



PROCURADURÍA GENERAL DE
LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

*info*SEGURA



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



P N
U D

ACCESO A JUSTICIA Y RESOLUCIÓN NO VIOLENTA DE CONFLICTOS EN EL SALVADOR

San Salvador, julio de 2023

CRÉDITOS

Procuraduría General de la República

Encuestadora:

CID Gallup

Diseño gráfico y diagramación:

Rod Studio

Corrección de estilo:

Rod Studio

infoSEGURA



La elaboración de este documento ha sido posible gracias al apoyo brindado por el Gobierno de los Estados Unidos por medio de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés), y a la asistencia técnica del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo para América Latina y el Caribe (PNUD).

Las opiniones y los puntos de vista que se presentan en este documento son exclusiva responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente las opiniones ni los puntos de vista de las agencias y los organismos que apoyaron la realización de esta publicación, ni tampoco aquellos de los países miembros de las Naciones Unidas.

CONTENIDO

Presentación	4
Introducción	5
Metodología	6
Análisis cuantitativo	6
Análisis cualitativa	7
Principales hallazgos	8
¿Cuáles son los tipos de conflictos más frecuentes en la población?	9
¿Dónde acudieron las personas que enfrentaron al menos un conflicto?	11
¿Cuál es el grado de resolución por cada tipo de conflicto?	12
Reflexiones finales	14
Referencias	15

PRESENTACIÓN

Este estudio reúne opiniones y puntos de vista de la ciudadanía sobre el “Acceso a la justicia y resolución no violenta de conflictos en El Salvador”, como una contribución especial a la comunidad jurídica y una herramienta de consulta para quienes se desempeñan en este ámbito, en razón de su profesión o en cumplimiento de sus funciones.

Para la Procuraduría General de la República es importante que las diferentes unidades que la conforman adecuen sus funciones y objetivos al enfoque de Derechos Humanos, de inclusión y no discriminación; por tal razón, este instrumento servirá como base en el accionar de sus próximas políticas institucionales sobre mediación y conciliación, ya que, expone los principales hallazgos tanto de forma cuantitativa como cualitativa, las líneas de acción y reflexiones sobre las medidas o mecanismos de solución de conflictos que contribuyen al acceso a la justicia.

Este estudio, ha tomado como base ejemplos de conflictos o controversias que pueden ser experimentados por personas con diversidad de pensamiento y condiciones, que de cierto modo influyen en la manera en que piensan, sienten y

actúan en su diario vivir. Sin embargo, la resolución no violenta de conflictos se convierte en un mecanismo que genera un ambiente de armonía, bienestar emocional, psicológico, económico y social para la persona, además de lograr respuestas a sus necesidades de forma expedita e inmediata.

Es importante reconocer el trabajo realizado por CID Gallup, con el apoyo al programa PNUD-Infosegura en la creación de este estudio, que representa un valioso aporte para el cumplimiento de los objetivos institucionales referidos a la atención de personas en situaciones de conflicto, que demandan una respuesta integral.

René Escobar

Procurador General de la República

El Salvador

INTRODUCCIÓN

El acceso a la justicia es “la capacidad de las personas para defender y hacer cumplir sus derechos y obtener una resolución justa a sus problemas, de conformidad con las normas de derechos humanos, a través de mecanismos de justicia formales o informales, imparciales y con la orientación jurídica adecuada”. (PNUD, UNODC y ACNUDH, 2022)¹.

El logro de sociedades justas y pacíficas enfrenta muchos desafíos. Entre los más relevantes se señalan las controversias o disputas que pueden surgir entre la ciudadanía, como parte de la diaria convivencia. Se entiende por disputa, conflicto o controversia “un problema justiciable² entre diferentes personas o entre una o varias personas y una entidad”. (PNUD, UNODC y ACNUDH, 2022). Los tipos de disputas que puede experimentar la población varían entre los países, según sus factores económicos, sociales, políticos, jurídicos, institucionales, culturales, entre otros. De igual manera, la solución a dichas problemáticas depende, en gran medida, del acceso a instancias que atiendan o solventen los conflictos de manera justa y oportuna.

En este contexto, la Procuraduría General de la República (PGR) y PNUD-Infosegura elaboraron, durante el primer semestre de 2022, un estudio con la finalidad de generar evidencia sobre

los principales mecanismos que la población salvadoreña utiliza para resolver sus conflictos de manera no violenta, que sirva de insumo para la creación de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia.

El estudio se concentró en la identificación de los tipos de conflictos o disputas experimentados por la población salvadoreña en los últimos dos años. Asimismo, se exploró las instituciones a las que se habían presentado las personas para resolver su conflicto y el resultado del conflicto al cierre de la encuesta y quienes no se presentaron ante ninguna instancia, para ello, indagando en las razones por las que no lo hicieron.

A continuación se presenta la información en tres apartados:

1. Se expone un resumen de la metodología para la recolección de la información.
2. Se muestra los principales hallazgos;
3. Se presentan las líneas de acción que la PGR incorporará en su labor institucional a partir de los resultados del estudio.

¹Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (PNUD); Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC); Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH).

²“Los problemas justiciables pueden considerarse aquellos problemas que dan lugar a cuestiones jurídicas, independientemente de si quienes se enfrentan a ellos los perciben o no como ‘jurídicos’, y de si se emprendieron o no acciones legales a raíz del problema” (PNUD, UNODC y ACNUDH, 2022).

METODOLOGÍA

El estudio es de corte transversal, es decir, realiza una medición en un solo momento en el tiempo, y combina métodos cuantitativos y cualitativos para la recolección y análisis de información.

Análisis cuantitativo

Para el apartado cuantitativo del estudio se llevó a cabo una encuesta telefónica aleatoria dirigida a una muestra representativa de la población mayor de edad a nivel nacional con telefonía celular³.

Figura 1. Ficha técnica de la encuesta



Fuente: CID Gallup. PNUD – PGR. Acceso a la justicia y resolución no violenta de conflictos en El Salvador

La selección muestral se realizó a partir de las bases de datos de las diferentes empresas de telefonía celular en El Salvador. Los números fueron generados aleatoriamente.

Se establecieron cuotas de personas a entrevistar según sexo, grupo de edad, departamento de residencia y nivel educativo, para garantizar que las proporciones de la muestra final fueran similares a las de la población a nivel nacional. La recolección de información se hizo entre el 6 de abril y el 20 de mayo de 2022.

³ De acuerdo con la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2021, el 95 % de la población salvadoreña cuenta con acceso a telefonía celular (DIGESTYC, 2022).

En total, se contactó telefónicamente a 2,839 personas mayores de edad. Dado que el estudio se concentraría en la población salvadoreña que declarara haber tenido al menos un problema, conflicto o disputa en los últimos dos años, la muestra final del estudio consideró únicamente a las personas que cumplieran dicha condición.

De las 2,839 personas contactadas originalmente, el 47% (1,323 personas) expresó que en los últimos dos años no habían experimentado ningún problema, conflicto o controversia, mientras que el 53% (1,516 personas) manifestó que sí había experimentado al menos un problema en ese mismo período. Por tal razón, el tamaño final de la muestra ascendió a 1,516 personas, el cual permite realizar cálculos estadísticos con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de $\pm 2.53\%$.

El diseño del cuestionario consistió en una batería de preguntas generales para aplicar a todas las personas consultadas, así como preguntas específicas para las que hayan tenido al menos un conflicto en los últimos dos años. Se retomó como cuestionario el módulo de acceso a la justicia de la encuesta del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16, adaptado al contexto nacional.

Análisis cualitativo

Para fortalecer los resultados del apartado cuantitativo, se recolectó información complementaria mediante técnicas cualitativas. En primera instancia, se llevó a cabo un taller de discusión con personal de la PGR, al que asistieron 9 participantes de las áreas de Coordinación Nacional de Mediación, así como de oficinas de San Miguel, Sonsonate, San Vicente y Chalatenango. Este taller permitió explorar los problemas más relevantes atendidos por el personal de mediación de la Institución.

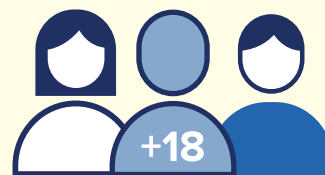
También se desarrollaron 3 grupos focales, con la finalidad de recopilar información complementaria que permitiera profundizar en algunos hallazgos de la encuesta. Los grupos focales se conformaron con personas que hubieran tenido algún conflicto en los últimos dos años y se dividieron de la siguiente manera:



Grupo focal 1:
Mujeres mayores
de edad
(18 años o más)



Grupo focal 2:
Hombres mayores
de edad
(18 años o más)



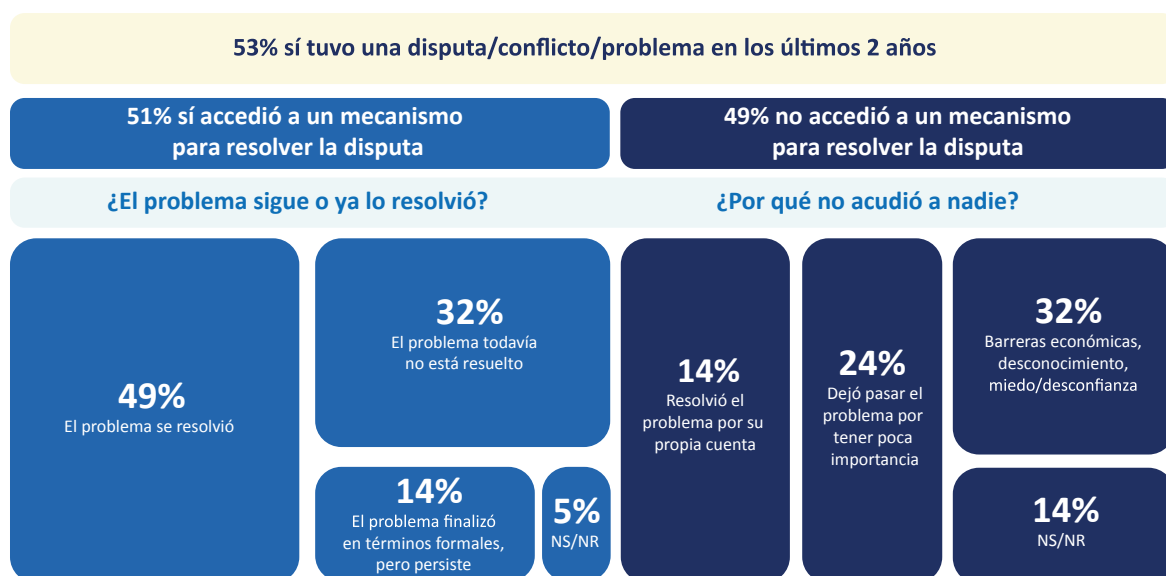
Grupo focal 3:
Hombres y mujeres mayores
de edad (18 años o más y con
inclusión de personas LGBTIQ+).

PRINCIPALES HALLAZGOS

Algunos resultados relevantes del estudio son los siguientes:

- 5 de cada 10 salvadoreños (53%) experimentaron un problema en los últimos dos años.
- Del total de salvadoreños que tuvieron una disputa en los últimos dos años, la mitad (51%) acudió a un mecanismo formal o informal para resolverla, pero la otra mitad no acudió a ningún mecanismo (49%). (Ver la figura 2).
- Las personas más jóvenes, con menor nivel de escolaridad y con ingresos más bajos son las que utilizan con menor frecuencia los mecanismos formales e informales de solución de conflictos. El nivel de acceso a estos mecanismos entre hombres y mujeres es similar.
- **La resolución de problemas es mayor entre quienes acceden a mecanismos de mediación de conflictos:** 5 de cada 10 personas (49%) que utilizaron un mecanismo de mediación expresaron que su problema se solucionó. En cambio, entre quienes no accedieron a un mecanismo formal o informal, solo 3 de cada 10 (30%) expresaron haber resuelto el problema por su propia cuenta. (Ver la figura 2).
- Entre quienes sí acudieron a un mecanismo formal o informal, aproximadamente 3 de cada 10 (32%) comentaron que su problema todavía no estaba resuelto al cierre de la encuesta. (Ver la figura 2). Esto puede estar relacionado al grado de complejidad de algunos tipos de conflicto, que toman más tiempo en encontrar solución.
- Se identifican áreas de atención para mejorar el acceso y eficiencia de solución de disputas.
 - El 14% de quienes sí acudieron a un mecanismo formal o informal manifestó que el problema se solventó en términos formales, pero persiste en la realidad. (Ver la figura 2). Estos casos pueden estar relacionados con reincidencia, es decir, el problema se solventó en una primera ocasión, pero volvió a ocurrir.
 - 3 de cada 10 personas que no accedieron a un mecanismo para resolver su conflicto expresaron que no buscaron estas instancias por barreras económicas, (costo de transporte o tener que dejar de trabajar), desconocimiento (sobre dónde o con quién acudir) o por miedo o desconfianza (hacia algunas instituciones, temor a recibir un maltrato o represalias).

Figura 2. Uso y efectividad de solución de disputas entre población con al menos un problema en los últimos 2 años



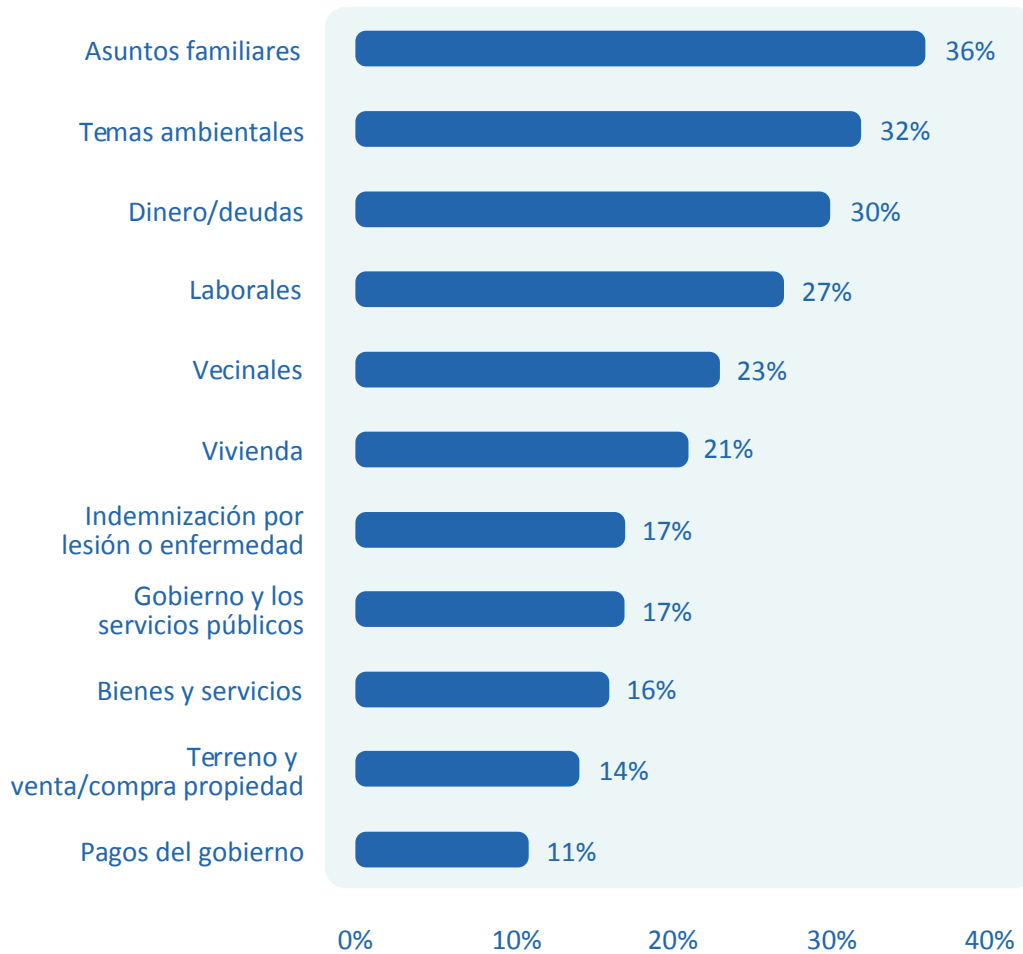
Fuente: CID Gallup. PNUD – PGR. Acceso a la justicia y resolución no violenta de conflictos en El Salvador

- Entre las personas que enfrentaron al menos un conflicto en los últimos dos años, 6 de cada 10 comentaron que experimentaron más de un tipo de conflicto. En estos casos, las personas pueden requerir atención de diferentes instancias, ya sean formales o informales, por lo que éstas deben estar listas para atenderles de manera oportuna.

¿Cuáles son los tipos de conflictos más frecuentes en la población?

- Los conflictos relacionados con asuntos familiares (36%), ambientales (32%) y de dinero/deudas (30%) fueron los más frecuentes entre la población encuestada. Al menos 3 de cada 10 personas consultadas expresaron haber experimentado alguna situación de este tipo. (Ver el gráfico 1).

Gráfico 1. Tipos de conflictos* experimentados por la población en los últimos dos años



*Múltiple respuesta. Porcentajes no suman 100%

Fuente: CID Gallup. PNUD – PGR. Acceso a la justicia y resolución no violenta de conflictos en El Salvador

- Los conflictos más recurrentes afectan de manera diferenciada a la población. Las mujeres, personas jóvenes y con bajos ingresos son grupos que demandan especial atención. (Ver la figura 3).

Figura 3. Perfil de personas más afectadas por tipo de conflicto más frecuente



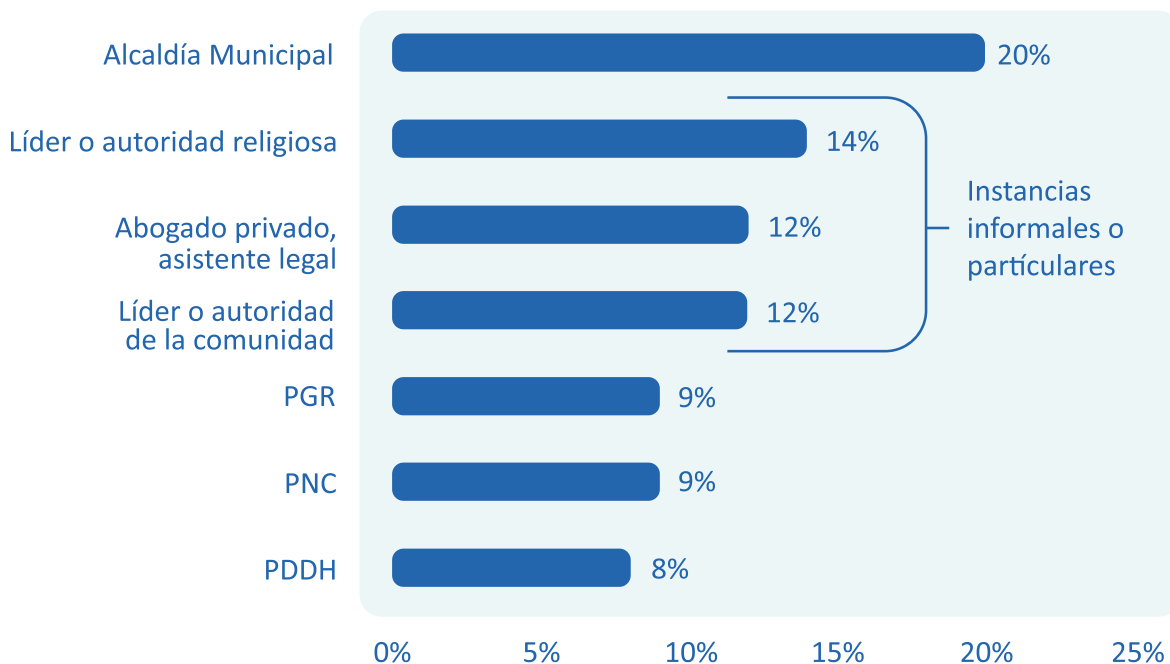
Fuente: CID Gallup. PNUD – PGR. Acceso a la justicia y resolución no violenta de conflictos en El Salvador

¿Dónde acudieron las personas que enfrentaron al menos un conflicto?

- Las personas acuden a diferentes instancias formales e informales⁴ a presentar su problema. 2 de cada 10 personas (20%) acudieron a la Alcaldía de su Municipalidad. (Ver el gráfico 2).
- Las instancias informales atienden una parte importante de las disputas de la población. Al menos 1 de cada 10 personas expresó haber presentado su problema a una autoridad religiosa o comunal. (Ver el gráfico 2).

⁴ Las instancias formales se refieren a las instituciones estatales, como la PNC, PGR, Tribunales, PDDH, FGR, Alcaldías. Por otro lado, las informales se refieren a la resolución meramente individual (por cuenta propia) o con mediación de un tercero, como el diálogo, abogados privados, terceras personas mediadoras (amistades, familiares, compañeros de trabajo, etc.) o autoridades comunales y religiosas.

Gráfico 2. Instancias* más utilizadas en donde se acudió para resolver el conflicto



*Múltiple respuesta. Porcentajes no suman 100%

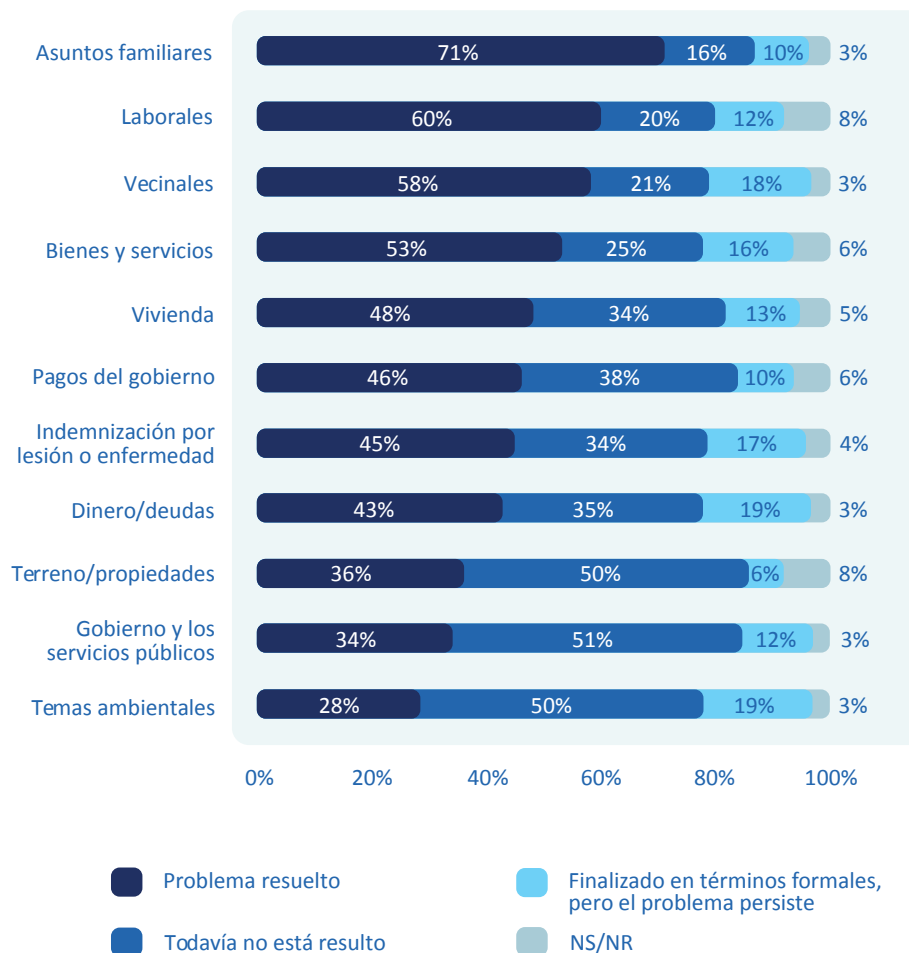
Fuente: CID Gallup. PNUD – PGR. Acceso a la justicia y resolución no violenta de conflictos en El Salvador

¿Cuál es el grado de resolución por cada tipo de conflicto?

- En términos generales, 5 de cada 10 salvadoreños que acudieron a los mecanismos formales o informales expresaron que su problema o conflicto se solventó. El grado de resolución depende del tipo y complejidad de cada situación.
- Los casos con mayor grado de resolución son los relacionados con asuntos familiares (71%), laborales (60%) y vecinales (58%). Al menos 6 de cada 10 de estos problemas fueron solucionados. (Ver el gráfico 3).
- Las instancias informales atienden y resuelven una parte importante de las disputas de la población.

- Entre quienes experimentaron problemas familiares (36%), el 18% fueron atendidos por abogados privados y el 16 % por autoridades religiosas. Estas instancias solventaron el 44% de los problemas reportados.
- Sobre temas medioambientales (32%), la mayor parte lo presenta en la Alcaldía Municipal (19%), pero un 28% lo expone a autoridades comunitarias y el 14% a autoridades religiosas. Estas instancias informales solventan la cuarta parte (24%) de los problemas que se presentan.

Gráfico 3. Estado de resolución del problema, según tipo de conflicto (n=1,516)



Fuente: CID Gallup. PNUD – PGR. Acceso a la justicia y resolución no violenta de conflictos en El Salvador

REFLEXIONES FINALES

- Existe entre la población una actitud favorable hacia la resolución no violenta de conflictos. La mayor parte de la población expresó que buscó un mecanismo pacífico para solucionar sus disputas con un tercero.
- La resolución de conflictos es más efectiva entre quienes acuden a mecanismos formales e informales para resolverlos. Por tanto, deben diseñarse estrategias para eliminar barreras que impiden que las personas accedan a estos servicios.
- Existen instancias informales (líderes religiosos/comunitarios) que contribuyen a la resolución no violenta de conflictos en asuntos familiares y medioambientales. En ese sentido, pueden ser actores estratégicos para promover los servicios de resolución de conflictos.
- Se debe considerar la posibilidad de entablar alianzas con instituciones del territorio, líderes comunales/religiosos, para dar a conocer, acercar servicios de mediación y fomentar confianza en los mecanismos formales de resolución alterna de conflictos.
- La tecnología puede contribuir a reducir las barreras (de conocimiento/económicas) de acceso a la justicia. Muchas personas no acuden a mecanismos formales debido a los costos de traslado, la necesidad de solicitar permisos laborales para dar seguimiento a trámites o al desconocimiento sobre dónde y cómo acudir. El uso de la tecnología facilitaría la cercanía de la ciudadanía a los servicios de mediación y el seguimiento de casos.
- Hay oportunidades para implementar mediación comunitaria. Este tipo de mediación busca prevenir la violencia en el ámbito vecinal y/o comunitario, a través de la resolución alterna de conflictos y mejora la convivencia entre la población.
- Se recomienda divulgar los servicios de mediación, con la finalidad de que toda la población los conozca y los tome en cuenta para resolver sus conflictos de manera pacífica.
- Se sugiere impulsar la formulación y ejecución de estrategias de mediación virtual.

REFERENCIAS

DIGESTYC (2022). Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2021. Informe de principales resultados. San Salvador: Ministerio de Economía (MINEC). Disponible en: <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/temas/des/ehpm/publicaciones-ehpm.html>

PNUD, UNODC y ACNUDH (2022). Iniciativa de Encuesta del ODS 16. Manual de ejecución 2022 [Versión 1.0]. Disponible en: <https://www.sdg16hub.org/system/files/2022-05/ES%20-%20SDG%2016%20Survey%20Initiative%20-%20Implementation%20Manual.pdf>



PROCURADURÍA GENERAL DE
LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

*info*SEGURA



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

