



Estudio de Opinión Pública Sobre la Justicia en Argentina

Realizado por Voices!

Los principales resultados del estudio fueron presentados el 23 de noviembre de 2017 en el evento: "Estudio de Opinión Pública sobre la Justicia en la Argentina" organizado por: Universidad Austral, la Universidad de Belgrano (UB), la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), la Universidad de Palermo (UP), la Universidad del Salvador (USAL) y la Fundación UADE, en el marco de las actividad del CIS (Centro de Investigaciones Sociales), UADE-VOICES!

ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA SOBRE LA JUSTICIA EN ARGENTINA

INDICE GENERAL

INTRODUCCION.....3

PRINCIPALES RESULTADOS.....4

1. CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES Y EVALUACION DE LA JUSTICIA

ARGENTINA.....10

2. OPINIONES SOBRE ASPECTOS PARTICULARES DEL SISTEMA

JUDICIAL.....25

3. LEGITIMIDAD, EXPERIENCIAS Y VÍNCULO PERSONAL CON EL SISTEMA

JUDICIAL.....31

4. LA MEDIACIÓN.....41

5. NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE DISTINTAS CUESTIONES JUDICIALES Y USO DE

INTERNET.....48

6. INDICE DE GRÁFICOS.....61

7. INDICE DE TABLAS.....62

8. METODOLOGIA.....64

INTRODUCCIÓN

Voices! realizó este estudio de opinión pública a nivel nacional con el objetivo de analizar la percepción de la ciudadanía sobre diversas cuestiones relacionadas con la Justicia en la República Argentina. La investigación analizó las opiniones de los argentinos tanto desde un punto de vista general, como así también considerando aspectos particulares inherentes al propio funcionamiento y dinámica del sub-sistema judicial.

Atendiendo a este objetivo, el trabajo profundizó sobre cuestiones tales como la imagen retrospectiva, actual y prospectiva de la Justicia argentina, los principales problemas que afectan a su funcionamiento, la confianza por parte de la ciudadanía en el amparo de sus derechos y el conocimiento de determinados factores que constituyen al propio aparato judicial o procedimentales (cultura jurídica). Por otra parte, también se profundizó sobre las actitudes o experiencia directa con la justicia, como ser las visiones formadas sobre los “abogados” como dispositivo de acción central dentro del entramado judicial, o las fuentes a las que acuden los argentinos al momento de informarse sobre temas jurídicos, entre otros asuntos de interés.

El trabajo de tipo cuantitativo se realizó tomando como base una encuesta realizada por Voices! en todo el país a 1002 personas de 16 años y más, utilizando entrevistas personales como instrumento de recolección. El método de muestreo utilizado fue el probabilístico, polietápico, con un margen de error de $\pm 4.2\%$ para los totales, con un nivel de confianza del 95%.

En todos los casos, las entrevistas fueron domiciliarias. El cuestionario aplicado fue diseñado especialmente e incluyó en su mayor parte preguntas cerradas con alternativas predeterminadas, y algunas preguntas abiertas que posibilitaron a los entrevistados expresarse libremente, a fin de indagar en profundidad sus opiniones.

El trabajo de campo fue realizado en agosto de 2016. Posteriormente al trabajo de campo, se procedió a la revisión y edición de la información obtenida.

El procesamiento y análisis de los datos fue realizado internamente, utilizándose el programa S.P.S.S. (Statistical Package for Social Sciences) que permite un tratamiento estadístico exhaustivo de la información recabada.

PRINCIPALES RESULTADOS- ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA SOBRE LA JUSTICIA EN ARGENTINA

“Fuerte crítica de los argentinos a la estructura del Sistema Judicial Argentino”

CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES Y EVALUACION DE LA JUSTICIA ARGENTINA

- ▶ **CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES:** de siete instituciones estudiadas, en todos los casos es mayor la desconfianza que la confianza. Son los *partidos políticos* los que menos confianza despiertan (confían en ellos el 12% de la población y desconfía el 84%), seguidos de los *sindicatos* (18% y 77% respectivamente) y la *policía* (18% y 79%). En lo que respecta al *Poder Judicial* es, de los tres poderes del Estado, en el que menos se confía (21% confía vs. el 76% que desconfía) y muy cerca se ubica el *Poder Legislativo* (23% y 74%). Un poco mejor posicionado aparece el *Poder Ejecutivo* (32% confía y 62% desconfía). En lo que respecta a los *medios de comunicación* los resultados también son críticos, pues un 27% confía y un 70% desconfía
- ▶ **OPINION SOBRE LA JUSTICIA ARGENTINA:** Al pedirles a los entrevistados que evaluaran la justicia argentina, se observan apreciaciones principalmente negativas: 44% de los entrevistados la evalúa ‘mal’ o ‘muy mal’ y un 40% la ve como ‘regular’, mientras que solo un 14% esgrime una evaluación positiva. **RAZONES:** El no *acatamiento de la ley* es la principal razón por la que se evalúa negativamente a la justicia (27%), seguido por la *corrupción* (21%), la *lentitud procedimental* (20%) y la *falta de equidad* (17%).
- ▶ **OPINION SOBRE EVOLUCIÓN DE LA JUSTICIA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS:** En términos retrospectivos, las opiniones se dividen principalmente entre quienes creen que la Justicia empeoró (43%) y aquellos que creen que se mantuvo igual (38%). Sólo un 15% dice que la Justicia mejoró en ese periodo.
- ▶ **PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN DE LA JUSTICIA EN LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS:** En cuanto a las perspectivas sobre la situación de la justicia de cara al futuro, en cinco años: 4 de cada 10 son optimistas y sostienen que mejorará, 3 de cada 10 opinan que seguirá igual que hasta ahora y casi 2 de cada 10 son pesimistas y dicen que empeorará aún más.

- ▶ **SENSACIÓN DE PROTECCIÓN POR PARTE DE LA JUSTICIA:** la mayoría de los argentinos declaró una baja sensación de amparo (un 77% manifestó sentirse poco o nada protegido por la entidad Judicial) y sólo el 18% dijo estar amparada (mucho o bastante)., La percepción de desprotección crece entre las mujeres (80% contra 75% de los hombres), los menores de 50 años (80% versus 72% respectivamente)
- ▶ **EVALUACIÓN DE LA JUSTICIA EN DISTINTAS CUESTIONES:** La mayoría piensa que el sistema judicial **es ineficiente** (79%), percepción que tiende a crecer a menor edad, NSE e interior.
- ▶ 9 de cada 10 argentinos creen que el Sistema Judicial **no es igualitario** (89%), principalmente en sectores medios y medio-altos y fuera de la Capital Federal.
- ▶ También hay consenso respecto de que la justicia en nuestro país **favorece a los ricos y poderosos** (84%), opinión en que prevalecen las mujeres (86% vs 81% de hombres), menores de 50 años y en el interior del país (85% contra 78% en CF).
- ▶ Un 65% opina que **los jueces no son imparciales**, aunque otros 2 de cada 10 creen que son independientes.
- ▶ **OPINION SOBRE LA LEY, LA JUSTICIA Y LA CORRUPCION:** Se pidió a los entrevistados que dijeran si estaban o no de acuerdo con distintas frases sobre la ley, la justicia y la corrupción. Las dimensiones que más críticas generaron en la sociedad fueron la igualdad ante la ley y la efectividad de su aplicación. Así, al indagar *si la ley se aplica a todos por igual y sin discriminación*, la amplia mayoría, el 76%, se manifestó en desacuerdo, mientras que 2 de cada 10 están de acuerdo. En cuanto a *si la ley se aplica de manera efectiva*, un 70% está en desacuerdo, contra un 24% que está de acuerdo. También existen críticas respecto a la corrupción, ante la frase *el Estado lucha de manera efectiva contra la corrupción* (un 56% está en desacuerdo, y un 39% está de acuerdo). Opiniones más divididas se registraron el *Estado actúa de acuerdo a la ley*: un 40% está de acuerdo y un 52% en desacuerdo y los ciudadanos pueden acudir a la Justicia para defender sus derechos el 52% está de acuerdo y un 43% en desacuerdo.
- ▶ **PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA JUSTICIA:** La *corrupción* (58%) y la *excesiva lentitud en la resolución de litigios* (54%) son los problemas más mencionados por la población en lo que atañe al Sistema Judicial argentino. Ambos temas se destacan muy por encima de otras cuestiones. En tercer lugar se hace mención a la *falta de confianza de la gente en la justicia* (35%), y más atrás se menciona la *cercanía entre la Corte y el poder político* (19%), *la manera en que se eligen los jueces* (15%), *la legislación desactualizada* (14%), *la falta de capacitación o*

idoneidad de algunos jueces (14%), la falta de recursos en general (13%), el modo de remoción de jueces (9%) y sus sueldos (8%).

OPINIONES SOBRE ASPECTOS PARTICULARES DEL SISTEMA JUDICIAL

- ▶ **CONFIANZA EN FIGURAS QUE INTEGRAN EL SISTEMA JUDICIAL:** En lo referente a distintas cuestiones particulares relacionadas con el Sistema Judicial, el estudio indagó también el nivel de confianza en distintas figuras que integran la Justicia. La encuesta muestra que entre 7 y 8 de cada 10 ciudadanos desconfían de los distintos actores estudiados. Los *defensores públicos*, con un 24% de confianza positiva, se destacan levemente por sobre *abogados* (21%), los *fiscales* (20%) y los *jueces* (19%). El *Consejo de la Magistratura* y miembros de la *Corte Suprema* (16% en ambos casos) son, por su parte, los que menos confianza inspiran en la población.
- ▶ **EVALUACION DE DISTINTAS DIMENSIONES DEL SISTEMA JUDICIAL:** Las evaluaciones en todos los aspectos indagados fueron mayoritariamente negativas. *El uso de nuevas tecnologías* (26% de opiniones positivas), y la *independencia de los jueces* (21%) son los temas mejor evaluados –aunque en el primer caso se detecta un 47% de menciones críticas, que en el segundo se ubican en el 76%-. Le sigue la *claridad de las decisiones judiciales* (14% lo evalúa de manera positiva y 75% de negativas). Los *costos* (10% de opiniones favorables, 59% de negativas y 31% de no respuestas), junto con la *duración de los procedimientos* (11% de positivas y 78% de negativas) y la *ejecución de las sentencias* (11% y 74%) son las cuestiones con menores menciones positivas.
- ▶ **PERFORMANCE DE DISTINTOS CAMPOS JUDICIALES:** en los siete campos estudiados predomina una mirada negativa de los ciudadanos. Los asuntos de *'familia'* y *'laborales'*, con un 30% de evaluaciones positivas respectivamente (y casi 60% de negativas en ambos casos) y los *accidentes de tránsito* (28% de positivas y 59% de negativas), fueron comparativamente los mejor evaluados. El resto de las dimensiones poseen opiniones más críticas: *violencia de género* (26% y 67%), los *delitos en general* (25% y 68%) y los *delitos sexuales* (21% y 68%). La *violencia obstétrica* (15% de positivas y 49% de negativas) es el campo más desconocido por r la población (36% de no respuestas).

LEGITIMIDAD, EXPERIENCIAS Y VÍNCULO PERSONAL CON EL SISTEMA JUDICIAL

- ▶ **LEGITIMIDAD. ACUERDO Y DESACUERDO CON DISTINTAS FRASES SOBRE LA OBEDIENCIA:** Para estudiar la legitimidad que reviste la ley, se presentó a los entrevistados distintas frases y se les pidió que dijeran si estaban o no de acuerdo con cada una de ellas. La frase que más desacuerdo obtuvo fue “*Ud. siempre debe aceptar las decisiones de la policía porque eso es lo correcto*”: un 46% dijo estar en desacuerdo contra otro 46% que expresó estar de acuerdo. Ante la frase *si un juez le ordena en un juicio a alguien que le pague a otra persona un daño, esa persona debe pagarle aún si cree que el juez está equivocado*: tres de cada 10 están en desacuerdo (32% vs el 60% que están de acuerdo). Luego frente a la declaración *La gente debe obedecer la ley, incluso si va en contra de lo que cree que es correcto*, un 25% está en desacuerdo mientras que un 68% está de acuerdo. Estos resultados muestran que altas franjas de la población, entre 3 y 5 de cada 10 ciudadanos, cuestionan la obediencia a la ley.
- ▶ **ACTITUD ANTE UNA DEMANDA:** respecto a cuál sería la actitud de la población ante una eventual demanda, a lo que la gran mayoría respondió que “*consultaría a un abogado*” (82%). En un lejano segundo orden, un 11% de los argentinos también manifestó que *consultaría con algún amigo o familiar*, y con guarismos que no superan el 2% de menciones aparecen alternativas tales como *realizar consultas en internet* (2%), *no darle importancia alguna al tema* (2%) y *aguardar a recibir una segunda citación judicial* (1%).
- ▶ **ASPECTOS VALORADOS DE UN ABOGADO:** Al indagar qué cosas son importantes al momento de elegir a un abogado, se destacan la *honestidad* (52%), seguida por la *eficiencia* (46%) como cualidades clave. Sus *antecedentes y experiencia* (35%) se menciona en tercer lugar por sobre sus *capacidades o inteligencia* (24%).
- ▶ **PARTICIPACIÓN EN JUICIOS:** 16% tuvo involucramiento personal en juicios, y 11% menciona que lo tuvo algún familiar.
- ▶ **EVALUACIÓN DE LA MANERA EN QUE SE RESOLVIÓ EL JUICIO:** entre quienes declararon haber participado de algún litigio -ellos o algún familiar-, la mayoría evaluó positivamente la forma en que éste se resolvió (6 de cada 10 entrevistados), en tanto 3 de cada 10 declararon que se resolvió ‘mal’ o ‘muy mal’.
- ▶ **EVALUACIÓN DE LA DEFENSA:** la mayoría de quienes participaron de un juicio declaran haber sido bien defendidos (68%), mientras que un cuarto (26%)

manifiesta en cambio no haber sido defendido satisfactoriamente por los abogados.

LA MEDIACIÓN

- ▶ **PREFERENCIAS PARA ENFRENTAR UN CONFLICTO LEGAL:** Al indagar sobre las preferencias a la hora de enfrentar un conflicto legal *Acordar directamente con la otra parte* resulta la alternativa más mencionada (43%), seguida por el *acuerdo vía mediadores* (26%). En cambio, 2 de cada 10 *irían directamente a la justicia*.
- ▶ **UTILIZACIÓN DE LA «MEDIACIÓN»:** 1 de cada 10 argentinos resolvió conflictos legales por vía de la mediación. 7 de cada 10 argentinos que apelaron a la mediación opinan que el juicio se resolvió de manera positiva. Los *conflictos laborales* (39%), seguidos de los *familiares* (31%) y *problemas con vecinos* (28%) son los que mejor se resolverían por vía de esta instancia según los entrevistados. En cuarto lugar se menciona la *violencia doméstica* (26%).

INFORMACIÓN SOBRE DISTINTAS CUESTIONES JUDICIALES

- ▶ **INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES PROCEDIMENTALES:** Otro de los ejes del estudio giró en torno al nivel de información existente en la población sobre asuntos judiciales. En este sentido, en un contexto de relativamente baja información al respecto, poco más de la mitad de los argentinos dijo saber *cómo dar con un abogado* (54%), pero el conocimiento baja en lo que atañe a *cómo hacer trámites en tribunales o buscar información sobre derecho a asistencia jurídica* (4 de cada 10 lo saben hacer). *Los costos de los procedimientos* es el asunto más desconocido (solo un 17% tiene nociones al respecto), seguido de las *formas alternativas al juicio* que existen en nuestro país (mencionado por el 29% de los entrevistados).
- ▶ **PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN:** La TV (46%), seguida del contacto con familiares y amigos (36%) son las principales fuentes informativas sobre el sistema judicial. El boca-a-boca (26%), la propia experiencia (23%) y la web (20%) aparecen en menor medida.
- ▶ **DÓNDE ACUDIR ANTE UN CONFLICTO LEGAL:** El 66% de los argentinos declaran saber a dónde acudir ante un conflicto legal, pero un cuarto de la población (26%) no lo sabe.

- ▶ **INTERÉS EN PROGRAMAS INFORMATIVOS:** La mitad de los argentinos están interesados en participar de programas informativos sobre asuntos legales (49%) en tanto otro 45% declara no estar interesado..
- ▶ **CONFIANZA EN INSTITUCIONES QUE INFORMAN SOBRE TEMAS LEGALES:** al indagar acerca de qué instituciones resultan más confiables para brindar información o asesoramiento jurídico, *las escuelas* o universidades aparecen en primer lugar (31%). Seguidamente se menciona a *la prensa* (26%), y el *Ministerio de Justicia* (23%) aparece en tercer lugar, con similar nivel de mención que el *colegio de abogados* (20%) y las ONG (19%). Más atrás se hace referencia a *Internet* (12%) y el *Poder Judicial* (10%).
- ▶ **USO DE INTERNET PARA TEMAS JUDICIALES:** El uso es bajo (solo 4% de la población manifestó usar esta tecnología).
- ▶ **CONTRIBUCIÓN DE INTERNET PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA:** en términos de la contribución de internet a la justicia, la mayoría de los argentinos valora a la herramienta tanto como dispositivo de promoción de derechos, como así también de acceso a la justicia (64% y 60% respectivamente afirman que contribuye mucho o bastante, contra un 25% y 28% en cada caso que menciona lo contrario).
- ▶ Asimismo, más de la mitad de los argentinos se mostrarían propensos a usar portales web para abordar problemas legales (53% dijo que era muy o bastante probable que usaría un portal de estas características).

ACCIONES DE LA COMUNIDAD

- ▶ **ACCIONES DE LA COMUNIDAD PARA TENER UN PAÍS MÁS JUSTO:** Finalmente, al consultar entre los argentinos qué puede hacer la comunidad para lograr un país más justo, la respuesta espontánea más frecuente tuvo que ver con *un mayor involucramiento y unión social* (28%). El *respeto, la honestidad de ciudadanos y políticos, el acatamiento a la ley, mayor trabajo, la solidaridad y la educación*, se mencionan en segundo orden por alrededor de 1 de cada 10 argentinos.

