

- 2022 -

Informe estadístico:

Sobre la gestión de consultas,
pandemia y obstáculos
burocráticos, 2020-2022.

—
Dirección General de Acceso a la Justicia | ATAJO



MINISTERIO PÚBLICO
FISCAL
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA

Informe estadístico

Marzo 2020 - Marzo 2022

Dirección General de Acceso a la Justicia (ATAJO)

Titular de la dependencia: Dr. Julián Axat

Equipo de gestión de la información

Responsable: Lic. Pablo Javier Martínez

Integrantes: Lic. María Belén Gonzalo - Nahir Ayala Barrios.

Elaboración: agosto 2022

Diseño: Dirección de Comunicación Institucional

Publicación: septiembre 2022

Informe estadístico:

Sobre la gestión de consultas,
pandemia y obstáculos
burocráticos, 2020-2022.

—

Dirección General de Acceso a la Justicia | ATAJO

Índice

I.	Definiciones metodológicas: sobre el registro en ATAJO.	8
II.	Sostenida respuesta a la demanda	10
III.	Sobre los modos de atención.	11
IV.	ATAJO en relación a los Obstáculos de Acceso a la justicia.	12
V.	Estrategias de atención en pandemia y barreras burocráticas	13
VI.	Principales problemáticas.....	14

Informe estadístico:

Sobre la gestión de consultas, pandemia y obstáculos burocráticos, 2020-2022.

Dirección de Acceso a la Justicia, Ministerio Público Fiscal, agosto 2022.

Sobre este informe

El presente informe trata sobre la gestión de consultas en las Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia (ATAJOS) entre el 20 de marzo de 2020 y el 18 de marzo de 2022, plazo que abarca desde la disposición del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) hasta el retorno a un régimen laboral mixto entre instancias remotas y presenciales.

Este período representó un desafío para las agencias estatales, en la medida que a las dificultades para cumplir con la disposición del ASPO y mantener las funciones encomendadas, se sumó la necesidad de articular con una trama institucional que cobró una presencia intermitente.

Las restricciones que impuso el contexto resintieron especialmente los canales para la gestión de las problemáticas sociales en los barrios más empobrecidos, donde se afirma la actividad de los ATAJOs. Fue necesario plantear nuevas estrategias para sostener la atención: como la realización de consultas por medios digitales o telefónicos, la semi-presencialidad en los barrios, las nuevas formas de articulación al interior de las agencias, el uso de internet y computadoras hogareñas, la búsqueda de equilibrio entre la vida laboral y particular. El contexto demandó también la necesidad de simplificar los mecanismos de tramitación o articulación entre dependencias estatales, poniendo inesperadamente en el centro de la escena la necesidad de desburocratizar la gestión, procurando sortear o matizar las barreras para el acceso a la justicia y a la administración pública en general.

Este informe presenta estadísticas sobre la gestión de consultas durante los últimos dos años y muestra que la labor de las agencias territoriales, aun a pesar de las limitaciones que impuso el contexto, incidió particularmente en la remoción de obstáculos burocráticos para el acceso a la justicia.

I. DEFINICIONES METODOLÓGICAS: SOBRE EL REGISTRO EN ATAJO.

La gestión de las consultas involucra el registro de la información necesaria para la gestión de los trámites (relativos a la identidad o la descripción del caso), pero también características compartidas entre las consultas y consultantes y un seguimiento cronológico sobre la intervención. De forma que, paralelamente a la tramitación de los casos, se construye un acervo de información estructurada y comparable a través del tiempo, que tiene el valor de la encuesta permanente.

Este conjunto de información permite producir estadísticas sobre las consultas tramitadas a lo largo de un período, comparar aspectos de la gestión entre períodos distintos, observar problemáticas específicas por grupos sociodemográficos, etc.

Entre las variables que describen aspectos colectivos, se registra, entre otras: una tipología de Factores de vulnerabilidad (mencionados en las Reglas de Brasilia¹), un conjunto de categorías con los *obstáculos más frecuentes de acceso a la justicia*², y una tabla de problemáticas que clasifican los temas de la consulta, en base a una categorización que distingue entre grupos y tipos.

