

Diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas. Barrio San Francisco

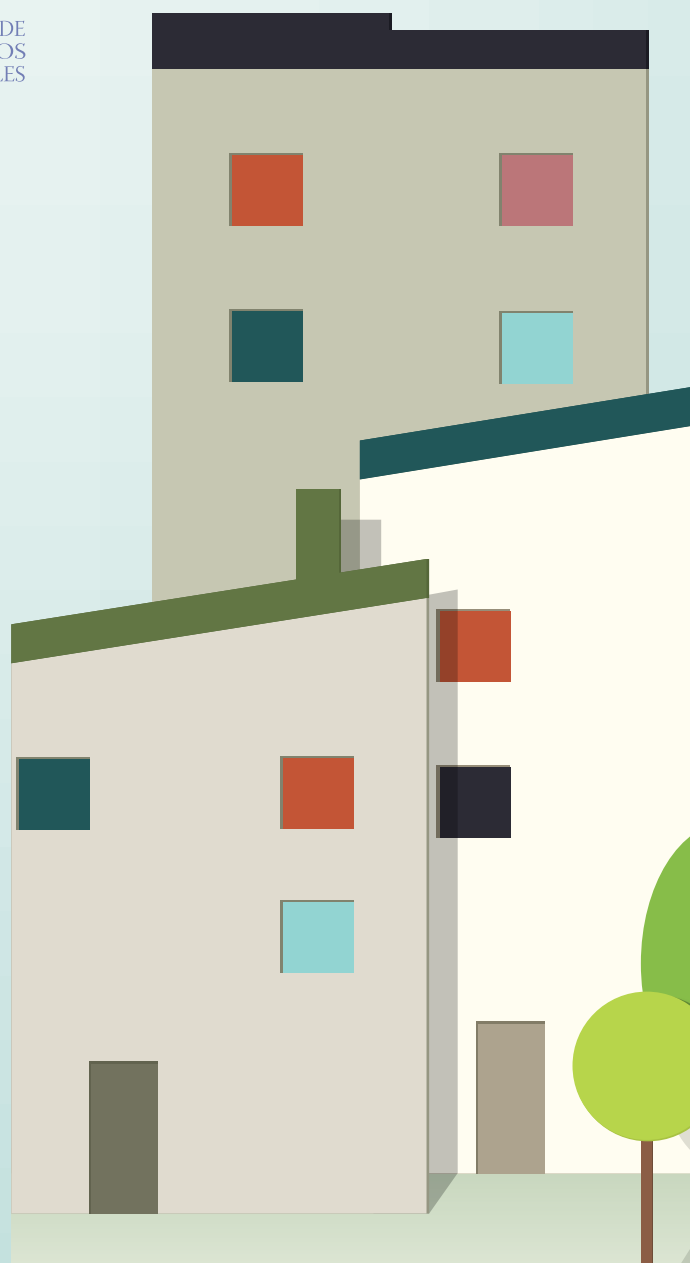
incidencia ciudadana
para el **acceso a justicia**
a nivel comunitario



ii=iii=ii=iii=

Diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas. Barrio San Francisco

incidencia ciudadana
para el **acceso a justicia**
a nivel comunitario



**“Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas. Barrio San Francisco”.
Centro de Estudios Judiciales (CEJ)**

Proyecto “Incidencia ciudadana para el acceso a la justicia a nivel comunitario”

Directora Ejecutiva del CEJ:	María Victoria Rivas
Coordinadora del Proyecto:	Livia Cardozo Sánchez
Asistente de Proyecto:	Olga Cáceres
Monitora:	Patricia Mendoza
Consultora en DDHH y Acceso a Justicia:	Yeny Villalba

Consultora en la elaboración del Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas del Barrio San Francisco: Gabriela Schvartzman.

El Informe de Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas del Barrio San Francisco se realiza en el marco del Proyecto “Incidencia ciudadana para el acceso a justicia a nivel comunitario”, desarrollado por el CEJ, con la cooperación de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID).

Iniciativa: Centro de Estudios Judiciales (CEJ)

Financiamiento: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)



Contenido

Presentación	5
1. Marco conceptual	6
Acceso a la justicia.	6
Problema jurídico, Necesidad jurídica, Necesidad jurídica insatisfecha.	7
2. Unidad territorial de análisis.	9
Justificación de la selección.	9
Resumen contexto socioeconómico del Barrio San Francisco. Grupos vulnerables.	10
3. Oferta institucional con presencia en San Francisco.	12
Rama Ejecutiva.	12
Rama Judicial.....	13
4. Organización comunitaria.	14
5. Marco metodológico.	16
Metodología.	16
Métodos	16
Instrumentos.....	19
6. Principales problemas y necesidades jurídicas identificadas	20
Problemas más frecuentes.....	20
Problemas considerados más graves.....	24
A quienes afectan mayormente los problemas.....	24
Mapeo de problemas identificados.	24
Necesidades jurídicas identificadas.	27

7. Estrategias frente a los problemas y necesidades jurídicas.....	29
Inacción ante los problemas.....	29
Mecanismos institucionales.....	29
Mecanismos comunitarios.....	29
Acciones individuales.....	29
Acciones colectivas.....	30
8. Resolución y resultados.....	31
Formas de resolución de los problemas.....	31
Niveles de satisfacción con las respuestas institucionales.....	32
Necesidades Jurídicas Insatisfechas.....	32
9. Principales obstáculos para el acceso.....	34
Tipos de obstáculos identificados.....	34
Propuestas para mejorar el acceso a la justicia.....	35
Bibliografía.....	36

Presentación

El Centro de Estudios Judiciales del Paraguay (CEJ), en el marco de la cooperación Interinstitucional con la cooperación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) presenta el documento “Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas - Barrio San Francisco”, como una investigación exploratoria, que tiene como objetivo principal contribuir en la construcción de Políticas Públicas de Acceso a Justicia, mediante la formulación de lineamientos estratégicos en el diseño de un modelo de acceso a la justicia comunitario, que pueda ser incorporado en el marco de las políticas públicas municipales, a partir de la identificación de la demanda basada en las necesidades jurídicas insatisfechas del municipio.

Además, se propone identificar las necesidades jurídicas existentes a nivel comunitario y en qué medida esas necesidades son o no satisfechas; visibilizar las principales dificultades y barreras para el acceso a la justicia tanto formal como informal; identificar los sectores sociales estratégicos para focalizar las acciones de prevención y asistencia, teniendo en cuenta los niveles de vulnerabilidad de dichos sectores y relevar las propuestas de actores claves para allanar las dificultades de acceso a la justicia y abordar los problemas jurídicos existentes en el barrio.

El presente Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas se realizó en el marco del proyecto “Incidencia Ciudadana para el acceso a justicia a nivel comunitario”, que tiene como objetivo general contribuir con que la población en situación de vulnerabilidad pueda mejorar el acceso a la atención de sus necesidades de derecho.

Los temas en los que se enfoca la implementación del proyecto tratan sobre los derechos humanos y el acceso a la justicia, a justicia formal y no formal, mediante Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, la protección judicial, la seguridad humana y el sistema de justicia.

El CEJ considera que todos los actores de la sociedad pueden contribuir y generar un “movimiento” desde lo comunitario a lo cultural para una convivencia pacífica y democrática.

El Proyecto “Incidencia Ciudadana para el acceso a justicia a nivel comunitario”, es una iniciativa del Centro de Estudios Judiciales (CEJ), con el financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

Acceso a la justicia

La justicia es un área pública que afecta a diversos sectores de la sociedad, incluyendo lo social, económico, cultural, político y ambiental, por lo que requiere un abordaje multidimensional apoyado en diferentes perspectivas y disciplinas. El Estado articula de manera compleja sus instituciones para construir un sistema de justicia en el marco un sistema político determinado. Desde este punto de vista dinámico, tribunales de justicia, ejecutivos y legislativos, en los diferentes niveles de gobierno, interactúan en procesos que estructuran resultados políticos. El centro de atención no son únicamente las estructuras formales relacionadas con la justicia, es decir, el Poder Judicial, sino que la administración de justicia en general, los órganos auxiliares, los usuarios y la ciudadanía. El ejercicio de la justicia desde la visión multidimensional del Estado reconfigura el concepto de sistema de justicia como conjunto de instituciones que tienen importancia tanto como poder político, como servicio público. (Ramos, 2008).

