legal problems are affecting the mental state of people and can become "tormenting".

The aggregated impact score, composed of the five dimensions listed above, allows us to provide a clear comparison of the impact of problems between categories. The average impact of any given problem in the sample population was 0.33, but this score is higher for women (0.37) and IDPs (0.37). The aggregated impact also varies between problem types: less frequently reported problems have a higher impact on people's lives. Domestic violence, land, and public order and armed conflict problems have higher impacts, close to 0.5, than more reported problems like family, commerce and neighbour disputes.

AVERAGE IMPACT BY PROBLEM CATEGORY AND ITS FREQUENCY

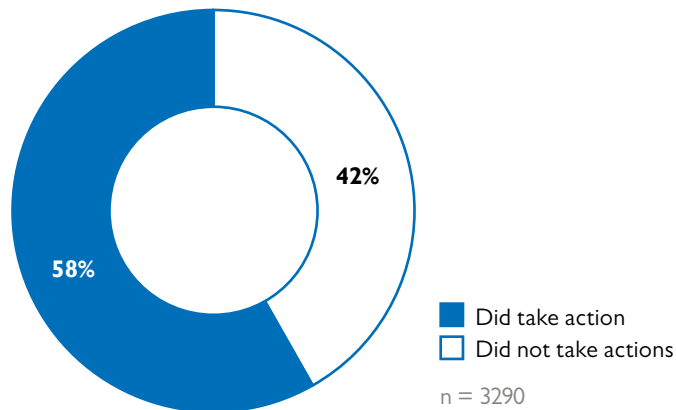


What are people doing to solve their problems?

Taking action to resolve the most serious problem is relatively common, six in ten people do so. People between 25 and 64 years of age, people with the highest level of education (professional degree or above), and higher income people take more action than their counterparts. Out of the most common problem categories, people are less likely to take action for crimes and misdemeanours; meanwhile, documentation and family problems have the highest action-taking proportions.

People who do not take action report not doing so due to hopelessness, as they do not expect a positive outcome, or due to lack of knowledge on what to do. The most common answer to this question is “don’t want to answer”, which might be explained by people not wanting to disclose taking action through certain actors or for certain problems, like conflict-related issues or loan shark debts.

DID YOU TAKE ANY ACTION TO RESOLVE THE PROBLEM?

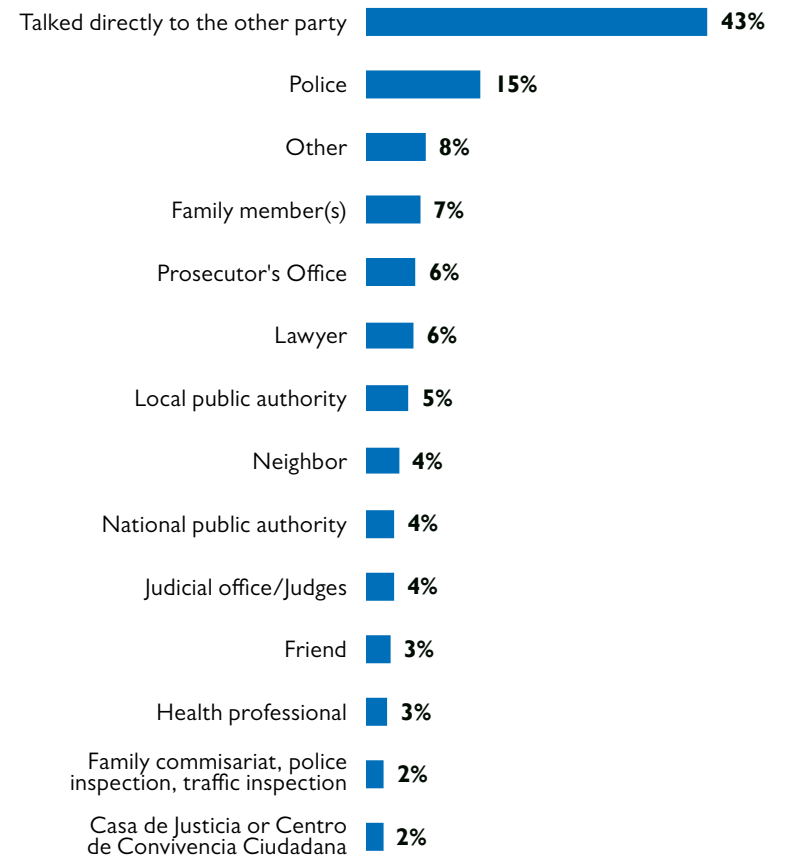


The justice journeys of the municipalities' populations are relatively short, with the average number of sources of help engaged being 1.15. The main source of help used is talking directly with the other party, 43% of people use this mechanism and it is the most used source of help for every problem

category except crime. The police are the second most common source of help and the most used State actor, with more affluent and more educated people relying more on police than their counterparts. Four in ten people achieved a resolution by talking with the other party.

