



DIAGNÓSTICO DE
NECESIDADES JURÍDICAS
INSATISFECHAS Y NIVELES DE
ACCESO A LA JUSTICIA



Subsecretaría de Acceso a la Justicia
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

PRESENTACION

El presente informe sintetiza los principales resultados de una investigación realizada por la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, a solicitud del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación -Secretaría de Justicia, Subsecretaría de Acceso a la Justicia. Las tareas se han enmarcado en el compromiso asumido por la Facultad a través del Convenio de Asistencia Técnica, y Capacitación suscrito entre el Ente Cooperador ACARA y la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires en fecha 31 de octubre de 2016.

La investigación tuvo por objetivo la elaboración de un Diagnóstico Nacional sobre Necesidades Jurídicas Insatisfechas y el establecimiento de una línea de Base para el monitoreo y evaluación de indicadores de niveles de Acceso a la Justicia.

Los trabajos comprendidos estuvieron a cargo de un equipo interdisciplinario de investigadores especializados, bajo la Dirección General de Enrique Zuleta Puceiro y la Coordinación General de Fernando Zago. El equipo incluyó Investigadores de la Secretaría de Justicia - Subsecretaría de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de La Nación, y de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Se contó además con la asistencia logística de los Centros de Acceso a la Justicia dependientes del Ministerio de Justicia de la Nación. La investigación sobre Pueblos Originarios contó con la colaboración de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional de Nordeste

Los trabajos de campo se llevaron a cabo entre los meses de noviembre octubre y diciembre de corriente años 2016. Los datos relevados suponen una cobertura geográfica nacional. Abarcaron una muestra probabilística polietápica, con una primera etapa de aglomeración y una segunda de estratificación de hogares en todo el país.

La muestra general fue complementada por muestras complementarias referidas a colectivos con particularidades específicas: población en condiciones de pobreza estructural, población con capacidades diferentes y población pertenecientes a Pueblos Originarios.

La muestra programada abarcó un total de 2800 entrevistas directas a individuos mayores de 16 años, residentes en hogares de 103 localidades distribuidas en 6 regiones, abarcando todas las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. y fue diseñada según un criterio de estratificación por tamaño de ciudades y de acuerdo a la pertenencia regional. Se tuvieron en cuenta cinco estratos poblacionales: Área Metropolitana, ciudades mayores a 100 mil habitantes, ciudades entre 50 y 100 mil habitantes, ciudades entre 10 y 50 mil habitantes y ciudades menores a 10 mil habitantes. La regionalización utilizada es la sugerida por el INDEC en el Censo Nacional de Población y Vivienda. Se divide el país en 6 regiones: Metropolitana, Pampeana, Noroeste, Cuyo, Noreste y Patagónica. Los resultados reconocen un error de +/- 2.3% global para los totales, para un nivel de confianza de 95%.

La investigación se llevó a cabo conforme con criterios metodológicos que acogen las más modernas tendencias en este tipo de estudios. Es el primer trabajo de esta magnitud y a nivel nacional que se lleva a cabo en América Latina. Sus resultados y bases de datos ofrecen un valioso instrumento para la realización de diversas investigaciones especiales, además de abrir la posibilidad de una tarea de evaluación permanente y sistemática de los niveles de Acceso a la Justicia en todo el país, una de las principales prioridades para toda reforma del sistema de justicia fundada en la protección y salvaguarda de los derechos fundamentales.

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
MARCO CONCEPTUAL Y ENFOQUE METODOLÓGICO	2
Concepto de Necesidad Jurídica	2
Teorías y evidencias en estudios previos	3
EL PRESENTE ESTUDIO	12
Antecedentes	12
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Definiciones	14
El concepto de problema jurídico	14
Método	15
Estrategia de abordaje	15
Operacionalización de los problemas jurídicos	17
Metodología	18
Cuestionario	19
CAPÍTULO I: POBLACIÓN GENERAL	23
Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas	23
Naturaleza y caracterización de los problemas	29
Estrategias frente a los problemas	32
Resolución y resultados	39
Percepciones sobre el Sistema de Justicia	40
CAPÍTULO II: COLECTIVOS VULNERABLES	42
Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas	42
Naturaleza y caracterización de los problemas jurídicos	43
Estrategia	44
Resolución y Resultados	46
Percepciones sobre el sistema de justicia	46
CONCLUSIONES	48
ANEXOS	49

INTRODUCCIÓN

La problemática del Acceso a la Justicia ocupa un rango central en la agenda institucional contemporánea. Su ascenso al primer plano de la atención de las políticas públicas responde a un conjunto de factores vinculados al desarrollo del Estado constitucional y su relación cada vez más compleja con el dinamismo de la sociedad civil y las demandas y expectativas crecientes de una sociedad cada vez más atenta y consciente de las condiciones que hacen posible el ejercicio de los derechos fundamentales. Paralelamente a un enriquecimiento del campo de los derechos fundamentales, se afianza de un modo cada vez más claro que, más allá de su proclamación formal, los derechos exigen instrumentos y posibilidades que hagan posible su eficacia concreta en contextos sociales, económicos y políticos cada vez más complejos.

Existe, por otra parte, una relación cada vez más clara y evidente entre posibilidades de acceso a la justicia y niveles efectivos de desarrollo humano. Ello es así porque las necesidades jurídicas presentes en la población son un condicionamiento central de sus expectativas y su experiencia de vida cotidiana. Por otra parte, la percepción social de las carencias, barreras y oportunidades de acceso tienen importantes implicancias en términos sociales, físicos, económicos y emocionales para las personas. Condicionan inevitablemente sus expectativas de realización personal y colectiva. Se tiene lo que se merece y se desea en la medida en que se cuenta con las condiciones efectivas para hacer valer los derechos.

La mayor parte de los problemas, conflictos o disputas que las personas atraviesan, pueden ser traducidos en términos de derechos o deberes jurídicos. Las necesidades jurídicas y su nivel relativo de satisfacción en una sociedad determinada determinan un arco de necesidades específicamente jurídicas que abarca ámbitos tan diversos como la educación, la salud, el empleo, la vivienda, la vida económica, el consumo, las relaciones familiares y, naturalmente, las relaciones con la comunidad y con el Estado. La interacción entre el ordenamiento jurídico y el desenvolvimiento diario de personas juega un rol importante en la calidad de vida de la población.

En la medida en que los servicios de acceso a la justicia han pasado a integrar las estrategias más amplias de desarrollo humano, ha pasado también a primer plano la importancia de investigaciones tendientes a evaluar el impacto de los proyectos sobre las condiciones de vida de las poblaciones asistidas. Los estudios sobre necesidades jurídicas insatisfechas forman parte de un diagnóstico indispensable para todo proceso de focalización, toda vez que existe una relación clara entre acceso a la justicia y niveles de desarrollo humano.

El Acceso a la Justicia es hoy el tema más importante en las agendas de modernización de los sistemas de justicia y ocupa un rango de interés equiparable al que la problemática de los derechos humanos alcanzó desde finales de los años sesenta hasta la actualidad.

En los últimos años se han realizado importantes esfuerzos para estudiar la manera en que las personas acceden a los servicios de justicia para resolver sus necesidades legales. Estos estudios, que abordan la problemática desde el lado de la demanda de justicia, se basan en encuestas a la

población. Su principal objetivo es analizar la prevalencia de los distintos tipos de problemas legales, las acciones que las personas toman para enfrentarlos, y los resultados que obtienen a partir de las mismas. Su principal objetivo es obtener información para el diseño de políticas públicas destinadas a una mejor provisión de los servicios de justicia.

El presente estudio es una de las iniciativas centrales del Programa Justicia 2020 de modernización y reforma del sistema de justicia.

Apunta a situar al país dentro de la agenda de Acceso a la Justicia, uno de los puntos centrales de la actual convergencia internacional hacia nuevos instrumentos de afirmación, protección y fortalecimiento institucional de la vigencia efectiva de los derechos fundamentales.

Su objetivo central es la producción de un diagnóstico objetivo del estado de la protección social de derechos, los niveles de insatisfacción de necesidades jurídicas básicas y de posibilidades de acceso oportuno a las instancias formales e informales de defensa efectiva de los derechos.

Procura identificar patrones generales, factores de diversidad, tendencias evolutivas y elementos para el diseño de políticas públicas en el campo del acceso al derecho y cobertura de necesidades jurídicas insatisfechas.

El diseño y realización de la investigación ha estado a cargo de un Equipo Técnico especializado conformado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, en coordinación con investigadores de la Secretaría de Justicia - Subsecretaría de Acceso a la Justicia-

La metodología ha considerado el estado del arte en la materia de investigaciones internacionales sobre Acceso a la Justicia. Para su elaboración se han considerado las tendencias más actuales en el derecho y la política comparada.

El estudio abarca un amplio espectro de cuestiones. Se realizó en todo el país, sobre la base de una muestra de 2.800 hogares representativos de la población general, complementada por muestras referidas a tres grupos vulnerables en particular –Población en condiciones de pobreza estructural, personas con discapacidad y población indígena.

Se consultó sobre un total de 82 tipos de problemas jurídicos, agrupados en 16 categorías, las estrategias sociales para superarlos, las principales barreras y obstáculos para el ejercicio de los derechos y los niveles de satisfacción con los resultados obtenidos.

Entre los principales hallazgos del estudio, se destacan los siguientes:

- Los problemas jurídicos están ampliamente extendidos en la población, y su impacto en la vida de las personas puede ser grave en términos económicos y sociales.
- Existen grupos particularmente vulnerables, que experimentan problemas múltiples y particularmente severos.
- Las necesidades jurídicas tienden a concentrarse. Una necesidad jurídica insatisfecha puede desencadenar otras varias, simultáneas o consecutivas.
- Una proporción de la población no intenta resolver sus problemas jurídicos, o lo hace sin asistencia o asesoramiento (legal o de otro tipo), obteniendo pobres resultados.
- Existen barreras objetivas y subjetivas que dificultan o impiden el acceso a la justicia.

- La mayor parte de quienes buscan asesoramiento no buscan sólo asesoramiento profesional legal.
- Muchos de los problemas jurídicos terminan resolviéndose por fuera del sistema de justicia formal.

