

## Análisis estadístico de encuesta acerca del acceso a la información judicial en Argentina

### EDIFICIOS JUDICIALES

Las direcciones postales de los edificios judiciales relevados en el marco de este trabajo suman un total de 38. Mencionamos específicamente direcciones postales puesto que en algunos casos corresponden a diferentes entradas de un mismo edificio que eventualmente se pueden encontrar clausuradas (y así se ha aclarado en la planilla de relevamiento) aunque estos supuestos son mínimos. Como consecuencia de ello en la tabla de resultados se computan un total de 34 edificios judiciales.

Edificios Judiciales												
Criterios de Evaluación	Oficinas Informes/orientación al Público			Condiciones de Acceso (requisitos)			Mapas de Orientación			Información sobre oficinas y sus titulares		
	Ed. Jud	Of. Jud	%	Ed. Jud	Of. Jud	% de OJ	Ed. Jud.	Of. Jud	% de OJ	Ed. Jud.	Of. Jud	% de OJ
Inexistente	6	40	7%	0	0	0%	31	416	72%	6	97	17%
Muy malas condiciones	2	27	5%	1	9	2%	1	9	2%	1	0	0%
Malas Condiciones	2	24	4%	3	8	1%	1	84	14%	9	154	27%
Cond. Aceptables/básicas	15	286	49%	19	289	50%	0	0	0%	7	97	17%
Buenas Condiciones	8	132	23%	10	203	35%	0	0	0%	10	161	28%
Muy buenas condiciones	1	72	12%	1	72	12%	1	72	12%	1	72	12%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>
Edificios Judiciales Cont.												
Criterios de Evaluación	Cartillas de derechos			Fotocopiadora			Facilidades consulta información jurídica			Consulta remota de expedientes		
	Ed. Jud	Of. Jud	% de OJ	Ed. Jud	Of. Jud	% de OJ	Ed. Jud.	Of. Jud	% de OJ	Ed. Jud.	Of. Jud	% de OJ
Inexistente	31	411	71%	28	341	59%	25	338	58%	29	439	76%
Muy malas condiciones	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Malas Condiciones	0	0	0%	0	0	0%	3	17	3%	0	0	0%
Aceptables/básicas	3	170	29%	0	0	0%	3	61	10%	1	11	2%
Buenas Condiciones	0	0	0%	4	137	24%	2	81	14%	2	45	8%
Muy Buenas Condiciones	0	0	0%	2	103	18%	1	84	14%	2	86	15%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la ubicación geográfica, a excepción de dos dependencias fiscales inauguradas recientemente en los barrios de La Boca y Saavedra, la mayor parte de los edificios se encuentra en un radio cercano al micro – centro o lugares de mayor concentración de edificios públicos y oficinas comerciales.

De este total de 38, 9 albergan exclusivamente dependencias del Poder Judicial de la Nación, 4 contienen dependencias correspondientes al Poder Judicial y ambos Ministerios Públicos, en 9 edificios existen oficinas del Ministerio Público Fiscal y del Poder Judicial en forma conjunta, en 3 casos se combina en un edificio la existencia de oficinas de Ministerio Público Fiscal y Defensorías, en 7 casos corresponden sólo a Ministerio Público Fiscal y en 3 exclusivamente a Defensorías.

La primera conclusión que podría sacarse en este sentido es que la distribución de las oficinas judiciales no responde a criterios de eficacia, eficiencia o cobertura geográfica en la prestación del servicio, sino mas bien, a las posibilidades y consecuencias de las distintas reestructuraciones que sufrió el Poder Judicial durante el último siglo, deviniendo en una situación caótica y despareja.

Teniendo en cuenta las consideraciones precedentes pasamos al análisis de las variables planteadas en la pauta de observación.

En la tabla precedente se agruparon los resultados de la observación según los criterios de evaluación. Para cada variable de análisis se incluyen tres columnas; la primera de ella representa los edificios judiciales, la segunda columna representa el total de oficinas judiciales pertenecientes a ese edificio y la tercera el porcentaje de estas últimas en relación al total.

Cabe aclarar que una oficina judicial equivale a un juzgado, fiscalía o defensoría, con independencia de la cantidad de dependencias que lo integran y la cantidad de ambientes que posee para su uso. Ello se hizo así puesto que cada juzgado, fiscalía o defensoría no representa necesariamente una oficina diferente, sino que la cantidad de ambientes o habitaciones que pueden existir por cada titular (juez, fiscal o defensor) es variable, como así también su distribución dentro del edificio. Hay casos de secretarías que comparten una misma habitación, como otros juzgados que tienen varias habitaciones en diferentes pisos de un edificio.

En cada caso se tuvieron en cuenta, a criterio del observador, algunas variables que permiten suponer una mejor prestación del servicio, categorizándose en comparación con otros edificios judiciales y no con modelos que podrían ser ideales pero que no encontramos en el Poder Judicial de la Nación.

Estas variables tienen que ver con el espacio y servicios al público que hay en los edificios, la señalización, la distribución de las oficinas, la existencia o no de ascensores y acceso para personas discapacitadas, etc. No fue definitoria para la puntuación la existencia o no de largas colas al ingreso del edificio.