MOST COMMON SOURCES OF HELP

Only those with a percentage equal to or greater than 2% are displayed



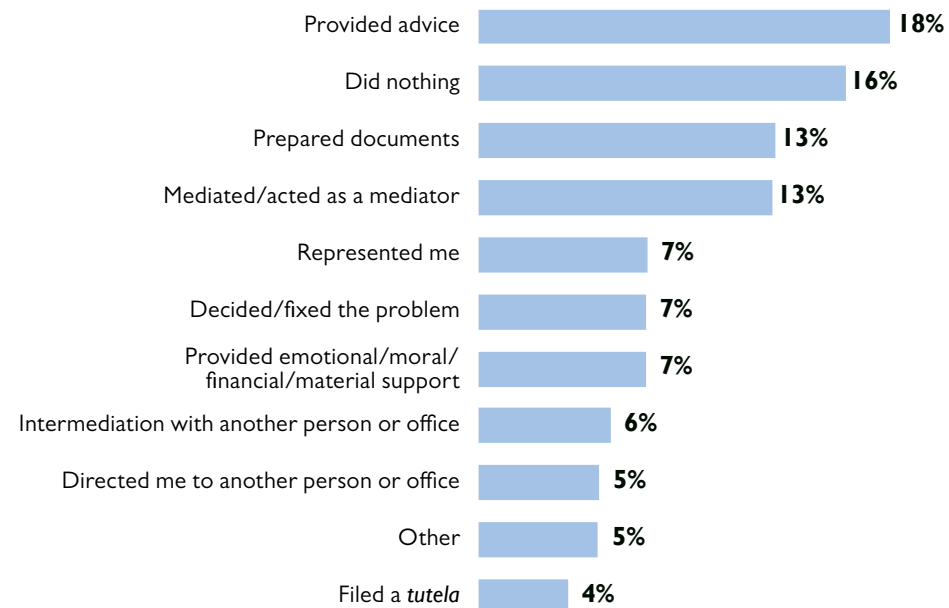
Four out of ten people achieved a resolution by talking with the other party.



Third parties often provide advice, prepare documents and act as mediators. They are generally regarded as neutral and useful by the people who engage with them. Presenting a *tutela*¹⁰ is the least common intervention by third parties, this might be explained by tutelas not needing a legal professional to be presented, people can present them on their own. Looking at specific third parties, although the police are the most engaged third party, the majority of people say they do not do anything to resolve the problem; local public authorities present a similar trend. Lawyers and formal courts tend to provide advice and prepare documents, supporting the more “formal” aspects of a justice journey.

¹⁰ A judicial defence mechanism that allows citizens to demand the protection of their fundamental rights to any judge at any time when these are violated by public authorities and by private citizens in certain cases. Corte Constitucional de Colombia (n.d.), ABECÉ de la acción de tutela, <https://www.corteconstitucional.gov.co/Transparencia/publicaciones/abece%20de%20tutela%202020%20version%20final%201%20de%20septiembre%20.pdf>.

