



*instituto de estudios comparados
en ciencias penales y sociales*

2016

DIAGNÓSTICO DE CONFLICTIVIDAD

ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA EN LA
LOCALIDAD DE SANAGASTA - PROVINCIA DE LA RIOJA

DOCUMENTO PRELIMINAR DE TRABAJO

AUTORES

CAROLINA AHUMADA

ALEJANDRA MANZANO

Agradecimientos

Agradecemos especialmente a Aldana Romano por la lectura de este trabajo y las sugerencias realizadas y a Ignacio Andrioli por su colaboración en la recopilación de la información estadística y en la elaboración de los gráficos.

También agradecemos a:

Cecilia Sahad

Laura Cora Bogani

María Eva Páez

Valeria Herrera

Mayra Márquez

Dione Vega

Ruth Ceballes

Carolina Farías

Anahí Aballay

Julián Romero

Valeria Fuentes

Sofía Paredes

Gisela Nieto Vargas

Eliana Agüero

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
----	-------------------	---

A.	PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.....	4
B.	MARCO CONCEPTUAL. ACCESO A LA JUSTICIA.....	6
C.	NECESIDAD JURÍDICA.....	7
II.	II. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....	8
A.	OBJETIVOS.....	8
B.	METODOLOGÍA.....	8
III.	III. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	9
A.	DIAGNÓSTICO DE LOS OPERADORES DE JUSTICIA: DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA JUDICIAL EN LA RIOJA.....	9
B.	MINISTERIO PÚBLICO FISCAL Y MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA.....	11
C.	CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE VILLA SANAGASTA.....	13
D.	ENTREVISTA A LOS OPERADORES.....	14
1.	JUZGADO DE PAZ.....	14
2.	COMISARÍA DE SANAGASTA.....	16
3.	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL.....	16
E.	CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.....	17
F.	NECESIDADES JURÍDICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.....	22
1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS.....	22
2.	RESPUESTA FRENTE A LOS PROBLEMAS.....	29
3.	PERCEPCIÓN DEL PROBLEMA.....	31
4.	ASISTENCIA LETRADA.....	33
5.	OBSTÁCULOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS.....	34
6.	ÁREA DE SEGURIDAD.....	37
7.	PERCEPCIÓN DE LA JUSTICIA.....	43
8.	ORGANIZACIONES SOCIALES.....	44

IV.	CONCLUSIONES.....	45
V.	BIBLIOGRAFÍA.....	48
VI.	ANEXO I.....	49
A.	DATOS ESTADÍSTICOS- DEPARTAMENTO DE SANAGASTA- CENSO 2010	50
1.	DEMOGRAFÍA DEPARTAMENTAL.....	50
2.	HOGARES Y VIVIENDAS.....	50
3.	EDUCACIÓN.....	53
4.	SALUD.....	54
5.	CONDICIONES DE ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	55
6.	INDICADORES DE N.B.I.....	55

I. INTRODUCCIÓN

A. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto realiza un diagnóstico de conflictividad de la localidad de Sanagasta con el objeto de determinar las situaciones problemáticas que afrontan los vecinos del municipio, su conflictividad, las instituciones que prestan servicios y los referentes de justicia comunitaria existentes.

La investigación además busca conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios de justicia; obtener herramientas para evaluar los beneficios de implementar una casa de justicia y, en su caso, determinar qué tipo de diseño resultaría más beneficioso para los vecinos de Sanagasta.

Estos objetivos de investigación permitirán luego el diseño de una Casa de Justicia que responda y respete las características y realidad local, de modo de satisfacer las demandas y necesidades específicas de sus habitantes.

Contexto general

Este trabajo de investigación se enmarca dentro del proceso integral de reforma iniciado en la Provincia de la Rioja que incorporó, de manera novedosa, un proyecto de ley de Acceso a la Justicia.

Se trata del primer proyecto de ley de Acceso a la Justicia a nivel nacional cuyo fin es regular los distintos componentes de un programa provincial de acceso a la justicia estructurado e implementado para garantizar a los ciudadanos la posibilidad de acceder a mecanismos idóneos para la solución de sus conflictos. Los principios que lo rigen son: el acceso igualitario al sistema judicial, la gratuidad, la oralidad, la imparcialidad, la simplicidad e informalidad, el ejercicio propio de los derechos y la publicidad.

Para la concreción de esos fines, el proyecto crea un Consejo Provincial de Acceso a la Justicia y prevé el establecimiento de Casas de Justicia, con dependencia funcional del Ministerio de Gobierno, Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Provincia. Estas casas constan de los siguientes componentes: la justicia de paz, los conciliadores en equidad, el servicio de asesoramiento jurídico y educación legal popular, el servicio de abogacía social y las agencias descentralizadas de los Ministerios Públicos y/o de otras entidades estatales que se establezcan.

Su objetivo es crear mecanismos que permitan aumentar el acceso a la justicia de los ciudadanos de la Provincia, orientado principalmente a las poblaciones más vulnerables y

articular esfuerzos entre las diversas funciones estatales para generar un intercambio que potencie los resultados en el ofrecimiento de canales de acceso hacia la población.

En el proyecto se destaca el aspecto adjudicativo a través de la revalorización de la justicia de paz para dar mayor efectividad a las soluciones de los conflictos y permitir que los ciudadanos accedan a instancias no sólo de mediación sino también jurisdiccionales.

Si bien la ley aún no ha sido sancionada, INECIP mantuvo el compromiso de continuar trabajando en favor de los principios esenciales de dicha ley. Esta vocación por implementar los ejes fundamentales del proyecto, fue especialmente acompañada por el Ministerio Público Fiscal de la Provincia de La Rioja, a través de su titular, Hugo César Montivero.

En ese contexto, se evaluaron posibles alternativas para comenzar a trabajar en relación a los problemas de acceso a la justicia en la Provincia. A raíz de ello, se suscribió un acuerdo de Cooperación entre el Ministerio de Gobierno, Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Provincia de La Rioja, el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales (INECIP), el Ministerio Público Fiscal de La Rioja y la Universidad Nacional de La Rioja.

El convenio establece un marco general de cooperación entre las partes para promover el acceso igualitario a la justicia y la solución pacífica de los conflictos a través de la realización de un plan piloto de Casas de Justicia en la Provincia de La Rioja.

La casa de justicia está destinada a facilitar el acceso a la justicia de todos los sectores, pero especialmente los más vulnerables. Este tipo de modelos, aparecen en Colombia, Argentina (Buenos Aires, Catamarca, Río Negro, San Juan, Santiago del Estero y Tierra del Fuego)¹, Ecuador, Bolivia, Costa Rica, entre otros. Se trata de una herramienta para aproximar las instancias judiciales a los ciudadanos. Su estructura es flexible y se adapta a las necesidades de la zona en que se desarrollen. En líneas generales, se prestan los siguientes servicios: orientación, atención, asistencia y representación jurídica, mediación, resolución alternativa de conflictos y decisión de los casos a través de la justicia de paz.

De este modo, las Casas de Justicia ofrecen herramientas elásticas y descentralizadas para que los ciudadanos de la comunidad conozcan sus derechos, reciban orientación y asesoramiento jurídico.

En el caso de La Rioja, dadas sus características poblacionales y la distancia de la ciudad Capital, se estimó que la localidad de Sanagasta resultaba un lugar adecuado para el establecimiento de una Casa de Justicia en el marco del plan piloto previsto en el convenio suscripto.

¹ Cfr. Mapa de acceso a la justicia de la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, www.cnaj.gob.ar

Con la finalidad de iniciar el diseño de la Casa de Justicia en dicha localidad, se comenzó con la etapa inicial del proyecto, que consistió en realizar gestiones con las autoridades municipales para evaluar dicha posibilidad, que dieron resultados favorables.

También se evaluó el criterio poblacional y la posible zona de influencia de la casa de justicia. Las autoridades municipales confirmaron la disponibilidad de un inmueble ubicado en la zona céntrica (calle Carlos María Álvarez s/n entre Virgen India y Antártida Argentina), que satisface adecuadamente esos criterios.

Finalmente, se comenzó la fase orientada a la obtención de información de conflictividad, cuyos resultados se vuelcan en este informe.

B. MARCO CONCEPTUAL. ACCESO A LA JUSTICIA

Los procesos de reforma iniciados hace décadas en la región se han enfocado primordialmente en la modernización y democratización de los sistemas de justicia penal. Sin embargo, en los últimos tiempos ha surgido también la necesidad de afrontar cambios relevantes en materias no penales, pues configuran una conflictividad no gestionada adecuadamente, y además expresan las desigualdades de acceso de los ciudadanos a la hora de resolver sus conflictos.

El acceso a la justicia es un concepto que hace referencia a las posibilidades de las personas de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas y cuyo ámbito material de aplicación se delimita mediante el análisis del conjunto de derechos de los ciudadanos y la valoración de la naturaleza y extensión de la actividad pública y de los mecanismos o instrumentos jurídicos necesarios para garantizarlos.²

En ese sentido, las características inquisitivas de los sistemas de la región se basan en la burocracia y la escritura y por ello no se ha logrado avanzar lo suficiente en la idea de solución del conflicto y de pacificación social.

Dentro de esta lógica, el acceso a la justicia configura un componente central de la noción de ciudadanía que abre la posibilidad concreta de acceder a instancias de diálogo, llevar el caso ante un tribunal y lograr la ejecución de lo decidido.

En nuestra región, los ciudadanos no siempre acceden a esta posibilidad por distintos obstáculos: sociales, cognitivos, económicos, educacionales, territoriales, etc. Estos impedimentos develan

² Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe, PNUD, Buenos Aires, 2005.

las desigualdades estructurales que dejan fuera de los sistemas de justicia a las personas más vulnerables y de recursos bajos o medios.

En los últimos tiempos, la preocupación sobre estos temas ha adquirido mayor protagonismo pero aún queda un largo camino por recorrer.

La prestación de servicios de asistencia legal; la construcción de canales de información adecuados y sencillos; la simplificación de los procesos, la descentralización de los tribunales y la desburocratización resultan imprescindibles para comenzar a transitar un esfuerzo común hacia la igualdad en materia de acceso a la justicia.

C. NECESIDAD JURÍDICA

Como paso previo al cumplimiento de esas metas de acceso, resulta imprescindible conocer cuáles son los conflictos sociales existentes y las necesidades no cubiertas por el sistema.

Para poder hablar de necesidad jurídica debe existir un problema jurídico que se refiera a un derecho constitucional, legal, jurisprudencial, administrativo o contractualmente reconocido y además debe existir un conflicto entre dos o más partes sobre la titularidad de ese derecho o una circunstancia que afecte el goce y disfrute del mismo.³La conjunción de ambos elementos es lo que configura una necesidad jurídica y lo que la diferencia de un “problema”. Para que un problema social se convierta en una necesidad jurídica, es necesario que exista una disputa con otra parte y que merezca en algún momento la intervención de un tercero.⁴

Por necesidad jurídica insatisfecha se entiende a los conflictos jurídicos a los que el Estado debe ofrecer una respuesta y no lo hace.

Esto puede ocurrir por diversos motivos: puede ser que el Estado no tomó conocimiento de esa necesidad o bien que, conocida por el Estado, éste no brindó una respuesta adecuada en virtud de los obstáculos del sistema.

Los obstáculos están conformados por todas las razones por las cuales una persona ve frustrado el acceso a la justicia y la solución del conflicto y que le impide el ejercicio y reparación del derecho sustantivo afectado. En ocasiones, ante un problema jurídico, las personas pueden adoptar diferentes caminos: pueden intentar solucionarlo buscando algún tipo de ayuda o pueden resignarse y no hacer nada.

³ Uprimny, Rodrigo, La Rota, Emilio Miguel, Lainde, Sebastián y López, Diego Eduardo, Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia, marco conceptual y metodológico, Colombia.

⁴ Uprimny y otros, “Encuesta...”.cit.

Dentro del universo de las necesidades jurídicas, existen tres grupos: las necesidades jurídicas expresadas en aquellos que acceden a los servicios jurídicos; las necesidades jurídicas expresadas de aquellos que no acceden al sistema jurídico y las necesidades jurídicas no expresadas.⁵

Las necesidades jurídicas expresadas que acceden a los servicios jurídicos del sistema son las que el ciudadano puede identificar como tales y que sabe cómo enfrentarlas a través del sistema.

En las necesidades jurídicas expresadas que no acceden a los servicios jurídicos del sistema, los ciudadanos saben que son acreedores de un derecho, pero que no fueron canalizadas a través de los instrumentos que ofrece el sistema por diferentes razones: no existen mecanismos disponibles; desconocimiento, barreras estructurales, excesiva complejidad o falta de confianza.

Por último las necesidades jurídicas no expresadas por la población se refieren a los casos en que hay desconocimiento sobre la no realización del derecho.⁶ La falta de información sobre estos indicadores conspira contra la adopción de medidas y la construcción de herramientas que permitan dar respuesta a las demandas sociales en materia de acceso a la justicia. Precisamente a partir de las perspectivas presentadas, el presente trabajo busca identificar las necesidades jurídicas insatisfechas en sus tres dimensiones y delinear posibles estrategias para su solución.

II. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A. OBJETIVOS

El proyecto tiene como objetivos centrales determinar el tipo de conflictividad en la localidad de Sanagasta; detectar las necesidades jurídicas insatisfechas; conocer cómo reacciona el ciudadano frente al conflicto; establecer qué organismos prestan servicios y determinar su incidencia en la solución de los casos e identificar las principales barreras de acceso.

B. METODOLOGÍA

⁵ Manual de Políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe, PNUD, INECIP, Buenos Aires, 2005

⁶“Manual...”, cit.

Para determinar la conflictividad en el municipio, se elaboró⁷ una encuesta de necesidades jurídicas que tiene por objetivo: generar y ofrecer información para entender las distintas interacciones entre la demanda de servicios jurídicos y la oferta judicial, bajo la premisa de mejorar el acceso a la justicia, a través de la creación de una Casa de Justicia, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y del bienestar social e individual y optimizar la oferta de justicia en la ciudad de Sanagasta.

Para ello, se recabó información cuantitativa sobre los vecinos de distintos barrios de Sanagasta. La muestra seleccionada es probabilística y es representativa de los hogares de Sanagasta. Las preguntas de la encuesta se formularon a personas mayores de 18 años y se indagó sobre información básica de identificación y por las necesidades jurídicas del hogar. El límite temporal de las necesidades jurídicas captadas por esta encuesta es de cuatro años, es decir que el estudio se concentra en identificar las necesidades jurídicas de los encuestados que hayan ocurrido dentro de los cuatro años previos a la realización del presente informe.

Las entrevistas fueron realizadas de manera voluntaria por un grupo de agentes sanitarios de Sanagasta durante el período comprendido entre los meses de octubre y noviembre de 2015. Los encuestadores, se organizaron en grupos y fueron supervisados por un coordinador que controló el adecuado desarrollo de las mismas.

III. ANÁLISIS DE LOS DATOS

A. DIAGNÓSTICO DE LOS OPERADORES DE JUSTICIA: DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA JUDICIAL EN LA RIOJA

El objetivo de esta sección es identificar las instituciones de carácter público (gubernamentales y no gubernamentales, estatales y comunitarias) que brindan algún tipo de asesoramiento y acompañamiento a los ciudadanos en temas vinculados con la realización de un derecho.

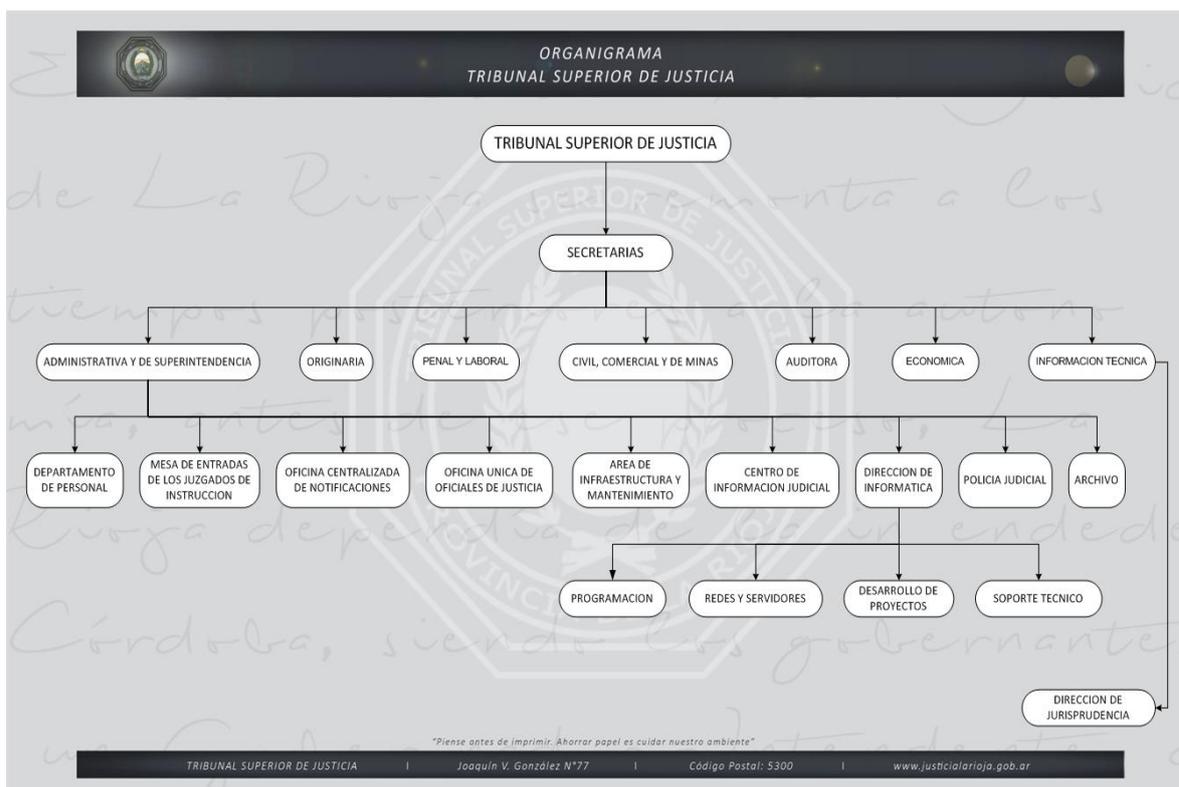
Para conocer la oferta institucional del servicio de justicia, comenzaremos por describir el sistema judicial de La Rioja para comprender el funcionamiento y herramientas de su totalidad, más allá de la oferta específica que existe en Sanagasta y que se analizará en un punto separado.

