

CONFIDENCIAL	DEMANDA	① Usuarios conciliación ② Extrema pobreza	③ Discapacidad ④ Población General	Día ____/Oct/Nov/2012	Formulario No.				
<b>ESTUDIO DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS</b>									
Revisión		Verificación		Codificación y crítica			Tabulación		
<b>PRESENTACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD</b>									
<p>Buenos días, mi nombre es: _____ En este momento estamos realizando una encuesta para el Gobierno Nacional y usted es muy importante para el Gobierno. Por este motivo, usted ha sido seleccionado para ayudar a mejorar y garantizar el cumplimiento de sus derechos y los de su familia. La información que usted nos brinde es totalmente secreta y solamente será utilizada con fines Estadísticos. Los datos personales que le pedimos son para confirmar que le hayan hecho la Encuesta. De parte del Gobierno Nacional le agradecemos su tiempo y valiosa colaboración con esta Encuesta.</p>									

Quiero informarle que este cuestionario está compuesto por cuatro bloques así:

- Un primer bloque, donde le preguntaremos acerca de los desacuerdos o conflictos que se le pueden haber presentado en los últimos cuatro años.
- Un segundo bloque, donde le preguntaremos como ha manejado sus desacuerdos o conflictos.
- En el tercero, le haremos unas preguntas sobre su percepción en temas de justicia.
- En el último, le haremos unas preguntas demográficas

#### IDENTIFICACIÓN GENERAL

¿Cuál es su nombre?	
¿Cuál es su apellido?	

#### CARACTERIZACIÓN DE LA VIVIENDA

1.	¿La vivienda en la que Usted habita es? (Enc: Leer opciones, única respuesta)	① Propia	③ Poseedor
		② Arrendada	
2.	¿Su vivienda en cuál de los siguientes estratos se encuentra? (Enc: Leer opciones, única respuesta)	① Estrato 1	⑤ Estrato 5
		② Estrato 2	⑥ Estrato 6
		③ Estrato 3	⑦ No tiene estrato
		④ Estrato 4	⑧ Ns/Nr
3.	¿Con cuáles de los siguientes servicios públicos cuenta su vivienda? (Enc: Leer opciones, múltiple respuesta)	① Agua	⑥ Gas natural (por tubería)
		② Alcantarillado	⑦ Gas propano (de pipeta)
		③ Recolección de basuras	⑧ Televisión por suscripción
		④ Energía eléctrica	⑨ Internet
		⑤ Teléfono fijo	
4.	¿Cuántas familias habitan en esta vivienda? (Enc: Registre la cifra en número)	N°	
5.	Su vivienda se encuentra ubicada en: (Enc: Leer opciones, múltiple respuesta)	① Zona de alto riesgo	④ Zona de derrumbes
		② Urbanización pirata	⑤ Ninguna de las anteriores
		③ Zona de inundaciones	

#### **Enc: Lea al encuestado el siguiente texto:**

En los últimos cuatro años, ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes desacuerdos o conflictos con otras personas o instituciones públicas o privadas? **“Tenga en cuenta que un desacuerdo o conflicto es una controversia, disputa, discusión, enfrentamiento o pelea, violenta o no violenta, que Usted ha tenido o tiene con otra persona o institución”**

(ENC: Lea cada pregunta al encuestado y las que responda ① Si, regístrelas en la hoja de respuesta y continúe cuidadosamente con las indicaciones. Si el encuestado responde a todas las preguntas ② No, es decir que no ha tenido ningún desacuerdo o conflicto, pase a los módulos 5, 6 y demográficos.)

#### 1. VIVIENDA

<b>En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto con:</b>			
6	El contrato o acuerdo de arrendamiento de la vivienda donde reside como inquilino.	① Si	② No
7	La propiedad, posesión, tenencia o los linderos de su vivienda.	① Si ¿Cuál?	② No(A 8)
	① Intento de expropiación o desalojo	③ Linderos de su vivienda	
	② Acerca de quién es el dueño, poseedor o tenedor de su vivienda	④ Otro, ¿Cuál?	
8	Daños o imperfectos en su vivienda	① Si	② No
<b>Servicios públicos domiciliarios</b>			
<b>En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto con:</b>			
9	La instalación o desinstalación de los servicios públicos con los que cuenta su vivienda, por ejem: Agua, luz, gas natural, tv por suscripción, internet, etc.	① Si	② No
10	La prestación de los servicios públicos.	① Si ¿Cuál?	② No(AP11)
	① Fallas del servicio	② La facturación	
11	Toma o uso “ilegal” de algún servicio público de su vivienda.	① Si	② No
<b>Vecinal</b>			
<b>En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto:</b>			
12	Con sus vecinos.	① Si ¿Cuál?	② No(A13)
	① Ruido	③ Basuras	⑤ El no pago de cuotas de administración
	② Malos olores	④ Mascotas	⑥ Otro conflicto vecinal, ¿Cuál?