### **Oficina de atención orientación al público**

En general los edificios judiciales cuentan con una oficina de informes / orientación al público donde se brinda información relativa a las oficinas que alberga el edificio y el nombre de sus titulares. Estas oficinas están a cargo de una persona que tiene la Guía Judicial y puede orientar a los visitantes sobre dependencias ubicadas también en otros edificios.

Las condiciones de esta oficina varían de un edificio a otro, en función del espacio, la ubicación, la información que brindan y las condiciones generales del edificio que las albergan.

Los resultados arrojaron que 15 de los 34 edificios relevados tienen una oficina de orientación con condiciones aceptables, esto afecta a 286 unidades judiciales, las cuales representan el 49% del total del Poder Judicial Nacional con asiento en la Capital Federal. En 10 de los edificios visitados esta oficina no existe, o está en malas o muy malas condiciones, afectando al 16% del total de unidades u oficinas judiciales. En buenas o muy buenas condiciones se encontró en 9 de los edificios relevados, que representan el 35% de las unidades judiciales afectadas.

### **Condiciones de acceso**

En las condiciones de acceso, se tuvo en cuenta el espacio, la distribución de las oficinas, la existencia de ascensores y escaleras para circular por el edificio, la existencia de rampas para el ingreso de personas discapacitadas y la existencia de controles específicos. Cabe destacar que en sólo uno de los edificios relevados existe una guardia policial con control de ingreso de objetos metálicos.

De los 34 edificios relevados, 19 de ellos han sido considerados en condiciones básicas o aceptables, lo cual afecta al 50% del total de unidades judiciales relevadas. En 11 casos las condiciones han sido calificadas buenas o muy buenas, afectando al 47% de las unidades y en 4 casos las condiciones se han calificado de malas o muy malas, involucrando al 3% del total de unidades judiciales

### **Mapas de orientación**

En este caso se tomaron como estándar los mapas ubicados en el edificio judicial cito en la calle Inmigrantes 1950, que posee un mapa en el hall de entrada de la planta baja del edificio, donde se indica el plano por piso y luego existen otros planos en cada uno de los pisos. Este fue calificado con el máximo puntaje; las 72 unidades que alberga representan el 12% del total. Los mapas de orientación del Palacio de Justicia fueron calificados en malas condiciones, puesto que su interpretación resulta bastante compleja, contienen abreviaturas no aclaradas que indican los números de oficina y poseen mínimas referencias respecto de las unidades que alberga. Esto afecta a 84 unidades (14% del total). Muy malas condiciones se asignaron a unos carteles indicadores que hacen las veces de mapas ubicados en la Mesa de Entradas de la Cámara Comercial. El resto de los edificios judiciales relevados, esto es 31, no poseen mapas de orientación respecto de las unidades que albergan y su ubicación, lo cual representa el 72% del total.

Cabe consignar también, para valorar estos resultados, que tanto el Palacio de Justicia, como el edificio de la calle Inmigrantes 1950 representan predios de manzanas completas asignadas a oficinas judiciales en tanto que el resto se trata, en muchos casos, de simples edificios con una serie de oficinas por piso.

### **Información sobre oficinas y sus titulares**

No existe un criterio uniforme para presentar esta información en los edificios judiciales relevados y por ellos los resultados de la observación aparecen bastante dispares. La puntuación asignada responde a la mayor o menor facilidad que cada una de las pizarras podría ofrecer para encontrar una determinada dependencia judicial y su ubicación, su estado de mantenimiento y la cantidad de información contenida, entre otras cosas.

La falta de criterios homogéneos para exponer esta información hace que en algunos casos ésta se encuentre ordenada por fuero, en otros por piso, en otros que se indique sólo el juzgado y el piso, en otros el titular del juzgado y el piso, etc.

En 11 de los 34 edificios judiciales relevados esta información se presenta como buena o muy buena, (40% del total de las unidades judiciales). En 16 ocasiones, esta es inexistente, se encuentra en malas o muy malas condiciones, (44% de las unidades judiciales). En 7 de los 34 edificios las condiciones fueron evaluadas como básicas y aceptables, lo cual afecta al 17% de las unidades judiciales.

### **Cartillas de derechos**

Podría afirmarse aquí que la disponibilidad de información impresa para el ciudadano en materia de su relación frente al sistema es totalmente inexistente. Ello podría en algún modo vincularse con lo apuntado al principio, en virtud de la existencia de patrocinio letrado obligatorio y proceso escrito, donde toda la información que el litigante debe tener se encuentra en el expediente y debe conocerla a través de su abogado.

Sin embargo, desde un punto de vista de atención al ciudadano, y considerando que existen diversas instancias en que este debe acercarse a los tribunales, esta le permitiría conocer a la gente distintos aspectos del funcionamiento del sistema de justicia y lo guiaran en su relación frente al proceso judicial.