Según la ley Orgánica del Poder Judicial, la Función Judicial en la Provincia de La Rioja es ejercida por el Tribunal Superior de Justicia, que actualmente está conformada por tres miembros

⁷ Sobre la base de PNUD, INECIP, "Manual..", cit., Uprimny, Rodrigo, La Rota, Emilio Miguel, Lainde, Sebastián y López, Diego Eduardo, Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia, marco conceptual y metodológico, Colombia; Encuesta Nacional de Victimización, Basado en la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS), Cara a cara, 2007 y el Informe Final: Desarrollo de una metodología para la identificación de Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos (NIRC), Elaborado por FEDESARROLLO.

en funciones. Posee jurisdicción en todo el territorio de la provincia, Ministerios Públicos, Cámaras en lo Civil, Comercial y de Minas, Cámara en lo Criminal y Correccional, Cámaras del Trabajo, Cámaras de Paz Letrado, Juzgados de Instrucción Criminal, Correccional y Jueces de Paz Legos.

Organigrama del Superior Tribunal de Justicia⁸:

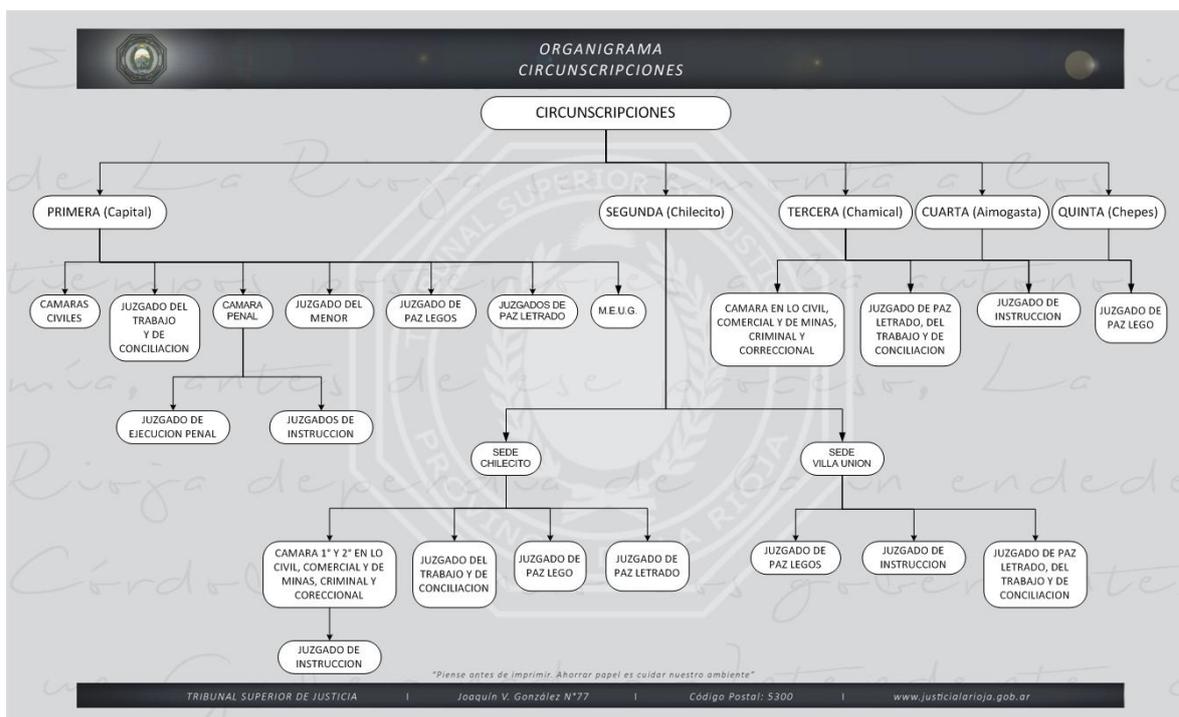


Existen cinco jurisdicciones judiciales. La primera comprende los departamentos Capital, Independencia, Ángel Vicente Peñaloza y Sanagasta; la Segunda los Departamentos de Chilecito, Famatina, General Lamadrid, Felipe Várela y General Sarmiento; la Tercera comprende los Departamentos Gobernador Gordillo, General Belgrano y General Ocampo; la Cuarta comprende los Departamentos Arauco, Castro Barros y San Blas de los Sauces; y la Quinta Circunscripción comprende los Departamentos Rosario Vera Peñaloza, Juan Facundo Quiroga y General San Martín.⁹

⁸ Consultar www.justicialarioja.gob.ar

⁹ www.justicialarioja.gob.ar

Organigrama de las circunscripciones¹⁰:



La función Judicial con competencia en el Departamento de Sanagasta, se conforma de la siguiente manera:¹¹

- Tribunal Superior de Justicia
- Cámara Primera en lo Civil, Comercial y de Minas
- Cámara Segunda en lo Civil, Comercial y de Minas
- Cámara Tercera en lo Criminal y Correccional
- Cámara Cuarta en lo Civil, Comercial y de Minas

Además, según, los datos publicados¹² existen veintiún juzgados de paz legos en la Provincia.

B. MINISTERIO PÚBLICO FISCAL Y MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA

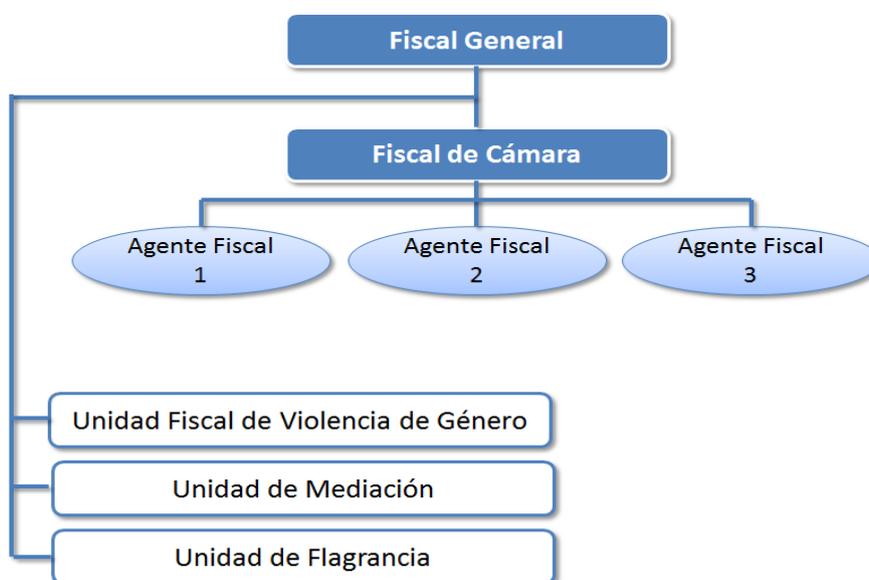
¹⁰ Consultar www.justicialarioja.gob.ar

¹¹ <http://www.larioja.gob.ar/sistemas/sip/departamentos/sanagasta>

¹² www.justicialarioja.gob.ar

Según la Constitución de la Provincia de La Rioja, artículo 146 (sec. 4): El Ministerio Público Fiscal y El Ministerio Público de la Defensa son órganos que integran la Función Judicial; tienen autonomía funcional y autarquía financiera, y ejercen sus funciones por medio de órganos propios conforme a los principios de unidad de actuación, de legalidad y objetividad. El Ministerio Público Fiscal y el Ministerio Público de la Defensa están integrados y dirigidos por el Fiscal General, y el Defensor General respectivamente, y compuesto por los demás integrantes que establezca la ley; ejercen la representación de sus ministerios y tienen la superintendencia administrativa de los miembros, funcionarios y empleados que están a cargo. El Fiscal General, y el Defensor General son designados por la Cámara de Diputados a propuesta del Gobernador y juran el cargo ante el Tribunal Superior de Justicia.

El Ministerio Público Fiscal de la Provincia se organiza según el siguiente esquema:



Puntualmente en relación a la **Defensoría**, el artículo 150 de la Constitución provincial establece que: El Ministerio Público de la Defensa, compuesto por el Defensor General, los Defensores, Asesores de Menores e Incapaces, funcionarios y aquellos que la ley determine, tienen funciones, además de las otras que por ley se le establezcan: disponer la adopción de todas las medidas que sean necesarias y conducentes para el ejercicio de las funciones y atribuciones que la Constitución provincial, las leyes y los reglamentos le confieran; realizar todas las acciones conducentes para la defensa y protección de los derechos humanos; promover y ejecutar políticas para facilitar el acceso a la justicia de los sectores discriminados, de los niños y de los incapaces; asegurar en todas las instancias y en todos los procesos en que se ejerza la representación y la defensa oficial, la debida asistencia de cada una de las partes con intereses contrapuestos, de los niños, o de los discapacitados; coordinar las actividades con las diversas

autoridades provinciales y municipales, especialmente con las que cumplan funciones de instrucción criminal y política judicial.

Dentro de la primera circunscripción (a la que pertenece Sanagasta), la Defensoría cuenta con¹³:

- Un registro de deudores alimentarios en mora,
- Un equipo de asesores oficiales de menores e incapaces,
- Una Oficina de mediación
- Una defensoría civil,
- Un equipo de defensores oficiales de pobres y ausentes,
- Un equipo de auxiliares letrados.

Ninguno de estos equipos presta funciones en Sanagasta de manera descentralizada y los habitantes deben trasladarse hasta la ciudad Capital para acceder a estos servicios.

SANAGASTA

Villa Sanagasta se encuentra ubicada a 20 km de la capital provincial de La Rioja; en el *km 32* de la RN 75. Tiene una superficie de 1,711 km² y una densidad de 1.4 habitantes/km², según el censo del año 2010.

Función Ejecutiva en Sanagasta¹⁴

- Intendente Municipal
- Secretario de Producción y Turismo
- Secretaria de Organización Institucional
- Vice-Intendente
- Secretario de Obras
- Secretario de Relaciones Institucionales
- Secretario de Aguas y Tierra
- Secretaria de Bienestar Social
- Secretaria de Cultura

C. CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE VILLA SANAGASTA

¹³ <http://www.defensorialarioja.gob.ar/index.php/defensoria-gral>

¹⁴ Cfr. <http://www.larioja.gov.ar/sistemas/sip/departamentos/sanagasta#>

En el municipio funcionan las siguientes instituciones:

- Municipalidad de Sanagasta
- Juzgado de Paz. Depende de la Función Judicial
- Comisaría de Sanagasta. Se instalaron dos postas policiales (en Valle 10 de mayo y en Distrito Huaco)
- Hospital Teresa de la Cruz Herrera
- Jardín de Infantes Rosario Vera Peñaloza
- Escuela nro. 11 Provincia de Tucumán (primaria)
- Colegio Secundario de Villa Sanagasta
- Tecnicatura de Agentes Sanitarios depende del Instituto Otto Kraut, extensión áulica
- Parroquia La Merced
- 2 Iglesias Evangélicas
- 2 Clubes deportivos de contención social (talleres, bailes, deportes). Funcionan en Altagracia y Las Pampas. Contención a los niños de los barrios.
- No hay centros vecinales

D. ENTREVISTA A LOS OPERADORES

1. JUZGADO DE PAZ

El juzgado de paz comenzó a prestar servicios a la comunidad aproximadamente hace 50 años. En sus inicios cumplía funciones de Registro Civil.

La justicia de paz de Sanagasta interviene en conflictos de orden patrimonial de hasta \$5000; cuotas alimentarias; temas de familia en general, problemas por falta de vivienda, así como todo conflicto que sea presentado por los vecinos y que no requiera necesariamente de la intervención de los tribunales de la capital.

En la entrevista realizada a los fines de este informe, la juez de paz manifestó que también realiza mediaciones entre las partes, lo cual es decidido de manera informal de acuerdo a las necesidades y características de cada caso.

La justicia de paz realiza otras actividades para la comunidad, tales como la certificación de firmas y autenticaciones. En muchas ocasiones, efectúa derivaciones y también trabaja de manera conjunta con la Oficina de la Mujer y la Comisaria.

En cuanto a sus recursos, provienen exclusivamente del Poder Judicial de la Provincia de La Rioja, de quien depende.

El juzgado está compuesto por la juez de paz lega, un secretario, una persona que realiza tareas de ordenanza y tres colaboradores. En cuanto a los recursos tecnológicos, cuentan con una computadora, una fotocopidora y una impresora.

El juzgado se encuentra ubicado en el centro de la ciudad, sobre la calle principal y funciona en un centro compartido con otras instituciones. En lo que respecta al acceso a la sede del juzgado, se puede arribar en combis que prestan el servicio de manera regular y se lo identifica fácilmente porque cuenta con un cartel indicador.

La edificación tiene un tamaño de aproximadamente 7 metros por 3 metros; la sala de espera es compartida con el resto de las instituciones que funcionan en el lugar y cuenta con un espacio para que las personas aguarden allí a ser atendidas.

En cuanto a la metodología de trabajo, se informó que, en líneas generales, en cada caso se realizan dos entrevistas y luego se efectúa el seguimiento. En relación al caudal de trabajo, se reciben en el juzgado aproximadamente 20 personas por día. Sin embargo, esta cantidad aumenta cuando se implementan planes sociales que requieren de la realización de trámites específicos.

Según indicó la juez de paz, usualmente se intenta que las partes no tengan que acudir a la capital para solucionar sus conflictos de modo de evitar el viaje, las demoras y los gastos que ello implica.

La atención al público se realiza en dos oficinas: en una de ellas se desarrollan las audiencias para la resolución de los conflictos y en la otra se llevan a cabo las tareas correspondientes a la secretaria. La atención al público se efectúa durante cuatro horas de la mañana y se organiza por orden de llegada.

El perfil de las consultas, varía, pero siempre se atienden todos los casos, no se rechaza ninguno. La cantidad de solicitudes que se derivan a otras instituciones son pocas; usualmente la derivación es hacia el Ministerio Público Fiscal y de la Defensa, dependiendo del tipo de conflictividad del que se trate; pero en su mayoría se tratan de resolver en el mismo Juzgado de Paz. En otras ocasiones, el Juzgado deriva los casos a un abogado que depende de la municipalidad de Sanagasta, quien asesora sin cobrar (casos de alimentos y guardas judiciales).

Según el informe sobre mecanismos alternativos de resolución de conflictos, elaborado por la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, la jurisdicción de Sanagasta ha realizado experiencias aisladas en la aplicación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y los jueces paz legos de la provincia han recibido capacitación para resolver controversias cotidianas a través

de distintos talleres realizados en la Universidad Nacional de La Rioja en virtud de un convenio suscrito con el Tribunal Superior de Justicia.¹⁵

Referente a las necesidades de la institución, la juez de paz expresó en la entrevista que, en virtud del tipo de conflictividad del municipio se requiere de un equipo interdisciplinario que brinde contención; así como también la presencia de representantes del Ministerio Público Fiscal y de la Defensa para que las consultas sean resueltas con mayor éxito y celeridad.

2. COMISARÍA DE SANAGASTA

Se trata de una organización gubernamental y sus actividades son de prevención del delito y resguardo de los bienes de la sociedad.

La institución comenzó a prestar servicios a la comunidad en el año 1886 y depende de la jefatura de policía provincial. Cuenta con recursos financieros propios, allí prestan servicios 37 empleados dependientes de la Jefatura de la Comisaría, a cargo del Jefe primero y del segundo.

Tiene dos computadoras, un telefax, dos automóviles y cinco motocicletas. Se encuentra ubicada geográficamente en el centro de la ciudad; posee una guardia de prevención y una oficina de sumarios.