**2. FAMILIA Y HOGAR**

En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto con:			
13.	La separación de su pareja, divorcio, liquidación o la definición de los asuntos patrimoniales.	① Si	② No
14.	Reconocimiento de la unión libre.	① Si	② No
15.	Definición de custodia o patria potestad y régimen de visitas de sus hijos o hijas.	① Si	② No
16.	El mantenimiento y la alimentación de sus hijos u otros miembros del hogar.	① Si	② No
17.	Agresiones cometidas contra usted por parte de un miembro de su familia.	① Si Qué..?	② No(AP18)
<b>¿Qué tipo de agresiones?</b>			
① Físicas		② Sexuales	③ Verbales reiteradas
		④ Psicológicas reiteradas	
18.	La adopción de un niño o niña.	① Si	② No
19.	Haber sido desprotegido o abandonado por parte de los miembros de su familia.	① Si	② No
20.	La herencia de un familiar.	① Si	② No
	Otro desacuerdo o conflicto familiar, ¿Cuál?		

**3. TRABAJO**

21.	¿Ha trabajado en los últimos 4 años o trabaja actualmente?	① Si	② No(AP30)
En los últimos 4 años, Usted como trabajador ha tenido algún desacuerdo o conflicto con:			
22.	El reconocimiento de la existencia de un contrato de trabajo o vínculo laboral.	① Si	② No
23.	El pago de su salario o de factores salariales o de prestaciones sociales, por ejem: Horas extras, subsidio de transporte, afiliación a la seguridad social o pensiones o cesantías, vacaciones, primas legales.	① Si	② No
24.	La terminación del contrato, por ejem: Despido sin justa causa o no pago de indemnización.	① Si	② No
25.	Las condiciones laborales, por ejem: La dotación, riesgos profesionales, duración del contrato o el horario.	① Si	② No
26.	Agresiones físicas o verbales cometidas contra usted en el trabajo.	① Si Qué..?	② No(AP27)
<b>Qué tipo de agresiones</b>			
① Físicas		② Sexuales	③ Verbales
		④ Psicológicas	
27.	Accidentes de trabajo.	① Si	② No
28.	La organización de sindicatos, huelgas o convenciones laborales.	① Si	② No
29.	Por el ejercicio o desempeño de su actividad como vendedor ambulante, vendedor informal o reciclador; por ejemplo desacuerdos o conflictos por trabajar en espacio público.	① Si	② No

**4. SALUD**

En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto con:			
30.	La afiliación a los servicios de salud.	① Si	② No
31.	La provisión o prestación de los servicios de salud, por ejem: Suministro de medicinas, asignación de citas, autorización de procedimientos.	① Si	② No
32.	Errores de médicos que le causaron a Usted daños o perjuicios.	① Si	② No
33.	La posibilidad de interrumpir voluntariamente el embarazo (Enc: Solo aplica a mujeres)	① Si	② No
34.	Haber sido obligado a practicarse un tratamiento u operación	① Si	② No

**5. EDUCACIÓN**

35.	En los últimos 4 años Usted o sus hijos han estudiado o están estudiando en una institución educativa	① Si	② No (AP40)
En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto con:			
36.	La inscripción y entrada efectiva a la institución educativa	① Si	② No
37.	La prestación inadecuada del servicio en relación con sus necesidades o las de sus hijos, por ejem: falta de infraestructura adecuada o falta de intérpretes.	① Si	② No
38.	Maltrato por parte de los profesores o directivos de la institución educativa cometidos contra usted o sus hijos	① Si	② No
39.	Sanción injusta cometida contra Usted o sus hijos por la institución educativa, por ejem: Por falta de pago, embarazo de la estudiante o la condición religiosa.	① Si	② No
	Otro conflicto relacionado con educación, ¿Cuál?		

**6. ECONÓMICA Y PATRIMONIAL**

En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto con:			
40.	El pago de dinero que le deben por ejem: Cuotas de capital, intereses, letras, cheques, etc.	① Si	② No
41.	El pago de deudas de dinero que Usted tiene con bancos u otras entidades financieras.	① Si	② No
42.	El pago de deudas de dinero que usted tiene con otras personas diferentes a bancos o entidades financieras por ejem: préstamos gota- gota.	① Si	② No
43.	El incumplimiento de otros contratos (Enc: Lea primero las opciones de contrato para guiar al encuestado)	① Si ¿Cuál?	② No(A P44)
① Compraventa		④ Seguros	
② Sociedades (Ej. por sus derechos como accionista o socio)		⑤ Arrendamiento como dueño del bien arrendado	
③ Prestación de servicios		⑥ Otro, ¿Cuál?	
44.	El pago de daños o perjuicios causados por otras personas o entidades, por ejem: en accidentes de tránsito	① Si	② No
45.	La mala calidad de bienes o servicios adquiridos, por ejem: Productos defectuosos, propaganda engañosa, garantías de calidad, etc.	① Si	② No
	Otro conflicto económico o patrimonial, ¿Cuál?		