INTERVENTIONS PERFORMED BY ALL SOURCES OF HELP

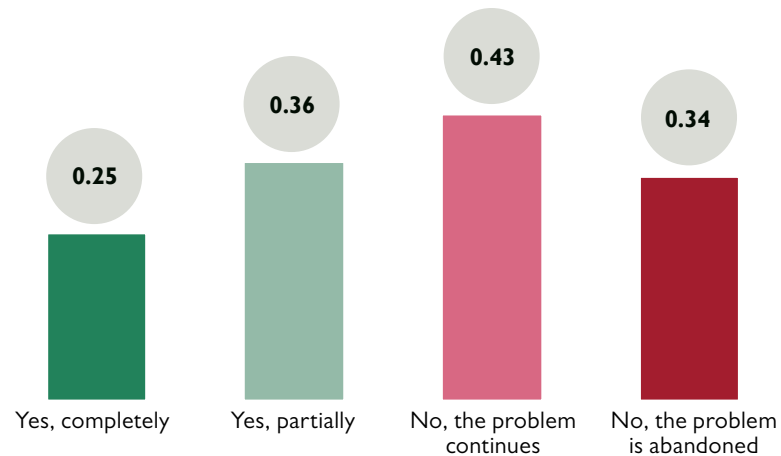


n = 1913 interventions

Out of the top four most common problem categories, crime has the highest percentage of abandoned problems¹¹. Public services and land problems, which include displacement, have high proportions of ongoing problems awaiting resolution. Neighbour problems are the most likely to be resolved, but at 50% of resolution, the distribution is very similar to the general resolution rate.

There is a clear relationship between the impact of the problem and the resolution status: ongoing problems are 71% more impactful than completely resolved problems. This signals that less impactful problems tend to be easier to resolve, but also that people go to more extreme lengths to solve a problem when it is having a bigger impact on their lives.

IMPACT SCORE BY RESOLUTION STATUS



¹¹ People report the resolution status of their problem from among four options: completely resolved; partially resolved; not resolved and the problem continues; not resolved and was abandoned.

We also listened to people's thoughts on the quality of the process they engaged with. People from the surveyed municipalities often rate the level of stress and negative emotions as the most negative subdimension of the justice journey, once again presenting a stark impact on people's mental health and well-being. Other subdimensions that could be improved are the clarity of processes and the explanations of the decisions taken.

Finally, on the outcomes of the justice journey, there are varying results. For people who faced crime and land problems, the most common answer is that "the resolution did not help". For other problem types like domestic violence, family, neighbours and employment, the resolutions provided positive outcomes that help make a difference in people's lives, like providing protection, ensuring the problem will not happen again, and providing financial compensation.



Advice and information in the justice journey

People seek advice less often than they take action. Four in ten people with legal problems seek advice to try and resolve their problem. In the justice journey, advice differs from action as sources of advice do not directly do something to solve a problem, rather they offer counsel, guidance, and suggestions based on similar experiences and/or support to the person¹². Seeking advice is less common than taking action, but it makes a difference in resolution: people more often get advice for more impactful problems and those who seek it have a higher percentage of resolved problems (54%) than those who do not (44%).

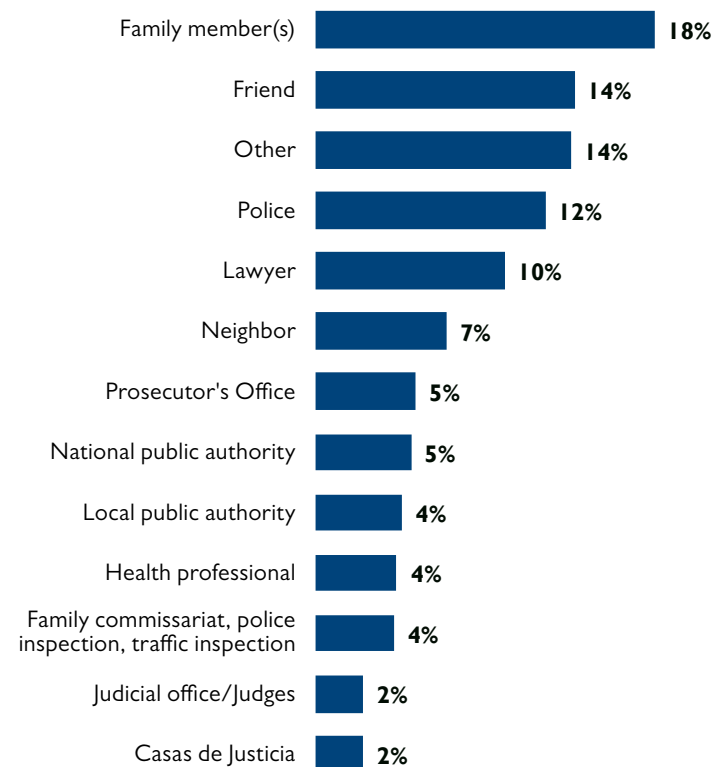
The main sources of advice come from people's inner circles, with family and friends being the predominant answers; this suggests that judicial aspects are not the only priority at the moment of seeking advice. Police and lawyers are the most consulted professional sources of advice. Generally, sources of

advice are more varied than sources of help, there is no predominant source of advice across problem types. What these sources do is also heterogeneous, people say they received advice on their rights and where to go to resolve the problem, as well as receiving emotional support, getting help contacting the other party and guidance on how to report a problem.