En cuanto a la forma de acceso al edificio, presenta una puerta de frente a la calle, pero no tiene rampas ni ascensores para personas con discapacidad, lo que dificulta que toda la comunidad pueda acceder al edificio con autonomía. La sede en total tiene aproximadamente 120 metros cuadrados, la sala de espera es de 3 metros por 2 metros.

La sala de espera es un lugar que está compartido con la guardia de prevención. Además, posee una sala de guardia para el público; cuenta con asientos y tiene privacidad.

En cuanto a la metodología de trabajo, a las personas se las atiende en guardias de prevención, y de acuerdo a las características de cada caso. La atención al público es realizada por funcionarios durante 24 horas, todos los días de la semana.

No se ha informado la cantidad de casos ingresados ni cómo se realiza su posterior seguimiento.

3. SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL

¹⁵ Cfr. Diagnóstico de situación sobre Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos (MASC) en la Argentina, Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, Corte Suprema de Justicia de la Nación, septiembre de 2015, www.cnaj.gob.ar

Se trata de una institución gubernamental, que realiza acciones de prevención y promoción a los fines de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que habitan en el municipio.

La Secretaria comenzó a prestar servicios en el año 2011, con la gestión del actual Intendente municipal. Fue creada a través de una ordenanza municipal y depende del Poder Ejecutivo del municipio, que diseña las líneas de trabajo social como el eje de su política sociocultural y económica. Los recursos financieros que ingresan a la Secretaria provienen del presupuesto del municipio.

En lo que respecta a los recursos humanos, cuenta con una Secretaria que está a cargo de la institución, una coordinadora, dos trabajadoras sociales, cuatro personas en el área administrativa y cuatro personas que se encargan de realizar los servicios generales. A su vez, cuenta con dos computadoras y un teléfono celular.

La oficina donde funciona la Secretaría de Bienestar Social se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, sobre la calle San Martín, casi esquina Sarmiento. La institución está ubicada en un lugar de fácil acceso para toda la comunidad. El lugar cuenta con acceso a la calle principal (con un precario escalón a la entrada), sin rampas, escaleras o pasamanos. Cuenta con una sala de espera de 3 metros por 3 metros, donde dispone de un total de seis sillas.

La forma en que se atiende al público, depende de los casos que son receptados: pueden ser derivados al sector administrativo o al área social, donde se cuenta con personal idóneo y capacitado para tal fin.

La metodología de trabajo depende de cada caso. En líneas generales, se realiza un informe social y luego se procede a la derivación, que puede ser a la juez de paz lega, a la asesoría letrada municipal, al área de desarrollo social de la capital de la provincia, a la Dirección de Minoridad, etc. Las consultas son atendidas por dos trabajadores sociales que están abocados específicamente a dicha función. Las personas que atienden estas consultas son dos, y lo hacen en forma simultánea, durante 4 horas diarias dedicadas a ese objetivo, brindando el asesoramiento tres días a la semana.

Se registra una afluencia de 10 personas por día que solicitan los servicios de la institución.

E. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

La presente investigación presenta ciertas limitaciones que deben ser advertidas al lector. En primer lugar, es necesario aclarar que el universo de casos encuestados configura sólo una muestra, y como tal no tiene la capacidad de mostrar la totalidad de la realidad del municipio. Esta investigación pretende aportar datos globales de conflictividad para detectar las características generales del sistema y de la demanda existente. Teniendo en cuenta que en la localidad hay un total de 1238 viviendas -según el Censo 2010-, se realizaron diversas entrevistas con los vecinos. Finalmente, se encuestaron 60 viviendas, lo que significa un 4,84 % del total.

A continuación se incorporan datos sobre los encuestados:

Datos Generales	Totales
Promedio edad de entrevistados	44
Porcentaje de entrevistados por sexo	Fem: 61% Masc: 39%
Promedio de hijos por entrevistado	2.5
Cantidad de barrios relevados	10

PORCENTAJE DE ENTREVISTADOS POR BARRIO	
BARRIO	%
10 DE MAYO	8%
ALTAGRACIA	14%
CENTRO	15%
HONORATO GÓMEZ	15%
HUACO	14%
LAS PAMPAS	8%
LOS NACIMIENTOS	4%
PARAJE EL SECADAL	4%
SANTA LUCÍA	3%
UNIÓN	15%
TOTAL	100%

PROMEDIO DE EDAD SEGÚN EL BARRIO

BARRIO	EDAD PROMEDIO
10 DE MAYO	48
ALTAGRACIA	38
CENTRO	40
HONORATO GÓMEZ	42
HUACO	50
LAS PAMPAS	38
LOS NACIMIENTOS	69
PARAJE EL SECADAL	65
SANTA LUCÍA	25
UNIÓN	22
PROMEDIO TOTAL	44

CANTIDAD DE HIJOS POR BARRIO

BARRIO	HIJOS
10 DE MAYO	2
ALTAGRACIA	3
CENTRO	2
HONORATO GÓMEZ	3
HUACO	3
LAS PAMPAS	2
LOS NACIMIENTOS	3
PARAJE EL SECADAL	3
SANTA LUCÍA	2
UNIÓN	2
PROMEDIO TOTAL	2,5

EMPLEO SEGÚN EL BARRIO

BARRIO	OCUPACIÓN
10 DE MAYO	DOCENTES
	EMPLEADOS
	JUBILADOS
	OPERARIOS
ALTAGRACIA	AMAS DE CASA
	BOMBEROS
	EMPLEADOS
	EMPLEADOS MUNICIPALES
CENTRO	AMAS DE CASA
	COMERCIANTES
	EMPLEADOS MUNICIPALES
HONORATO GÓMEZ	EMPLEADOS
HUACO	EMPLEADOS
	JUBILADOS
	TRABAJOES RURALES
LAS PAMPAS	EMPLEADOS
LOS NACIMIENTOS	EMPLEADOS
	JUBILADOS
PARAJE EL SECADAL	COMERCIANTES
	ENCARGADOS DE FINCA
SANTA LUCÍA	EMPLEADOS
UNIÓN	EMPLEADOS
	EMPLEADOS MUNICIPALES

BARRIO

NIVEL EDUCATIVO ALCANZADO

10 DE MAYO	PRIMARIO SECUNDARIO SECUNDARIO INCOMPLETO TERCIARIO
ALTAGRACIA	PRIMARIO SECUNDARIO SECUNDARIO INCOMPLETO TERCIARIO INCOMPLETO
CENTRO	SECUNDARIO
HONORATO GÓMEZ	PRIMARIO SECUNDARIO SECUNDARIO INCOMPLETO TERCIARIO
HUACO	PRIMARIO PRIMARIO INCOMPLETO SECUNDARIO
LAS PAMPAS	SECUNDARIO

LOS NACIMIENTOS	<p>PRIMARIO INCOMPLETO</p> <p>SECUNDARIO INCOMPLETO</p>
PARAJE EL SECADAL	<p>PRIMARIO</p> <p>TERCIARIO</p>
SANTA LUCÍA	<p>TERCIARIO</p>
UNIÓN	<p>SECUNDARIO</p> <p>TERCIARIO</p>

F. NECESIDADES JURÍDICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA¹⁶

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS

La premisa básica es establecer cuáles son los conflictos o problemas de los ciudadanos. Para ello, se confeccionó un formulario de opción múltiple que incluyó distintas categorías y, dentro de ellas, diferentes alternativas que intentaban abarcar el universo más amplio de grupos de problemas. Así, las categorías se dividieron entre Asuntos con el Estado; Económica o patrimonial; Educación; Familia y hogar; hábitat; laboral, libertades y derechos civiles y políticos; Seguridad, Salud y Vivienda. A continuación, se presentan los resultados ordenados de acuerdo al volumen de importancia.

¹⁶ Las preguntas de este apartado y de los que siguen fueron realizadas sobre la base de: PNUD, INECIP, "Manual..", cit., Uprimny, Rodrigo, La Rota, Emilio Miguel, Lainde, Sebastián y López, Diego Eduardo, Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia, marco conceptual y metodológico, Colombia; Encuesta Nacional de Victimización, Basado en la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS), Cara a cara, 2007 y el Informe Final: Desarrollo de una metodología para la identificación de Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos (NIRC), Elaborado por FEDESARROLLO.

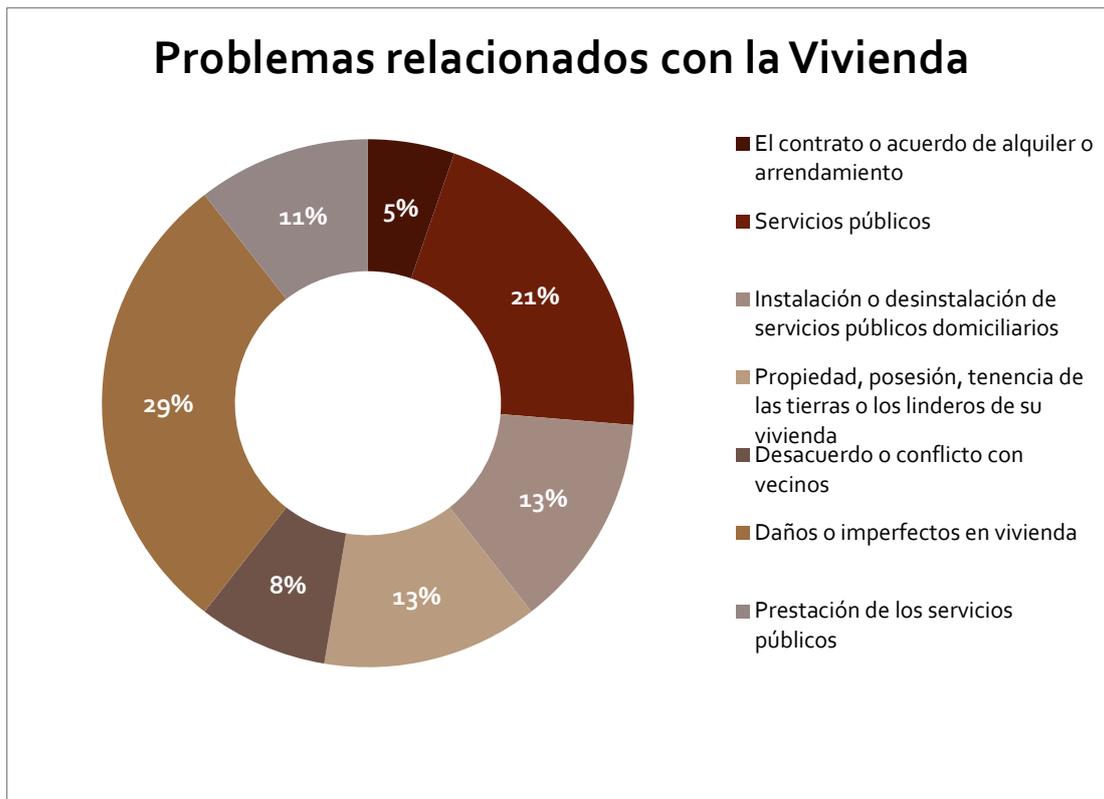
Gráfico 1



- VIVIENDA

De los datos obtenidos, los mayores índices de conflictividad se registraron en el área de vivienda, puntualmente en los aspectos atinentes a la categoría “Daños o imperfectos en la vivienda” y servicios públicos. También, con menor intensidad se registran conflictos de desacuerdo entre vecinos, instalación o desinstalación de servicios públicos domiciliarios y propiedad, posesión o tenencia de tierras o los linderos de la vivienda.

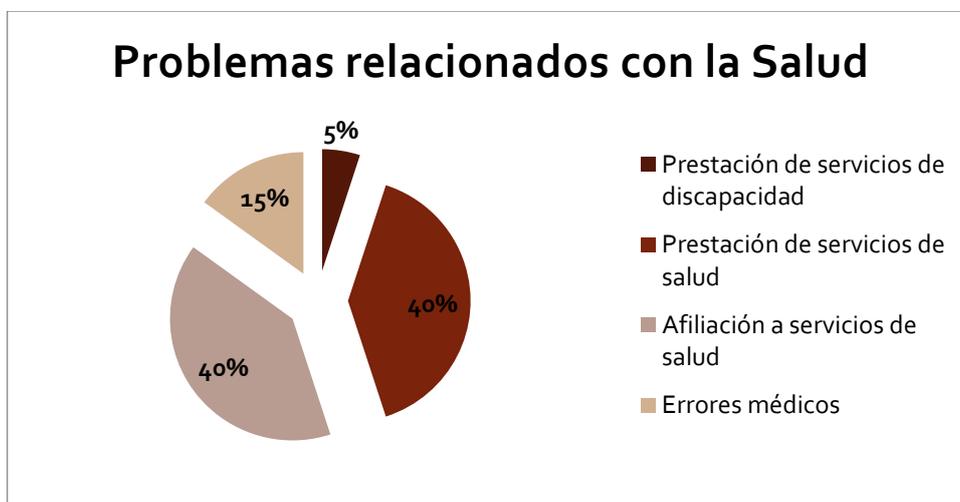
Gráfico 2



- SALUD

En el área de salud, también se registran picos de conflictividad en el ítem “prestación de servicios de salud y afiliación a servicios de salud”, con valores cuantitativos asimilables a los de las viviendas. También los encuestados aludieron, aunque en menor medida, a conflictos relacionados con errores médicos y con la prestación de servicios de discapacidad.

Gráfico 3



- SEGURIDAD

En el área seguridad se destacan las categorías “hurto y robo” con porcentajes muy por encima del resto de los delitos sometidos a encuesta. También aparecen valores elevados en violencia doméstica como un conflicto con ocurrencia en la comunidad. Otros delitos mencionados, aunque con una menor incidencia son las estafas y defraudaciones y el homicidio de un familiar. Con baja incidencia, se registraron conflictos de lesiones, daños, impedimento de contacto, usurpación y otros.

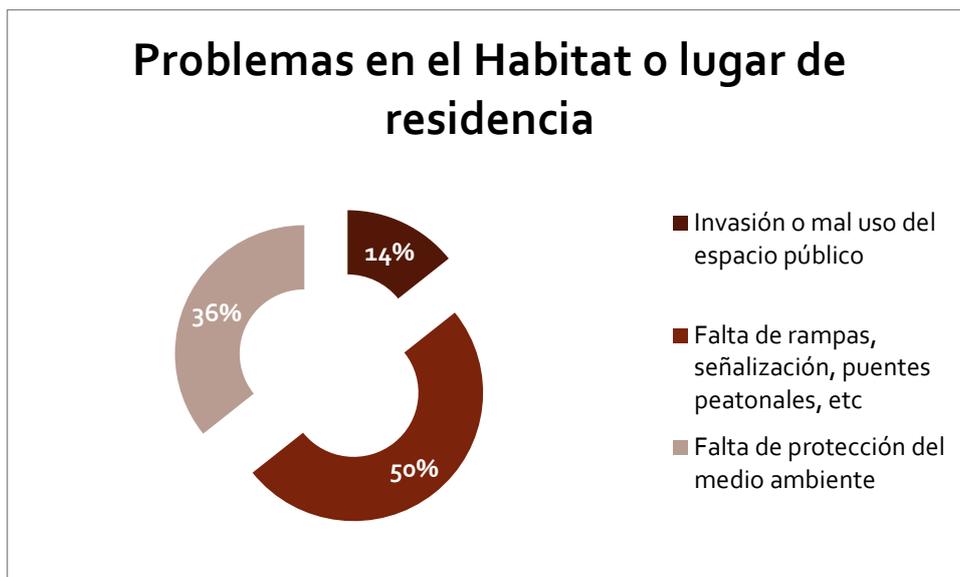
Gráfico 4



- HABITAT

En esta área, con valores relativos altos en comparación con los otros rubros, los encuestados refirieron problemas de falta de rampas, señalización, puentes peatonales, etc., y falta de protección del medio ambiente. Con menor impacto, también se mencionó la invasión o mal uso del espacio público.