En el marco del Estado de derecho, el acceso a la justicia es un principio básico, sin el cual las personas no tendrían forma de ser escuchadas por las autoridades, no lograrían ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones. Los Estados se han comprometido, en este sentido, a tomar todas las medidas necesarias para brindar servicios públicos eficaces, de manera transparente y no discriminatoria. (PNUD, 2012).

Existe una vinculación intrínseca entre los conflictos multidimensionales que pueden darse en una sociedad, los problemas jurídicos, las necesidades jurídicas insatisfechas y el acceso a la justicia.

“El “acceso a justicia” tiene que ver con las posibilidades de las personas, sin ningún tipo de distinción por su condición social, económica, sexo, edad, ideología política, creencias religiosas, de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas - que son los problemas jurídicos que deben ser resueltos por el Estado, entendiéndose este como un concepto político referido a una forma de organización social, política y económica soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones que tiene el poder de regular la vida nacional y debe resolver y brindar protección a todos los ciudadanos en el acceso a sus derechos”. (CEJ, 2017, pág. 7)

Esta perspectiva amplía el horizonte de las soluciones más allá de lo estrictamente jurisdiccional y administrativo, abarcando además la prevención y manejo de conflictos mediante

Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, la promoción de derechos, la educación legal ciudadana y la participación comunitaria reflejada en grados de cooperación, solidaridad, alianzas y redes. (CEJ, 2017).

Modelos de acceso a la justicia a nivel comunitario

Si bien el concepto de acceso a la justicia empezó vinculándose a la tarea de remover los obstáculos económicos para acceder a una respuesta eficaz y oportuna por parte de las estructuras jurisdiccionales, siendo los servicios gratuitos de justicia una de las principales acciones, en las últimas décadas se ha avanzado hacia una etapa en la que se amplía la mirada buscando las múltiples causas de los problemas jurídicos, para mejorar los mecanismos existentes e incorporar formas alternativas de resolución de conflictos. Esta segunda etapa se caracteriza por desarrollar investigaciones empíricas de diagnóstico y acciones focalizadas en los territorios sociales, ámbito en el cual se desarrollan las relaciones comunitarias y donde los niveles de conflictividad pueden ser abordados a tiempo y de forma más económica. (Axat, 2015)

Desde esta nueva mirada, varios sistemas de justicia latinoamericanos han puesto en marcha numerosas experiencias comunitarias que buscan desarrollar mecanismos formales y no formales de acceso a la justicia, vinculando a los sistemas judicial y administrativo, gobiernos locales y organizaciones comunitarias de base. Nuestro país también cuenta con una vasta trayectoria en materia de servicios públicos y programas de acceso a la justicia a nivel comunitario tales como Facilitadores de Justicia – Facilitadores Judiciales (C.S.J – Poder Judicial), Centros y/o Servicios de Mediación (C.S.J., Ministerio de Justicia, Ministerio de la Defensa Pública y Municipios), Casas de Justicia (Ministerio de Justicia y Gobernaciones y Municipios), Servicios de orientación legal gratuita (C.S.J – Poder Judicial, información y orientación judicial y Ministerio de Justicia, orientación legal gratuita), entre otros.

■ Problema jurídico, Necesidad jurídica, Necesidad jurídica insatisfecha

En el Estudio de Necesidades Jurídicas Insatisfechas, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Rca. Argentina se desarrollan los siguientes conceptos:

“Problema Jurídico: Situaciones o circunstancias que experimentan los ciudadanos, que afectan derechos o generan responsabilidades establecidas por las leyes o regulaciones del derecho positivo El problema jurídico existe aun cuando los individuos no consideren el asunto como “legal” y aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo

Necesidad Jurídica: Es la que queda planteada cuando un problema jurídico no puede ser resuelto (o no puede ser resuelto de manera satisfactoria) mediante el propio conocimiento jurídico o capacidades de la persona que lo experimenta. La necesidad jurídica existe con independencia de que los ciudadanos consideren o no el asunto como “legal”, y aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo.

Necesidad Jurídica Insatisfecha: Son aquellas necesidades jurídicas frente a las cuales el sujeto no ha actuado, o bien cuando habiendo actuado, se encuentra insatisfecho respecto de las respuestas obtenidas como resultado de su propio accionar o el de terceros. Aparece cuando hay una brecha entre la experimentación de una necesidad jurídica y la resolución satisfactoria de la misma.” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Rca. Argentina - Facultad de Derecho UBA, 2019, pág. 8)

2

Unidad territorial de análisis

El presente diagnóstico utilizará este marco conceptual de referencia para el desarrollo del análisis de las necesidades jurídicas insatisfechas en el Barrio San Francisco, de la ciudad de Asunción.

Justificación de la selección

El proyecto “Incidencia ciudadana para el Acceso a Justicia a nivel comunitario”, implementado por el Centro de Estudios Judiciales con la asistencia técnica y financiera de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), trabaja con 10 diez municipios del país buscando incidir en los Gobiernos locales, para que amplíen los servicios de acceso a justicia en articulación con la oferta pública del sistema formal de justicia. El enfoque de derechos busca principalmente que la población en situación de vulnerabilidad cuente con servicios de acceso a justicia en cantidad y calidad a nivel de sus comunidades.

En este marco, en la ciudad de Asunción se ha seleccionado el barrio San Francisco, por ser un modelo habitacional, impulsado por el gobierno nacional, para dar una respuesta definitiva a la problemática de la vivienda para pobladores de zonas inundables (Bañados de Asunción) que se ven periódicamente afectados por las inundaciones.

El barrio fue inaugurado en el año 2017 y aún se encuentra en desarrollo de sus servicios e infraestructura, por lo que se vio oportuno instalar un modelo de acceso a justicia comunitario que se articule al gobierno municipal y a los servicios públicos con presencia en dicho territorio social.

Contempla 78 monobloques de tres pisos con 888 departamentos de aproximadamente 65 m² cada uno. Además, 112 viviendas unifamiliares de 55 m².¹ Cuenta con un Centro Comunitario, de una dimensión de 624 m², con escenario sobreelevado, baños sexados y climatizado. El mismo tiene el objetivo de reunir a las familias en diversas actividades que vayan organizando dentro del barrio, en el proceso de integración. También con plazas y áreas deportivas. Los mono bloques cuentan con 7 patios, llamados “corazones de manzanas” destinados a actividades deportivas, parque para niñas/os y jardines. Está en construcción una cancha de fútbol reglamentaria.

El diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas busca contribuir a la generación de información estratégica para el diseño de servicios, programas y acciones dirigidas a facilitar el acceso a la justicia de la población más vulnerable.

1 Viviendas Barrio San Francisco: <https://www.barriosanfrancisco.gov.py/es/node/367>

Resumen contexto socioeconómico del Barrio San Francisco. Grupos vulnerables

La población del Barrio San Francisco es mayoritariamente procedente de las zonas inundables de Asunción, denominadas “bañados”, a orillas del Río Paraguay. Estos barrios fueron poblados por medio de ocupaciones de tierras fiscales desde la década de los 70, a consecuencia de la expulsión campesina hacia las ciudades, generada por el modelo de monocultivo extensivo que empezaba a desarrollarse en ese entonces. Se consolidaron en los años '90, con la apertura democrática, por medio de la creación de organizaciones barriales que trabajaron en el desarrollo comunitario.

Los bañados de Asunción sufren desde sus inicios las consecuencias de las crecidas de río, que si bien son cíclicas, son cada vez más frecuentes a consecuencia de los fenómenos ambientales vinculados al cambio climático.

A partir del año 2014 el Paraguay sufrió una de las mayores inundaciones registradas en su historia, las inundaciones dejaron más de 6.000 familias damnificadas, en su mayoría familias asentadas en los bañados, que son las zonas más vulnerables de la ciudad de Asunción.

El gobierno nacional e ITAIPU Binacional emprendieron un proyecto habitacional Barrio san Francisco para dar respuesta a unas 1000 familias afectadas por las inundaciones, con intenciones de replicar el modelo en la Costanera Sur.

El proyecto habitacional contó con un Plan de Desarrollo Social implementado por la organización Hábitat para la Humanidad, en el marco del cual se llevó a cabo un censo en los barrios San Pedro, San Jorge, San Vicente, San Felipe (zona Baja) y Refugio, así como también a familias de Zeballos Cué interesadas en formar parte del nuevo barrio modelo.²

Algunos datos socio económicos de la población relevados en dicho estudio se reproducen a continuación:

Chacarita

Los datos que se encuentran en los cuadros se basan exclusivamente en las 1.284 familias de la zona de la Chacarita y se encuentran en porcentaje (%) de familias que cumplen con la característica descrita debajo de las columnas.

Condiciones del terreno	El 90% de las familias viven en zonas inundables, el 3% en zonas insalubres y el 2,1% en zonas de difícil acceso
Condiciones de saneamiento	Sobre las condiciones de saneamiento, el 68% de los hogares desaguan en los cauces de ríos o zanjas, solo el 21% cuenta con pozo ciego y el 6% tiene un baño común. Se observa una importante degradación ambiental
Eliminación de residuos	El sistema más utilizado para la eliminación de basuras es tirando a una zanja, arroyo, río. Este sistema lo utilizan el 42,8% de los hogares, el 26% quema sus desechos y sólo el 23,1% utiliza un servicio de recolección.

.....

2 Censo Barrio San Francisco, disponible en <https://www.barriosanfrancisco.gov.py/es/node/370>

Acceso a servicios básicos	En cuanto al acceso a agua corriente, el 99,6% de las viviendas tienen servicio de ESSAP/SENASA. Otro servicio que alcanza prácticamente a la totalidad es la energía eléctrica, en el 99,6% de las viviendas
Bienes de confort registrados	Entre los bienes de confort registrados, 92,1% de los hogares tiene celular, 89% tiene Tv y 72,4% heladera.
Forma de empleo	Sobre empleo y trabajo, fueron consultadas 3.628 personas. El 31,5% de los censados trabajan por cuenta propia, 23,8% es empleado en alguna empresa privada, el 23,3% es obrero en empresas privadas.
Interés en el proyecto	Cabe mencionar que de familias consultadas en Chacarita Baja, el 78,2% manifiesta interés en el Barrio San Francisco, el 9,8% desea comprar una vivienda fuera del predio, el 9,4% indicó no estar interesada y al 1,2% le gustaría construir en un lote propio.
Otros datos	El 63,2% de los hogares tienen jefatura femenina, el 1,6% de la población no tiene registro de nacimiento, y el 6,9 % no cuenta con cédula de identidad, sobre el nivel educativo, el 4,3% no sabe leer ni escribir, en cuanto a los métodos de planificación familiar, el 47% de las mujeres en edad fértil no utiliza ninguno o no conoce.

Zeballos Cué

La muestra se refiere únicamente a las 1.118 familias de Zeballos Cué que fueron censadas. Estos son algunos de los datos recabados:

Finalmente, de estas familias, el 27,7% declaró que la mayor problemática de Zeballos Cué son los caminos en mal estado, el 13% es el déficit del transporte público, y, el 10% la falta de seguridad.

Datos relevantes	De las 1.118 familias censadas solo el 52,3% de las viviendas cuenta con una pieza exclusiva para cocinar, el 71,3% de los hogares tiene jefatura femenina y el 38% de los pobladores censados tiene menos de 15 años, el 19,7% de las personas no posee cedula de identidad, en cuanto a educación, el 8,8% de la población en edad escolar no está matriculada en una institución educativa y el 94,5% de los hogares indicaron residir en el mismo lugar hace cinco años. Finalmente, de estas familias, el 27,7% declaró que la mayor problemática de Zeballos Cué son los caminos en mal estado, el 13% es el déficit del transporte público, y el 10% la falta de seguridad.
-------------------------	--

En el año 2019, ITAIPU realizó un nuevo censo en el Barrio y se relevaron datos de 800 pobladores de 1000 adjudicados, existiendo una diferencia de 200 personas que no se sabría con certeza si, habiendo sido adjudicadas, siguen viviendo en el barrio.³

.....
³ Datos obtenidos en entrevista al Coordinador de la Oficina de ITAIPU en el barrio san Francisco, Ing. Eduardo Rivarola. 13/02/2020.-

3

Oferta institucional con presencia en San Francisco

Rama Ejecutiva

Ministerio de Educación y Ciencias. (MEC)

Escuela Barrio San Francisco: Cuenta con los niveles inicial y básico (Jardín, Pre Escolar, 1° a 9° grados). Para el año 2020 se matricularon 823 niñas/os del barrio y también de zonas aledañas. Tiene zonas de laboratorios, biblioteca, sala de computación, baños sexados, rampa de accesibilidad, salón multiuso, área de juegos, cantina-comedor, salón auditorio y patios interiores.

Colegio Técnico San Francisco: Es un colegio público cuya administración y dirección está a cargo del Movimiento de Educación Popular Fe y Alegría. Si bien tiene capacidad para 1200 alumnos/as, para el año lectivo se matricularon 130 para el 1° al 3° de la Media. Cuenta con una infraestructura completa, aulas hexagonales, techo verde, rampas de accesibilidad. Se imparten clases teórico-prácticas de Informática, Mecánica, Electricidad, Electromecánica, Construcciones Civiles, Confecciones. Posee espacios para laboratorios, sala de computación, biblioteca, sala para psicopedagogía, sala de profesores, coordinación pedagógica, área administrativa, cantina-comedor, patios recreativos, entre otros.

Ministerio de la Niñez y la Adolescencia. (MINNA)

Espacios de Desarrollo Infantil – EDI del Programa Abrazo: El Barrio San Francisco cuenta con seis Espacios de Desarrollo Infantil (EDI) o comúnmente conocidos como guarderías, de 260 m2 cada uno, con la finalidad de albergar a los niños y las niñas beneficiarios/as del Programa Abrazo, desde los 4 meses de vida hasta los 3 años. Cuenta con un plantel de 12 parvularias para la implementación del servicio.

Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social

Unidad de Salud Familiar – USF San Francisco: Cuenta con 12 salas de consultas y un plantel de 7 funcionarios/as, profesionales de la salud. Reciben un promedio de 80/90 consultas diarias. Se trabaja fundamentalmente la prevención de enfermedades por medio de charlas, campañas de vacunación, visitas domiciliarias. También ofrecen servicios de planificación familiar y charlas sobre derechos sexuales y reproductivos. Brinda atención clínica, odontológica, control prenatal, pediatría, enfermería, tratamiento de adicciones, salas para rehabilitación y atención de la salud mental.

Ministerio del Interior

Sub Comisaría Barrio San Francisco: Dependiente de la **Comisaría 23 de Zeballos Cué.** Cuenta con una patrullera, equipos de comunicaciones y personal policial suficiente.

ITAIPU Binacional e instituciones del gobierno

Centro Cívico

Es el asiento de las oficinas de varias instituciones del Gobierno y fundaciones que trabajan en el proceso de adaptación de las familias. En el sitio se encuentran actualmente las siguientes oficinas:

- ITAIPU Binacional
- Casa de Justicia del Barrio San Francisco con un Centro de Mediación en el marco del Programa Nacional de Casas de Justicia del Ministerio de Justicia.
- Correo Nacional
- Banco Nacional de Fomento – BNF.
- Servicio Nacional de Erradicación del Paludismo – SENEPA.

Ministerio del Trabajo y Seguridad Social

Programas SIMA (oficinas de empleo) y cursos de formación profesional del Servicio Nacional de Formación Profesional (SNPP) y Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL).

■ Rama Judicial

Si bien las instituciones del sistema judicial no cuentan con oficinas dentro del barrio, durante el año 2019 la Fiscalía Barrial de Zeballos Cue articuló una mesa de trabajo en conjunto con las instituciones presentes en la comunidad. Para acceder a juzgados, defensoría pública o fiscalía barrial es preciso dirigirse a las oficinas en Zeballos Cue o Barrio Trinidad.

4

Organización comunitaria

Organizaciones vecinales

- **Referentes de bloque:** Son encargados de coordinar aspectos relacionados al mantenimiento de la infraestructura de cada bloque que está conformado por unas 15 familias cada uno. Relevan las inquietudes y necesidades y gestionan frente a las autoridades correspondientes. Se realizan periódicamente reuniones de referentes de todos los bloques para coordinación de actividades comunes. En el último relevamiento realizado se identificaron 72 referentes.
- **Comisiones Vecinales:** Son organizaciones vecinales reconocidas por la Municipalidad de Asunción. Tienen la misión de velar por el desarrollo comunitario en todos sus aspectos, ambiental, económico, seguridad, etc. En el barrio existen hasta el momento 2 comisiones vecinales, Área 2 y Nuevo Horizonte, que tienen diferentes áreas territoriales de acción.
- **Asociación de Adultos Mayores:** Nuclea a personas de la tercera edad para gestionar sus necesidades ante las instituciones correspondientes en función al “Hogar modelo” para adultos mayores en situación de pobreza, con financiación de ITAIPU Binacional. Dicho centro cuenta con 43 departamentos, tipo mono ambientes preparados para distintas categorías de beneficiarios, autodependientes y dependientes, es decir, aquellos/as que necesitan algún tipo de cuidados por una persona cercana. Estas obras aún no han sido inauguradas, y los/as beneficiarios/as tampoco han sido seleccionados/as.

Organizaciones escolares

- **ACE:** Cooperadora escolar integrada por madres y padres de alumnos/as, que trabajan en apoyo a la gestión educativa de la escuela.
- **Delegados/as de curso:** Estudiantes de la Media que son portavoces de sus compañeros ante la comunidad académica.

Gremios

- **Asociación de recicladores:** organización en torno a la actividad del reciclaje como ingresos económicos vinculados a la Planta de Reciclaje, donada por ITAIPU Binacional, donde los recicladores acopian y clasifican los materiales. Reciben capacitaciones para la reparación de electrodomésticos en desuso, para su reventa.

Religiosas

- **Catequesis:** Aglutina sobre todo a jóvenes catequistas.
- **Pastoral Social:** En los inicios estuvo a cargo del comedor comunitario, pero el mismo ya no funciona en la comunidad.

Deportivas y recreativas

- Fútbol Más: Promociona valores cooperativos a través del Fútbol, con apoyo de Cooperación española.
- Escuela de Fútbol, para niños y adolescentes de la comunidad.
- Clases de Taekwondo, organizados por la Municipalidad de Asunción.
- Artes marciales y defensa personal para mujeres, organizado por Mujeres por la Paz Mundial.

Económicas

- **Comercios y emprendimientos económicos del barrio:** El proyecto habitacional prevé el funcionamiento de locales comerciales, para lo cual los pobladores debieron realizar trámites para ser adjudicados.

Metodología

El presente diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas es una investigación exploratoria, que si bien no utiliza como insumo una muestra representativa de lo que se pretende investigar, conforma una aproximación válida sobre el tema, analizando cualitativamente las voces de los actores claves, los cuales se constituyen en fuentes insustituibles del presente relevamiento empírico.

El diagnóstico tiene como **objetivo principal** la formulación de lineamientos estratégicos para el diseño de un modelo de acceso a la justicia comunitario, que pueda ser incorporado en el marco de las políticas públicas municipales, a partir de la identificación de la demanda basada en las necesidades jurídicas insatisfechas del municipio.

Como **objetivos complementarios** se propone:

- Identificar las necesidades jurídicas existentes a nivel comunitario y en qué medida esas necesidades son o no satisfechas.
- Visibilizar las principales dificultades y barreras para el acceso a la justicia tanto formal como informal.
- Identificar los sectores sociales estratégicos para focalizar las acciones de prevención y asistencia, teniendo en cuenta los niveles de vulnerabilidad de dichos sectores.
- Relevar las propuestas de actores claves para allanar las dificultades de acceso a la justicia y abordar los problemas jurídicos existentes en el barrio.

Está enfocado en tanto en la administración de justicia “oficial”, la que se ejecuta a través de las instancias del Estado, como la administración de justicia comunitaria, local, informal, que recurre a otros tipos de mecanismos para resolver conflictos.

Métodos

Los métodos utilizados fueron revisión bibliográfica y documental, observación directa y entrevistas semi estructuradas a actores clave.

Como punto de partida se revisó bibliografía actualizada sobre la temática para incorporar

enfoques, conceptos básicos y las áreas a ser abordadas en el diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas. También fueron consultados informes o documentos que brindaron información sobre el contexto específico del Barrio San Francisco.

Posteriormente se diseñó una matriz de indicadores como base para la elaboración de los instrumentos y guía para el posterior análisis de los resultados.

Cuadro 1. Matriz de Dimensiones/Variables/Indicadores

Dimensión	Variable	Indicadores	Método
1. Oferta Institucional	1.1. Instituciones Públicas	1.1.1. Tipo de instituciones públicas presentes en el barrio en lo administrativo y judicial.	– Observación directa – Entrevista a actores clave.
2. Organización Comunitaria	2.1. Organizaciones comunitarias	2.1.1. Tipo de organizaciones comunitarias existentes.	– Observación directa – Entrevista a actores clave.
3. Acceso a la justicia	3.1. Problemas y Necesidades Jurídicas	3.1.1. Problemas más frecuentes. 3.1.2. Problemas considerados más graves 3.1.3. A quienes afectan mayormente los problemas. 3.1.4. Mapeo de problemas identificados. 3.1.5. Necesidades jurídicas identificadas.	– Entrevista a actores clave.
	3.2. Estrategias frente a los problemas.	3.2.1. Inacción ante los problemas. 3.2.2. Acciones institucionales. 3.2.3. Acciones comunitarias. 3.2.4. Acciones individuales. 3.2.5. Acciones colectivas.	– Entrevista a actores clave.
	3.3. Obstáculos para el acceso a la justicia.	3.3.1. Tipo de obstáculos de acceso.	– Entrevista a actores clave.
	3.4. Resolución y resultados.	3.4.1. Formas de resolución de los problemas 3.4.2. Niveles de satisfacción con las respuestas institucionales. 3.4.3. Necesidades Jurídicas insatisfechas.	– Entrevista a actores clave.

Dimensión	Variable	Indicadores	Método
4. Propuestas para el acceso a la justicia	4.1. Ámbito institucional. 4.2. Ámbito de las organizaciones comunitarias.	4.1.1. Acciones y/o estrategias propuestas institucionales. 4.1.2. Acciones y/o estrategias propuestas comunitarias.	– Entrevista a actores clave.

En relación a las entrevistas semi estructuradas, en algunos casos fueron grupales, dado que los referentes principales prefirieron hacer participar de la entrevista a sus equipos de trabajo, en la mayoría de los casos fueron individuales.

En el siguiente cuadro se describe la muestra y la distribución de entrevistas por actores claves.

Cuadro 2. Muestra y distribución de entrevistas

Tipo de actor	Tipo de entrevistas	Cantidad de personas entrevistadas / Cargo
Institucional		
ITAIPU Binacional	Grupal	4 – Coordinador y equipo de trabajo.
Correo Nacional	Individual	1 – Encargada
Colegio Técnico San Francisco	Individual	1 – Director
Escuela San Francisco	Individual	1 – Directora
Sub Comisaría	Individual	1 – Sub – Comisario
Unidad de Salud de la familia - USF	Grupal	5 – Encargada de la USF y equipo de trabajo.
Comunitario		
Referentes de Bloque	Individuales	6 – Referentes de Bloque.
Comisiones Vecinales	Individuales	3 – Presidente y Vice Presidenta de Comisión Nuevo Horizonte y una integrante de Comisión Vecinal Área 2.
Escuela de Fútbol	Individual	1 – Director de la Escuela de Fútbol.
Asociación de Recicladores de San Francisco.	Individual	2 – Presidente de la Asociación y Síndica.
Delegados de Curso del Colegio.	Individual	1 – Delegada del 2º Curso de Confección Industrial.
Cooperadora Escolar – ACE	Individual	1 – Presidenta ACE

Tipo de actor	Tipo de entrevistas	Cantidad de personas entrevistadas / Cargo
Asociación de Adultos Mayores - ADAM	Individual	1 - Presidenta ADAM
Iglesia San Francisco	Individual	1 - Cura Párroco
Pastoral Social y Catequesis	Individual	1 - Catequista.
Comerciantes	Individual	5 - Comerciantes del barrio.