Another aiding element in the justice journey is legal information, which is information from public sources on legal matters, but not specific to the personal problem someone faces. More than 70% of people do not search for legal information from any source, but those who do prefer the Internet and social media. This presents an opportunity to increase the availability of legal information through these mediums, but also to explore its dissemination through underutilised channels like the radio.



MOST COMMON SOURCES OF LEGAL ADVICE
Only those with more than 29 mentions are displayed



¹² Sources of advice can advise on rights, direct to competent actors and prepare documents, but they can also offer financial or emotional support during the process.



Recommendations

Based on the findings from the JNS survey, this section presents seven recommendations for Colombia's Justice system. These recommendations are intrinsically linked to the survey's findings.



Data as a foundation of PCJ programming

Over the years, Colombia has become one of the leading countries in the world for legal needs assessments. The existing data sources and the human and organisational capacity to gather, analyse and use such data is a considerable asset for the Colombian justice system. But this asset needs to be developed further. There is enormous potential to transform data into knowledge and use this knowledge to transform the Colombian justice system into a truly people-centred system.

How can this happen? First, to fully utilise their potential, these data collection efforts should “talk” to each other, and be used in coordination. This way, the rich people-centred data can transform policy-making by informing the design, implementation and evaluation of dispute resolution rules and mechanisms.

The continuity of these efforts is crucial. It will help them to become a monitoring tool for the wider justice system in Colombia. State institutions should embrace and own the data, which can inform reforms and become a monitoring tool to track progress.

Second, data about legal needs must be enriched with insights from other State and academic sources, enlightening other aspects of the justice journeys. Participants in the justice data workshop suggested that the multiple data collection efforts in the country should have a place for mutual enrichment and discussion. Next, the data and knowledge must flow into action. The justice stakeholders in Colombia have valuable data assets at their hands which allow them to quickly move from data to action to make people-centred justice happen.

Finally, people-centred data could be improved by standardising how questions are asked and how answer choices are presented. This would make the data more consistent and

easier to compare. A starting point is to have shared definitions of key concepts in measuring justice, such as legal needs, legal problems and sources of help. It is not necessary to adopt the terminology of HiiL or other similar organisations, but there must be consistency in the concepts that inform the measurements that both public institutions and private organisations make. Likewise, measurements over time should manage to measure the same phenomena; questionnaires are flexible and should adapt to social changes, but the key concepts and the way they are measured should be sufficiently uniform to generate comparisons from one survey wave to the next.



A powerful strategy to enhance access to justice in Colombia is to start from the needs and experiences of the users of justice

More than 40% of people who take action do so by engaging in bilateral negotiation. This is something that can be built upon and supported as an asset to justice services. The strong use of negotiating with the other party is a bright spot in justice for people in Inclusive Justice's target zones.

Neighbour-related problems are good candidates for an efficient dispute resolution support system. These problems are very common in people's lives but have a relatively low impact. Therefore, there is no market for justice or legal services focused on disputes between neighbours. People very often seek solutions to legal problems with neighbours by talking directly to them. This process has no structure, proper or clear rules, or objective criteria. Enforcement of solutions to neighbour-related problems is mainly a voluntary mechanism. This leads to plenty of stress and negative emotions. Every day small problems like these add up to more serious problems and sometimes to violent situations. Tackling such problems early on and supporting resolution from the start can prevent many more impactful problems.

13 Verheij, T. & Agbo, J. (2023), Land Justice Guideline - Ogun State, Nigeria, <https://www.hiil.org/research/ogun-state-guidelines/> accessed on March 5, 2024.

For example, HiiL has designed "justice guidelines" together with public institutions in Nigeria, which compile best practices to promote effective communication, de-escalation and negotiation in the resolution of land disputes¹³. Identifying best practices of Alternative Dispute Resolution mechanisms (ADRs) at the local level can lead to the establishment of national guidelines for the resolution of specific disputes, such as land issues or problems between neighbours.



Design accessible and efficient pathways to deliver justice for the most pressing legal problems

The data shows that crime, land, and public services problems are among the most widespread in the targeted regions. This creates a clear space and a need for improving the dispute resolution processes for such problems. The evidence shows that people need more justice in their lives. They need accessible, effective and understandable paths to justice. Instead of adding stress and negative emotions, dispute resolution



Provide solutions according to the needs. Differentiate approaches to justice that put the people and their experiences at the centre

processes should create positive changes in people's lives. Data is a starting point for designing and implementing accessible justice pathways for people. This design process should start from the needs of the users and constantly focus on delivering long-term solutions.