Gráfico 5

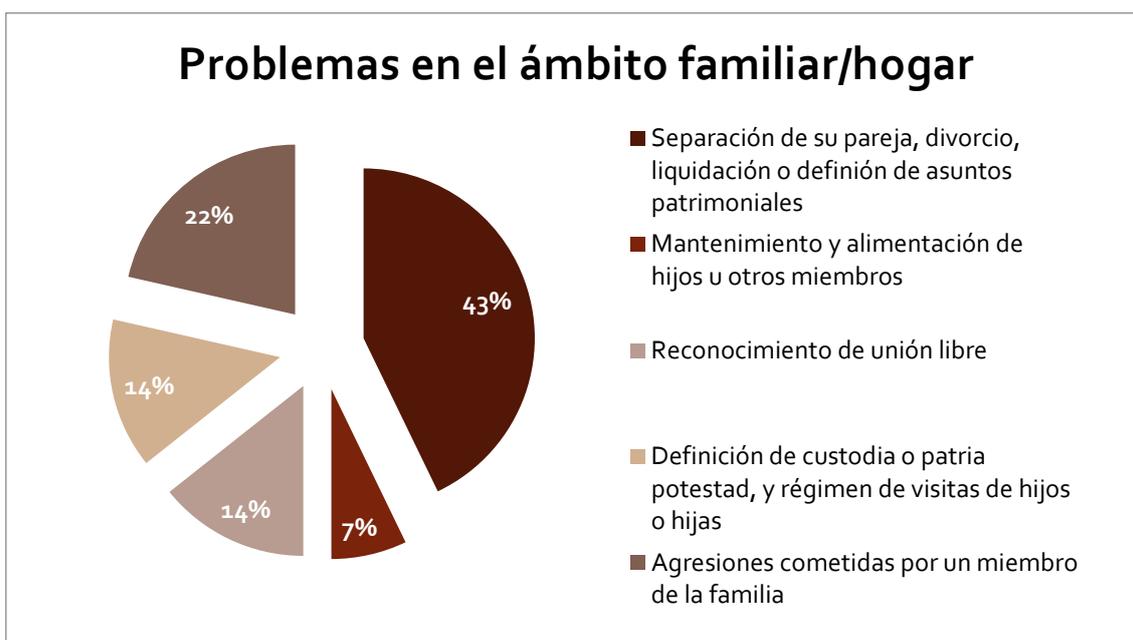


- FAMILIA

En el área de familia, se observan índices relativamente inferiores a los de penal, vivienda y salud y hábitat. Los ítems destacados en este rubro se refieren a la “separación de su pareja, divorcio, liquidación o definición de asuntos patrimoniales” y en menor medida “agresiones cometidas por un miembro de la familia”.

Otros aspectos registrados en las entrevistas, con menor cuantificación son la definición de custodia, patria potestad y régimen de visita de hijos y el reconocimiento de la unión libre.

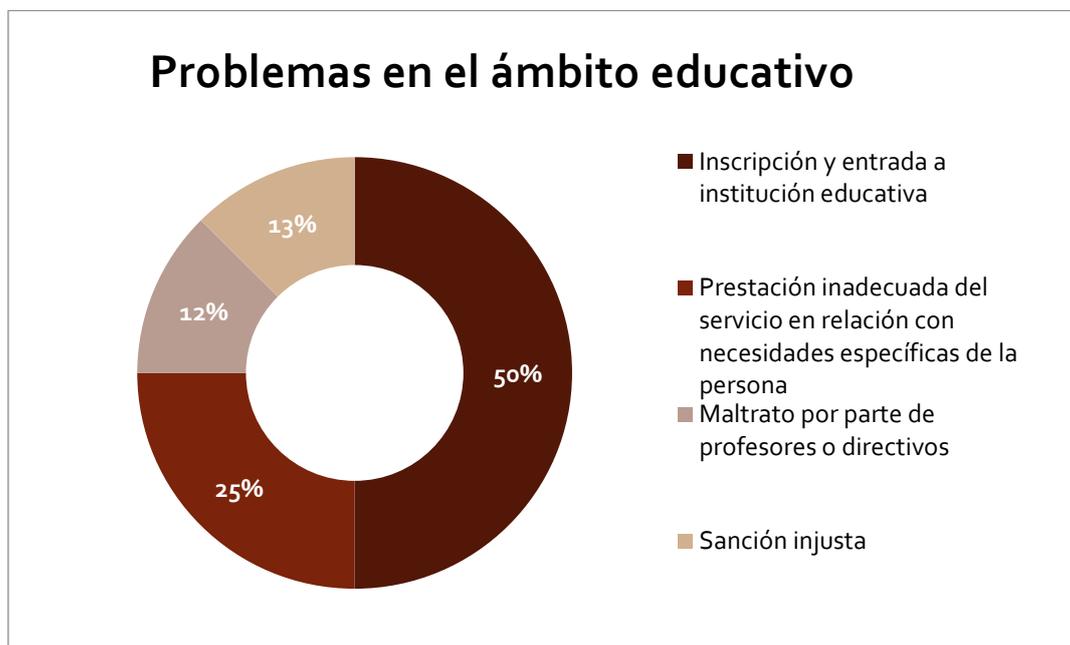
Gráfico 6



- EDUCACIÓN

En el rubro educación, también los valores medios son inferiores al resto de las categorías. Allí, de las opciones propuestas se observó en las respuestas una especial incidencia en los problemas en torno de la inscripción o ingreso a la institución educativa. Y en menor cantidad, se hizo alusión a la prestación inadecuada del servicio en relación con necesidades específicas de la persona. Con muy bajo caudal, se detectan asuntos sobre maltrato por parte de profesores o directivos y sanciones injustas.

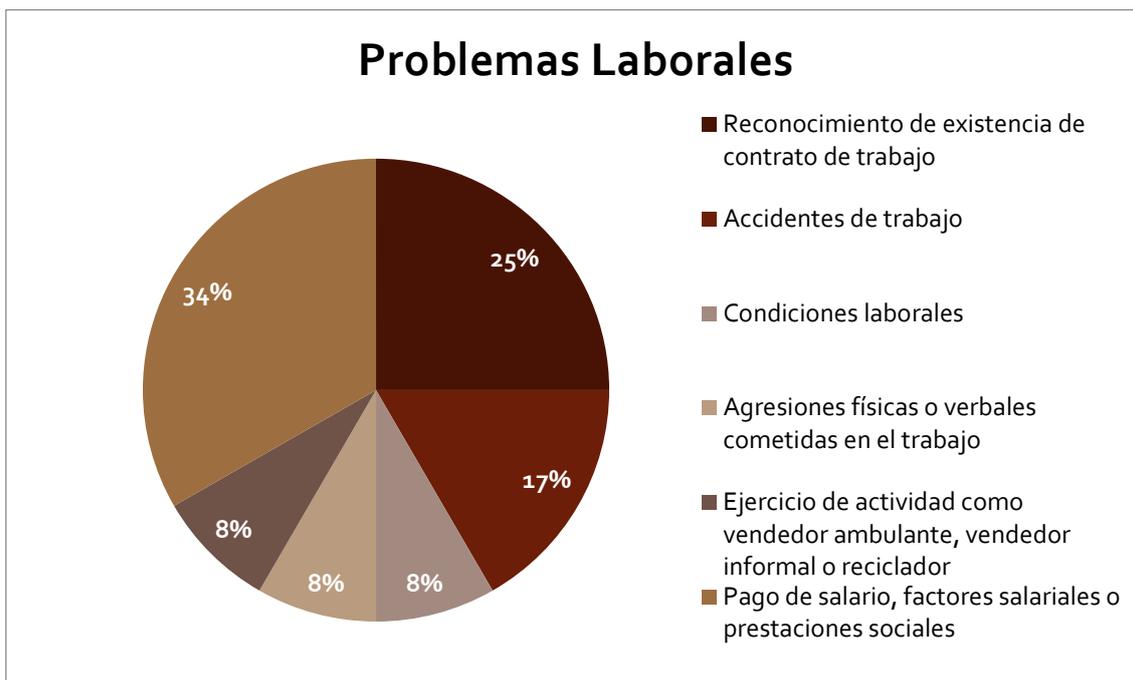
Gráfico 7



- LABORAL

En el área laboral, los problemas más destacados son el pago de salario, factores salariales en general o prestaciones sociales y el reconocimiento o existencia del contrato de trabajo. En menor medida, se aludió a los accidentes de trabajo como un problema del área. Con baja incidencia, se mencionan problemas en las áreas de agresiones físicas o verbales cometidas en el trabajo; condiciones laborales en general y el ejercicio de la actividad como vendedor ambulante, vendedor informal o reciclador.

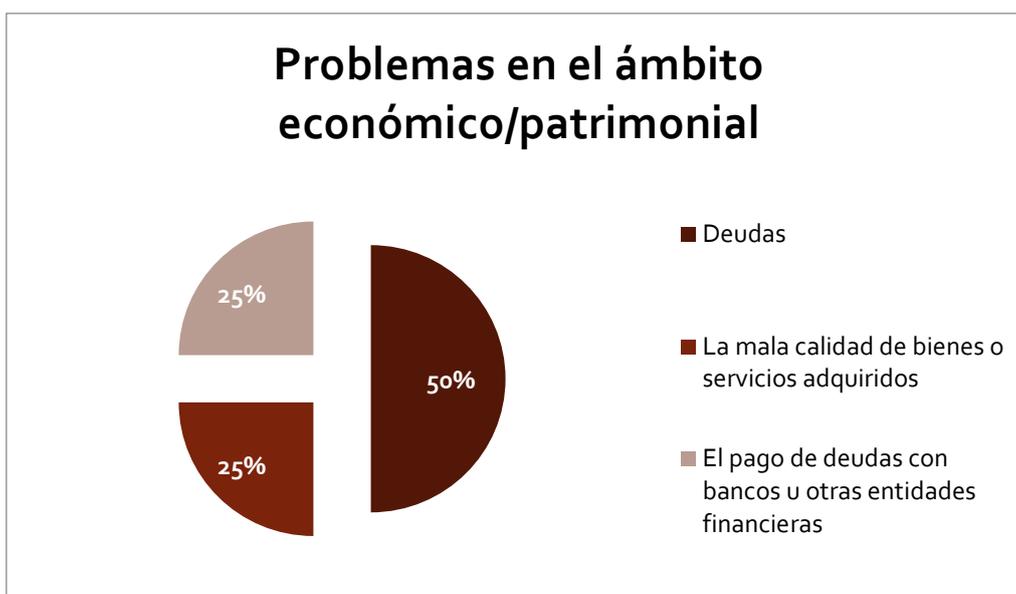
Gráfico 8



- ECONÓMICA

En esta área, el único ítem que se destaca se refiere a la existencia de deudas como un eje de conflictividad. El pago de deudas con bancos u otras entidades y la mala calidad de bienes o servicios adquiridos, aparecen en una proporción menor.

Gráfico 9



- LIBERTADES Y DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS Y ASUNTOS CON EL ESTADO

Se registraron casos aislados, sin una incidencia de relevancia

- ASUNTOS CON EL ESTADO

Al igual que los problemas registrados en el ámbito de las libertades y los derechos civiles y políticos, los problemas y/o asuntos con el Estado que se relevaron han sido casos aislados y los números son verdaderamente bajos.

En función de los datos obtenidos surge que la mayor problemática aparece en las áreas de vivienda, salud, seguridad, hábitat, familia, educación y empleo.

Más específicamente, los temas que expresan mayor conflictividad son la falta de vivienda; la prestación y afiliación a servicios de salud y los de convivencia entre parejas. Además, los conflictos laborales (especialmente los aspectos vinculados al pago de salarios, prestaciones sociales y al reconocimiento del contrato de trabajo) son una importante área con alto nivel de conflictividad. Los grupos examinados en el estudio tienen necesidades legales singulares que a menudo requieren de servicios o enfoques especializados, tales como la problemática vinculada a las tierras y linderos.

2. RESPUESTA FRENTE A LOS PROBLEMAS

Como consecuencia del conflicto, que revela la existencia de una necesidad jurídica, resulta relevante determinar de qué manera actúa el titular del derecho para establecer si existen barreras que le impiden articular su reclamo.

Por ello, se preguntó a los encuestados pertenecientes al universo que manifestó haber sufrido un problema ¿qué habían hecho? A tal interrogante, el 54% de los consultados afirmó que asistió a un tercero para solucionarlo; el 38% respondió que no había hecho nada y el 8% dijo que intentó un arreglo directo. Como vemos, existe un alto porcentaje de ciudadanos que buscaron una solución a través de un tercero. Sin embargo, el caudal de ciudadanos que se mantiene inactivo frente a la conflictividad es muy elevado y revela cierta pasividad –luego veremos y analizaremos los posibles motivos- en la búsqueda de soluciones.

Gráfico 10



Otro aspecto a determinar se vincula con los referentes de Sanagasta a los que los ciudadanos acuden para resolver un conflicto. Dicha consulta arrojó que la policía provincial se encuentra muy por encima de los restantes, representado el 56% de los respuestas, seguido por un 13% que acudió a la justicia de paz, un 10% que lo resolvió a través de mediadores, el 3% a la Municipalidad, el 3% a los hospitales, el 3% a la institución educativa, 3% al registro de la propiedad inmueble, 3% al registro civil y un 6% contestó “otros”.

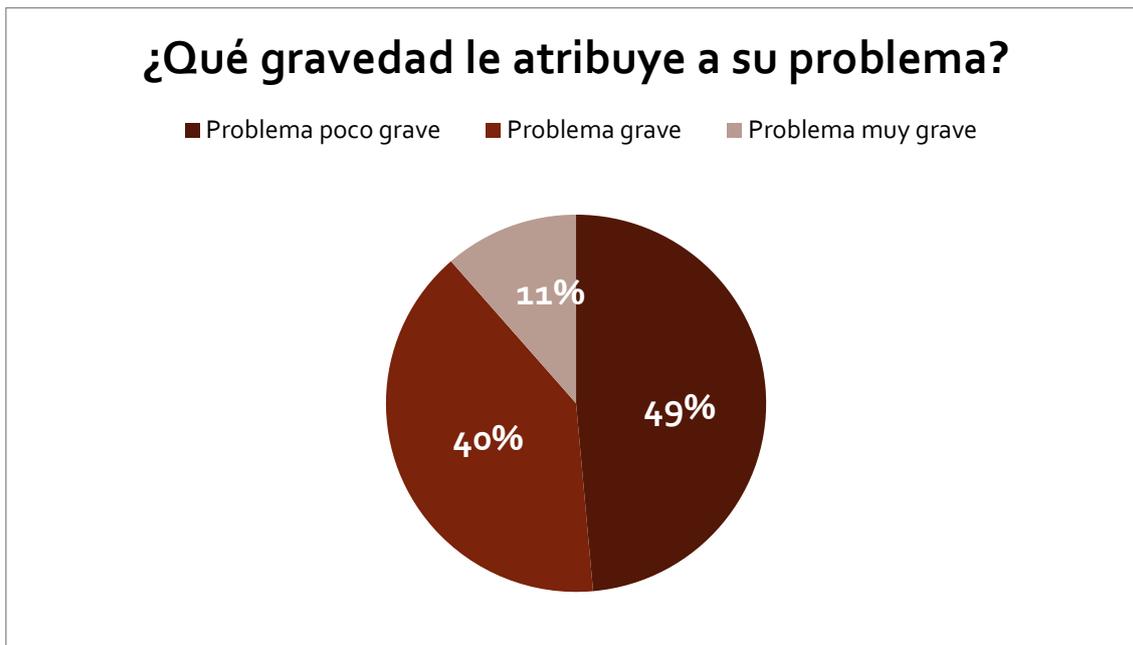
Gráfico 11



3. PERCEPCIÓN DEL PROBLEMA

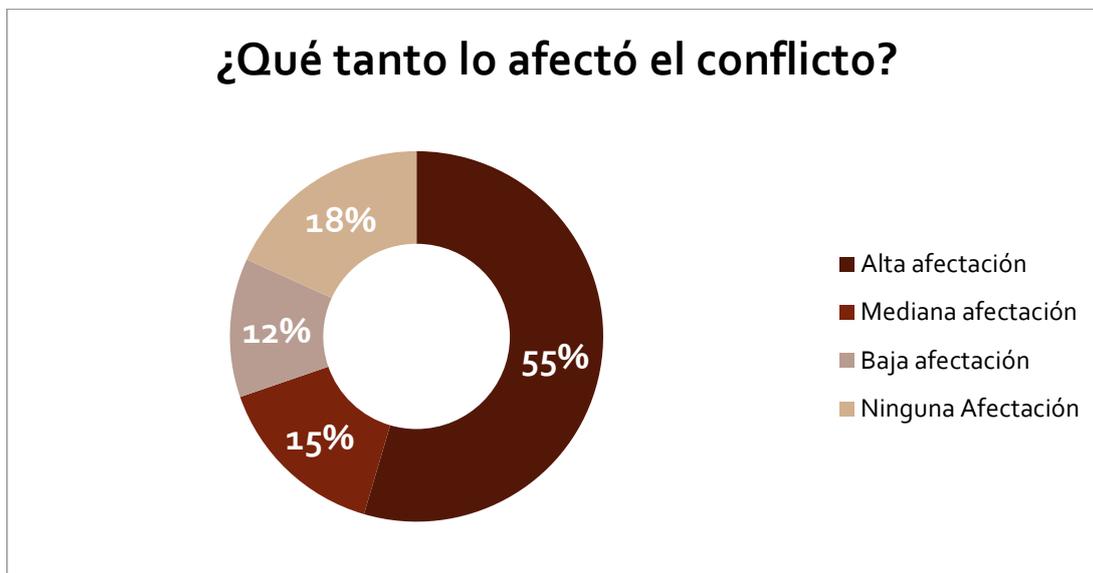
Consultados los entrevistados sobre qué gravedad le atribuían a los problemas que habían tenido, el 49% contestó que era poco grave, el 40% afirmó que era grave y el 11% refirió que era muy grave. Según estos datos, el nivel de gravedad –si bien es subjetivo y no ha sido especificado en las preguntas- se ubica en niveles altos al considerar de manera conjunta a quienes señalaron que el problema era grave y muy grave.

Gráfico 12



También se preguntó a los ciudadanos, qué tanto los había afectado el problema que tuvieron. De las respuestas surgió que un 55% afirmó que le provocó una alta afectación, el 18% dijo que no hubo afectación, el 15% señaló que sufrió un nivel de afectación medio y el 12% dijo que el conflicto produjo una afectación baja.