Total entrevistas grupales e individuales realizadas: 27.-

Total de personas entrevistadas: 35.-

Instrumentos

Las entrevistas semi estructuradas se aplicaron por medio de un cuestionario dividido en tres apartados: I. Datos generales del entrevistado; II. Principales conflictos en la comunidad; III. Resolución de los conflictos. La técnica de entrevista estuvo enfocada hacia la generación de un diálogo con los entrevistados sobre los temas de interés y no en la realización de preguntas en orden lineal, con el objetivo de generar mayor riqueza de información en las respuestas. El cuestionario se adjunta en los anexos del presente documento.

6

Principales problemas y necesidades jurídicas identificadas

Problemas más frecuentes

Percibidos desde los actores institucionales:

Problemas de convivencia entre vecinos: Se evidencian problemas de tipo cultural, el estilo de vida que implica vivir en departamentos entra en conflicto con el modo de vida al cual están acostumbrados la mayoría de los pobladores del barrio. Como consecuencia se hace difícil el uso y cuidado de espacios comunes, la gestión de la basura, crece la intolerancia entre vecinos ante costumbres como escuchar música fuerte, entre otras.

En este sentido, las viviendas unifamiliares presentan menos conflictos que los mono bloques.

“Se falló en la tipología de las viviendas, no pueden ser todas iguales, las personas tienen diferentes necesidades. Hay un cambio cultural que no se trabajó, no hubo una transición, en sus barrios de origen ya habían códigos y se respetaban, al venir al barrio fue como meter en una licuadora a todos” Referente Institucional ITAIPU.

Falta mayor acompañamiento del Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Habitat para acompañar el proceso de adaptación de los pobladores a la nueva comunidad, promoviendo los reglamentos existentes y generando planes de desarrollo comunitario.

Falta de apropiación del proyecto de barrio por parte de beneficiarios: Desde los actores institucionales se percibe una falta de compromiso con el mantenimiento de la infraestructura y los espacios comunes, como si no se apropiaran de la idea de pertenencia a la nueva comunidad. Los grandes problemas de infraestructura como rajaduras de los edificios, cloacas, desagües, son responsabilidad de la entidad ITAIPU Binacional, pero el mantenimiento de los espacios comunes y de las viviendas es de cada beneficiario, hasta el momento pareciera que no quieren o no pueden hacerse cargo de estos arreglos.

Una de las causas de esto sería el carácter asistencialista con el que se encaró el proyecto, se adjudicaron las viviendas pero no se hizo un adecuado seguimiento, no se promovió la toma de responsabilidades individuales y colectivas. Esto pudo haber generado un efecto de “brazos caídos” en la población.

“Al principio había un comedor comunitario en el barrio, la gente se desobligaba de tener que cocinar, tampoco iban a ayudar al comedor. También vemos que se destruye mucho el patrimonio público, los espacios comunes...” Referente institucional de la USF.

Esta falta de apropiación no solo se refleja en lo relacionado a infraestructura y espacios públicos, sino también en cuanto a los servicios que se ofrecen en el barrio. Desde la USF se hacen charlas sobre prevención de enfermedades, planificación familiar, vacunaciones, pero las personas no acuden a estos servicios. Desde el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social se han llevado a cabo capacitaciones laborales con poca convocatoria.

Conflictos entre pobladores y actores institucionales: En el caso de la USF se identifica una sobre exigencia de los servicios ofrecidos, básicamente porque no se conoce lo que es una Unidad de Salud de la Familia. Las personas acuden en busca de atención para casos de urgencia, y esto no es competencia de la institución. Este desconocimiento genera quejas hacia la USF, muchas veces estas quejas son formuladas con agresividad generando muchos conflictos, incluso se ha llegado a casos de agresión física a funcionarios.

El primer año de funcionamiento de la escuela fue de mucha conflictividad entre madres/padres y docentes/directivos. Estos conflictos llegaron a fuertes discusiones e incluso la escuela se vio perjudicada materialmente (robos, ruptura de ventanas y portones, entre otros). Algunas de las causas de estos conflictos tenían que ver con la percepción de algunas personas de ser discriminadas o mal tratadas en la escuela por provenir de Bañado Sur, de la Chacarita o de Zeballos Cue, o por el sectarismo que se generaba en torno a estas identidades. Estos conflictos generaron algunas renuncias en el plantel docente ese año. Posteriormente, por medio de diálogo entre las partes el nivel de conflictividad disminuyó en alguna medida.

Titulación de las viviendas: Las viviendas aún se encuentran en proceso de titulación y esta es una temática que genera inseguridad y conflictos entre los beneficiarios. No se obtienen respuestas institucionales al respecto, no están claras las responsabilidades para los pobladores.

Inseguridad ciudadana: Este problema tiene dos niveles, por un lado, la inseguridad que se vive en el propio barrio a causa de la delincuencia, las redes de micro tráfico y el alcoholismo, y por otro lado, la percepción que tienen los pobladores de Zeballos Cue, respecto al barrio San Francisco, como un foco de delincuencia. Esto implica una estigmatización de los pobladores del barrio, sobre todo de adolescentes y jóvenes.

“Se van los guardias de seguridad del BNF a las 16.00 hs y el barrio se vuelve tierra de nadie, se convierte en una verdadera “favela”, toman las calles los traficantes”. Referente institucional de Correo Nacional.

Percibidos desde los actores comunitarios:

Micro tráfico, consumo de drogas y alcohol: En el barrio se han instalado redes de micro tráfico que generan múltiples problemas. Por un lado, se incrementa el consumo de drogas en la comunidad, sobre todo en la población adolescente y joven. Los pobladores refirieron que el consumo de drogas se inicia cada vez a edades más tempranas. Por otro lado, tanto el consumo de drogas como de alcohol profundizan los conflictos vecinales a causa de generación de ruidos molestos, música fuerte, manejo irresponsable de motos o automóviles, entre otros.

Otra arista del problema es la relación entre el consumo de drogas/alcohol y el aumento de la violencia doméstica.

“Los problemas económicos hacen que las mujeres soporten las malas relaciones. Hay drogas, violencia doméstica, hay miedo a quedar sola, por eso se quedan en la relación. En la Comisión no se puede intervenir jurídicamente porque no se cuenta con abogados”.
Referente comunitario Comisión Vecinal Nuevo Horizonte.

Los espacios comunes del barrio son “tomados” por traficantes y consumidores, sobre todo los “corazones de manzana” (parques internos de cada mono bloque) que ya no pueden ser utilizados por los vecinos, perjudicando sobre todo a los niños y niñas que deben buscar otros lugares para jugar. No hay presencia de la SENAD, ni tampoco de instituciones de rehabilitación de adicciones.

Titulación de las viviendas: Las instituciones están dilatando la entrega de los títulos, no se accede a información precisa sobre el tema. Hay personas denominadas “usurpadores”, que están ocupando viviendas que fueron adjudicadas a otros beneficiarios, pero accedieron a comprarlas por medio de funcionarios de ITAIPU, que revendieron dichas propiedades. Se acude a las instituciones y no hay respuestas, el MUVH aconseja que los adjudicados realicen el desalojo. También se registran casos de salones comerciales adjudicados que se alquilan a terceros.

No hay claridad sobre quienes serían titulares en los documentos de titulación de las casas en el caso de las parejas, a nombre de quien quedaría el título en caso de separación o divorcio.

Problemas de convivencia entre vecinos: La ruptura del arraigo acarrea la falta de sentido de pertenencia, muchos pobladores aún se sienten más identificados con su barrio de origen. Esta ruptura también impone un estilo de vida diferente, más individualista, sobre todo en el caso de los mono bloques. No están claras las normas de convivencia, es necesario que estén construidas y consensuadas participativamente. Sin embargo, en dos años se logró cierta integración entre “chacariteños” y “zeballenses” mediante talleres de convivencia realizados por la organización Habitat para la Humanidad.

Hay conflictos vecinales debido a la limpieza de espacios comunes. Al inicio trabajaban juntos en la limpieza de estos espacios pero luego se fueron rompiendo los lazos y quedaron menos personas responsables.

“Hay problemas de convivencia por falta de unión entre vecinos, hay maldad entre vecinos, nadie quiere ser delegado de bloque porque nadie quiere hacer caso a lo que se acuerda. Se pelean entre vecinos, no hay entendimiento”. Referente comunitaria Asociación de Recicladores.

Problemas de infraestructura: Los referentes indicaron que hay problemas con las viviendas, se filtra agua, hay problemas cloacales en la plata baja de los bloques por causa de problemas en los pisos de arriba. El desagüe fluvial hasta el momento está pendiente. Las mallas de acero de los pasillos comunes fueron removidas y ya han causado varios accidentes. La habilitación del Centro para adultos mayores también está pendiente. La cancha reglamentaria de fútbol tampoco fue finalizada aún. Los vecinos no pueden intervenir en estas obras de infraestructura por lo que se dificulta la autogestión.

Inseguridad ciudadana: No se pueden usar los parques a causa de los traficantes. Las guarderías del programa Abrazo se robaron unas 5 veces. No se respetan normas de tránsito, se maneja a mucha velocidad, se hacen carreras de motos, ya sucedieron varios atropellos de perros callejeros.

Problemas económicos: La mayoría de los pobladores del barrio, según los referentes entrevistados, sufren de inseguridad económica, no tienen puestos fijos de trabajo o sus trabajos están precarizados. El polo industrial y el supermercado proyectados en el barrio aún no se concretan. Los jóvenes y las mujeres son quienes más sufren esta problemática, en el caso de las mujeres, la dependencia económica muchas veces impide la superación de situaciones de violencia doméstica.

Delitos frecuentes identificados por los actores institucionales y comunitarios:

- Incumplimiento del deber de cuidado – Abandono de niños, niñas, adolescentes.
- Abuso sexual infantil y embarazo adolescente (en casos ya viviendo en pareja)
- Maltrato infantil.
- Violencia doméstica.
- Hurto
- Micro tráfico, consumo de drogas.
- Polución sonora.

■ Problemas considerados más graves

Los referentes institucionales hicieron mayor énfasis en los conflictos vecinales, problemas de convivencia, conflictos entre pobladores y actores comunitarios, refiriendo que los demás problemas o delitos identificados son comunes a cualquier otra comunidad. Sin embargo, la conflictividad derivada del propio proyecto habitacional implementado es lo particular del Barrio San Francisco.

Desde los actores comunitarios, lo más grave e inmediato a resolver es el problema del micro tráfico y consumo de drogas en la comunidad, que genera múltiples consecuencias sociales. También los problemas de convivencia, el acceso a los títulos de las viviendas y los problemas de infraestructura son centrales.

■ A quienes afectan mayormente los problemas

Hay acuerdo entre los actores institucionales y comunitarios sobre los sectores más afectados por los problemas antes mencionados, estos son:

- Niñas, niños, adolescentes.
- Mujeres
- Adultos/as Mayores.

En la problemática del tráfico y consumo de drogas también los jóvenes están muy expuestos. Estos sectores se ven aún más vulnerables si están en una situación económica precaria.

■ Mapeo de problemas identificados

Haciendo un análisis territorial de los conflictos identificados se puede visibilizar que la zona de mayor conflictividad sería la del centro del barrio, en donde se ubican los mono bloques.

La apropiación de los “corazones de manzana” por parte de las redes de micro traficantes implicaría un control territorial importante dentro del barrio. La escuela y el Colegio se ubican dentro de esta área de conflictos.

Por otro lado, una de las zonas laterales, la de los mono bloques con conflictos de adjudicación (“usurpadores”) queda poco integrada a la dinámica comunitaria y notablemente es la zona más alejada de las oficinas institucionales, que se concentran en el lado opuesto. En esta área no operan ninguna de las dos comisiones vecinales reconocidas. Es en este sector donde se ubica en Centro de Adultos Mayores, que aún no está en funcionamiento.

Gráfico 1. Problemas considerados más graves

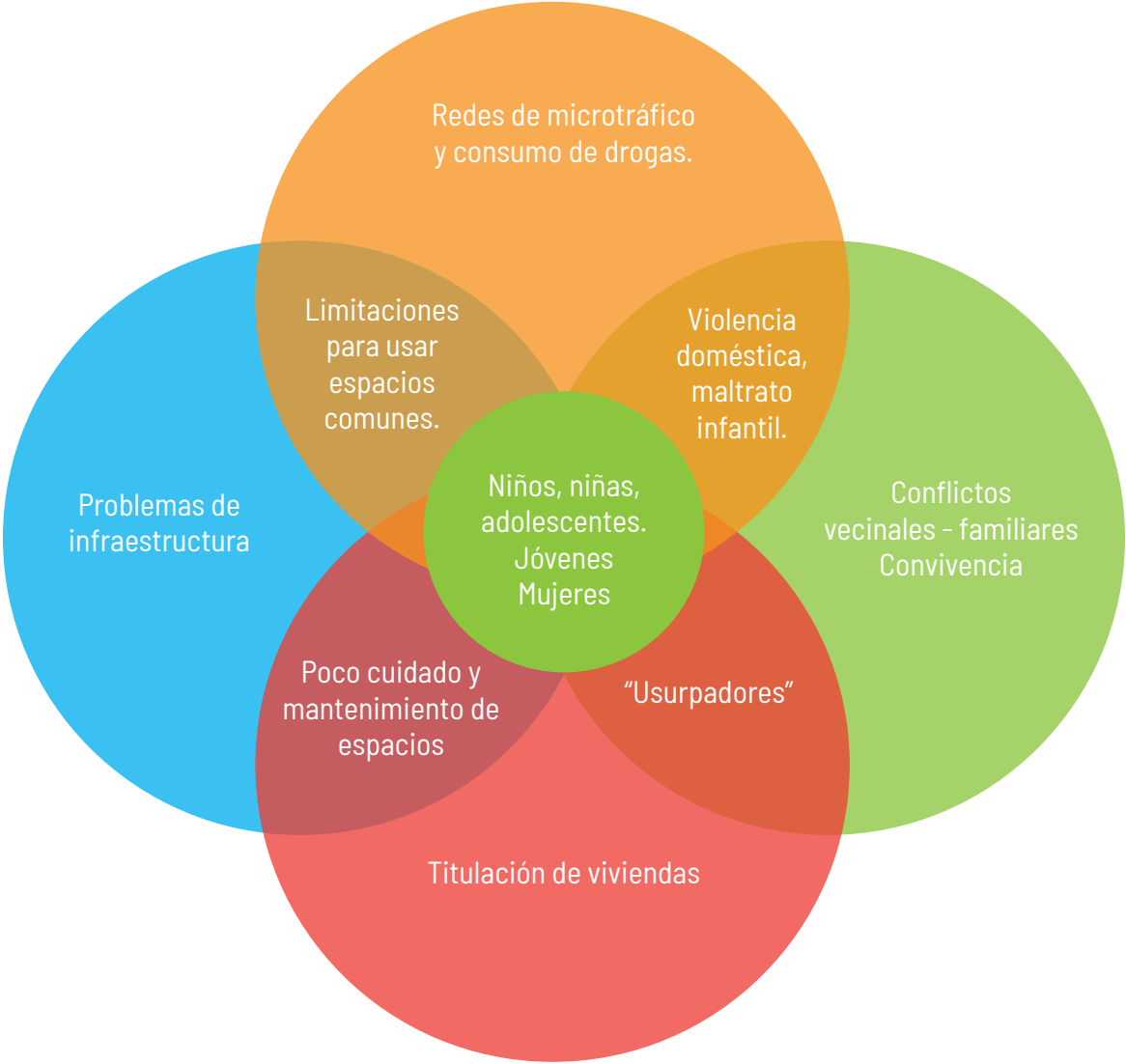
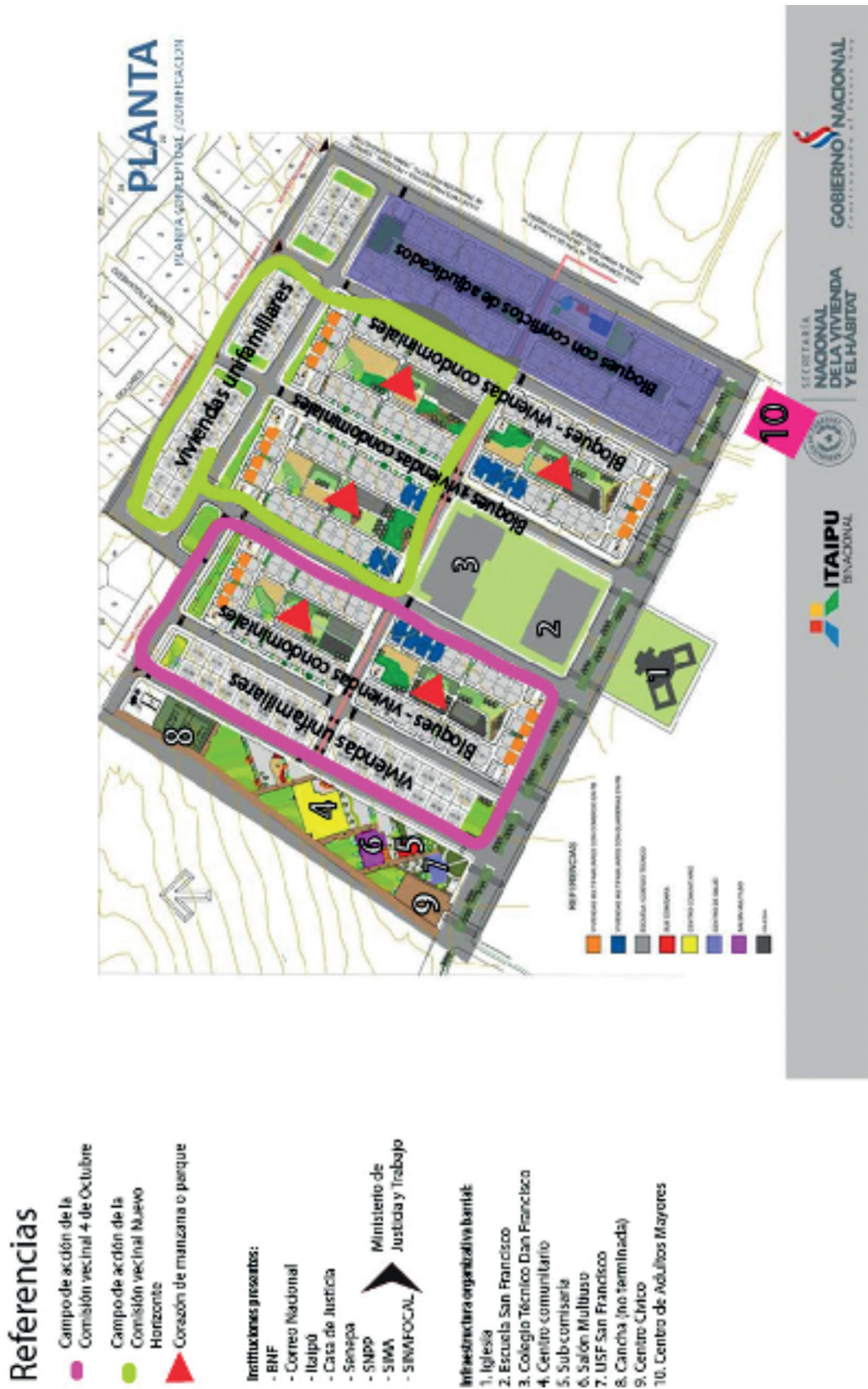


Gráfico 2. Mapeo de problemas identificados



■ Necesidades jurídicas identificadas

- Conflictos vecinales a causa del no acuerdo o no cumplimiento de normas de convivencia.
- Conflictos escolares.
- Conflictos entre pobladores y actores institucionales vinculados a servicios públicos.
- Micro tráfico, consumo de drogas/alcohol.
- Irregularidades en la titulación de viviendas.
- Limitación de uso de espacios comunes.
- Daño al patrimonio público comunitario.
- Incumplimiento del deber de cuidado – Abandono de niños, niñas, adolescentes.
- Abuso sexual infantil.
- Embarazo adolescente.
- Maltrato infantil.
- Violencia doméstica.
- Hurto
- Polución sonora.

7

Estrategias frente a los problemas y necesidades jurídicas

Las estrategias son los caminos o acciones emprendidas por los afectados de un problema, pueden estar vinculadas a los mecanismos institucionales formales, a mecanismos comunitarios no formales, pueden ser acciones llevadas de manera individual o deliberada colectivamente. El no hacer nada frente al problema también es una estrategia, sobre todo cuando se percibe que implica riesgos, o costos económicos, entre otros obstáculos.

Cuadro 3. Estrategia según tipo de problema/necesidad jurídica

Inacción ante los problemas	Mecanismos institucionales	Mecanismos comunitarios	Acciones individuales	Acciones colectivas
<ul style="list-style-type: none"> - Micro tráfico, consumo de drogas/ alcohol. - Limitación de uso de espacios comunes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictos Vecinales - Conflictos Escolares - Conflictos con actores institucionales. - Irregularidades en la titulación de viviendas. - Daño al patrimonio público comunitario. - Incumplimiento del deber de cuidado - Abandono de niños, niñas, adolescentes. - Abuso sexual infantil. - Embarazo adolescente. - Maltrato infantil. - Violencia doméstica - Hurto - Polución sonora 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictos Vecinales - Conflictos escolares 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictos con actores institucionales. - Irregularidades en la titulación de viviendas. - Daño al patrimonio público comunitario. - Incumplimiento del deber de cuidado - Abandono de niños, niñas, adolescentes. - Abuso sexual infantil. - Embarazo adolescente. - Maltrato infantil. - Violencia doméstica - Hurto - Polución sonora 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictos Vecinales. - Conflictos escolares.

■ Inacción ante los problemas

La inacción frente al problema está referida al hecho de no tomar medidas ni en el campo formal/institucional ni en lo no formal o alternativo, debido a causas que pueden ser variadas, desde no dar importancia al hecho hasta temer las represalias que puedan darse en caso de accionar ante alguna institución.

En este relevamiento los problemas fueron abordados mayoritariamente de manera institucional e individual, dejando en evidencia mayor debilidad en los mecanismos comunitarios y las acciones colectivas. Es significativo que frente uno de los mayores problemas identificados, relacionado al micro tráfico y consumo de drogas, no se acciona, lo que implica un riesgo latente y permanente en la comunidad. Tampoco se acciona en relación a la limitación de uso de espacios comunes, justamente por estar asociado al “copamiento” por parte de micro traficantes de los llamados corazones de manzana.

■ Mecanismos institucionales

Hacer una denuncia, acudir a las autoridades para dialogar sobre los problemas, hacer trámites administrativos o utilizar un servicio de justicia como el asesoramiento legal o la mediación son mecanismos institucionales. La gran mayoría de los problemas identificados en el Barrio San Francisco son canalizados institucionalmente según los testimonios de los actores entrevistados. En alguna medida esto es posible mediante la existencia de oficinas públicas en la comunidad que cubren las áreas penal, educativa, de salud, laboral, de infraestructura, entre otras.

■ Mecanismos comunitarios

Estos son mecanismos tales como asambleas, mesas de diálogo, códigos de ética, tribunales de conducta en el marco de las organizaciones barriales, entre otros, que implican resolver los conflictos sin necesidad de acudir a una institución formal. En el presente relevamiento se identificaron al menos tres mecanismos comunitarios, el de referentes de bloque, comisiones vecinales y cooperadoras escolares, que han abordado conflictos sobre todo por medio de asambleas y mesas de diálogo en los casos de conflictos vecinales y escolares.

■ Acciones individuales

Esta estrategia implica que la acción es llevada a cabo de manera personal, sin involucrar a otros actores en la decisión. La gran mayoría de los problemas identificados han sido abordados de manera individual.