MARCO CONCEPTUAL Y ENFOQUE METODOLÓGICO

Concepto de Necesidad Jurídica

Los primeros estudios sobre necesidades jurídicas, siguiendo un concepto estrecho del acceso a la justicia, se enfocaron en el acceso a los abogados y a los tribunales. Es decir, el acceso a la protección formal del sistema de justicia. El déficit evidente de este enfoque consiste en negar la existencia de una necesidad jurídica en los casos en que los problemas son resueltos por fuera del sistema judicial, e incluso aquellos que permanecen sin resolución. Excluye del estudio aquellos casos en que no se ha tenido éxito en acceder al sistema judicial, y aquellos en los que el afectado desconoce que el asunto puede tener una solución de tipo legal.

El desplazamiento conceptual desde un concepto estricto -y más bien estrecho- de necesidad jurídica hacia uno más amplio fue iniciado por los estudios de la American Bar Association (1994), y extendido incluso más en el trabajo de Genn, Path to Justice del año 1999.

Este enfoque más amplio y abarcador implica referirse a las necesidades jurídicas describiendo situaciones que potencialmente pueden implicar consecuencias o soluciones legales, pero sin etiquetarlas como “problemas legales”. Se pregunta a los individuos si han experimentado determinadas situaciones, pero sin requerir que se evalúe o califique a las mismas como de carácter “legal” o estrictamente jurídico. De este modo, el enfoque actual incluye una amplia variedad de problemas.

Según uno de los enfoques hoy predominantes, como el de Paths to Justice, una necesidad legal es un asunto experimentado por una persona, que involucra cuestiones legales, independientemente de que la persona lo considere un asunto “legal” y de que la persona haya tomado o no acciones para resolverlo.

La VI Cumbre Judicial Iberoamericana conceptualizó al Acceso a la Justicia en su Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano como “el derecho fundamental que tiene toda persona para acudir y promover la actividad de los órganos encargados de prestar el servicio público de impartición de justicia, con la finalidad de obtener la tutela jurídica de sus intereses, a través de una resolución pronta, completa e imparcial”. Una definición que sirvió de base a las Reglas de Brasilia, que se inscribe dentro de la tendencia a utilizar un concepto limitado o estricto del Acceso a la Justicia como un derecho fundamental a la jurisdicción.

Tanto Paths to Justice como otro de los modelos o enfoques predominantes, como el de la American Bar Association (ABA) optan por una base conceptual más amplia, orientada a detallar a modo de hipótesis una serie de situaciones (problemas) relevantes, sin nombrarlos como problemas o necesidades “jurídicas” o “legales”.

Este concepto amplio de necesidades legales tiene dos ventajas: por un lado, amplía el espectro de las necesidades legales, más allá de aquellas que son resueltas a través del sistema judicial, y por el otro, proporciona una visión más abarcadora de los distintos caminos o estrategias utilizados por las personas para resolver esos problemas. Es, por último, la estrategia más adecuada para la identificación de necesidades legales insatisfechas.

El acceso a la Justicia hace referencia a las posibilidades fácticas de las personas de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas, ya sea que dicha satisfacción se alcance por medios extrajudiciales o a través de la participación de un proceso judicializado.

Existe aún una dificultad para cuantificar las necesidades jurídicas insatisfechas, reflejada por la complejidad del objeto que se está estudiando. Dada esta situación, un enfoque amplio de las necesidades jurídicas proporciona una mejor base para cuantificarlas.

Teorías y evidencias en estudios previos

Un análisis de las experiencias comparadas a nivel internacional acerca de la identificación de necesidades jurídicas insatisfechas revela la existencia de estrategias metodológicas muy diversas.

Algunos de los modelos de estudios han intentado relevar todos los problemas experimentados en un determinado período, otros usaron listas para identificar sólo aquellos problemas que se consideraban externamente importantes. Algunos han usado una combinación de estas técnicas (Schuyt, Gronendijk, Sloot 1976). Recurrieron por lo general a entrevistas más o menos estructuradas, según se buscará determinar la frecuencia de alguna serie de problemas o la identificación de circunstancias problemáticas en general. Otros estudios han optado por limitarse a los problemas identificados por los entrevistados,

El estudio con mayor continuidad metodológica es el de la American Bar Association CLNS. El mismo ha desarrollado un cuestionario comprensivo que contiene sesenta y nueve circunstancias, sobre las cuales le preguntará al miembro del hogar si ha experimentado la misma durante un año específico.

Este ha sido el estudio base realizado durante las últimas dos décadas por la ABA en distintos estados. El mismo abarca una gran cantidad de circunstancias, todas ellas vinculadas a posibles servicios jurídicos, pero sin condicionar al entrevistado a identificar las situaciones planteadas como de "necesaria resolución jurídica". La necesidad jurídica en éste estudio era determinada por un criterio externo, de acuerdo a las consultas que se realizaban con abogados de la matrícula. A quienes se les consultaba si en esa circunstancia particular, el entrevistado se podría haber beneficiado con la ayuda de un abogado, de una corte de menor cuantía o algún otro tipo de asistencia del sistema judicial.

Lo que se obtiene como resultado es la frecuencia con que estas circunstancias ocurren en la vida de una persona, pero no llega a determinar, las frecuencias en que estas personas "quieren" asistencia legal.

De allí la necesidad de identificar claramente lo que es "necesidad jurídica" relacionada con la ley sustantiva -Por ejemplo requerimiento de modificaciones de la ley para una mayor protección contra la violencia o reducción de impuestos, etc.- frente al requerimiento de servicios legales acordes a una posición prevista por la ley (la currently in force) Esta última no presupone cambios

en la legislación, pero tampoco en sí misma es operativa, requiere algún tipo de provisión por parte de la sociedad de la demanda a través de un tercero.

“What about the ‘need condition’? ‘Need’ in ordinary language points to some sort of lack of legal expertise - some state of deficit, desire or want. The ‘deficit’ concept implies a value statement that the existing situation is negative or unwanted in some sense. This deficit-concept can be developed further by considering its two meanings. First we can argue that legal aid will change the existing situation in a way that reduces the deficit, that it will result in a welfare improvement. Such statements are of course prognostic in character. That is, they presume that a specific type of result will occur if we supply a particular service. Such statements are also empirically testable. Applying the second meaning, we can develop a normative concept, or value statement claiming someone ought to receive or possesses a legitimate demand for legal aid.”

La primera decisión metodológica es buscar una respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es un problema jurídico?
- ¿Qué es una necesidad jurídica?
- ¿Qué es una necesidad jurídica insatisfecha?

Siguiendo a Jon Jhonsen cabría formular tres interrogantes básicos:

- ¿Qué es un problema jurídico?

Es una situación o circunstancia que condicionan o afectan derechos o generan responsabilidad en las leyes o regulaciones del derecho positivo, independientemente de que requieran necesariamente la intervención de un abogado.

- ¿Qué es una necesidad jurídica?

Es un problema jurídico que no puede ser resuelto (o no puede ser resuelto de manera satisfactoria) mediante el propio conocimiento jurídico. La necesidad jurídica existe, aun cuando los individuos recurran a medios no judiciales para su resolución.

- ¿Qué es una necesidad jurídica insatisfecha?

Son aquellas necesidades jurídicas frente a las que el sujeto no ha realizado nada, o se encuentra insatisfecho respecto de las respuestas obtenidas como resultado de su propio accionar o el de terceros no vinculados con el sistema jurídico; o bien aquellas que no han sido llevadas al sistema de justicia, o que estando en él, se encuentran sin la asistencia de un abogado o de un mediador.

En definitiva, desde el punto de vista práctico, una necesidad jurídica insatisfecha existe cuando hay una brecha entre la experimentación de un problema jurídico y la resolución satisfactoria del mismo. Incluyen necesidades jurídicas que no se resuelven porque las personas no son conscientes de sus derechos o porque están limitados para hacerlos valer.

Estas limitaciones para el acceso a la justicia surgen de circunstancias individuales, sociales o económicas que afectan la capacidad de una persona para resolver un problema jurídico, así como de defectos del sistema de justicia que pueden actuar como barrera para su acceso. El hecho de no hacer nada para resolver un problema o resolverlo por fuera de los mecanismos formales sólo

constituye una necesidad jurídica insatisfecha en el caso en que no se haya alcanzado una solución satisfactoria.

Estos conceptos no presentan, naturalmente una significación unívoca no siendo uniformes sus definiciones en la literatura de la sociología jurídica actual¹. Cada investigación empírica ha adoptado un marco conceptual diferente, acorde por lo general con los objetivos institucionales de los programas en que se insertan.

Así, por ejemplo, el estudio de la American Bar Association tiene la finalidad expresa de mejorar el acceso a la justicia, permitiendo brindar información para planificar y reformar los servicios jurídicos para los sectores de escasos y moderados recursos económicos². Además, busca brindar una información indispensable para el desarrollo de políticas públicas y para una reforma judicial, que permita contar con un sistema jurídico más efectivo y con menores obstáculos al acceso para los sectores de escasos y moderados recursos económicos.

Entre los estudios a nivel local en los Estados Unidos, administrados generalmente por las agencias de administración de justicia local o centros de estudios de las universidades, se pueden destacar algunos trabajos como los realizados en **Vermont**, que también se fija como objetivo la mejora del acceso a la justicia de los sectores pobres pero teniendo como meta la realización de recomendaciones de reformas judiciales; el del estado de **Massachusetts**³ que se propone ayudar a los servicios jurídicos en la toma de decisiones financieras, de obtención de recursos y en su actividad de *advocacy*; la investigación del estado de **Ohio**⁴ que se propuso desarrollar una serie de recomendaciones para reducir la brecha entre las necesidades jurídicas y los servicios jurídicos disponibles. Por El estudio de **Washington** considera que la investigación servirá para el diseño de políticas públicas, aparte de ser información fundamental para nutrir el debate acerca de la provisión de servicios jurídicos y su financiamiento.⁵

En el Reino Unido el estudio conducido anualmente por el **Legal Services Research Centre**, expresa que, a través de él, se intenta mejorar los servicios jurídicos y la administración de justicia, buscando establecer una metodología para comparar futuras mediciones de manera de medir los progresos en el acceso a la justicia, midiendo el incremento de las personas que reciben asistencia jurídica en áreas prioritaria⁶.