Gráfico 13



4. ASISTENCIA LETRADA

Otro de los aspectos relevantes en materia de acceso a la justicia se refiere a la posibilidad de contar con servicios de asesoramiento jurídico para tomar decisiones informadas y representación legal.

Con el fin de conocer el nivel de acceso a un abogado para el asesoramiento y solución de los conflictos, se interrogó a los encuestados sobre el punto obteniéndose como resultado que el 71% contó con asistencia letrada y el 29% restante no. De este grupo, el 50% dijo que pagó por el servicio y el 50% restante afirmó que se trató de un servicio gratuito brindado por el Estado.

Gráfico 14

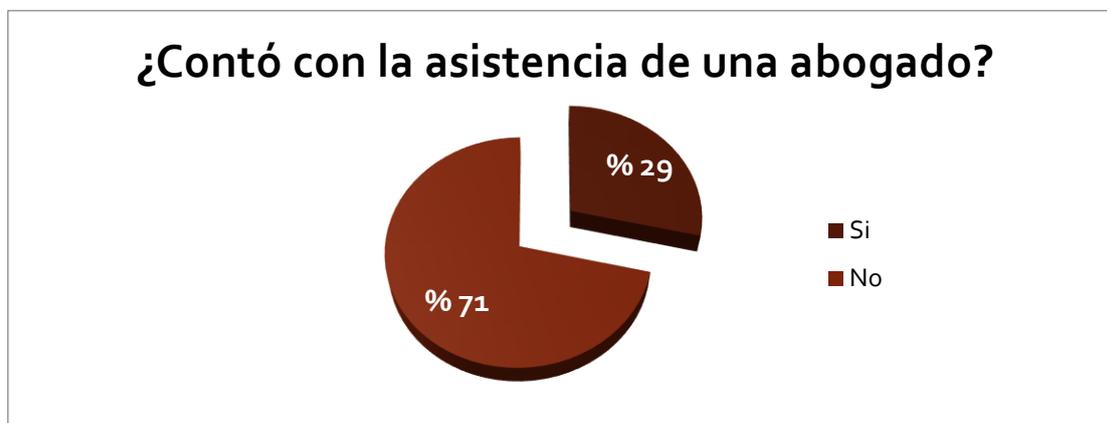
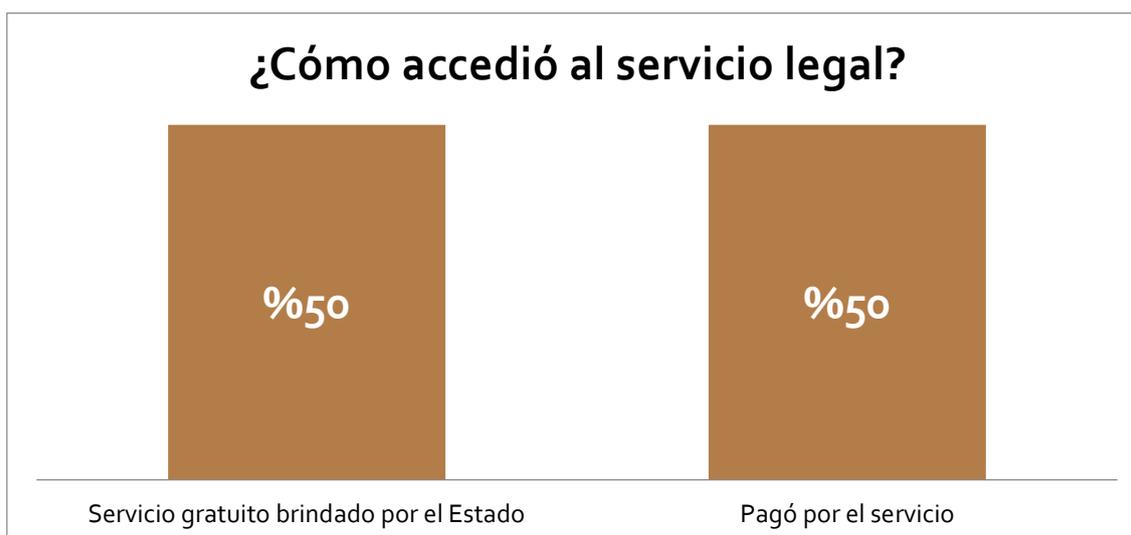


Gráfico 15

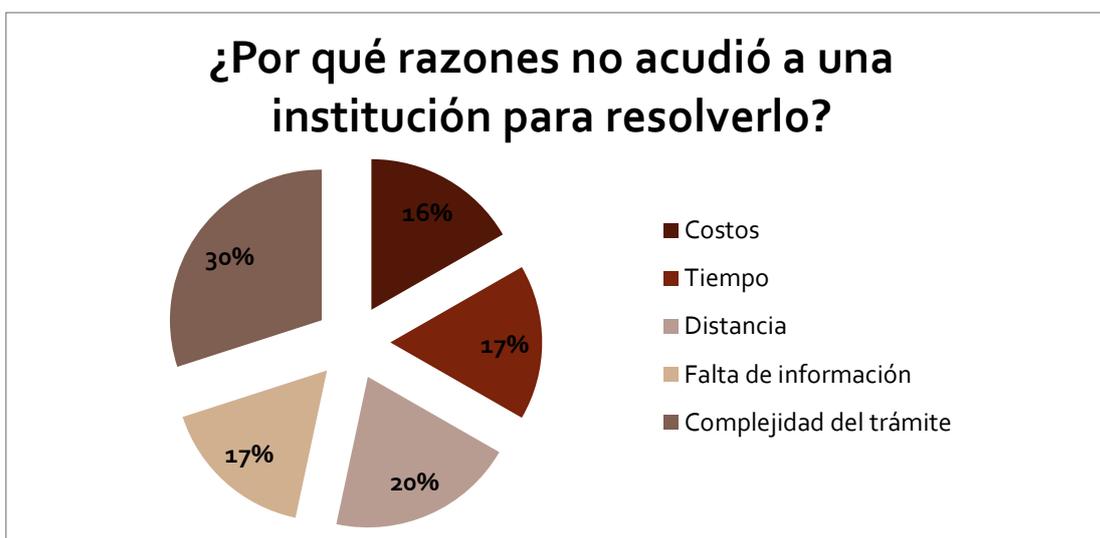


5. **OBSTÁCULOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS**

En el marco de la encuesta, resultaba relevante interrogar al universo de quienes manifestaron sufrir un problema, sobre los motivos en virtud de los cuales los ciudadanos tomaban la decisión de someter o no la resolución del conflicto ante una institución. De esta manera, se buscó establecer cuáles eran los obstáculos existentes para hacerlo y, en base a ello, comenzar a delinear posibles hipótesis sobre la percepción del sistema de justicia formal e informal.

Frente a la pregunta ¿por qué razones acudió o no acudió a una institución para resolver su problema? el 30% aludió a la complejidad del trámite, el 20% se refirió a las distancias, el 17% a la falta de información, el 17% al tiempo y el 16% restante a los costos.

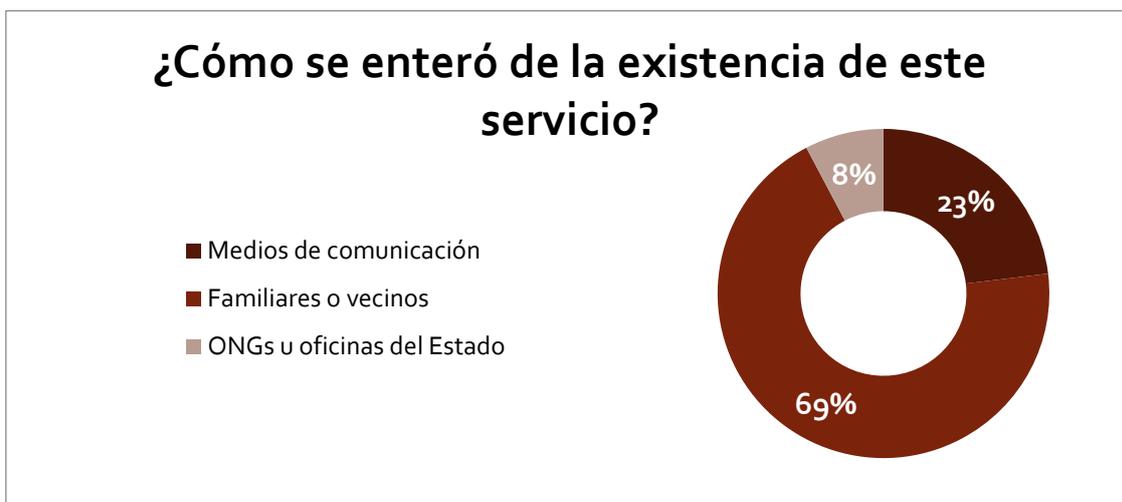
Gráfico 16



De esta manera, aparecieron los principales obstáculos en materia de acceso a la justicia, mayormente vinculados con la burocracia del sistema y con las distancias para acceder a los servicios. Con incidencia similar, hallamos que el tiempo, la falta de información y los costos repercuten también desde el punto de vista cuantitativo para disuadir a las personas de acudir a una institución en búsqueda de una solución.

Sobre los niveles de información para evaluar las barreras de tipo cognitivas, el 69 % de los encuestados respondió que se enteraron de la existencia de los servicios disponibles a raíz de familiares o vecinos; el 23 % dijo que lo hizo a través de los medios de comunicación y el 8 % afirmó que tomó conocimiento a través de ONGs u oficinas del Estado.

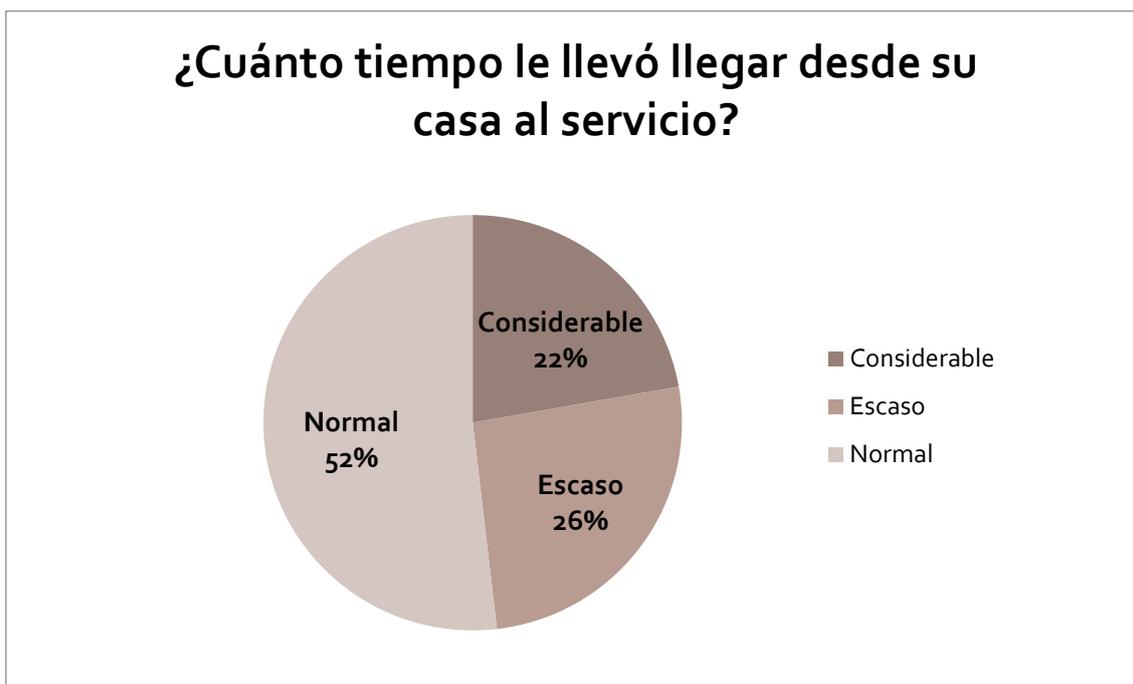
Gráfico 17



Con el fin de profundizar sobre los obstáculos que enfrentan los ciudadanos para acceder a los servicios de justicia, se les formularon diversas preguntas vinculadas con las demoras en llegar desde su casa hasta el servicio; el medio de transporte utilizado y el dinero que debieron gastar para el viaje.

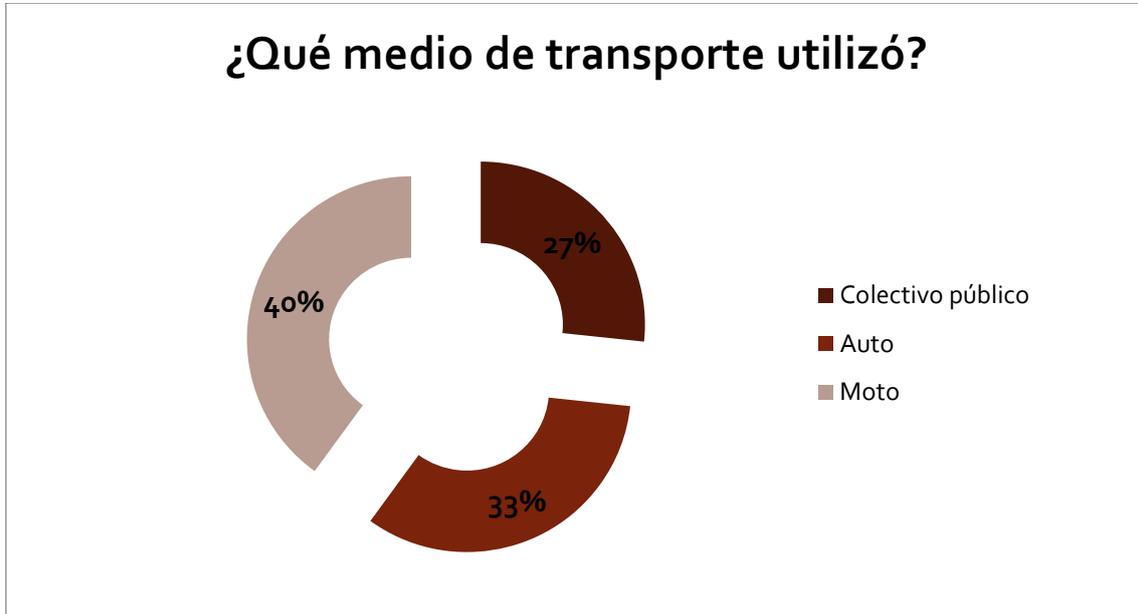
Desde el punto de vista de las distancias, se interrogó a los encuestados cuánto tiempo le llevó llegar desde su casa al servicio. El 52% respondió que una cantidad de tiempo “normal”. El 26% dijo que tiempo “escaso” y el 22% restante afirmó que una cantidad de tiempo considerable.

Gráfico 18



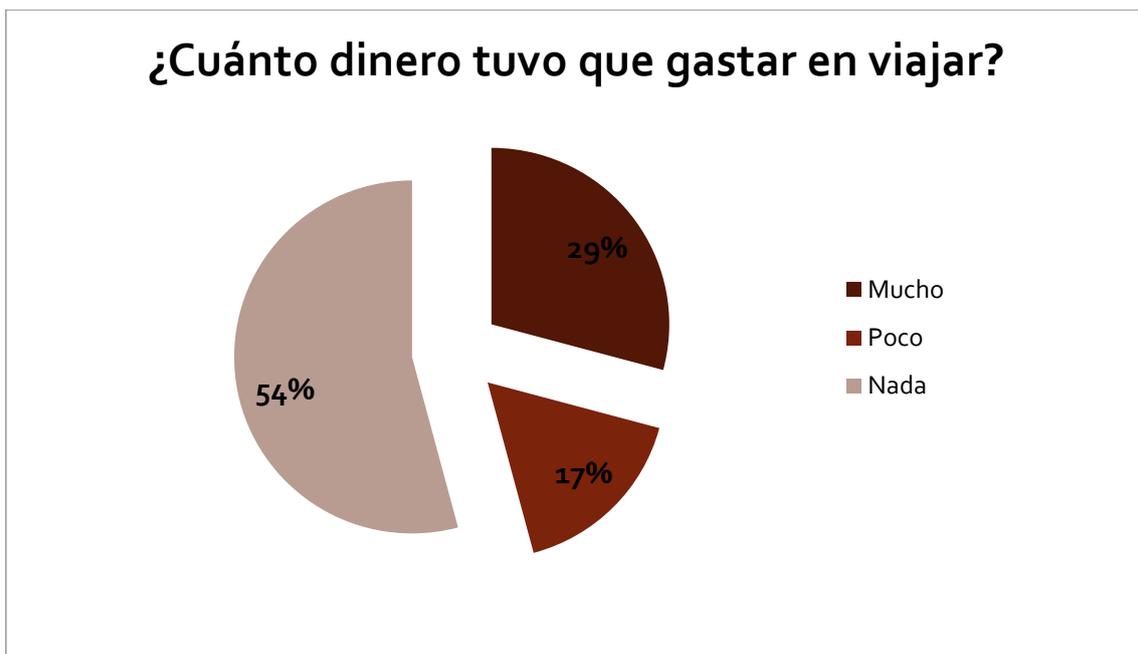
Se los interrogó también sobre el medio de transporte utilizado. A continuación, el gráfico expresa los resultados obtenidos.