It is important to note that innovative pathways can be designed and implemented by public or private entities. Hybrid models of dispute resolution design are rapidly emerging. Some platforms offer comprehensive mandatory dispute resolution through a one-stop-shop system: they integrate information, negotiation, mediation, adjudication and support; however, they are mainly found in high-income countries. One example is the *Justice42* platform, offered by *uitelkaar.nl* in the Netherlands. This is a comprehensive service that helps couples seeking divorce work together to develop a fair agreement and avoid escalation.

The study shows that certain problems are more likely to occur among specific groups. Land problems are common among IDPs. Domestic violence problems are common among women. Commerce problems are more common in urban areas. Resolution is more difficult to achieve for people with lower incomes and IDPs. Focus should be placed on Colombia's once again growing IDP population. The experiences of the group that is the most affected by a problem should guide the way how to approach and offer solutions for it. Justice Innovations Laboratories are one of the strategies that help channel these experiences and ideate solutions based on them.

For example, in Ogun State, Nigeria, HiiL conducted a Justice Innovation Lab for domestic violence issues. The lab resulted in the development of *Ibi-Isadi* (a place of refuge), a one-stop shop centre that offers victims of domestic violence access to information and personalised legal advice for their cases, facilitates better referrals between justice users and providers, and enhances the capabilities of justice actors to prevent and resolve such problems¹⁴.

14 The Hague Institute for Innovation of Law (2024), One-stop shop centre for victims of domestic violence in Ogun State, Nigeria, <https://dashboard.hiil.org/justice-innovation-labs/one-stop-shop-centre-for-victims-in-ogun-state-nigeria/> accessed on March 4, 2024.



Focus on delivering outcomes for the people who need justice

Focusing on outcomes for the people, not for institutions, allows stakeholders to track and estimate the true changes in people's lives due to legal problem resolution. It provides practitioners with a measure of the quality of their services. Focusing on outcomes can prove the effectiveness of new or re-designed justice services, which can be tied to performance-based funding¹⁵.

Problems related to crime currently have low action rates, low resolution rates, and low scores on measures of the quality of the process. Additionally, a significant percentage of outcomes are non-outcomes: this means "the resolution did not help." This presents a window of opportunity for a redesign of the resolution processes of crime-related problems, as well as their evaluation.

The current criminal justice system in Colombia was originally designed to improve due process, increase the effectiveness of prosecutorial investigations, guarantee victim participation, and strengthen truth, justice,

and reparations mechanisms for victims¹⁶. A results-focused evaluation framework for the criminal justice system could concentrate on the achievement of these objectives, rather than on the number of cases prosecuted.

In this regard, HiiL and the International Nuremberg Principles Academy, in association with Javeriana University, have suggested a set of monitoring and evaluation criteria for international criminal justice¹⁷. A similar methodological framework could be considered for national justice systems. For instance, the effectiveness of the criminal justice system could be evaluated, not exclusively by the number of convictions or prosecutions handled, but by the achievement of objectives such as prevention, attention to victims, clarification of the truth, and the perception that the proceedings were fair, among other aspects.

Eventually, measuring and monitoring the results obtained by people after a legal intervention, in what is called "post-intervention care," makes it possible to ensure that the results are implemented and that significant and positive changes are achieved in the lives of those who have sought legal services.

15 Banks, I. & Huchet-Bodet, M. (2022) <https://dashboard.hiil.org/publications/focusing-on-outcomes-for-people/>, accessed on December 11 2023.

16 Corte Constitucional, de Colombia, sentencia C-591 de 2005.

17 Barendrecht, M., Banks, I., Botero, J.C. & Makraiova, J. (2023), Report: Benchmarks for International Criminal Justice, <https://www.hiil.org/research/report-benchmarks-for-international-criminal-justice/> accedido el 5 de marzo de 2024.



Leverage community-based innovative and scalable delivery models

Colombia currently has active game-changers able to deliver justice at scale in the territories. For example, the Local Justice Systems, which have been promoted by the Colombian State since 2009, is a governance mechanism that allows the articulation of justice actors at the local level, which has become an effective strategy for overcoming legal needs and building peace¹⁸.