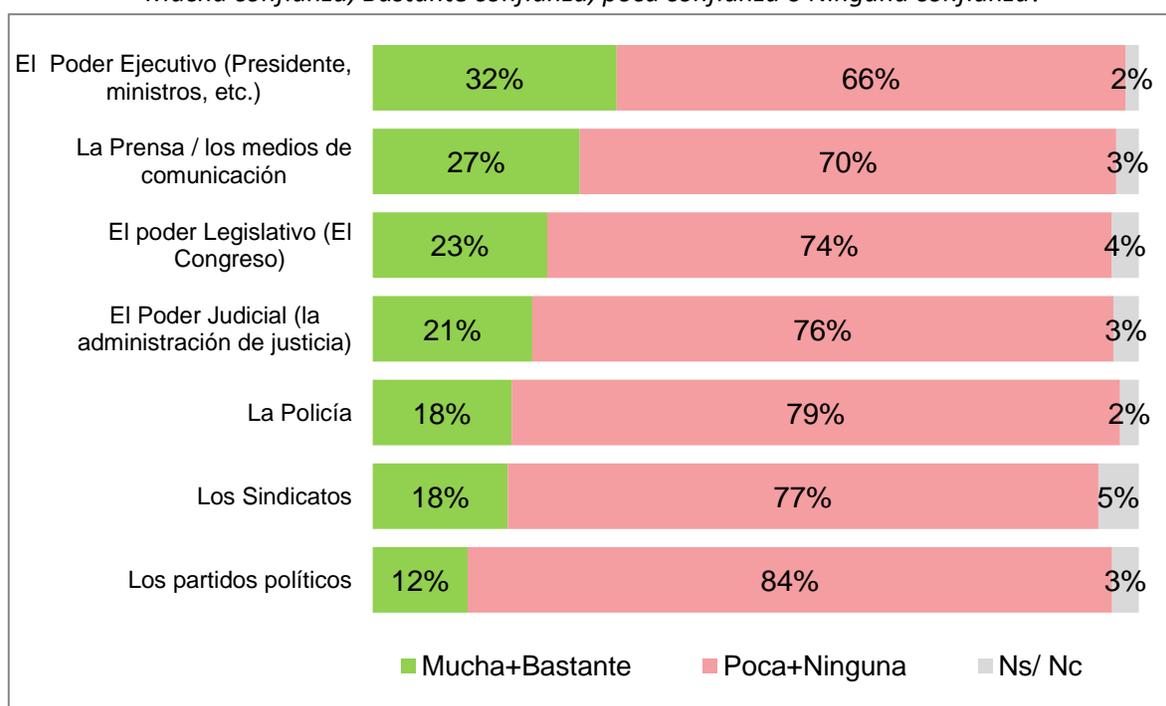
EL ESTUDIO

1. CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES Y EVALUACION DE LA JUSTICIA ARGENTINA

El estudio comienza por determinar cuál es el nivel de confianza de los argentinos respecto de las principales instituciones que componen la estructura sociopolítica nacional. Los resultados son contundentes y develan un contexto de fuerte desconfianza generalizada en las instituciones. De las siete instituciones sondeadas, en todas es mayor la desconfianza que la confianza. De todas ellas son los *partidos políticos* los que menos confianza despiertan (confían en ellos el 12% de la población y desconfía el 84%), seguidos de los *sindicatos* (18% y 77% respectivamente) y la *policía* (18% y 79%). En lo que respecta al *Poder Judicial* es, de los tres poderes del Estado, en el que menos se confía (21% confía vs. el 76% que desconfía) y muy cerca se ubica el *Poder Legislativo* (23% y 74%). Un poco mejor posicionado aparece el Poder Ejecutivo (32% confía y 62% desconfía). En lo que respecta a *los medios de comunicación* los resultados también son críticos, pues un 27% confía y un 70% desconfía.

Gráfico 1. CONFIANZA EN DISTINTAS INSTITUCIONES

¿Vea, por favor, esta tarjeta y dígame cuánta confianza tiene Ud. en las siguientes instituciones:
Mucha confianza, Bastante confianza, poca confianza o Ninguna confianza?



Base: Total población adulta nacional
 Fuente: VOICES!

En general la confianza tiende a aumentar a mayor edad. La del *Ejecutivo*, el *Legislativo* y la *prensa* crece a mayor nivel socioeconómico, en tanto la *policía* y los *sindicatos* generan mayor confianza a medida se desciende en la escala social. Por su parte, mientras se confía más en el *Ejecutivo* y la *policía* en Capital Federal vs el interior del país (39% y 23% respectivamente), confían un poco más los sindicatos en el interior del país (20%).

Tabla 1. CONFIANZA EN DISTINTAS INSTITUCIONES (Mucho + Bastante)

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
El Poder Ejecutivo (Presidente, ministros, etc.)	32%	33%	31%	24%	31%	40%	37%	33%	30%	39%	35%	30%
La Prensa / los medios de comunicación	27%	26%	28%	21%	26%	35%	34%	25%	28%	28%	24%	28%
El poder Legislativo (El Congreso)	23%	22%	23%	20%	23%	24%	25%	23%	23%	22%	23%	23%
El Poder Judicial (la administración de justicia)	21%	20%	22%	21%	21%	20%	21%	20%	22%	19%	22%	21%
La Policía	18%	17%	19%	13%	19%	22%	16%	18%	19%	23%	14%	19%
Los Sindicatos	18%	17%	18%	18%	20%	15%	13%	18%	18%	16%	13%	20%
Los partidos políticos	12%	11%	14%	12%	13%	13%	14%	14%	11%	17%	12%	12%

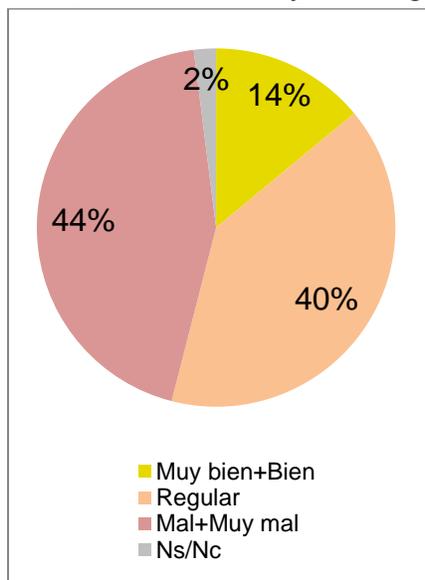
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Al pedirles a los entrevistados que evaluaran la justicia argentina, se observan apreciaciones principalmente negativas: 44% de los entrevistados la evalúa ‘mal’ o ‘muy mal’ y un 40% la ve como ‘regular’, mientras que solo un 14% esgrime una evaluación positiva.

Gráfico 2. EVALUACIÓN DE LA JUSTICIA ARGENTINA

¿En general, cómo evalúa a la justicia argentina?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

En todos los estratos las evaluaciones negativas y regulares superan a las positivas. La evaluación negativa tiende a intensificarse aún más entre los menores de 50 años, donde la opinión alcanza al 46% contra el 40% de mayor edad, y en los estratos más altos (50%).

Tabla 2. EVALUACIÓN DE LA JUSTICIA ARGENTINA

CRUCE POR SEGMENTOS

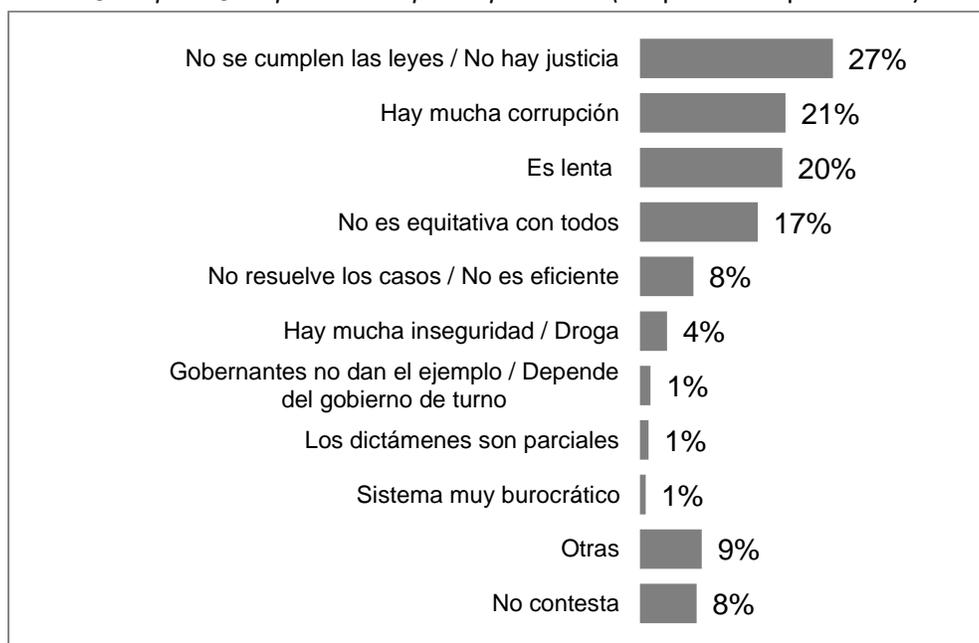
	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Muy Bien+Bien	14%	15%	13%	11%	13%	17%	14%	14%	14%	16%	12%	14%
Regular	40%	41%	40%	40%	40%	41%	34%	42%	39%	40%	42%	40%
Mal+Muy Mal	44%	44%	44%	46%	45%	40%	50%	42%	44%	43%	43%	44%
Ns/Nc	2%	1%	3%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	1%	2%	2%

Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

A quienes poseían una opinión crítica (negativa o regular) se le pido que señalaran porqué pensaban de esa manera. El *no cumplimiento de la ley* es fue principal razón mencionada (27%), seguido por la *existencia de corrupción* (21%), la *lentitud* (20%) y la *falta de equidad* (17%). Un 8% de la población también hizo referencia a la *no resolución de los casos*.

Gráfico 3. RAZONES POR LAS QUE EVALÚA ‘REGULAR, MAL O MUY MAL’ A LA JUSTICIA

¿Porque? ¿En que se basa para opinar así? (Respuestas espontaneas)



Base: quienes evalúan como «regular, mal o muy mal» a la justicia en Argentina (n = 865)

Fuente: VOICES!

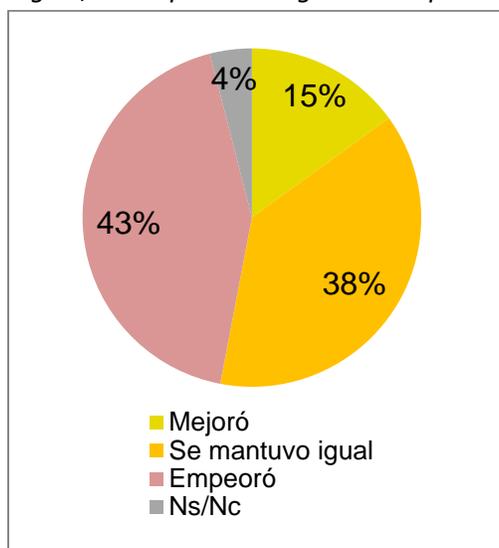
La *falta de cumplimiento con la ley* es un argumento más frecuente entre las mujeres (31% contra un 23% de los varones), a menor nivel socioeconómico, pues esta opinión es compartida por un 17% de los estratos más altos, ascendiendo a un 26% de la clase media y al 30% en sectores bajos. También se sostiene la *falta de cumplimiento con la ley* en mayor medida fuera de la Capital Federal (cerca del 28% contra un 21% de población que reside en el distrito).

En la Capital Federal y los sectores altos aumenta la mención relativa a la *corrupción* (34% y 26% respectivamente), y la *falta de equidad* prevalece en el GBA, donde alcanza al 19% de los respondentes contra un 12% de los porteños y 16% en el interior del país.

Luego se indagó como había evolucionado la Justicia en los últimos 5 años: solo un 15% sostiene que la Justicia mejoro en ese periodo mientras las restantes opiniones se dividen entre quienes creen que la Justicia empeoró (43%), la mayor opinión, y aquellos que opinan que se mantuvo igual (38%).

Gráfico 4. OPINION SOBRE EVOLUCIÓN DE LA JUSTICIA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

En los últimos 5 años la Justicia argentina ¿Ha mejorado mucho, ha mejorado algo, se ha mantenido igual, ha empeorado algo o ha empeorado mucho?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

La percepción de que la Justicia empeoró tiende a crecer entre las mujeres (44%) , la clase baja (44%) y el interior del país (45%), aunque en todos los estrados las opiniones positivas son minoritarias.

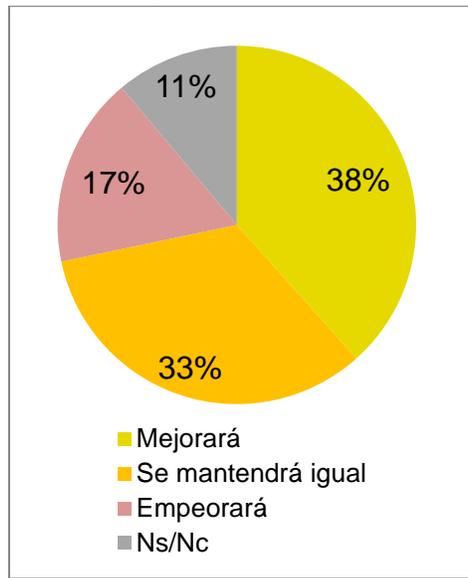
Tabla 3. OPINION SOBRE EVOLUCIÓN DE LA JUSTICIA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Ha Mejorado mucho + Algo	15%	15%	14%	15%	18%	11%	17%	17%	13%	14%	17%	14%
Se ha mantenido igual	38%	40%	37%	35%	39%	40%	38%	40%	37%	40%	38%	38%
Ha empeorado mucho + Algo	43%	42%	44%	45%	41%	44%	44%	39%	47%	40%	39%	45%
Ns/Nc	4%	3%	5%	5%	2%	4%	2%	4%	3%	5%	5%	3%

Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

En cuanto a las perspectivas sobre la situación de la justicia de cara al futuro, en cinco años: 4 de cada 10 son optimistas y sostienen que mejorará , 3 de cada 10 opinan que seguirá igual que hasta ahora y casi 2 de cada 10 son pesimistas y dicen que empeorará aún más.

Gráfico 5. PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN DE LA JUSTICIA EN LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS
Y cómo cree que evolucionará el funcionamiento de la Justicia dentro de 5 años?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

El optimismo crece entre los hombres (38% contra 31% de mujeres), a mayor nivel socioeconómico (44% y 41% en sectores altos y medio-altos respectivamente contra un 35% de sectores bajos) y en el interior, donde el optimismo trepa al 42% en relación con el 30% observado en GBA y 35% en la Capital Federal.

Tabla 4. PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN DE LA JUSTICIA EN LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Mejorará mucho + Algo	38%	38%	31%	40%	44%	39%	44%	41%	35%	35%	30%	42%
Se mantendrá igual	33%	32%	36%	31%	33%	35%	19%	35%	33%	31%	38%	31%
Empeorará mucho + Algo	17%	18%	21%	21%	11%	16%	31%	14%	19%	17%	21%	16%
Ns/Nc	11%	12%	12%	9%	13%	10%	6%	10%	13%	17%	12%	10%

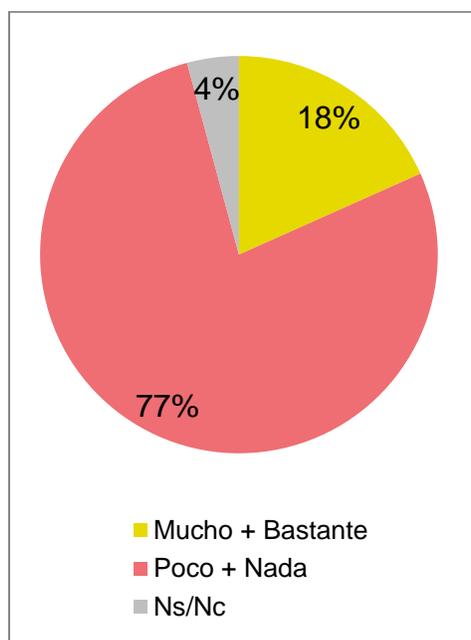
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Al indagar en qué medida la población se siente protegida o amparada por la Justicia, la mayoría de los argentinos declaró una baja sensación de amparo (un 77% manifestó sentirse poco o nada protegido por la entidad Judicial) y sólo el 18% dijo estar amparada (mucho o bastante).

Gráfico 6. MEDIDA EN QUE SE SIENTE AMPARADO POR LA JUSTICIA ARGENTINA

¿En qué medida se siente Ud. protegido / amparado por la justicia argentina?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

La sensación de falta de amparo prevalece entre las mujeres (80% contra 75% de los hombres), y en los menores de 50 años (80% versus un 72% de los de mayor edad).

Tabla 5. MEDIDA EN QUE SE SIENTE AMPARADO POR LA JUSTICIA ARGENTINA
CRUCE POR SEGMENTOS

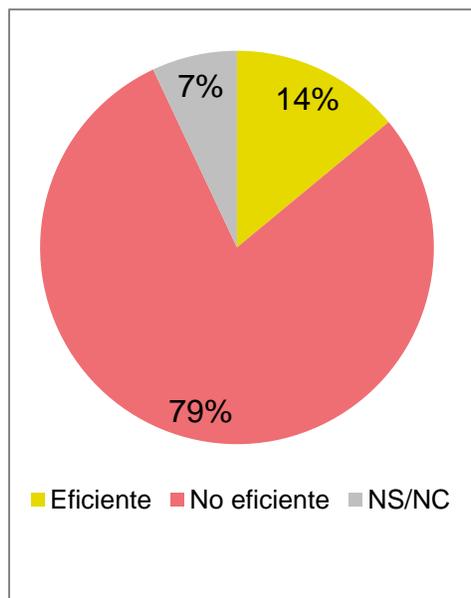
	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Mucho + Bastante	18%	21%	16%	16%	19%	21%	13%	20%	17%	21%	17%	19%
Poco + Nada	77%	75%	80%	81%	80%	72%	81%	76%	79%	76%	80%	77%
NS/NC	4%	4%	4%	4%	2%	8%	6%	4%	4%	3%	4%	5%

Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

Se indagó más adelante sobre la eficiencia o ineficiencia del sistema judicial. En este sentido, una notable mayoría indicó que la Justicia es **ineficiente** (79%) y sólo un 14% dijo que la Justicia era **eficiente**, tal como se desprende en el siguiente gráfico.