## 7. PENAL

En los últimos 4 años, ¿Usted ha sido víctima de alguno de los siguientes delitos?		Enc: Si el encuestado responde que si ha sido víctima de delitos pregunte si lo denunció)		¿Usted denunció este delito?		
46.	Hurto o robo	① Si	② No	46.1	① Si	② No
47.	Violencia sexual cometida en un ámbito diferente al familiar o laboral	① Si	② No	47.1	① Si	② No
48.	Lesiones personales cometidas en un ámbito diferente al familiar o laboral	① Si	② No	48.1	① Si	② No
49.	Homicidio de un familiar	① Si	② No	49.1	① Si	② No
50.	Desplazamiento	① Si	② No	50.1	① Si	② No
51.	Desaparición forzada de un familiar	① Si	② No	51.1	① Si	② No
52.	Estafa	① Si	② No	52.1	① Si	② No
53.	Amenaza	① Si	② No	53.1	① Si	② No
54.	Injuria y calumnia	① Si	② No	54.1	① Si	② No
Otro delito, ¿Cuál?						

## 8. LIBERTADES Y DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS

En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto por:			
55.	La libertad de expresión o de asociación diferente a la asociación sindical.	① Si	② No
<b>HABER SIDO DISCRIMINADO POR:</b>			
56.	Su orientación sexual o identidad de género (LGBTI).	① Si	② No
57.	Su condición de mujer (Enc: Solo preguntar a mujeres).	① Si	② No
58.	Su estado de embarazo (Enc: Solo preguntar a mujeres).	① Si	② No
59.	Su situación de discapacidad.	① Si	② No
60.	Su raza y/o etnia.	① Si	② No
61.	Sus creencias religiosas.	① Si	② No
62.	Sus preferencias políticas.	① Si	② No
63.	Su edad.	① Si	② No
64.	Su clase social.	① Si	② No
65.	Su origen o lugar de nacimiento, por ejem: por ser paisa, costeño, rolo, pastuso, etc.	① Si	② No
Otra discriminación, ¿Cuál?			
¿En cuál de los siguientes ámbitos se ha dado la discriminación? (Enc: Pregunte por la discriminación que se le presenta con mayor frecuencia).			
① Vecindad o barrio	④ Entidad de salud	⑦ Transporte público	
② Hogar	⑤ Entidad educativa	⑧ Otro, ¿Cuál?	
③ Trabajo	⑥ Sitios públicos como bares, discotecas o restaurantes		
66.	La violación o afectación de otros derechos fundamentales ¿Cuál?	① Si ¿Cuál?	② No(AP67)

## 9. HÁBITAT

En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto con:			
67.	La invasión o mal uso del espacio público que lo afecta directamente a Usted o a su comunidad.	① Si	② No
68.	La falta de rampas, señalización, puentes peatonales, etc., que lo afecta directamente a Usted o a su comunidad	① Si	② No
69.	La falta de protección del medio ambiente, por ejemplo: contaminación por ruido de una fábrica en su barrio.	① Si	② No

## 10. ASUNTOS CON EL ESTADO

En los últimos 4 años, Usted ha tenido algún desacuerdo o conflicto por:			
70.	Daños y perjuicios ocasionados contra Usted por el estado, por ejem: Accidente de vehículo oficial, negación de la licencia de funcionamiento, multas, etc.	① Si	② No
71.	El pago y cobro de los impuestos.	① Si	② No
72.	La negación en la obtención de documentos o la realización de un trámite por ejem: Cédula de ciudadanía, cambio de nombre, pase de conducción.	① Si	② No
73.	Agresiones de la policía o las fuerzas militares	① Si	② No

Enc: De acuerdo a las respuestas afirmativas ① Si, revise detenidamente que módulos debe aplicar al encuestado. Tenga en cuenta que si el encuestado responde a todas las anteriores preguntas ② No debe pasar directamente a los módulos 5, 6 y demográficos.

## MÓDULO 1

## ACUDIÓ A UN TERCERO PARA RESOLVER EL DESACUERDO O CONFLICTO; AUTORIDAD DEL ESTADO

74. ¿La autoridad del estado a la que acudió para solucionar su desacuerdo o conflicto; Es una autoridad judicial o administrativa? (Enc: Leer opciones, acepte varias respuestas, Si son varios desacuerdos o conflictos pregunte acerca del último)

① AUTORIDADES JUDICIALES: (Enc: Leer todas las opciones. Pase a MÓDULO 1.1)		② AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS: (Enc: Leer todas las opciones. Pase a MÓDULO 1.2)	
①	Fiscalía General de la Nación (Incluidos: CAVIF, CAIVAS, URI, SAU)	①	Casas de Justicia
②	Jueces de paz	②	Inspecciones de trabajo
③	Jurisdicción indígena	③	Comisarías de familia
④	Jueces	④	Defensorías de Familia del ICBF
		⑤	Personerías
		⑥	Inspector de policía
		⑦	Procuraduría
		⑧	Defensoría del Pueblo
		⑨	Superintendencias (Industria y Comercio, Sociedades, Nacional de Salud, Financiera, etc.)
		⑩	CAI o estación de Policía
		⑪	Autoridades de tránsito
		⑫	Otro, ¿Cuál?

**MÓDULO 1.1.**  
**AUTORIDADES JUDICIALES**

75. ¿Cuál de las siguientes razones fue la principal para que Usted escogiera esta autoridad? (Enc: Leer opciones, única respuesta, si son varios desacuerdos o conflictos pregunte acerca del último)

①	Es barato
②	Tiene la autoridad o el conocimiento para resolver su conflicto
③	Es fácil y sencillo
④	Se lo aconsejaron o recomendaron
⑤	Otro, ¿Cuál?

