

# Módulo de Acceso a la Justicia 2024

## Prueba de cuestionario

---

IDECBA \_ OCTUBRE 2024

## Contenido

Introducción .....	3
1. Antecedentes.....	3
2. Relevancia de la medición sobre el Acceso a la Justicia .....	3
3. Objetivos de la Prueba.....	3
4. Estructura del Operativo de Campo.....	4
5. ¿Quién responde las preguntas de Acceso a la Justicia?.....	4
6. Muestra y método de trabajo .....	4
7. Preguntas del módulo de Acceso a la Justicia.....	5
8. Esquema de observación de las preguntas de Acceso a la Justicia .....	8
9. Anexo.....	10
9.1 Cuestionario Acceso a la Justicia .....	10

## **Introducción**

Este manual tiene como objetivo presentar algunos conceptos y definiciones básicas para la implementación del Módulo de Acceso a la Justicia dentro de la ETOI 2024.

A su vez, se detallan los antecedentes y experiencia en la temática, los objetivos, las preguntas contenidas en el módulo y un esquema de observación destinado a registrar el funcionamiento de la Prueba de cuestionario.

### **1. Antecedentes**

En la Ciudad de Buenos Aires, la medición de Acceso a la Justicia tiene un antecedente próximo en el año 2010. La Dirección General de Estadísticas y Censos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires conjuntamente con el Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de CABA, durante el mes de septiembre de 2010 llevo adelante la Prueba Piloto de la Encuesta de Acceso a la Justicia (EAJ-CABA). El relevamiento tuvo como objetivo recabar información sobre la percepción que tenían los habitantes de CABA respecto del acceso a la justicia en el ámbito de competencia del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La misma se desarrolló en seis barrios de la ciudad, seleccionados de modo tal que incluyó tres estratos socio-económicos. A su vez, cada estrato se seleccionó de manera tal que hubiera barrios que dispusieran de Oficinas receptoras de denuncias y barrios que no las tuvieran.

Una vez finalizada la Prueba Piloto, y luego de la medición y ajuste de los instrumentos de captación, se realizó la encuesta definitiva en el año 2012.

En esta oportunidad (2024), el Instituto de Estadística y Censos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (IDECBA), vuelve a abordar la medición del Acceso a la Justicia a partir de una prueba de cuestionario con definiciones, características y objetivos que se precisan a continuación.

### **2. Relevancia de la medición sobre el Acceso a la Justicia**

El acceso a la justicia es esencial para el Estado de derecho, ya que está intrínsecamente ligado a la reducción de la pobreza y al crecimiento inclusivo. Este acceso influye en diversos aspectos cotidianos como la salud, el empleo, la educación, la vivienda y la alimentación.

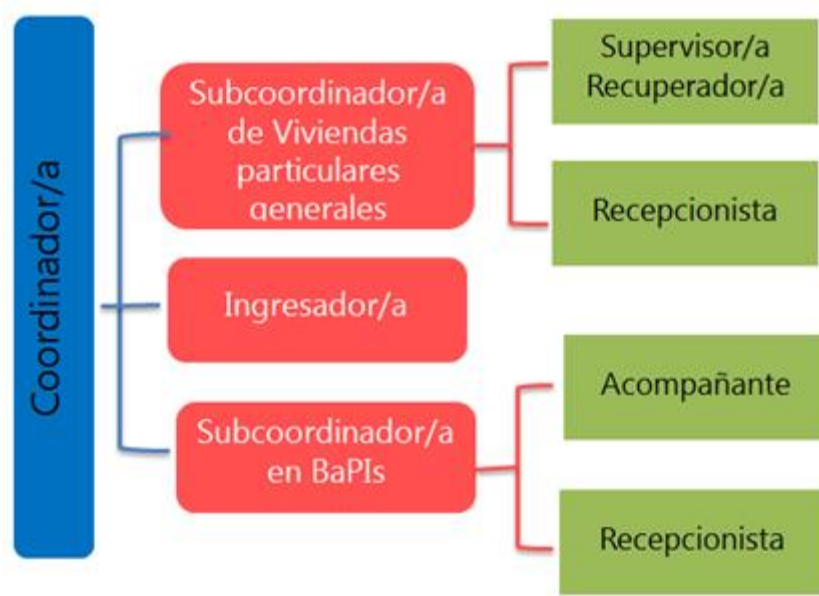
La medición del acceso a la justicia es fundamental para comprender y abordar las desigualdades en este ámbito. Nos permite evaluar la efectividad de las políticas públicas actuales y descubrir áreas que necesitan mejoras. Con datos precisos, es posible diseñar estrategias más efectivas y crear herramientas nuevas que garanticen una justicia más accesible y equitativa para todos. Además, medir este acceso fomenta la transparencia y la rendición de cuentas en el sistema judicial, asegurando que las necesidades de justicia de la población sean atendidas de manera justa y eficiente.