En el contexto de atención en las agencias, se advierte que las personas tienen un recorrido institucional previo, en el que construyen saberes y expectativas sobre la respuesta del Estado, de forma que la percepción de obstáculos para canalizar las consultas (o que fundamenta sus reparos para no hacerlo) se desprenden normalmente del primer encuentro, especialmente en el contexto interdisciplinario que tiene esta instancia en los ATAJOs.

Los *obstáculos* percibidos refieren a esas trayectorias previas, y normalmente es posible observar la presencia de un obstáculo (o varios) en casi todas las entrevistas, lo que señala especialmente tanto la presencia insuficiente del Estado en estos barrios, como la especificidad y direccionalidad de la actividad que llevan adelante las agencias.

Dado que los *obstáculos de acceso a la justicia*, los *factores de vulnerabilidad* y las *problemáticas* se presentan frecuentemente de modo simultáneo y solapado, se registran hasta 3 categorías por variable, en la medida que son reconocidas en el contexto de la entrevista.

Para la realización de este informe se construyeron dos conjuntos de información: uno contiene a todas las consultas evacuadas durante el período, el otro solo aquellas en donde se registró la existencia de

1. REGLAS DE BRASILIA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>

2. La variable obstáculos de acceso a la justicia, está conformada por una serie de factores limitantes para el acceso a la justicia - y a la administración pública en general -: BARRERAS BUROCRÁTICAS, COSTOS DEL SERVICIO JURÍDICO, DESCONFIANZA EN EL SISTEMA JUDICIAL, DISTANCIA GEOGRÁFICA, DISUASIÓN DE LA ACCIÓN COLECTIVA, EDUCACIÓN LEGAL, INADECUACIÓN ARQUITECTÓNICA, INADECUACIÓN LINGÜÍSTICA, LIMITACIÓN HORARIA, LIMITACIONES TECNOLÓGICAS, USO DE LENGUAJE EXCLUYENTE, ninguno, no consta.

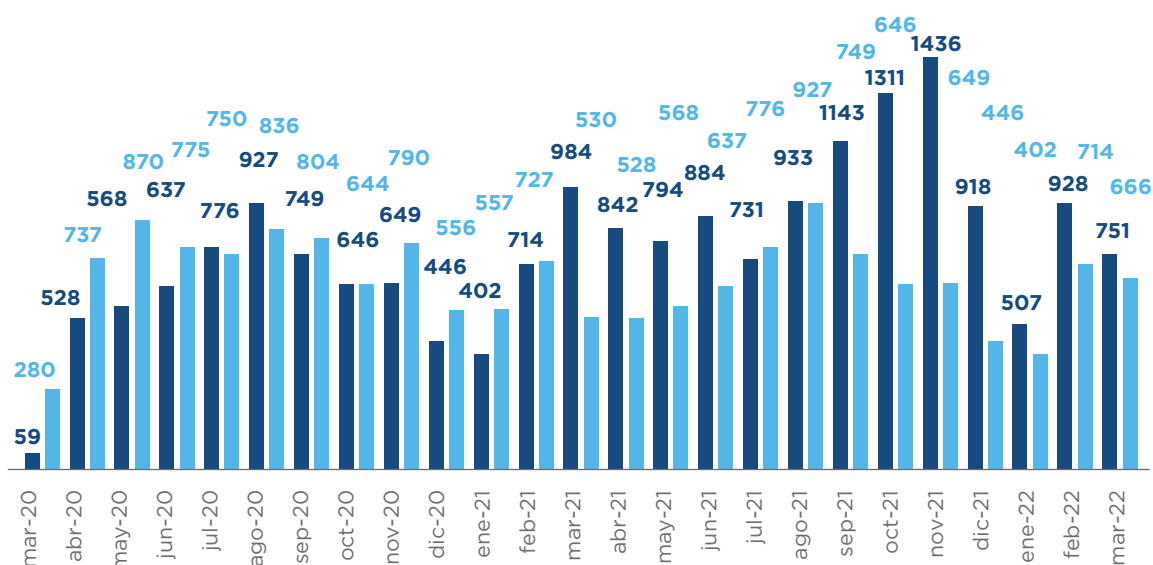
un obstáculo de tipo burocrático. Se buscó observar diferencias entre ambos conjuntos de consultas que hablen sobre la especificidad de la intervención durante los últimos dos años, especialmente en la relación entre la atención por canales semi-presenciales y la remoción de obstáculos de tipo burocrático.

II. SOSTENIDA RESPUESTA A LA DEMANDA

Entre el 20 marzo de 2020 y el 18 marzo de 2022 se tramitaron un total de 19.263 consultas.

El siguiente gráfico muestra la distribución de consultas evacuadas por mes, cada barra compara la cantidad de consultas tramitadas durante el mes con respecto al año anterior.

Gráfico 1. Consultas por mes. Total de Atajos
Marzo 2020 a marzo 2022



Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia.

Como se puede ver durante los primeros meses de 2020 la demanda fue creciendo hasta alcanzar valores muy similares a los que tendría un año después. Mientras en julio de 2020 se atendía un total de 776 consultas, un año antes se habían tramitado 750 y en julio de 2021 se alcanzaría 731, lo que da cuenta de un sostén de la actividad notablemente estable, incluso atravesando el período más álgido de la cuarentena.

Se pueden ver diferencias esperables en la mayor cantidad de consultas tramitadas en los meses de marzo y abril de 2021, y en un aumento importante para octubre, noviembre y diciembre de 2021, comenzando el período de presencialidad intermitente, probablemente por una demanda contenida, para luego alcanzar niveles normales, equivalentes entre 2021-2022.

En cuanto a la distribución territorial no se observan diferencias significativas.

Como en otros períodos la demanda fue sostenida en todas las agencias, y especialmente abundante en el ATAJO Villa 20 (13%) con 2445 consultas, ATAJO Villa 31-31 bis (12%) con 2346, ATAJO Rosario (10%) con 1934 y ATAJO San Martín (9%) con 1762.

III. SOBRE LOS MODOS DE ATENCIÓN.

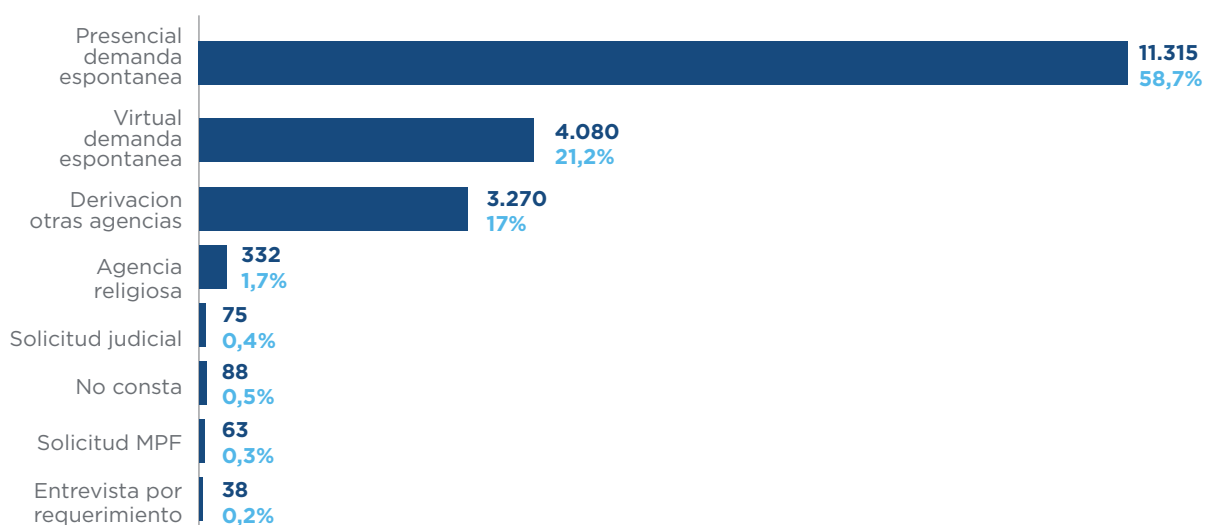
Como en gran parte de la administración pública y de justicia, el ASPO planteó en ATAJO la necesidad de establecer una reorganización del trabajo, propiciando instancias de atención remota por medios digitales y telefónicos.

Dado que el mecanismo de registro que utilizan las agencias contaba con acceso vía web, fue posible sostener la continuidad en el uso de la herramienta, lo que resultó en una importante ventaja, en la medida que no hubo interrupciones en el acceso a la información sobre la gestión de consultas, ni fluctuaciones en la información estadística atribuibles al trabajo remoto.

Tampoco se vio afectada la circulación de los informes estadísticos mensuales que recibe cada equipo y que contribuyeron a dar continuidad y recíproco entendimiento sobre el funcionamiento del conjunto de equipos que componen la Dirección.

En relación al registro, primero durante el ASPO y luego con la paulatina introducción de la presencialidad intermitente, se produjo una mejora en la calidad de la información registrada, tanto en lo que hace a la descripción de las consultas como a su seguimiento, probablemente debido a la mejor articulación entre las instancias de atención al público y el registro y a su consolidación como asiento virtual de la actividad.

Gráfico 2. Forma de inicio. Total de Atajos
Marzo 2020-Marzo 2022

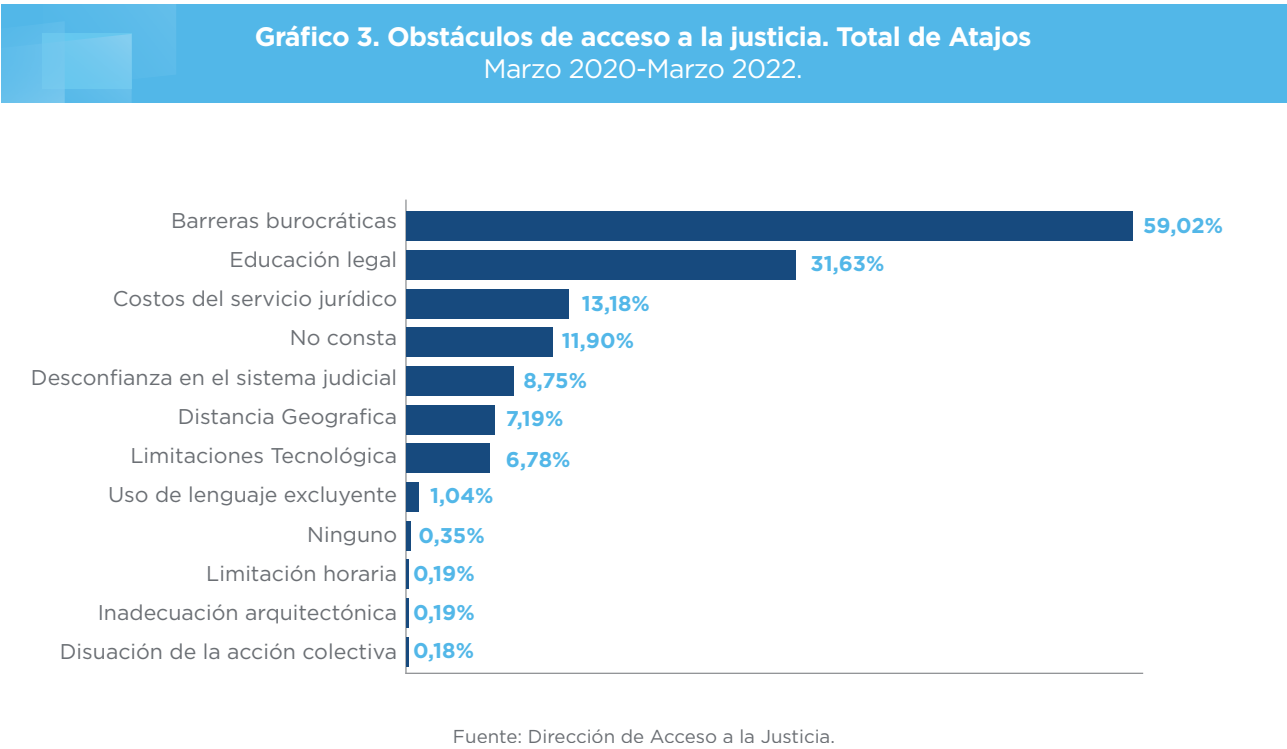


Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia.

El gráfico anterior, que representa a la totalidad de consultas evacuadas durante el período completo (2 años) muestra que se atendió de forma presencial a 11.315 consultas (59,02%) mientras que el total de trámites iniciados por medios telefónicos o digitales ascendió al 21%. Aun con los modos alternativos de atención que tuvieron que implementar las dependencias de este y otros organismos, cabe destacar que las derivaciones de otras agencias/dependencias alcanzaron a más de tres mil casos en el período, una proporción cercana al conjunto de consultas remotas (17%).

IV. ATAJO EN RELACIÓN A LOS OBSTÁCULOS DE ACCESO A LA JUSTICIA.

El siguiente gráfico³ representa la incidencia de cada obstáculo en la totalidad de las consultas evacuadas en el período.



De una parte se destaca la significativa escasez de consultas en las que no fue posible identificar obstáculos de acceso a la justicia: solo el 0,35% (alrededor de 67 consultas en un total de 19.263). Este dato - consistente con las estadísticas que realizamos para los informes anuales de los últimos años - pone de manifiesto la efectiva direccionalidad del trabajo que

3. Cabe considerar que los Obstáculos son identificados frecuentemente en el marco de las mismas consultas. Cada barra representa la proporción de consultas en las que se identificó ese obstáculo. De lo que se sigue que la sumatoria de los porcentajes necesariamente supera al 100%.

llevan adelante los ATAJOs, en la medida que virtualmente la totalidad de consultas que se tramitan, operan positivamente sobre al menos uno de los obstáculos mencionados.

Considerando la frecuencia, se reconoció la existencia de barreras burocráticas en el 59% de las consultas, seguidas por barreras relacionadas con la Educación legal (32%), Costos del servicio jurídico (13%) y desconfianza en el sistema judicial (9%).

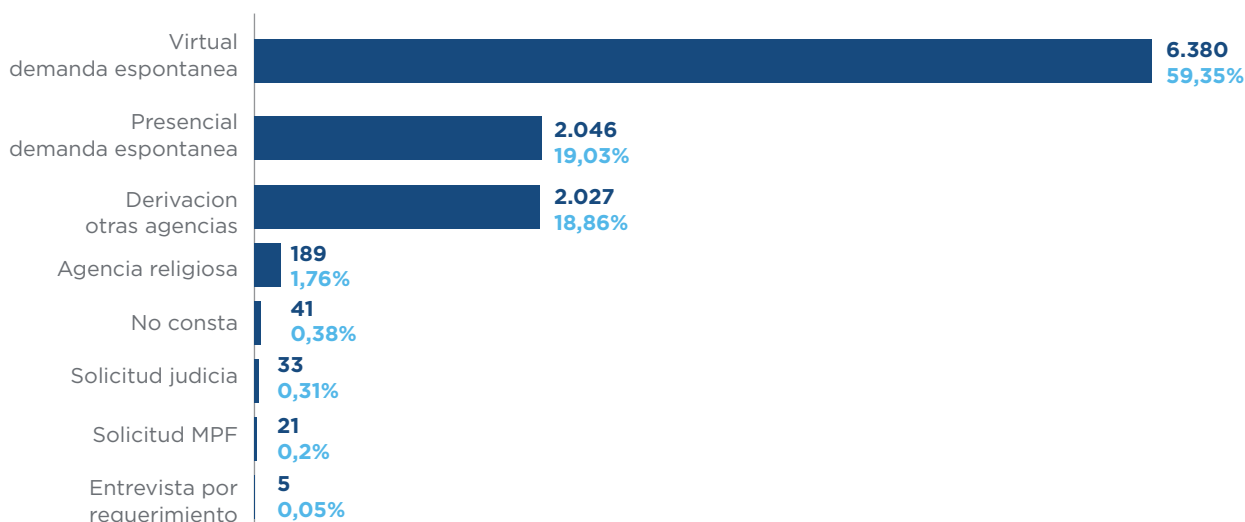
V. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN EN PANDEMIA Y BARRERAS BUROCRÁTICAS

En el punto anterior se destacaba que en el 59% de las consultas tramitadas en el período fue posible identificar la existencia de barreras burocráticas; es decir que las personas que tomaron contacto con un ATAJO se sintieron en algún momento disuadidas para canalizar el trámite, en razón de percibir que las agencias estatales o judiciales presentan una dilación excesiva en los trámites, solicitan demasiados requisitos o demandan procedimientos complicados, laberínticos.

Este 59% representa un total de 10.742 consultas.

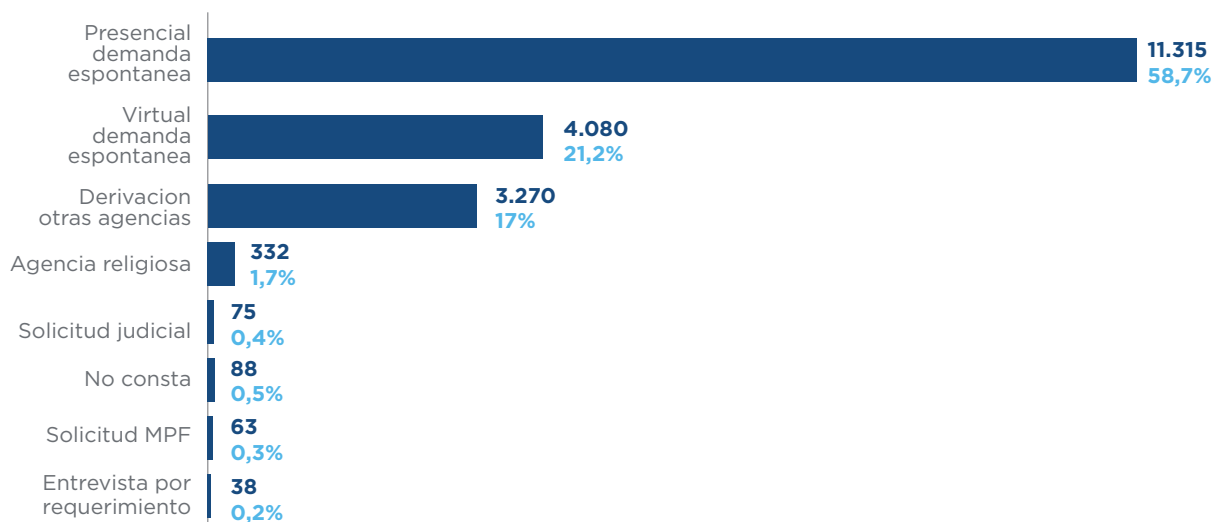
El siguiente gráfico muestra cómo se iniciaron estas consultas, independientemente de aquellas donde no se advirtieron barreras de tipo burocrático; y para facilitar la comparación se acompaña a continuación la misma distribución para la totalidad de consultas.

Gráfico 4. Formas de inicio (consultas con barreras burocráticas)



Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia.

Gráfico 5. Formas de inicio (Todas las consultas)



Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia.

La comparación entre ambas distribuciones muestra claramente cuáles fueron las vías de inicio de las consultas atravesadas por obstáculos burocráticos, y al hacerlo pone de relevancia la efectiva incidencia de ATAJO en la atenuación de este tipo de obstáculos.

En el primer gráfico se observa que un 59% de las consultas atravesadas por obstáculos burocráticos fueron canalizadas a través de consultas de tipo remoto, mientras que el segundo gráfico, donde se muestra la distribución de la totalidad de consultas tramitadas en el período vemos que la atención virtual representa solo el 21%. Esto pone de relieve de forma muy significativa que tanto la oportuna presencia de las agencias como la capacidad del mecanismo de atención telefónica o por medios digitales (así como la posterior atención mixta entre presencialidad e instancias virtuales) no solo fue efectivo para sostener la presencia del dispositivo en los barrios, sino que incidió de forma especialmente direccional en la remoción de obstáculos de tipo burocrático.

VI. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS

Los siguientes gráficos muestran la distribución de las consultas según grupo y tipo de problemática. Se incluye la distribución de problemáticas para la totalidad de consultas tramitadas en el período⁴.

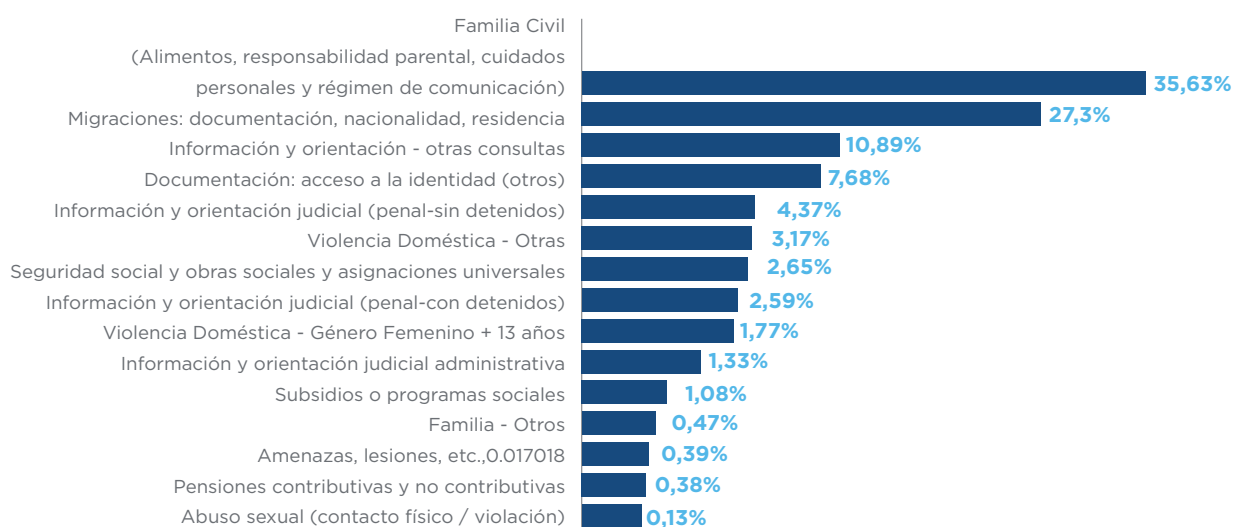
4. No se incluye la distribución para el segmento de consultas en las que se identificaron obstáculos de tipo burocrático porque no presentan asociaciones de relevancia.

Gráfico 6. Consultas según grupos de problemática



Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia.

Gráfico 7. Consultas según tipos de problemática



Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia.

De forma sintética:

- El presente informe trata sobre la gestión de consultas en las Agencias Territoriales de Acceso a la Justicia (ATAJOs) entre el 20 de marzo de 2020 y el 18 de marzo de 2022, plazo que abarca desde la disposición del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) hasta el retorno a un régimen laboral mixto entre instancias remotas y presenciales.
- Aun a pesar de las limitaciones que impuso el contexto, el trabajo que llevan adelante las agencias territoriales para el acceso a la justicia (ATAJOS) incidieron especialmente en la remoción de obstáculos burocráticos para el acceso a la justicia.
- Entre el 20 marzo de 2020 y el 18 marzo de 2022 se tramitaron un total de 19.263 consultas.
- A modo de ejemplo sobre la continuidad de la labora en tiempos de pandemia: “Mientras en julio de 2020 se atendía un total de 776 consultas, un año antes se habían tramitado 750 y en julio de 2021 se alcanzaría 731, lo que da cuenta de un sostén de la actividad notablemente estable, incluso atravesando el período más álgido de la cuarentena.”
- La demanda fue sostenida durante el período en todas las agencias; especialmente abundante en el ATAJO Villa 20 (13%) con 2445 consultas, ATAJO Villa 31-31 bis (12%) con 2346, ATAJO Rosario (10%) con 1934 y ATAJO San Martín (9%) con 1762.
- Se destaca la significativa escasez de consultas en las que no fué posible identificar obstáculos de acceso a la justicia: solo el 0,35% (alrededor de 67 consultas en un total de 19.263). Este dato pone de manifiesto la efectiva direccionalidad del trabajo que llevan adelante los ATAJOs, en la medida que virtualmente la totalidad de consultas que se tramitan, operan positivamente sobre al menos uno de los obstáculos mencionados.
- Considerando la frecuencia, se reconoció la existencia de barreras burocráticas en el 59% de las consultas, seguidas por barreras relacionadas con la Educación legal (32%), Costos del servicio jurídico (13%) y desconfianza en el sistema judicial (9%).
- Un 59% de las consultas atravesadas por obstáculos burocráticas fueron canalizadas a través de consultas de tipo remoto, mientras que entre el total de consultas tramitadas en el período vemos que la atención virtual alcanza el 21%. Esto muestra que tanto la presencia de las agencias como el mecanismo de atención virtual (o mixto)) no solo fué efectivo para sostener la presencia del dispositivo en los barrios, sino que incidió de forma especialmente direccional en la remoción de obstáculos de tipo burocrático.



MINISTERIO PÚBLICO

FISCAL

PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA

MINISTERIO PÚBLICO
FISCAL
PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA

MINISTERIO PÚBLICO FISCAL | PROCURACIÓN GENERAL DE LA NACIÓN
Av. de Mayo 760 (C1084AAP) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina
(54-11) 4338-4300
www.mpf.gob.ar | www.fiscales.gob.ar