76. ¿Cuánto tiempo ha durado o duró el proceso adelantado ante el juez o fiscal? (Enc: Si son varios desacuerdos o conflictos pregunte acerca del último)

① Días N°	② Meses N°	③ Años N°
-----------	------------	-----------

77. ¿Usted retiró la demanda o denuncia? (Enc: Si son varios desacuerdos o conflictos pregunte acerca del último)

① Si (Continúe)	② No (Pase a P79)
-----------------	-------------------

78. ¿Cuál de las siguientes razones fue la principal para retirar su demanda o denuncia? (Enc: Leer opciones, única respuesta)

①	Llegó a un acuerdo con la contraparte por fuera del proceso judicial
②	Alto costo económico del proceso
③	Demora del proceso
④	Pérdida de confianza en los funcionarios
⑤	Otra razón, ¿Cuál?

79. Independientemente del resultado, ¿Considera que se cometió algún abuso en contra suyo? (Enc: Si son varios desacuerdos o conflictos pregunte acerca del último)

① Si (Continúe)	② No (Pase a P81)
-----------------	-------------------

80. ¿Quién cometió el abuso? (Enc: Leer opciones, única respuesta)

① El juez	② El Fiscal	③ El funcionario del juzgado o funcionario de la fiscalía	④ Otro, ¿Cuál?
-----------	-------------	---	----------------

81. Si este desacuerdo o conflicto ocurriera de nuevo, ¿Usted acudiría al juez o fiscal para su solución?

① Si	② No
------	------

82. Para resolver su desacuerdo o conflicto, ¿usted hizo uso de la acción tutela? (Enc: Si son varios desacuerdos o conflictos pregunte acerca del último)

① Si	② No
------	------

83. Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos sobre el rol o función de los jueces, fiscales y los funcionarios del juzgado o de la Fiscalía en la solución de sus desacuerdos o conflictos. Tenga en cuenta la siguiente escala: (Enc: Leer escala)

1	2	3	4	⑤
TOTAL INSATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	TOTAL SATISFACCIÓN	Ns/Nr

EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD JUDICIAL					1	2	3	4	⑤
①	Facilidad para realizar los trámites	①	②	③	④	⑤			
②	Amabilidad en el trato	①	②	③	④	⑤			
③	Claridad en la comunicación	①	②	③	④	⑤			
④	Conocimientos y criterios jurídicos para resolver su conflicto	①	②	③	④	⑤			
⑤	Honestidad	①	②	③	④	⑤			
⑥	Rapidez para tramitar su caso	①	②	③	④	⑤			
⑦	Interés en su caso	①	②	③	④	⑤			
⑧	El dinero que Usted gastó en comparación con los resultados que obtuvo	①	②	③	④	⑤			
⑨	Califique su satisfacción general con los servicios prestados por el juez, fiscal y los funcionarios del juzgado o de la Fiscalía.	①	②	③	④	⑤			

84. Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos relacionados con las instalaciones donde se prestan los servicios del juez o fiscal, tenga en cuenta la siguiente escala: (Enc: Leer escala)

1	2	3	4	⑤
PÉSIMO	MALO	BUENO	EXCELENTE	Ns/Nr

EVALUACIÓN INSTALACIONES					1	2	3	4	⑤
①	Limpieza general de las instalaciones	①	②	③	④	⑤			
②	Ubicación	①	②	③	④	⑤			
③	Facilidad para ingresar y moverse dentro de las instalaciones	①	②	③	④	⑤			
④	Disponibilidad de salas de espera	①	②	③	④	⑤			
⑤	Disponibilidad de baños	①	②	③	④	⑤			

**MÓDULO 1.2.**  
**AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS**

85. ¿Cuál de las siguientes razones fue la principal para que Usted escogiera esta autoridad? (Enc: Leer opciones, única respuesta, Si son varios conflictos pregunte acerca del último)

①	Es barato
②	Tiene la autoridad o el conocimiento para resolver su conflicto
③	Es fácil y sencillo
④	Se lo aconsejaron o recomendaron
⑤	Otro, ¿Cuál?

86. ¿Cuánto tiempo ha durado o duró el proceso o trámite adelantado ante las autoridades administrativas? (Enc: Si son varios conflictos pregunte acerca del último)

① Días N°	② Meses N°	③ Años N°
-----------	------------	-----------

87. ¿Usted retiró la demanda o denuncia?

① Si (Continúe)	② No (Pase a P89)
-----------------	-------------------

88. ¿Cuál de las siguientes razones fue la principal para retirar su demanda o denuncia? (Enc: Leer opciones, única respuesta)

①	Llegó a un acuerdo con la contraparte por fuera del proceso judicial
②	Alto costo económico del proceso
③	Demora del proceso
④	Pérdida de confianza en los funcionarios
⑤	Otra razón, ¿Cuál?

