



CONSEJO de la MAGISTRATURA de la CIUDAD de BUENOS AIRES  
“Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de resolución de Conflictos”  
“Oficina de Información Judicial”

---

**Diagnóstico sobre el “Acceso a la Justicia en la CABA”**  
**Cuestionario para Operadores de Justicia**  
**Descripción de Objetivos**

**Identificación de Obstáculos desde la Percepción y Dinámicas Institucionales**

El objetivo del módulo apunta a establecer si existe una visión compartida acerca de la Justicia en la CABA; conocer la auto-percepción de los operadores sobre la jerarquía y legitimidad de sus cargos y en qué grado influyen éstos en la operatividad del sistema de justicia, y la percepción sobre su representación –participación en el órgano de Superintendencia.

Asimismo, se trata de inferir, desde los operadores mismos, la percepción de la ciudadanía sobre la Justicia de la CABA y su contribución a la mejora en la convivencia.

**Identificación de Obstáculos de Infraestructura de la Jurisdicción**

El objetivo del módulo es inferir los obstáculos físicos que se interponen en el cumplimiento de la administración de justicia hacia la comunidad por parte de las dependencias judiciales; y la existencia e impacto de los medios materiales e informáticos en función de la operatividad de dichas dependencias.

**Identificación de Obstáculos en la Comunicación Interna y Externa**

El objetivo del módulo es conocer, por un lado, el diagrama de flujos comunicacionales a nivel jerárquico y entre los operadores de Justicia, y cómo impacta éste en la operatividad de la jurisdicción; y, por el otro, la valoración de los operadores de Justicia en su interacción con organizaciones no gubernamentales en materia de justicia.

**Identificación de Obstáculos en la Atención al Público / Perfil de los Ciudadanos**

El objetivo del módulo apunta, en primer lugar, a establecer la percepción de los operadores de Justicia sobre el perfil mayoritario de los ciudadanos que acuden a la Justicia de la CABA; a partir de esto, se trata de evaluar distintos aspectos de la atención al público, como horarios, lenguaje, etc.; y sobre la base de la experiencia profesional de los operadores, identificar, listar y evaluar distintos obstáculos o factores que, a su entender, determinan el nivel de acceso actual a la Justicia en la CABA.

**Identificación de Obstáculos en un Caso Hipotético de Aumento de Demanda**

Ante una multiplicidad de factores que indican próximamente un potencial aumento de demanda por parte de la ciudadanía, y ante la necesidad de evaluar el impacto que tendría el desarrollo e implementación de Proyectos de la Comisión de Política Judicial en materia de “Acceso a Justicia”, este módulo apunta directamente a establecer, desde la opinión misma de la jurisdicción, la capacidad actual para hacer frente a un sustancial incremento del nivel de usuarios y, eventualmente, los procesos necesarios a llevarse a cabo.