Gráfico 7. EFICIENCIA DEL SISTEMA JUDICIAL

¿Ud. cree que la administración de Justicia en Argentina es eficiente o no es eficiente?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

La percepción negativa que tiende a crecer a menor edad (llegando al 82% entre los menores de 30 años), a mayor nivel socioeconómico (84% en sectores altos) y en el interior del país (80% contra un 76% en el Área Metropolitana de Buenos Aires).

Tabla 6. EFICIENCIA DEL SISTEMA JUDICIAL

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Eficiente	14%	14%	13%	11%	15%	15%	12%	14%	14%	19%	16%	12%
No eficiente	79%	78%	80%	82%	79%	76%	84%	79%	79%	76%	76%	80%
NS/NC	7%	7%	7%	7%	6%	9%	4%	7%	7%	4%	8%	7%

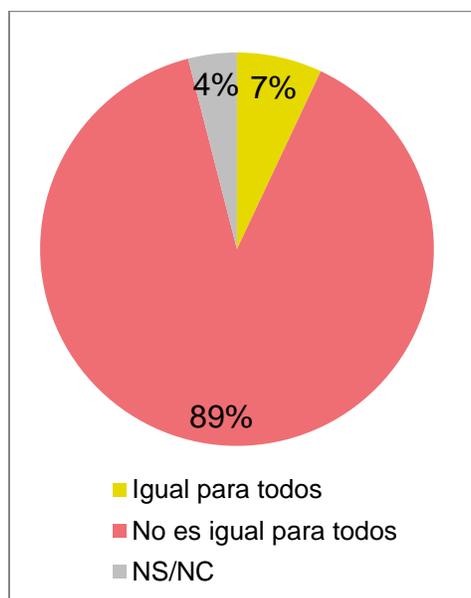
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Adicionalmente, 9 de cada 10 argentinos manifestaron que el Sistema Judicial **no es igual para todos** (89%), principalmente en sectores medios y medio-altos (donde esta proporción asciende al 91% y 93% respectivamente contra un 87% relevado en sectores bajos), y en el interior del país (91% contra 87% en GBA y 84% en la Capital Federal). Solo el 7% del total poblacional considera que la Justicia **es igual para todos**.

Gráfico 8. IGUALITARISMO DEL SISTEMA JUDICIAL

¿Y, Ud. piensa que el acceso a la administración de Justicia es o no igual para todos en Argentina?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Tabla 7. IGUALITARISMO DEL SISTEMA JUDICIAL
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Igual para todos	7%	8%	6%	6%	11%	6%	7%	6%	9%	13%	10%	6%
No es igual para todos	89%	89%	90%	92%	87%	89%	93%	91%	87%	84%	87%	91%
NS/NC	4%	3%	4%	3%	2%	6%	-	3%	4%	3%	4%	4%

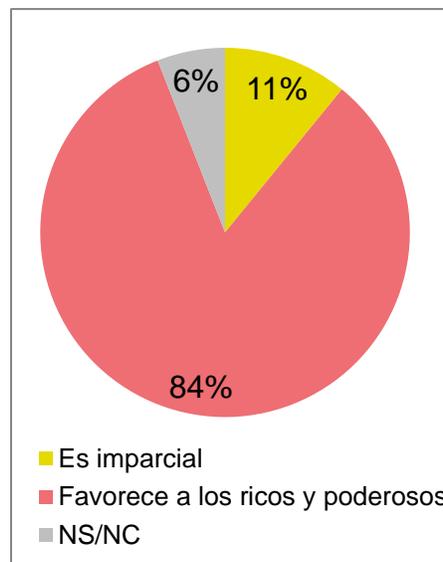
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

En cuanto a si la justicia es o no **imparcial** se detecta que la amplia mayoría de la sociedad, (el 84%) opina que la justicia **favorece a los ricos y poderosos** y, sólo un 11% piensa que la Justicia es **igual para todos**.

Gráfico 9. IMPARCIALIDAD DEL SISTEMA JUDICIAL

¿Ud. piensa que la Justicia en nuestro país es imparcial o favorece a los ricos y poderosos?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Las opiniones negativas aumentan entre las mujeres (86% vs 81% de hombres), los menores de 50 años (sobre todo entre los de 30 a 49 años, 86%), los estratos de nivel

socioeconómico alto (86% vs. 83% de los bajos) y en el interior del país (85% contra 78% en la Capital Federal).

Tabla 8. IMPARCIALIDAD DEL SISTEMA JUDICIAL
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Es imparcial	11%	12%	10%	12%	9%	11%	9%	10%	12%	15%	13%	10%
Favorece a ricos/ poderosos	84%	81%	86%	84%	86%	81%	86%	84%	83%	78%	81%	85%
NS/NC	6%	7%	4%	4%	5%	7%	4%	6%	6%	7%	6%	5%

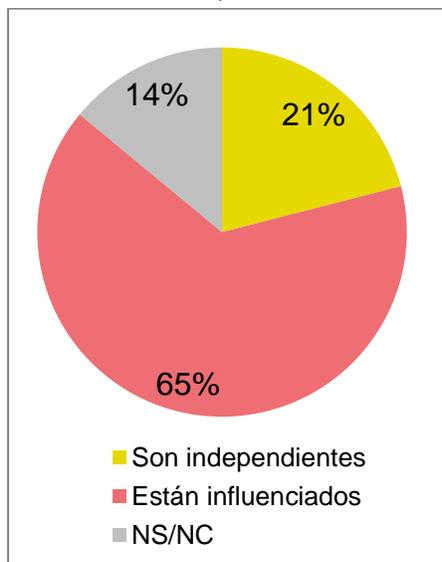
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Al indagar por la independencia de los jueces que forman parte del Sistema judicial, un 65% opina que **los jueces están influenciados por el Gobierno**, y 2 de cada 10 creen en cambio que los jueces **son independientes**.

Gráfico 10. INDEPENDENCIA DE LOS JUECES

¿Ud. piensa que, en general, los Jueces son influenciados por el Gobierno actualmente en el poder o son independientes?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

La visión de que los jueces son independientes crece entre los hombres (23% versus 18% del universo de mujeres), a mayor edad (un cuarto de los mayores de 50 años contra 14%

de los más jóvenes), los estratos más altos (32% contra un 20% de los medios y bajos) y fuera de la Capital Federal (donde supera el 20%).

Tabla 9. INDEPENDENCIA DE LOS JUECES

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Están influenciados	65%	62%	67%	72%	66%	57%	64%	67%	62%	74%	66%	63%
Son independientes	21%	23%	18%	14%	22%	26%	32%	20%	20%	16%	24%	20%
NS/NC	14%	15%	14%	14%	12%	18%	3%	13%	18%	11%	10%	17%

Base: Total población adulta nacional

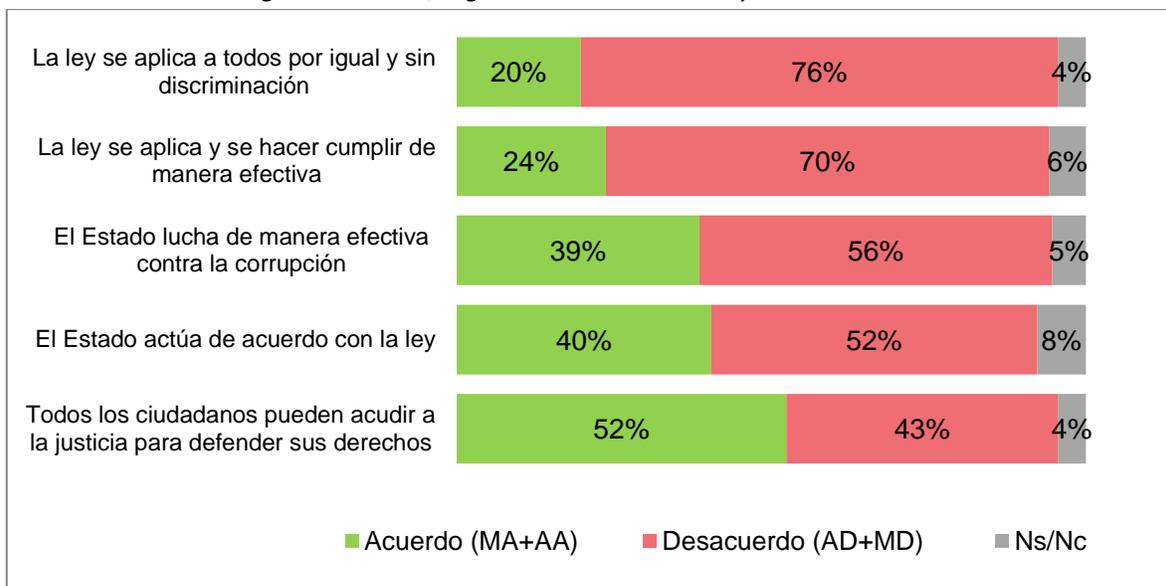
Fuente: VOICES!

Se pidió a los entrevistados que dijeran si estaban o no de acuerdo con distintas frases sobre la ley, la justicia y la corrupción. Las dimensiones que más críticas generaron en la sociedad fueron la igualdad ante la ley y la efectividad de su aplicación. Así, al indagar *si la ley se aplica a todos por igual y sin discriminación*, la amplia mayoría, el 76%, se manifestó en desacuerdo, mientras que 2 de cada 10 están de acuerdo. En cuanto a si *la ley se aplica de manera efectiva*, un 70% está en desacuerdo, contra un 24% que está de acuerdo. También existen críticas respecto a la corrupción, ante la frase *el Estado lucha de manera efectiva contra la corrupción* (un 56% está en desacuerdo, y un 39% está de acuerdo).

Opiniones más divididas se registraron *el Estado actúa de acuerdo a la ley*: un 40% está de acuerdo y un 52% en desacuerdo y *los ciudadanos pueden acudir a la Justicia para defender sus derechos* el 52% está de acuerdo y un 43% en desacuerdo.

Gráfico 11. ACUERDO CON FRASES SOBRE LA LEY, LA JUSTICIA Y LA CORRUPCION

¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones: muy de acuerdo, algo de acuerdo, algo en desacuerdo o muy en desacuerdo?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Al analizar las respuestas por género, se advierte que las mujeres son más críticas que los hombres en varios aspectos, sobre todo en que el *Estado lucha de manera efectiva contra la corrupción*. En cambio los hombres destacan más que las mujeres, que *la ley se aplica de manera efectiva*. En cuanto a edad se advierte que en la mayoría de las frases, las críticas son mayores entre los más jóvenes. Al considerar el nivel socioeconómico, se detecta que los estratos más bajos enfatizan las opiniones negativas del *papel del Estado respecto a la corrupción*, también *el accionar del Estado respecto a la ley y la efectividad de la ley*. En cambio, los estratos altos critican más, el que *los ciudadanos puedan acudir a la Justicia y la igualdad frente a la ley*. Finalmente al considerar la región, existen más críticas en el AMBA, excepto en *efectividad de la ley* donde el interior tienen las mismas opiniones negativas que el GBA.

Tabla 10. DESACUERDO CON FRASES SOBRE LA LEY, LA JUSTICIA Y LA CORRUPCION
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
La ley se aplica a todos por igual y sin discriminación	76%	75%	77%	77%	74%	76%	85%	74%	77%	81%	78%	74%
La ley se aplica y se hacer cumplir de manera efectiva	70%	72%	69%	74%	70%	67%	70%	68%	73%	65%	71%	71%
El Estado lucha de manera efectiva contra la corrupción	56%	54%	58%	59%	55%	54%	58%	55%	57%	67%	64%	52%
El Estado actúa de acuerdo con la ley	52%	52%	52%	54%	52%	49%	48%	52%	52%	48%	58%	50%
Todos los ciudadanos pueden acudir a la justicia para defender sus derechos	43%	41%	45%	44%	40%	46%	58%	41%	44%	48%	50%	40%

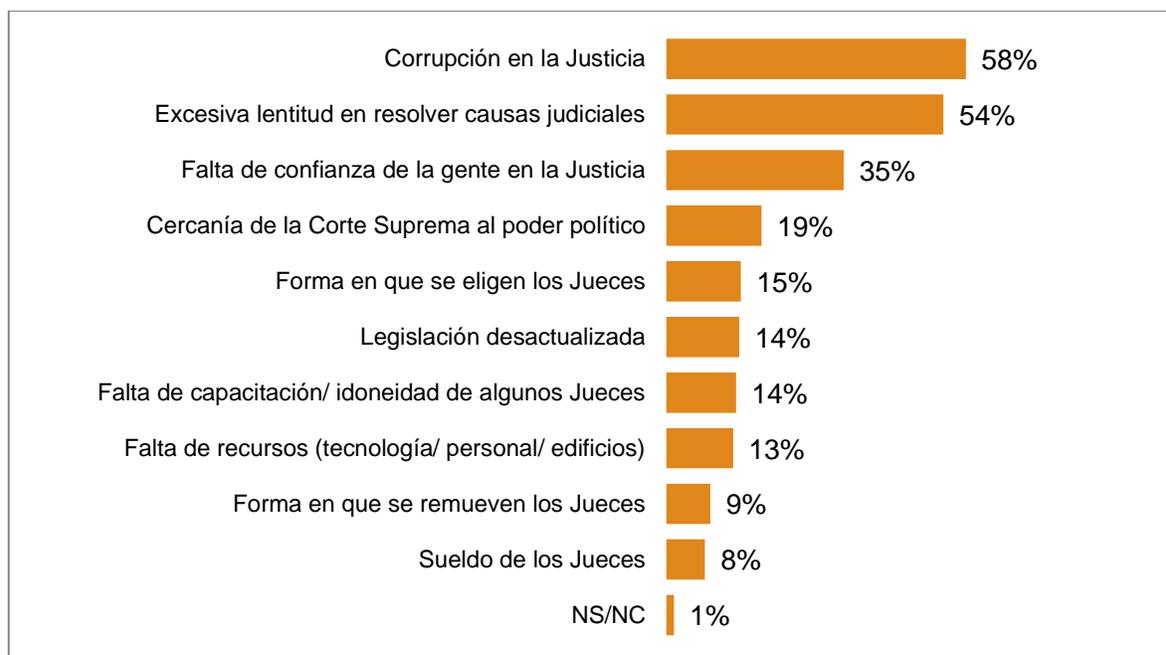
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Por último, se preguntó a los entrevistados cual eran de acuerdo a su visión los principales problemas de la Justicia. A continuación se presentan los resultados alcanzados.

Gráfico 12. PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA JUSTICIA ARGENTINA

De la siguiente lista de problemas que para algunas personas afectan a la Justicia argentina actual, ¿cuáles son en su opinión los tres problemas que Ud. considera más importantes? (MT-MULTIPLE)



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

La *corrupción* (58%) y la *excesiva lentitud en la resolución de litigios* (54%) son los problemas más mencionados por la población en lo que atañe al Sistema Judicial argentino. Ambos temas se destacan muy por encima de otras cuestiones. En tercer lugar se hace mención a la *falta de confianza de la gente en la justicia* (35%), y más atrás se menciona la *cercanía entre la Corte y el poder político* (19%), la *manera en que se eligen los jueces* (15%), la *legislación desactualizada* (14%), la *falta de capacitación o idoneidad de algunos jueces* (14%), la *falta de recursos en general* (13%), el *modo de remoción de jueces* (9%) y sus *sueldos* (8%).

Al analizar este tipo de respuestas por grupos sociodemográficos, se observa que la *corrupción* y la *lentitud procedimental* crece entre varones y a medida se asciende en la escala social (6 de cada 10 en estratos altos contra 5 de cada 10 menciones de clase media y baja), mientras que la *desconfianza en la justicia* prevalece entre las mujeres (38% vs 31% de hombres), a menor nivel socioeconómico (escalando al 36% en clases medias y bajas contra un 17% de estratos altos) y en el Gran Buenos Aires (40%).

La *cercanía de la Corte y la política* es más mencionada en Capital Federal. La *justicia lenta*, la *cercanía de la Corte con el poder político*, *falta de recursos* y *los sueldos de los jueces* son aspectos cuya mención aumenta entre los argentinos con experiencia en juicios. La desactualización del marco legal, por su parte, crece entre quienes nunca estuvieron involucrados (15% contra un 9% de quienes sí lo estuvieron).

Tabla 11. PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA JUSTICIA ARGENTINA
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Corrupción en la Justicia	58%	61%	56%	59%	58%	58%	65%	60%	56%	57%	50%	61%
Excesiva lentitud en causas	54%	57%	52%	47%	59%	55%	60%	57%	51%	62%	64%	49%
Falta de confianza en la Justicia	35%	31%	38%	36%	32%	36%	17%	36%	35%	29%	40%	33%
Cercanía de la Corte y política	19%	22%	15%	15%	20%	21%	34%	18%	18%	24%	13%	20%
Forma en que se eligen los Jueces	15%	14%	15%	14%	19%	10%	16%	15%	13%	15%	18%	13%
Legislación desactualizada	14%	15%	14%	14%	14%	14%	30%	12%	14%	18%	19%	12%
Falta de idoneidad de jueces	14%	13%	14%	12%	11%	18%	12%	12%	15%	9%	7%	17%
Falta de recursos (tecnología, etc)	13%	12%	14%	13%	14%	11%	14%	15%	11%	12%	17%	12%
Forma en que remueven Jueces	9%	8%	9%	8%	10%	7%	14%	9%	7%	14%	10%	7%
Sueldo de los Jueces	8%	7%	8%	10%	7%	6%	10%	6%	9%	6%	3%	9%
NS/NC	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%	2%	1%

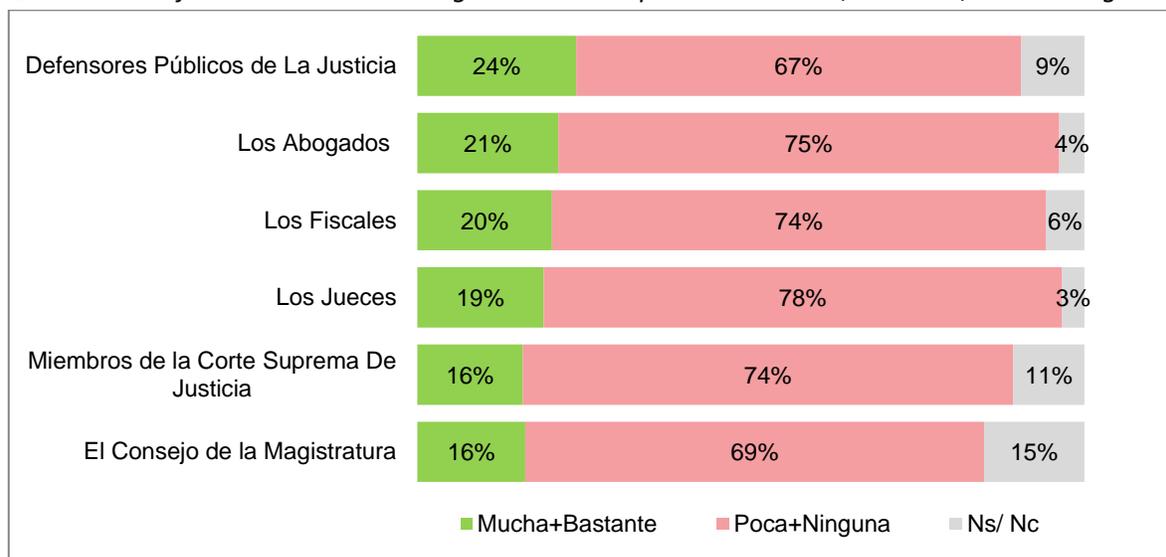
Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

2. OPINIONES SOBRE ASPECTOS PARTICULARES DEL SISTEMA JUDICIAL

En lo referente a distintas cuestiones particulares relacionadas con el Sistema Judicial, el estudio indagó también el nivel de confianza en distintas figuras que integran la Justicia. La encuesta muestra que entre 7 y 8 de cada 10 ciudadanos desconfían de los distintos actores estudiados. Los *defensores públicos*, con un 24% de confianza positiva, se destacan levemente por sobre *abogados* (21%), los *fiscales* (20%) y los *jueces* (19%). El *Consejo de la Magistratura* y miembros de la *Corte Suprema* (16% en ambos casos) son, por su parte, los que menos confianza inspiran en la población.

Gráfico 13. CONFIANZA EN DISTINTOS ACTORES QUE INTEGRAN EL SISTEMA JUDICIAL

¿Y cuánta confianza tiene Ud. en la siguiente lista de personas: Mucha, Bastante, Poca o Ninguna?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

La confianza en los *Defensores Públicos* crece a mayor nivel socioeconómico (39% en la clase alta contra un 20% en sectores bajos) y en interior (25% versus 21% en Capital Federal). La confianza en los *abogados* aumenta entre las mujeres (23% contra 19% de hombres), los menores de 30 años (24%), los estratos altos (26%) y en la Capital Federal (27%).

En los *Fiscales* tienden a confiar más los hombres (22% contra un 19% de mujeres), los mayores de 50 años (25% en contraste con un 16% de los de menor edad), los sectores altos (33%) y también los residentes de la Capital (24%). Respecto a los *Jueces* la confianza crece con la edad (20% de los mayores contra 17% de los más jóvenes).

Los miembros de la *Corte Suprema* inspiran más confianza desde los 30 años (17%), sectores altos (19%) y la Capital (21%), y en el *Consejo de la Magistratura* confían más desde los 50 años (19%) y también en CABA (20%).

Tabla 12. CONFIANZA EN DISTINTAS FIGURAS QUE INTEGRAN EL SISTEMA JUDICIAL
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Defensores Públicos	24%	25%	23%	24%	22%	25%	39%	26%	20%	21%	22%	25%
Los Abogados	21%	19%	23%	24%	20%	20%	26%	20%	21%	27%	20%	21%
Los Fiscales	20%	22%	19%	16%	19%	25%	33%	21%	18%	24%	21%	19%
Los Jueces	19%	19%	19%	18%	19%	20%	15%	20%	18%	20%	19%	19%
Miembros de la Corte Suprema	16%	16%	16%	13%	17%	17%	19%	17%	15%	21%	17%	15%
El Consejo de la Magistratura	16%	16%	16%	15%	15%	19%	17%	17%	16%	20%	18%	15%

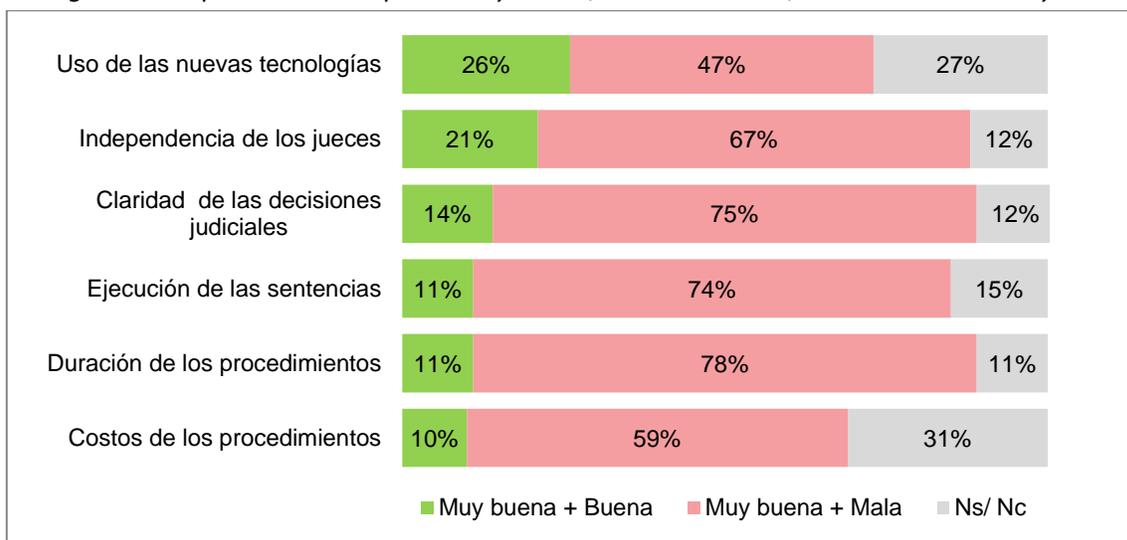
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Seguidamente, se pidió a la población que evaluara diversas dimensiones del Sistema Judicial. Las evaluaciones en todos los aspectos indagados fueron mayoritariamente negativas. *El uso de nuevas tecnologías* (26% de opiniones positivas), y la *independencia de los jueces* (21%) son los temas mejor evaluados –aunque en el primer caso se detecta un 47% de menciones críticas, que en el segundo se ubican en el 76%-. Le sigue la *claridad de las decisiones judiciales* (14% lo evalúa de manera positiva y 75% de negativas). Los *costos* (10% de opiniones favorables, 59% de negativas y 31% de nos respuestas,) junto con la *duración de los procedimientos* (11% de positivas y 78% de negativas) y la *ejecución de las sentencias* (11% y 74%) son las cuestiones con menores menciones positivas.

Gráfico 14. EVALUACIÓN DE DISTINTOS ASPECTOS DEL SISTEMA JUDICIAL

Y Por lo que Ud. sabe, ¿cómo calificaría el sistema de justicia en Argentina en cada uno de los siguientes aspectos? ¿Diría que es muy buena, bastante buena, bastante mala o muy mala?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

La buena evaluación de las nuevas tecnologías aplicadas al Sistema Judicial crece entre los hombres (30% vs 23% de mujeres), los sectores medios y altos y en el interior. La independencia de los jueces y la claridad de las decisiones son mejor recibidas a partir de los 30 años (y esto último crece también la Ciudad de Buenos Aires: 20%).

La ejecución de sentencias está mejor evaluado por las mujeres (que casi duplican a los hombres) y en la Capital Federal (20%).

Asimismo, en general, entre quienes declaran haber participado de juicios, la evaluación positiva de todos los aspectos del sistema judicial tiende a crecer, especialmente el uso de nuevas tecnologías (35% contra 25% sin experiencia en litigios) y la claridad de los veredictos (17% vs 13%).

Tabla 13. EVALUACIÓN POSITIVA (MB+BB) DE DISTINTOS ASPECTOS DEL SISTEMA JUDICIAL

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Uso de las nuevas tecnologías	26%	30%	23%	24%	27%	28%	27%	30%	23%	24%	24%	28%
Independencia de los jueces	21%	20%	22%	18%	22%	23%	19%	23%	20%	23%	20%	21%
Claridad de las decisiones judiciales	14%	13%	15%	10%	14%	16%	9%	14%	13%	20%	14%	13%
Duración de los procedimientos	11%	10%	11%	9%	12%	10%	8%	11%	10%	12%	9%	11%
Ejecución de las sentencias	11%	8%	14%	9%	13%	11%	12%	12%	10%	20%	11%	10%
Costos de los procedimientos	10%	10%	10%	11%	10%	10%	13%	11%	10%	17%	10%	10%

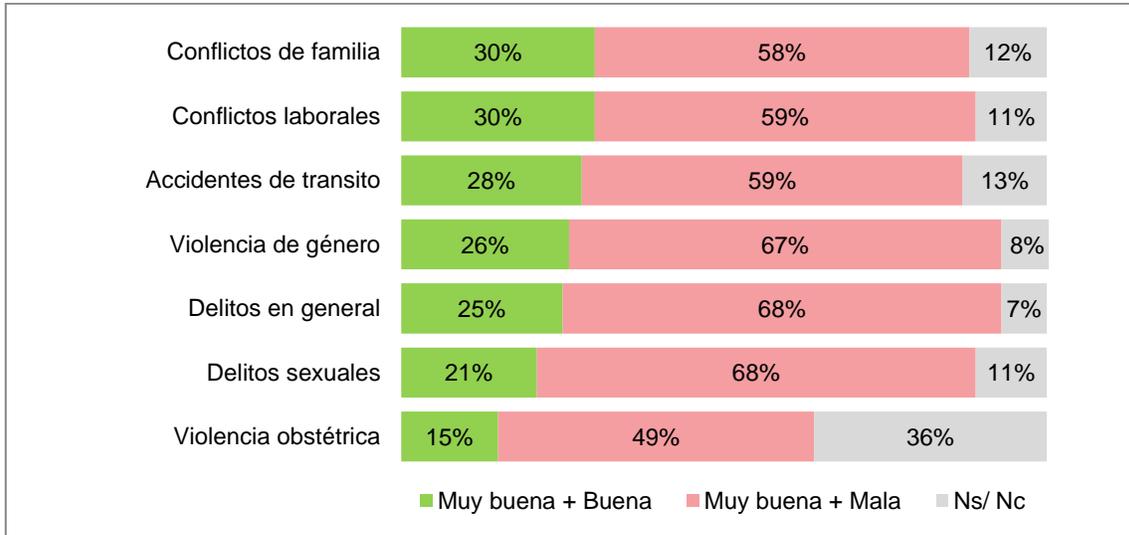
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Otro eje clave del estudio hizo foco en la performance de la Justicia Argentina sobre múltiples campos de acción. En las siete dimensiones estudiadas predomina una mirada negativa. Los asuntos de *'familia'* y *'laborales'*, con un 30% de evaluaciones positivas respectivamente (y casi 60% de negativas en ambos casos) y los *accidentes de tránsito* (28% de positivas y 59% de negativas) fueron comparativamente los mejor evaluados. El resto posee opiniones más críticas: *violencia de género* (26% y 67%), los *delitos en general* (25% y 68%) y los *delitos sexuales* (21% y 68%). La *violencia obstétrica* (15% de positivas y 49% de negativas) es el campo más desconocido (36% de no respuestas).

Gráfico 15. PERFORMANCE DE LA JUSTICIA EN DISTINTOS CAMPOS

¿Podría decirme cómo evalúa la manera en que la Justicia administra los siguientes temas: muy bien, bien, mal o muy mal?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

En términos sociodemográficos, se advierte que el desempeño es en general mejor concebido por los hombres, a excepción de asuntos de familia (que también crece entre residentes del interior del país: 32%).

Los *conflictos laborales* y *accidentes de tránsito* tienen mejor reputación a medida se asciende en la escala social, superando el 32% de las menciones en sectores medios y altos, contra menos del 25% en la clase baja.

La performance en *violencia de género* y *delitos sexuales* resulta mejor visto por los varones (32% vs 20% de mujeres y 23% contra 19% respectivamente en cada caso), y a mayor nivel socioeconómico de los respondentes.

Además, la performance de la justicia en materia de *violencia de género* es mejor evaluada por quienes se vieron involucrados en juicios (31%).

Tabla 14. PERFORMANCE DE LA JUSTICIA EN DISTINTOS CAMPOS (MB+B)
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Conflictos de familia	30%	28%	32%	29%	32%	29%	31%	32%	28%	27%	27%	32%
Conflictos laborales	30%	30%	29%	24%	35%	30%	33%	34%	25%	37%	32%	28%
Accidentes de transito	28%	29%	26%	27%	32%	24%	36%	32%	22%	28%	28%	28%
Violencia de género	26%	32%	20%	23%	28%	26%	30%	27%	24%	24%	25%	26%
Delitos en general	25%	24%	25%	24%	26%	25%	20%	28%	23%	25%	20%	26%
Delitos sexuales	21%	23%	19%	20%	23%	20%	28%	23%	18%	15%	20%	22%
Violencia obstétrica	15%	16%	14%	13%	17%	14%	10%	16%	14%	17%	15%	14%

Base: Total población adulta nacional

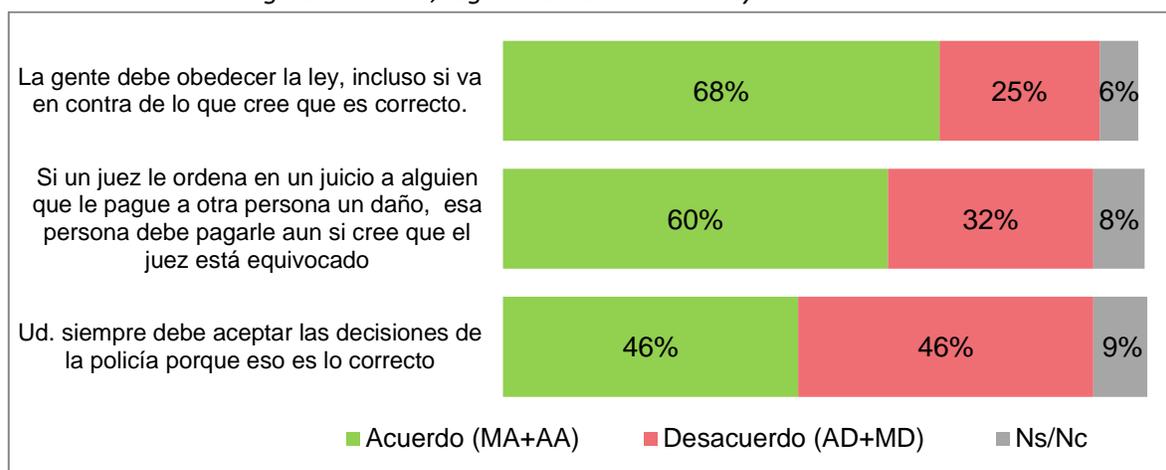
Fuente: VOICES!

3. LEGITIMIDAD, EXPERIENCIAS Y VÍNCULO PERSONAL CON EL SISTEMA JUDICIAL

La legalidad pertenece al orden del derecho positivo y sus normas contienen siempre fuerza de ley -es decir, generan obligación jurídica-, la legitimidad, en cambio, forma parte del orden de la política (discrecionalidad dentro de la legalidad) y de la ética pública -fundamentación cognitiva de las normas y de las decisiones-. Mientras que la legalidad genera obligación, la legitimidad genera responsabilidad y reconocimiento. Para estudiar la legitimidad que reviste la ley entre los ciudadanos, se presentó a los entrevistados distintas frases y se les pidió que dijeran si estaban o no de acuerdo con cada una de ellas. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

Gráfico 16. ACUERDO Y DESACUERDO CON DISTINTAS FRASES SOBRE LA OBEDIENCIA

¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones: muy de acuerdo, algo de acuerdo, algo en desacuerdo o muy en desacuerdo?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

La frase que más desacuerdo obtuvo fue “Ud. siempre debe aceptar las decisiones de la policía porque eso es lo correcto” un 46% dijo estar en desacuerdo contra otro 46% que expresó estar de acuerdo. Quienes más en desacuerdo están son los menores de 50 años (47% contra 42 de los mayores), en el AMBA (48% vs. 44% del Interior) y los estratos de nivel socioeconómico alto (52%).

Ante la frase *si un juez le ordena en un juicio a alguien que le pague a otra persona un daño, esa persona debe pagarle aún si cree que el juez está equivocado*: tres de cada 10 están en desacuerdo (32% vs el 60% que están de acuerdo). El desacuerdo es más elevado entre los de 30 a 49 años, (36%) y en el GBS (34%).

Luego frente a la declaración *La gente debe obedecer la ley, incluso si va en contra de lo que cree que es correcto*, un 25% está en desacuerdo mientras que un 68% está de acuerdo. El desacuerdo es mayor entre los menores de 29 años (28%vs. 21% de los mayores) y en el GBA (30% vs 24% del resto del país) y entre las mujeres (27% vs 23 % de los hombres).

Tabla 15. DESACUERDO CON FRASES SOBRE LA OBEDIENCIA
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
La gente debe obedecer la ley, incluso si va en contra de lo que cree que es correcto.	25%	23%	27%	28%	27%	21%	27%	26%	25%	25%	30%	24%
Si un juez le ordena en un juicio a alguien que le pague a otra persona un daño, esa persona debe pagarle aun si cree que el juez está equivocado	32%	30%	33%	32%	36%	27%	33%	30%	33%	29%	34%	31%
Ud. siempre debe aceptar las decisiones de la policía porque eso es lo correcto	46%	45%	46%	47%	47%	42%	52%	43%	47%	48%	48%	44%

Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Otro de los planos sobre los que se centró el trabajo de Voices! fue el experiencial. Específicamente, se indagó a los argentinos sobre la relación directa con el Sistema Judicial, la relación particular con la justicia y las decisiones o conductas adoptadas ante acontecimientos personales relacionados con el ámbito legal.

En este marco, el primer aspecto a develar fue cuál sería la actitud de la población ante una eventual demanda, a lo que la gran mayoría respondió que “consultaría a un abogado” (82%). En un lejano segundo orden, un 11% de los argentinos también manifestó que consultaría con algún amigo o familiar, y con guarismos que no superan el 2% de menciones aparecen alternativas tales como realizar consultas en internet (2%), no darle importancia alguna al tema (2%), aguardar a recibir una segunda citación judicial (1%) u otras cosas (1%). Un 2% de la población no sabe lo que haría.

Gráfico 17. ACTITUD ANTE UNA DEMANDA

En el caso de que recibiese una demanda judicial, es decir que alguien quisiese iniciarle un juicio, ¿qué actitud adoptaría? RU



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

La consulta a un abogado es una postura que aumenta aún más en sectores altos donde alcanza al 90% de la población (contra un 80% de sectores más bajos) y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (91% contra un 79% registrado en el interior del país). La consulta con un letrado también aumenta entre quienes se vieron expuestos a algún litigio alguna vez (92% versus el 80% de quienes nunca estuvieron involucrados en este tipo de situaciones), al igual que la búsqueda en Internet (4% contra 1% respectivamente).

La consulta con amigos o familiares crece en rangos de edad extremos (14% de los menores de 30 años y 12% de los mayores de 50), y también entre quienes manifiestan no haber tenido relación alguna con juicios (13% contra un 2% de quienes participaron alguna vez).

Tabla 16. ACTITUD ANTE UNA DEMANDA
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Consultaría con un abogado	82%	81%	82%	78%	87%	80%	90%	83%	80%	91%	85%	79%
Consultaría con un familiar / amigo	11%	11%	12%	14%	8%	12%	9%	12%	11%	5%	9%	13%
Me fijaría en internet	2%	3%	1%	3%	1%	1%	2%	2%	2%	-	2%	2%
No le daría ninguna importancia	2%	1%	2%	2%	2%	2%	-	2%	2%	1%	1%	2%
Esperaría una segunda citación	1%	2%	-	1%	1%	2%	-	1%	1%	1%	1%	1%
Otro	1%	-	1%	-	-	1%	-	-	1%	1%	-	1%
NS/NC	2%	2%	1%	2%	1%	2%	-	1%	2%	1%	2%	1%

Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

El estudio también indagó acerca de qué cualidades de los abogados son valoradas por la población. La honestidad (52%), seguida por la eficiencia (46%) son los aspectos clave.

Sus antecedentes / experiencia (35%) se menciona en tercer lugar por sobre sus capacidades o inteligencia (24%). También se hace referencia a la rapidez (21%) y dedicación en el trabajo (19%).

La sensibilidad para captar el problema del cliente (8%), el estudio o firma a la que pertenece (8%) y los contactos que posee (4%), son referidos en menor medida.

Gráfico 18. ASPECTOS VALORADOS DE UN ABOGADO (Total)

Si Ud. recurriese a un abogado. ¿Qué es lo primero que valoraría de él? Y ¿Qué otras cosas valoraría?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

A partir de los 50 años (62%) y en el interior (55% contra 44% en Capital Federal) la “honestidad” resulta aún más valorada. La “eficiencia”, por su parte es una cualidad más destacada en interior (49% versus alrededor de 4 de cada 10 menciones en el AMBA), y la “experiencia” se valora más entre los hombres (38% contra 32% de mujeres), los menores de 50 años, la clase alta (53% contra 35% de la clase media y baja) y el Área Metropolitana de Buenos Aires (44% contra 32% en interior).

Asimismo, entre entrevistados sin experiencia en juicios, la honestidad (52%) y la dedicación de un abogado (21%) adquieren aún mayor relevancia.

Por su parte, la “inteligencia y capacidad” de un abogado son cualidades que se destacan con mayor frecuencia en sectores altos (30%) y residentes de la Ciudad de Buenos Aires (31%), mientras que, por el contrario, la “rapidez” aumenta su mención en clases medias y bajas (22%) y fuera de la Capital Federal (22% contra 14% respectivamente).

La “dedicación al trabajo” es un valor más considerado por mujeres, en el ámbito de la Ciudad Autónoma (22% y 23% en cada caso), y especialmente por quienes no participaron alguna vez de un juicio (21% versus 12% de quienes sí lo hicieron).

Tabla 17. ASPECTOS VALORADOS DE UN ABOGADO (Total)

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Honestidad	52%	52%	51%	47%	46%	62%	50%	47%	56%	44%	46%	55%
Eficiencia	46%	45%	47%	44%	47%	46%	40%	48%	44%	38%	40%	49%
Experiencia /Antecedentes	35%	38%	32%	37%	39%	29%	53%	35%	33%	46%	41%	32%
Inteligencia / Capacidad	24%	24%	24%	25%	25%	22%	30%	23%	24%	31%	27%	22%
Rapidez de trabajo	21%	22%	21%	24%	21%	20%	16%	22%	22%	14%	21%	23%
Dedicación al Trabajo	19%	16%	22%	21%	17%	20%	21%	21%	17%	23%	17%	19%
Que se sensible a mis problemas	8%	6%	10%	12%	7%	6%	9%	7%	9%	7%	7%	9%
Estudio al que pertenece	8%	8%	7%	9%	8%	6%	5%	9%	6%	8%	9%	7%
Que tenga contactos	4%	4%	3%	4%	4%	3%	2%	4%	3%	2%	5%	3%
Cercanía de donde vivo	1%	2%	1%	2%	1%	1%	3%	1%	1%	1%	2%	1%
Otro	2%	3%	2%	2%	1%	4%	2%	3%	2%	2%	2%	2%
NS/NC	1%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	2%	-	-	2%

	TOTAL	PARTICIPÓ EN JUICIOS	
		SI	NO
Honestidad	52%	47%	52%
Eficiencia	46%	49%	45%
Experiencia /Antecedentes	35%	36%	35%
Inteligencia / Capacidad	24%	23%	24%
Rapidez de trabajo	21%	19%	22%
Dedicación al Trabajo	19%	12%	21%
Que se sensible a mis problemas	8%	9%	8%
Estudio al que pertenece	8%	9%	7%
Que tenga contactos	4%	4%	4%
Cercanía de donde vivo	1%	1%	2%
Otro	2%	4%	2%
NS/NC	1%	1%	1%

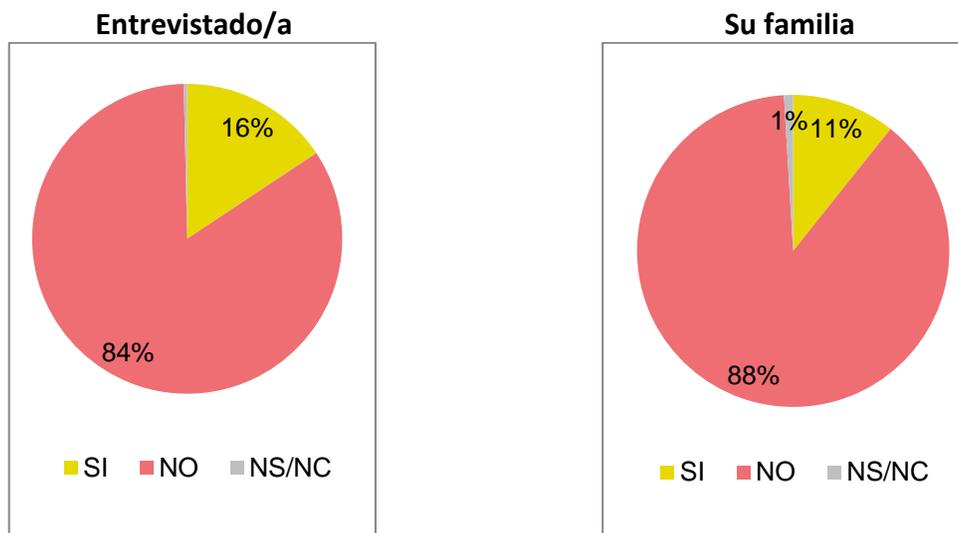
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Al indagar acerca de la participación directa en algún tipo de juicio alguna vez (como parte o testigo), el estudio arroja que un 16% de los argentinos tuvo involucramiento **personal** en litigios, y un 11% señala que lo tuvo algún **familiar**.

Gráfico 19. PARTICIPACIÓN EN JUICIOS

Ha sido testigo o parte de algún juicio alguna vez? ¿Y alguien de su familia con los que Ud. vive?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

La participación personal crece entre los hombres (17% contra 14% de las mujeres), los mayores de 30 años (19%), los sectores altos (23% contra alrededor del 15% en estratos medios y bajos) y en la Capital Federal (23% versus 11% en GBA y 16% en el interior).

Tabla 18. PARTICIPACIÓN EN JUICIOS

CRUCE POR SEGMENTOS

ENTREVISTADO	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
SI	16%	17%	14%	10%	19%	18%	23%	15%	16%	23%	11%	16%
NO	84%	82%	86%	89%	81%	82%	77%	85%	83%	77%	89%	83%

FAMILIAR	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
SI	11%	9%	12%	14%	9%	9%	12%	10%	12%	14%	8%	11%
NO	88%	90%	87%	85%	89%	90%	86%	90%	87%	86%	92%	87%
NS/NC	1%	1%	1%	1%	1%	-	2%	1%	1%	-	-	1%

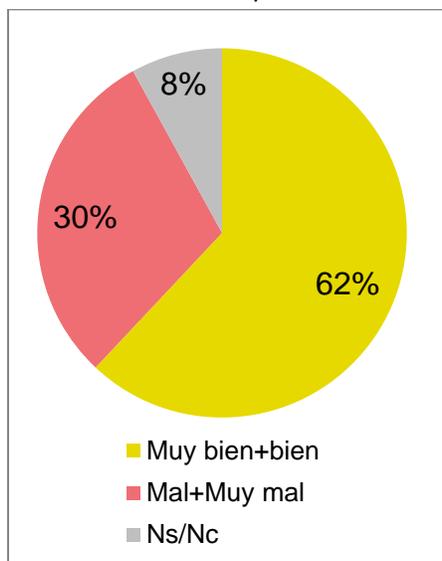
Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

Al profundizar el análisis entre quienes declararon haber participado de algún litigio -ellos o algún familiar-, la mayoría evaluó positivamente la forma en que éste se resolvió (6 de

cada 10 entrevistados), en tanto 3 de cada 10 declararon que se resolvió ‘mal’ o ‘muy mal’. La evaluación positiva tiende a crecer entre los varones (64% contra 61% de mujeres) y a mayor edad (pasando del 52% entre los menores de 30 años, al 65% en el segmento de 30 a 49 años y 69% entre los de 50 años y más).

Gráfico 20. EVALUACIÓN DE LA MANERA EN QUE SE RESOLVIÓ EL JUICIO

¿Cómo evalúa la manera en que se resolvió ese Juicio?



Base: quienes declaran haber participado de algún juicio (ellos mismos o algún familiar)

Fuente: VOICES!

Tabla 19. EVALUACIÓN DE LA MANERA EN QUE SE RESOLVIÓ EL JUICIO

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más
Muy bien + Bien	62%	64%	61%	52%	65%	69%
Mal + Muy mal	30%	28%	31%	33%	31%	25%
NS/NC	8%	8%	8%	15%	5%	6%

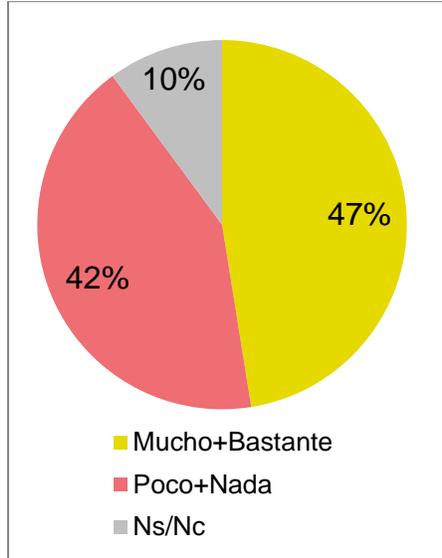
Base: quienes declaran haber participado de algún juicio (ellos mismos o algún familiar)

Fuente: VOICES!

Por otro lado, las opiniones se dividen al indagar en qué medida la población que participó en juicios sintió realmente protegidos sus derechos: mientras que casi la mitad se sintió amparada (47%), una proporción similar declara lo contrario (42%), y un 10% no tiene una opinión formada al respecto.

Gráfico 21. AMPARO EN LOS PROPIOS DERECHOS DURANTE EL JUICIO

¿En qué medida se ha sentido Ud. amparado en sus derechos durante ese juicio?



Base: quienes declaran haber participado de algún juicio (ellos mismos o algún familiar)

Fuente: VOICES!

La sensación de amparo prevalece a mayor edad, pues mientras que solo el 35% de los menores de 30 años así lo manifiesta, esta proporción asciende a más de la mitad en los rangos mayores.

Contrariamente, entre las mujeres se profundiza la sensación de “desamparo” de los propios derechos (45% en relación con el 39% de hombres).

Tabla 20. AMPARO EN LOS PROPIOS DERECHOS DURANTE EL JUICIO

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más
Mucho + Bastante	47%	48%	46%	35%	51%	55%
Poco + Nada	42%	39%	45%	45%	42%	39%
NS/NC	10%	12%	9%	20%	7%	6%

Base: quienes declaran haber participado de algún juicio (ellos mismos o algún familiar)

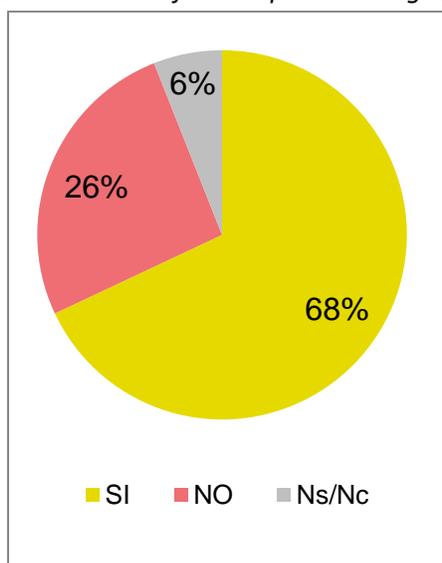
Fuente: VOICES!

Además, la mayoría de quienes participaron de un juicio declaran haber sido bien defendidos (68%), mientras que un cuarto (26%) manifiesta no haber sido defendido satisfactoriamente por los abogados.

Las mujeres prevalecen sobre los hombres en la opinión de haber tenido una buena defensa (70% contra 66% respectivamente) y a partir de los 30 años (en promedio 70%).

Gráfico 22. PERCEPCIÓN DE HABER TENIDO UNA BUENA DEFENSA

¿Se sintió bien defendido por sus abogados?



Base: quienes declaran haber participado de algún juicio (ellos mismos o algún familiar)

Fuente: VOICES!

Tabla 21. PERCEPCIÓN DE HABER TENIDO UNA BUENA DEFENSA

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más
SI	68%	66%	70%	62%	72%	69%
NO	26%	26%	26%	26%	24%	28%
NS/NC	6%	8%	4%	12%	4%	2%

Base: quienes declaran haber participado de algún juicio (ellos mismos o algún familiar)

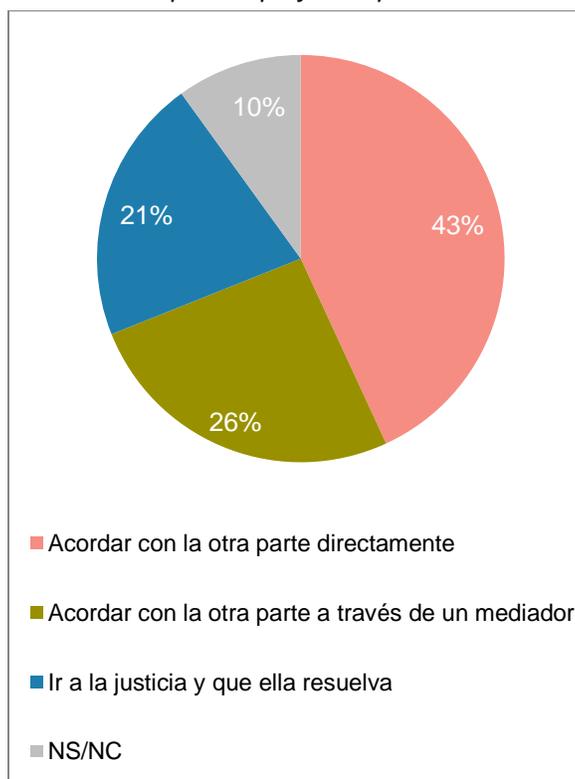
Fuente: VOICES!

4. LA MEDIACIÓN

Al indagar sobre las preferencias a la hora de enfrentar un conflicto legal, ‘acordar directamente con la otra parte’ resulta la alternativa más mencionada (43%), seguida por el acuerdo vía mediadores (26%). Otros 2 de cada 10 acudirían directamente a la justicia, y un 10% de los consultados no tienen claro lo que harían.

Gráfico 23. PREFERENCIAS PARA ENFRENTAR UN CONFLICTO LEGAL

Si usted estuviese envuelto en un conflicto con otro ciudadano, empresa u órgano administrativo ¿cuál es la alternativa que Ud. preferiría para resolver ese conflicto?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Llegar a un acuerdo directo es una alternativa que se acrecienta entre los 30 y 50 años (47%), en sectores altos (54% en relación con un 40% en la clase media y 45% en la clase baja) y en el interior del país, donde trepa al 46% contra alrededor del 38% en el Área Metropolitana de Buenos Aires.

La figura del mediador crece en Ciudad de Buenos Aires (37% contra 29% en el GBA y 23% en el interior), y entre los respondientes que alguna vez se vieron involucrados en un litigio (32% contra 25% de quienes nunca fueron a juicio).

Acudir directamente a la justicia ante un conflicto para que ésta resuelva es una medida que crece entre las mujeres (24% versus 18% de varones), los jóvenes (24% contra 20% en rangos más adultos), a menor nivel socioeconómico de los respondientes (casi un cuarto de la clase media y media-baja contra solo un 8% de estratos altos) y fuera de la Capital Federal (22% contra 17% respectivamente).

Tabla 22. PREFERENCIAS PARA ENFRENTAR UN CONFLICTO LEGAL
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Acordar con la otra parte directamente	43%	44%	42%	39%	47%	43%	54%	40%	45%	38%	37%	46%
Acordar con la otra parte a través de un mediador	26%	28%	24%	25%	26%	27%	35%	28%	23%	37%	29%	23%
Ir a la justicia y que ella resuelva	21%	18%	24%	24%	20%	19%	8%	23%	21%	17%	22%	22%
NS/NC	10%	9%	10%	11%	7%	11%	2%	9%	11%	8%	11%	9%

	TOTAL	PARTICIPÓ EN JUICIOS	
		SI	NO
Acordar con la otra parte directamente	43%	43%	44%
Acordar con la otra parte a través de un mediador	26%	32%	25%
Ir a la justicia y que ella resuelva	21%	20%	21%
NS/NC	10%	5%	10%

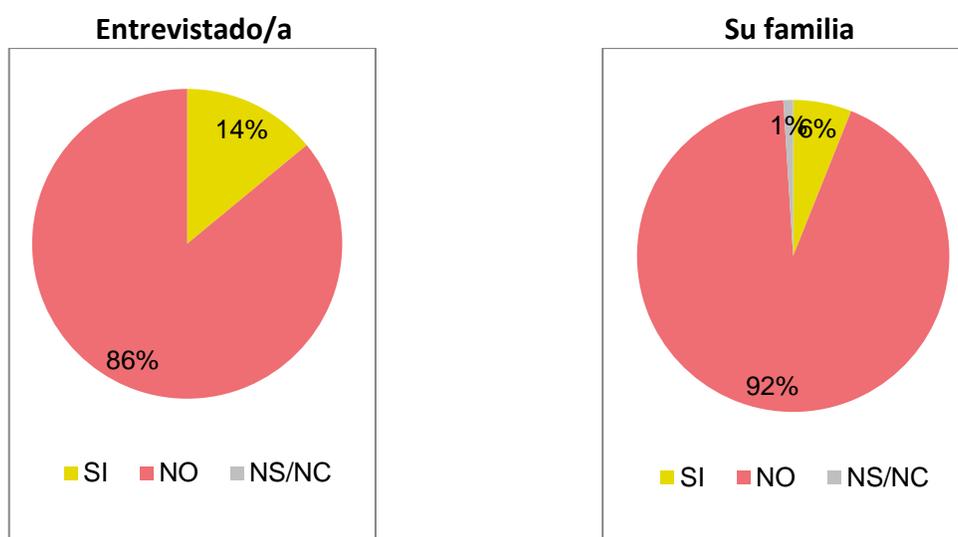
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Más allá de las opiniones acerca de la *mediación* como alternativas frente a un conflicto legal, también se consultó a la población si había recurrido efectivamente a esta modalidad de resolución de conflictos alguna vez a fin de dimensionar su verdadero alcance a nivel nacional. El estudio arrojó que 1 de cada 10 argentinos solucionó sus conflictos legales por esta vía. En los estratos altos (27% contra 13% de medios y bajos) y en la Capital Federal (23% contra 12% fuera del distrito), la mediación aumenta significativamente su frecuencia.

Gráfico 24. UTILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ALGÚN LITIGIO

Ud. ha sido parte de algún conflicto alguna vez en la que se haya utilizado alguna forma de mediación para resolver ese conflicto? ¿Y alguien de su familia inmediata con los que Ud. vive?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

Tabla 23. UTILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ALGÚN LITIGIO
CRUCE POR SEGMENTOS

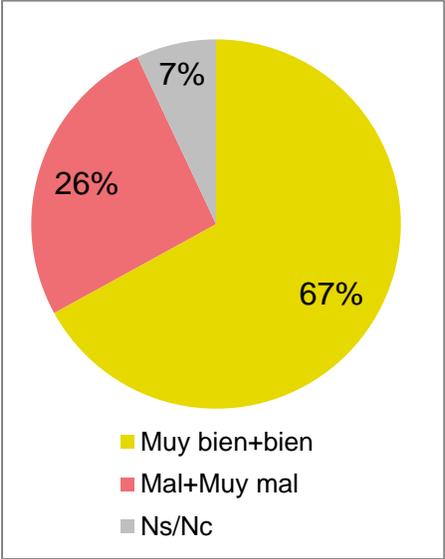
ENTREVISTADO	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
SI	14%	12%	15%	9%	20%	11%	27%	13%	13%	23%	10%	14%
NO	86%	87%	85%	90%	79%	89%	73%	87%	87%	77%	90%	86%
FAMILIAR	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
SI	6%	3%	10%	9%	6%	5%	11%	5%	7%	12%	5%	6%
NO	92%	96%	89%	88%	94%	95%	89%	94%	91%	88%	94%	92%
NS/NC	1%	1%	1%	2%	1%	1%	-	1%	2%	-	-	2%

Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

A su vez, 7 de cada 10 argentinos que apelaron a la mediación declaran que el juicio se resolvió de manera positiva, contra un cuarto de ellos que responde no haber tenido un buen desenlace (26%), y un 7% que no emite una opinión sobre el tema.

Gráfico 25. EVALUACIÓN DEL MODO EN QUE SE RESOLVIÓ EL JUICIO VÍA “MEDIACIÓN”

¿Cómo evalúa la manera en que se resolvió ese conflicto a través de una mediación?



Base: quienes declaran haber sido parte de algún conflicto en que se haya utilizado alguna forma de mediación (ellos mismos o algún familiar)

Fuente: VOICES!

La resolución positiva vía mediación se incrementa entre los hombres (70% contra 65% de mujeres), los mayores de 30 años (7 de cada 10 versus casi 6 de cada 10 de menor edad) y entre residentes del interior del país donde la proporción alcanza al 70% de los entrevistados que eligieron mediar, contra un 59% de habitantes de la Capital Federal y 64% del GBA.

El desenlace negativo, por su parte, es mayormente aludido por mujeres (30% contra 20% de hombres) y en la Ciudad de Buenos Aires, donde asciende significativamente al 40% casi duplicando la mención registrada en el interior del país (22%)

Tabla 24. EVALUACIÓN DEL MODO EN QUE SE RESOLVIÓ EL JUICIO VÍA “MEDIACIÓN”
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Muy bien + Bien	67%	70%	65%	57%	71%	72%	71%	61%	73%	59%	64%	70%
Mal + Muy mal	26%	20%	30%	25%	26%	26%	29%	28%	23%	39%	33%	22%
NS/NC	7%	9%	5%	18%	3%	2%	-	11%	4%	2%	3%	9%

Base: quienes declaran haber sido parte de algún conflicto en que se haya utilizado alguna forma de mediación (ellos mismos o algún familiar)

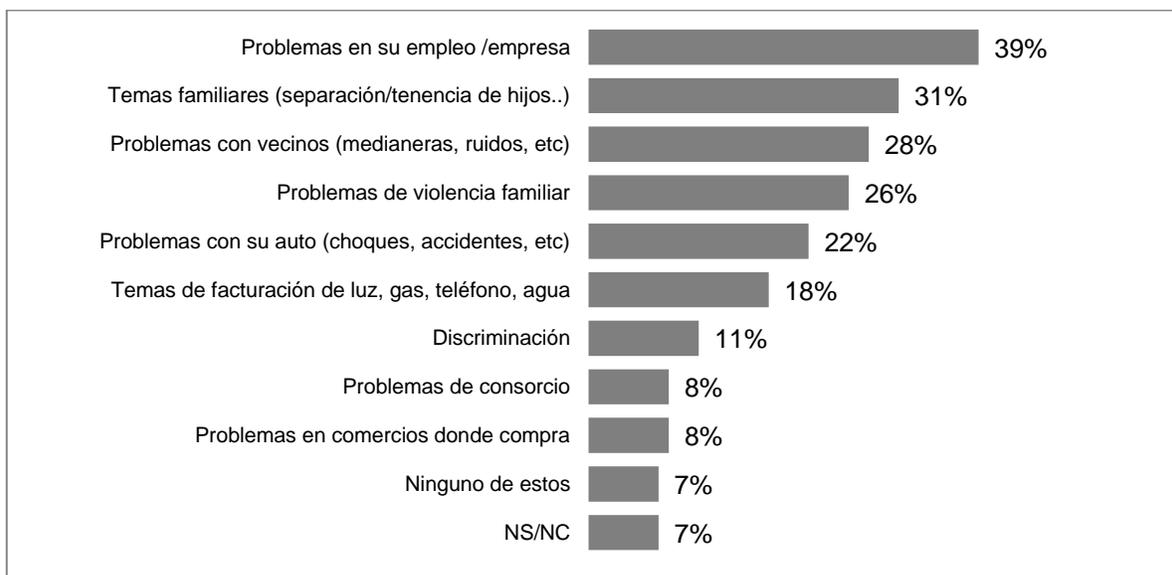
Fuente: VOICES!

Al indagar acerca de qué conflictos legales se resolverían mejor por la vía de la mediación, si bien se observa heterogeneidad de ámbitos de aplicabilidad, los asuntos laborales son los más aludidos (39%), seguidos de los familiares (31%) y problemas con vecinos (28%). En cuarto lugar se menciona la violencia doméstica (26%).

Con menor frecuencia aparecen los problemas con el auto (choques, accidentes, etc.) (22%), temas de facturación de servicios públicos como la luz, el gas, el agua (18%) y asuntos vinculados con la discriminación (11%). Más atrás, un 8% refiere problemas con consorcios y en comercios.

Gráfico 26. CONFLICTOS LEGALES QUE MEJOR SE RESOLVERÍAN A TRAVÉS DE MEDIADORES

De la siguiente lista de conflictos que podrían aparecer en su vida personal, cuales se resolverían mejor con la intervención de mediadores? (MOSTRAR TARJETA - MULTIPLE)?



Base: Total población adulta nacional. Fuente: VOICES!

El uso de la mediación para temas laborales crece entre menores de 50 años (4 de cada 10 contra 3 de cada 10 de mayor edad) y en la Ciudad de Buenos Aires (43% versus 38% fuera del distrito). La mediación para tratar problemas familiares y con vecinos se menciona en mayor medida entre mujeres (35% contra 26% de los hombres), a mayor nivel socioeconómico de la población y en la Capital Federal (39%). Para problemas con vecinos, por su parte, la mediación aumenta su mención entre mujeres (30%), los mayores de 50 años (30%), sectores altos (35%) y en Ciudad de Buenos Aires (44%).

En lo relativo a los problemas con el auto, la mediación prevalece entre los hombres (25%), estratos altos (29%) y en el AMBA (25%).

Para la discriminación, la mediación es más valorada entre los más jóvenes (16% contra 8% entre los de mayor edad) y en el interior, donde alcanza un 13% que casi llega a duplicar las menciones en AMBA. Para temas de consorcios, como es de esperar, crece la aceptación de la mediación en la Capital Federal en función a un predominio claro de viviendas en edificios de departamentos (24% contra 14% en Gran Buenos Aires y sólo un 4% en el interior del país).

Por su parte, entre quienes participaron de juicios es mayor la opinión de que se resolverían mejor vía mediadores los problemas laborales (49%), con vecinos (37%), de facturación (26%) y de consorcio (13%).

Tabla 25. CONFLICTOS LEGALES QUE MEJOR SE RESOLVERÍAN A TRAVÉS DE MEDIADORES
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Problemas en su empleo /empresa	39%	40%	38%	44%	42%	31%	37%	41%	37%	43%	37%	39%
Problemas familiares (separación/tenencia)	31%	26%	35%	32%	36%	25%	35%	33%	29%	39%	32%	29%
Problemas con los vecinos (paredes, ruidos)	28%	25%	30%	26%	28%	30%	35%	27%	28%	44%	31%	25%
Problemas de violencia familiar	26%	24%	28%	27%	25%	27%	23%	28%	25%	27%	22%	28%
Problemas con su auto (choques, accidentes)	22%	25%	19%	19%	24%	21%	29%	21%	22%	25%	25%	20%
Problemas de facturación de luz, gas, etc.	18%	18%	18%	17%	19%	17%	21%	18%	17%	18%	19%	18%
Discriminación	11%	11%	10%	16%	8%	9%	10%	10%	11%	8%	6%	13%
Problemas de consorcio	8%	7%	9%	7%	10%	8%	21%	12%	4%	24%	14%	4%
Problemas en comercios	8%	10%	7%	9%	9%	6%	9%	10%	6%	13%	8%	8%
Ninguno de estos	7%	7%	6%	4%	7%	9%	4%	6%	7%	3%	5%	8%
NS/NC	7%	7%	6%	8%	4%	8%		6%	8%	3%	8%	7%

	TOTAL	PARTICIPÓ EN JUICIOS	
		SI	NO
Problemas en su empleo /empresa	39%	49%	37%
Problemas familiares (separación/tenencia)	31%	33%	31%
Problemas con los vecinos (paredes, ruidos)	28%	37%	26%
Problemas de violencia familiar	26%	28%	26%
Problemas con su auto (choques, accidentes)	22%	25%	21%
Problemas de facturación de luz, gas, etc.	18%	26%	17%
Discriminación	11%	12%	11%
Problemas de consorcio	8%	13%	7%
Problemas en los comercios donde compra	8%	9%	8%
Ninguno de estos	7%	2%	7%
NS/NC	7%	1%	7%

Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

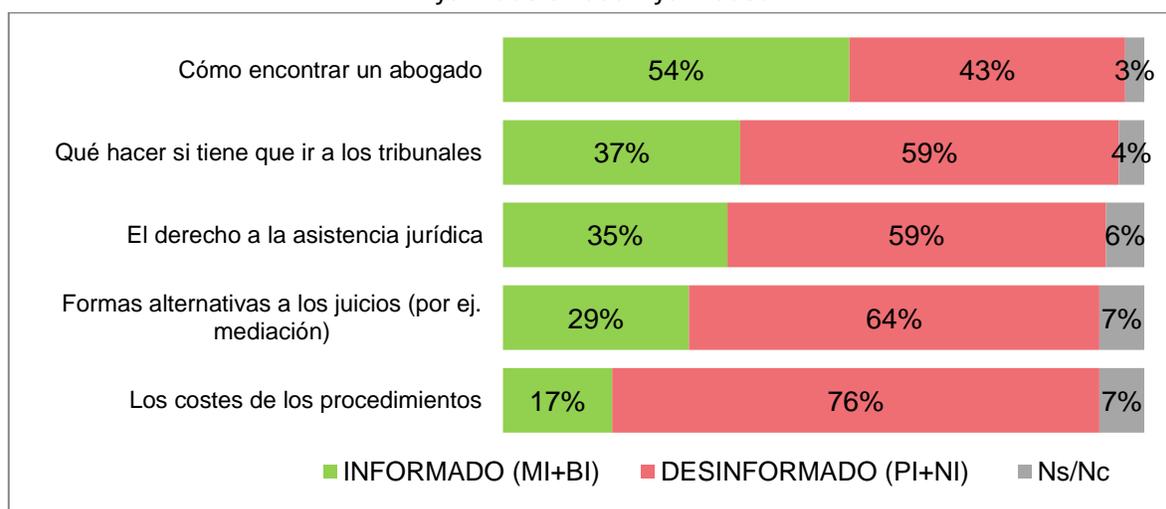
5. NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE DISTINTAS CUESTIONES JUDICIALES Y USO DE INTERNET

Otro de los ejes del estudio giró en torno al nivel de información existente en la población sobre asuntos judiciales. En este sentido, en un contexto de relativamente baja información al respecto, poco más de la mitad de los argentinos sabe cómo dar con un abogado (54%), pero el conocimiento baja en lo que atañe a cómo hacer trámites en tribunales o buscar información sobre derecho a asistencia jurídica (4 de cada 10 lo saben hacer).

Los costos de los procedimientos es el asunto más desconocido (solo un 17% tiene nociones al respecto), seguido de las formas alternativas al juicio que existen en nuestro país (mencionado por el 29% de los entrevistados).

Gráfico 27. NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE DISTINTAS CUESTIONES PROCEDIMENTALES

¿Cuán informado esta Ud. o no sobre el sistema de justicia en Argentina en cada uno de los siguientes temas, dígame para cada uno si está muy informado, bastante informado, poco informado o nada informado?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

En términos sociodemográficos, vale destacar que los hombres y los rangos mayores de 30 años, los argentinos de estratos altos y medio-altos y residentes de la Ciudad de Buenos Aires son en general los más informados sobre los distintos temas.

El conocimiento sobre los distintos temas procedimentales también aumenta significativamente entre quienes declaran experiencia en juicios.

**Tabla 26. NIVEL DE INFORMACIÓN SOBRE DISTINTAS CUESTIONES PROCEDIMENTALES
(MI+BI)**

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO			ZONAS		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	Capital Federal	G.B.A	Interior
Cómo encontrar un abogado	54%	57%	51%	49%	59%	52%	69%	57%	49%	69%	49%	53%
Qué hacer si tiene que ir a los tribunales	37%	40%	34%	29%	43%	37%	46%	37%	36%	58%	38%	34%
El derecho a la asistencia jurídica	35%	37%	34%	31%	42%	33%	51%	36%	33%	51%	33%	35%
Formas alternativas a los juicios (por ej. mediación)	29%	31%	28%	24%	33%	31%	43%	31%	26%	46%	27%	28%
Los costes de los procedimientos	17%	18%	16%	12%	21%	18%	30%	17%	15%	21%	20%	15%

	TOTAL	PARTICIPÓ EN JUICIOS	
		SI	NO
Cómo encontrar un abogado	54%	76%	49%
Qué hacer si tiene que ir a los tribunales	37%	50%	34%
El derecho a la asistencia jurídica	35%	51%	32%
Formas alternativas a los juicios (por ej. mediación)	29%	48%	26%
Los costes de los procedimientos	17%	28%	15%

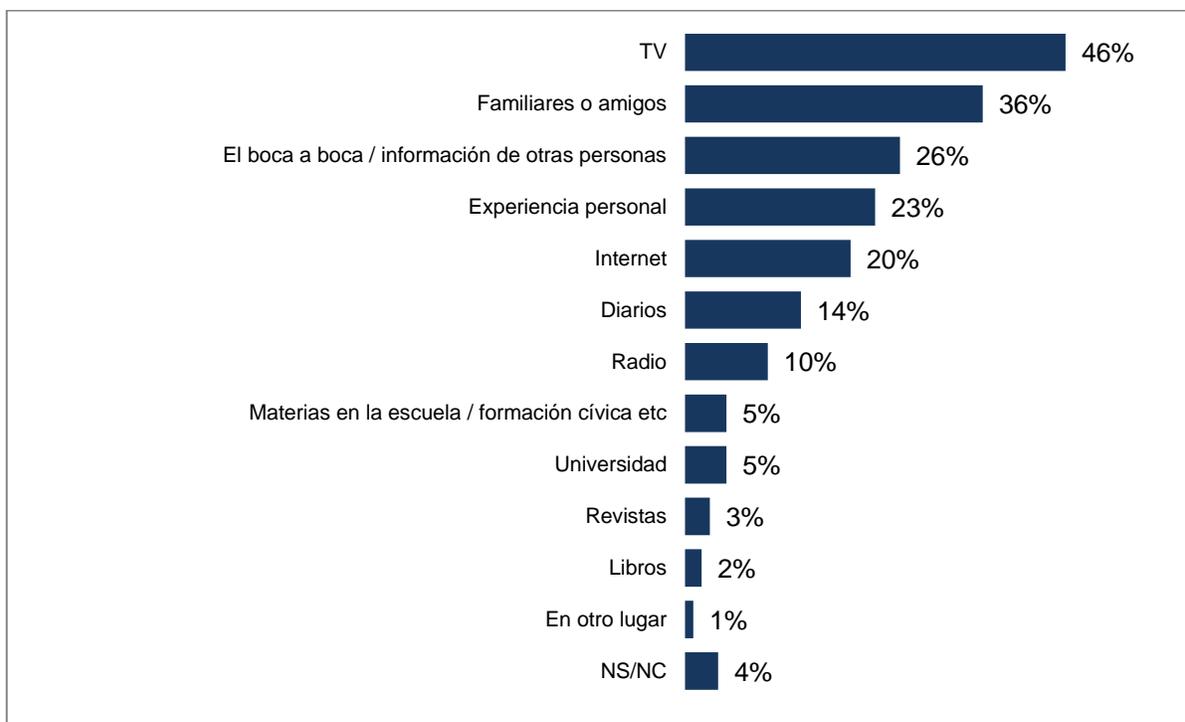
Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

En cuanto a las fuentes informativas sobre el sistema judicial, la TV (46%), seguida del contacto con familiares y amigos (36%) son las principales, y el boca-a-boca (26%), la propia experiencia (23%) y la web (20%) aparecen en menor medida. Más atrás se hace alusión a los diarios (14%), la radio (10%), la escuela y la universidad (5%).

Gráfico 28. PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE JUSTICIA

De las fuentes que le voy a mostrar ¿cuáles diría usted que fueron las más influyentes en lo que Ud. sabe del sistema de justicia? (MÚLTIPLE)



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

La TV predomina en todos los segmentos sociodemográficos, pero su influencia se acentúa de manera notable en el interior del país, donde asciende al 51% contra un 35% en GBA y 38% en la Ciudad de Buenos Aires.

La familia y amigos es una fuente más frecuente a medida disminuye el nivel socioeconómico de la población (38% en sectores bajos contra 29% de la clase alta), y en el AMBA (cerca del 45% versus 31% del interior), mientras que el boca-a-boca crece a medida se asciende en la escala social (llegando al 36% de estratos altos) y también en el Área Metropolitana de Buenos Aires, lugar donde alcanza al 40% de la población.

La experiencia personal es significativamente más influyente en la clase alta (41% contra un cuarto en estratos medios y bajos) y en la Capital (33%). Similar tendencia se verifica en la importancia de Internet, que además crece a menor edad alcanzando al 26% de los más jóvenes, el 39% de las clases altas y el 27% de la Ciudad de Buenos Aires.

Entre quienes no tienen experiencia en litigios crece la mención de información por TV (48% contra 37% de quienes participaron de juicios alguna vez) y amigos y familiares (37% contra 29%), mientras que la experiencia personal y la web crecen entre quienes sí participaron de juicios (47% y 28% en cada caso).

Tabla 27. PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE JUSTICIA
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	CF	G.B.A	Interior
TV	46%	45%	47%	48%	46%	45%	45%	44%	49%	38%	35%	51%
Familiares o amigos	36%	36%	35%	35%	35%	37%	29%	34%	38%	46%	43%	31%
El boca a boca / otras personas	26%	26%	26%	21%	33%	23%	36%	25%	26%	30%	40%	20%
Experiencia personal	23%	21%	25%	23%	23%	23%	41%	21%	23%	33%	23%	22%
Internet	20%	22%	18%	26%	22%	13%	39%	25%	13%	27%	13%	22%
Diarios	14%	14%	14%	15%	15%	12%	22%	16%	11%	15%	13%	14%
Radio	10%	11%	10%	13%	11%	7%	10%	9%	11%	9%	7%	12%
NS/NC	4%	7%	2%	6%	2%	6%	-	4%	5%	3%	6%	4%

	TOTAL	PARTICIPÓ EN JUICIOS	
		SI	NO
TV	46%	37%	48%
Familiares o amigos	36%	29%	37%
El boca a boca / otras personas	26%	28%	25%
Experiencia personal	23%	47%	19%
Internet	20%	28%	18%
Diarios	14%	12%	14%
Radio	10%	9%	11%
NS/NC	4%	1%	5%

Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

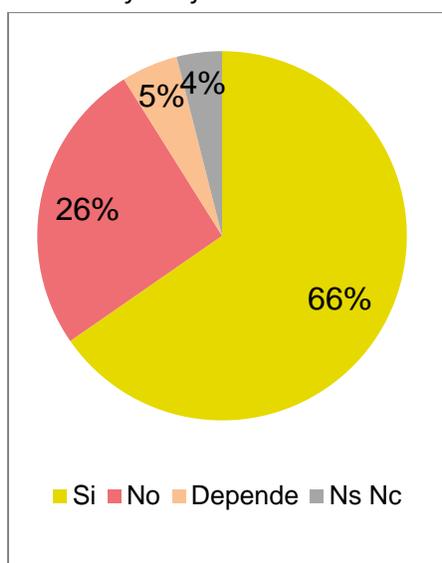
Otra de las variables inherentes al nivel de información de los argentinos sobre la cuestión jurídico-legal, tiene que ver con saber a dónde acudir ante un conflicto de estas características. En este caso, si bien el 66% de los argentinos declara saber a dónde acudir ante esa situación, casi 3 de cada 10 (26%) no lo tienen claro.

Al analizarlo por grupo sociodemográfico, se detecta mayor claridad acerca de dónde acudir entre los hombres (70% contra 62% del universo femenino), las clases altas (74% versus 69% de los sectores medios y un 61% en los estratos bajos) y fundamentalmente en la Capital Federal (81% contra 64% fuera del distrito).

También aumenta la proporción de personas que declaran saber dónde acudir ante un conflicto de estas características entre aquellos que han experimentado alguna vez alguna instancia judicial (88% contra 61% de quienes nunca participaron de un juicio).

Gráfico 29. CONOCIMIENTO DE DÓNDE ACUDIR ANTE UN CONFLICTO LEGAL

¿Si Ud. tuviera un conflicto judicial sabría o no dónde acudir?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

Tabla 28. CONOCIMIENTO DE DÓNDE ACUDIR ANTE UN CONFLICTO LEGAL

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	CF	G.B.A	Interior
Si	66%	70%	62%	62%	73%	61%	74%	69%	61%	81%	65%	64%
No	26%	23%	28%	29%	18%	30%	24%	23%	28%	16%	25%	27%
Depende	5%	4%	6%	5%	5%	6%	1%	5%	6%	3%	5%	6%
Ns/ Nc	4%	2%	5%	4%	4%	3%	2%	3%	5%	1%	4%	4%

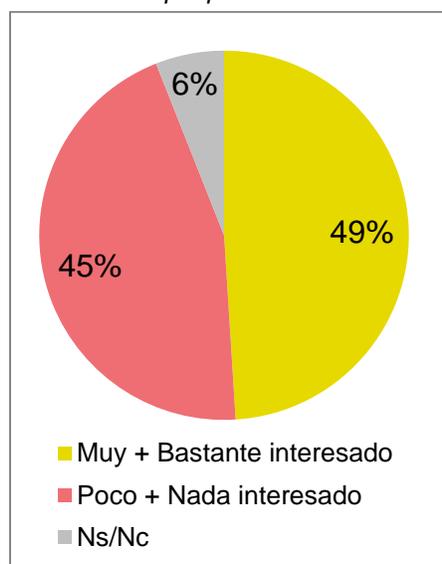
	TOTAL	PARTICIPÓ EN JUICIOS	
		SI	NO
Si	66%	88%	61%
No	26%	7%	29%
Depende	5%	2%	6%
Ns/ Nc	4%	3%	4%

Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

En relación los programas informativos sobre asuntos legales, el interés en participar o formar parte de ellos está dividido: la mitad de los argentinos manifiestan interés (49%) en tanto otro 45% declara no estar interesados y un 6% no contesta.

Gráfico 30. INTERÉS EN PROGRAMAS INFORMATIVOS

¿Cuál es su grado de interés en participar en programas de información acerca de cómo ejercitar sus derechos como ciudadano, sobre cómo está organizada la Justicia, o sobre los distintos servicios que presta la Justicia?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

El mayor interés se observa principalmente entre las mujeres (53% contra un 45% de varones), los 30 y 50 años (54%), sectores medios y altos (53% versus 45% de la clase baja) y en la Capital Federal (60% contra 49% fuera del distrito).

También se detecta un mayor interés entre respondentes con experiencia en juicios (67% versus 46% de quienes nunca participaron).

Tabla 29. INTERÉS EN PROGRAMAS INFORMATIVOS
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	CF	G.B.A	Interior
Muy+Bastante interesado	49%	45%	53%	48%	54%	45%	54%	52%	45%	60%	49%	48%
Poco+Nada interesado	45%	49%	42%	48%	40%	48%	46%	43%	48%	36%	45%	47%
NS/NC	6%	6%	5%	4%	6%	7%	-	5%	7%	5%	6%	6%

	TOTAL	PARTICIPÓ EN JUICIOS	
		SI	NO
Muy+Bastante interesado	49%	67%	46%
Poco+Nada interesado	45%	31%	48%
NS/NC	6%	1%	7%

Base: Total población adulta nacional

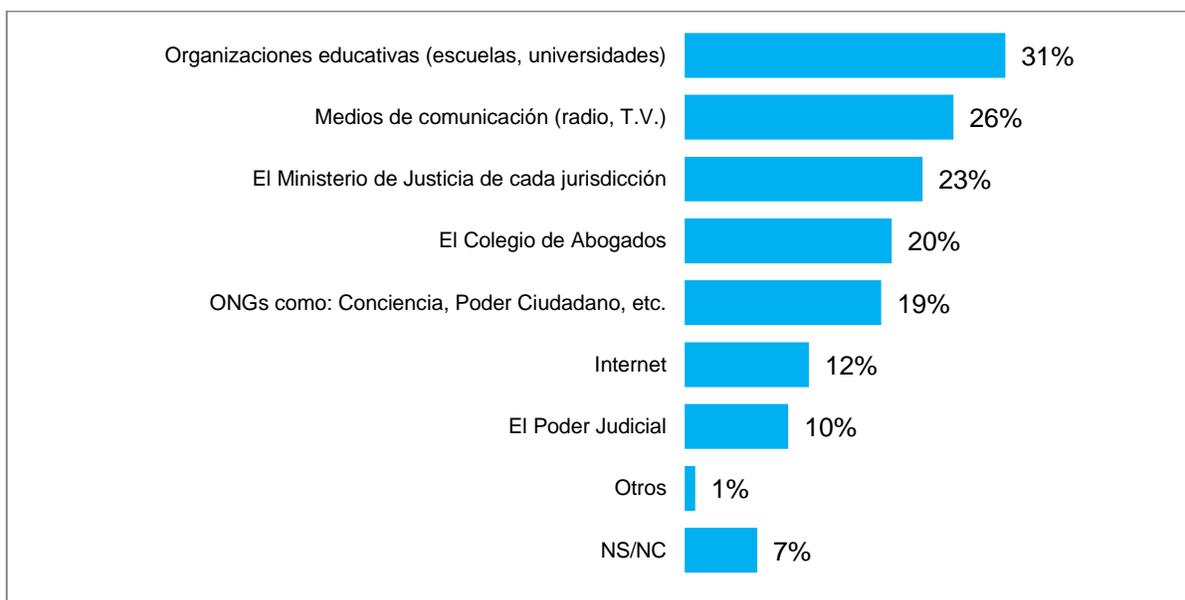
Fuente: VOICES!

Al indagar acerca de qué instituciones resultan más confiables para brindar información o asesoramiento jurídico, las escuelas o universidades aparecen en primer lugar (31%). Seguidamente se menciona a la prensa (26%), y el Ministerio de Justicia (23%) aparece en tercer lugar, con similar nivel de mención que el colegio de abogados (20%) y las ONG (19%). Más atrás se hace referencia a Internet (12%), el Poder Judicial (10%) y otras instituciones o fuentes (1%).

La confianza en instituciones académicas crece entre los más jóvenes (37%). La confianza en los medios aumenta entre mujeres (29% contra un 23% de hombres), sectores medios y altos y el GBA (31%). El Ministerio de Justicia es más mencionado en la Ciudad de Buenos Aires (30% versus 21% en interior), al igual que el Colegio de Abogados y las ONGs (que ascienden a un cuarto de las menciones en el distrito). También crece en la Capital la mención del Poder Judicial (21% contra 10% en el resto del país).

Gráfico 31. CONFIANZA EN INSTITUCIONES QUE INFORMAN SOBRE TEMAS LEGALES

De Y quiénes serían, en su opinión, las Instituciones o grupos de personas más confiables para brindar información sobre estos temas?



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Tabla 30. CONFIANZA EN INSTITUCIONES QUE INFORMAN SOBRE TEMAS LEGALES

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	CF	G.B.A	Interior
Organizaciones educativas (escuelas, universidades)	31%	29%	32%	37%	28%	28%	31%	30%	31%	32%	25%	32%
Medios de comunicación (radio, T.V.)	26%	23%	29%	29%	27%	23%	32%	28%	24%	25%	31%	25%
El Ministerio de Justicia de cada jurisdicción	23%	23%	23%	22%	26%	21%	24%	24%	22%	30%	25%	21%
El Colegio de Abogados	20%	19%	22%	20%	20%	20%	22%	19%	21%	26%	13%	22%
ONGs como: Conciencia, Poder Ciudadano, etc.	19%	19%	19%	16%	23%	17%	35%	21%	15%	24%	17%	19%
Internet	12%	12%	12%	13%	13%	10%	28%	13%	9%	15%	17%	10%
El Poder Judicial	10%	12%	9%	12%	8%	12%	10%	9%	11%	21%	10%	9%
Otros	1%	1%	1%	%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	1%
NS/NC	7%	8%	7%	7%	7%	9%	2%	8%	8%	8%	11%	6%

Base: Total población adulta nacional

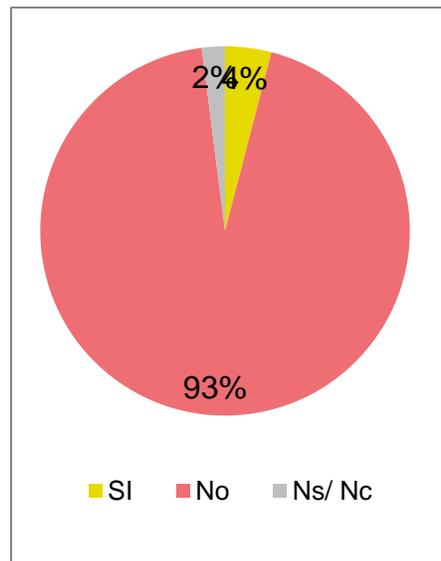
Fuente: VOICES!

En el marco de la era digital, uno de los asuntos cruciales a determinar por el estudio fue el rol de internet como herramienta de difusión de derechos y de acercamiento de la población al Sistema Judicial argentino.

En primera instancia, la encuesta preguntó a los argentinos si recurrieron a la web para afrontar problemas judiciales. La respuesta fue negativa y de manera contundente: solo un 4% de los entrevistados usaron internet para estos temas (alcanzando al 13% en la clase alta), y un 93% respondió un usarla.

Gráfico 32. USO DE INTERNET PARA TEMAS JUDICIALES

¿Ha utilizado internet para afrontar algún tema referido a un asunto judicial?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

Tabla 31. USO DE INTERNET PARA TEMAS JUDICIALES

CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	CF	G.B.A	Interior
Si	4%	3%	6%	4%	7%	2%	13%	6%	2%	6%	4%	4%
No	93%	94%	93%	92%	92%	97%	80%	92%	96%	93%	95%	93%
Ns/ Nc	2%	3%	1%	4%	1%	2%	7%	3%	2%	1%	-	3%

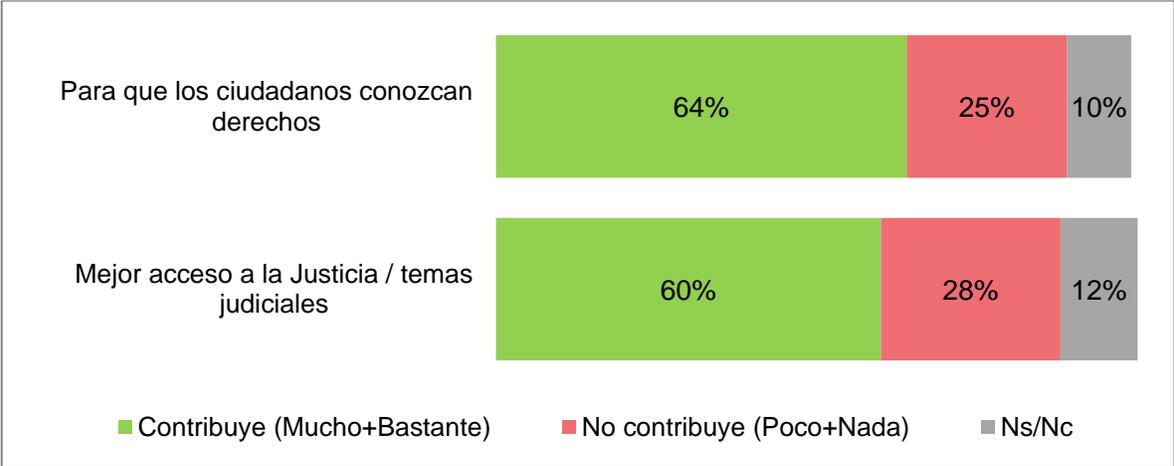
Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

En términos de la contribución de internet a la justicia, la mayoría de los argentinos valora a la herramienta tanto como dispositivo de promoción de derechos, como así también de acceso a la justicia (64% y 60% respectivamente afirman que contribuye mucho o bastante, contra un 25% y 28% en cada caso que menciona lo contrario).