■ Acciones colectivas

Las acciones colectivas tienen relación con el hecho de que los problemas son comunes a varias personas y se ha decidido aunar esfuerzos para enfrentarlos de manera colectiva, previo análisis y deliberación de las acciones a seguir. Si bien se identificaron problemas que son comunes a varios como la titulación de las viviendas, el daño al patrimonio público comunitario o la inseguridad ciudadana, los mismos no han sido abordados de manera colectiva. Los casos en los cuales se tomaron acciones colectivas son los conflictos vecinales y escolares, por estar relacionados a las comisiones vecinales y la ACE.

8

Resolución y resultados

Formas de resolución de los problemas

Cuadro 4. Formas de resolución por tipo de problema

Tipo de problema	Forma de resolución
<ul style="list-style-type: none"> – Conflictos vecinales a causa del no acuerdo o no cumplimiento de normas de convivencia. 	Se tratan de resolver por medio de los referentes de bloque, las comisiones vecinales e ITAIPU, con acciones de información y diálogo. También se acude a la Casa de Justicia - Centro de Mediación. En algunos casos los problemas vuelven a repetirse.
<ul style="list-style-type: none"> – Conflictos escolares. 	Por medio del diálogo permanente entre integrantes de la comunidad educativa.
<ul style="list-style-type: none"> – Conflictos entre pobladores y actores institucionales vinculados a servicios públicos. 	Los funcionarios públicos tratan de encontrar formas de comunicar sobre el tema de conflicto. En el caso de la agresión física a una funcionaria de la USF se hicieron las denuncias correspondientes.
<ul style="list-style-type: none"> – Micro tráfico, consumo de drogas/ alcohol. 	No se acciona, no hay respuestas institucionales.
<ul style="list-style-type: none"> – Irregularidades en la titulación de viviendas. 	Se acude a ITAIPU, MUVH y Centro de Mediación, pero aún no hay respuestas institucionales.
<ul style="list-style-type: none"> – Incumplimiento del deber de cuidado - Abandono de niños, niñas, adolescentes. – Abuso sexual infantil. – Embarazo adolescente. – Maltrato infantil. 	Se hacen las denuncias a CODENI, Policía Nacional y Fiscalía. En general no hay un seguimiento posterior por parte de las instituciones o las respuestas son muy lentas en llegar.
<ul style="list-style-type: none"> – Violencia doméstica. 	Se acude a los servicios del Ministerio de la Mujer y se hacen denuncias a la Policía Nacional, pero son problemas complejos que no tienen una solución inmediata.

Tipo de problema	Forma de resolución
– Hurto.	Se acude a la Policía Nacional, pero generalmente en hurtos de bienes menores no accionan. Son los mismos afectados los que terminan recuperando sus objetos robados, en ocasiones negociando con el delincuente.
– Polución sonora.	Se acude a la Policía Nacional quienes en ocasiones resuelven esta problemática.

Niveles de satisfacción con las respuestas institucionales

Los niveles de satisfacción con las respuestas de las instituciones a las que han acudido los referentes entrevistados son medio y bajo.

Policía Nacional – Sub Comisaría: En general los entrevistados manifestaron estar medianamente satisfechos. Ante casos de micro tráfico no actúan, pero en casos de polución sonora o hurto suelen dar algún tipo de respuesta.

Fiscalía: Medianamente satisfechos. En algunos casos no hacen un seguimiento adecuado y el problema queda sin resolución.

Casa de Justicia - Centro de mediación: Medianamente satisfechos. Si bien hay comentarios positivos en relación a la importancia del servicio, el mismo no estaba en funcionamiento en el momento del relevamiento, por lo que varios casos quedaron en suspenso. Se sugirió que tenga un horario más extendido y continuidad en la atención.

CODENI: Insatisfechos. Quienes tramitaron ante esta institución no quedaron conformes con la respuesta por el poco seguimiento dado a los casos.

MUVH e ITAIPU: Insatisfechos. En la problemática de titulación de viviendas no se ha logrado respuestas y tampoco en algunos problemas de infraestructura del barrio.

Necesidades Jurídicas Insatisfechas

Retomando el concepto de necesidades jurídicas insatisfechas como aquella que aparece cuando hay una brecha entre la experimentación de una necesidad jurídica y la resolución satisfactoria de la misma, salvo el caso de los conflictos escolares y en algunos casos, polución sonora y hurto, todas las necesidades jurídicas identificadas en este relevamiento son insatisfechas. Teniendo en cuenta que el estudio no es probabilístico y está basado en las percepciones de los actores entrevistados se puede hablar de que son tendencias definidas que marcan líneas claras para el mejoramiento de las intervenciones a nivel comunitario.

Gráfico 3. Necesidades Jurídicas insatisfechas.



9

Principales obstáculos para el acceso

Tipos de obstáculos identificados

Materiales:

- Desconocimiento de las leyes, en este caso de la ley de propiedad y ley de condominio, que establece las responsabilidades de propietarios y normas de convivencia. Nadie aplica sanciones, la impunidad es un obstáculo. La ausencia del MUVH es un problema, ya que debería encargarse de estos temas.
- No conocer que se tiene un derecho. Falta de información.
- No entender los trámites que deben realizarse
- Las autoridades están distantes del barrio.
- Representa un costo económico que no se puede pagar.
- No se sabe que ayuda puede recibir por parte de las autoridades.
- No se tiene tiempo para hacer un seguimiento al caso.

Procedimentales:

- Falta de acompañamiento de los casos y falta de interés de las personas afectadas por estas causas.
- El sistema judicial es muy burocrático.

Actitudinales:

- Miedo a represalias
- No se confía en las autoridades. Las autoridades son corruptas.
- Falta de diálogo
- Falta iniciativa y sentido de pertenencia.
- Miedo a perder el caso.

■ Propuestas para mejorar el acceso a la justicia

Ámbito institucional

- Generar cambios institucionales para estar más cerca de la comunidad.
- Mejorar la infraestructura para ofrecer mejores servicios.
- Instalar en la comunidad oficinas de SENAD y MUVH para canalizar los principales conflictos del barrio.
- Funcionarios debidamente capacitados, con sensibilidad hacia las problemáticas de la comunidad.
- Realizar visitas domiciliarias para hacer seguimiento de los casos.
- Tener un horario más extendido de atención, sobre todo la USF y el Centro de Medición (Casa de Justicia).
- Promover mayor comunicación con la población sobre los temas sensibles, como se hacía con Hábitat al inicio, reuniones al menos mensuales.
- Hacer más cortos y fáciles los procedimientos.

Ámbito de las organizaciones comunitarias

- Promover mayor conocimiento sobre derechos y responsabilidades.
- Promover mejor conocimiento del sistema de justicia.
- Realizar un trabajo más articulado entre organizaciones. Están presentes pero no articulados.
- Generar más espacios de diálogo entre diferentes sectores. Casi nadie se habla entre vecinos, no se conocen, cada uno va por su lado.
- Se necesita un plan de transición y desarrollo comunitario. Trabajar la concientización.
- Fortalecer las comisiones vecinales, promover la autogestión para mejoras del bloque.
- Mejorar, ampliar la cancha para que sea un espacio para los jóvenes y los corazones de manzana que queden libres. Los niños y jóvenes necesitan más deportes para alejarse de los vicios.
- Trabajar más el sentido de pertenencia.
- Es necesario un reglamento de convivencia a cargo del MUVH.
- Trabajo más articulado entre las organizaciones e instituciones del estado.
- Fortalecer la participación, mejorar las fallas en la convocatoria.
- Involucrar más a la Iglesia, a veces tiene más autoridad que las instituciones de justicia.

Bibliografía

Axat, J. (Año 14, N.º 1, Mayo de 2015). El Programa de Acceso Comunitario a la Justicia del Ministerio Público Fiscal. *Revista Jurídica de la Universidad de Palermo*, 201-216.

CEJ. (2017). *Acceso a Justicia: una visión desde la sociedad civil hacia la Ley de Acceso a Justicia*. . Asunción: CEJ.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Rca. Argentina - Facultad de Derecho UBA. (2019). *Segundo Estudio de Necesidades Jurídicas Insatisfechas*. . Buenos Aires.

PNUD. (2012). <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>.

Ramos, M. (2008). <https://campus.usal.es/~dpublico/areacp/materiales/4.3.poderjudicial.pdf>.

incidencia ciudadana
para el **acceso a justicia**
a nivel comunitario