En el programa de la **Law and Justice Foundation de Australia (Access to Justice and Legal Needs Program)** se intenta contribuir al desarrollo de un sistema de justicia justo y equitativo dirigido a las necesidades jurídicas de la comunidad y mejorar el acceso a la justicia.

¹ Se sigue aquí el trabajo "Análisis comparativo de los estudios de necesidades jurídicas en el mundo", Diego Freedman, CIPPEC, 2001.

² "[T]o developing sound policies and resource allocation principles, as well as to planning and evaluating the current delivery systems for low -and moderate- income clients.", PRITCHARD, LLEWELYN G., *Agenda for access: The American people and civil justice*, ABA, 1996, p. 4.

³ *Policy Implications of the Massachusetts Legal Needs Survey* Presented by Legal Needs Study Advisory Committee, 2003, p. 9.

⁴ "To develop a series of recommendations to bridge the gap between documented need and available services", SPANGENBERG, ROBERT L. Y OTROS, *An Assessment of the Unmet Civil Legal Needs of Ohio's Poor (The Spangenberg Report)*, Ohio, 1991, p. 3.

⁵ BECKER, MARY KAY, *The Washington State Civil Legal Needs Study*, Task Force on Civil Equal Justice Funding, Washington State Supreme Court, USA, 2003, p. 20.

⁶ 3rd Annual Equal Opportunities Report, Legal Services Research Centre, Agosto 2003.

En la investigación realizada en **Ontario**, Canadá, se procura la satisfacción en forma eficiente y efectiva de las actuales y futuras necesidades jurídicas⁷.

En **Venezuela**, se trata de lograr que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios de justicia y que éstos contribuyan a la distribución equitativa de bienes sociales⁸.

El objetivo de la presente propuesta metodológica puede ser definido de la siguiente manera:

Establecer una “línea de base” de los niveles de problemas jurídicos, de necesidades jurídicas y de necesidades jurídicas insatisfechas que sirva como punto cero de medición para estudios locales y de parámetro para comparaciones con mediciones internacionales.

De este objetivo general se derivan los siguientes objetivos específicos:

- Establecer la cantidad y tipos de problemas jurídicos que por la falta de acceso a la justicia se mantienen latentes en el área bajo análisis.
- Determinar el tipo de servicios jurídicos que podrían ser requeridos para satisfacer esta demanda.
- Establecer las causas que generan las principales barreras de acceso a la justicia.
- Tipificar los sectores y grupos más vulnerables y con menos ventajas, necesitados de asistencia jurídica.
- Determinar cómo los sectores de menos recursos y grupos más desfavorecidos interpretan los problemas legales y resuelven los problemas de acceso al derecho.
- Identificar las instituciones y medios alternativos de satisfacción actual de necesidades de justicia a disposición de los sectores más vulnerables.
- Identificación de necesidades y prioridades de justicia, particularmente entre los sectores de menos recursos y grupos con menos recursos, posibilidades y ventajas sociales.

Definidos estos objetivos, resulta pertinente acudir a definiciones generales del tipo de la propuesta por Jon Jhonsen: *“Cuando utilizamos una definición amplia de necesidades jurídicas, podemos también preguntarnos sobre la diferencia entre necesidades jurídicas y problemas jurídicos. Siempre que el uso de la maestría legal puede conducir a la mejora del bienestar es razonable hablar de ‘problemas jurídicos’ como de las ‘necesidades’. Si la persona con el problema sólo usa su propio conocimiento jurídico para resolver la cuestión, debemos etiquetarlo como problema jurídico, pero no como necesidad jurídica porque la maestría externa es superflua. Sin embargo, la diferencia es una cuestión de grado. Algunos problemas jurídicos pueden ser resueltos por él que los padece, pero con resultados menos satisfactorios y de manera más estresante. Las ‘necesidades jurídicas’ son*

⁷. TREBILCOCK, MICHAEL J., Ontario Legal Aid Review, A Blueprint for Publicly Funded Legal Services, Chapter 4: The Legal Needs of Low-Income Ontarians, Queen's Printer, Ontario, 2003, <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/olar/ch4.asp>.

⁸ Se procura “investigar sobre cómo los sectores de escasos recursos usan y perciben el sistema jurídico es vital para diseñar políticas que reviertan la tendencia del sistema jurídico a reproducir los criterios distributivos de la estructura económica y social del país”, ROCHE, CARMEN LUISA, RICHTER, JAQUELINE Y PÉREZ, NORMA, Estudio sobre el acceso de personas de escasos recursos a la Justicia en el área metropolitana de Caracas, Instituto de Derecho Privado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad Central de Venezuela, Caracas, 2000, ps. 1-2.. “Se trata de “hacer accesibles a todos los ciudadanos los servicios de justicia que presta el Estado, de manera que ellos estén al servicio de la distribución equitativa de los bienes sociales y no de la profundización de la exclusión social”, ROCHE, CARMEN LUISA, RICHTER, JAQUELINE Y PÉREZ, NORMA, Estudio sobre el acceso de personas de escasos recursos..., ob.cit., p. 8.

*entonces los problemas jurídicos que él que los padece no puede resolver efectivamente por sus propios medios”.*⁹

La operacionalización de la diferencia entre la categoría “problema jurídico” y “necesidad jurídica” se realiza en el cuestionario a través de dos pasos. Primero se identifican una serie de circunstancias que afectan derechos o generan responsabilidad en las leyes o regulaciones del derecho positivo y que **no requieren necesariamente la intervención de un abogado**.¹⁰ La identificación por parte del entrevistado de alguna de las circunstancias que se describen, como hechos que le hayan sucedido a él o alguien de su familia en el último año se considera “Problema Jurídico”. Luego de identificada una de estas respuestas, se plantea una segunda pregunta: **“Por este problema, (usted o alguien de su familia) llamó o fue a ver a alguien pidiendo ayuda, asistencia o información”**.

En caso de encontrar una respuesta positiva se considera que existe necesidad jurídica, pese a que los individuos recurran a otros medios informales por la ineficiencia y los costos de los medios judiciales. También existe la necesidad jurídica, pese a que el individuo la ignore por la falta de información¹¹. Para esto se realiza una tercera pregunta que asigna sus respuestas positivas a la categoría “necesidades jurídicas”: **“Sintió la necesidad de algún tipo de asistencia para resolver este problema. ¿Como por ejemplo de un juez, policía, fiscal, abogado u otro tipo de profesionales como médicos o psicólogos, o de algún familiar o amigo?”**

Jon Johnsen, plantea la distinción entre necesidades jurídicas (*legal need*) como derechos afectados y necesidades jurídicas como la necesidad de servicios jurídicos¹². Luego, intenta una conceptualización empírica basada en el *legal expertise* (la maestría legal) y en el *need-condition* (las condiciones de la necesidad). En referencia a la maestría legal, considera que está compuesta por tres elementos principales: conocimiento jurídico, aplicación del conocimiento y experiencia en la aplicación. En relación con las condiciones de la necesidad, considera que es una situación negativa, de déficit. Esta situación puede ser modificada por la asistencia jurídica (concepto empírico). También se puede conceptualizar como un concepto formativo entendiéndolo como el derecho de recibir la asistencia jurídica según el orden normativo vigente.

Asimismo, para determinar la característica de insatisfechas (*unmet legal needs*) se utilizan dos definiciones, la primera por la cual, las necesidades jurídicas insatisfechas son las necesidades jurídicas que el individuo no hace nada o se encuentra insatisfecho respecto a la respuesta obtenida por sus propios esfuerzos o por terceros no vinculados con el sistema jurídico¹³.

⁹ JOHNSEN, JON, *Studies of Legal Needs and Legal Aid in a Market context*.

¹⁰ “Any set of circumstances involving rights or responsibilities recognized by law or regulation, or something for which the household might have appropriately consulted a lawyer or otherwise sought relief from the civil justice system”, BECKER, MARY KAY, *The Washington State Civil Legal Needs Study, Task Force on Civil Equal Justice Funding, Washington State Supreme Court, USA, 2003, p. 20*.

¹¹ SCHETZER, LOUIS, MULLINS JOANNA, BUONOMANO, ROBERTO, *Access to Justice...*, ob.cit., ps. 5-6.

¹²: ‘legal needs’ studies try to find out when people might resort to using the law. But we must distinguish between two major meanings of ‘legal needs’. Sometimes we mean ‘needs’ that relate to substantive law, for example, better protection against violence, reduced taxation, more liberal social benefit regulations. An alternative interpretation [...] is the ‘need’ for legal services that relates to an opportunity to utilise legal positions according to the law currently in force. The latter interpretation does not presuppose change in the substantive law, however, it does not in itself prevent normative interpretations. Statements about ‘legal needs’ might still imply that society has a duty to provide the service in question”, JOHNSEN, JON, *Studies of Legal Needs and Legal Aid in a Market context*.

¹³“If ‘unmet need’ is defined as legal needs for which low income people did nothing or were dissatisfied with the outcome of their own efforts or those of non-legal third parties, then about 61% of all low income legal needs are unmet. if ‘unmet need’ is defined as all legal needs that are reported but are not brought into the justice system, or are in the justice system without

Según la segunda definición, son todas las necesidades jurídicas que no han sido llevadas al sistema de justicia o que están en el sistema de justicia sin la representación de un abogado o la presencia de un mediador: “Si un conflicto particular involucró más de un tipo de leyes sustantivas, éste fue tratado, no obstante, como un problema jurídico singular. Por lo menos, un indicador aproximado de la complejidad de cada problema jurídica es la cantidad de leyes sustantivas que se vinculan con el problema”.

La experiencia de instituciones orientadas a facilitar el acceso al sistema de justicia indica que no todos los problemas jurídicos requieren representación de un profesional. La orientación legal, una llamada telefónica, una carta, un consejo breve, la asistencia necesaria para llenar un formulario o un escrito judicial, una derivación a un proveedor de servicios no jurídicos, la asistencia y la participación en una audiencia o trámite alcanza para poder satisfacer muchas de las necesidades jurídicas, fuera del sistema jurídico, incluyendo remedios como la mediación, negociación con un tercero, provisión de recursos por el gobierno o la asistencia de organizaciones civiles, pueden hacer efectivo un derecho reconocido en el sistema positivo.