Entre los más jóvenes, las clases altas y en la Capital Federal se registra la mayor aceptación de la web para estos asuntos.

Gráfico 33. CONTRIBUCIÓN DE INTERNET EN EL ACCESO A LA JUSTICIA Y DIFUSIÓN DE DERECHOS

¿Cuánto piensa que puede contribuir internet para que los ciudadanos tengan un mejor acceso a la Justicia / temas judiciales? Mucho, bastante, poco o nada // ¿Y cuánto piensa Ud. que internet puede contribuir para que los ciudadanos conozcan derechos?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

Tabla 32. CONTRIBUCIÓN DE INTERNET EN EL ACCESO A LA JUSTICIA Y DIFUSIÓN DE DERECHOS (M+B)
CRUCE POR SEGMENTOS

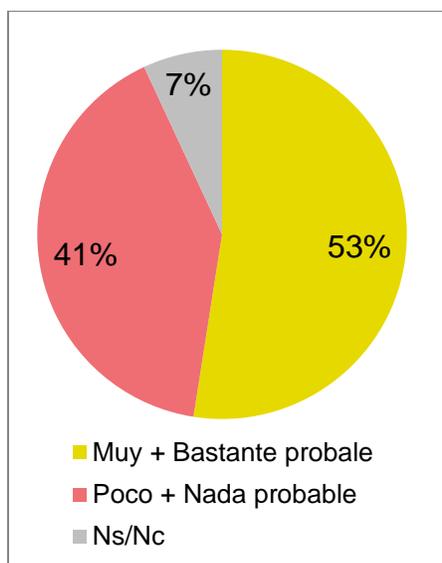
	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	CF	G.B.A	Interior
Para que los ciudadanos conozcan derechos	64%	63%	65%	70%	65%	59%	78%	65%	62%	81%	68%	61%
Mejor acceso a la Justicia / temas judiciales	60%	60%	60%	63%	64%	54%	82%	62%	56%	76%	63%	57%

Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

Asimismo, más de la mitad de los argentinos (53%) se muestra propensa a usar portales web para abordar problemas legales, tendencia que crece entre los menores de 50 años (57% contra 44% de los de mayor edad), a mayor nivel socioeconómico (alcanzando al 65% de los estratos más altos) y en la Capital Federal (65% versus 54% en GBA y 51% en el interior). También existe mayor propensión entre quienes han participado en litigios anteriormente (71%). Otro 41% declara no haber recurrido portales en la materia.

Gráfico 34. PROPENSIÓN AL USO DE PORTALES WEB EN MATERIA LEGAL

Si existiese un portal en internet que brindara herramientas a la población como por ejemplo los centros de mediación comunitaria, es decir espacios en el que los vecinos puedan llegar a un acuerdo entre las partes sin llegar a instancias judiciales, en qué medida es probable o no que pueda usar este ese portal?



Base: Total población adulta nacional
Fuente: VOICES!

Tabla 33. PROPENSIÓN AL USO DE PORTALES WEB EN MATERIA LEGAL
CRUCE POR SEGMENTOS

	TOTAL	GENERO		EDAD			NIVEL SOCIO-ECONOMICO				ZONAS	
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 y más	ABC1	C2C3	DE	CF	G.B.A	Interior
Muy+Bastante probable	53%	51%	54%	56%	58%	44%	65%	58%	46%	65%	54%	51%
Poco+Nada probable	41%	42%	40%	39%	35%	49%	34%	37%	45%	29%	38%	43%
NS/NC	7%	7%	6%	5%	7%	7%	2%	5%	8%	6%	8%	6%

Base: Total población adulta nacional

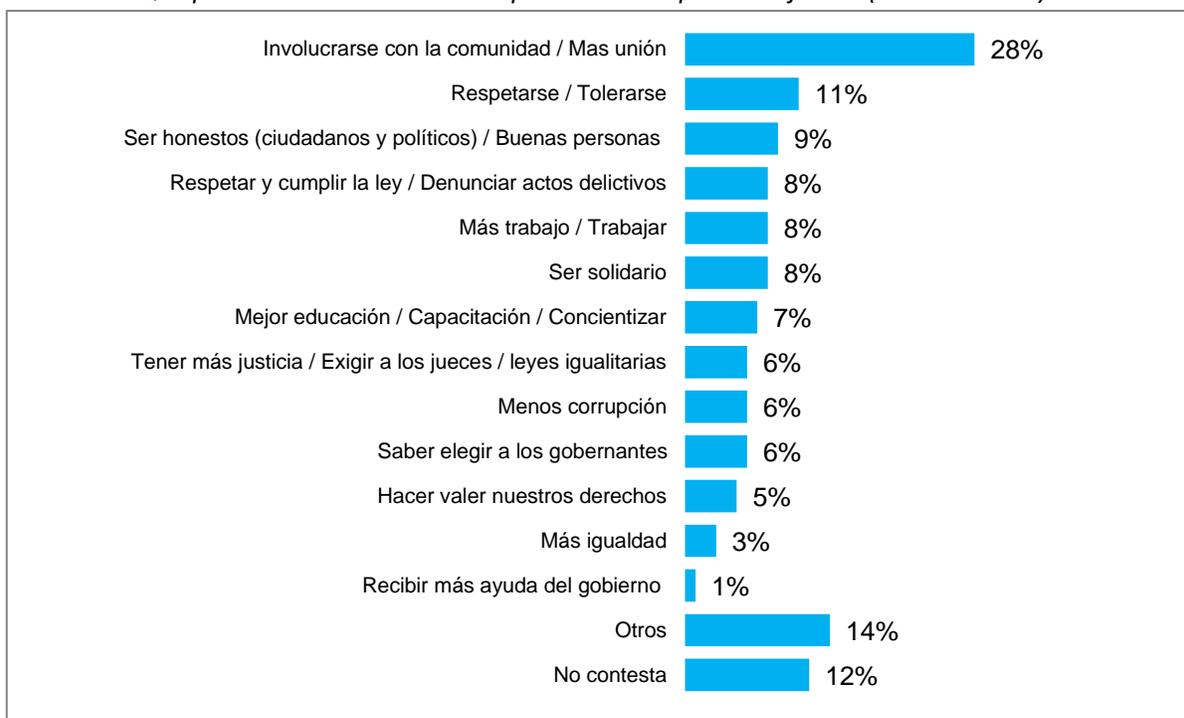
Fuente: VOICES!

Por último se les preguntó a los entrevistados qué puede hacer la comunidad para lograr un país más justo, la respuesta espontánea más frecuente tuvo que ver con un mayor involucramiento y unión social (28%).

El respeto, la honestidad de ciudadanos y políticos, el acatamiento a la ley, mayor trabajo, la solidaridad y la educación, se mencionan en segundo orden por alrededor de 1 de cada 10 argentinos.

Gráfico 35. ACCIONES DE LA COMUNIDAD PARA TENER UN PAÍS MÁS JUSTO

Qué puede hacer la comunidad para tener un país más justo? (ESPONTANEA)



Base: Total población adulta nacional

Fuente: VOICES!

Un mayor involucramiento con la comunidad es una opinión más mencionada a partir de los 30 años (31%), en sectores medios y bajos (29% contra 23% de sectores altos) y en el interior (29% versus 20% en CF). La tolerancia y la honestidad son aspectos más valorados en las clases altas (13% y 12% contra 9% en los sectores bajos respectivamente).

9. INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Confianza en distintas instituciones	10
Gráfico 2. Evaluación de la justicia argentina	12
Gráfico 3. Razones por las que evalúa 'regular, mal o muy mal' a la justicia	13
Gráfico 4. Opinión sobre evolución de la justicia en los últimos 5 años	14
Gráfico 5. Perspectivas de evolución de la justicia en los próximos 5 años	15
Gráfico 6. Medida en que se siente amparado por la justicia argentina	16
Gráfico 7. Eficiencia del sistema judicial	17
Gráfico 8. Igualitarismo del sistema judicial	18
Gráfico 9. Imparcialidad del sistema judicial	19
Gráfico 10. Independencia de los jueces	20
Gráfico 11. Acuerdo con frases sobre la ley, la justicia y la corrupción	22
Gráfico 12. Principales problemas de la justicia argentina	23
Gráfico 13. Confianza en distintos actores que integran el sistema judicial	25
Gráfico 14. Evaluación de distintos aspectos del sistema judicial	27
Gráfico 15. Performance de la justicia en distintos campos	29
Gráfico 16. Acuerdo y desacuerdo con distintas frases sobre la obediencia	31
Gráfico 17. Actitud ante una demanda	33
Gráfico 18. Aspectos valorados de un abogado	35
Gráfico 19. Participación en juicios	37
Gráfico 20. Evaluación de la manera en que se resolvió el juicio	38
Gráfico 21. Amparo en los propios derechos durante el juicio	39
Gráfico 22. Percepción de haber tenido una buena defensa	40
Gráfico 23. Preferencias para enfrentar un conflicto legal	41

Gráfico 24. Utilización de la mediación en algún litigio	43
Gráfico 25. Evaluación del modo en que se resolvió el juicio vía “mediación”	44
Gráfico 26. Conflictos legales que mejor se resolverían a través de mediadores	45
Gráfico 27. Nivel de información sobre distintas cuestiones procedimentales	48
Gráfico 28. Principales fuentes de información sobre el sistema de justicia	50
Gráfico 29. Conocimiento de dónde acudir ante un conflicto legal	52
Gráfico 30. Interés en programas informativos	53
Gráfico 31. Confianza en instituciones que informan sobre temas legales	55
Gráfico 32. Uso de internet para temas judiciales	56
Gráfico 33. Contribución de internet en el acceso a la justicia y difusión de derechos	57
Gráfico 34. Uso de portales web en materia legal	58
Gráfico 35. Acciones de la comunidad para tener un país más justo	59

10. INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confianza en distintas instituciones (Mucho + Bastante)	11
Tabla 2. Evaluación de la justicia argentina	12
Tabla 3. Opinión sobre evolución de la justicia en los últimos 5 años	14
Tabla 4. Perspectivas de evolución de la justicia en los próximos 5 años	16
Tabla 5. Medida en que se siente amparado por la justicia argentina	17
Tabla 6. Eficiencia del sistema judicial	18
Tabla 7. Igualitarismo del sistema judicial	19
Tabla 8. Imparcialidad del sistema judicial	20
Tabla 9. Independencia de los jueces	21
Tabla 10. Desacuerdo con frases sobre la ley, la justicia y la corrupción	23
Tabla 11. Principales problemas de la justicia argentina	24

Tabla 12. Confianza en distintas figuras que integran el sistema judicial	26
Tabla 13. Evaluación positiva (MB + BB) de distintos aspectos del sistema judicial	28
Tabla 14. Performance de la justicia en distintos campos (MB + B)	30
Tabla 15. Desacuerdo con frases sobre la obediencia	32
Tabla 16. Actitud ante una demanda	34
Tabla 17. Aspectos valorados de un abogado (total)	36
Tabla 18. Participación en juicios	37
Tabla 19. Evaluación de la manera en que se resolvió el juicio	38
Tabla 20. Amparo en los propios derechos durante el juicio	39
Tabla 21. Percepción de haber tenido una buena defensa	40
Tabla 22. Preferencias para enfrentar un conflicto legal	42
Tabla 23. Utilización de la mediación en algún litigio	43
Tabla 24. Evaluación del modo en que se resolvió el juicio vía “mediación”	45
Tabla 25. Conflictos legales que mejor se resolverían a través de mediadores	46
Tabla 26. Nivel de información sobre distintas cuestiones procedimentales (MI+BI)	49
Tabla 27. Principales fuentes de información sobre el sistema de justicia	51
Tabla 28. Conocimiento de dónde acudir ante un conflicto legal	52
Tabla 29. Interés en programas informativos	54
Tabla 30. Confianza en instituciones que informan sobre temas legales	55
Tabla 31. Uso de internet para temas judiciales	56
Tabla 32. Contribución de internet en el acceso a la justicia y difusión de derechos	58
Tabla 33. Propensión al uso de portales web en materia legal	59

Metodología

Resumen ficha técnica >

Cobertura: Nacional.

Universo: Población argentina adulta (16 años y más)

Tamaño Muestral: 1002 entrevistas.

Margen Error: $\pm 4.2\%$ para los totales, con un nivel de confianza del 95%.

Método Muestral: Probabilístico, polietápico, estratificado con cuotas de sexo y edad en el hogar.

Técnica de Recolección: Entrevistas personales domiciliarias.

Fecha de Campo: Agosto 2017

Diseño muestral >

El diseño muestral es Probabilístico Polietápico en el proceso de selección de las unidades de muestreo.

La población objeto de estudio abarca a todas las personas de 16 años y más residentes en Argentina, siendo el tamaño final de la muestra de 1002 personas.

Para la obtención de la muestra, se consideran dos sub-universos: a) área Metropolitana y b) resto Interior del país.

a) Área Metropolitana: Tomando como marco muestral, la cartografía del Censo de Población de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los 24 Partidos del Gran Buenos Aires, se procede a estratificar los radios censales según localización geográfica y nivel socioeconómico definido según nivel educacional alcanzado por el jefe del hogar. Para el área Metropolitana se seleccionan un total de 500 entrevistados (200 en la ciudad autónoma de Buenos Aires y 300 en los 24 partidos del GBA).

b) Resto interior del País: Tomando como marco muestral la totalidad de localidades y parajes (zonas rurales) del interior del país, se procede a sortear las localidades. La selección de localidades se hace en forma sistemática, a partir de un arranque al azar sobre el listado acumulado de población de las localidades y resultando una asignación proporcional por regiones, y estratos poblacionales. El proceso es controlado de tal modo que al menos cada localidad tenga como mínimo 20 entrevistas. Para el interior del país se selecciona un total de 500 entrevistados

En cada localidad seleccionada (unidad de primera etapa), se extrae una muestra de radios censales (unidad de segunda etapa) - previamente ordenados según nivel socioeconómico (nivel

educacional del jefe del hogar)-. En cada radio se elige aleatoriamente la manzana punto de partida, donde se comenzará a trabajar (unidad de tercera etapa). El encuestador sigue una rutina de recorrido preestablecida, donde se procede a realizar cinco (5) entrevistas en distintos hogares. La selección de la unidad final de muestreo dentro de cada hogar (el entrevistado), se efectúa teniendo en cuenta cuotas de edad y sexo de acuerdo al Censo de Población. La identificación de los hogares seleccionados se hace siguiendo procedimientos que determinarán itinerarios, que no dejan ninguna alternativa de elección propia a los encuestadores. El seguimiento de estos procedimientos son asentados por los encuestadores en una Hoja de Ruta que permite al equipo supervisor analizar contacto por contacto.

Cuando no hubiera sido posible contactar al respondente, se busca un reemplazo -de acuerdo a un procedimiento también prefijado por el Departamento de campo. Todo el procedimiento para contactar a los reemplazos se asentará en la Hoja de Ruta que se usa para permitir el control y análisis del procedimiento de los contactos. Para la muestra total se seleccionan en total 200 radios censales y 26 localidades de todo el país.

Una vez finalizado el trabajo de campo, se procede a la construcción de los distintos ponderadores que corrigen el peso de cada caso a la población real por género, edad y región.

Técnica de recolección:

Se realizaron entrevistas personales y domiciliarias. En cada hogar se entrevistó a una sola persona.

Tamaño de los equipos:

En el presente estudio participaron 60 encuestadores y 8 supervisores.

Procedimiento de Selección de las Viviendas:

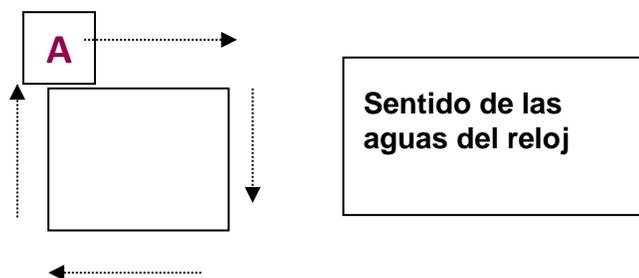
El procedimiento requerido para la realización de las entrevistas supone:

- a) Arribo a la manzana indicada en la Hoja de Ruta —punto de comienzo.
- b) Inicio de tarea desde el extremo superior izquierdo de la manzana.
- c) Selección de los cinco hogares a encuestar
- d) Aplicación de las encuestas

A los fines de identificar la vivienda seleccionada para la entrevista, el encuestador dispuso de la siguiente información: a) manzana seleccionada dentro del radio e b) intervalo.

a) **Manzana:** Es la manzana que fue seleccionada. Esta información viene consignada en la Hoja de Ruta. Se realizarán cinco entrevistas por manzana.

b) **Intervalo:** Se considera intervalo a la cantidad de timbres que se deben contar desde la última vivienda seleccionada para elegir la próxima vivienda. Para seleccionar la primera vivienda se debe aplicar el intervalo desde la primera vivienda situada en el extremo superior izquierdo de la manzana (Letra A en el ejemplo). Para el recorrido se debe seguir el sentido de las agujas de reloj tal como se especifica a continuación.



Aclaraciones

1. Se deben contar sólo las viviendas —excluyéndose los locales comerciales o los locales con otros fines distintos a vivienda.
2. En caso de edificio, se debe contar desde planta baja hacia arriba, incluyendo el departamento del portero.

Selección del Entrevistado

Para seleccionar dentro del hogar al entrevistado se debe aplicar la cuota de sexo y edad que figura en la Hoja de Ruta.

Procedimiento de Reemplazo de una Vivienda

Si por algún motivo el encuestador no hubiera podido realizar una encuesta en el hogar previamente seleccionado (ya sea por ausencia de gente, rechazo, fuera de target, etc.), se reemplaza dicho hogar por el hogar subsiguiente

Fecha de campo

El trabajo de campo se realizó en agosto 2016