### **3. Objetivos de la Prueba**

- Aplicar las preguntas del módulo Acceso a la Justicia a nivel individual, para evaluar y comparar con las experiencias previas.
- Evaluar el impacto en la calidad y la comprensión del cuestionario en la medición a nivel individual, y si este representa una carga aceptable para las personas encuestadas.

#### 4. Estructura del Operativo de Campo

El organigrama de la estructura del operativo de campo contempla la participación de un Coordinador/a, Subcoordinadores/as, Supervisores/as, Recepcionistas y Encuestadores/as.<sup>1</sup>



**Fuente:** Instituto de Estadística y Censos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Jefatura de Gabinete de Ministros - GCBA). Departamento Operativos Sociodemográficos.

#### 5. ¿Quién responde las preguntas de Acceso a la Justicia?

La prueba se realizará a personas de 16 años o más comprendidos en la tercera participación de la encuesta ETOI 2024 cuarto trimestre.

#### 6. Muestra y método de trabajo

Para la realización del estudio se tomarán 75 casos divididos en cuotas por grupos etarios, de manera que la persona respondiente será cualquier componente presente que coincida con la cuota asignada al encuestador/a.

Los rangos etarios definidos son:

16 a 34 años  
35 a 54 años  
55 años y más

Dentro de estos rangos se intentará que las respuestas se distribuyan entre varones y mujeres.

El bloque de acceso a la justicia tiene dos ejes fundamentales: por un lado, captar adecuadamente las situaciones de problema, conflicto o disputa sobre las que se realizaría la indagación del acceso a justicia, es decir que pueden llevar a la utilización de servicios judiciales o legales. Por otro lado, definir de manera precisa, consistente y completa los mecanismos, procesos, instituciones y agentes (formales e informales) que proveen acceso a justicia, e identificar su nivel de intervención en el conflicto o disputa.

<sup>1</sup> La descripción de las funciones de cada uno de los puestos puede consultarse en el Manual del Encuestador/a ETOI 2024.

De esta manera el bloque propone catorce categorías de conflictos o disputas para que sean identificadas por los encuestados/as. Luego, se indaga sobre el estado de resolución del conflicto principal, el acceso a información y la utilización de servicios judiciales o legales, a través de que agentes fueron utilizados y otras cuestiones relacionadas.

## **7. Preguntas del módulo de Acceso a la Justicia**

### **J1 En los últimos 2 años, ¿usted tuvo problemas, conflictos o disputas relacionados con... (G-M)**

El objetivo de la pregunta es conocer si, durante los últimos dos años, la persona entrevistada tuvo alguno o algunos de los conflictos mencionados.

**FILTRO 1: Sólo para aquellas personas que mencionan más de un problema. Si menciona un solo problema, pase a J2. Si todas las respuestas son "No": Fin del cuestionario**

### **J1A De los problemas que usted tuvo en los últimos 2 años, usted considera que el que más le afectó es el relacionado con, (E-S, con indagación)**

En esta pregunta se pretende captar problemas, asuntos o conflictos (que se deben solucionar o resolver) que pueden haber tenido las personas encuestadas en los últimos 2 años (entendidos como los últimos 24 meses). Nos referimos a problemas de cierta "importancia", es decir, que le hayan afectado la vida diaria.

En la formulación es importante que se ponga énfasis en el tema general (ej. "cuestiones laborales") y que los ejemplos en paréntesis sean mencionados como activadores de la imaginación, con sentido abierto, generando en la persona que escucha la sensación de que podría haber otros ejemplos dentro del mismo tema general.

### **J2. En la actualidad, ¿el problema... (G-S)**

El objetivo es entender el estado actual del problema según la percepción de la persona entrevistada. Esto implica determinar si esta:

1. Cree que el problema sigue sin resolverse y continúa siendo relevante ("vivo"),
2. Aunque el problema persista, lo considera concluido porque piensa que nadie tomará medidas para resolverlo y/o,
3. Cree que el problema ha sido resuelto y ya no es relevante.

Es fundamental diferenciar entre las opciones 2 y 3.

### **J3. ¿Cuánto tiempo hace que se resolvió este problema? (incluye la resolución total o parcial) (G-S)**

Lea las opciones de respuesta y registre.

### **J9 ¿Cuán satisfecho está usted con la resolución del problema? (G-S)**

Se busca medir la satisfacción general (la que predomina) sobre cómo se resolvió el problema.

### **J3A ¿Cuánto tiempo hace que persiste este problema? (G-S)**

Se busca captar el tiempo de vigencia del problema. Lea las opciones de respuesta y registre.

### **J4A ¿Usted considera que el problema que tiene/tuvo fue causado o agravado por una cuestión de discriminación en su contra?**

Esta pregunta indaga la percepción de la persona entrevistada sobre si el problema tiene relación con alguna cuestión de discriminación en contra suya.

**J4B ¿Pudo encontrar información oficial sobre cómo proceder frente al problema que está/estaba atravesando?**

Esta pregunta busca indagar sobre si el encuestado/a pudo obtener información proveniente de una fuente oficial, para el problema principal que atraviesa o atravesaba.

**J4C1 ¿Pudo comprender rápidamente la información a la que tuvo acceso?**

Esta pregunta busca conocer si la información estaba formulada en términos accesibles y de fácil comprensión.

**J4C2 ¿Por qué le resultó difícil entenderla? (G-S)**

Busca conocer cuál fue el motivo principal que dificultó la comprensión de la información encontrada.

**J4C3 ¿Tiene acceso a herramientas tecnológicas (computadoras, smartphones, internet) para realizar trámites legales o buscar información sobre servicios legales? (G-S)**

Esta pregunta se le realiza a todas las personas y busca conocer si el encuestado/a dispone de herramientas tecnológicas para realizar las actividades mencionadas y si puede utilizarlas.

**J4C3A ¿Qué tan cómodo se siente utilizando herramientas tecnológicas (computadoras, smartphones, internet) para realizar trámites legales o buscar información sobre servicios legales? (G-S)**

Esta pregunta se le realiza a todas las personas y busca conocer, según la percepción de la persona entrevistada qué tan amigable le resulta el uso de herramientas tecnológicas para buscar información o realizar trámites relacionados con servicios legales.

**J4C3B ¿Recurrió alguna vez a servicios o trámites jurídicos o legales en línea?**

Esta pregunta se le realiza a todas las personas y busca conocer si la persona encuestada recurrió a servicios judiciales o legales a través de internet.

**J4C4 ¿Tuvo dificultades para acceder a los servicios o trámites jurídicos o legales en línea?**

Esta pregunta se le realiza a las personas que contestaron afirmativamente a la pregunta J4C3B y busca indagar sobre las posibles dificultades que enfrentan los encuestados/as para acceder a los servicios judiciales o legales a través de internet.

**J4C4A ¿Cuál fue la principal dificultad que tuvo para acceder a los servicios o trámites jurídicos o legales en línea? (G-S)**

Esta pregunta se le realiza a las personas que contestaron afirmativamente a la pregunta J4C4 y busca identificar cual fue la principal dificultad que enfrentó esa persona, según su percepción, a la hora de acceder a los servicios judiciales o legales a través de internet.

**J5A Independientemente de los servicios judiciales o legales en línea, ¿buscó asesoramiento, asistencia o representación legal para realizar trámites, reclamos, o resolver negociaciones o juicios vinculados a ese problema?**

Se busca captar si el encuestado/a buscó activamente algún tipo de asistencia, ayuda o representación legal (alguien que lo represente) con alguna persona o institución, para realizar trámites, reclamos o resolver negociaciones o juicios vinculados a ese problema.

Es importante que en la formulación se enfatice la palabra “legal” para evocar la conexión con servicios jurídicos, provistos por personas con conocimientos legales.

También es importante que se conecte el apoyo legal con la realización de trámites, reclamos, negociaciones o juicios. Un mero asesoramiento o consejo no es suficiente para responder

afirmativamente esta pregunta, debe ser un tipo de asesoramiento para realizar trámite, reclamo etc.

**J5A1. Este asesoramiento, asistencia o representación legal, ¿fue a través de... (G-M):**

Se busca identificar cuáles son las personas o instituciones a las cuales se recurrió para buscar la asistencia o representación legal mencionada en la pregunta anterior.

**J5B. ¿Buscó algún otro tipo de acompañamiento, información, consejo o apoyo general?**

Se busca captar si la persona encuestada buscó algún tipo de consejo, información, acompañamiento, que no implica una asistencia legal especializada para realizar un tipo de acción específica (trámite, reclamo, negociación, juicio, etc.).

A diferencia de J5A, la pregunta J5B apunta sólo a búsqueda activa de un asesoramiento, un consejo, o un apoyo general, pero no específico para hacer o llevar adelante una acción particular para resolver el problema, o para saber cómo hacerlo.

Capta consejos generales sobre “qué podría hacer”, “cómo podría encarar el asunto”, “qué le podría pasar si hace una cosa u otra, o si no hace nada”. No capta asistencia especializada sobre cómo hacer cierta cosa en particular (cómo hacer un reclamo) o asistencia en dicho trámite.

**J5B1 Este acompañamiento, información, consejo o apoyo, ¿fue a través de... (G-M)**

Se busca detectar si la persona recurrió a alguien de su confianza. Si se diese el caso de que consulta a un amigo que es abogado, por ejemplo, el encuestado/a tendrá que identificar si lo consultó por ser amigo o de confianza, o si pesaba más su profesión, es decir lo consultó en mayor medida porque era abogado.

**J6. Independientemente de lo que usted haya hecho en relación a esta situación, ¿en algún momento intervinieron para tratar el problema, otras personas o situaciones como...(G-M)**

Se busca identificar las personas, instituciones o mecanismos que intervinieron en la gestión del problema, independientemente de si la persona entrevistada buscó que así fuera.

Puede ser que se haya producido un mecanismo (ej., negociación) o la intervención de una institución (ej., un juez) porque la otra parte del problema así lo pidió o activó, o que intervinieran por su propia decisión.

Es muy importante tener presente que son opciones múltiples y por lo tanto cada una requiere una respuesta por Sí o por No. La pregunta trata de captar (acumulativamente) todas las personas, instituciones y mecanismos que fueron activados en el transcurrir del problema. Es importante que la persona no elija ni priorice entre ellas, y que tenga tiempo para pensar si ocurrió cada una de las instancias que se mencionan.

En relación con mecanismos, es importante distinguir entre:

- Negociación directa (solo entre las partes, sin nadie más que trate de acercarlas)
- Procedimiento formal de mediación (se hace institucionalmente, con un mediador profesional, a través de un proceso administrativo o judicial)

A su vez, es importante distinguir si intervino un tercero informalmente, para ayudar a las partes, y en este caso se distingue entre un “referente” (alguien con autoridad, respetado, etc.) o un “tercero en general” (una persona común, diferente a las partes, podría ser un vecino de ambas, un compañero de trabajo, etc...pero no un referente)

**FILTRO 2. Sólo para los que respondieron J5A=2 y J5B=2. El resto pasa a la pregunta J10**

**J7 ¿Cuál fue la razón principal por la que no buscó asesoramiento, asistencia, representación legal o apoyo en general en relación a este problema? (G-S)**

Se busca identificar las razones por las que no buscó ningún tipo de ayuda, asesoramiento o asistencia para resolver el problema.

**J8 ¿Qué persona, institución o procedimiento resolvió el problema o tiene actualmente a cargo su resolución? (G-S)**

Se busca detectar cuál fue la persona, institución o el procedimiento que intervino o interviene en la etapa de la resolución del problema, es decir cuál es la que resolvió o terminó el problema o disputa, independientemente de si el resultado fue favorable o no para la persona encuestada.

Es importante tener en cuenta la siguiente distinción:

- La pregunta J6 apunta a captar qué cosas ocurrieron con/durante la gestión del problema (por eso es de respuesta múltiple ya que previsiblemente ocurren muchas cosas).
- En cambio, la pregunta J8 (de respuesta simple) apunta a identificar qué mecanismo o qué autoridad resolvió (fue agente de resolución) el problema, más allá de todo lo que haya pasado antes.

**J10 En relación al problema, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? (G-M)**

Esta pregunta se les realiza a todas las personas y busca conocer el grado de acuerdo de la persona entrevistada con diversas afirmaciones relacionadas con el problema por el cual estamos indagando.

## **8. Esquema de observación de las preguntas de Acceso a la Justicia**

Uno de los objetivos de la prueba es registrar el funcionamiento de la aplicación de las preguntas de Acceso a la Justicia. Para tener esta información en forma detallada, es necesario que el relevador/a recuerde:

- Registrar el funcionamiento de cada una de las preguntas de Acceso a la Justicia. Para ello, tal como está explicado en el cuestionario, se debe circular el código de observación que corresponda, entre los que figuran a la derecha de cada pregunta.



## Ejemplo: Esquema de observación preguntas de Acceso a la justicia

Esquema de observación		
<i>Encuestador/a: junto a cada pregunta, circule el Código de observación que corresponda. Aclare o comente en OBSERVACIONES, si es necesario.</i>		
<b>Descripción</b>	<b>Código</b>	
La persona entrevistada no comprende la pregunta, aún después de repetirla.	1	
La persona entrevistada responde dando muestras de haber interpretado mal el sentido de la pregunta.	2	
La persona entrevistada evidencia fatiga ante el cuestionario.	3	
La persona entrevistada se incomoda al escuchar la pregunta.	4	
La persona entrevistada se niega a responder la pregunta.	5	
Otra circunstancia (especificar en observaciones)	6	
No se detectan inconvenientes con la pregunta	7	
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>Acceso a la Justicia</b>		
<b>Apertura de entrevista</b>		
Sí.....1	<b>Pase a Introducción Acceso a la Justicia</b>	
No.....2		
<b>Razón de No respuesta</b>		
Ausencia.....7	<b>Pase a Fin del cuestionario</b>	
Rechazo.....8		
Otras causas (especificar).....9		
<b>Introducción Acceso a la Justicia</b>		
A continuación, hablaremos de problemas que suelen afectar a las personas en su vida diaria, y que pueden llevar a conflictos o disputas importantes. Nos referimos a conflictos que pueda haber tenido usted personalmente (sin considerar los que pueda haber tenido como empleador/a ni aquellos en los que usted ayudó a otra persona).		
<b>J1 En los últimos 2 años, ¿usted tuvo problemas, conflictos o disputas relacionados con... (G-M)</b>		
1 cuestiones laborales (despido injusto, trabajo no registrado (en negro), falta de pago, etc.)?	Sí.....1 No.....2	

**Código de observación**

1	2	3	4
5	6	7	

Es importante recordar que debe existir una marca en cada una de las preguntas. Si no se detecta ningún inconveniente se circulará el código 7.

## 9. Anexo

### 9.1 Cuestionario Acceso a la Justicia



#### ENCUESTA TRIMESTRAL DE OCUPACIÓN E INGRESOS 2024\_Módulo de Acceso a la Justicia

Form AJ1

##### Datos de identificación

Comuna  Área  Encuesta  Hogar nº  Trimestre  Semana   
Calle ..... Nro.  Piso  Dpto.  Hab.  Torre/Cuerpo   
Respondiente N°  Nombre  Teléfono  Fecha de realización  /

##### ESQUEMA DE OBSERVACIÓN

Encuestador/a: junto a cada pregunta, circule el **Código de observación** que corresponda. Aclare o comente en OBSERVACIONES, si es necesario.

Descripción	Código
La persona entrevistada no comprende la pregunta, aún después de repetirla.	1
La persona entrevistada responde dando muestras de haber interpretado mal el sentido de la pregunta.	2
La persona entrevistada evidencia fatiga ante el cuestionario.	3
La persona entrevistada se incomoda al escuchar la pregunta.	4
La persona entrevistada se niega a responder la pregunta.	5
Otra circunstancia (especificar en observaciones).	6
No se detectan inconvenientes con la pregunta.	7

Observaciones		
<div></div> <div></div> <div></div>		
ACCESO A LA JUSTICIA		
Apertura de entrevista	Si ..... 1 No..... 2	→ Pase a Introducción Acceso a la Justicia
Razón por la cual no se realizó la entrevista	Ausencia ..... 7 Rechazo ..... 8 Otras causas (especificar) ..... 9	→ Fin del cuestionario
<div></div>		
Introducción Acceso a la Justicia		
A continuación, hablaremos de problemas que suelen afectar a las personas en su vida diaria, y que pueden llevar a conflictos o disputas importantes. Nos referimos a conflictos que pueda haber tenido usted personalmente (sin considerar los que pueda haber tenido como empleador/a ni aquellos en los que usted ayudó a otra persona).		

<b>J1</b> En los últimos 2 años, ¿usted tuvo problemas, conflictos o disputas relacionados con... (G-M)			<b>Código de observación</b>
1. cuestiones laborales (despido injusto, trabajo no registrado (en negro), falta de pago, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
2. su vivienda o propiedad (desalojo, alquiler, falta de vivienda, título de propiedad, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
3. violencia (víctima de delitos contra la vida, la libertad o la integridad sexual, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
4. situaciones familiares (divorcio conflictivo, cuota alimentaria, tenencia, sucesión, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
5. deudas de dinero (préstamos que no haya podido pagar o cobrar, tarjetas, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
6. cobro de prestaciones del Estado (pago de jubilación, pensiones, AUH/AUE, ayuda social, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
7. trámites personales ante el Estado (trámites de DNI, residencia, AFIP, certificado único de discapacidad (CUD), etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
8. servicios públicos domiciliarios (acceso, cobro o calidad de los servicios de luz, agua, residuos, internet, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
9. cuestiones ambientales en su zona de residencia (basurales, agua contaminada, empresas contaminantes, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
10. servicios de salud (atención médica, acceso a medicamentos, servicios de discapacidad, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
11. servicios de educación (vacantes escolares, asistencia pedagógica, violencia escolar, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
12. adquisición de bienes de consumo o servicios privados (productos/servicios deficientes, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
13. los vecinos (ruidos molestos, daños a la vivienda, intimidaciones, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
14. reclamos de daños y perjuicios (por accidente de tránsito, incumplimiento contractual, lesiones, etc.)?	Sí ..... 1	No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7

**FILTRO 1: Sólo para aquellas personas que mencionan más de un problema. Si menciona un solo problema, pase a J2.**  
**Si todas las respuestas son "No": Fin del cuestionario**

<p><b>J1A</b> De los problemas que usted tuvo en los últimos 2 años, usted considera que el que más le afectó es el relacionado con, (E-S, con indagación)</p> <p><i>Encuestador/a: en caso de que sea necesario, lea únicamente las opciones en las cuales la persona encuestada respondió "Sí" en la pregunta anterior (J1) Circule el código del problema seleccionado.</i></p> <p>¿cuestiones laborales (despido injustificado, trabajo no registrado (en negro), falta de pago, etc.)?..... 1</p> <p>¿su vivienda o propiedad (desalojo, alquiler, falta de vivienda, título de propiedad, etc.)?..... 2</p> <p>¿violencia (víctima o testigo de delitos contra la vida, la libertad o la integridad sexual, etc.)?..... 3</p> <p>¿situaciones familiares (divorcio conflictivo, cuota alimentaria, tenencia, sucesión, etc.)?..... 4</p> <p>¿deudas de dinero (préstamos que no haya podido pagar o cobrar, tarjetas, etc.)?..... 5</p> <p>¿cobro de prestaciones del Estado (pago de jubilación, pensiones, AUH/AUE, ayuda social, etc.)?..... 6</p> <p>¿trámites personales ante el Estado (trámites de DNI, residencia, AFIP, certificado único de discapacidad (CUD), etc.)?..... 7</p> <p>¿servicios públicos domiciliarios (acceso, cobro o calidad de los servicios de luz, agua, residuos, internet, etc.)?..... 8</p> <p>¿cuestiones ambientales en su zona de residencia (basurales, agua contaminada, empresas contaminantes, etc.)?..... 9</p> <p>¿servicios de salud (atención médica, acceso a medicamentos, servicios de discapacidad, etc.)?..... 10</p> <p>¿servicios de educación (vacantes escolares, asistencia pedagógica, violencia escolar, etc.)?..... 11</p> <p>¿adquisición de bienes de consumo o servicios privados (productos/servicios deficientes, etc.)?..... 12</p> <p>¿los vecinos (ruidos molestos, daños a la vivienda, intimidaciones, etc.)?..... 13</p> <p>¿reclamos de daños y perjuicios (por accidente de tránsito, incumplimiento contractual, lesiones, etc.)?..... 14</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
--	----------------------

<p>Usted mencionó que el problema que más le afectó fue _____. En tal sentido, a partir de ahora, todas las preguntas van a estar referidas a ese problema que usted tuvo.</p>		<p><b>Código de observación</b></p>
<p><b>J2</b> En la actualidad, ¿el problema... (G-S)</p> <p>está en vías de solución? ..... 1 → <b>Pase a J3A</b></p> <p>se resolvió parcialmente? ..... 2</p> <p>se resolvió completamente? ..... 3</p> <p>está vigente y no se hará nada para resolverlo? ..... 4 → <b>Pase a J3A</b></p>		<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p><b>J3</b> ¿Cuánto tiempo hace que se resolvió este problema? (<i>incluye la resolución total o parcial</i>) (G-S)</p> <p>6 meses o menos ..... 1</p> <p>Más de 6 meses y hasta 1 año ..... 2</p> <p>Más de 1 año y hasta 2 años ..... 3</p> <p>→ <b>Pase a J4A</b></p>		<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p><b>J9</b> ¿Cuán satisfecho está usted con la resolución del problema? (G-S)</p> <p>Muy satisfecho ..... 1</p> <p>Algo satisfecho ..... 2</p> <p>Más o menos satisfecho ..... 3</p> <p>Poco satisfecho ..... 4</p> <p>Nada satisfecho ..... 5</p> <p>→ <b>Pase a J4A</b></p>		<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p><b>J3A</b> ¿Cuánto tiempo hace que persiste este problema?(G-S)</p> <p>6 meses o menos ..... 1</p> <p>Más de 6 meses y hasta 1 año ..... 2</p> <p>Más de 1 año y hasta 2 años ..... 3</p>		<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p><b>J4A</b> ¿Usted considera que el problema que tiene/tuvo fue causado o agravado por una cuestión de discriminación en su contra ?</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2</p>		<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p><b>J4B</b> ¿Pudo encontrar información oficial sobre cómo proceder frente al problema que está/estaba atravesando?</p> <p>Sí ..... 1</p> <p>No ..... 2 → <b>Pase a J4C3</b></p>		<p>1 2 3 4 5 6 7</p>

<b>J4C1</b>	¿Pudo comprender rápidamente la información a la que tuvo acceso?	Si ..... 1 → <b>Pase a J4C3</b> No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
<b>J4C2</b>	¿Por qué le resultó difícil entenderla? (G-S)	Lenguaje difícil/conceptos técnicos ..... 1 La explicación de los pasos a seguir fue confusa .... 2 Otros motivos (especificar) ..... 3 -----	1 2 3 4 5 6 7
<b>J4C3</b>	¿Tiene acceso a herramientas tecnológicas (computadoras, smartphones, internet) para realizar trámites legales o buscar información sobre servicios legales?	Si ..... 1 No ..... 2 → <b>Pase a J5A</b>	1 2 3 4 5 6 7
<b>J4C3A</b>	¿Qué tan cómodo se siente utilizando herramientas tecnológicas (computadoras, smartphones, internet) para realizar trámites legales o buscar información sobre servicios legales? (G-S)	Muy cómodo ..... 1 Cómodo ..... 2 Algo cómodo ..... 3 Poco cómodo ..... 4 Nada cómodo ..... 5	1 2 3 4 5 6 7
<b>J4C3B</b>	¿Recurrió alguna vez a servicios o trámites jurídicos o legales en línea?	Si ..... 1 No ..... 2	1 2 3 4 5 6 7
<b>J4C4</b>	¿Tuvo dificultades para acceder a los servicios o trámites jurídicos o legales en línea?	Si ..... 1 No ..... 2 → <b>Pase a J5A</b>	1 2 3 4 5 6 7
<b>J4C4A</b>	¿Cuál fue la principal dificultad que tuvo para acceder a los servicios o trámites jurídicos o legales en línea? (G-S)	Falta de acceso a internet confiable ..... 1 Dificultad para entender el sistema o la plataforma .. 2 Falta de apoyo o asistencia técnica ..... 3 Otros (especificar) ..... 4 -----	1 2 3 4 5 6 7

F-ARIP-41 FORMULARIO AJ1 ETOI 2024

3

<b>J5A</b>			Independientemente de los servicios judiciales o legales en línea, ¿buscó asesoramiento, asistencia o representación legal para realizar trámites, reclamos, o resolver negociaciones o juicios vinculados a ese problema?		Si ..... 1 No ..... 2 → <b>Pase a J5B</b>		<b>Código de observación</b>
							1 2 3 4 5 6 7
<b>J5A1</b>	Este asesoramiento, asistencia o representación legal, ¿fue a través de... (G-M)	1. un profesional privado/a (amigo/a, conocido/a o familiar)?	Si... 1	No... 2			1 2 3 4 5 6 7
		2. un profesional privado/a (sin vínculos personales con usted)?	Si... 1	No... 2			
		3. un organismo o institución pública?	Si... 1	No... 2			
		4. una organización de la sociedad civil u ONG?	Si... 1	No... 2			
		5. otros/as? (especificar)	Si... 1	No... 2			
-----							
<b>J5B</b>	¿Buscó algún otro tipo de acompañamiento, información, consejo o apoyo general?	Si ..... 1 No ..... 2 → <b>Pase a J6</b>	1 2 3 4 5 6 7				
<b>J5B1</b>	Este acompañamiento, información, consejo o apoyo, ¿fue a través de... (G-M)	1. un amigo/a, conocido/a o familiar?	Si... 1	No... 2			1 2 3 4 5 6 7
		2. un referente religioso, político o barrial?	Si... 1	No... 2			
		3. un organismo o institución pública?	Si... 1	No... 2			
		4. una organización de la sociedad civil u ONG?	Si... 1	No... 2			
		5. otros/as? (especificar)	Si... 1	No... 2			
-----							

<b>J6</b> Independientemente de lo que usted haya hecho en relación a esta situación, ¿en algún momento intervinieron para tratar el problema, otras personas o situaciones como... (G-M)	1. un juez/juicio? Si... 1 No... 2 2. una autoridad u organismo estatal? Si... 1 No... 2 3. la policía o fuerza de seguridad? Si... 1 No... 2 4. familiares, amigos o conocidos? Si... 1 No... 2 5. un procedimiento formal de mediación? Si... 1 No... 2 6. negociación directa entre las partes? Si... 1 No... 2 7. un referente o institución religiosa, política o comunitaria? Si... 1 No... 2 8. otros/as? (especificar) Si... 1 No... 2 -----	1 2 3 4 5 6 7
<b>FILTRO 2: Sólo para los que respondieron J5A=2 y J5B=2. El resto pasa a la pregunta J10</b>		
<b>J7</b> ¿Cuál fue la razón principal por la que no buscó asesoramiento, asistencia, representación legal o apoyo en general en relación a este problema? (G-S)	No necesitaba ayuda / pensaba resolverlo por mi cuenta..... 1 Creía que el problema no tenía importancia..... 2 Pensaba que el problema se resolvería solo ..... 3 Le correspondía hacerlo a la otra parte ..... 4 No había nada que hacer / Nadie podía resolver el problema..... 5 No sabía qué hacer o a quién acudir ..... 6 Pensaba que nadie me podría ayudar ..... 7 Los lugares donde acudir se encontraban lejos de donde vivo o vivía .... 8 No confiaba en las autoridades..... 9 Tenía temor por las consecuencias ..... 10 Otro. (especificar) ..... 11 -----	1 2 3 4 5 6 7

<b>J8</b> ¿Qué persona, institución o procedimiento resolvió el problema o tiene actualmente a cargo su resolución? (G-S)	Nadie/ninguna persona u organismo en particular ..... 1 Usted solo ..... 2 Un juez/en Tribunales..... 3 Una autoridad u organismo administrativo o de seguridad..... 4 Un proceso de mediación, conciliación o arbitraje ..... 5 Un líder social, religioso o barrial ..... 6 Una negociación privada entre las partes o sus representantes legales 7 Otro (especificar) ..... 8 -----	<b>Código de observación</b>
		1 2 3 4 5 6 7
<b>J10</b> En relación al problema, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? (G-M)		
<b>a.</b> Creo que tengo/tuve la información y condiciones para ocuparme del conflicto Muy de acuerdo. 1   Algo de acuerdo. 2   Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 3   Poco de acuerdo. 4   Nada de acuerdo. 5		1 2 3 4 5 6 7
<b>b.</b> Creo que puedo/pude tomar decisiones para ocuparme del conflicto Muy de acuerdo. 1   Algo de acuerdo. 2   Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 3   Poco de acuerdo. 4   Nada de acuerdo. 5		1 2 3 4 5 6 7
<b>c.</b> Creo que tengo/tuve apoyo necesario para entender el conflicto Muy de acuerdo. 1   Algo de acuerdo. 2   Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 3   Poco de acuerdo. 4   Nada de acuerdo. 5		1 2 3 4 5 6 7
<b>d.</b> Creo que tengo/tuve las garantías necesarias para buscar una solución al conflicto Muy de acuerdo. 1   Algo de acuerdo. 2   Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 3   Poco de acuerdo. 4   Nada de acuerdo. 5		1 2 3 4 5 6 7
<b>e.</b> Creo que los pasos a seguir para buscar una solución al conflicto fueron fáciles de llevar a cabo Muy de acuerdo. 1   Algo de acuerdo. 2   Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 3   Poco de acuerdo. 4   Nada de acuerdo. 5		1 2 3 4 5 6 7