Los 3 edificios que fueron evaluados con condiciones básicas y aceptables son aquellos en los que, si bien no hay información disponible como la que se fija en la pauta, existen dentro del edificio Oficinas de Atención a la Víctima –en un caso- consultorios jurídicos con patrocinio letrado gratuito para las personas de menores recursos. Como estas oficinas atienden al público en general, brindando información sustantiva sobre sus derechos frente al sistema, se asimilaron a los fines de esta evaluación a la existencia de cartillas de derechos. En el resto de los edificios relevados, (31) no existe información disponible para el ciudadano sobre sus derechos. Esto afectaría al 71% de las oficinas judiciales.

### **Fotocopiadora**

No existe un mecanismo uniforme para la obtención de fotocopias de las actuaciones judiciales, tarea que adquiere relevancia en los procesos escritos. Inclusive cada titular de juzgado, fiscalía o defensoría puede aplicar un criterio diferente teniendo en cuenta sus posibilidades materiales y la carga de trabajo que debe afrontar.

Sólo 6 de los edificios relevados contienen fotocopiadoras de acceso público dentro del mismo edificio, ya sea en kioscos o en oficinas del Colegio Público de Abogados y que también contienen máquinas de escribir para que los profesionales puedan confeccionar escritos y realizar otros trámites. Esta situación fue calificada como buena o muy buena para el 42% de las unidades relevadas. En los 28 edificios restantes no hay fotocopiadoras a disposición del público dentro de los edificios, lo cual afecta al 59% de las unidades judiciales.

## **Facilidades de consulta de información**

En este caso se evaluó la existencia de biblioteca u oficinas de jurisprudencia sus, posibilidades de acceso, la posibilidad de consultar allí información o bien obtener fotocopias de material y la variedad de materias que contiene, puesto que en algunos casos, sólo existe en la biblioteca información referida a algunas de las materias de los juzgados que hay en el edificio.

El mayor puntaje lo obtuvo la biblioteca que se encuentra en el Palacio de Justicia. La biblioteca del edificio de Lavalle 1211 (fuero comercial) y la de Inmigrantes 1950 (fuero penal económico) si bien son específicas de las materias apuntadas, son de libre acceso, permiten consultar material y leer en el lugar y retirar material para sacar fotocopias. Adicionalmente hay oficinas de jurisprudencia que brindan información y otorgan material a quien lo solicite. En estos casos fueron evaluadas como buenas condiciones. En condiciones aceptables o básicas fueron calificados también otros 3 edificios, en tanto que 2 fueron calificados como malas condiciones en razón de que poseen bibliotecas pero estas son de uso exclusivo de los magistrados y funcionarios del fuero.

En los 25 edificios judiciales restantes no existen facilidades de consulta de información, lo cual afecta al 58% del total de las unidades relevadas.

## **Consulta remota de expedientes**

Esta variable fue agregada por el consultor local en función de que los resultados de la observación permitieron apreciar la colocación de terminales remotas de consulta en algunos edificios, básicamente para acceder a los proveídos de los juzgados del fuero de que se trate. Esto constituye un elemento importante al analizar el acceso a la información y es por esta razón que se relevó.

El resultado arrojó que en 5 de los edificios visitados existen terminales remotas de consulta evaluadas como en muy buenas, buenas y aceptables condiciones.

Los restantes 29 edificios judiciales no han sido dotados aún de estas comodidades.

## MINISTERIO PUBLICO DE LA DEFENSA

El cuadro que se incluye a continuación contiene el resultado de las observaciones realizadas en 18 Defensorías del Ministerio Público sobre un total de 96 Defensorías y Curadurías.

Se indica “no corresponde” cuando la variable bajo análisis no puede atribuirse a alguna/s defensoría/s, por tratarse por ejemplo de datos sobre imputados penales en defensorías civiles.

Ministerio Publico de la Defensa										
Criterios de Evaluación	Cartillas/afiches de explicación de derechos imputados		Cartilla/afiches explicación derechos personas detenidas		Cartillas o afiches con derechos y procedimientos para solicitar un Defensor de Estado, información sobre costos, beneficios de litigar sin gastos, etc.		Información sobre cómo proceder si no estoy de acuerdo son mi defensor		Condiciones de acceso a la Mesa de Entradas o Informes	
	Inexistente	12	92%	12	92%	15	100%	15	100%	0
Muy Malas Condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	11%
Malas Condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	83%
Aceptables/básicas	1	8%	1	8%	0	0%	0	0%	1	6%
Buenas Condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Buenas Condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No corresponde	5		5	38%	3	20%	3	20%		%
Subtotal	13		13		15		15		18	
Total	18		18		18		18		18	

Ministerio Publico de la Defensa (Cont.)										
Criterios de Evaluación	Información visible y clara sobre cómo presentar un hábeas corpus		Información sobre datos básicos de defensores, horarios de atención y obligaciones de los defensores, funcionarios empleados		Información sobre detenidos (traslados, status de lugar de detención)		Información visible y clara sobre procedimiento para quejas contra atención de funcionarios		Información visible y clara sobre procedimientos para trámites simples, fotocopias, consultas, audiencias, formas de presentación de escritos y solicitudes.	
	Inexistente	14	100%	10	56%	0	0%	18	100%	18
Muy Malas Condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malas Condiciones	0	0%	7	39%	0	0%	0	0%	0	0%
Aceptables/básicas	1	0%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%
Buenas Condiciones	0	0%	0	0%	12	100%	0	0%	0	0%
Muy Buenas Condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No corresponde	4	29%		0%	6	50%	0	0%		0%
Subtotal	14		18		12		18		18	
Total	18		18		18		18		18	

### **Cartillas / afiches de explicación de derechos de imputados. Cartilla / afiche de explicación de derechos a personas detenidas.**

Del total de las 18 Defensorías relevadas en solamente un caso se se accedió a material escrito similar al que se ofrece a imputados o personas detenidas, no existiendo en el 92%.