Gráfico 19



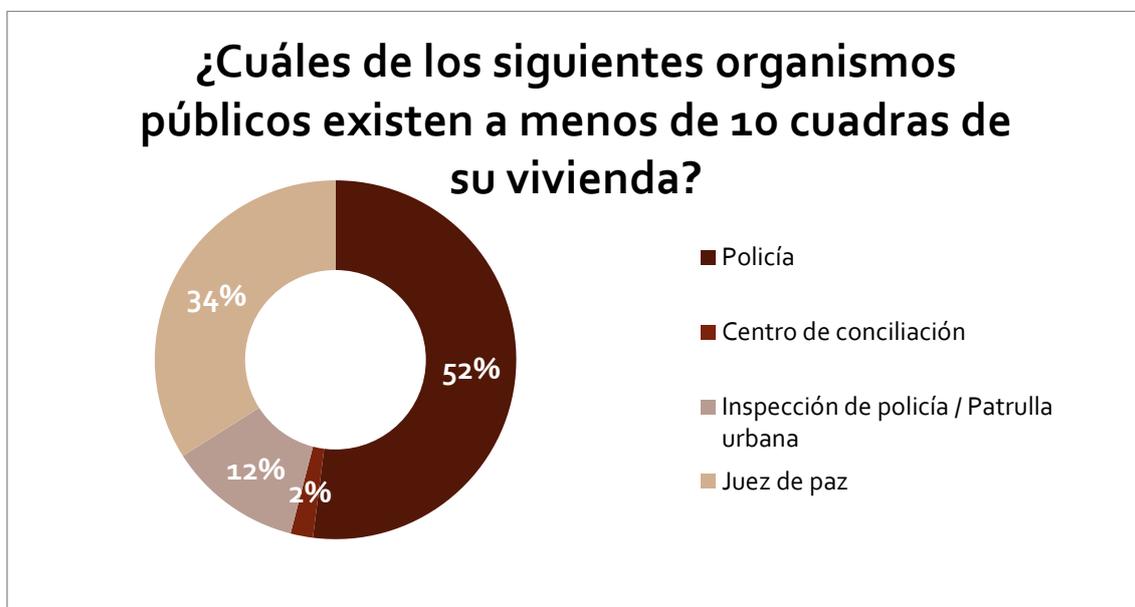
En relación a los costos, los encuestados contestaron en un 54% que no gastaron nada para viajar hasta el lugar al que acudieron en busca de la solución al conflicto. El 29% respondió que “mucho” y el 17% restante afirmó que le insumió poco dinero realizar dicho viaje.

Gráfico 20



Los encuestados relataron cuáles organismos públicos existen a menos de 10 cuadras de su vivienda. El 52 % respondió que la policía, el 34% que el juez de paz, el 12% aludió a la inspección policial o patrulla urbana y el 2% expresó que el centro de conciliación.

Gráfico 21

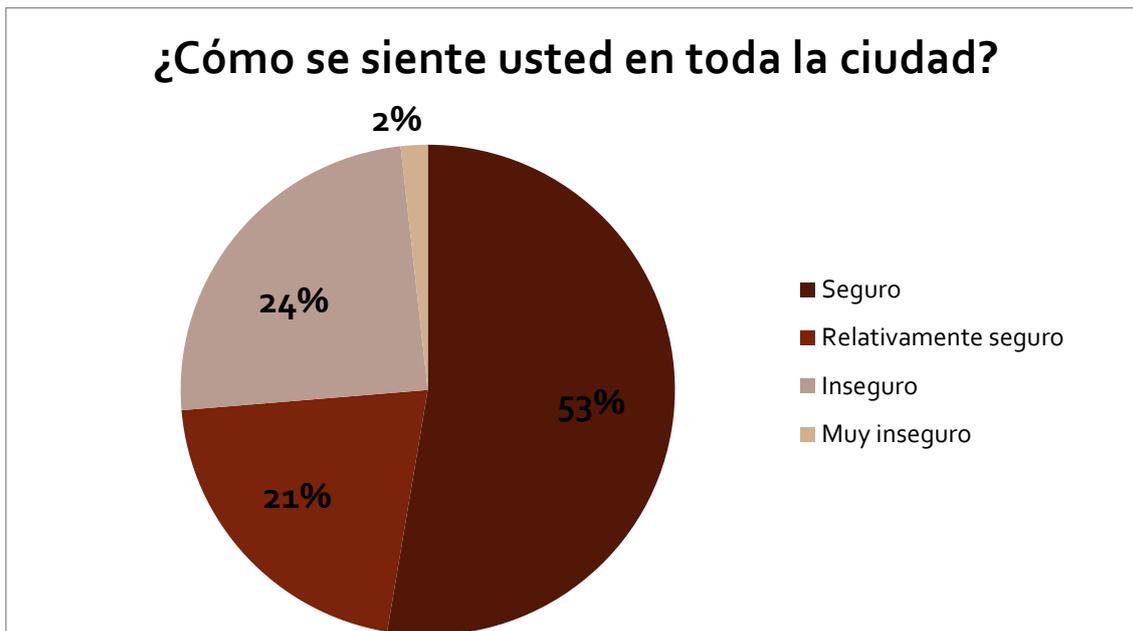


6. ÁREA DE SEGURIDAD

Otro de los aspectos relevantes en materia de acceso se vincula con la seguridad, esto es, las formas en que se resuelven los conflictos en esta área y cómo los ciudadanos buscan respuestas frente a los problemas más violentos.

En este ítem, se preguntó a los encuestados ¿cómo se sienten en la ciudad? A ello, respondieron en un 53% que se sentían seguros, un 24 %respondió que se sentían inseguros, el 21% dijo sentirse relativamente seguro y el 2% manifestó que se sentía muy inseguro.

Gráfico 22

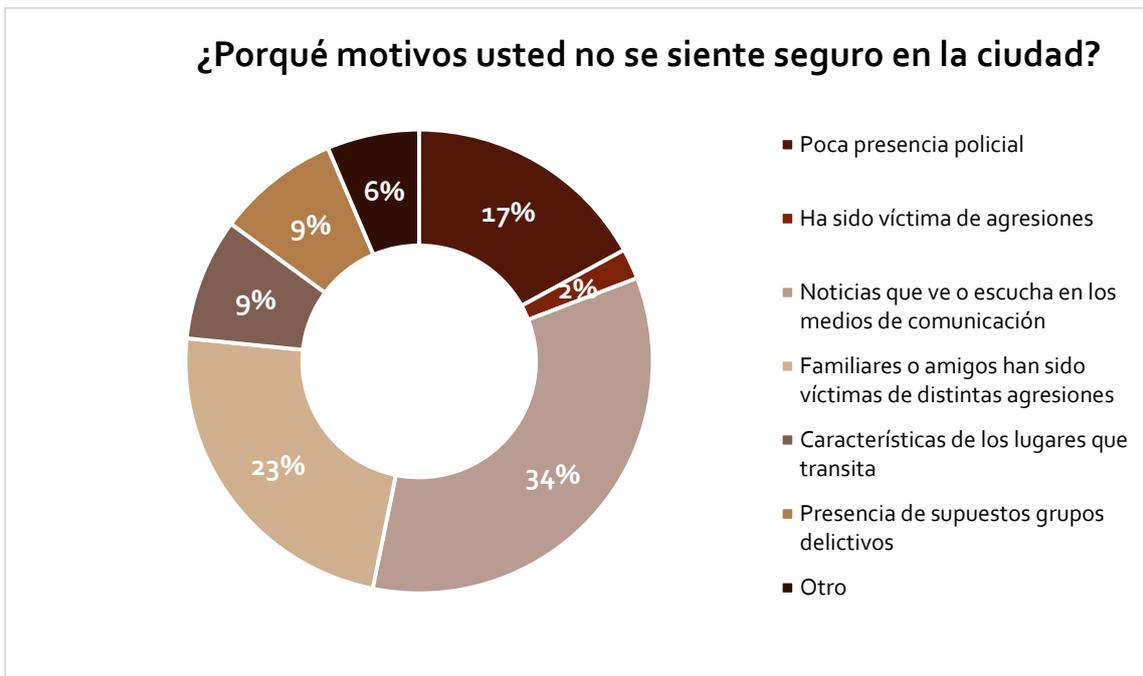


Frente a las respuestas afirmativas sobre sentimientos de inseguridad, se buscó detectar las razones, ofreciendo una serie de alternativas. Estas son las respuestas:

Entre los motivos que determinan dicha inseguridad, el 34% afirmó que es por las noticias que ve o escucha en los medios de comunicación; el 17% dijo que hay poca policía; el 15% afirmó que por comentarios de la gente; el 9% que debe transitar por sitios peligrosos; el 9% en razón de que familiares o amigos han sido víctimas de distintas agresiones; el 4% manifestó que la gente es muy agresiva; el 4% aludió a la existencia de grupos delictuales; el 2% afirmó haber sido víctima de agresiones y el total se completa con un 6% que incluye “otros”.

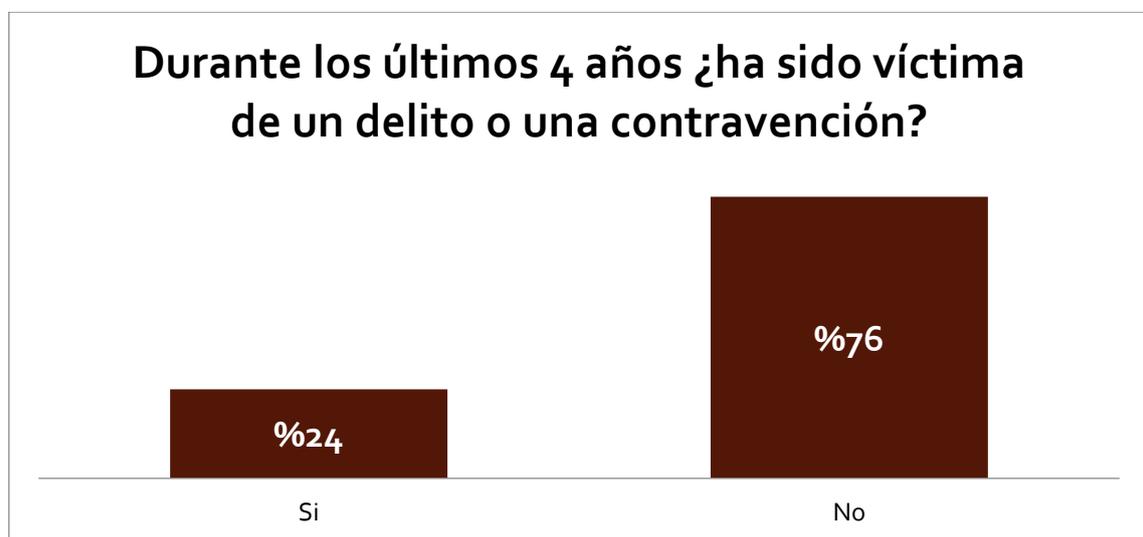
El gráfico expresa los motivos principales de preocupación.

Gráfico 23



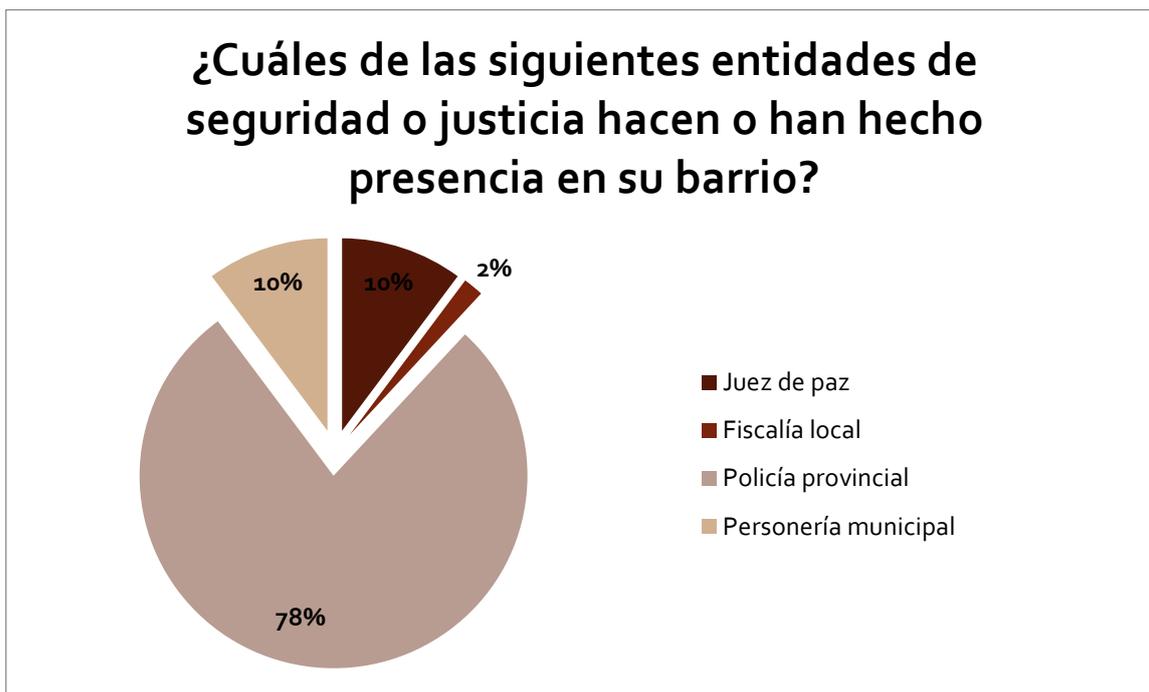
Del total de los encuestados, el 76 % dijo que en los últimos 4 años no fue víctima de un delito o contravención, mientras que el porcentaje restante (24%) se manifestó de manera afirmativa.

Gráfico 24



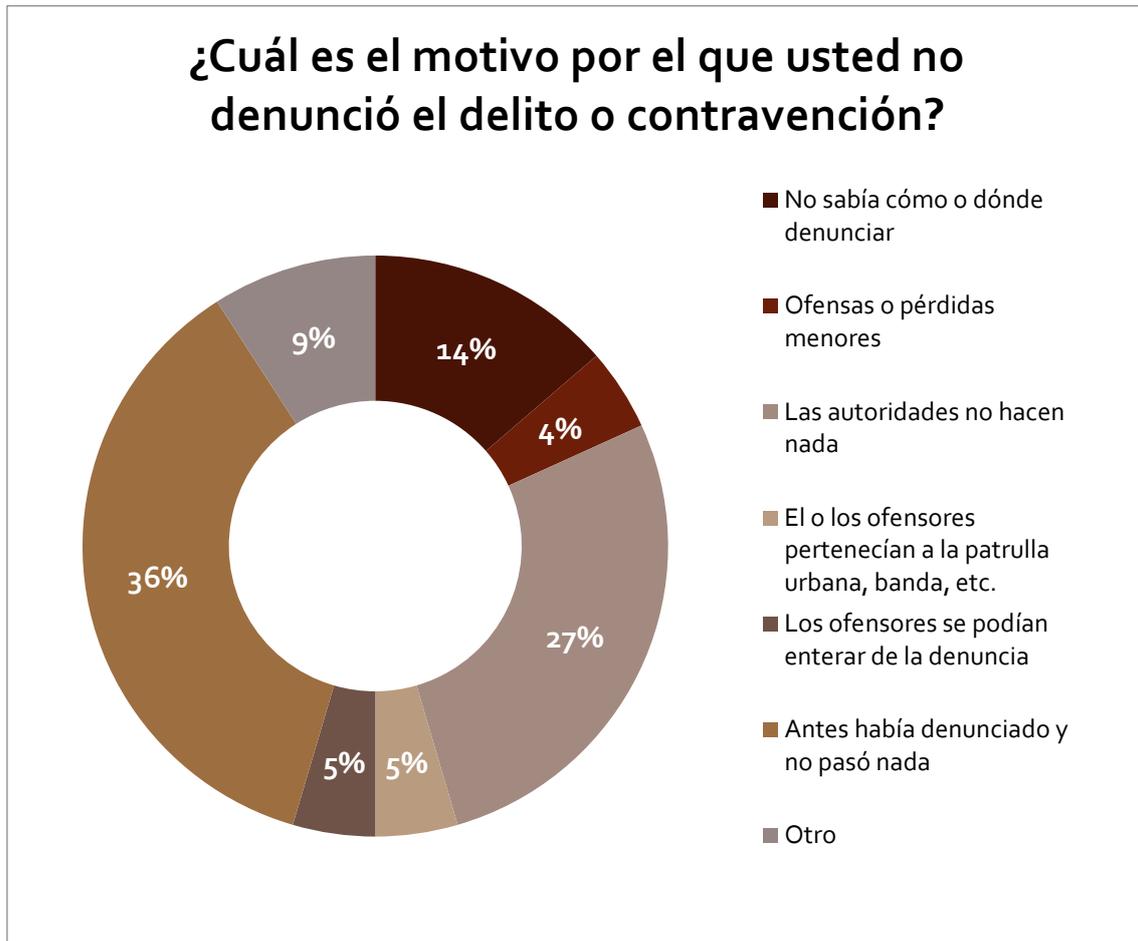
Sobre las entidades de seguridad y justicia con presencia en el barrio, los encuestados mencionaron a la policía en un 78%. El 10% mencionó al juez de paz; otro 10% aludió a la personería municipal y el 2% restante mencionó a la fiscalía.

Gráfico 25



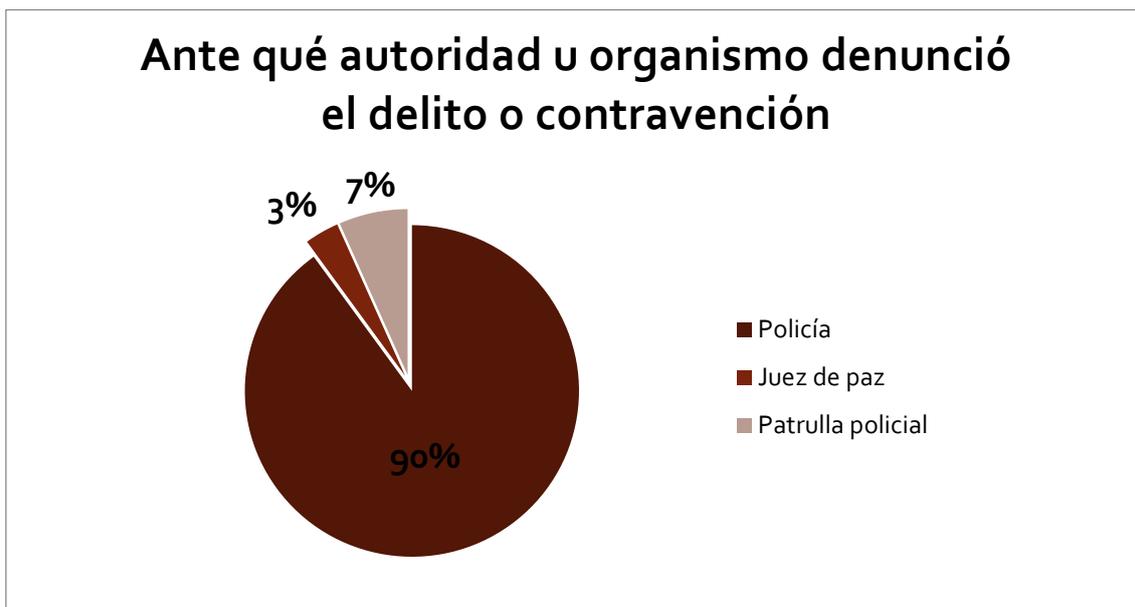
Sobre los motivos por los cuales los encuestados decidieron no realizar una denuncia frente a un delito o contravención, respondieron en el 36% de los casos que antes habían realizado denuncias y que no pasó nada; el 27% afirmó que las autoridades no hacen nada; el 14 % dijo que no sabía cómo o dónde denunciar, el 5% afirmó que no lo hizo porque se trataba de ofensas o pérdidas menores, el 9% eligió la opción “otros”, el 5% dijo que los ofensores se podían enterar de la denuncia y el 4% afirmó que el/los ofensor/es pertenecían a una patrulla urbana, banda, etc.

Gráfico 26



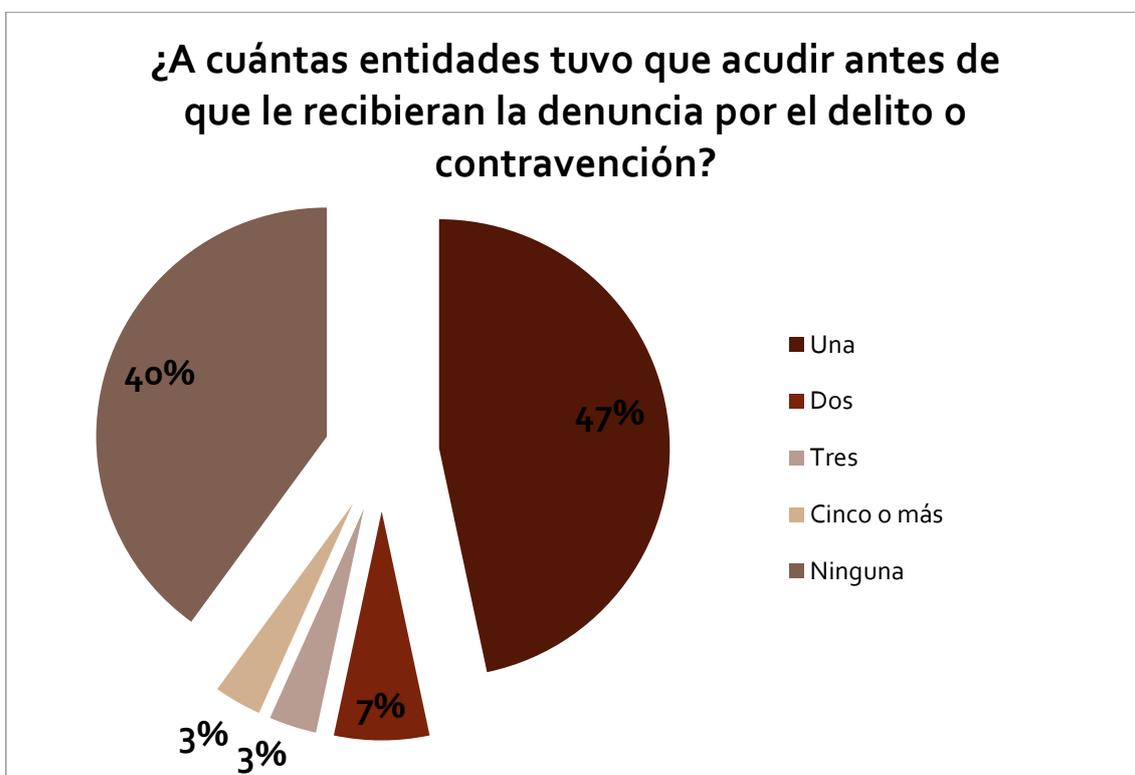
En los casos de aquellos encuestados que sí realizaron denuncias, se les preguntó ante qué autoridad u organismo lo habían hecho. El 90% dijo que acudió a la policía, el 7% a la patrulla policial y el 3% ante el juez de paz.

Gráfico 27



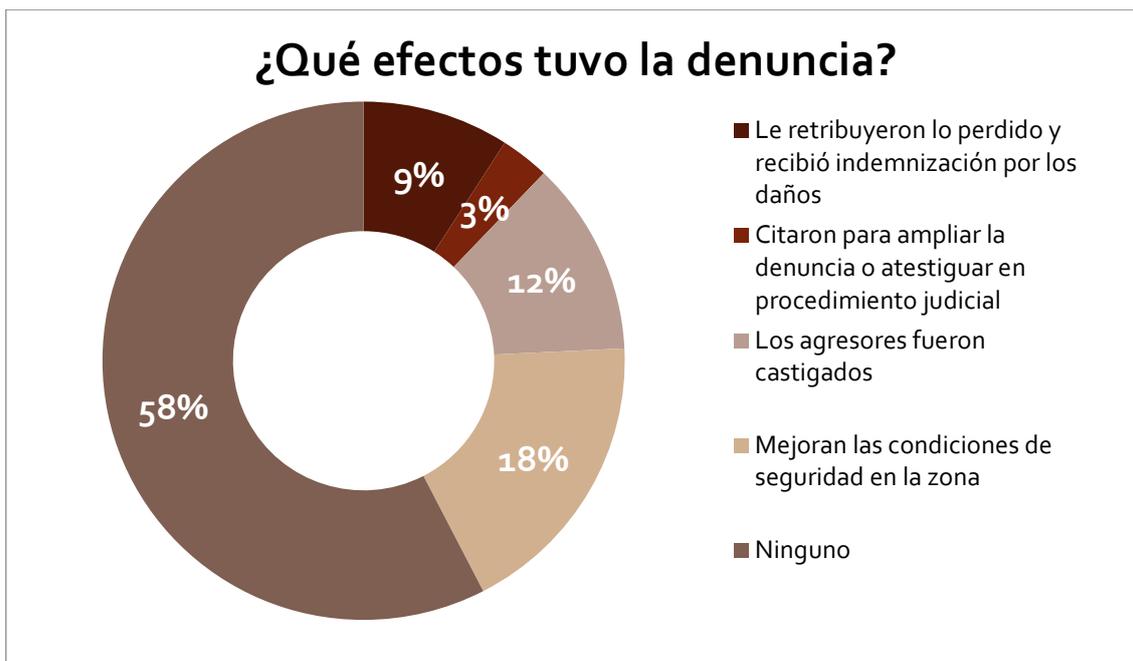
Para determinar el nivel de accesibilidad, se preguntó a los encuestados cuántas veces tuvieron que acudir a la institución antes de que le recibieran la denuncia por el delito o contravención. El 47% dijo que una, el 40% dijo que ninguna, el 7% afirmó que dos veces, el 3% aseveró que tres y el 3% restante dijo que cinco o más.

Gráfico 28



A los fines de conocer el nivel de satisfacción sobre la denuncia radicada, se interrogó a los ciudadanos sobre los efectos de la misma. Los encuestados dijeron en un 58% que no tuvo ningún efecto, el 18% afirmó que mejoraron las condiciones de seguridad en la zona, el 12% dijo que los agresores fueron castigados, el 9% dijo que se retribuyó lo perdido y recibió una indemnización por los daños y el 3% relató que lo citaron para ampliar la denuncia o atestiguar en el procedimiento judicial.

Gráfico 29

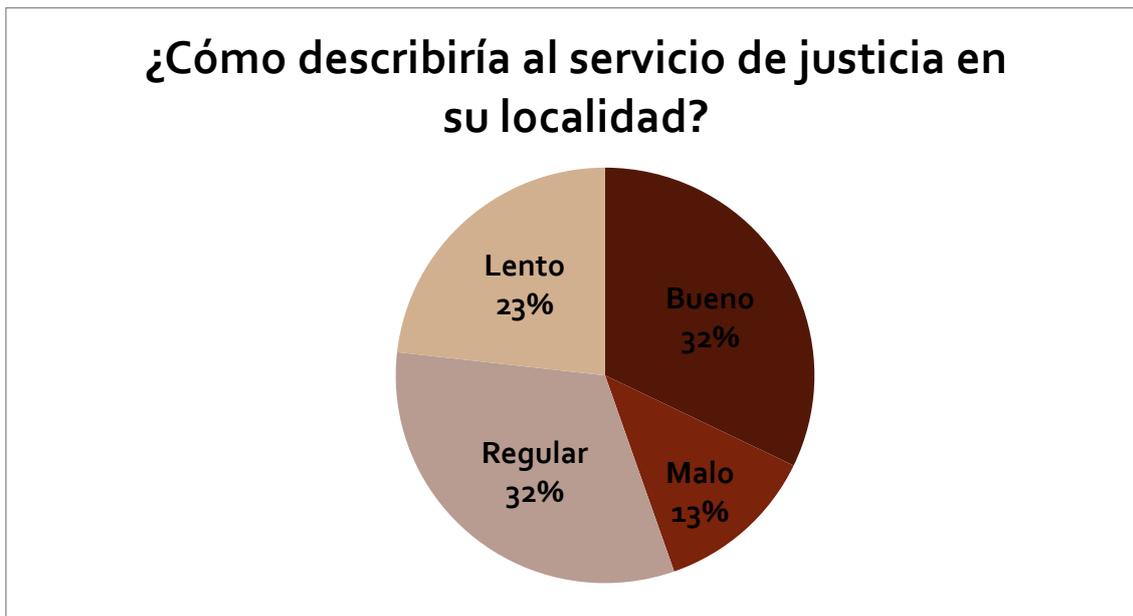


Referente al trato recibido en dichos organismos, el 71% de los encuestados manifestó que recibieron un trato amable, el 25% respondió que fueron atendidos de manera fría e indiferente y el 4% restante dijo que fue atendido de manera hostil y agresiva.

7. PERCEPCIÓN DE LA JUSTICIA

En relación al universo constituido por la totalidad de los encuestados, se los interrogó sobre la imagen de la justicia en su localidad. El 32% dijo que era regular, el 32% buena, el 23% lenta y el 13% mala.

Gráfico 30



8. ORGANIZACIONES SOCIALES

En el marco del análisis sobre índices de accesibilidad, resulta relevante determinar si existen otro tipo de organizaciones (además de las formales) que ofrezcan servicios o ayuda para la solución de los conflictos de los ciudadanos.

En Sanagasta, encontramos que un 40% de los encuestados no pudo contestar la pregunta sobre si en su barrio tienen sede, hacen visita o son de fácil acceso este tipo de organizaciones. Sin embargo, el 21% contestó de manera afirmativa diciendo que las organizaciones políticas hacen visitas. El 6% también aludió a que las asociaciones políticas tienen sede en la ciudad.

En cuanto a las organizaciones comunitarias, el 12% dijo que sabe que tienen sede y el 3% afirmó que hacen visitas.

Las organizaciones religiosas fueron también mencionadas por los encuestadores como conocidas por su sede en un 12%, un 3% dijo que hacen visitas y el 3% restante dijo que son de fácil acceso.

Para evaluar el tipo de conflictividad que absorben, se le preguntó a los encuestados cuáles fueron las razones por las cuales acudió a esas organizaciones. El 34% afirmó que lo hizo porque es más fácil acudir a ellas en comparación con hacer la denuncia, el 22% dijo que son las únicas que se interesan, el 11% dijo que las entidades del Estado no resuelven los problemas, el 11%

manifestó que las entidades del Estado no tienen presencia, el 11% dijo que les tiene más confianza y el 11% remanente se manifestó por otras opciones.

Gráfico 31



IV. CONCLUSIONES

Según los datos obtenidos, la mayor conflictividad surge en las áreas de vivienda, salud, seguridad, hábitat, familia, educación y empleo. Específicamente, entre los temas que expresan mayor conflictividad están los problemas de falta de vivienda; la prestación y afiliación a servicios de salud y los de convivencia entre parejas. Los conflictos laborales (especialmente los aspectos vinculados al pago de salarios, prestaciones sociales y al reconocimiento del contrato de trabajo) son una importante área de incidencia, según reveló la investigación.

Un dato que sobresale se refiere a la baja actividad de las partes frente al conflicto dado que el 38% respondió que no hacen nada frente a los problemas que implican la afectación de un derecho, lo cual indica que, un alto porcentaje de la población tolera esa situación sin buscar soluciones. Esta inactividad o pasividad frente al conflicto puede asociarse a ciertas barreras de acceso que han sido observadas.

En este aspecto, es interesante recordar que Sanagasta, se encuentra a una distancia de 20 km de la ciudad capital de La Rioja. Este es un dato relevante, pues los servicios de justicia formales

que fueron descritos en este informe, se encuentran poco disponibles para los ciudadanos del municipio, a punto tal que prácticamente no han sido mencionados por los encuestados.

Dentro de estos servicios formales se encuentran la justicia criminal, correccional, civil, comercial y de minas. También esta barrera de acceso se verifica en relación a los servicios que presta el Ministerio Público Fiscal y la Defensoría. Según los datos obtenidos la complejidad de los trámites, las distancias y la falta de información configuran los mayores obstáculos de acceso a la justicia.

La distancia con los servicios de justicia de la ciudad capital también determina que los ciudadanos acudan principalmente a los que tienen disponibles de manera más próxima aunque no siempre logren los resultados deseados o esperados.

En términos generales, la población acude para la solución de sus problemas a la policía y a la justicia de paz del municipio que cumple la función de absorber una amplia gama de conflictos, muchos de los cuales se resuelven a través de mecanismos compositivos. La juez de paz resuelve los conflictos de manera adjudicativa y también a través de mediaciones. La adopción de uno u otro mecanismo se decide de manera informal, y no responde -en principio- a un criterio preestablecido o determinado, sino que depende del caso concreto.

La investigación también demostró que cuando los ciudadanos acuden a la justicia de paz se intenta ofrecerles soluciones a los conflictos para evitar el viaje, los costos, las demoras y la burocracia con la que es percibida la justicia de la capital.

La solución de los conflictos se aborda de manera desformalizada y mediante mecanismos alternativos. Sin embargo, si bien es importante mantener y potenciar esta metodología de trabajo, existe un caudal de casos que no logran ser contenidos por esta estructura o que requieren de otro tipo de servicios más específicos.

Por otra parte, la policía provincial es un referente relevante en la comunidad al que acuden los ciudadanos de manera generalizada para realizar denuncias. Si bien se constató que el trato que reciben los vecinos al acudir a esta institución es bueno, se observó que el nivel de satisfacción y eficacia de las denuncias es bajo. No se pudo determinar cuál es el caudal de trabajo que recibe ni cómo se efectúa el seguimiento de los casos.