El enfoque más extendido para el estudio de los problemas jurídicos, es el planteado en el trabajo fundacional de Genn, *Path to Justice*, del año 1999.

Este enfoque implica referirse a las necesidades jurídicas describiendo situaciones que potencialmente pueden implicar consecuencias o soluciones legales, pero sin etiquetarlas como “problemas legales”. Se pregunta a los individuos si han experimentado determinadas situaciones, pero sin requerir que se evalúe a las mismas como de carácter legal no. De este modo, el enfoque incluye una amplia variedad de problemas, incluso aquellos que:

- No son reconocidos como “problemas legales” por el individuo
- Tienen potencialmente una solución por la vía legal, aunque esto sea desconocido por el individuo
- Son resueltos por fuera del sistema formal de justicia o por medios no legales
- Son ignorados o permanecen sin resolver

Con el tiempo el concepto se ha ido ampliando, incluyendo también como necesidades jurídicas, incluso las resueltas por fuera del sistema judicial formal. Se cuenta hoy con una visión más amplia de lo que significan necesidades jurídicas insatisfechas, que abarca naturalmente tanto aquellas tipificadas por el ordenamiento jurídico, como aquellas que son percibidas como tales, con independencia de la existencia de respuestas institucionales específicas e inmediatas.

Una ventaja adicional del modelo de Genn es que permite una mejor comprensión de las necesidades jurídicas expresadas y las insatisfechas. Mediante la búsqueda de información, asesoramiento o asistencia una persona manifiesta una necesidad jurídica. Se incluye como necesidad jurídica incluso cuando se utilizan estrategias de resolución no tradicionales, como los métodos alternativos de resolución de conflictos, e incluso estrategias no legales, por ejemplo el caso de una persona que resuelve un problema con vecinos con el simple hecho de mudarse.

Si bien en alguna medida las necesidades jurídicas pueden ser estudiadas a partir de datos de la oferta, a partir de los registros administrativos, la única manera de analizar las necesidades jurídicas

representation by an attorney or the presence of a mediator, then about 75% of all low income legal needs are unmet”, ARANGO, JOHN, *ABA Legal needs studies*, Algodones Asociates, 1998, p. 6.

insatisfechas o las que se resuelven por fuera del sistema formal de justicia es mediante la realización de encuestas a la población.

Algunos de los modelos de estudios han intentado relevar todos los problemas experimentados en un determinado período, otros usaron listas para identificar sólo aquellos problemas que se consideraban externamente importantes. Algunos han usado una combinación de estas técnicas.

Los estudios sobre necesidades jurídicas, llevados a cabo en una veintena de países en los últimos años, muestran algunos resultados que son constantes, y que por su implicancia se considera imprescindible analizar en profundidad:

La vulnerabilidad de ciertos grupos ha sido consistentemente relacionada con condiciones demográficas, socioeconómicas o de discapacidad.

- Edad
- Desventaja socioeconómica (bajos ingresos, pobreza)
- Situación de discapacidad
- Composición del hogar
- Situación de empleo
- Nivel educativo (no hay consenso)
- Motivos étnicos
- Exclusión social

La medición del Acceso a la Justicia

Desde mediados de los noventas se han realizado una veintena de estudios a nivel nacional sobre las experiencias de la población con necesidades jurídicas, en unos 15 países.

Si bien la mayoría de estos estudios han adoptado el modelo de la encuesta Path to Justice de Genn (1999), varían significativamente en la metodología aplicada:

- Tipos de problemas incluidos
- Alcance
- Período de referencia
- Formulación de preguntas
- Técnica de encuestamiento
- Población objetivo

En particular, existe una discusión acerca del impacto de las siguientes estrategias metodológicas en los resultados de las encuestas:

- Describir o no a los problemas como cuestiones de tipo “legal”
- La variación en el período de referencia
- Presentar los problemas de manera sintética o detallada
- Caracterizar a los problemas como “difíciles de resolver” (filtro de trivialidad)
- La manera de presentar los problemas, en listas o agrupados en bloques

Como es sabido, pequeños cambios en la formulación de las preguntas pueden condicionar y redundar en modificaciones significativas en las respuestas.

La modificación del período de referencia no afecta proporcionalmente la prevalencia de los problemas.

Sí disminuye significativamente la inclusión de filtros del tipo “problema legal” o “difícil de resolver”.

A modo de síntesis, cabría señalar algunas lecciones aprendidas del reciente proceso de ampliación de la problemática de Acceso a la Justicia y de los importantes avances en los aspectos teóricos y metodológicos que plantea su estudio. Entre estas lecciones aprendidas, podrían indicarse las siguientes:

a) El foco del análisis se ha ampliado desde considerar sólo los procedimientos jurídicos formales para incluir también aquellos informales. No sólo se estudia el acceso a los servicios legales institucionales, sino que se incluyen procedimientos informales de negociación. Los estudios de necesidades jurídicas realizados muestran que muchos de los problemas jurídicos de las personas terminan resolviendo por fuera del sistema judicial.

b) También se ha pasado de estudiar los problemas más graves que ocurren a las personas, a aquellos que afectan a una mayor cantidad de personas. No se estudian sólo las violaciones graves de derechos fundamentales, sino también problemas relacionados con cuestiones cotidianas en la vida de las personas, como aquellos relacionados con la familia, el rol de consumidor, etc. La ampliación creciente de la noción de derechos humanos permite prever un proceso sostenido de avance en tal sentido.

c) Originariamente los estudios se interesaban mayoritariamente por el acceso al asesoramiento legal profesional. Los investigadores han encontrado que la gente está interesada tanto el resultado como en el proceso. Desea ser respetada, recibir un trato justo y conocer qué se puede esperar de cada procedimiento. Esperan también que los resultados sean equitativos, transparentes, y proporcionen una solución aceptable a sus demandas.

Existen en la actualidad dos grandes corrientes de abordaje para el estudio de las necesidades legales y el acceso a la justicia.

La primera de ellas es la que marca la trayectoria Paths to Justice, a partir del estudio fundacional de Genn realizado en Gran Bretaña en el año 1999, y en la que se basan la gran mayoría de las encuestas recientes. Los países que, aunque con algunas modificaciones, utilizan el modelo de Paths to Justice son: Inglaterra, Gales, Australia, Canadá, China, Alemania, Hong Kong, Japón, Holanda, Irlanda, Eslovaquia, Moldavia, Rusia y Ucrania.

La segunda corriente, mayormente seguida en los Estados Unidos, toma como base el estudio desarrollado por ABA en 16 de los 50 estados norteamericanos. Las encuestas estadounidenses tienden a poner un mayor foco en el acceso al asesoramiento legal por parte de abogados y el acceso a las cortes. Este modelo es aplicado casi con exclusividad en EEUU, encuestas a nivel estado, y en Nueva Zelanda.

Las dos corrientes difieren en su conceptualización de las necesidades legales y de la desventaja socioeconómica. Si bien la gran mayoría de las encuestas nacionales sobre necesidades legales y acceso a la justicia se basan en el modelo Paths to Justice de Genn, existen algunas diferencias metodológicas en cuanto al alcance, el modo de administración, el período de referencia, la unidad de análisis y la formulación de las preguntas, lo que condiciona la comparabilidad de algunos estudios. Existe, sin embargo, una serie de consensos y recomendaciones que son el resultado del

estudio del estado del arte de estas encuestas, que han sido tenidos en cuenta para el diseño de la investigación que se propone.

Países que realizan encuestas de necesidades jurídicas y acceso a la justicia.



EL PRESENTE ESTUDIO

Antecedentes

El estado de la investigación es en el país aún incipiente. Aunque se registran antecedentes importantes en el ámbito del desarrollo institucional, sobre todo a niveles subnacionales. En este como en muchos otros temas centrales del proceso de reforma del sistema de justicia, el país registra aun una brecha entre la calidad de los avances institucionales y el subdesarrollo de la investigación empírica. Es una laguna que la primera Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas y Niveles Acceso a la Justicia, llevada a cabo por la Subsecretaria de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, con el apoyo técnico de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires viene a tratar de resolver.

Durante los años 90, las diversas iniciativas de reforma del sistema de justicia incluyeron la temática del Acceso a la Justicia dentro de su agenda básica. Cabe, por ejemplo, señalar la importancia de los avances en materia de diseño e implementación de “casas de justicia” o los programas desarrollados por la justicia, tanto desde el impulso de la Corte Suprema de Justicia como de cortes y tribunales provinciales, además de los esfuerzos de algunas instituciones privadas.

Las agendas tanto públicas y privadas exhiben un interés creciente por la problemática del Acceso a la Justicia. A nivel internacional destacan las iniciativas en el ámbito de la Cumbre Judicial Iberoamericana y en particular la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia, surgida de las conclusiones de la VII Cumbre Iberoamericana de Cortes Supremas y Tribunales Supremos. Uno de los jalones más importantes dentro de este movimiento son las Reglas de acceso a la Justicias de las personas en condición de vulnerabilidad -también conocidas como Reglas de Brasilia- aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana -Brasilia, 2008-, que es hoy un verdadero canon orientador de los esfuerzos nacionales. Un punto central en esta evolución fue la Declaración de Buenos Aires, en el seno de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana de 2012.

El sistema americano ha receptado ampliamente este progreso y cabe considerar los avances registrados a partir de la elaboración y publicación del Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia y las iniciativas desarrolladas desde entonces. La Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha fomentado a su vez un intenso intercambio de experiencias, declaraciones y compromisos

En Argentina, las Conferencias Nacionales de Jueces integraron la temática al cuerpo central de sus deliberaciones anuales. De este interés por parte de la judicatura resulto en diciembre del 2007 la creación de la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia -acordada 37/2007 de la CSJN-. Uno de los avances más tangibles fue la creación del Mapa de Situación sobre los diversos métodos de Acceso a la Justicia implementados en los diversos de niveles del Poder Judicial, tanto en el orden nacional como provincial. En el mismo sentido se inscribe la creación por parte de la CSJN de la Oficina de Violencia Domestica.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires registra a su vez avances significativos tales como el Plan de Acceso a la Justicia de la Dirección de Política Judicial y, desde el año 2010, el Departamento de Acceso a la Justicia. Tanto el Ministerio Publico Fiscal como la Defensoría Publica vienen desde entonces realizando una intensa labor de canalización y orientación de denuncias, campañas de concientización y capacitación

En el año 2013 la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, realizó un estudio de necesidades legales insatisfechas enfocado en población de alto nivel de necesidades básicas insatisfechas de CABA, Gran Buenos Aires, Santiago del Estero y Neuquén (Justicia, 2013). El Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires ha avanzado en el ámbito específico de la ciudad capital y ha publicado en 2015 un antecedente valioso.

