



MINJUSTICIA



# Caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de Rendición de Cuentas

Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

**Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana**

**2018**



## CONTENIDO

	Pág.
Presentación.	2
1. Tipo de caracterización.	3
2. Objetivos.	4
3. Líder del ejercicio de caracterización.	5
4. Priorización de variables.	7
5. Mecanismo de recolección de la información.	10
6. Procesamiento de la información.	11
7. Socialización de la información.	30
8. Fuentes de información.	31



## Presentación

Esta caracterización fue elaborada con motivo del ejercicio de rendición de cuentas que la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos desarrollará en el Distrito Capital de Bogotá, en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana, con el propósito principal de identificar particularidades del grupo de interés participante, teniendo en cuenta las variables que fueron priorizadas, la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación y la información estadística del Programa.

Así las cosas, este documento constituye una herramienta para adelantar el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia, en lo relacionado con: **(i)** conocimiento del contexto y del grupo de interés participante, **(ii)** identificación del lenguaje que se empleará para dirigirse al grupo de interés, **(iii)** diseño de la estrategia que se desarrollará, incluyendo acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, **(iv)** fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos con las acciones que genera y ejecuta la dependencia, en el marco del Programa, y **(v)** contribución a la política de desarrollo administrativo “transparencia, participación y servicio al ciudadano”, cuyo objetivo se orienta a garantizar acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna para una adecuada rendición de cuentas y para incentivar la participación ciudadana en la gestión<sup>1</sup>.

En este evento, el equipo de trabajo del Programa interactuará de forma directa y presencial con los Coordinadores de las Casas de Justicia y de los Centros de Convivencia Ciudadana que operan en el territorio nacional; así como, con representantes de las Entidades del orden nacional que hacen parte del Programa.

---

<sup>1</sup> Decreto 2482 de 2012.



## 1. Tipo de caracterización

Esta caracterización fue realizada con el grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas que la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos llevará a cabo en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

Así las cosas, el grupo de interés caracterizado fue el siguiente:



Figura No. 1: Grupo de interés (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



## 2. Objetivos

### General.

Identificar particularidades del grupo de interés que participará en el ejercicio de Rendición de Cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, con el fin de fortalecer los planes, estrategias misionales y acciones de participación ciudadana que implementa el Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

### Específicos.

- ✚ Recopilar datos relevantes e información cuantitativa y estadística que permita caracterizar el grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas, de acuerdo a las variables priorizadas en la caracterización.
- ✚ Priorizar las variables que se aplicarán en la caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia.
- ✚ Consolidar y socializar el documento de caracterización, previo al ejercicio de rendición de cuentas que la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos llevará a cabo, en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.



### 3. Líder del ejercicio de caracterización

El liderazgo del ejercicio de caracterización está en cabeza de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, con el apoyo del equipo de trabajo del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

Con este liderazgo la dependencia desarrolló las siguientes actividades:

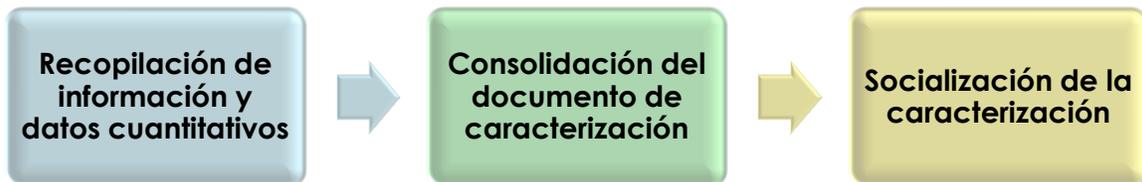


Figura No. 2: Actividades del líder de caracterización (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)

#### **Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.**

Dependencia del Ministerio de Justicia y del Derecho encargada de diseñar, promover y ejecutar programas y alianzas que faciliten el acceso a la justicia de los habitantes del territorio, a través de la utilización de mecanismos formales y/o alternativos de solución de conflictos, mediante la formulación y ejecución de proyectos orientados al fortalecimiento de la justicia en lo local y a la promoción de la acción ciudadana en la gestión de los conflictos de manera pacífica para la generación de la convivencia pacífica en el territorio nacional.

#### **Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.**

El Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana es un modelo de acceso a la justicia que agrupa a entidades del orden nacional



y local que prestan servicios de justicia en un determinado municipio o distrito.

El Programa Nacional de Casas de Justicia se desarrolla a partir de lo estipulado en la Constitución Política. Está regulado por el Decreto 1477 de 2000, en el cual se destacan los objetivos fundamentales, los servicios, las Entidades participantes y las responsabilidades de cada una de ellas.

El Programa está conformado por dos componentes:



**Casas de Justicia**



**Centros de Convivencia  
Ciudadana**

*Figura No. 3: Componentes del Programa (Fuente: Logotipos del Programa)*



## 4. Priorización de variables

Las variables aplicables al ejercicio de caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, fueron priorizadas teniendo en cuenta la recopilación y disponibilidad de datos cualitativos, cuantitativos y estadísticos de las Casas de Justicia y de los Centros de Convivencia Ciudadana que operan en el territorio nacional, así como de las Entidades del orden nacional que hacen parte del Programa.

### Variables priorizadas:

Variables de tipología organizacional	
<i>Hace referencia al grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia</i>	
<b>Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadores de las Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana que operan en el territorio nacional.</li> <li>• Representantes de las Entidades del orden nacional que hacen parte del Programa.</li> </ul>

Variables geográficas	
<i>Permite identificar el lugar y el contexto donde opera el grupo de interés participante.</i>	
<b>Ubicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento</li> <li>• Municipio</li> </ul>

Variables demográficas	
<i>Permite la segmentación del grupo de interés.</i>	
<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femenino</li> <li>• Masculino</li> </ul>
<b>Etnia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negro / Mulato / Afrocolombiano / Afrodescendiente</li> <li>• Palenquero de San Basilio</li> <li>• Indígena</li> <li>• Ninguno</li> <li>• No registra</li> </ul>
<b>Nivel educativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secundaria</li> <li>• Técnico / Tecnológico</li> <li>• Universitario</li> <li>• No registra</li> </ul>



## Variables de comportamiento

Permite conocer los datos de operación de las Casas de Justicia y los Centros de Convivencia Ciudadana que prestan sus servicios en el territorio nacional, de acuerdo a los datos registrados en el Sistema de Información de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

<b>Personas atendidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Casas de Justicia.</li> <li>• En Centros de Convivencia Ciudadana.</li> </ul>
<b>Solicitudes atendidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Casas de Justicia.</li> <li>• En Centros de Convivencia Ciudadana</li> </ul>
<b>Solicitudes atendidas según sexo</b> <i>(En Casas y en Centros)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Femenino</li> <li>• % Masculino</li> </ul>
<b>Solicitudes atendidas según género</b> <i>(En Casas y en Centros)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Heterosexual</li> <li>• % Lesbiana</li> <li>• % Gay</li> <li>• % Bisexual</li> <li>• % Transexual</li> <li>• % Intersexual</li> </ul>
<b>Solicitudes atendidas según estrato</b> <i>(En Casas y en Centros)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Estrato 0</li> <li>• % Estrato 1</li> <li>• % Estrato 2</li> <li>• % Estrato 3</li> <li>• % Estrato 4</li> <li>• % Estrato 5</li> <li>• % Estrato 6</li> <li>• % No Sabe No responde</li> </ul>
<b>% de Solicitudes atendidas según Entidad que hace presencia en Casas de Justicia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorías de Coordinación</li> <li>• Centro de Conciliación</li> <li>• Comisaría de Familias</li> <li>• Conciliación en Derecho</li> <li>• Conciliación en Equidad</li> <li>• Convivencia Ciudadana</li> <li>• Defensor Público</li> <li>• Enlace de víctimas</li> <li>• Filtro</li> <li>• Fiscalía</li> <li>• ICBF - Defensor de Familia</li> <li>• Inspección de Policía</li> <li>• Instituto Nacional de Medicina Legal</li> <li>• Jueces de Paz</li> <li>• Jueces de pequeñas causas</li> <li>• Liga del Consumidor</li> <li>• Ministerio de Trabajo -Inspección de trabajo</li> <li>• Oficina de Asuntos Étnicos</li> <li>• Oficina de Desarrollo Comunitario</li> <li>• Personería Municipal</li> <li>• Policía de Infancia y Adolescencia</li> <li>• Psicología</li> <li>• Registraduría</li> <li>• Sijin</li> <li>• Sisben</li> <li>• Trabajo Social</li> <li>• Consultorio Jurídico</li> <li>• Otra</li> </ul>
<b>% de solicitudes atendidas según</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorías de Coordinación</li> </ul>



<p><b>Entidad que hace presencia en Centros de Convivencia Ciudadana</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisaría de Familia</li> <li>• Conciliación en Derecho</li> <li>• Conciliación en Equidad</li> <li>• Enlace de víctimas</li> <li>• Inspección de Policía</li> <li>• Oficina de Asuntos Étnicos</li> <li>• Oficina de Desarrollo Comunitario</li> <li>• Otra</li> <li>• Personería Municipal</li> <li>• Psicología</li> <li>• Sisben</li> <li>• Trabajo Social</li> <li>• Consultorio Jurídico - Facultad de Derecho</li> </ul>
<p><b>No. de personas atendidas por líneas estratégicas en Casas de Justicia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cátedra de Convivencia Ciudadana</li> <li>• Convivencia Escolar</li> <li>• Cultura Ciudadana</li> <li>• Descentralización y Promoción de los Servicios</li> <li>• El Buen Trato una ruta hacia la Paz</li> <li>• Mecanismos Alternativos Solución Conflictos</li> <li>• Recreación y Calidad de Vida</li> <li>• Casa de Justicia Móvil</li> <li>• Componente Étnico</li> <li>• Derechos Humanos</li> <li>• Fortalecimiento Institucional</li> <li>• Mecanismos Alternativos Solución de Conflictos</li> <li>• Prevención de Violencia Contra la Mujer Familia</li> <li>• Prevención y Atención de Violencia Contra NNA</li> <li>• Cifras de CJ y CCC que no reportan al SICJ</li> </ul>
<p><b>No. de personas atendidas por líneas estratégicas en Centros de Convivencia Ciudadana</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cátedra de Convivencia Ciudadana</li> <li>• Convivencia Escolar</li> <li>• Cultura Ciudadana</li> <li>• Descentralización y Promoción de los Servicios</li> <li>• El Buen Trato una ruta hacia la Paz</li> <li>• Mecanismos Alternativos Solución Conflictos</li> <li>• Recreación y Calidad de Vida</li> <li>• Casa de Justicia Móvil</li> <li>• Componente Étnico</li> <li>• Derechos Humanos</li> <li>• Fortalecimiento Institucional</li> <li>• Mecanismos Alternativos Solución de Conflictos</li> <li>• Prevención de Violencia Contra la Mujer Familia</li> <li>• Prevención y Atención de Violencia Contra Niños, niñas y adolescentes</li> </ul>



## 5. Mecanismo de recolección de información

El mecanismo utilizado para recolectar la información de la caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana, se realizó a través de la recopilación de información cualitativa y de datos estadísticos generados a través del Sistema de Información de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

El Sistema de Información de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana (SICJCC) es una aplicación web encargada de hacer seguimiento a la operación y aspectos administrativos de las Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana que operan en el país, registrar la ejecución de actividades masivas y de prevención las cuales fortalecen las líneas estratégicas del programa, así como registrar la información de los solicitantes que acuden a estos espacios institucionales en busca de ayuda para solucionar sus conflictos.

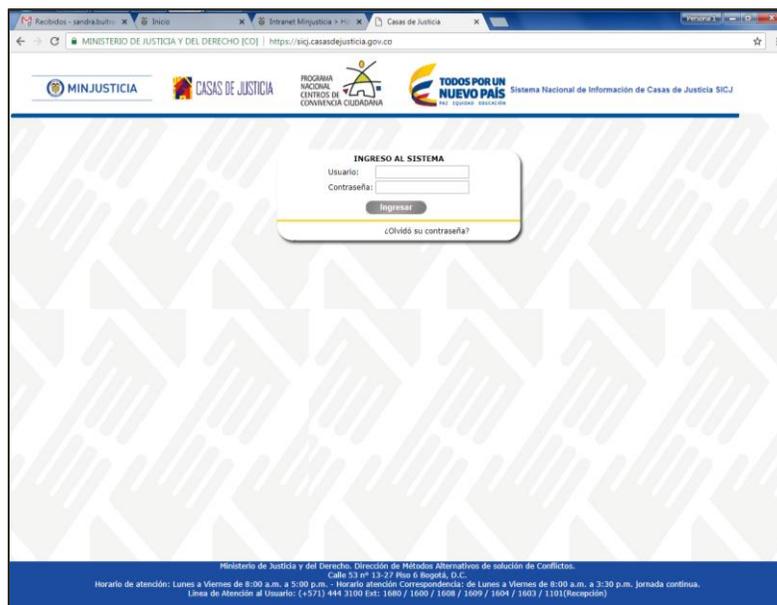


Figura No. 4. Pantallazo Sistema de Información  
(<https://sicj.casasdejusticia.gov.co/>)



## 6. Procesamiento de la información

Finalizado el proceso de recolección y procesamiento de la información, a continuación se da a conocer la caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia, de acuerdo a las variables que fueron priorizadas.

La información cuantitativa y estadística procesada corresponde con el periodo de rendición de cuentas establecido, es decir, **1 de enero de 2017 a 31 de mayo de 2018**.

### I. Variables de tipología organizacional.

#### a. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés.

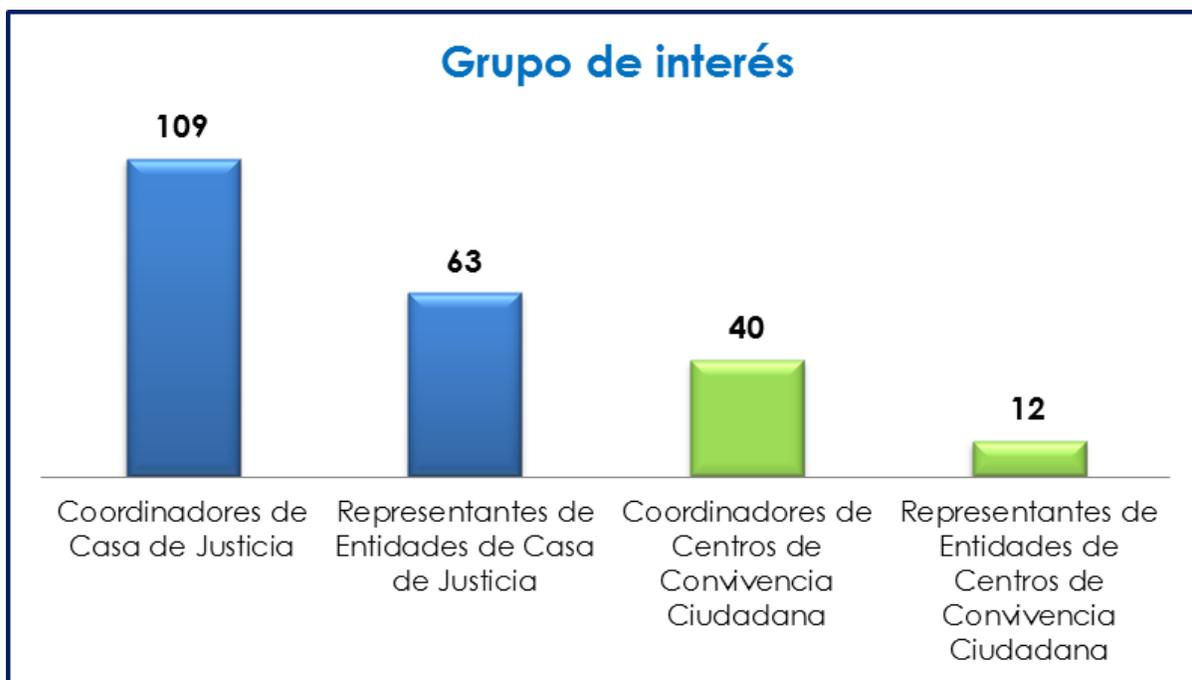


Figura No. 5: Grupo de interés (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



## II. Variables geográficas.

### a. Ubicación de las Casas de Justicia.

En la actualidad, el Programa cuenta con ciento nueve (109) Casas de Justicia en operación, las cuales se encuentran ubicadas en veinte ocho (28) departamentos y noventa (90) municipios en el territorio nacional.

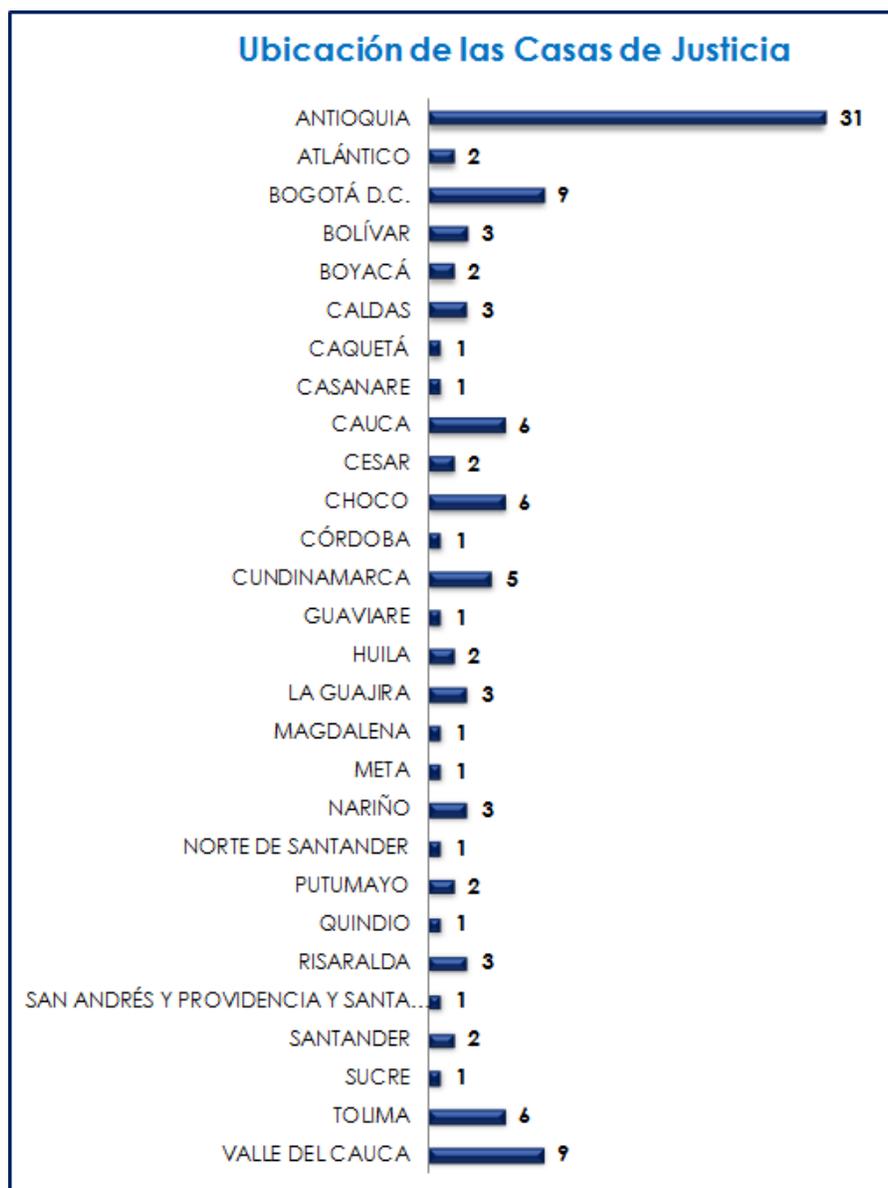


Figura No. 6: Ubicación Casas de Justicia (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



Para mayor detalle ver la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	No. de Casas de Justicia	CASAS DE JUSTICIA
<b>ANTIOQUIA</b>	31	Amalfi, Anorí, Apartadó, Bello I, Cáceres, Caucasia, Chigorodó, Ebéjico, El Bagre, El Carmen De Viboral, Envigado, Frontino, Itagüí, La Ceja, Medellín Robledo, Medellín Santo Domingo, Medellín Villa Del Socorro, Medellín Veinte De Julio, Medellín El Bosque, Nechí, Remedios, Rionegro, Santa Fe De Antioquia, Segovia, Tarazá, Turbo, Vegachí, Yalí, Yarumal, Yondó, Zaragoza
<b>ATLÁNTICO</b>	2	Barranquilla La Paz, Barranquilla Simón Bolívar
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	9	Bosa, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Fontibón, Kennedy, Los Mártires, San Cristóbal Sur, Suba, Usme.
<b>BOLÍVAR</b>	3	Cartagena Canapote, Cartagena Chiquinquirá, Cartagena Country.
<b>BOYACÁ</b>	2	Tunja, Villa De Leyva.
<b>CALDAS</b>	3	Manizales, Riosucio, Supía.
<b>CAQUETÁ</b>	1	Florencia
<b>CASANARE</b>	1	Yopal
<b>CAUCA</b>	6	Buenos Aires, Corinto, Popayán, Puerto Tejada, Santander De Quilichao, Toribio
<b>CESAR</b>	2	Valledupar La Nevada, Valledupar Primero de Mayo.
<b>CHOCO</b>	6	Condoto, Itsmina, Novita, Quibdó, Tadó, Carmen Del Darién.
<b>CÓRDOBA</b>	1	Montería
<b>CUNDINAMARCA</b>	5	Cajicá, Chía, Girardot, Soacha, Tocancipá.
<b>GUAVIARE</b>	1	San José Del Guaviare
<b>HUILA</b>	2	La Plata, Neiva
<b>LA GUAJIRA</b>	3	Barrancas, Riohacha, Uribia.
<b>MAGDALENA</b>	1	Santa Martha
<b>META</b>	1	Villavicencio
<b>NARIÑO</b>	3	Ipiales, Pasto, Tumaco
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	1	Cúcuta
<b>PUTUMAYO</b>	2	Mocoa, Puerto Asís
<b>QUINDÍO</b>	1	Armenia
<b>RISARALDA</b>	3	Dosquebradas, Pereira Villa Santana, Pereira Cuba
<b>SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	1	San Andrés
<b>SANTANDER</b>	2	Bucaramanga, Floridablanca
<b>SUCRE</b>	1	San Onofre
<b>TOLIMA</b>	6	Ataco, Chaparral, Ibagué, Ortega, Rioblanco, Rovira



<b>VALLE DEL CAUCA</b>	9	Buenaventura, Buga, Cali Aguablanca, Cali Siloé, Cali Alfonso López, Cartago, Palmira, Tuluá, Pradera
<b>28</b>	<b>109</b>	-

### b. Ubicación de los Centros de Convivencia Ciudadana.

En la actualidad, el Programa cuenta con cuarenta (40) Centros de Convivencia Ciudadana en operación, las cuales se encuentran ubicados en diecinueve (19) departamentos y cuarenta (40) municipios en el territorio nacional.

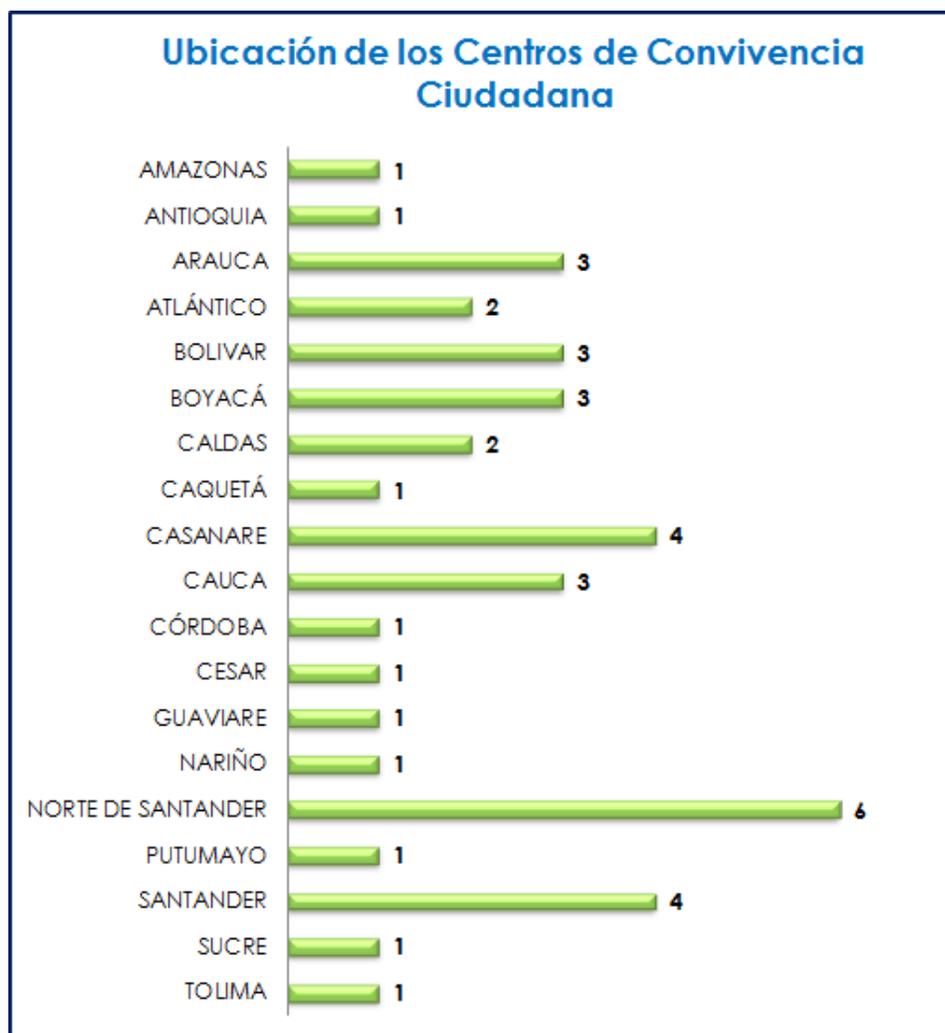


Figura No.7: Ubicación Centros de Convivencia Ciudadana (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



Para mayor detalle ver la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	No. de Municipios	CENTROS DE CONVIVENCIA
<b>AMAZONAS</b>	1	Leticia
<b>ANTIOQUIA</b>	1	Sonsón
<b>ARAUCA</b>	3	Araucuita, Fortul, Saravena
<b>ATLÁNTICO</b>	2	Baranoa, Usiacurí
<b>BOLÍVAR</b>	3	Cantagallo, Magangué, San Jacinto
<b>BOYACÁ</b>	3	Puerto Boyacá, Chiquinquirá, Sogamoso
<b>CALDAS</b>	2	La Dorada, Marquetalia
<b>CAQUETÁ</b>	1	San Vicente Del Caguán
<b>CASANARE</b>	4	La Salina, Sácama, Nunchía, Paz de Ariporo
<b>CAUCA</b>	3	Caloto, Guachené, Piendamó
<b>CÓRDOBA</b>	1	Ciénaga De Oro
<b>CESAR</b>	1	Aguachica
<b>GUAVIARE</b>	1	Calamar
<b>NARIÑO</b>	1	Tuquerres
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	6	Ábrego, Convención, Juan Atalaya (Cúcuta), Ocaña, Tibú, Villa del Rosario.
<b>PUTUMAYO</b>	1	Puerto Caicedo
<b>SANTANDER</b>	4	Barrancabermeja, Puerto Wilches, Sabana de Torres, San Gil.
<b>SUCRE</b>	1	Sincé
<b>TOLIMA</b>	1	El Espinal
<b>19</b>	<b>40</b>	-

### c. Mapa de oferta institucional del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

A continuación se presenta el mapa que contiene la ubicación geográfica de las Casas de Justicia y de los Centros de Convivencia Ciudadana, en el territorio nacional.

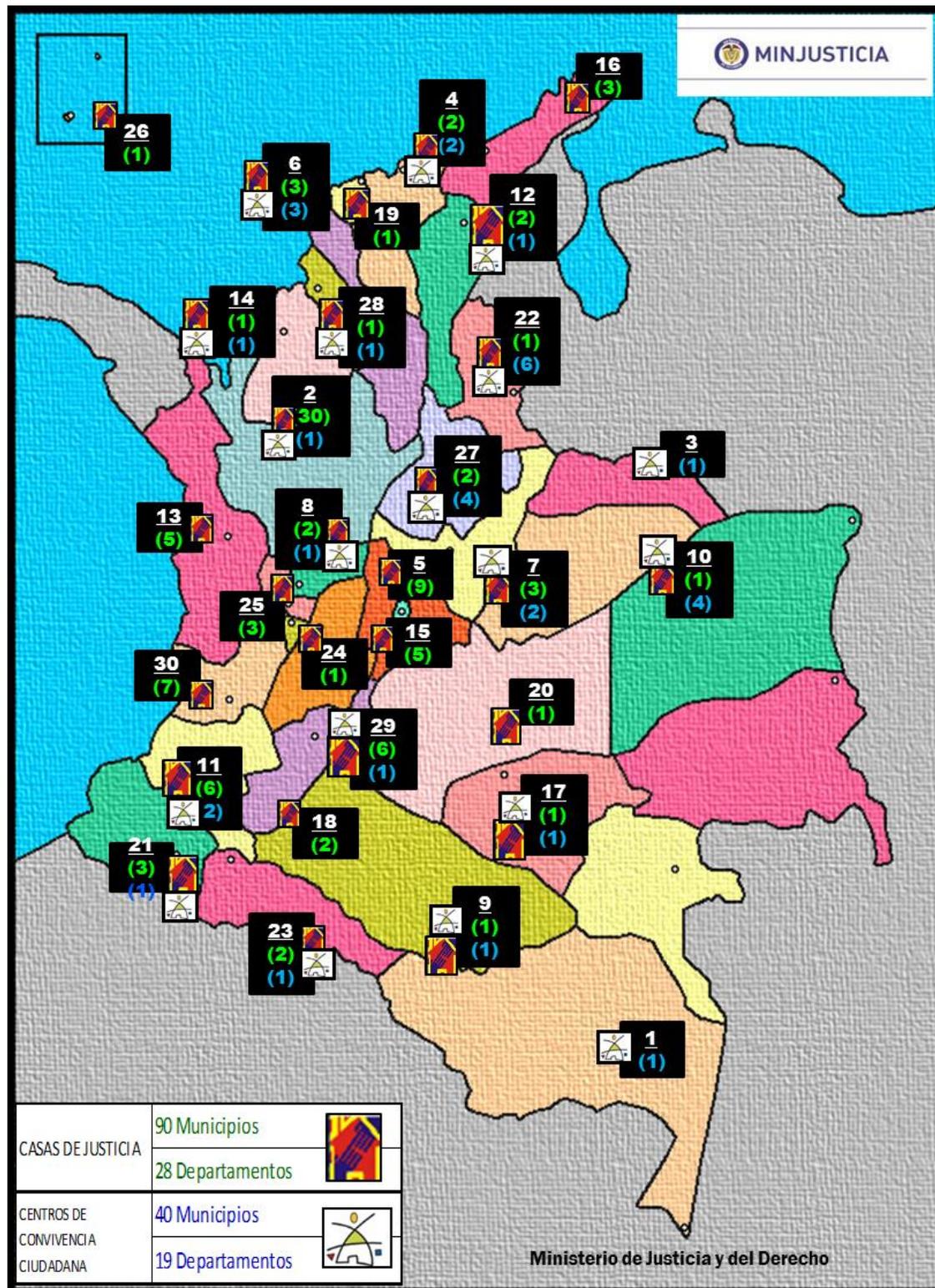


Figura No.8: Mapa del Programa (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



### III. Variables demográficas.

Con el fin de segmentar el grupo de interés, se aplicaron las siguientes variables:

#### a. Sexo.

Como se observa en la figura No. 9., la mayor proporción del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas corresponde al sexo femenino, lo cual representa una participación de la mujer del **54%** con respecto a la totalidad.

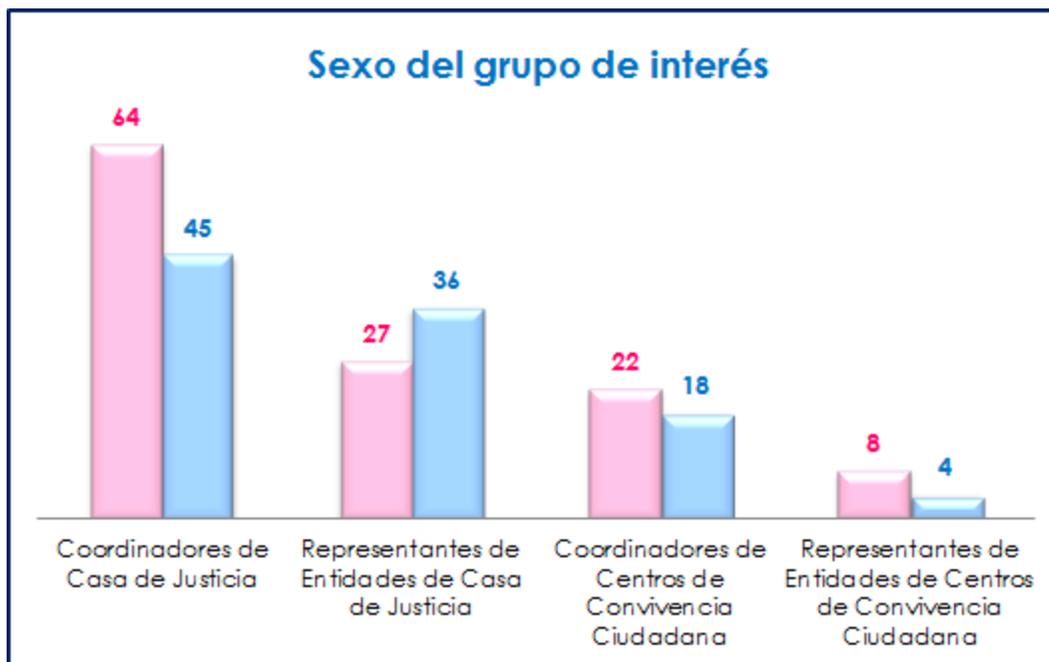


Figura No.9: Sexo del grupo de interés (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)

#### b. Etnia.

La mayor proporción del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas no pertenece a ninguna etnia (**69%**). Sin embargo, se tiene representación de las etnias negro / mulato afrocolombiano / afrodescendiente (**4%**), de indígenas (**2%**) y de un Palenquero de San Basilio (**0,5%**), tal y como se aprecia en la figura No. 10.

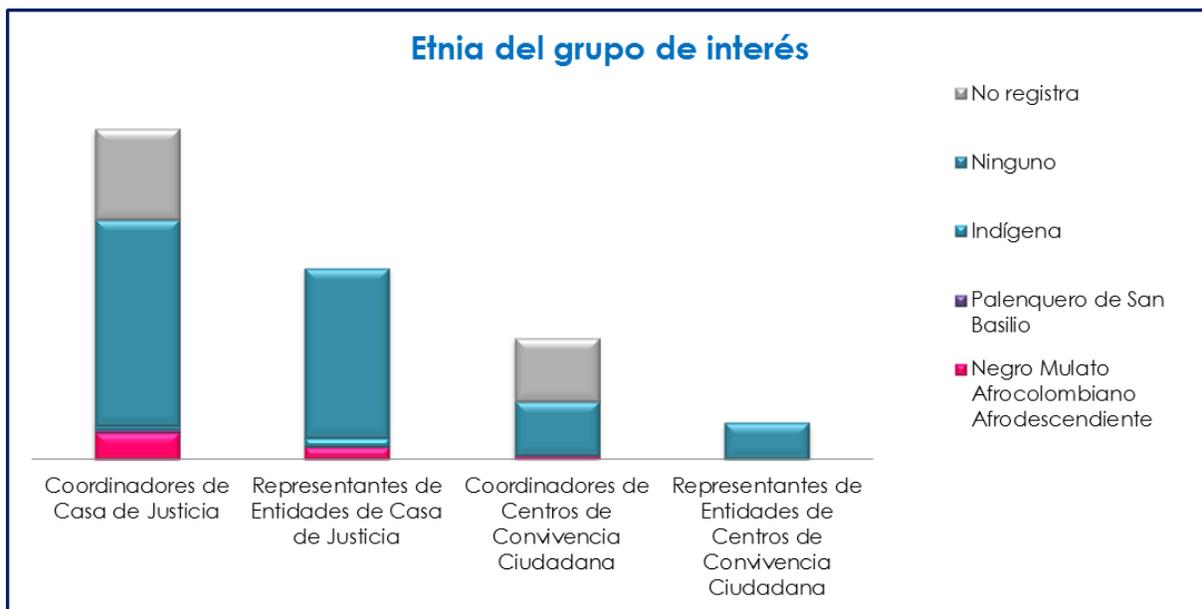


Figura No.10: Etnia del grupo de interés (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)

### c. Nivel educativo.

Como se aprecia en la Figura No. 11, el **74%** del grupo de interés participante en el ejercicio de rendición de cuentas es del nivel educativo universitario, el **23%** no registra información, el **3%** pertenece al nivel técnico / tecnológico y el **0,4%** tiene secundaria.

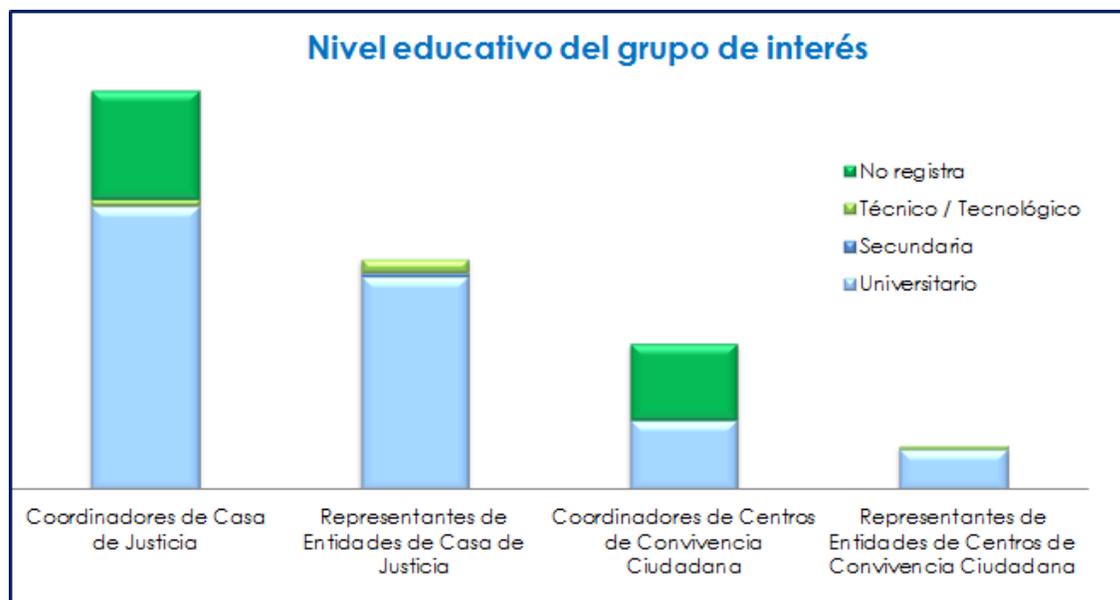


Figura No.11: Nivel educativo del grupo de interés (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



#### IV. Variables de comportamiento.

A continuación, se dan a conocer los resultados de las variables relacionadas con la operación de las Casas de Justicia y de los Centros de Convivencia Ciudadana que prestan sus servicios en el territorio nacional, de acuerdo a lo registrado en el Sistema de Información del Programa, correspondiente al periodo comprendido entre el **1 de enero de 2017 a 31 de mayo de 2018**.

##### a. Personas atendidas.

Durante el periodo analizado, fueron atendidas **600.936** personas de acuerdo a las solicitudes recibidas en las Casas de Justicia y en los Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información.



Figura No.12: No. de personas atendidas (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



Para mayor detalle ver la siguiente tabla:

Componente	Año 2017	Ene-May-2018	Total	Observaciones
Casas de Justicia	398.246	183.846	<b>582.092</b>	Informe de 74 Casas de Justicia que reportaron información en 2017 y 76 Casas con corte a mayo de 2018.
Centros de Convivencia Ciudadana	7.898	10.946	<b>18.844</b>	Informe de 12 Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información en 2017 y 15 Centros con corte a mayo de 2018.
<b>Total</b>	<b>406.144</b>	<b>194.792</b>	<b>600.936</b>	-

### b. Solicitudes atendidas.

Durante el periodo analizado, fueron atendidas **878.367** solicitudes en las Casas de Justicia y en los Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información.

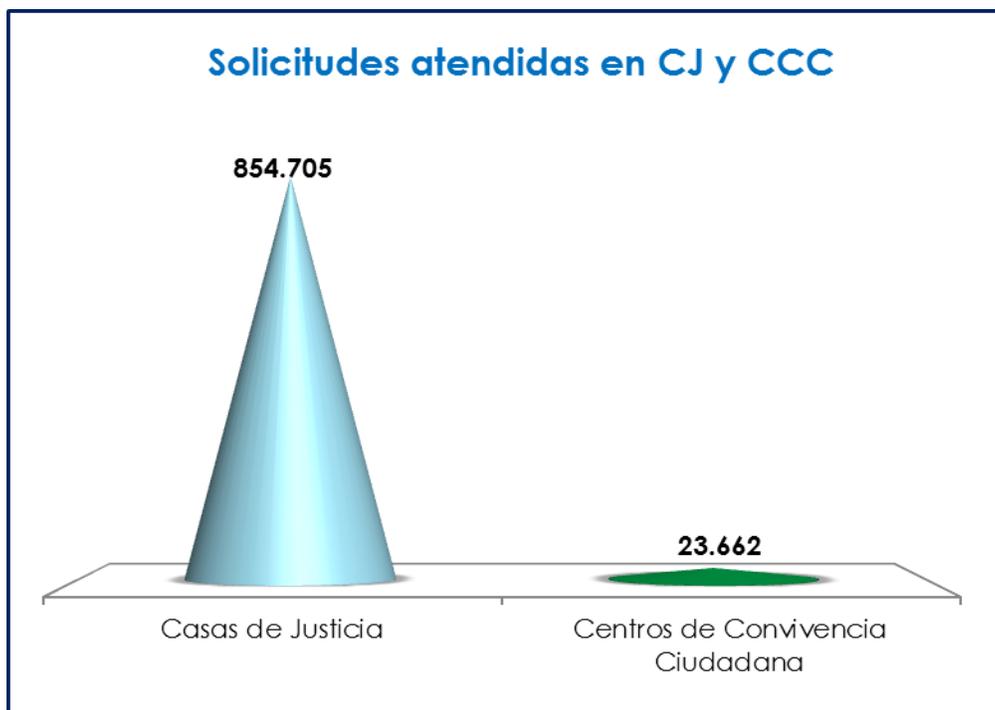


Figura No.13: No. de solicitudes atendidas (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)

Para mayor detalle ver la siguiente tabla:



Componente	Año 2017	Ene-May-2018	Total	Observaciones
Casas de Justicia	578.055	276.650	<b>854.705</b>	Informe de 74 Casas de Justicia que reportaron información en 2017 y 76 Casas con corte a mayo de 2018.
Centros de Convivencia Ciudadana	10.000	13.662	<b>23.662</b>	Informe de 12 Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información en 2017 y 15 Centros con corte a mayo de 2018.
<b>Total</b>	<b>588.055</b>	<b>290.312</b>	<b>878.367</b>	-

### c. Solicitudes atendidas según sexo.

Como se observa en la figura No. 14, la mayor proporción de solicitudes atendidas tanto en las Casas de Justicia como en los Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información, pertenecen al sexo femenino, lo cual corresponde a un total de **551.361** solicitudes que fueron atendidas de mujeres que acudieron a estos espacios institucionales.

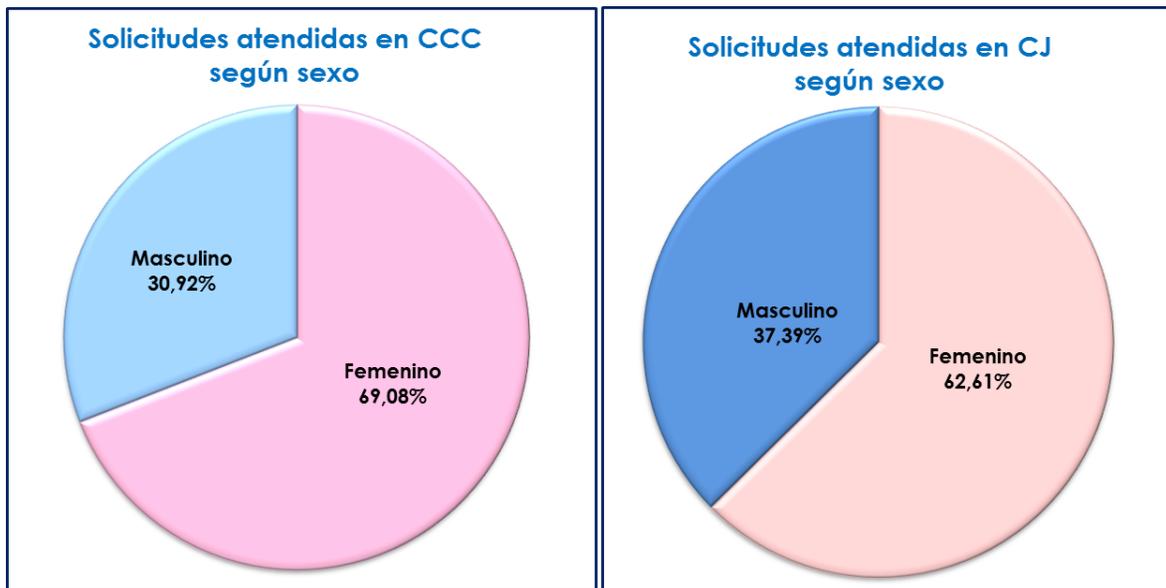


Figura No.14: No. de solicitudes según sexo (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)

Para mayor detalle ver la siguiente tabla:

Centros de Convivencia Ciudadana
Informe de 12 Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información en 2017 y 15 Centros con corte a



mayo de 2018.

Sexo	Año 2017	Ene-May-2018	Total	%
Femenino	7.030	9.313	<b>16.343</b>	<b>69,08%</b>
Masculino	2.969	4.347	<b>7.316</b>	<b>30,92%</b>
<b>Total</b>	<b>9.999</b>	<b>13.660</b>	<b>23.659</b>	<b>100%</b>

### Casas de Justicia

Informe de 74 Casas de Justicia que reportaron información en 2017 y 76 Casas con corte a mayo de 2018.

Sexo	Año 2017	Ene-May-2018	Total	%
Femenino	361.473	173.545	<b>535.018</b>	<b>62,61%</b>
Masculino	216.530	103.015	<b>319.545</b>	<b>37,39%</b>
<b>Total</b>	<b>578.003</b>	<b>276.560</b>	<b>854.563</b>	<b>100%</b>

#### d. Solicitudes atendidas según género.

Las solicitudes atendidas según género, tanto en las Casas de Justicia como en los Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información, presenta una tendencia similar, tal y como se aprecia en la figura No. 15.

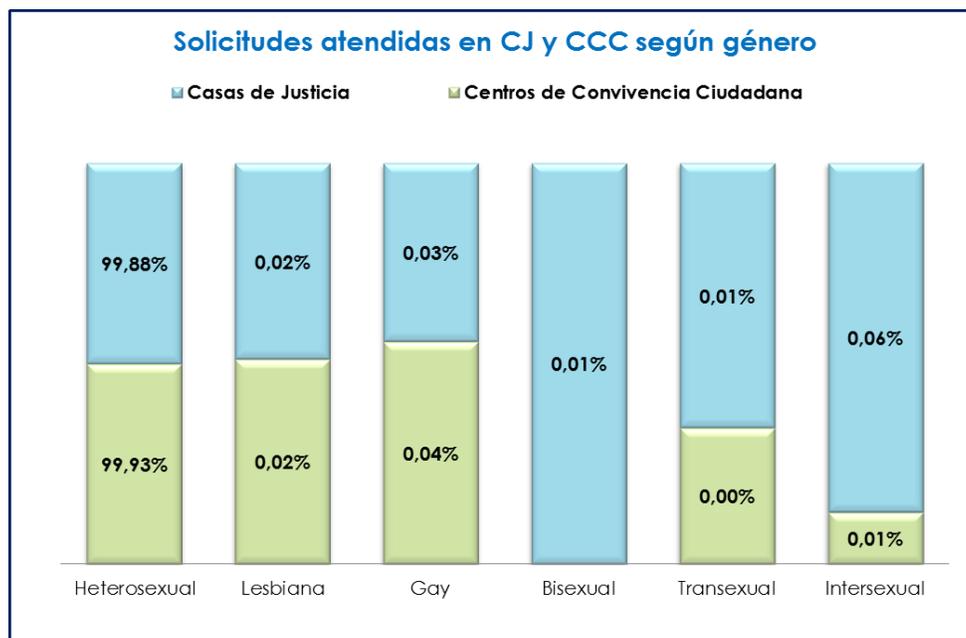


Figura No.15: No. de solicitudes según género (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



Para mayor detalle ver la siguiente tabla:

<b>Centros de Convivencia Ciudadana</b>				
Informe de 12 Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información en 2017 y 15 Centros con corte a mayo de 2018.				
<b>Género</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Ene-May-2018</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Heterosexual	9.989	13.654	<b>23.643</b>	<b>99,93%</b>
Lesbiana	3	1	<b>4</b>	<b>0,02%</b>
Gay	4	5	<b>9</b>	<b>0,04%</b>
Bisexual			<b>0</b>	<b>0,00%</b>
Transexual	1		<b>1</b>	<b>0,00%</b>
Intersexual	2		<b>2</b>	<b>0,01%</b>
<b>Total</b>	<b>9.999</b>	<b>13.660</b>	<b>23.659</b>	<b>100%</b>

<b>Casas de Justicia</b>				
Informe de 74 Casas de Justicia que reportaron información en 2017 y 76 Casas con corte a mayo de 2018.				
<b>Género</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Ene-May-2018</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Heterosexual	577.256	276.261	<b>853.517</b>	<b>99,88%</b>
Lesbiana	94	44	<b>138</b>	<b>0,02%</b>
Gay	173	88	<b>261</b>	<b>0,03%</b>
Bisexual	81	12	<b>93</b>	<b>0,01%</b>
Transexual	44	26	<b>70</b>	<b>0,01%</b>
Intersexual	355	129	<b>484</b>	<b>0,06%</b>
<b>Total</b>	<b>578.003</b>	<b>276.560</b>	<b>854.563</b>	<b>100%</b>

#### **e. Solicitudes atendidas según estrato.**

Como se observa en la figura No. 16, la mayor parte de las solicitudes atendidas tanto en las Casas de Justicia como en los Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información, pertenecen a los estratos 0, 1, 2 y 3, siendo el estrato 1 el que lidera el porcentaje de atención, durante el periodo analizado.

Lo anterior, no significa que los estratos 4, 5 y 6 no acudan a estos espacios institucionales, pues en conjunto corresponden a un total de **9.851** solicitudes que fueron atendidas.

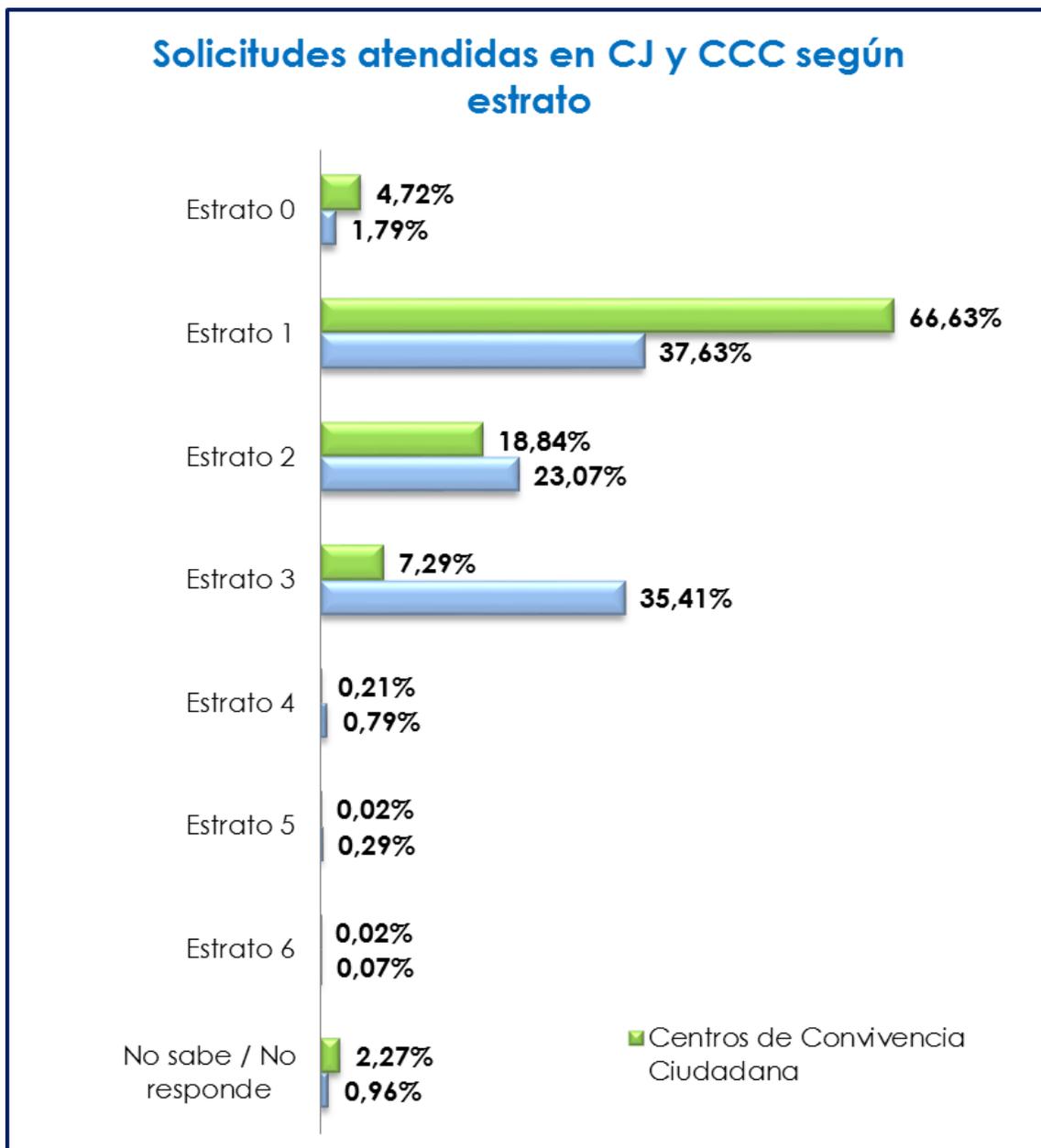


Figura No.16: No. de solicitudes según estrato (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)

Para mayor detalle ver la siguiente tabla:

Centros de Convivencia Ciudadana
Informe de 12 Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron información en 2017 y 15 Centros con corte a mayo de 2018.



Estrato	Año 2017	Ene-May-2018	Total	%
Estrato 0	381	736	1.117	4,72%
Estrato 1	6.139	9.626	15.765	66,63%
Estrato 2	2.150	2.307	4.457	18,84%
Estrato 3	995	729	1.724	7,29%
Estrato 4	39	11	50	0,21%
Estrato 5	4	1	5	0,02%
Estrato 6	4		4	0,02%
No sabe / No responde	287	250	537	2,27%
<b>Total</b>	<b>9.999</b>	<b>13.660</b>	<b>23.659</b>	<b>100%</b>

Casas de Justicia				
Informe de 74 Casas de Justicia que reportaron información en 2017 y 76 Casas con corte a mayo de 2018.				
Estrato	Año 2017	Ene-May-2018	Total	%
Estrato 0	10.605	4.714	15.319	1,79%
Estrato 1	226.184	95.410	321.594	37,63%
Estrato 2	129.965	67.146	197.111	23,07%
Estrato 3	199.246	103.334	302.580	35,41%
Estrato 4	4.594	2.136	6.730	0,79%
Estrato 5	1.687	801	2.488	0,29%
Estrato 6	405	169	574	0,07%
No sabe / No responde	5.317	2.850	8.167	0,96%
<b>Total</b>	<b>578.003</b>	<b>276.560</b>	<b>854.563</b>	<b>100%</b>

## f. % de solicitudes atendidas según Entidad que hace presencia en Casas de Justicia.

Como se aprecia en la figura No. 17, durante el periodo analizado la mayor proporción de solicitudes atendidas en las Casas de Justicia que reportaron información, corresponden a Entidades como: Comisarías de Familia (**24,97%**), inspección de policía (**17,08%**), Conciliación en Equidad (**7,96%**) y Personería Municipal (**7,52%**), principalmente.

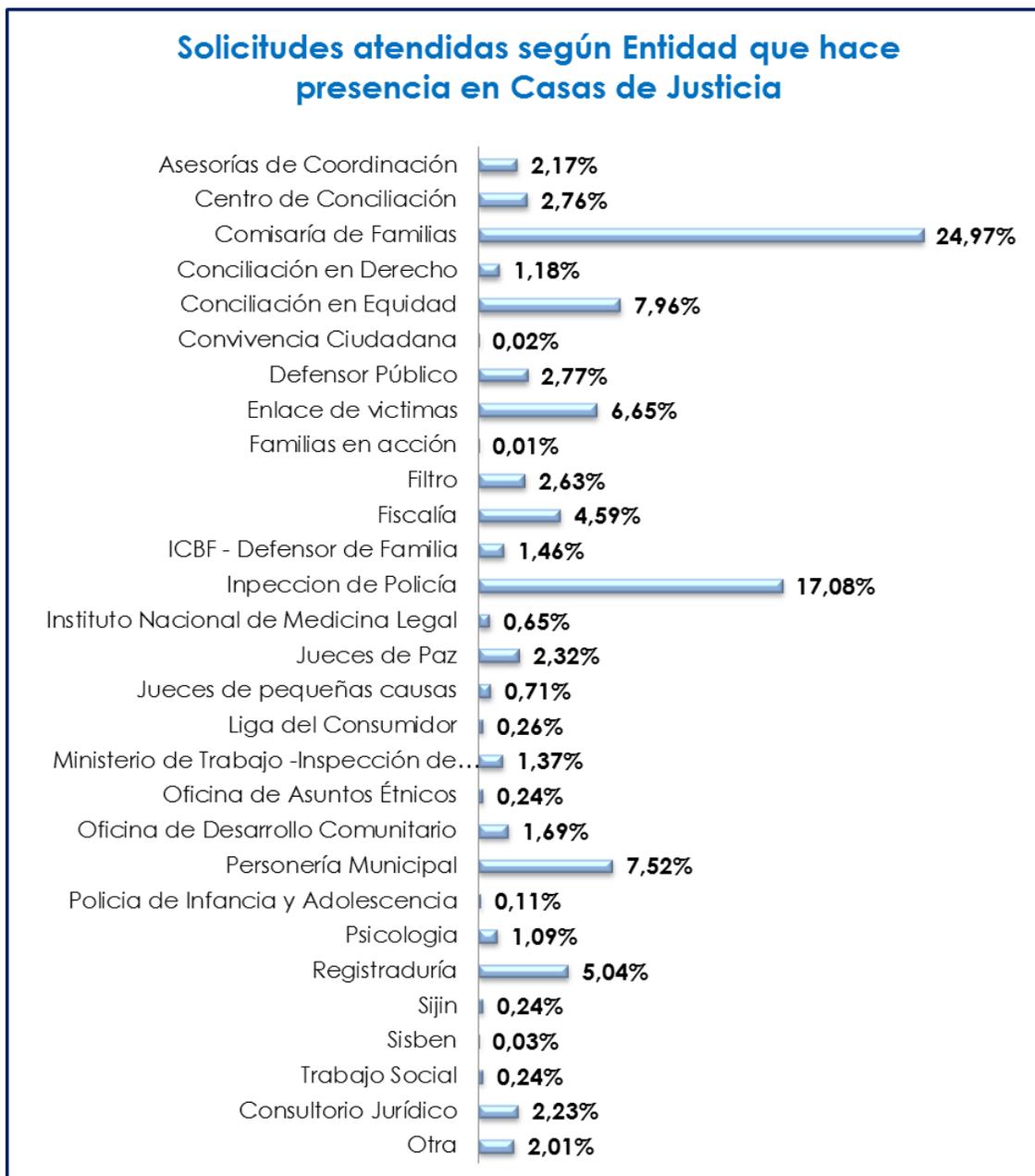


Figura No.17: No. de solicitudes según Entidad de CJ (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)

**g. %. de solicitudes atendidas según Entidad que hace presencia en Centros de Convivencia Ciudadana.**

Como se observa en la figura No. 18, durante el periodo analizado la mayor proporción de solicitudes atendidas en los Centros de Convivencia



Ciudadana que reportaron información, corresponden a Entidades como: Comisarías de Familia (**24,97%**), Inspección de policía (**20,27%**), Enlace de Víctimas (**18,45%**) y Personería Municipal (**11,29%**), principalmente.



Figura No.18: No. de solicitudes según Entidad de CCC (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)

Así las cosas, tanto Casas de Justicia como Centros de Convivencia Ciudadana coincidieron en las principales Entidades que atendieron solicitudes durante el periodo analizado.



### h. No. de solicitudes por líneas estratégicas en Casas de Justicia.

Las líneas estratégicas de Fortalecimiento institucional, Prevención y atención de violencia contra niños, niñas y adolescentes, Derechos humanos y Casa de Justicia Móvil, representan la mayor proporción de solicitudes que fueron atendidas en las Casas de Justicia que reportaron, durante el periodo analizado.

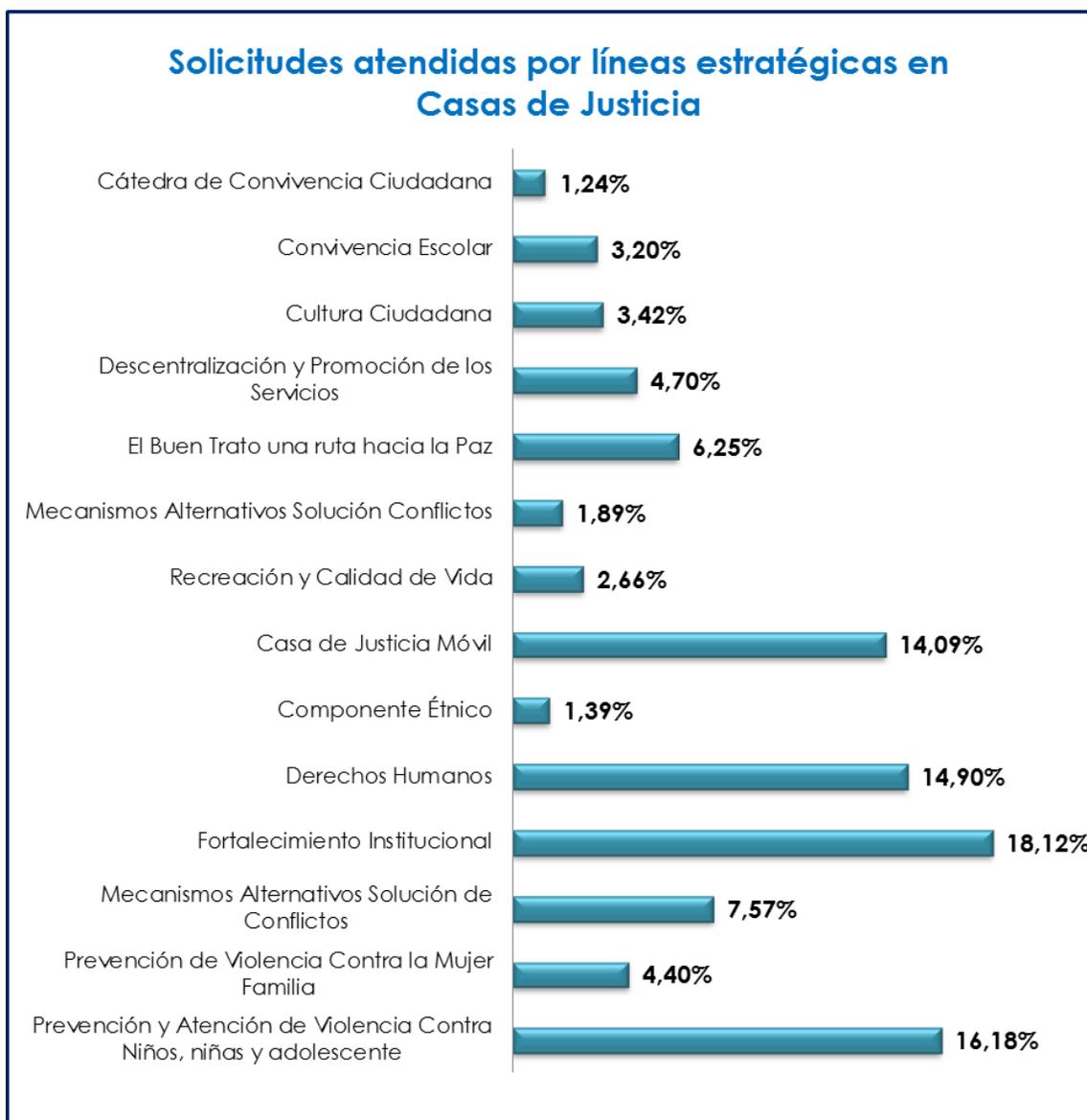


Figura No.19: No. de solicitudes en CJ por líneas estratégicas (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



**i. No. de solicitudes por líneas estratégicas en Centros de Convivencia Ciudadana.**

Las líneas estratégicas de Recreación y calidad de vida, MASC, Descentralización y promoción de los servicios y Cultura Ciudadana, representan la mayor proporción de solicitudes que fueron atendidas en los Centros de Convivencia Ciudadana que reportaron, durante el periodo analizado.

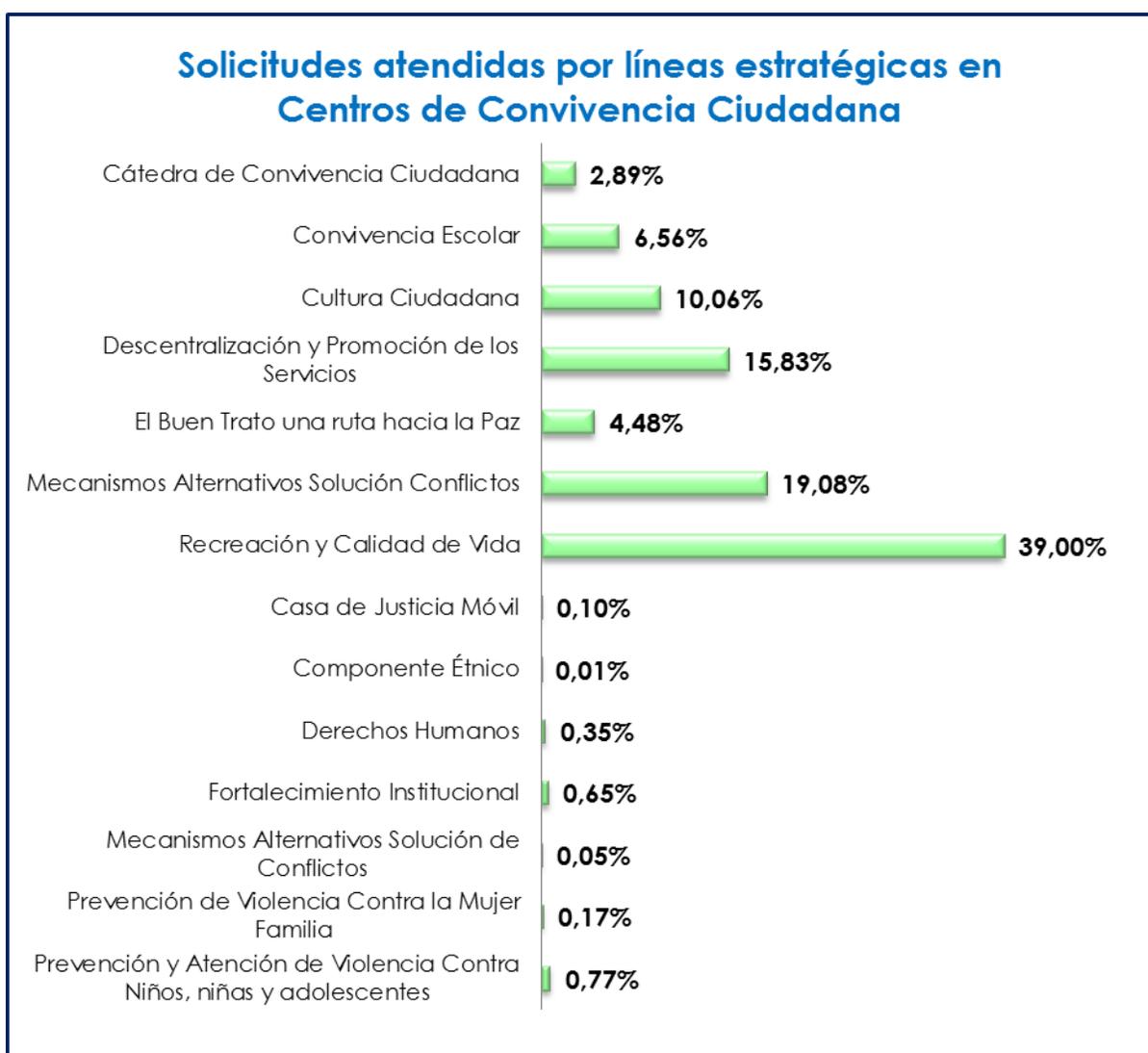


Figura No.20: No. de solicitudes en CCC por líneas estratégicas (Fuente: Construcción propia DMASC 2018)



## 7. Socialización de la información

Finalizado el proceso de caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana, se procedió a su socialización, de la siguiente manera:





## 8. Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la caracterización del grupo de interés que participará en el ejercicio de rendición de cuentas de la dependencia, fueron las siguientes:

### Caracterización.

- ✚ Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Ley de transparencia. Apoyo financiero de la Unión Europea.
- ✚ Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades Públicas. MINTIC. 2011.
- ✚ Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. DNP.
- ✚ Estrategia de caracterización a población víctima del conflicto armado con enfoque de goce efectivo de Derechos.

### Dependencia.

- ✚ Información de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
- ✚ Información del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.

### Datos cuantitativos y estadísticas.

- ✚ Sistema de Información de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana.



**Elaborado por:**

Sandra Liliana Buitrago Pachón  
**Profesional Especializado DMASC**

Laura Yisela Izquierdo Acevedo  
**Administradora del Sistema de Información de Casas de Justicia y  
Convivencia Ciudadana**

**Revisado por:**

Hilda Stella Rojas Garavito  
**Coordinadora del Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia  
Ciudadana**

**Aprobado por:**

Johana Gisselle Vega Arenas  
**Directora de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos -DMASC-**