En cuanto a la posibilidad de contar con asesoramiento y patrocinio letrado, las distancias y trámites también obstruyen el amplio ejercicio de ese derecho, pues no existe un servicio regular en la ciudad que permita evacuar las consultas de manera adecuada y atender la demanda existente, las cuales son canalizadas de manera informal y gratuita a través de la consulta a un abogado de la Municipalidad.

Los canales de derivación tampoco se encuentran lo suficientemente aceitados y diversificados. En muchas ocasiones finalizan en la derivación tradicional al Ministerio Público, con sede en la capital.

Un aspecto que sobresale de las encuestas se refiere a la falta de información de los ciudadanos sobre muchos de los temas sobre los que fueron interrogados. Esto revela la existencia de una barrera cognitiva relevante que también impide el acceso a la justicia por falta de información sobre los derechos, instrumentos e instituciones existentes para la resolución de los conflictos.

Las encuestas también revelaron la existencia de tres tipos de necesidades: las necesidades jurídicas que fueron expresadas por los ciudadanos y canalizadas a través de los instrumentos disponibles en el municipio (aquellos que manifestaron que acudieron a un tercero para solucionarlo); las necesidades de quienes directamente no acceden al sistema jurídico (quienes aludieron a las barreras burocráticas, de tiempo, dinero, etc.) y las necesidades jurídicas no expresadas; estas últimas directamente relacionadas con quienes no hicieron nada frente al conflicto.

También se advierte que la percepción de los ciudadanos sobre el sistema de justicia no es positiva y que existe un universo de problemas que directamente quedan irresueltos por falta de acceso al sistema.

Se observa una asimetría entre la oferta y la demanda de servicios jurídicos y cierta ineficiencia para brindar los servicios de modo tal que lleguen de manera concreta y eficaz a los ciudadanos, que también se produce como consecuencia de la falta de indicadores sobre cuáles son esas demandas.

En suma, la investigación ha permitido registrar tres grupos de problemas: El primero, asociado a los obstáculos de acceso a la justicia por razones de distancia, burocracia y tiempo. Otro de los problemas se refiere a las escasas herramientas gratuitas al alcance de la población de Sanagasta para la solución de sus problemas. Finalmente, se observa que hay una necesidad no satisfecha de difusión, educación y acceso a materiales de autoayuda que pueden ser utilizados fácilmente para que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos. Todo ello, permite concluir que la naturaleza y extensión de la actividad pública y los mecanismos existentes no logran cubrir de manera adecuada las necesidades jurídicas en términos de acceso a la justicia.

A través de la implementación de la Casa de Justicia en Sanagasta se busca generar beneficios para el Municipio. Para ello, las metas específicas deben apuntar a:

- ✓ Garantizar el acceso a la justicia en materia civil y penal para los ciudadanos de todos los ingresos y necesidades especiales, mediante el uso de todos los recursos, incluidos los servicios de autoayuda, programas de voluntariado, herramientas tecnológicas y una red de derivación eficiente.

- ✓ La búsqueda de soluciones a largo plazo a la falta crónica de asistencia legal para personas de bajos ingresos y pocos medios incluyendo la búsqueda de una línea de financiación pública permanente para servicios legales civiles.
- ✓ La coordinación de esfuerzos entre los tribunales, las organizaciones de ayuda legal y otras organizaciones legales y no legales, agencias administrativas y la acción legislativa para ampliar el acceso a la justicia.
- ✓ Fomentar el desarrollo de los programas de asistencia legal para las personas de ingresos bajos y medios y apoyar la creación de los nuevos programas de abogacía social.
- ✓ Aumentar la disponibilidad de herramientas de autoayuda usando una variedad de métodos, incluyendo, pero no limitado a, la tecnología, las formas de lenguaje llano y los materiales informativos.
- ✓ Proporcionar herramientas de acceso a la justicia para las personas de diversos orígenes.
- ✓ Proporcionar más oportunidades de acceso a través de la potenciación de la comunidad mediante la divulgación, la educación y la formación de los funcionarios públicos y oficinas, grupos de vecinos y miembros de la comunidad.

- "Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina", CEJA, Santiago de Chile, 2013.
- "Casas de justicia. Una buena idea mal administrada", García Villegas y otros, CEJA-De justicia, Bogotá, 2015, <http://www.dejusticia.org>
- "Cifrar y descifrar, indicadores judiciales para las Américas, Vol. II", Santos Pastor, CEJA. "Necesidades jurídicas insatisfechas. Un estudio en el partido de Moreno", Böhmer, Martín; Pujó Soledad, Fernández Valle, Mariano y Freedman, Diego, , 2004, www.cippecc.org
- Dane & departamento nacional de planeación, 2004, disponible en http://www.dane.gov.com/files/investigaciones/fichas/enc_victim.pdf <http://dane.gov.com/files/investigaciones/victimizacion/formulario.pdf>
- "Diagnóstico de situación sobre Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos (MASC) en la Argentina", Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, Corte Suprema de Justicia de la Nación, septiembre de 2015, www.cnaj.gov.ar
- "Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia, marco conceptual y metodológico", Uprimny, Rodrigo, La Rota, Emilio Miguel, Lainde, Sebastián y López, Diego Eduardo, Colombia.
- "Encuesta Nacional de Victimización Basado en la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS)", Cara a cara, 2007.
- "Evaluación de impacto de los métodos alternativos de solución de conflictos de la satisfacción de necesidades jurídicas de la población colombiana", Bogotá, 2013, Gran encuesta nacional de necesidades jurídicas insatisfechas, Colombia 2011-2013
- "Informe Final: Desarrollo de una metodología para la identificación de Necesidades Insatisfechas de Resolución de Conflictos (NIRC)", Castro, Mauricio y Olivera Mauricio, Elaborado por FEDESARROLLO, 2008, www.fedesarrollo.org.co
- "Jueces de paz y justicia informal: Una aproximación conceptual a sus potencialidades y limitaciones", Uprimny, Rodrigo, Bogotá, 2005, Dejusticia, www.dejusticia.org
- "La relevancia de las investigaciones de necesidades jurídicas insatisfechas (NJI)", Freedman, Diego, 2007 en Políticas públicas/Recomendación nro. 45, Centro de implementación de políticas públicas para la equidad y el crecimiento, www.cippecc.org
- "Legal needs and civil justice: A Survey of Americans Major Findings from the Comprehensive Legal Needs Study Consortium on Legal Services and the Public", American Bar Association.
- "Necesidades jurídicas insatisfechas. Una metodología para organizar y medir el acceso a la justicia en Colombia. Caso: Cali, Pereira y Apartado", Corporación excelencia en la justicia. 2012, Bogotá: Periódicas.
- "Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia. América Latina y el Caribe", PNUD, Buenos Aires, 2005.
- "Un estudio de necesidades jurídicas insatisfechas. Caso Chía-Cundinamarca y Armenia-Quindío", Corporación excelencia en la justicia. 2010. Editorial Kimpres, Bogotá Colombia.

A. DATOS ESTADÍSTICOS- DEPARTAMENTO DE SANAGASTA- CENSO 2010¹⁷

1. DEMOGRAFÍA DEPARTAMENTAL

POBLACION SEGÚN CENSOS

	CENSOS							
	1914	1947	1960	1970	1980	1991	2001	2010
Total Departamento	1.410	1.537	1.500	1.284	1.295	1.668	2.165	2.345
Sanagasta (Cabecera)	1.135	1.302	1.314	1.168	1.217	1.574	2.074	2.275

Fuente: Censos Nacionales de Población, Hogares y Viviendas.

POBLACIÓN POR SEXO Y VIVIENDAS – CENSOS 2001 - 2010

		TOTAL	VARONES	MUJERES	VIVIENDAS
SANAGASTA	Censo 2001	2.165	1.100	1.065	873
	Censo 2010	2.345	1.177	1.168	1.238

Fuente: Censos Nacionales de Población, Hogares y Viviendas – 2001 y 2010

CANTIDAD DE POBLACIÓN Y VIVIENDAS SEGÚN ÁREA URBANA Y RURAL- CENSOS 2001 Y 2010

LOCALIDAD	2001		2010	
	TOTAL	VIVIENDAS	TOTAL	VIVIENDAS
POBLACION URBANA	2.074	816	2.275	1.142
SANAGASTA	2.074	816	2.275	1.142
POBLACION RURAL	91	57	70	96
Huaco	48	11	10	14
RESTO DPTO.	43	46	60	82

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas – 2001 y 2010

2. HOGARES Y VIVIENDAS

¹⁷La información de este título corresponde al informe elaborado por la Dirección general de Estadística y Sistemas de Información de la Provincia de La Rioja y se encuentra publicada en <http://www.larioja.gov.ar/estadistica/images/pdf/d126.pdf>.

CANTIDAD DE HOGARES SEGÚN TIPO DE VIVIENDA – CENSO 2010

		%
Total de Hogares	622	100,0%
Casa	559	89,9%
Rancho	10	1,6%
Casilla	49	7,9%
Departamento	-	0,0%
Pieza/s en inquilinato	4	0,6%
Pieza/s en hotel o pensión	-	0,0%
Local no construido para habitación	-	0,0%
Vivienda móvil	-	0,0%

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas - 2010

CANTIDAD DE POBLACIÓN SEGÚN TIPO DE VIVIENDA – CENSO 2010

		%
Total de Población	2.330	100,0%
Casa	2.090	89,7%
Rancho	15	0,6%
Casilla	216	9,3%
Departamento	-	0,0%
Pieza/s en inquilinato	9	0,4%
Pieza/s en hotel o pensión	-	0,0%
Local no construido para habitación	-	0,0%
Vivienda móvil	-	0,0%

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas – 2010

VIVIENDA SEGÚN CALIDAD DE LOS MATERIALES – CENSO 2010

Calidad de los materiales	Casos	%
Calidad I	285	47,2
Calidad II	240	39,7
Calidad III	25	4,1
Calidad IV	54	8,9
Total	604	100

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010

Nota:

- **Calidad I:** la vivienda presenta materiales resistentes y sólidos tanto en el piso como en el techo; presenta cielorraso.
- **Calidad II:** la vivienda presenta materiales resistentes y sólidos tanto en el piso como en el techo, y techos con cielorrasos o bien materiales de menor calidad en pisos.
- **Calidad III:** la vivienda presenta materiales pocos resistentes y sólidos en techos y en pisos.
- **Calidad IV:** la vivienda presenta materiales de baja calidad en pisos y techos.

VIVIENDA SEGÚN CALIDAD CONSTRUCTIVA – CENSO 2010

Calidad constructiva de la vivienda	Casos	%
Satisfactoria	254	42,1
Básico	233	38,6
Insuficiente	117	19,4
Total	604	100

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010

Nota:

- **Calidad satisfactoria:** refiere a las viviendas que disponen de materiales resistentes, sólidos y con la aislación adecuada. A su vez también disponen de cañería dentro de la vivienda y de inodoro con descarga de agua..
- **Calidad básica:** no cuentan con elementos adecuados de aislación o tienen techo de chapa o fibrocemento. Al igual que el anterior, cuentan con cañería dentro de la vivienda y de inodoro con descarga de agua.
- **Calidad insuficiente:** engloba a las viviendas que no cumplan ninguna de las 2 condiciones anteriores.

VIVIENDA SEGÚN CALIDAD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS BASICOS – CENSO 2010

Calidad de Conexiones a Servicios Básicos	Casos	%
Satisfactoria	416	69
Insuficiente	188	31
Total	604	100

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010

Nota:

- **Calidad satisfactoria:** refiere a las viviendas que disponen de agua a red pública y desagüe cloacal.
- **Calidad básica:** describe la situación de aquellas viviendas que disponen de agua de red pública y el desagüe a pozo con cámara séptica
- **Calidad insuficiente:** engloba a las viviendas que no cumplen ninguna de las 2 condiciones anteriores.

PROVISIÓN DE AGUA - CENSO 2010

	Hogares	%
TOTAL DE HOGARES	622	100,0
Por cañería dentro de la Vivienda	576	92,6
Fuera de Vivienda, pero dentro de terreno	37	5,9
Fuera de Terreno	9	1,4

Fuente: Censo Nacional de Hogares, Población y Viviendas 2010

SERVICIOS SANITARIOS – CENSO 2010

Servicio Sanitario	Hogares	%
Inodoro c/ desagüe a red pública (cloaca)	0	0,0
Inodoro c/ desagüe a cámara séptica y pozo ciego	435	69,9
Inodoro con desagüe a pozo ciego	151	24,3
Inodoro con desagüe a hoyo o excavación en la tierra	3	0,5
hogares sin baño/letrina	33	5,3
TOTAL	622	100,0

Fuente: Censo Nacional de Hogares, Población y Viviendas 2010.

3. EDUCACIÓN

POBLACION DE 15 AÑOS Y MÁS POR MAXIMO NIVEL DE INSTRUCCIÓN ALCANZADO – CENSO 2010

Grupo de Edad	Poblacion de 15 años y más	Sin Instrucción	Maximo Nivel Alcanzado									
			Primaria EGB		Secundario Polimodal		Superior		Universitario		Post universitario	
			Compl	Incompl.	Compl	Incompl.	Compl	Incompl.	Compl	Incompl.	Compl	Incompl.
Total	1755	27	487	208	422	283	74	88	42	121	1	2
15-19	249	3	13	44	93	65	1	14	0	16	0	0
20-24	215	2	28	13	41	41	9	22	2	57	0	0
25-29	185	3	42	9	48	26	7	20	5	23	1	1
30-39	338	10	80	25	82	62	35	20	9	14	0	1
40-49	260	3	90	22	73	40	10	8	7	7	0	0
50-59	221	1	98	25	48	26	5	4	12	2	0	0
60-69	131	2	61	26	17	16	4	0	3	2	0	0
70-79	109	3	58	24	15	6	1	0	2	0	0	0
80 y más	47	0	17	20	5	1	2	0	2	0	0	0

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda 2010

4. SALUD

POBLACIÓN POR COBERTURA DE OBRA SOCIAL Y/O PLAN DE SALUD PRIVADO O MUTUAL SEGÚN SEXO Y GRUPOS DE EDAD – CENSO 2001

SEXO Y GRUPOS DE EDAD	TOTAL	OBRA SOCIAL Y/O PLAN DE SALUD O MUTUAL	
		TIENE	NO TIENE
TOTAL	2.165	1.514	651
0 - 14 AÑOS	703	481	222
15 - 64 AÑOS	1.280	862	418
65 Y MAS	182	171	11
VARONES	1.100	742	358
0 - 14 AÑOS	356	242	114
15 - 64 AÑOS	656	418	238
65 Y MAS	88	82	6
MUJERES	1.065	772	293
0 - 14 AÑOS	347	239	108
15 - 64 AÑOS	624	444	180
65 Y MAS	94	89	5

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas – 2001.

TIPO DE COBERTURA SOCIAL EN SALUD POR GRUPOS VULNERABLES

CENSO PROVINCIAL 2008

	Menores de 6 años	Porcentaje	Mayores de 60 años	Porcentaje	Mujeres Embarazadas	Porcentaje
Sin Obra social	83	34,7%	29	12,6%	10	55,6%
Con Obra Social	144	60,3%	189	81,8%	8	44,4%
Mutual / Prepaga	4	1,7%	10	4,3%	0	0,0%
Ns / Nc	8	3,3%	3	1,3%	0	0,0%
Total	239	100,0%	231	100,0%	18	100,0%

Fuente: Censo Provincial de Población, Hogares y Vivienda 2008 - Datos Preliminares - Dir. Gral. de Estadística y Sistemas de Información

5. CONDICIONES DE ACTIVIDAD ECONÓMICA

POBLACIÓN SEGÚN CONDICIÓN DE ACTIVIDAD ECONOMICA CENSO 2010

	TOTAL	VARONES	MUJERES
Población de 14 años y más	1.802	899	903
Población Económicamente Activa	1.195	673	522
Ocupada	1.143	650	493
Desocupadas	52	23	29
Población No Económicamente Activa	607	226	381

Fuente: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas - 2010.

OBROS Y EMPLEADOS POR AREA DE INSERCIÓN LABORAL SEGÚN SEXO Y APORTES JUBILATORIOS – AÑO 2001

	POBLACION	SECTOR PUBLICO	SECTOR PRIVADO
TOTAL	507	330	177
Aporta o le descuentan	364	282	82
No aporta ni le descuentan	143	48	95
VARONES	320	207	113
Aporta o le descuentan	231	174	57
No aporta ni le descuentan	89	33	56
MUJERES	187	123	64
Aporta o le descuentan	133	108	25
No aporta ni le descuentan	54	15	39

Fuente: Censo Nacional, Hogares y Vivienda 2001

6. INDICADORES DE N.B.I.

HOGARES Y POBLACION CON NECESIDADES BASICAS INSATISFECHAS CENSOS 2001 Y 2010

	2001		2010	
	HOGARES	POBLACION	HOGARES	POBLACION
TOTAL DPTO.	498	2.152	622	2.330
CON N.B.I.	65	330	115	555
PORCENTAJE	13,1	15,3	18,5	23,8

Fuente: Censos Nacionales de Población, Hogares y Viviendas 2001 y 2010