Objetivos

Objetivo general

El objetivo de la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas y Niveles de Acceso a la Justicia es proporcionar información completa, oportuna y objetiva sobre las necesidades jurídicas insatisfechas y los niveles de acceso a la justicia de la población, mediante la realización de un diagnóstico que permita establecer una línea de base, sobre los problemas jurídicos que afectan a la población, las necesidades jurídicas que derivan de éstos, y la manera y la medida en que las mismas son satisfechas.

Se aspira a que el conocimiento de las necesidades jurídicas de la población, la manera en que los enfrenta y los resultados que obtienen, sirva de base para el diseño de políticas y programas que contribuyan al mejoramiento del acceso a la justicia de la población en general y de los grupos más vulnerables en particular.

Objetivos específicos

- Establecer la naturaleza y la prevalencia de los problemas jurídicos que enfrenta la población.
- Determinar los servicios y procesos (legales y no legales) utilizados para resolver esos problemas.
- Los resultados obtenidos
- Identificar las barreras que dificultan el acceso a la justicia
- Los factores que condicionan el acceso a la justicia
- Todo ello para la población en general y para cada uno de los tres colectivos vulnerables seleccionados.

Existe una relación clara entre acceso a la justicia y niveles de desarrollo humano. Ello es así porque las necesidades jurídicas presentes en la población son un condicionamiento central de sus expectativas y su experiencia de vida cotidiana. La percepción social de las carencias, barreras y oportunidades de acceso tienen importantes implicancias en términos sociales, físicos, económicos y emocionales para las personas. Condicionan inevitablemente sus expectativas de realización personal y colectiva.

La mayor parte de los problemas, conflictos o disputas que las personas atraviesan, pueden ser traducidos en términos de derechos o deberes jurídicos. Las necesidades jurídicas y su nivel relativo de satisfacción en una sociedad determinada determinan un arco de necesidades específicamente jurídicas que abarca ámbitos tan diversos como la educación, la salud, el empleo, la vivienda, la vida económica, el consumo, las relaciones familiares y, naturalmente, las relaciones con la comunidad y con el Estado. La interacción entre el ordenamiento jurídico y el desenvolvimiento diario de personas juega un rol importante en la calidad de vida de la población.

En la medida en que los servicios de acceso a la justicia han pasado a integrar las estrategias más amplias de desarrollo humano, ha pasado también a primer plano la importancia de investigaciones tendientes a evaluar el impacto de los proyectos sobre las condiciones de vida de las poblaciones asistidas. Los estudios sobre necesidades jurídicas insatisfechas forman parte de un diagnóstico indispensable para todo proceso de focalización, toda vez que existe una relación clara entre acceso a la justicia y niveles de desarrollo humano.

En los últimos años se han realizado importantes esfuerzos para estudiar la manera en que las personas acceden a los servicios de justicia para resolver sus necesidades legales. Estos estudios, que abordan la problemática desde el lado de la demanda de justicia, se basan en encuestas a la población. Su principal objetivo es analizar la prevalencia de los distintos tipos de problemas jurídicos, las acciones que las personas toman para enfrentarlos, y los resultados que obtienen a partir de las mismas. Su principal objetivo es obtener información para el diseño de políticas públicas destinadas a una mejor provisión de los servicios de justicia.

Definiciones

El concepto de problema jurídico

A los efectos de este trabajo, se entiende como problema jurídico a aquellas situaciones o circunstancias que afectan derechos o generan responsabilidad en las leyes o regulaciones del derecho positivo, independientemente de que requieran necesariamente la intervención de un abogado.

Entre las principales definiciones metodológicas, se destacan:

- Se escogió el criterio extenso para la definición de problemas jurídicos
- En lugar de utilizar referirnos a los problemas en términos jurídicos, éstos fueron presentados de manera contextual: se consultó si habían experimentado un problema o situación de determinado tipo, en términos coloquiales y descriptivos, en lugar de utilizar lenguaje jurídico. Este enfoque tienen a disminuir el subregistro de problemas, incluyendo los problemas que las personas experimentan aun cuando éstas no sean conscientes de que los mismos pueden tener consecuencias legales.
- Se incluyeron además una serie de situaciones que potencialmente pueden tener consecuencias o soluciones legales, aunque normalmente no se los reconozca como tales.
- Selección del problema: se utilizó un procedimiento mixto, que tiene en cuenta la relevancia para filtrar los tres problemas más importantes en una primera etapa, y luego mediante un

procedimiento aleatorio se selecciona uno de esos tres problemas para la indagación exhaustiva sobre los caminos elegidos para su resolución.

Problema Jurídico

Situaciones o circunstancias que experimentan las personas, que afectan derechos o generan responsabilidad en las leyes o regulaciones del derecho positivo. El problema jurídico existe aun cuando los individuos no consideren el asunto como “legal”, aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo.

Necesidad Jurídica

Es un problema jurídico que no puede ser resuelto (o no puede ser resuelto de manera satisfactoria) mediante el propio conocimiento jurídico o capacidades. La necesidad jurídica existe, aun cuando los individuos consideren el asunto como “legal”, aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo.

Necesidad Jurídica Insatisfecha

Son aquellas necesidades jurídicas frente a las que el sujeto no ha realizado nada, o se encuentra insatisfecho respecto de las respuestas obtenidas como resultado de su propio accionar o el de terceros.

Aparece cuando hay una brecha entre la experimentación de una necesidad jurídica y la resolución satisfactoria de la misma.

Método

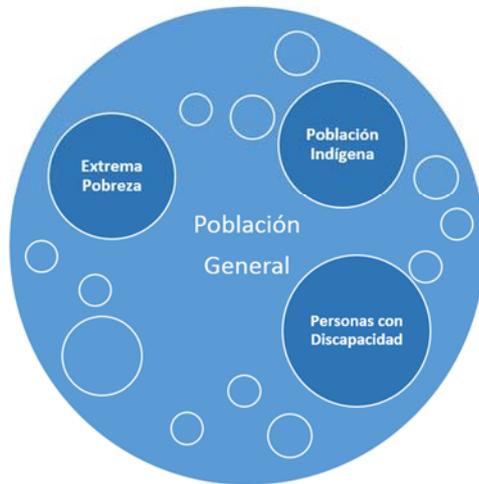
El diseño de la investigación se basa en el estudio del estado del arte en la materia, y se han tenido en cuenta las más recientes experiencias internacionales y los antecedentes nacionales referidos a encuestas sobre necesidades legales y acceso a la justicia.

Estrategia de abordaje

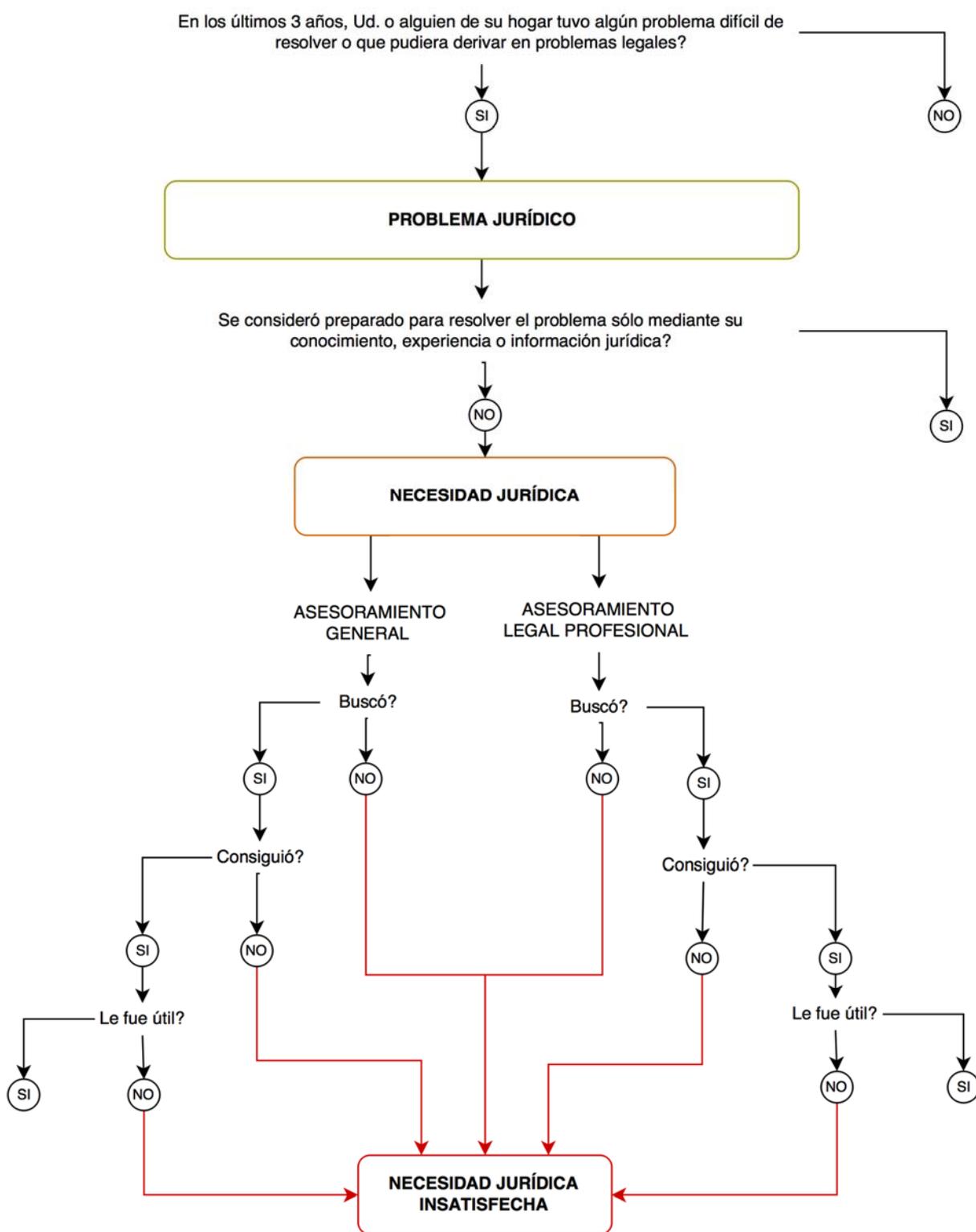
SEGMENTO		DESCRIPCIÓN
POBLACIÓN GENERAL		Personas de ambos sexos, mayores de 16 años de edad, residentes en el territorio nacional
COLECTIVOS VULNERABLES	Población en situación de pobreza estructural	Personas de ambos sexos, mayores de 16 años de edad, en situación de pobreza estructural residentes en el territorio nacional.

