



## Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ENCUESTA SOBRE EL “ACCESO A LA JUSTICIA EN LA C.A.B.A.”

CUESTIONARIO PARA OPERADORES DE JUSTICIA

### Informe Descriptivo

#### **UNIVERSO Y ENCUESTADOS**

El universo de esta etapa de la investigación está conformado por los Magistrados y Titulares de las dependencias del Ministerio Público de los fueros Contravencional y de Faltas y del Contencioso Administrativo y Tributario que tienen competencia en el ámbito de la Ciudad autónoma de Buenos Aires.

Contestaron los cuestionarios **86 funcionarios**; de los cuales el **16.3% pertenecen al Fuero CAyT** y el **83.7% al Fuero CyF**. El **44.2%** de los encuestados son de **género femenino** y el **46.5% de género masculino**. El **53.5% son Jueces** y el **46.5% son integrantes del Ministerio Público**.

#### **PERCEPCIÓN Y DINÁMICAS INSTITUCIONALES**

El **72%** de los entrevistados considera que **“NO” existe una VISIÓN COMÚN DE LA JUSTICIA DE LA CABA**.

Entre los **FACTORES QUE LES OTORGAN LEGITIMIDAD**, los operadores de justicia han ubicado:

**En 1er lugar-** LA PRÁCTICA JUDICIAL Y LA CALIDAD DEL TRABAJO con el 21,7%.

**En 2do lugar-** OCUPAR EL CARGO POR CONCURSO con el 20,2%.

**En 3er lugar-** LA ANTIGÜEDAD EN EL CARGO Y LA JERARQUÍA DEL CARGO, con el 19,8%.

**En 4to lugar-** LOS ANTECEDENTES PROFESIONALES DE QUIEN OCUPA EL CARGO con el 18,6%

El **53,6%** de los encuestados considera que es **Regular** la **PERCEPCIÓN QUE TIENE LA CIUDADANIA EN GENERAL SOBRE LA JUSTICIA DE LA C.A.B.A.**, **Positiva** en un **24,6%** y **Negativa** en un **18,8%**.

Con respecto de la **PERCEPCION DE LOS CIUDADANOS QUE ACCEDIERON A LA JUSTICIA DE LA C.A.B.A.**, el Fuero CAyT respondieron que es **Positiva** en un **76,9%** y **Muy Positiva** en un **7,7%**, y en el Fuero CyF respondieron que es **Positiva** en un **53,2%** y **Muy Positiva** en un **19,4%**.

Con Respecto de la **REPRESENTACIÓN EN EL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA** el **67.8%** de los **ENTREVISTADOS** se **CONSIDERAN POCO o NADA REPRESENTADOS**.

El **82.7 %** de los encuestados respondieron que la **actual JUDICIALIZACION DE DERECHOS SOCIALES** está **supliendo falencias y/u omisiones de la administración de la C.A.B.A.**

El **80,2%** de los consultados considera **necesaria la implementación de CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL** por parte del Poder Judicial y del Gobierno de la CABA que coadyuven a un mayor acceso a la Justicia.

Con relación a las **“ASPIRACIONES DE CONCURSAR OTROS CARGOS”**, el **41,8%** de los operadores manifestó no tenerlas, y el **58,2%** sostuvo estar interesado en concursar otros cargos dentro de la misma u otra jurisdicción.

#### **INFRAESTRUCTURA**

Según la información consignada acerca de la **EXISTENCIA DE SILLAS, COMPUTADORAS E IMPRESORAS** en las Dependencias Judiciales surge que las proporciones por personas son las siguientes:

**Fuero CAyT:**

**Promedio de computadoras por persona: 0,6.**

**Promedio de impresoras por persona: 0,2.**

**Promedio de sillas por persona: 1,13**

**Fuero CyF:**

**Promedio de computadoras por persona: 0,81.**

**Promedio de impresoras por persona: 0,35.**

**Promedio de sillas por persona: 1,34.**

En lo concerniente a **CARACTERÍSTICAS de los EDIFICIOS Y DEPENDENCIAS JUDICIALES:**

El 100% de encuestados del Fuero CAyT y el 62.5% de los pertenecientes al Fuero CyF consideran **“Insuficiente” EL ESPACIO FÍSICO** de sus dependencias.

Con respecto a la **“BUENA SEÑALIZACIÓN PARA SER IDENTIFICADO EL EDIFICIO, POR EL PÚBLICO COMO SEDE JUDICIAL”**, el **69,2%** de los integrantes del fuero CAyT Y el **52,1%** del los integrantes del Fuero CyF ha respondido que el edificio donde se encuentra **“No” posee buena señalización identificatoria.**

Respecto de la existencia de **“ACCESOS ADAPTADOS PARA PERSONAS DISCAPACITADAS EN LAS SEDES JUDICIALES”**, el **78.5%** de los miembros consultados del Fuero CAyT y el **59,7%** de los que pertenecen al Fuero CyF, contestaron que los edificios en los que prestan servicios no poseen accesos adaptados para personas discapacitadas.

El 100% del Fuero CAyT y el **84,5%** del Fuero CyF, manifestó **no hay señalización que identifique el recorrido correcto para arribar a su Dependencia Judicial.**

En **“COMODIDADES EN SU SEDE JUDICIAL PARA LA ESPERA DEL PÚBLICO”** el Fuero CAyT respondió **“No” en un 100%**, mientras que en el Fuero CyF el **“NO” en un 56,9%** se complementa con un **“Sí” que asciende al 43%.**

El **92,8%** de los encuestados del Fuero CAyT y el **72,2%** del Fuero CyF han respondido que sus dependencias judiciales **“No” poseen divisiones internas o boxes suficientes para la “ATENCIÓN DE PÚBLICO CON CONFIDENCIALIDAD”.**

El **100%** de encuestados del Fuero CAyT y el **95%** del Fuero CyF respondieron **“No” disponer de “SERVICIOS SANITARIOS ADAPTADOS PARA PERSONAS DISCAPACITADAS”**

### **COMUNICACIÓN**

Respecto del acceso de la dependencia judicial a una **“COMUNICACIÓN DIRECTA CON EL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA”**, el Fuero CAyT respondió que **“Sí” en un 50%** y **“No” en un 50%**, mientras que en el Fuero CyF respondió que **“Sí” el 52,1%** y **“No” el 47,8%.**

Consultados sobre la **“COMUNICACIÓN JERÁRQUICA CON EL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA”** el **64,2%** del Fuero CAyT y el **49,7%** del Fuero CyF consideran que es **“Burocrática e ineficiente”.**

### **ATENCIÓN AL PÚBLICO / PERFIL DEL CIUDADANO**

#### **Fuero CAyT**

Con respecto a la cantidad de personas atendidas diariamente el **72.7%** de los Juzgados Contenciosos aseguran atender a más de 31 personas, el **100%** de las Defensorías del mismo fuero sostienen atender entre 11 y 15 personas, el **50%** las Asesorías manifestaron atender diariamente entre 16 y 20 individuos.

#### **Fuero CyF**

El **25%** de los Juzgados Contravencionales manifestaron atender entre 6 y 10 personas y el **17%** entre 1 y 5 personas. El **26,3%** de las Fiscalías del mismo fuero manifestaron atender entre 11 y 15 personas. El **21%** de esas dependencias dijeron atender entre 16 y 20 personas y el **16%** sostuvo que atiende a más de 31 personas diariamente.

EL **64%** de las Defensorías del Fuero manifestaron atender diariamente entre 6 y 10 personas.

La Asesoría Tutelar consultada atiende más de 31 personas por día.

Según la opinión de los encuestados, el **“PERFIL DEL CIUDADANO”** que accede a la Justicia en la CABA discriminado por Fuero se compone de la siguiente manera:

#### **Fuero CAyT**

De nacionalidad **“Argentina”** en un **90,9%**, de sexo **“Masculino y Femenino por igual”** en el **41,6%** de los casos; con nivel de instrucción obligatoria el **70%**. De Nivel Socioeconómico **“Bajo”** en un **50%** y **“Medio”** en un **41,7%** de los casos; y con una Situación Laboral de **“Sub-ocupado”** en un **44,4%** y de **“Ocupados”** en un **22,2%**.

#### **Fuero CyF**

De nacionalidad **“Argentina”** en un **62,7%** y en igual proporción **“Argentinos y Extranjeros de Países limítrofes”** en un **25,4%** de los casos. De sexo **“Masculino”** en un **52,9%** y **“Masculino y Femenino por igual”** en un **23,5%**. Con nivel de instrucción obligatorio en un **79,4%**. De nivel socio-económico **“Bajo”** en un **54,4%** y **“Medio”** en un **36,8%**. Con una Situación laboral en un **44,6%** **“Sub-ocupados”** y un **24,6%** de **“Ocupados”**.

El **84,6%** de los consultados del Fuero CAyT y el **91,7%** del Fuero CyF consideran **“SUFICIENTE EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ESTABLECIDO”.**

La **“MAYOR AFLUENCIA DE PÚBLICO”** es en un **50%** al **“Mediodía”** y en un **50%** repartido en el resto del día en el Fuero CAyT, mientras que en el Fuero CyF un **62,9%** respondió que ésta se da a **“Media mañana”.**

El 84,6% de los encuestados del Fuero CAyT y el 84,7% del Fuero CyF respondieron que “No” es necesaria la **“AMPLIACIÓN DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO”**.

El **“Tipo de Lenguaje utilizado en atención al público”** es “Coloquial” en un 100% en el Fuero CAyT y en un 98,6% en el Fuero CyF.

Un 76,9 % del Fuero CAyT respondió que “No” realiza **“ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO EXTRA”**, y del mismo modo respondió un 80,6% de los integrantes del Fuero CyF.

#### **Durante la ATENCIÓN AL PÚBLICO LOS CONSULTADOS HAN DETECTADO:**

**En un 78,8%** de los casos un “Nivel Bajo” de Conocimiento de la ley. En un 58,2% un “Alto Nivel ” de Confusión entre cuestiones jurídicas y no jurídicas. El 36,3% de los entrevistados manifestó detectar un “Nivel Alto y Medio” de Dificultades de entendimiento de pasos procesales. Dificultades de expresión en un “Alto Nivel ” en el 28,5 % y en un “Nivel Medio” el 48,8% de los casos. Los operadores manifestaron en el 57,7% de los casos un “Bajo Nivel” de Falta de continuidad y deserción durante los procesos.

#### **Enunciado de los FACTORES QUE OBSTACULIZAN EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LA CABA según un Alto nivel de incidencia:**

- 1) “DESCONOCIMIENTO SOBRE LOS DELITOS”
- 2) “DESCONOCIMIENTO SOBRE LAS CONTRAVENCIONES”
- 3) “SUBESTIMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD Y GRAVEDAD DE LAS CONTRAVENCIONES”
- 4) “FALTA DE UNA JUSTICIA VECINAL O DE MENOR CUANTÍA”.
- 5) “DESCONOCIMIENTO SOBRE LAS FALTAS”
- 6) “DESCONOCIMIENTO SOBRE LA JUSTICIA DE LA CABA”
- 7) “DESCONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS JUDICIALES POR INCUMPLIMIENTOS TRIBUTARIOS”
- 8) “CONFUSIÓN ENTRE DEMANDAS JURÍDICAS Y NO JURÍDICAS”
- 9) “FALTA DE RECURSOS PARA UN PATROCINANTE LEGAL”
- 10) “TEMOR Y DESCONFIANZA HACIA LAS FUERZAS POLICIALES”
- 11) “DESCONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS SOCIALES Y SU EXIGIBILIDAD”
- 12) “DESCONOCIMIENTO SOBRE CÓMO EFECTUAR UNA DENUNCIA”
- 13) “DESCONFIANZA DEL VECINO A LA VÍA JUDICIAL”
- 14) “FALTA DE RECURSOS PARA TRASLADARSE A UNA DEPENDENCIA JUDICIAL”
- 15) “FALTA DE TIEMPO PARA REALIZAR UNA DENUNCIA Y ASISTIR A UN PROCESO”

Respecto de la **“FACILITACIÓN DEL ACCESO A JUSTICIA POR UNA MAYOR DESCONCENTRACIÓN DE DEPENDENCIAS JUDICIALES”**, los encuestados del CAyT repartieron sus respuestas en un 28,6 % para “Ningún tipo de dependencia”, un 28,6 % para “Todos los tipos de dependencias” y un 21,4 % para “Defensorías contenciosas”; mientras que en el Fuero CyF respondieron “Ningún tipo de dependencias” un 34,7%, “Fiscalías contravencionales” un 34,7%, “Defensorías contravencionales” un 27,8% y “Todos los Tipos de dependencias” un 25%.

#### **CASO HIPOTÉTICO DE AUMENTO DE DEMANDA**

Ante la **HIPÓTESIS DE UN AUMENTO DE DEMANDA** y las posibilidades de hacer frente a ésta por parte de las dependencias judiciales:

El Fuero CAyT respondió en un 50% que “No podrían absorberla porque se produciría un colapso”, mientras que un 42,8% admitió que podría absorber un “Leve aumento”.

El Fuero CyF respondió en un 61,1% de los casos que podría absorber un “Leve aumento de la demanda” y un 25% de sus integrantes respondió que podría hacer frente a un 110% de aumento.

#### **“PROCESOS DETALLADOS PARA HACER FRENTE A UN SUSTANCIAL AUMENTO DE DEMANDA EN LA JUSTICIA DE LA CABA”** según orden de prioridad manifestada por los entrevistados:

- 1) “CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS”-
- 2) “REINGENIERÍA DE PROCESOS”
- 3) “AUMENTO DE RECURSOS HUMANOS”
- 4) “CREAR JUZGADOS DE VECINDAD O MENOR CUANTÍA”
- 5) “CREAR FISCALÍAS CONTRAVENCIONALES”
- 6) “CREAR JUZGADOS CONTENCIOSOS”
- 7) “CREAR DEFENSORÍAS CONTENCIOSAS”
- 8) “CREAR DEFENSORÍAS CONTRAVENCIONALES ”
- 9) “CREAR ASESORÍAS TUTELARES”
- 10) “CREAR FISCALÍAS CONTENCIOSAS”
- 11) “CREAR JUZGADOS CONTRAVENCIONALES”
- 12) “AMPLIACIÓN HORARIA DE TRABAJO DE EMPLEADOS”
- 13) “AMPLIACIÓN HORARIA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO”

Respecto del nivel de prioridad de los **ASPECTOS DETALLADOS A MEJORAR EN LA JUSTICIA DE LA CABA** el universo de encuestados determinó:

- 1) “CAPACITACIÓN DEL PERSONAL”
- 2) “AUMENTAR LOS RECURSOS INFORMATICOS Y TECNICOS EN GRAL”
- 3) “MEJORAR LA ESTRUCTURA EDILICIA”
- 4) “MODIFICAR LEYES PROCESALES Y AGILIZAR LOS PROCEDIMIENTOS”-
- 5) “TRABAJAR LA IMAGEN PÚBLICA Y VALORACIÓN SOCIAL DE LA JUSTICIA”
- 6) “AUMENTAR MEDIOS MATERIALES”
- 7) “AUMENTAR NRO. DE JUZGADOS CONTENCIOSOS”
- 8) “AUMENTAR NRO. DE FISCALÍAS CONTRAVENCIONALES”
- 9) “AUMENTAR NRO. DE DEFENSORÍAS CONTENCIOSAS”
- 10) “AUMENTAR DOTACIÓN DE PERSONAL”
- 11) “AUMENTAR NRO. DE DEFENSORÍAS CONTRAVENCIONALES”
- 12) “AUMENTAR NRO. DE ASESORÍAS TUTELARES”
- 13) “AUMENTAR NRO. DE FISCALÍAS CONTENCIOSAS”
- 14) “AUMENTAR RETRIBUCIONES”
- 15) “DISMINUIR CARGA DE TRABAJO”
- 16) “AUMENTAR CARGA DE TRABAJO”
- 17) “AUMENTAR NRO. DE JUZGADOS CONTRAVENCIONALES”

### **CAPACITACIÓN**

Respecto del **IMPACTO de los CURSOS DICTADOS POR EL “CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL”** en función de las necesidades del trabajo de los Titulares, los operadores de justicia del Fuero CAyT respondieron tener un impacto “Bajo” y “Medio” en un 42,9% respectivamente. En el Fuero CyF el 47% de los consultados consideró que el impacto de los cursos fue “Medio” y un 33,3% los consideró de “Bajo” impacto.

Respecto del **IMPACTO DE LOS CURSOS DICTADOS POR EL “CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL” vinculados con LAS NECESIDADES DEL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS** de sus dependencias, los operadores judiciales del Fuero CAyT respondieron que tuvieron un impacto “Medio” en un 50% y “Bajo” en un 35,7%. Los operadores judiciales del Fuero CyF respondieron que en un 40,6% el impacto de los cursos fue “Bajo”, y un 31,3% fue “Medio”.

### **JUSTICIA VECINAL Y MENOR CUANTÍA**

El **POSIBLE TRASPASO DE COMPETENCIAS DE LA JUSTICIA NACIONAL A UNA JUSTICIA LOCAL**, resulta positivo para el 97,5 % de los operadores Judiciales encuestados.

Respecto del **TRASPASO DE COMPETENCIAS**, el 48,7% consideró que debe aplicarse a “Materias específicas y de menor cuantía”, mientras que el 46,2% de los encuestados considera que debieran ser sólo de “Materias específicas”.

El 57,1% de los entrevistados sostiene que de manera absoluta el **DESGLOSE DE UNA JUSTICIA DE MENOR CUANTIA PUEDE OPTIMIZAR LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**, y el 36,4% opina que esto será relativo.

El 89,7% de los entrevistados considera que la **DESCONCENTRACIÓN DE UNA JUSTICIA VECINAL EN CADA COMUNA DE LA C.A.B.A, FORTALECERÁ LA CALIDAD DEL VÍNCULO ENTRE EL JUSTICIABLE Y LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

En lo que refiere al **DESEMPEÑO DEL MAGISTRADO ENCONTRÁNDOSE PROXIMO AL ENTORNO DE LAS CAUSAS TRAÍDAS A SU CONOCIMIENTO**, el 41,9% de los encuestados contestó que solo en algunos casos ésto mejoraría el desempeño del juez. El 36% de los operadores opinó que esta cercanía mejoraría las funciones en todos los casos en los que intervenga..

En lo concerniente a la **POSIBILIDAD DE QUE EL ESTADO SEA PARTE EN UN PROCESO ANTE UN TRIBUNAL VECINAL Y/O DE MENOR CUANTIA**, creen que sería favorable el 50,8% de los encuestados mientras que el 49,2% restante concluye que sería desfavorable la intervención Estatal en los procesos.

Consideran que la **SIMPLIFICACIÓN PROCEDIMENTAL PARA LOS JUICIOS DE VECINDAD Y/O DE MENOR CUANTIA DEBERIAN COMPRENDER** por orden de prelación: la Oralidad con el 98,7%, la Informalidad con el 96,2% y la realización de Audiencias Públicas con el 94,8%.

Con relación a la **“ASISTENCIA OBLIGATORIA Y LETRADA DE LAS PARTES EN LA JUSTICIA VECINAL Y/O DE MENOR CUANTIA”**, el 49,1% opinó que NO es necesaria la representación letrada, y un 43,6% de los encuestados opinaron que es necesaria la intervención de un letrado patrocinante.

De los encuestados, el 71,4% contestó que NO es necesaria la **INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LOS PROCESOS DE JUSTICIA VECINAL**.

Con relación a si se consideraba viable una **ELECCIÓN POPULAR DE JUECES VECINALES**, el 65,3% opino que NO es necesaria la elección popular de jueces, y dentro de las opciones negativas el 28,8% opinó que se politizaría la justicia; en tanto que un 25,9% opinó afirmativamente y dentro de las opciones afirmativas el 11,5% opinión que sería viable la elección de jueces si pudieran ser candidatos sólo los abogados.

**JUEZ VECINAL O DE MENOR CUANTIA REQUIERE UNA CAPACITACIÓN DIFERENCIADA DE LA QUE REQUIERE OTRO JUEZ**, el 57,9% opinó que SI, mientras que el 42,1% contestó en forma negativa.

El 70,1% de los encuestados opinó que el **PERSONAL EVENTUALMENTE AFECTADO A UNA JUSTICIA VECINAL O DE MENOR CUANTIA REQUIERE DE UNA CAPACITACIÓN DEFERENCIADA DE LA QUE SERÍA NECESARIA EN OTRAS COMPETENCIAS**.

El 83,5% de los encuestados sostiene que respecto de su **investidura** tiene igual prestigio que la de un **DE UN JUEZ VECINAL O DE MENOR CUANTIA**.

De los encuestados el 84,3% opinó que podrían apreciarse diferencias por parte de los ciudadanos, de implementarse una justicia vecinal con relación a la administración de una justicia vigente.

De los encuestados, el 55,2% opinó que SI supondría **MAYORES POSIBILIDADES DE TRABAJO PARA LOS ABOGADOS EN CASO DE IMPLEMENTARSE UNA JUSTICIA VECINAL**; mientras que el 44,8% opinó que NO aumentarían las posibilidades de mayor trabajo para éstos.