Este material explica brevemente en qué consiste y cuáles son los pasos e instancias del proceso en los supuestos de “juicio oral y público”, “juicio abreviado”, “suspensión del juicio a prueba o probation” y “condena en suspenso o de ejecución condicional”.

No obstante, los funcionarios y empleados consultados manifestaron que en todos los casos esta información se brinda en forma verbal.

### **Cartillas o afiches con derechos y procedimientos para solicitar un Defensor de Estado, información sobre costos, beneficios de litigar sin gastos, etc.**

El 92% de las defensorías relevadas carece de este tipo de material.

Esto se explica, como apuntamos al principio, porque los expedientes se inician a través de un juzgado determinado y las fiscalías y defensorías se asignan por sorteo, dejando de lado la posibilidad de elegir el profesional de parte del litigante.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que en el sistema argentino, la defensa oficial no genera ningún costo extra para el beneficiario, salvo las costas específicas del juicio.

### **Información sobre cómo proceder si no estoy de acuerdo con mi defensor**

Al igual que en la variable anterior, no hay disponible material de este tipo en ninguna de las defensorías relevadas. Los consultados manifestaron que es una posibilidad remota y que en caso de que no se genere un lazo de confianza entre el litigante y el defensor – lo cual, afirmaron, ocurre en muy pocos casos- se le informa verbalmente de cuáles son las posibilidades o incluso el defensor podría gestionar el cambio de defensor si ello entorpece la actividad de defensa. En general los motivos deben ser fundados.

### **Condiciones de acceso a las mesas de entradas**

Para evaluar la puntuación asignada a esta variable debemos tener en cuenta que las Defensorías no poseen una distribución geográfica ni una organización funcional similar a la de los juzgados. En muchos casos no hay “mesas de entradas” como se las conoce habitualmente en el Poder Judicial, sino que son habitaciones con escritorios para los distintos funcionarios, inclusive compartidas en algunos casos por mas de un Defensor.

En ocasiones se pudo apreciar que en algunos edificios (por ej. el de la calle Cerrito 550) estas se encuentran en un estado que podría parecer de semi - abandono; son amplias habitaciones con sillones de cuero desgastados y rotos en el ingreso, con paredes cubiertas de viejos afiches, donde hay escritorios que hacen las veces de mesas de entradas pero no hay nadie en ellos que atiendan y donde luego de esperar ‘5 sin éxito el visitante puede optar por recorrer el interior hasta encontrar a algún funcionario o empleado...

En otros casos (por ej. el edificio de Av. Roque Saenz Peña 1190) las condiciones de atención son mejores, pero las comodidades materiales de las cuales que gozan los empleados y funcionarios son precarias: oficinas pequeñas y sin luz, con fotocopiadoras que se hallan compartidas con todos los empleados y funcionarios del piso, entre otras cosas.

### **Información visible y clara sobre cómo presentar hábeas corpus**

En ningún caso se observó que exista disponible material de este tipo en las Defensorías relevadas. Muchos de los consultados indicaron que en el caso de personas detenidas, que era donde con mayores posibilidades se presentaba este supuesto, el contacto permanente entre defensor e imputado posibilitaese tipo de consulta en forma verbal e inclusive permite a los defensores asesorar sobre la conveniencia o no de adoptar esa vía y eventualmente iniciar el trámite.

### **Información sobre datos básicos de defensores, horarios de atención y obligaciones de los defensores, funcionarios y empleados.**

La existencia de información de este tipo parecería estar relacionada con (i) las condiciones del edificio en general, esto es si ha sido reorganizado o remodelado recientemente y se revisó la señalización para todas las unidades que lo habitan; (ii) con las posibilidades materiales del Ministerio Público para revisar la existencia de este tipo de información, completarla y actualizarla; (iii) con la voluntad y posibilidades de los defensores de procurar esta información por su cuenta y a su propio costo.

Ante la inexistencia de esta información, en un caso se informó que “no hay por decisión del defensor”; en otros pareció no estar entendiendo que se estaba preguntando; en otro caso la respuesta fue que se estaba gestionando.

Por otra parte cuando existe tal información, la calidad del elemento utilizado puede variar notablemente, desde una placa de metal hasta una hoja impresa por computadora.

Corresponde señalar que el resultado de la observación no contempla la información sobre horarios de atención y obligaciones de funcionarios y empleados que incluye la pauta, puesto que esta no se exhibe en ningún caso.

Con esta salvedad, la evaluación indica que en el 56% de los casos esta información no existe, en el 39% de los casos se halla en malas condiciones y sólo un 6% se encuentra en condiciones aceptables o básicas.

Cabe tener en cuenta que la información que se brinda no es la misma en todos los casos. Algunas defensorías exhiben el nombre del defensor y del secretario en tanto que otras sólo el del defensor o el del secretario. También sucede que no se indique la unidad a la cual el nombre está asociado. O bien que la placa no se encuentre en la puerta donde efectivamente se vaya a encontrar al funcionario que se indica.

### **Información sobre detenidos**

De las 18 defensorías relevadas, las 12 en las que correspondía analizar esta variable afirmaron brindar información a quien la solicitara, previa autorización del detenido, sobre las condiciones de detención y otras cuestiones relativas a la privación de la libertad.





Ministerio Público Fiscal (Cont.)						
Criterios de Evaluación	Información sobre datos básicos de fiscales, horarios de atención y obligaciones de fiscales, empleados y funcionarios		Información visible y clara sobre procedimiento para quejas contra atención de funcionarios		Información visible y clara sobre procedimientos para trámites simples, fotocopias, consultas, audiencias, formas de presentación de escritos y solicitudes	
	Inexistente	2	8%	24	96%	22
Muy malas condiciones	2	8%	0	0%	0	0%
Malas Condiciones	15	60%	1	4%	0	0%
Aceptables/básicas	6	24%	0	0%	3	12%
Buenas condiciones	0		0		0	
Muy buenas condiciones	0		0		0	
No corresponde						
Subtotal	25		25		25	
Total	25		25		25	

#### **Cartillas / afiches de explicación derechos víctimas**

En este punto merece destacarse que las fiscalías no poseen información impresa para brindar a las víctimas de delitos e inclusive en algunos casos se niega copia de las actuaciones volcadas en el expediente por cuanto el denunciante no es parte en el proceso penal.

Solamente en un caso (fiscalía Criminal Oral N° 15) el funcionario consultado mencionó la especial atención que se brindaba tanto a víctimas como a imputados y ofreció mostrar el material que se proporcionaba.

Como consecuencia, los resultados arrojan que en el 96% de los casos no hay material de este tipo disponible para denunciante y víctimas de delitos.

#### **Carta / afiche explicación de derechos imputados**

El resultado de la observación arroja que en el 96% de los casos las fiscalías no poseen este material y ante la consulta realizada a empleados y funcionarios, la mayoría de ellos manifestó que es una función que cumplen los defensores o bien se informa en el juzgado.

El 4% que la brinda en condiciones básicas o aceptables corresponde a la misma fiscalía mencionada en el punto anterior.

### **Cartillas o afiches con información sobre los derechos de personas detenidas.**

El 96% de las fiscalías no poseen este tipo de material disponible. Al igual que en el punto anterior los consultados informaron que esta información deben brindarla las defensorías.

### **Condiciones de acceso a las mesas de entradas o informes**

La organización de las fiscalías, al igual que las defensorías, no responde a los mismos criterios de distribución que los juzgados, aunque en muchos casos las mesas de entradas se asemejan mas a estos últimos.

En algunos edificios la mesa de entradas está constituida simplemente por una tabla atravesada en un pasillo, un escritorio o mostrador frente a una puerta, o bien es una puerta cerrada que da directamente a un cuarto con escritorios, donde uno debe golpear y esperar que lo atiendan.

La observación arrojó en este sentido que en el 21% de los casos, la mesa de entrada como tal es inexistente, en el 25% está en malas o muy malas condiciones y en el 54% las condiciones son básicas o aceptables.

### **Información sobre datos básicos de fiscales, horarios de atención y obligaciones de fiscales empleados y funcionarios.**

Al igual que se informó para el caso de las defensorías, al evaluar esta variable se tuvo en cuenta únicamente la existencia de datos referidos al fiscal y eventualmente secretarios de fiscalías, puesto que los horarios de atención como las obligaciones de funcionarios y empleados no se encontraron disponibles en ninguna de las unidades relevadas.

En este caso la organización de la información no responde a ningún criterio homogéneo y varía según el edificio y las unidades.

Con las restricciones apuntadas, la observación arrojó que en el 8% de los casos no existe información de referencia, en el 68% de los casos se encuentra en malas o muy malas condiciones y en el 24% es básica o aceptable.

### **Información visible y clara sobre procedimiento para quejas contra atención de funcionarios.**

El 96% de las fiscalías relevadas no exhibe este tipo de información ni tiene previsto un instrumento para volcarla, que no sea el propio expediente. Algunos consultados mencionaron que se debe acudir al superior jerárquico.

En un solo caso se mencionó la existencia de un libro de quejas que nunca había sido utilizado.

### **Información visible y clara sobre procedimientos para trámites simples, fotocopias, consultas, audiencias, formas de presentación de escritos y solicitudes.**

En la mayor parte de las fiscalías visitadas (88%) no hay información visible y clara disponible para realizar cualquiera de los trámites mencionados. En un 12% de los casos las condiciones se consideran básicas o aceptables, esto es porque hay un cartel indicativo con horarios, generalmente para sacar fotocopias.

Ante la consulta realizada a funcionarios y empleados, se menciona que el procedimiento habitual consiste en pedir las fotocopias por escrito, que se provee o bien oralmente, se paga un estampillado y el empleado de la fiscalía acompaña al profesional hasta la fotocopidora con el expediente.

**PODER JUDICIAL**

PODER JUDICIAL										
Criterios de Evaluación	Agencia de audiencias con suficiente anticipación, publicada en lugar visible y en forma clara		Carta de derechos a la víctima		Carta de derechos de imputados		Carta/afiches de explicación de las personas en general frente a tribunales		Carta/afiches de explicación de partes en procesos no criminales	
	Existente	28	82%	13	100%	12	100%	32	91%	27
Inexistente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy malas condiciones	1	3%	0	0%	0	0%	2	6%	0	0%
Aceptables/básicas	5	15%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%
Buenas Condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy buenas condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No corresponde	2		23		24		1		9	
Subtotal	34		13		12		35		27	
Total	36		36		36		36		36	

PODER JUDICIAL										
Criterios de Evaluación	Condiciones de Acceso a la sala de audiencias (especificar condiciones)		Condiciones y de mesas de entradas informes (requisitos)		Acceso de las distancias de estado diario del caso		Información Visible y clara sobre cómo presentar hábeas corpus		Información sobre datos básicos de jueces, horarios de atención y obligaciones de jueces, funcionarios	
	Existente	0	0%	0	0%	16	46%	9	82%	5
Inexistente	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	2	6%
Muy malas condiciones	8	22%	7	19%	0	0%	2	18%	19	53%
Aceptables/básicas	19	53%	14	39%	0	0%	0	0%	9	25%
Buenas Condiciones	5	14%	14	39%	19	54%	0	0%	1	3%
Muy buenas condiciones	4	11%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No corresponde	0		0		1		25		0	
Subtotal	36		36		35		11		36	
Total	36		36		36		36		36	

PODER JUDICIAL								
Criterios de Evaluación	Información sobre detenidos, traslados, status, comunicaciones y lugar de detención		Información visible y clara sobre procedimiento para quejas contra la atención de funcionarios		Información visible y clara sobre procedimiento para trámites simples, fotocopias, consultas, audiencias, presentación de escritos y solicitudes		Acceso a resoluciones judiciales en plazo razonable	
	Existente	3	27%	28	78%	6	17%	1
Inexistente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy malas condiciones	0	0%	0	10%	10	28%	1	3%
Aceptables/básicas	8	73%	8	22%	17	47%	0	0%
Buenas Condiciones	0	0%	0	0%	3	8%	32	89%
Muy buenas condiciones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No corresponde	25		0				2	
Subtotal	11		36		36		36	
Total	36		36		36		38	

### **Agenda de audiencias con suficiente anticipación, publicada en lugar visible y en forma clara**

Respecto de esta pauta cabe mencionar que es poco frecuente observar la publicación de la agenda de audiencias de tribunales y juzgados. En el caso de los procesos escritos los empleados y funcionarios consultados mencionaron que fuera de las partes interesadas es información que nunca se pide porque nadie que no sea parte en un proceso va a presenciar una audiencia, pese a que las mismas son, por ley, públicas.

En los tribunales orales, en algunos edificios se encuentran planillas, en ocasiones desactualizadas, donde se informa a cerca de los juicios que se van a realizar en un mes determinado. Sin embargo, en ocasiones se informa el día de la audiencia pero no la hora.

En los juzgados laborales visitados, se ha podido observar la existencia de hojas impresas o escritas a mano donde se informa las audiencias que se llevarán a cabo durante ese día.

Teniendo en cuenta lo mencionado, el resultado del relevamiento arroja que en el 82% de los casos, la información sobre esta variable es inexistente, está en malas condiciones en el 3% de los casos, y en condiciones básicas o aceptables en el 15% restantes.

### **Carta de derechos de las víctimas**

En las oficinas relevadas no se encontró ningún caso en el cual existiera material de estas características a disposición de los litigantes. La única variante podría estar dada en que los encuestados manifestaron brindar o no copia de las actuaciones contenidas en el expediente. Muchos de ellos afirmaron también que todas las consultas que puedan formularse son evacuadas en forma verbal por funcionarios y empleados.

### **Carta de derechos a imputados**

No existe material de este tipo disponible para entregar a imputados de delitos en los juzgados relevados. En 3 ocasiones los empleados o funcionarios mencionaron expresamente que se entrega copia de las actuaciones pero este dato no se consideró suficiente para ser tenido en cuenta.

#### **3.4.4.4 Carta / afiche de explicación de las personas en general frente a tribunales.**

No hay en los juzgados material disponible de este tipo; las oficinas judiciales están preparadas para atender a los profesionales más que al público en general y es a éstos a quienes está básicamente orientada la información que se exhibe.

Por otra parte no es uniforme en todos los juzgados, la cantidad, el tipo, contenidos, formato de presentación, o lugar en donde figura la información de interés para los visitantes.

Como resultado de la observación se constató que en el 75% de los casos este tipo de información es inexistente en los juzgados. En 2 casos se evaluó como malas condiciones y en uno aceptable o básica. Esto se relaciona con información relativa a horario de atención exclusiva para profesionales, indicación geográfica de oficina de expedientes reservados para su consulta, puesta a disposición de libros de zonificación para la confección de las cédulas o listados de centros de atención jurídica gratuita.

### **Carta / afiche de explicación de partes en procesos no criminales**

En este caso, los resultados son similares a los obtenidos en la variable anterior. En ninguna de las 27 oficinas relevadas en las que corresponde brindar esta información se encontró a disposición de las partes material alguno.

### **Condiciones y acceso a la sala de audiencias**

En este caso podríamos afirmar que las condiciones de las salas de audiencias varían tanto como cantidad de juzgados existen.

Esto es así por diferentes motivos entre los que cabe mencionar: la distancia de la Mesa de Entrada del Juzgado; la existencia y condiciones de la señalización; la utilización secundaria que le den los jueces, empleados y funcionarios del juzgado (depósito de expedientes, oficina de trabajo, biblioteca) a la sala; el espacio disponible; la ventilación; las condiciones de privacidad; las comodidades que posee (computadoras, escritorios, sillas, equipo de audio, capacidad para recibir público, aire acondicionado); etc.

En función de estas variables, el relevamiento indica que el 53% del total de las salas se encuentra en condiciones básicas o aceptables. Esto significa que de algún modo se puede tomar una audiencia, sin público presente con una mínima privacidad y ubicada en lugar relativamente fácil acceso respecto del juzgado.

En muy buenas o muy buenas condiciones se encuentra el 25% de las salas de audiencias relevadas. Estas salas corresponden en su mayor parte a aquellas destinadas a la realización de juicios penales orales y son compartidas por varios tribunales, atendiendo a la trascendencia del proceso y a la cantidad de público que desee asistir.

Finalmente, se encontraron en malas condiciones el 22% de las salas de audiencias visitadas.

### **Condiciones y acceso de las mesas de entradas o informes.**

A diferencia de lo que ocurre con las oficinas del Ministerio Público Fiscal y de la Defensa, en las oficinas del Poder Judicial de la Nación la mesa de entradas existe y está organizada en forma similar en todos los juzgados, y constituye el espacio donde el público accede para consultar los expedientes.

Es aquella habitación donde se exhibe toda la información que se quiere poner a disposición del público que asiste al juzgado. Se compone de un mostrador que puede contener a lo sumo una computadora y una máquina fechadora (sello con la hora y fecha) que se fija en cada uno de los escritos presentados. Se encuentra atendida por los empleados de menor rango del juzgado, en muchos casos empleados meritorios (pasantes que trabajan en forma gratuita). Los profesionales piden el expediente y se ubican a lo largo de esta mesa a fin de realizar la consulta pertinente.

El despacho del juez no tiene, en este sentido, una orientación específica respecto de la mesa de entradas; inclusive puede tratarse de oficinas judiciales con más de una secretaría, que comparten o no la mesa de entradas.

Teniendo en cuenta las consideraciones precedentes, la evaluación de sus condiciones se realizó, entre otras cosas, en función de la capacidad de atención simultánea, la ubicación, la disposición de muebles, orden, servicios e información a disposición.

Como resultado se determinó que el 39% de las mesas de entradas observadas se encontraban en buenas condiciones, el 39% estaban en condiciones aceptables, un 19% en malas condiciones y un 3% en muy malas condiciones.

La observación también indica que los juzgados penales generalmente tienen una mesa de entradas muy pequeña, con capacidad para 1 a 3 personas, en tanto que los juzgados del área civil, pueden recibir normalmente entre 5 y 12 personas de pie en el mostrador, más público esperando detrás.

### **Acceso a distancia a estado diario del caso**

Para esta consigna se evaluó directamente la posibilidad o no de acceder a distancia (vía web), puesto que es una modalidad de reciente implementación en el Poder Judicial de la Nación y no está extendida a todos los fueros.

Las modalidades de acceso existentes son 3 y permiten acceder a los proveídos y resoluciones que dicta el juzgado y al trámite del expediente, aunque en ningún caso a los escritos presentados por la contraparte.

En el fuero comercial se puede ingresar al sistema a través de Internet, ya sea por el número de expediente o bien por la carátula del mismo. En el fuero civil, en cambio, se accede por el número de expediente y una clave que se brinda al profesional. En el fuero laboral los juzgados exhiben una dirección de mail donde se deben solicitar los proveídos que emite el juzgado, los que son enviados directamente por el sistema.

El resultado de la observación arroja que el 46% de las oficinas observadas no ofrece este servicio mientras que el 54% restante sí lo hace en buenas condiciones.



### **Información visible y clara sobre cómo presentar hábeas corpus**

Las respuestas frente a esta pregunta no han sido uniformes en todas las oficinas judiciales. Los resultados de la observación arrojan que en el 82% de los casos es inexistente. Los juzgados del área civil no se tuvieron en cuenta al momento de evaluar esta variable.