Other agents of change are Casas de Justicia (Houses of Justice), an attention model that allows users to find different justice services under the same roof. Although the survey results indeed show that only a small percentage of people engage with Casas de Justicia, these types of providers are usually hard to capture in population surveys. Yet, they do have challenges well known to Colombians, which replicate the deficiencies of justice procedures in general, such as lack of clarity and coordination in their operation. Strengthening interventions that resolve problems, as well as using simpler language when interacting with users and promoting more direct processes, might improve them. Following the implementation of outcomes could also add value. This could attract more people to use these services.

There is space for the use of technologies in the Inclusive Justice target areas. The Internet, particularly mobile internet penetration is high in the country, and people search for legal information via the internet and social media. Local and communal radios could play a supporting role in providing legal information. They could further strengthen Colombians' legal capabilities.

It is imperative to decentralise legal innovation. This implies that innovation initiatives should come from the territories and be informed by local experiences. These initiatives can focus on direct arrangement, a method preferred by the respondents. Even though conflict resolution operators exist, the data shows that people do not engage them enough in dispute resolution and that people tend to prefer talking directly with the other party to solve their problems.

Poorer people tend to rely more on local public authorities and less on lawyers to resolve their problems. Local public authorities and the National Police appear to be an entry door to legal problem resolution for vulnerable groups. Recognising their role as justice providers and supporting their ability to create local solutions to local problems is important.

18 Ministry of Justice and Law. (n.d.). La estrategia de los Sistemas Locales de Justicia, <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/sistemas-locales-justicia/Documents/Cartilla%20la%20estrategia%20de%20los%20Sistemas%20Locales%20de%20Justicia.pdf>.

19 Botero, J. (2021). Focusing on outcomes for people: an opportunity for the justice sector, <https://dashboard.hiil.org/publications/trend-report-2021-delivering-justice/case-study-casas-de-justicia-colombia/>, accessed on May 23 2023.



Demonstrate at national and international levels that People-centred justice is powerful and capable access to justice strategy in conflict-affected areas

Resolving daily life problems is critically important for the peace-building process. The experiences of the people from the studied communities show that justice for daily life issues does not cease to be a need. The survey results demonstrate clearly that people from conflict-affected areas encounter many, diverse legal issues in their lives and not only those related to the armed conflict.

Despite the consequences of the conflict, Colombia is leading in the data dimension of the international movement towards People-centred justice. Rigorous and frequent gathering of data about people's needs for justice is a clear priority for public and civil society justice sector stakeholders in Colombia. Knowing the users' needs is a strong argument for investing more in evidence-based justice solutions that increase resolution rates and deliver better justice outcomes, including in the private sector. Such investments must be directed towards designing and implementing justice delivery models that can be spread across the country. Knowing the users, focusing on solutions for which there is evidence of their efficiency and rigorous innovation are the key next steps towards people-centred justice in Colombia.

There is a need to break the silos of the justice sector. One way to do this is by including previously overlooked, important actors (such as social and healthcare workers). They can provide holistic support to, for instance, victims of domestic violence. This support already exists for victims of gender and sexual violence²⁰ and can be expanded to other types of problems. For example, those seeking justice due to disputes about access to healthcare. While we do not advocate for further responsibilities to be placed on already overburdened professionals, healthcare workers, teachers, and social workers are close to where problems occur and often already provide advice or help.

These actors often provide a first response, and their position in communities can be valuable for providing information and directing people to capable justice providers. Promoting the training of these actors so they can better provide advice, support and guidance in the proper direction in their areas of incidence can increase the use of sources of help and reduce access gaps. This increases the possibility of achieving fair resolutions. Holistic support should address both the dispute and its effects on people (costs, stress, health).

20 Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (s.f.), <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Ruta-de-atencion-integral-para-victimas-de-violencias-de-genero.aspx>, accessed on February 6 2024.

FOTOGRAFÍAS / PHOTOGRAPHS:

Portada / Cover: Foto Programa Justicia Inclusiva de USAID

Páginas / Pages 7, 21, 26, 27, 29, 36, 43, 57, 62, 63, 65: Fotos Programa Justicia Inclusiva de USAID Colombia

Página / Page 13, 49: Sunsinger / Shutterstock.com

Página / Page 18, 54: Micha Weber / Shutterstock.com

Página / Page 24, 60: Omri Eliyahu / Shutterstock.com

Para acceder al reporte completo,
escanee este código QR





USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA