

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS SEMI ESTRUCTURADAS PARA MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DEL SPA POR AGENTES OPERADORES

Con el objetivo de trazar una Estrategia Metodológica para la implementación de un piloto de Observatorio a la Justicia en el Departamento del Atlántico, con énfasis en el Sistema Penal Acusatorio (SPA), el proyecto consideró cuatro variables como referentes en el estudio de percepción del Sistema, tanto para los agentes operadores del mismo como para los abogados litigantes y académicos en materia penal. Esas variables fueron: Confianza, Impunidad, Congestión y Acceso. También contempló el proyecto realizar entrevistas semi estructuradas a agentes (servidores públicos con rango directivo o subdirectivo) de las entidades que operan el Sistema en el Departamento del Atlántico. En tal sentido, fueron practicadas 17 entrevistas a funcionarios de la rama judicial, de la Policía, de la Fiscalía, de la Procuraduría, de la Defensoría, del Inpec y del Laboratorio de Criminalística, entre otros.

La presentación de cada variable pasó por la revisión y análisis de las respuestas de los funcionarios, logrando establecer interacciones en las variables descritas que permiten hacer relaciones claves entre los puntos críticos que resultan en común, las causas y lógicas de quienes las expresan, así como las posibles soluciones que proponen los entrevistados.

1. Congestión en el SPA

Se analiza de esta variable la gestión de la demanda de justicia penal y la correspondiente capacidad de respuesta del Sistema, y se presta atención al número de casos que exceden la oferta judicial para la atención de la demanda por la consecutiva acumulación de casos, sin solución definitiva a la vista, lo cual constituye el congestionamiento del sistema y lo coloca en riesgo evidente de colapso.

1.1 Visto desde las causas que ocasionan los actuales niveles de congestión

- La falta de un procedimiento simplificado para el trámite de los delitos menores que dé respuesta al alto índice de criminalidad.
- Prácticas dilatorias de las partes.
- Falta de formación de funcionarios en el nuevo sistema.
- Falta de formación de los abogados defensores contratados; se nota mucho desconocimiento y esto alarga las audiencias.
- El cruce de agendas
- Dificultades para el traslado de los procesados privados de la libertad a las salas de audiencia por falta de vehículos, o por falta de recurso humano.
- La inadecuada gestión y dirección de las audiencias.
- Déficit de infraestructura (faltan salas de audiencia).
- Insuficiencia de recurso humano en todas las instituciones del sistema.
- Conflicto por centralización, porque no es un sistema que se pueda administrar de forma seccional sino que depende de decisiones que se toman en Bogotá.
- Los medios de investigación son muy escasos.

- Falta de recursos tecnológicos y logísticos.
- Sistema de información judicial piloto que se implementó en el Atlántico fue foco de corrupción del órgano jurisdiccional y “produjo represamientos de más de 5.000 audiencias”¹.

1.2 Medidas de solución que proponen los funcionarios a la congestión.

- Se necesita articular, en materia de derechos, todas las políticas públicas que existentes para que cumplan su función, antes de que los casos ingresen al sistema penal.
- A los abogados se les percibe falta de capacitación, de empoderamiento en cuanto a los roles del sistema y a la técnica oral. Por ello, los estudiantes de derecho deben estar actuando hoy donde les permite la ley: en los procesos de mínima cuantía y en los procesos penales municipales, delitos querrelables, e ir haciendo ese aprendizaje.
- Deben aportar los sociólogos y antropólogos barranquilleros a la justicia, y eso nutre la investigación de manera priorizada. No se puede formar al investigador a indagar caso por caso. Se requieren bases de datos macros, el aglutinamiento de todas las disciplinas, que contribuyan al análisis no solamente del caso en concreto, sino sus causas. La justicia tiene que ser transversal.
- Aumentar el número de funcionarios del INPEC, sobre todo porque en Barranquilla funciona Justicia y Paz, y eso limita muchas veces las diligencias de este órgano.
- Dotar con material logístico el sistema, como sillas o equipos de grabación para las audiencias.
- Capacitar al recurso humano.

2. Confianza en el SPA

Revisado el material transcrito de las entrevistas, se puede concluir que las autoridades judiciales perciben un **bajo nivel de confianza hacia el Sistema de Justicia** por parte de la ciudadanía, fenómeno que supone un importante motivo de preocupación, en tanto que se requiere el apoyo ciudadano al momento de garantizar un trabajo eficiente de quienes administran la justicia. En torno a esto podemos mencionar manifestaciones de la desconfianza:

2.1 Falta de cooperación ciudadana:

Con el reconocimiento ciudadano se puede constituir la legitimación de las instituciones de justicia, pues esta particularidad le da la autoridad al Estado para utilizar la fuerza coercitiva, sancionar a los que actúan de manera ilegal y exigir cooperación y obediencia. En cambio, una autoridad que no es capaz de ganarse el crédito de la ciudadanía deja de gozar de la legitimidad necesaria para exigir una cooperación, y es justamente en este punto en el que se resaltan las manifestaciones de la baja confianza que expresan los funcionarios, pues aparece la falta de cooperación ciudadana en los distintos momentos en los que se requiere del ciudadano para realizar con eficiencia el trabajo de justicia:

¹ HERNÁN ESMERAL

- Los ciudadanos no denuncian a quienes cometen delitos.
- Los ciudadanos no quieren servir como testigos.

2.1.1 Las causas que explican el hecho según los funcionarios son:

- **Miedo a las represalias:** Tres razones anotan quienes se refieren a este ítem: por un lado, la alta peligrosidad que se percibe del crimen organizado, pues como son bandas o pandillas constituyen colectivos y el ciudadano considera que queda expuesto a que asuman represalias quienes no han sido judicializados o capturados. Por otro lado, está la percepción de impunidad que tienen los ciudadanos del sistema, pues se espera que dadas las garantías en el proceso, los implicados en el hecho delictivo salgan pronto en libertad y tomen represalia. Por último, se destaca que no existen garantías de protección que permitan que la víctima que denuncia, o sirve de testigo, estará a salvo.
- **Baja credibilidad en la fuerza pública:** anotan los funcionarios que los ciudadanos atlanticenses no confían en la Policía, cuya percepción está referida a los procedimientos empleados por las autoridades para tomar decisiones y ejercer su autoridad, así como a lo relacionado con la honestidad.

Sin la cooperación de las víctimas o testigos, y sin su participación en los juicios, no es posible la evolución de los casos ni lograr condenas. Generalmente se manifiesta la debilidad del sistema en la carencia de recursos para aportar pruebas técnicas contundentes que permitan asegurar las condenas. Por ello, el sistema necesita ciudadanos motivados y predispuestos a colaborar con las autoridades en su lucha contra la delincuencia.

2.1.2 Medidas de solución que proponen funcionarios para la cooperación ciudadana:

Entre las soluciones que proponen funcionarios a los traumas que genera el fenómeno de la falta de cooperación ciudadana consideran estimular acciones de cooperación, como el recurrir a estímulos económicos para los ciudadanos denunciadores.

2.2 Insatisfacción ciudadana por la ineficiencia del Sistema

Se identifica que las demandas básicas de la ciudadanía a la hora de evaluar la labor desempeñada por las autoridades se centra en dos áreas principales, referidas tanto a la exigencia de justicia como a la de eficiencia. En tal sentido, los funcionarios exponen probables causas de insatisfacción ciudadana y propuestas de solución.

2.2.1 Causas de insatisfacción en la ciudadanía como:

- Largos tiempos de los procesos.
- Largos tiempos de espera del ciudadano para la tramitación de denuncias.
- Internos represados sin que se solucione su situación jurídica.
- Errores condenatorios.
- Congestión.
- Celeridad solo para los casos de flagrancia.
- Percepción negativa sobre las decisiones tomadas por los jueces.

La base informativa de las opiniones que intervienen en la confianza, es decir, aquello que la ciudadanía cree saber o conocer acerca de la justicia, tiene varias aristas: por un lado, la propia experiencia personal, por otro, lo que se dice o se oye, y también afecta mucho lo que reflejan los medios de comunicación. En este último caso, el aspecto sensacionalista constituye un elemento destabilizador y generador de desconfianza porque resultan muy habituales - en la agenda mediática - noticias relacionadas con sentencias catalogadas como demasiado indulgentes, errores condenatorios o referidas a la dilación de los procesos.

2.2.2 Medidas de solución que proponen los funcionarios frente a la insatisfacción por ineficiencia:

Los funcionarios expresan, mayoritariamente, que el nuevo modelo del Sistema Penal Oral Acusatorio desde su inicio no ha contado con una política de medios para hacer pedagogía sobre el cambio de modelo y sobre sus bondades. Esto provoca que se tenga una percepción errada sobre el mismo, pues es de entender que el conocimiento que la mayoría de los ciudadanos posee acerca del SPOA es relativamente escaso. Son pocas las ocasiones en las que los ciudadanos están en posición de saber lo que las instituciones de justicia están haciendo, y tienen poco conocimiento particular de cómo los funcionarios judiciales, en general, actúan y se comportan, pero también se desconoce de las falencias que se tienen a nivel organizacional y operativo.

2.3 Insatisfacción por el trato interpersonal

En este sentido, es posible distinguir dos aspectos en las evaluaciones que hacen los funcionarios de la Justicia: Uno tiene que ver con el trato de éstos a los ciudadanos en términos de educación, dignidad, respeto y cortesía, y el otro, con la calidad de la información y las explicaciones que proporcionan a las personas sobre los procedimientos y los resultados.

La confianza puede verse afectada por la sensación de confusión que transmite la Justicia debido a aspectos como la inteligibilidad de la complejidad técnica de su lenguaje, el trato despersonalizado y frío de los funcionarios. Hay un importante componente interpersonal en todo lo manifestado por los funcionarios cuando se refieren a la relación entre instituciones de Justicia y ciudadanía que incluye la correcta aplicación de las normas jurídicas frente a derechos de las víctimas:

- Falta un acompañamiento integral a las víctimas en las unidades.
- Falta una atención que pueda individualizar, menos masiva y general, porque casi siempre es por superficial, no se va a lo particular, a lo de fondo.

2.3.1 Las causas que se identifican que generan esta insatisfacción por trato interpersonal son:

- Falta de apoyo a las víctimas en casos dramáticos de violencia intrafamiliar, o feminicidios, con psicólogos, psiquiatras o trabajadores sociales.
- Falta de rutas claras en cuanto al abordaje por modalidades o tipos penales específicos para orientar a las víctimas.
- La Personería y la Defensoría solo hacen acompañamiento a víctimas de casos de flagrancia.

- Poco personal en las unidades de atención a víctimas.

2.3.2 Medidas de solución que proponen los funcionarios frente a la insatisfacción por trato interpersonal:

- Fortalecer los CAIVAS y el CAVIF que están tratando directamente a las víctimas.
- Que la Personería y la Defensoría activen de verdad el acompañamiento a todas las víctimas y no solo a un sector.
- Fortalecer la subdirección de víctimas de la Fiscalía.
- Fortalecer la oficina de atención a víctimas de la URI.

3. Impunidad en el SPA

Para la Corte Interamericana de Derechos Humanos la impunidad es la falta, en su conjunto, de investigación, persecución, captura, enjuiciamiento, condena de los delincuentes y reparación a las víctimas. El enfoque de la percepción de ocurrencia de la impunidad se da desde dos perspectivas respecto al funcionamiento del Sistema Penal Acusatorio (SPA): por las causales externas y por las internas o propias de la operatividad del sistema.

3.1 Causales externas de percepción de impunidad

Existe la consideración de funcionarios operadores del SPA de que en la cultura ciudadana hay comportamientos orientados a la no colaboración con la justicia con base en miedos o en desconocimientos. Una argumentación del escaso apoyo a la justicia es el temor de los ciudadanos a denunciar a los victimarios cuando el grado de peligrosidad de los mismos es alto, como la pertenencia a bandas organizadas o a pandillas. Las amenazas a los denunciantes refuerzan el miedo cuando la víctima no encuentra la debida protección del sistema para continuar con la acción de denuncia.

Otra razón que se esgrime para la no colaboración de la ciudadanía con el sistema penal de justicia es el desconocimiento de las rutas de acceso de acuerdo al tipo de delitos que se pretenden denunciar, y por el hecho desgastante de la víctima a que le pongan a pasear de despacho en despacho para identificar donde radicar la correspondiente denuncia. Sucede también, la negación a radicar denuncias por parte de agentes policiales por consideraciones estadísticas, como el aumento del número o incidencia de determinado tipo de delitos y el impacto negativo que a nivel mediático afecta a los agentes operadores.

3.2 Causales de percepción de impunidad por operatividad del SPA

- Debilidades en los procedimientos policiales de captura.
- Las deficiencias investigativas o la preclusión de la acción penal, como por no lograr la identificación del sujeto activo del delito; por pruebas inconsistentes que afectan la certeza de los hechos, o porque las mismas están expuestas a alteraciones en la cadena de custodia.
- Bajo número de investigaciones por denuncias no relacionadas con flagrancia.
- Vencimiento de términos, por negligencia en la gestión del sistema o por estrategias dilatorias de los abogados intervinientes.

- Recarga laboral por insuficiencia de jueces, fiscales y demás personal necesario para la operación eficiente del sistema. Respecto a las prescripciones de acciones penales por carencia de personal, señala el Procurador Penal entrevistado: *“No se concibe que una ciudad como Barranquilla, en donde los índices de criminalidad son supremamente altos, existan, para cubrir la demanda de justicia, doce jueces penales y unas unidades locativas precarias que no cubren la demanda de justicia que reclama la ciudadanía”*.
- Rebajas o extinción de penas por resquicios legales que benefician a los sujetos, ya sea por favorabilidad, principio de oportunidad o preacuerdos, que aún reduciendo costos al Estado dejan un sinsabor en las víctimas y en la sociedad.
- Poco impulso procesal a denuncias que se hacen ante la Fiscalía.
- Descoordinación entre agentes operadores del sistema, lo cual genera constantes aplazamientos de audiencias.
- La probabilidad de actos de corrupción de agentes operadores del sistema por cuenta de poderes económicos.

3.3 Medidas de solución propuestas por los funcionarios frente a la impunidad

- Aumento del número de jueces penales, fiscales y demás personal requerido para una pronta y efectiva judicialización del delito.
- Mejoramiento de la infraestructura locativa y del equipamiento tecnológico de las salas.
- Mayor capacitación a funcionarios en las áreas investigativas y en los sistemas de garantías procesales.
- Mejor formación académica y ética de los abogados defensores.
- Superar las condiciones de dependencia de instancias centralizadas.
- Protección efectiva de víctimas y testigos.

4. Acceso al SPA

El acceso podemos analizarlo como una situación de un servicio público para el cual existen una demanda y una oferta. En otras palabras, la protección del derecho de acceso a la justicia requiere la provisión de unos servicios, y, para ello, el Estado debe procurar que en un punto se encuentren la demanda y la oferta de estos servicios.

Puede entonces decirse que los problemas de acceso a la justicia surgen cuando existe un desajuste entre las ofertas de soluciones judiciales frente a unas demandas de justicia o necesidades jurídicas que las exceden, por lo que muchas de esas demandas quedan como necesidades jurídicas insatisfechas.

4.1 Obstáculos referidos por funcionarios del sistema en la demanda de justicia en el Atlántico

- No hay una atención eficaz a las víctimas desde el inicio del proceso y muchas no reciben la orientación que requieren.
- La falta de empleados hace que las víctimas estén masivamente esperando la atención.

- En atención a las víctimas no hay rutas claras en cuanto al abordaje por modalidades o tipos penales específicos.
- No hay suficientes, y no están bien distribuidos, los puntos para recibir denuncias en el Atlántico.
- Celeridad solo para los casos de flagrancia, pero son los otros casos comunes los que generan congestión.

4.2 Existencia de servicios especiales para atención a víctimas en el Atlántico:

- Centro de Atención e Investigación Integral Contra la Violencia Familiar - CAVIF - de Barranquilla: Estos centros están adscritos a la Fiscalía General de la Nación. Existen tres (3) fiscales adscritos en las Unidades CAVIF, quienes conocen e investigan los hechos que configuran el delito de Violencia Intrafamiliar.
- Centros de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales - CAIVAS - de Barranquilla. Estos centros están adscritos a la Fiscalía General de la Nación. Existen hoy cuatro (4) unidades de fiscalías que conocen de delitos sexuales. Los fiscales en las Unidades CAIVAS conocen e investigan los hechos que configuran los delitos sexuales, tales como: acceso carnal violento, actos sexuales violentos, acceso carnal abusivo, actos sexuales abusivos, acoso sexual, y demás delitos sexuales.
- Oficina de Atención a Víctimas en la Unidad de Reacción Inmediata (URI). Encargadas de realizar la atención primaria de las víctimas que acuden a esta unidad.
- Casas de Justicia: Tienen una reglamentación que expidió el Ministerio de Justicia. Las casas de justicia se establecieron como justicia cercana al ciudadano y tienen, entre otras, dependencias como la Fiscalía, Inspecciones de Policía, Comisaría de Familia y Policía Nacional.

4.3 Medidas de solución que proponen los funcionarios frente al acceso.

Dar cumplimiento a la política de fortalecimiento al acceso a la justicia que anunció el Fiscal General de la Nación.