	Población Indígena	Personas de ambos sexos, mayores de 16 años de edad, que se reconocen como pertenecientes a un pueblo originario, residentes en comunidades indígenas del territorio nacional
	Población con discapacidad	Personas de ambos sexos, mayores de 16 años de edad, con discapacidad o limitación permanente (PDLP), residentes en el territorio nacional.

Se trabajó con una muestra de **población general** y tres submuestras de **colectivos vulnerables**



SEGMENTO	Casos
POBLACIÓN GENERAL	2.200
	Población en situación de pobreza estructural
	200
COLECTIVOS VULNERABLES	Población Indígena
	200
	Población con discapacidad
	200
Total	2.800



Operacionalización de los problemas jurídicos

Otro problema a resolver es el de la identificación de los problemas jurídicos a evaluar, y la redacción de los mismos en el cuestionario. Para ello se parte de la base de cuestionarios de las

experiencias comparadas, para luego realizar un estudio de indagación cualitativa entre informantes calificados de las áreas en donde se va a desarrollar el estudio.

El objetivo de esta fase del proyecto es establecer la correspondencia de aquellos problemas identificados en los estudios de otros países con los de la realidad local, adaptando las problemáticas o en algunos casos agregando aquellas situaciones conflictivas propias del lugar. De una grilla original de unos sesenta y nueve problemas (ABA) la presente propuesta desarrolla una grilla de 82 circunstancias a ser evaluadas.

Metodología

Se aplicó el mismo cuestionario a la población general y a los colectivos vulnerables, adaptando el diseño muestral y la técnica de recolección.

A) Población general

Técnica de investigación:	CATI (Computer Assisted Telephone Interview), complementada por entrevistas directas en hogares particulares
Tipo de Muestreo:	Probabilístico polietápico, con una primera etapa de aglomeración y una segunda de estratificación.
Población objetivo:	Personas de 16 años de edad o más que residen en hogares particulares del territorio nacional
Ámbito geográfico:	La cobertura geográfica es Nacional
Nivel de estimación:	El nivel de estimación es Nacional
Estratificación:	Cuatro estratos según tamaño de localidad
Tamaño de la muestra:	2.200 casos
Error muestral:	$\pm 2.1\%$, con una estimación de proporción poblacional del 50% y un nivel de confianza del 95%
Distribución de la muestra:	103 localidades distribuidas en 6 regiones, abarcando todas las provincias y CABA.
Unidad de Observación:	Individuos
Unidad de análisis	Hogares particulares
Período de referencia:	3 años anteriores a la fecha de entrevista

B) Colectivos vulnerables

Técnica de investigación:	Entrevistas personales (Face to Face)
Tipo de Muestreo:	Técnica mixta, En hogares y coincidental
Población objetivo:	Personas de 16 años de edad pertenecientes a los colectivos de interés
Tamaño de la muestra:	200 casos para cada colectivo (600 casos en total)

Distribución de la muestra:

La muestra programada ha sido diseñada según un criterio de estratificación por tamaño de ciudades y de acuerdo a la pertenencia a Región. Se utilizarán cinco estratos poblacionales: Área Metropolitana, ciudades mayores a 100 mil habitantes, ciudades entre 50 y 100 mil habitantes, ciudades entre 10 y 50 mil habitantes y ciudades menores a 10 mil habitantes. Los

resultados presentarán un error de +/- 2.3% global para los totales, para un nivel de confianza de 95%.

La regionalización utilizada es la sugerida por el INDEC en el Censo Nacional de Población y Vivienda. Se divide el país en 6 regiones: Metropolitana, Pampeana, Noroeste, Cuyo, Noreste y Patagónica.

Localidades encuestadas



Cuestionario

El cuestionario fue diseñado por un equipo multidisciplinario que incluye expertos en investigación social, psicología, derecho, y estadísticas.

Se tomó como principal referencia la línea de investigación marcada por los estudios de Path to Justice y sus más recientes aplicaciones en encuestas nacionales de distintos países.

En base al estudio de los más recientes instrumentos utilizados en las encuestas que siguen el modelo de Paths to Justice, se propuso la siguiente estrategia para la detección de las necesidades y el análisis de los caminos elegidos para su resolución:

Estructura del cuestionario

Dividido en 5 módulos:

IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PROBLEMAS JURÍDICOS.

Se relevan los problemas jurídicos que afectan o afectaron a alguno de los miembros del hogar en los últimos tres años.

Se consultó específicamente por una lista de 82 tipos de problemas agrupados en 15 categorías (Mencionar)

Para cada problema vivenciado, se pide al entrevistado que evalúe su severidad, mediante la utilización de una escala.

Se solicita luego que jerarquice los tres problemas más importantes según su gravedad.

Sobre estos tres problemas considerados como los más importantes, se consulta cuál fue el camino elegido para intentar solucionarlo, entre cuatro estrategias generales. Por su cuenta, recurriendo a asesoramiento informal, a asesoramiento profesional legal, o una combinación de ellas.

Para uno de los tres principales problemas, seleccionado al azar, se indagó en detalle sobre la estrategia elegida para su resolución.

Entre los objetivos de la encuesta no se establece estimar la incidencia de los problemas jurídicos, esto es, la cantidad absoluta de problemas experimentados por la población, sino la prevalencia, o la proporción de personas que experimenta cada tipo de problema.

ESTRATEGIAS

La manera en que se intentó resolver esos problemas, los servicios a los que se intentó acceder y aquellos a los que efectivamente se tuvo acceso. Las barreras encontradas para acceder a los servicios de justicia,

- BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN
- INICIATIVA PROPIA
- AYUDA DE TERCEROS CERCANOS
- ASESORAMIENTO GENERAL
- ASESORAMIENTO LEGAL PROFESIONAL
- INACCIÓN

RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

Finalmente se consulta si el problema aún continúa o ha finalizado, la duración, los resultados obtenidos, tiempos, costos, y la percepción sobre los mismos.

PERCEPCIONES ACERCA DEL SISTEMA JUDICIAL

Percepciones sobre imparcialidad, equidad,

De manera operativa en el instrumento de recolección de datos las categorías responden al siguiente esquema:

ENCUESTA NACIONAL DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS Y NIVELES ACCESO A LA JUSTICIA
ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

Presentación

DEMOGRÁFICOS

1. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES LEGALES

CARACTERIZACION DEL PROBLEMA

AFECTACION / CONSECUENCIAS

2. ESTRATEGIA

INFORMACION

AYUDA DE TERCEROS CERCANOS

INICIATIVA PROPIA

ASESORAMIENTO U ORIENTACION EN GENERAL

SOBRE EL ASESORAMIENTO LEGAL Y LAS BARRERAS

INACCION

3. RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

ESTADO ACTUAL DEL PROBLEMA

EVALUACION RETROSPECTIVA

DURACION Y COMPRESION DE LA SITUACION LEGAL

4. PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA

CONOCIMIENTO DE SERVICIOS LEGALES GRATUITOS

CONFIANZA

NSE

Si la persona entrevistada identifica que en su hogar ha ocurrido algunos de los hechos tipificados como “problema jurídico”, se pregunta por la acción de asistencia requerida por el afectado. En el caso de haberla requerido, inmediatamente se transforma en una Necesidad Jurídica. Para

calificarla de Necesidad Jurídica Insatisfecha (NJI) se deberían presentar algunas de las siguientes situaciones:

- quien habiendo solicitado ayuda no obtuvo la respuesta que buscaba;
- si no se requirió asistencia, pero sintió la necesidad de ayuda;

CAPÍTULO I: POBLACIÓN GENERAL

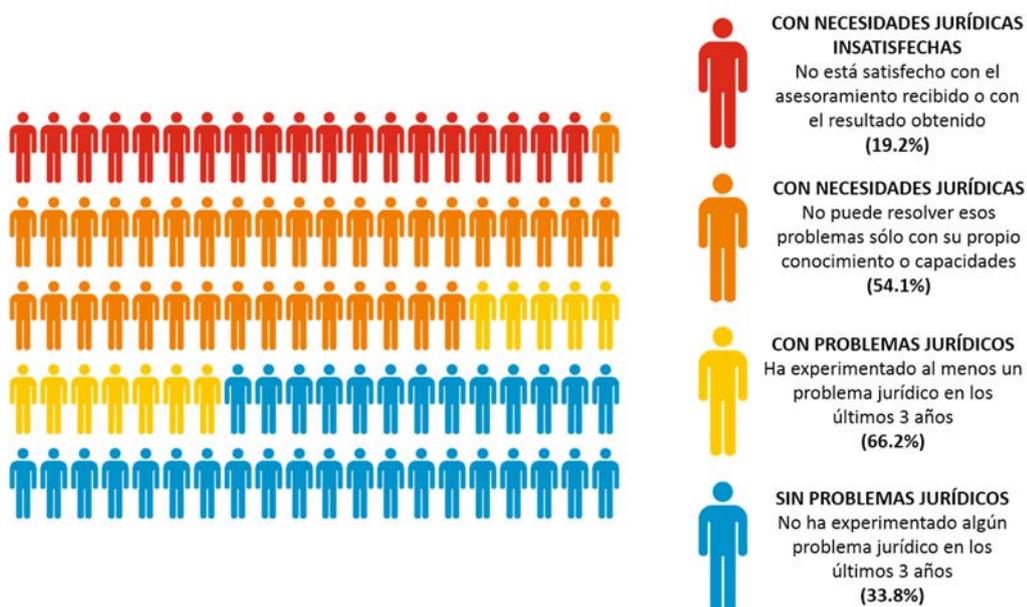
Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas

Casi un tercio de la población encuestada manifiesta haber tenido al menos un problema jurídico en los últimos tres años.

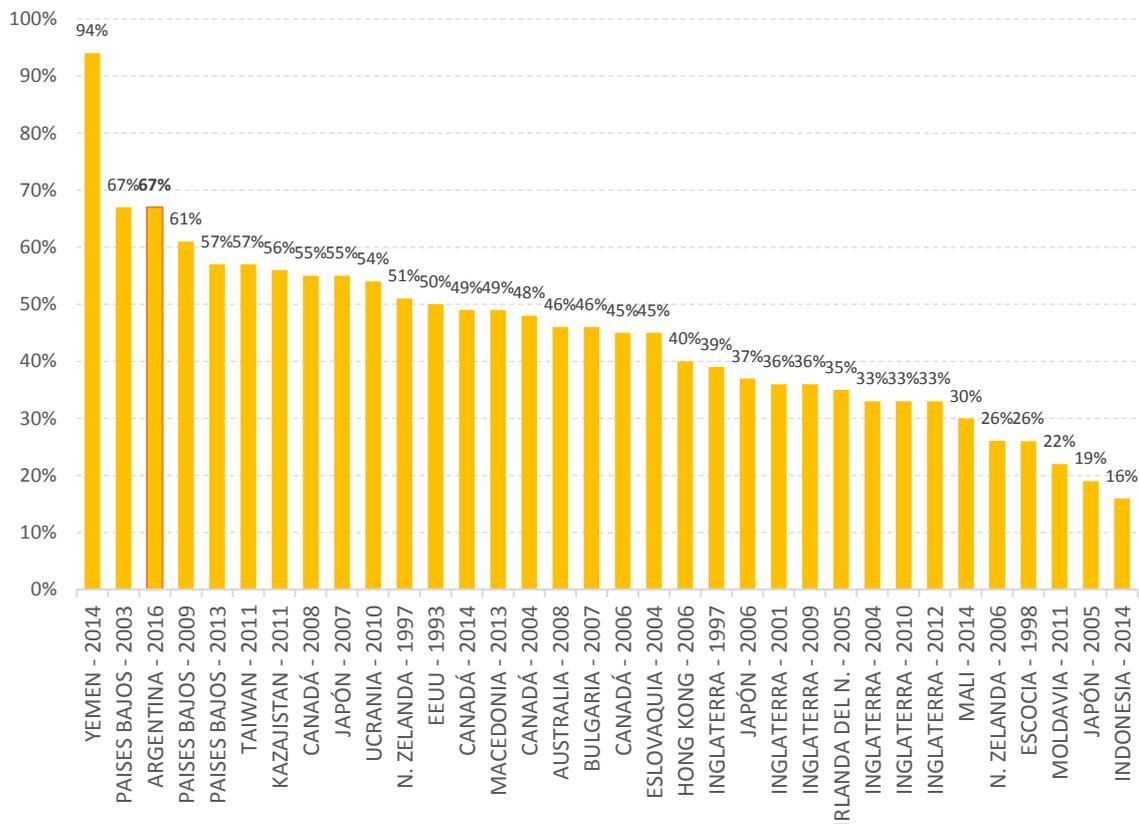
Un 54.1% no se consideró capaz de resolver sus problemas jurídicos mediante sus propias capacidades o conocimientos.

Dos de cada cinco personas tienen necesidades jurídicas insatisfechas, consecuencia de no estar satisfechos con el asesoramiento recibido o con el resultado obtenido en los casos en que no hubiesen decidido asesorarse.

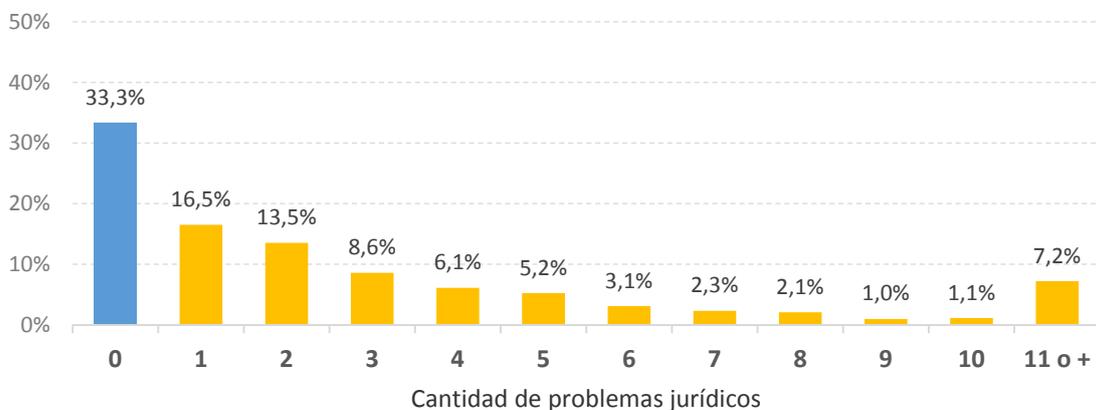
Prevalencia de Problemas Jurídicos, Necesidades Jurídicas y Necesidades Jurídicas Insatisfechas



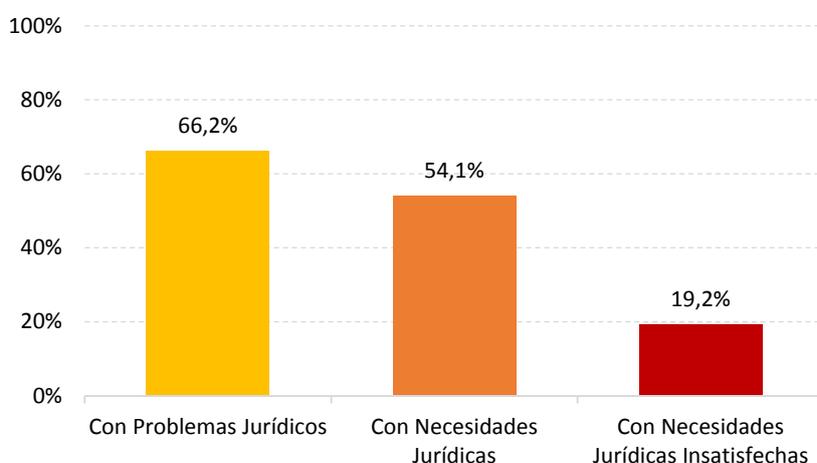
Comparativo internacional de prevalencia de problemas jurídicos



Frecuencia de problemas jurídicos

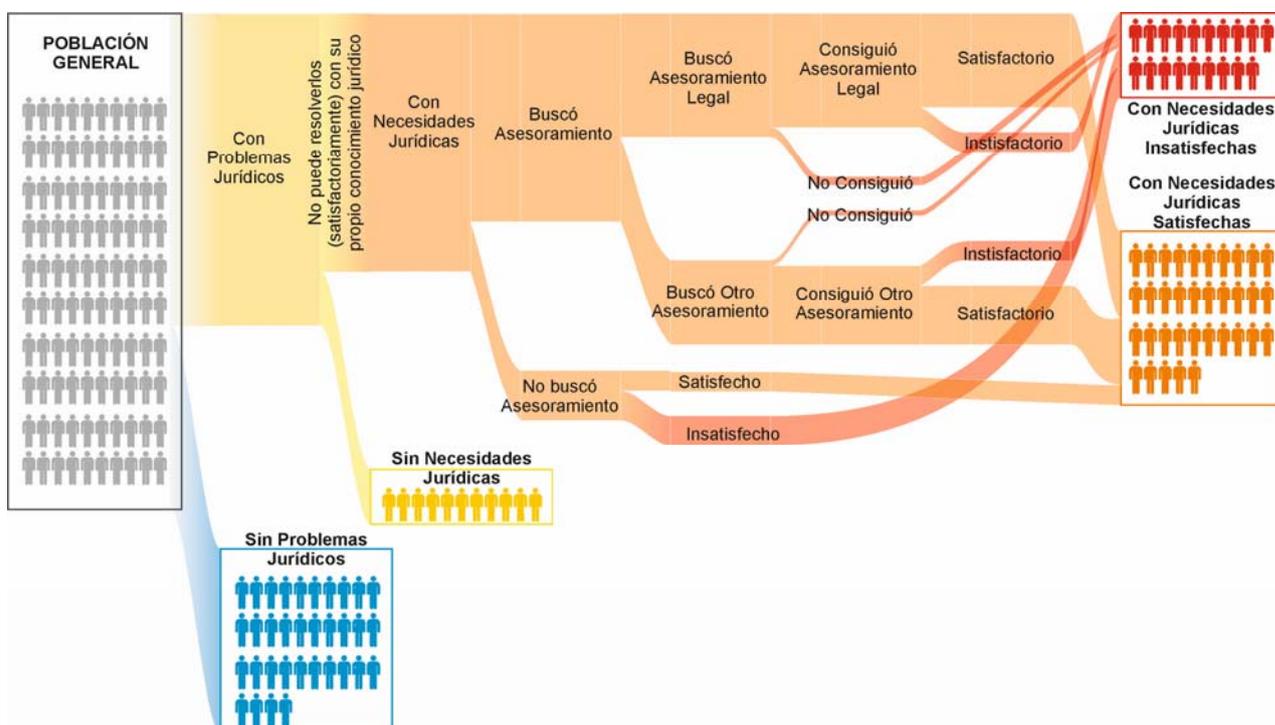


Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas



Los caminos hacia la justicia.

Desde la aparición del problema hasta la satisfacción de la necesidad jurídica.



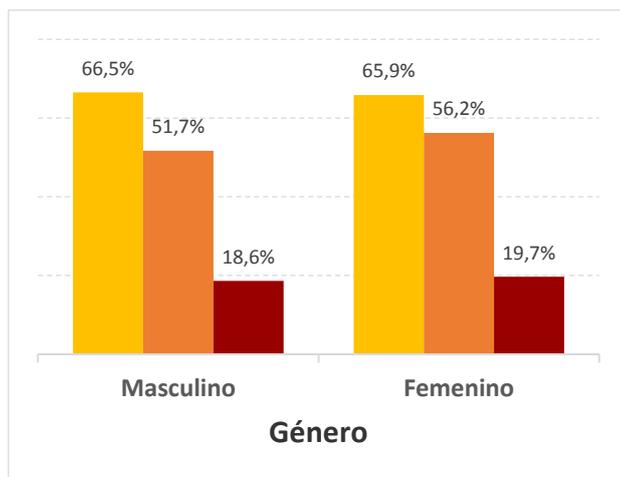
Factores condicionantes de los problemas jurídicos

Factores que condicionan la experimentación de problemas jurídicos



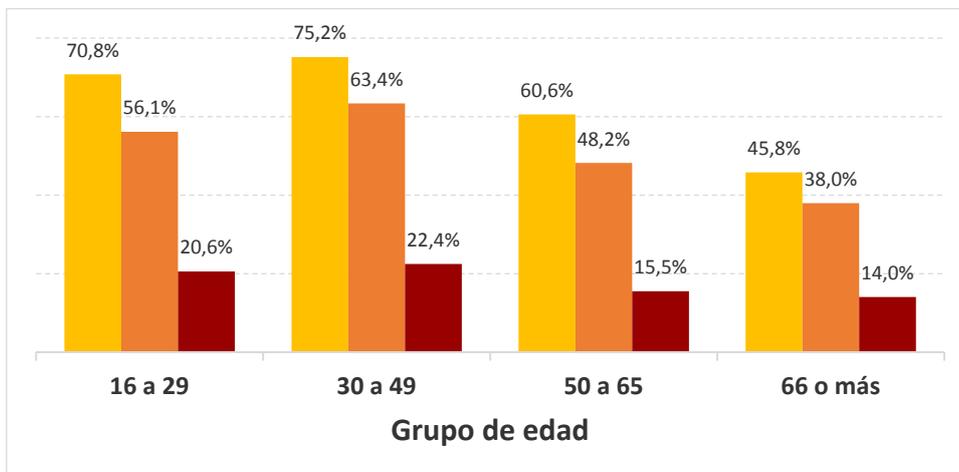
- Edad
- Nivel educativo
- Ocupación
- Subsidio
- Nivel Socioeconómico
- Discapacidad

Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas. Según género



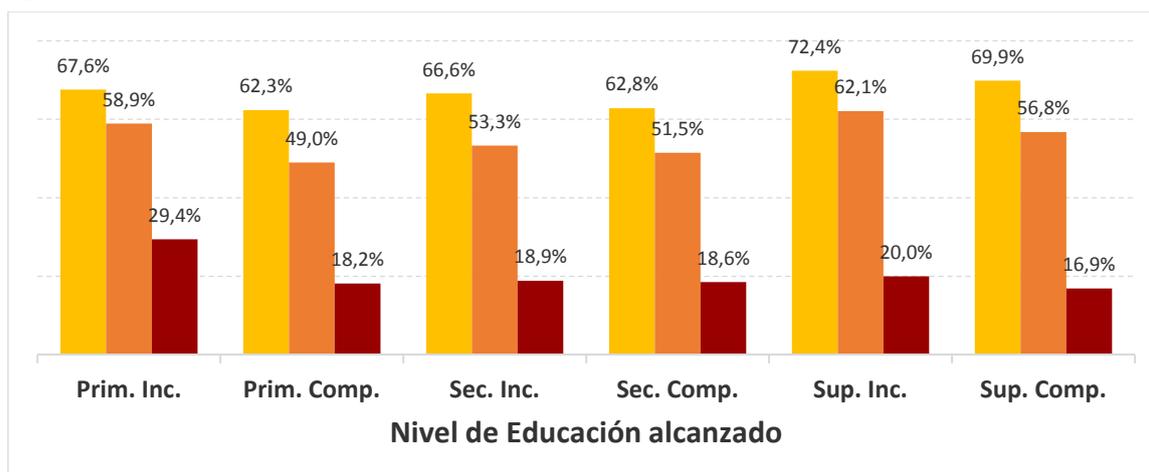
Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas.

Según grupos de edad

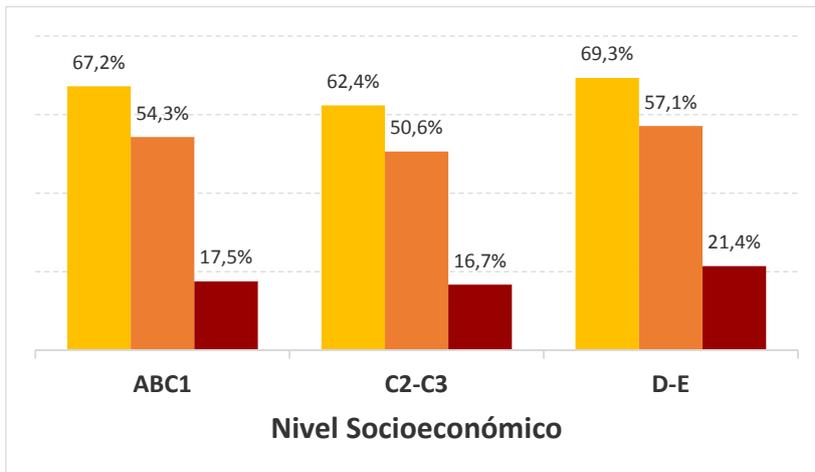


Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas.

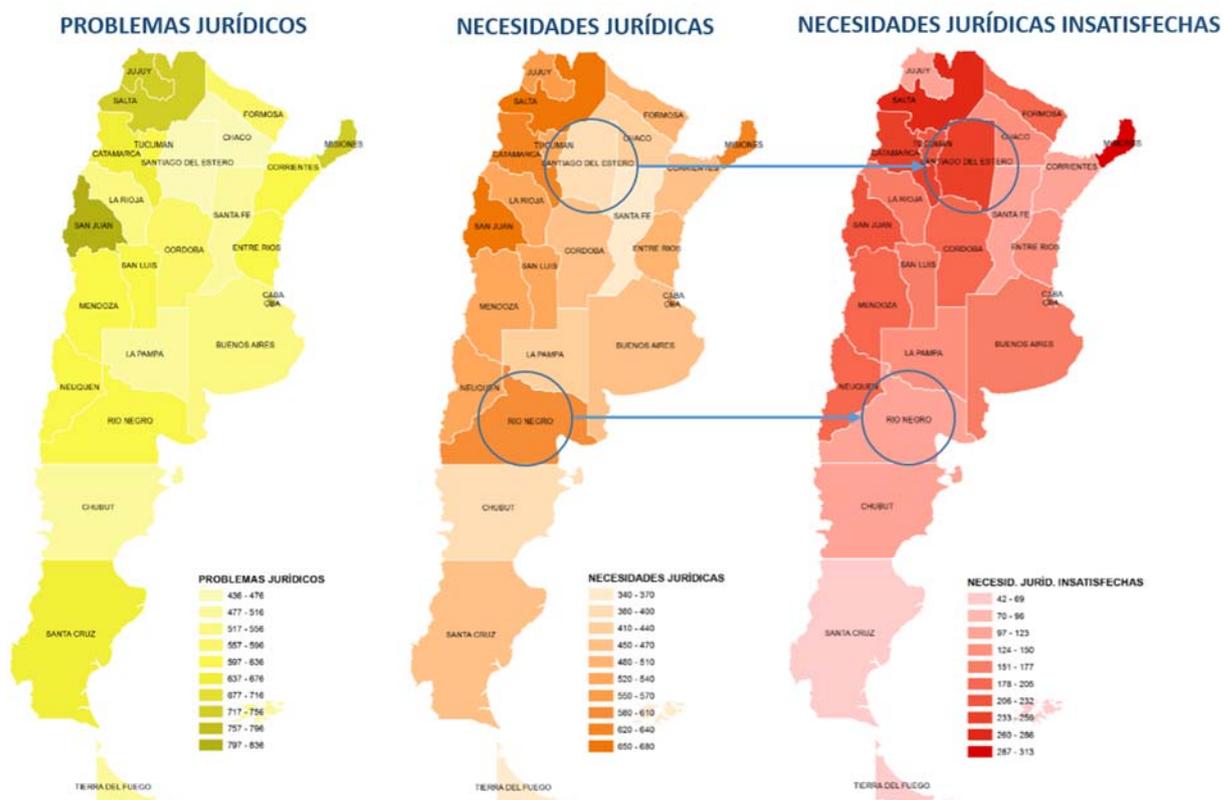
Según nivel de educación alcanzado



Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas. Según nivel socioeconómico

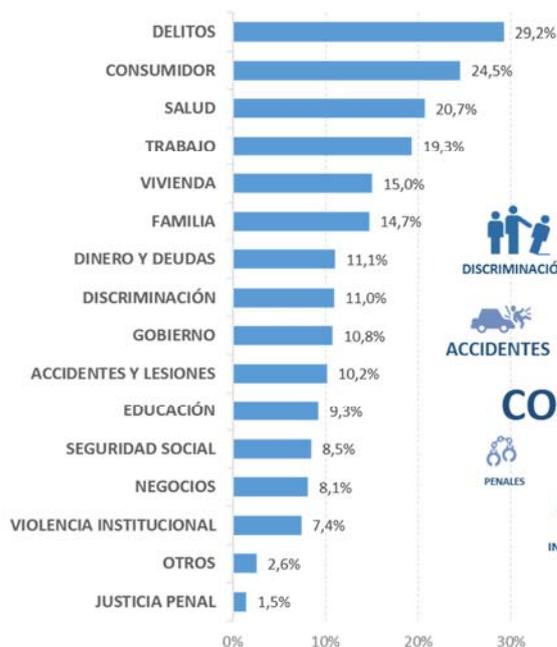


Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas. Por provincias



Naturaleza y caracterización de los problemas

SEGