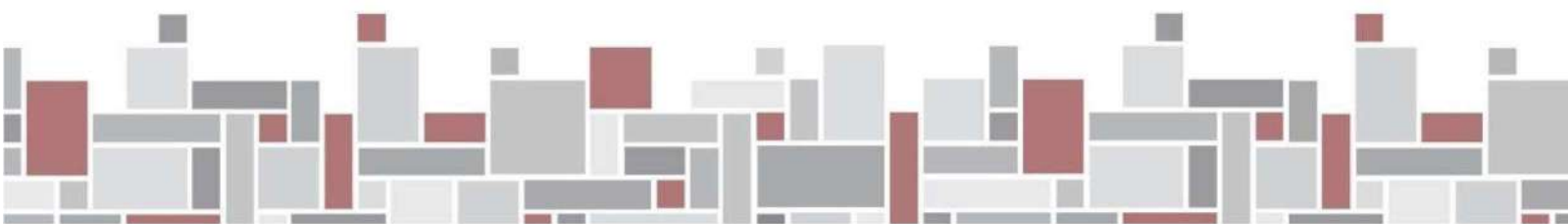




SEGUNDO INFORME DE GESTION
PUESTO DE ORIENTACIÓN
Y ACCESO A JUSTICIA
AÑO 2025

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN CIUDADANA

SECRETARIA DE APOYO ADMINISTRATIVO JURISDICCIONAL





INTRODUCCION

La Dirección de Orientación Ciudadana tiene el agrado de presentar el Segundo Informe correspondiente a la gestión desarrollada en el Puesto de Orientación y Acceso a Justicia (en adelante referido como Puesto de Orientación) durante el año 2025. En esta oportunidad se informan los resultados en términos cuantitativos y cualitativos de la labor desarrollada.

Las directrices rectoras que guían la gestión se sustentan en la implementación de políticas públicas de calidad que favorezcan el acceso a la justicia de la población, en miras de lograr un mayor y efectivo acercamiento del Poder Judicial de la Ciudad con la comunidad.

En esta línea, se entiende que el concepto de acceso a la justicia comprende no sólo el acceso a los tribunales, sino también el derecho de las personas, sin distinción de sexo, raza, identidad sexual, ideología política o creencias religiosas, a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas. Con estos presupuestos, el Puesto de Orientación debe proveer información confiable, sobre diferentes materias: **Jurídicas, Judiciales, Psicosociales y de Orientación General**.

Las **Jurídicas** están vinculadas a las consultas que presenta la población y que requieren orientación y asesoramiento jurídico primario en forma gratuita para la solución de los problemas legales.

Las consultas en materia **Judicial** se enmarcan en dar a conocer el sistema de justicia, ya sea para la presentación de una denuncia ante la comisión de un posible delito o contravención, para que los abogados litigantes o los peritos accedan a información concerniente al Expediente Judicial Electrónico (EJE), para los requerimientos sobre la radicación de una causa o el diligenciamiento de Cédulas Ley 22.172, por ejemplo.

En materia **Psicosocial**, la intervención del Puesto de Orientación refiere a brindar información sobre dónde recurrir ante un conflicto vecinal o, por ejemplo, por situaciones de vulnerabilidad social que necesitan la intervención de órganos especializados. En estos casos, es imprescindible establecer una alianza estratégica con diferentes áreas del Ministerio Público del Poder Judicial de la Ciudad y con las dependencias del Gobierno de la Ciudad a los efectos de que la derivación de la consulta sea eficaz.

Y, por último, el servicio de **Orientación General** está relacionado a las consultas en las que se solicitan diversos tipos de información, por ejemplo, de los Tribunales o de las dependencias administrativas del Poder Judicial de la Ciudad o para la realización de trámites en el Gobierno de la Ciudad por infracciones de tránsito, deudas de patentes u otras cuestiones.