El único cartel visible hallado fue una hoja tamaño A4 pegada en una cartelera de ingreso del Palacio de Justicia junto a otra información de interés para empleados y funcionarios del lugar.

El 18% categorizado como en malas condiciones, refiere a aquellas oficinas donde frente a la consulta sobre información de este tipo se indicó que específicamente se tomaba algún tipo de medida (averiguar y remitir a la oficina correspondiente o bien tomar la denuncia y elevarla).

### **Información sobre datos básicos de jueces, horarios de atención y obligaciones de jueces, funcionarios y empleados.**

Aquí se evalúan básicamente las condiciones de señalización de las oficinas, esto es, nombre del titular y secretario. También se ha tenido en cuenta, en menor medida, la información relativa a horarios de atención exclusiva a profesionales, que es casi la única información adicional que se brinda sobre obligaciones de jueces y funcionarios, puesto que el horario general de atención en tribunales figura en muy pocos edificios, en ámbitos comunes a todas las oficinas.

Los resultados de la investigación son bastante dispares. La señalización de las oficinas es caótica, inclusive para los profesionales que recorren los pasillos de tribunales cuando deben ubicar el lugar por primera vez. En edificios grandes como puede ser el Palacio de Tribunales, estas características se acentúan, puesto que un juzgado puede tener varias dependencias (tres o cuatro) ubicadas a cierta distancia una de la otra.

La información puede estar contenida en placas de metal, cartón, plástico o papel. También puede estar fuera de la puerta como dentro mismo de la mesa de entradas.

El nombre del secretario se encuentra en la puerta de la secretaría y el del juez en la puerta de su despacho, que generalmente está en otra parte. El número de dependencia, o la aclaración del fuero y materia, puede o no estar junto al nombre del funcionario.

Un funcionario del área penal – de un juzgado no relevado –informó frente a un comentario relativo a esta situación, que en su caso particular prefería que no estuviese su nombre en la puerta del despacho puesto que ante la falta de custodia policial sería mas difícil ubicarlo en caso de que algún condenado o su familia no comprendiera o aceptara el resultado del proceso y quisiera tomar represalia.

Los resultados arrojan que en el 14% de los casos es inexistente, está en muy malas y malas condiciones en el 59% de los casos, en buenas condiciones en el 25%, y en muy buenas sólo en el 3%.

### **Información sobre detenidos, traslados, status, comunicaciones y lugar de detención.**

La observación arroja que en el 73% de los casos esta información es básica o aceptable, como consecuencia de que los empleados y funcionarios consultados manifestaron brindar información de este tipo a quién la solicitara (principalmente a familiares, con autorización del detenido).

Se indica como inexistente en el 27% de las oficinas observadas, ello en razón de que en estos casos se informó que frente a una consulta la persona era derivada a la Defensoría actuante.

### **Información visible y clara sobre procedimiento para queja contra atención de funcionarios**

Con fundamento en que el Reglamento para la Justicia Nacional y las Cámaras de Apelaciones de cada fuero en particular fijan cuáles son los libros obligatorios que deben llevar los juzgados, en tanto que todo lo relativo al trámite del expediente está contenido en el código procesal, la mayoría de las respuestas recibidas frente a la consulta (teniendo en cuenta que “información visible y clara” no se encontró) fueron que las quejas debían formularse en el expediente o ante la autoridad del fuero.

Se evaluó positivamente la existencia de buzones de sugerencia colocados en algunos juzgados (civiles de familia y patrimoniales) por el Colegio Público de Abogados de Capital Federal. No se relevó en cambio el destino ni el carácter de la información que éstos pudieran contener. El porcentaje resultante está así íntimamente ligado a la cantidad de juzgados de este fuero contenidos en la muestra; un 22% resulta así estar en condiciones básicas o aceptables respecto de este tipo de información, en tanto que en un 78% de las oficinas observadas es inexistente.

### **Información visible y clara sobre procedimiento para trámites simples, fotocopias, consultas, audiencias, presentación de escritos y solicitudes**

En este caso y dada la relativa libertad que funcionarios y magistrados tienen para organizar su despacho, la oferta informativa es bastante variada. Se incluye información sobre fotocopias (horario y requisitos); sobre horarios de atención exclusiva a profesionales; y en algunos juzgados, se encontró pegada una Acordada de la Corte Suprema que prohíbe recibir a profesionales si no están presente las dos partes del juicio.

El relevamiento arroja que en 17% de los casos no hay información alguna disponible, en el 28% de los casos esa información se exhibe en malas condiciones o es incompleta, en un 47% de los casos es aceptable y solamente en un 8% puede considerarse en buenas condiciones.

### **Acceso a resoluciones judiciales en plazo**

En este caso la evaluación se hizo en función de las respuestas que dieron los empleados y funcionarios del juzgado consultados, y por ello el resultado puede ser parcial.

Salvo en el caso de una sala de la Cámara de Apelaciones del Trabajo cuyos empleados manifestaron no saber la respuesta, el resto de los consultados afirmó que el juzgado ponía a disposición del público las resoluciones dentro de los plazos del código, lo cual fue evaluado como buenas condiciones y representa así el 89% del total de las observaciones.