89. Si este desacuerdo o conflicto ocurriera de nuevo, ¿Usted acudiría a la autoridad administrativa para su solución?

① Si	② No
------	------

90. Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos con relación a las autoridades administrativas en la solución de sus desacuerdos o conflictos, tenga en cuenta la siguiente escala: (Enc: Leer escala)

1	2	3	4	⑤
TOTAL INSATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	TOTAL SATISFACCIÓN	Ns/Nr

EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA					1	2	3	4	⑤
①	Facilidad para realizar los trámites	①	②	③	④	⑤			
②	Amabilidad en el trato	①	②	③	④	⑤			
③	Claridad en la comunicación	①	②	③	④	⑤			
④	Conocimientos y criterios jurídicos para resolver su conflicto	①	②	③	④	⑤			
⑤	Honestidad	①	②	③	④	⑤			
⑥	Rapidez para tramitar su caso	①	②	③	④	⑤			
⑦	Interés en su caso	①	②	③	④	⑤			
⑧	El dinero que Usted gastó en comparación con los resultados que obtuvo	①	②	③	④	⑤			
⑨	Califique su satisfacción general con los servicios prestados por la autoridad administrativa	①	②	③	④	⑤			

91. Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos relacionados con las instalaciones donde se prestan los servicios de la autoridad administrativa, tenga en cuenta la siguiente escala: (Enc: Leer escala)

1	2	3	4	⑤
PÉSIMO	MALO	BUENO	EXCELENTE	Ns/Nr

EVALUACIÓN INSTALACIONES					1	2	3	4	⑤
①	Limpieza general de las instalaciones	①	②	③	④	⑤			
②	Ubicación	①	②	③	④	⑤			
③	Facilidad para ingresar y moverse dentro de las instalaciones	①	②	③	④	⑤			
④	Disponibilidad de Salas de espera	①	②	③	④	⑤			
⑤	Disponibilidad de baños	①	②	③	④	⑤			

**MÓDULO 2**  
**PARTICULARES**

92. ¿A cuál de los siguientes particulares acudió para que le ayudara a solucionar su desacuerdo o conflicto? (Enc: Leer todas las opciones. Si son varios conflictos pregunte acerca del último)

①	Conciliador de Centro de Conciliación
②	Centros de Conciliación y Arbitraje
③	Notario
④	Consultorios jurídicos (populares y de universidades)
⑤	Defensor del cliente ej. Financiero, servicios públicos, televisión
⑥	Oficina de quejas y reclamos por ej: Almacenes de cadena, oficina de empresas públicas
⑦	Iglesias, líderes religiosos, comunidades religiosas, etc.
⑧	Juntas de Acción comunal
⑨	Familiar o amigo (Enc: Solo aplique la P93 de este módulo)
⑩	Otro, ¿Cuál?

93. ¿Cuál de las siguientes razones fue la principal para escoger esta persona o entidad? (Enc: Leer opciones, única respuesta. Si son varios conflictos pregunte acerca del último)

①	Es barato
②	Tiene la autoridad o el conocimiento para resolver su conflicto
③	Es fácil y sencillo
④	Se lo aconsejaron o recomendaron
⑤	Otro, ¿Cuál?

94. ¿Cuánto tiempo ha durado o duró el proceso o trámite adelantado ante esa persona o entidad? (Enc: Si son varios desacuerdos o conflictos pregunte acerca del último)

① Días N°	② Meses N°	③ Años N°
-----------	------------	-----------

95. Si este desacuerdo o conflicto ocurriera de nuevo, ¿Usted acudiría a esta persona o entidad?

① Si	② No
------	------

96. Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos con relación a los particulares en la solución de sus desacuerdos o conflictos, tenga en cuenta la siguiente escala: (Enc: Leer escala)

1	2	3	4	⑤
TOTAL INSATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	TOTAL SATISFACCIÓN	Ns/Nr

EVALUACIÓN PARTICULARES						
①	Facilidad para realizar los trámites	①	②	③	④	⑤
②	Amabilidad en el trato	①	②	③	④	⑤
③	Claridad en la comunicación	①	②	③	④	⑤
④	Conocimientos y criterios jurídicos para resolver su conflicto	①	②	③	④	⑤
⑤	Honestidad	①	②	③	④	⑤
⑥	Rapidez para tramitar su caso	①	②	③	④	⑤
⑦	Interés en su caso	①	②	③	④	⑤
⑧	El dinero que Usted gastó en comparación con los resultados que obtuvo	①	②	③	④	⑤
⑨	Califique su satisfacción general con los servicios prestados por esa persona o entidad	①	②	③	④	⑤

97. Califique de 1 a 4 los siguientes aspectos relacionados con las instalaciones donde se prestan los servicios del particular, tenga en cuenta la siguiente escala: (Enc: Leer escala. No realice esta pregunta si el encuestado acudió a un familiar o amigo para solucionar su conflicto)

1	2	3	4	⑤
PÉSIMO	MALO	BUENO	EXCELENTE	Ns/Nr

EVALUACIÓN INSTALACIONES						
①	Limpieza general de las instalaciones	①	②	③	④	⑤
②	Ubicación	①	②	③	④	⑤
③	Facilidad para ingresar y moverse dentro de las instalaciones	①	②	③	④	⑤
④	Disponibilidad de Salas de espera	①	②	③	④	⑤
⑤	Disponibilidad de baños	①	②	③	④	⑤

### MÓDULO 3

#### INTENTÓ ARREGLAR POR SU PROPIA CUENTA / NO HIZO NADA Y DEJO ASÍ

98. ¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos hasta el momento con arreglar por su propia cuenta o el no haber hecho nada y dejar así?

① Si	② No
------	------

99. ¿Si le sucediera de nuevo este desacuerdo o conflicto, Usted nuevamente arreglaría por su propia cuenta o no haría nada y volvería a dejar así?

① Si	② No
------	------

### MÓDULO 4

#### TUVO O TIENE UN ABOGADO

100. ¿Qué tipo de abogado tuvo o tiene? (Enc: Leer opciones, única respuesta. Si son varios desacuerdos o conflictos pregunte acerca del último)

① Particular o privado	② De consultorio Jurídico	③ De la Defensoría del Pueblo	④ Otro, ¿Cuál?
------------------------	---------------------------	-------------------------------	----------------

101. ¿La gestión del abogado le ayudo a resolver su desacuerdo o conflicto?

① Si	② No
------	------

### MÓDULO 5 (PARA TODOS)

#### PERCEPCIÓN - MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS MASC

102. Usted sabe de la existencia de los siguientes Métodos de Solución de Conflictos en el país: (Enc: Lea cada opción)

MÉTODOS			
①	Conciliación en derecho	① Si	② No
②	Conciliación en equidad	① Si	② No
③	Arbitraje	① Si	② No
④	Mediación en materia penal	① Si	② No
⑤	Amigable Composición	① Si	② No

103. De los Métodos de Solución de Conflictos que conoce, seleccione si está de acuerdo o en desacuerdo con que estos son EFECTIVOS, RÁPIDOS Y BARATOS: (Enc: Solo pregunte por los Métodos que respondieron ① Si, en P102, haga cada pregunta 103.1, P.103.2 y P103.3)

MÉTODOS	103.1 ES EFECTIVA/O			103.2 ES RÁPIDA/O			103.3 ES BARATA/O		
	① De acuerdo	② En desacuerdo	③ Ns/Nr	① De acuerdo	② En desacuerdo	③ Ns/Nr	① De acuerdo	② En desacuerdo	③ Ns/Nr
① La conciliación en derecho	①	②	③	①	②	③	①	②	③
② La Conciliación en equidad	①	②	③	①	②	③	①	②	③
③ El Arbitraje	①	②	③	①	②	③	①	②	③
④ La Mediación en materia penal	①	②	③	①	②	③	①	②	③
⑤ La Amigable Composición	①	②	③	①	②	③	①	②	③

**MÓDULO 6 (PARA TODOS)**  
**PERCEPCIÓN Y CONOCIMIENTO DE JUSTICIA**

104. ¿Tiene conocimiento de los siguientes mecanismos judiciales en Colombia?

①	Acción de tutela	① Si	② No
②	Acción de grupo	① Si	② No
③	Acción de cumplimiento	① Si	② No
④	Acción popular	① Si	② No

105. ¿Tiene conocimiento de la existencia de estas instituciones en Colombia?

①	Centros de conciliación	① Si	② No
②	Fiscalías	① Si	② No
③	Juzgados	① Si	② No
④	Consultorios Jurídicos universitarios	① Si	② No
⑤	Casas de justicia	① Si	② No
⑥	Personerías	① Si	② No
⑦	Comisarías de Familia	① Si	② No
⑧	Defensoría del pueblo	① Si	② No
⑨	Inspecciones de trabajo	① Si	② No
⑩	Inspecciones de policía	① Si	② No
⑪	Procuraduría	① Si	② No
⑫	Defensorías de familia del ICBF	① Si	② No

106. En una escala de 1 a 4, donde 1 es la mínima calificación y 4 la máxima calificación, ¿Hasta qué punto tiene confianza en el sistema de justicia de Colombia?

①	②	③	④	③ Ns/Nr
---	---	---	---	---------

107. ¿Tiene Usted una opinión favorable o desfavorable del uso de la acción de tutela?

① Favorable	② Desfavorable	③ Ns/Nr
-------------	----------------	---------

108. En cuanto a la agilidad de la justicia, Usted la considera: (Enc: Leer opciones, única respuesta)

① Muy lenta	② Lenta	③ Ágil	④ Muy ágil	③ Ns/Nr
-------------	---------	--------	------------	---------

109. En cuanto a los costos de acceder a la justicia, Usted los considera: (Enc: Leer opciones, única respuesta)

① Muy altos	② Altos	③ Bajos	④ Muy bajos	⑤ Inexistentes	③ Ns/Nr
-------------	---------	---------	-------------	----------------	---------

110. ¿Considera que los funcionarios judiciales son? (Enc: Leer opciones, única respuesta)

① Muy honestos	② Honestos	③ Corruptos	④ Muy corruptos	③ Ns/Nr
----------------	------------	-------------	-----------------	---------

111. ¿Conoce dónde prestan asistencia jurídica gratuita en su ciudad?

① Si	② No
------	------

112. ¿Conoce cuáles son los derechos fundamentales que amparan a los colombianos?

① Si	② No
------	------

**MÓDULO 7 USUARIOS DE LA CONCILIACIÓN**  
**ESTE MODULO SOLO APLICA A LA POBLACIÓN USUARIOS DE LA CONCILIACIÓN**

113. ¿Ante cuál de los siguientes funcionarios realizó la conciliación? (Enc: Lea las opciones)

①	Conciliadores de Centros de Conciliación.
②	Conciliador que atiende en su oficina de abogados (conciliador a prevención)
③	Notarios
④	Conciliadores en Equidad.
⑤	Inspectores de trabajo.
⑥	Comisarios de Familia.
⑦	Defensores de Familia.-I.C.B.F.
⑧	Defensores del pueblo de la Defensoría del Pueblo.
⑨	Procuradores.
⑩	Superintendentes delegados de las Superintendencias (Industria y Comercio, Sociedades, Nacional de Salud, etc.).
⑪	Fiscales Salas de atención al usuario SAU de la Fiscalía General de la Nación.
⑫	Conciliadores de los Consultorios jurídicos de Universidades.
⑬	Personero municipal
⑭	Otro. ¿Cuál?

114. Respecto al desempeño del conciliador al cual acudió para resolver su desacuerdo o conflicto, Usted considera que: (Enc: Lea las opciones)

①	Conocía bien su caso.	① Si	② No	③ Ns/Nr
②	Asistió puntualmente a la hora citada.	① Si	② No	③ Ns/Nr
③	Explicó los objetivos de la conciliación y estableció las reglas de juego.	① Si	② No	③ Ns/Nr
④	Dedicó atención exclusiva a su caso sin hacer interrupciones para atender otras funciones.	① Si	② No	③ Ns/Nr
⑤	Permitió a las partes que tienen el problema, un espacio de tiempo para contar los hechos ocurridos.	① Si	② No	③ Ns/Nr
⑥	Favoreció la comunicación y buscó el equilibrio entre las partes.	① Si	② No	③ Ns/Nr
⑦	Dirigió la audiencia con neutralidad e imparcialidad y mantuvo el control de la misma.	① Si	② No	③ Ns/Nr
⑧	Respondió a las preguntas y dudas de las partes, respecto al trámite de la conciliación.	① Si	② No	③ Ns/Nr
⑨	Propuso alternativas de arreglo.	① Si	② No	③ Ns/Nr
⑩	Le generó confianza.	① Si	② No	③ Ns/Nr
⑪	Procuró rehacer, proteger o mejorar la relación entre las partes.	① Si	② No	③ Ns/Nr
⑫	Elaboró un acuerdo claro y puntual que permitió o permita ser cumplido por las partes.	① Si	② No	③ Ns/Nr

115. ¿Usted qué rol tuvo en la conciliación? (Enc: Leer opciones, única respuesta). (Enc: Si son varios conflictos pregunte acerca del último)

①	El convocante o solicitante
②	El convocado, solicitado o citado
③	No sabe

116. ¿Cómo se enteró del servicio de la conciliación? (Enc: Leer opciones, múltiple respuesta)

①	Publicidad del Gobierno. (Radio, prensa, TV, plegables, avisos institucionales, etc.)
②	Publicidad de los Centros de Conciliación. (Radio, prensa, TV, plegables, avisos institucionales, etc.)
③	Por remisión de entidades.
④	Amigos, vecinos, familiares.
⑤	Internet.
⑥	Otra, ¿Cuál?

117. ¿Usted ha tenido conciliaciones con acuerdo entre las partes?

① Si (Continuar)	② No (Pase a P121)
------------------	--------------------

118. ¿Las conciliaciones que terminaron con acuerdo entre las partes, se han cumplido?

① Si (Pase a P119)	② No (Pase a P120)	③ Está en trámite de cumplimiento (Pase a P121)
--------------------	--------------------	---

119. ¿Se han cumplido de manera voluntaria?

① Si (Pase a P121)	② No (Pase a P120)
--------------------	--------------------

120. De los acuerdos que no se han cumplido voluntariamente, ¿Usted qué hizo? (Enc: Leer opciones, única respuesta)

①	Acudió nuevamente a la conciliación.
②	Acudió a la Justicia Ordinaria.
③	Acudió a una autoridad administrativa.
④	No hizo nada
⑤	Ns/Nr

121. ¿Volvería a utilizar el servicio de conciliación?

① Si	② No
------	------



**DEMOGRÁFICOS (PARA TODOS)**

	¿Cuál es su número de teléfono?				
	¿Cuál es su dirección?				
122.	Ciudad	① Bogotá	⑥ Pereira	⑪ Villavicencio	
		② Cali	⑦ Cartagena	⑫ Quibdó	
		③ Medellín	⑧ Neiva	⑬ Montería	
		④ Barranquilla	⑨ Pasto	⑭ Florencia	
		⑤ Bucaramanga	⑩ Tunja		
123.	Género (Por observación)	① Femenino	② Masculino		

**CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA (PARA TODOS)**

124.	¿Cuántos años tiene?	N°			
125.	¿Cuál es su estado civil? (Leer opciones, única respuesta)	① Soltero	③ Separado	⑤ Divorciado	
		② Casado	④ Unión libre	⑥ Viudo	
126.	¿Cuántas personas incluido Usted conforman su hogar?	N° (Número de personas no necesariamente familiares que comparten simultáneamente la comida o la dormida)			
127.	¿Cuántos menores de 18 años conforman su hogar?	N°			
128.	¿Usted tiene hijos?	① Si		② No	
129.	¿Usted con quién vive? (Leer opciones, Múltiple respuesta)	① Cónyuge/compañero permanente/ pareja	⑧ Suegros		
		② Padre	⑨ Yerno/nuera		
		③ Madre	⑩ Tíos		
		④ Hijos	⑪ Personal del servicio doméstico		
		⑤ Hermanos	⑫ Amigos		
		⑥ Abuelos	⑬ Otro pariente		
		⑦ Nietos			
130.	¿En qué actividad ocupo la mayor parte del tiempo la semana pasada? (Leer opciones, única respuesta)	① Trabajando	⑤ Oficios del hogar		
		② Estudiando y trabajando	⑥ Otra actividad		
		③ Estudiando	⑦ Está incapacitado para trabajar		
		④ Buscando trabajo	⑧ Nr		
130.	¿Con que etnia o grupo poblacional se identifica Usted? (Leer opciones, única respuesta)	① Afrodescendiente /raizal /cimarrón/ palenquero	⑥ Blanco		
		② Indígena	⑦ ROM		
		③ Zambo (Indígena-negro)	⑧ No se identifica con ninguno		
		④ Mestizo (Indígena-blanco)	⑨ No sabe		
		⑤ Mulato (Negro-blanco)	⑩ Otro, ¿Cuál?		
131.	¿Cuál su nivel educativo? (Leer opciones, única respuesta)	① Ninguno	⑦ Carrera técnica completa		
		② Primaria incompleta	⑧ Superior universitaria incompleta		
		③ Primaria completa	⑨ Superior universitaria completa		
		④ Secundaria incompleta	⑩ Posgrado incompleto (especialización, maestría, doctorado, posdoctorado)		
		⑤ Secundaria completa	⑪ Posgrado completo (especialización, maestría, doctorado, posdoctorado)		
		⑥ Carrera técnica incompleta			

**CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA**

132.	¿Usted recibe ingresos económicos?	① Si (Continúe)		② No (Pase a P134)	
133.	¿Cuál es su ingreso mensual promedio? (Enc: Leer rangos, única respuesta)	① Menos de \$100.000	⑥ De \$2.000.001 a \$3.500.000		
		② De \$100.001 a \$350.000	⑦ De \$3.500.001 a \$5.000.000		
		③ De \$350.001 a \$700.000	⑧ Más de \$5.000.000		
		④ De \$700.001 a \$1.000.000	⑨ Ns/Nr		
		⑤ De \$1.000.001 a \$2.000.000			
134.	¿De dónde provienen principalmente sus ingresos mensuales? (Leer opciones, única respuesta)	① Es empleado (Trabajo asalariado)	⑥ Recibe un subsidio		
		② Es independiente	⑦ Es empresario		
		③ Es pensionado (Jubilación, invalidez, vejez)	⑧ Mesada (Dinero que le dan sus padres, abuelos, esposo, esposa, tíos, etc.)		
		④ Ingresos de capital (Arriendos, utilidades, intereses)	⑨ Pago por días		
		⑤ Ingresos ocasionales (Venta de bienes, lotería, etc.)	⑩ Otro, ¿Cuál?		

135.	Usted aporta económicamente: (Leer opciones, única respuesta)	①	Al hogar donde habita solamente	④	No aporta
		②	Al hogar donde habita y a otro hogar	⑤	Nr
		③	Solamente a otro hogar		
136.	¿Tiene personas a cargo que dependan económicamente de Usted total o parcialmente?	① Si (Continúe)      ② No (Pase a P138)			
137.	¿Cuántas personas dependen económicamente de Usted total o parcialmente? (Enc: Registre la cifra en número)	N°	⑤ Nr		
138.	¿A cuál régimen de salud se encuentra afiliado? (Leer opciones, única respuesta)	①	Subsidiado SISBEN		
		②	Contributivo EPS		
		③	Ninguno		
139.	¿Usted declara renta?	① Si      ② No      ⑤ Ns/Nr			
140.	Después de haber respondido esta encuesta, ¿Usted estaría más dispuesto a acudir a las autoridades judiciales para resolver sus desacuerdos o conflictos?	① Si (Continúe)      ② No      ⑤ N/R			
141.	¿Se considera usted lesbiana, gay, bisexual, transgenerista o intersexual?	① Si (Continúe)      ② No (Agradezca y termine)      ⑤ N/R (Agradezca y termine)			
142.	¿Cuáles de las siguientes son sus orientaciones sexuales o identidades de género? (Enc: Lea las opciones y acepte varias respuestas)	①	Lesbiana	④	Intersexual.
		②	Gay	⑤	Transgenerista.
		③	Bisexual	⑥	Nr

**AGRADEZCA Y VERIFIQUE QUE TODAS LAS PREGUNTAS QUE APLICAN AL ENCUESTADO TENGAN RESPUESTA**

Nombre y firma del supervisor	
Nombre y firma del encuestador	