Un punto importante a destacar es que la competencia original del Puesto de Orientación refería a brindar información y orientación al ciudadano, pero a partir de la apertura de nuevos canales digitales de atención al público mediante las plataformas que nos ofrecen las redes sociales, se amplió el universo de los consultantes y de los organismos que requieren el servicio. De esta manera, se han recibido consultas de ciudadanos residentes en diferentes provincias del país, por ejemplo, para la presentación de Reclamos de Consumo por compras realizadas online. Como también, consultas provenientes de órganos judiciales nacionales y provinciales.

PLAN DE GESTION DE CALIDAD

La Dirección de Orientación Ciudadana durante el año 2025, implementó el “**Plan de Gestión de Calidad del Puesto de Orientación y Acceso a Justicia**” tras el incremento de las consultas presentadas por la ciudadanía / usuario del sistema de justicia / contribuyente.

- **Justificación**

- Aumento en la carga de trabajo
- Diversificación del tipo de consultas presentadas

- **Objetivos Generales**

- Modificar los mecanismos tradicionales a través de los cuales el Puesto de Orientación se relaciona con la comunidad para atender a sus necesidades de justicia o de orientación general.
- Establecer una nueva modalidad de trabajo que garantice tempranamente el efectivo ejercicio de los derechos, facilitando el acceso del habitante a los organismos públicos para que puedan satisfacer rápidamente sus requerimientos.

- **Objetivos Específicos**

- Brindar atención personalizada y confiable.
- Desarrollar el proceso de Mejora Continua
- Mejorar la calidad de las respuestas con el agregado de valor.
- Mejorar el tiempo de respuesta de las consultas.



- Ampliar las redes de articulación / derivación, con organismos internos del Poder Judicial de la Ciudad y con organismos externos.
- Fortalecer los canales de difusión que se publican en redes sociales respecto a los servicios que presta el Puesto de Orientación.

- **Población Beneficiaria**

- Ciudadanía / Habitante
- Abogadas/dos litigantes
- Peritos Judiciales
- Apoderados/das de Partidos Políticos
- Poderes Judiciales de jurisdicciones distintas al Poder Judicial de la Ciudad

- **Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad del Puesto de Orientación**

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planificados, en el Plan de Gestión de Calidad del Puesto de Orientación se desarrollaron varios procesos de mejora:

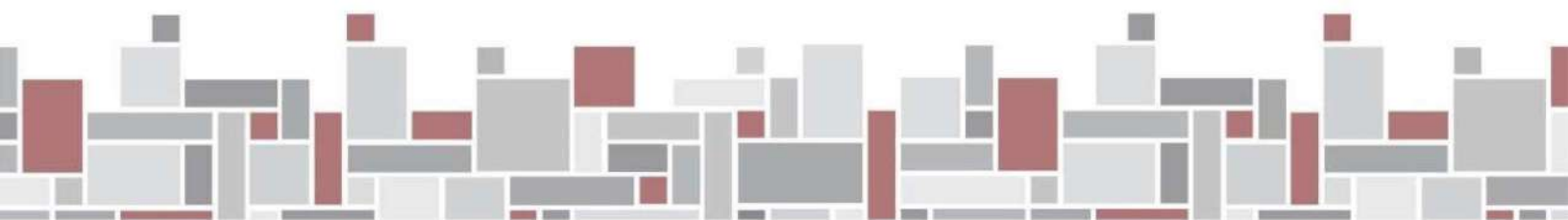
- a. **Consolidación del agregado de valor a las respuestas.**

En la tarea de brindar una respuesta a un requerimiento presentado por un consultante, las operadoras del Puesto de Orientación deben agregar valor, lo cual implica que se debe brindar la información requerida con el complemento de las leyes, resoluciones, reglamentos u otra fuente de información en la que se sustenta dicha respuesta.

Asimismo, el agregado de valor significa que, en algunas ocasiones, se deba averiguar la información publicada por organismos públicos para dar una correcta información.

- b. **Compromiso con la gestión orientada al ciudadano / usuario del servicio de justicia / contribuyente.**

En atención a lo expuesto precedentemente, la gestión se orienta de cara al consultante, atendiendo a sus particularidades para satisfacer sus necesidades.





La PREMISA es:

**RESPONDER TODAS LAS CONSULTAS
CON EMPATÍA Y CON VALOR AGREGADO**

c. **Implementación de Indicadores.**

A los efectos de poder realizar una evaluación ex - post del trabajo realizado, se determinaron una serie de indicadores respecto a los procesos y servicios que brinda el Puesto de Orientación. Estos instrumentos de medición nos ofrecen un valor cuantitativo y cualitativo de la gestión.

○ **Indicadores Cuantitativos**

Tras la implementación de Indicadores Cuantitativos en el año 2024, se pudo evaluar el desempeño de la gestión del Puesto de Orientación en comparación a la gestión desarrollada en 2025.

Esos indicadores, expresados en porcentajes, ofrecen la información necesaria a fin de mejorar los servicios que se presta a la población. En este caso, se han determinado cuatro Indicadores correspondientes a la Categoría “Tipo de Consultante”, tres Indicadores en la Categoría “Origen de la Solicitud”, tres que responden a la Categoría “Tiempo de Respuesta de las Consultas” y dos que corresponden a la Categoría “Resolución de las Consultas”.



INDICADORES CUANTITATIVOS	TIPO DE INDICADOR	2024	2025	Diferencia	Resultado
Categoría "Tipo de Consultante"					
% De Consultas presentadas por Ciudadanos	Calidad	49.5 %	50 %	+ 0.5 %	Positivo
% De Consultas presentadas por Abogados/das	Calidad	31 %	32.9 %	+ 1.9 %	
%De Consultas presentadas por Peritos	Calidad	19.5 %	16 %	- 3.5 %	
% De Consultas presentadas por PJ otras Jurisdicciones	Calidad	0 %	1.1 %	0 %	
Categoría "Origen de la Solicitud"					
% De Consultas presentadas por WhatsAPP	Calidad	43.5 %	46 %	+ 2.5 %	Positivo
% De Consultas presentadas por Mail	Calidad	38 %	39 %	+ 1 %	
% De Consultas presentadas por Formulario	Calidad	18.5 %	15 %	- 3.5 %	
Categoría "Tiempo de Respuesta de las Consultas"					
Respuesta en 30 minutos	Eficacia	81 %	88 %	+ 7 %	Positivo
Respuesta en 60 minutos o más	Eficacia	13 %	9 %	-4 %	
Respuesta al día siguiente	Eficacia	6 %	3 %	-3 %	
Categoría "Resolución de las Consultas"					
Tasa de Resolución en el primer contacto	Eficacia	94 %	94 %	0 %	Igual
Tasa de Resolución en dos o más contactos	Eficacia	6 %	6 %	0 %	

Como se puede observar, las Estrategias de Comunicación / Información, cuyo comienzo fue en el 2024 y continuadas en el ejercicio 2025, han dado resultados satisfactorios toda vez que tres de los indicadores tuvieron un resultado Positivo y uno Igual, respecto a los valores registrados en 2024.

Principalmente, en el aumento del porcentaje del indicador "Consultas Presentadas por Poderes Judiciales de Otras Jurisdicciones", lo cual ratifica la mejora en la gestión.

○ Indicadores Cualitativos

Los indicadores cualitativos brindan información sobre el grado de calidad de los servicios que presta el Puesto de Orientación. Con esta herramienta se puede mensurar el nivel de satisfacción de los consultantes. Por ejemplo, sobre la forma en que se atiende al público, el tiempo de respuesta o la solución / derivación de la consulta para la resolución de un determinado problema o requerimiento.

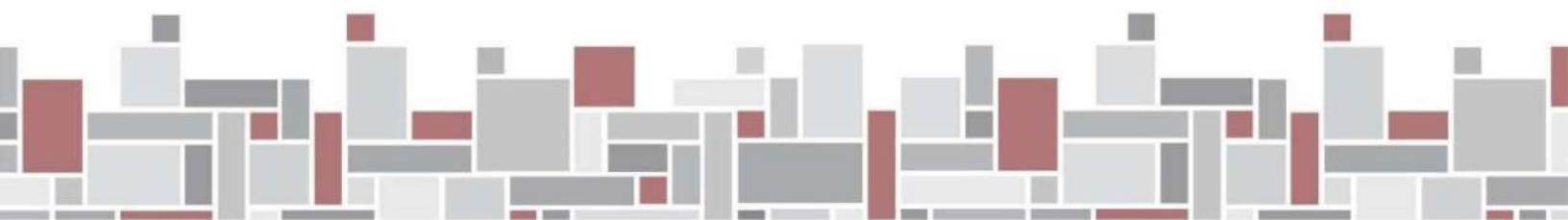
Para la implementación de esta herramienta, fue necesario conocer la opinión de las personas consultantes. Debido a lo expuesto, en el año 2025 se puso a disposición del público una encuesta, de carácter voluntario, a través del formulario de Google, con los siguientes Indicadores:

¿Cómo nos conoció?

¿Fue resuelta su consulta?

¿Cómo considera que fue la atención?

¿Recomendaría nuestro servicio?





○ **Encuesta del Formulario de Google.**

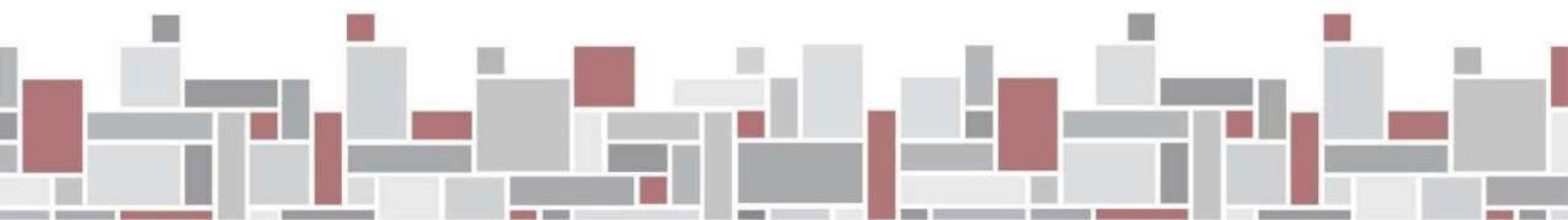
Marca temporal	¿Cómo nos conoció?	¿Cómo considera que fue la atención?	¿Fue resuelta su consulta ?	¿Recomendaría nuestro servicio ?	Nos interesa tu opinión para mejorar
6/13/2025 10:36:03	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	bla
6/13/2025 13:28:21	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
7/7/2025 16:04:32	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
7/7/2025 16:12:12	Recomendación	Muy buena	Sí	Sí	
7/14/2025 0:38:01	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
8/6/2025 16:01:59	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	Muy amables y profesionales
8/8/2025 11:43:59	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	Respuestas rápidas resolvieron mi dudas
8/13/2025 6:33:23	Por la web	Buena	No	Sí	
8/19/2025 13:20:26	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	Seria importante poder acceder a los terminos de la demanda en el Sistema EJE
9/3/2025 12:07:38	Recomendación	Muy buena	Sí	Sí	
9/3/2025 21:38:51	Por la web	Mala	No	No	
9/10/2025 11:42:25	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
9/10/2025 19:50:21	Por la web	Buena	No	No	
9/19/2025 12:10:24	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	Excelente atención y respuestas a la brevedad
10/6/2025 11:56:16	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
10/31/2025 10:24:24	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
11/5/2025 15:52:39	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	Gracias. Amables y con mucho profesionalismo
11/10/2025 12:05:34	Por la web	Muy buena	No	Sí	Quizá contar también con la pata legal no les vendría mal.
12/2/2025 16:08:52	Por la web	Buena	Sí	Sí	
12/4/2025 20:35:33	Por el JustiBot	Muy buena	Sí	Sí	Me respondieron al toque y me orientaron muy bien para resolver mi problema y les escribí un par de veces y en ambas respuestas fueron breves, concisos, amables y certeros en sus respuestas. Los felicito



12/4/2025 22:39:45	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	A quien Corresponda . gracias por la gestión que realizaron y nunca dejare de agradecer la gran predisposición que tuvieron para con mi persona.que Dios los bendiga
12/13/2025 22:14:51	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
12/23/2025 16:03:07	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
2/9/2026 15:37:52	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
2/9/2026 16:10:28	Recomendación	Muy buena	Sí	Sí	
2/12/2026 12:54:58	Justibot	Muy buena	Sí	Sí	-
3/2/2026 22:35:07	Por la web	Muy buena	No	Sí	El puesto de orientación es un excelente lugar para aquellas personas como quien Suscribe que teniendo problemas de Salud Mental y que la justicia me deje acefalo violando derechos humanos y jurídicos y gracias por estar ocupandose de quiénes no tenemos recursos y todavía existe quienes son dignos de la profesión que ejercen
3/9/2026 10:35:51	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	
3/12/2026 15:48:13	Por la web	Muy buena	Sí	Sí	Muy buena atención rápida y expedita

Es importante aclarar, que algunas respuestas corresponden al año en curso dado que el formulario de Google no es posible editarlo.

Esta muestra exhibe que el grado de conformidad y satisfacción de los consultantes que decidieron participar en la encuesta es muy bueno, en términos generales, y que los cuatro Indicadores Cualitativos dieron un resultado altamente positivo.





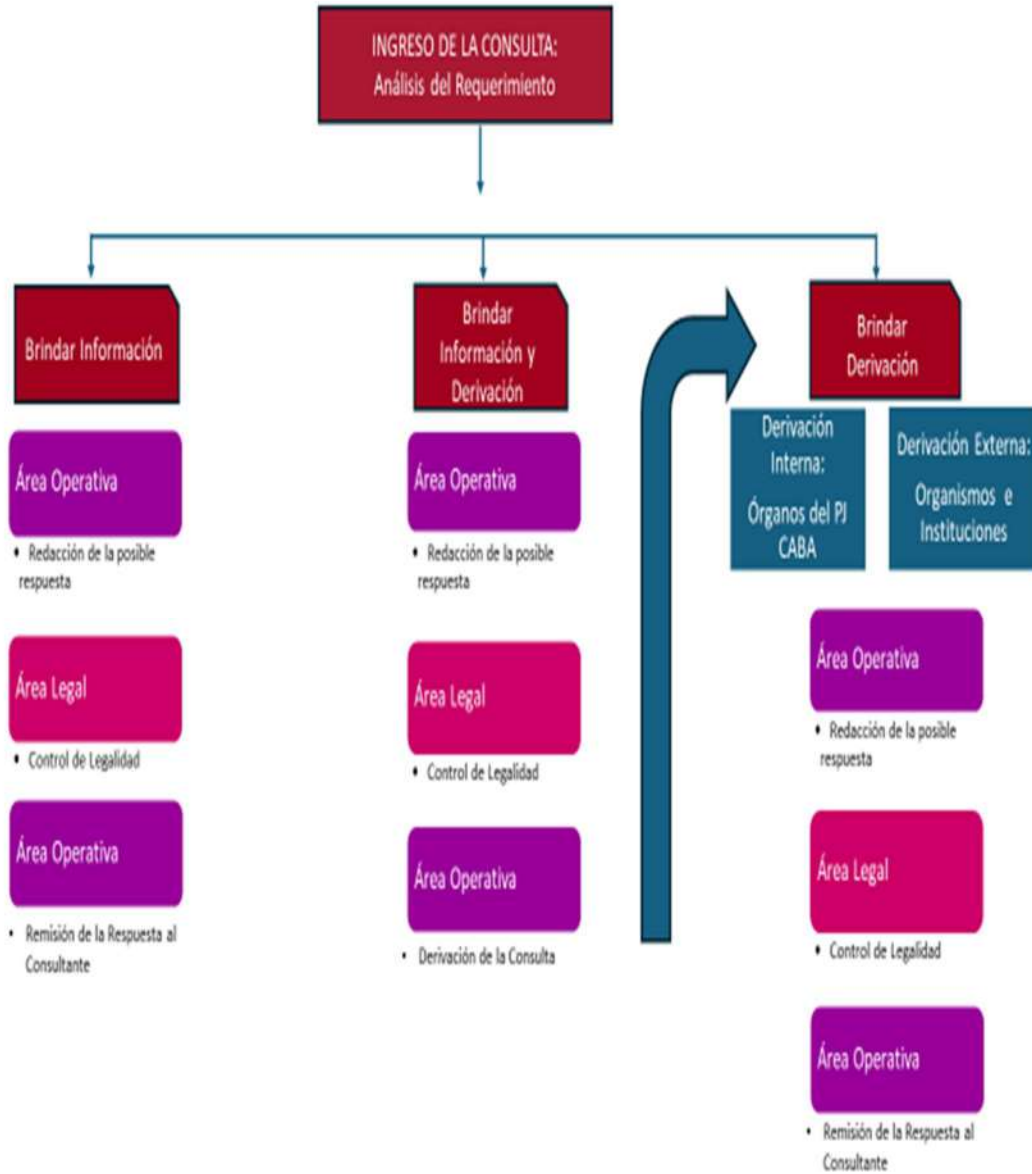
d. **Fortalecimiento de la “Mejora Continua”.**

Para cumplir con el Objetivo Específico de “Mejora Continua”, desde la Dirección de Orientación Ciudadana se realizan reuniones periódicas con las operadoras del Puesto de Orientación a los efectos de:

ANALIZAR – MEDIR – CORREGIR DESVIOS

Cada una de estas tareas, permiten visualizar el proceso que ejecuta en el Puesto de Orientación respecto a atender al público, derivar una consulta o de brindar la información requerida. En el caso en que se produzcan desvíos en relación a la actividad desarrollada, se identifica el problema para su corrección en forma inmediata.

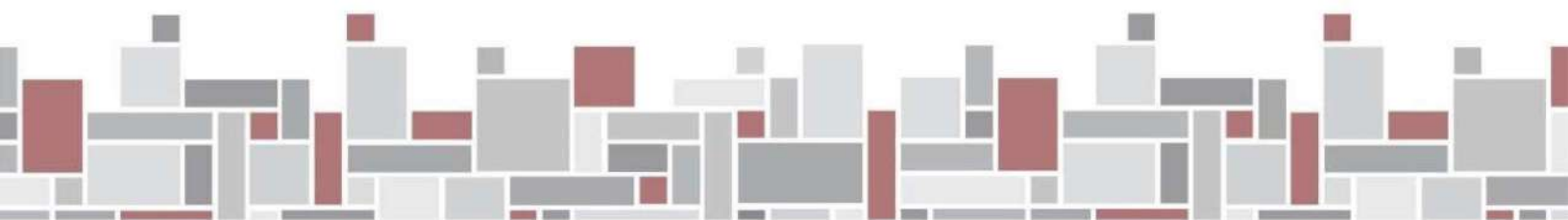
En dicho proceso intervienen una serie de tareas ya determinadas, las cuales se pueden observar en el siguiente Flujograma:



ESTADISTICA

Del universo de consultas registradas en el sistema GLPI durante el año 2025, en términos absolutos, en el Puesto de Orientación se recibieron 1.848 consultas, a razón de 7 consultas recibidas en días hábiles.

En el siguiente cuadro se observan las consultas recibidas expresadas por Cantidad y por Porcentaje.





Motivo de Consulta	Cantidad de Consultas	Porcentaje
Contacto	406	22
Asesoramiento Jurídico Gratuito	277	15
Aspirantes a Ingresar	129	7
Reclamo de Consumo	277	15
Expediente Judicial Electrónico	166	9
Temas de Familia	148	8
Cédula Ley 22172	111	6
Salud Mental	36	2
Pagos Judiciales	36	2
Radicación de Denuncia	74	4
Trámites en GCABA	151	8
Violencia de Género	19	1
Varias Consultas	15	1
Total de Consultas	1848	100 %

En “Varias Consultas” se agrupan las que tienen un valor de representación porcentual menor a 0 como: Mandamientos y Notificaciones del CM, Sorteo de Perito, ANSES, Sacar turno en Juzgado, entre otras.



○ **Cantidad de Ticket por Consulta**

En el siguiente Gráfico se muestra la Cantidad de Tickets creados en el GLPI por “Motivo de Consulta”.





NUEVAS CONSULTAS

Consultas Provenientes de Otras Jurisdicciones

Con motivo del trabajo de difusión que esta dependencia viene desarrollando en el mundo digital, en el Puesto de Orientación se han recibido consultas de los Poderes Judiciales de varias provincias argentinas. Los requerimientos versan principalmente sobre el diligenciamiento de Oficios Ley 22.172 y de Cédulas Ley 22.172.

En el siguiente cuadro se informan las consultas registradas en el sistema informático GLPI del Consejo de la Magistratura de la CABA.

ID	CONSULTAS PRESENTADAS POR EL PODER JUDICIAL DE OTRAS JURISDICCIONES
691893	DILIGENCIAMIENTO DE OFICIO LEY 22.172 A LA IGJ
681316	OFICIO LIBRADO POR JUZGADO DE TIERRA DEL FUEGO A LA IGJ
676568	DILIGENCIAR CÉDULA LEY 22.172 DE CHUBT A CABA
69158	DILIGENCIAMIENTO DE OFICIO LEY Nº 22.172 DESDE CORRIENTES HACIA LA CAMARA NACIONAL DE APELACIONES DEL FUERO CIVIL
680298	DILIGENCIAMIENTO DE OFICIO LEY 22.172 DESDE TUCUMAN HACIA CABA
700921	CONSULTA SOBRE DEPÓSITO A LA ORDEN TSJ, RECURSO DE QUEJA
592160	CONSULTA DEL PODER JUDICIAL DE NACION SOBRE RADICACION DE CAUSAS
574714	JUZGADO DE FAMILIA Nº 1 DE MORENO CONSULTA SOBRE DILIGENCIAMIENTO DE OFICIO LEY 22.172 A DOMICILIO REAL EN CABA
57241	JUZGADO CIVIL DE PRIMERA INSTANCIA Nº 36 CONSULTA POR DILIGENCIAMIENTO CEDULA LEY 22.172 A DOMICILIO REAL DE COMPAÑÍA DE SEGUROS



Consultas Provenientes del Exterior

De igual modo que en las consultas anteriores, el Puesto de Orientación ha recibido consultas de argentinos residentes en el exterior

En el siguiente cuadro se informan las consultas registradas en el sistema informático GLPI del Consejo de la Magistratura de la CABA.

ID	CONSULTAS DE ARGENTINOS EN EL EXTERIOR
687680	CONSULTA DE CIUDADANA ARGENTINA EN EL EXTERIOR (ESPAÑA) POR CARGA DE ESCRITO EN EJE
678410	CONSULTA PROVENIENTE DEL EXTERIOR (ESPAÑA) REFERIDA A EJECUCION FISCAL
677490	CONSULTA DE CIUDADANA ARG. EN EL EXTERIOR (EEUU) POR AUTORIZACION DE VIAJE DE HIJO MENOR DE EDAD
676714	CONSULTA DE CIUDADANA ARGENTINA EN EL EXTERIOR (MEXICO) POR RECLAMO DE CONSUMO A SISTEMA DE SALUD

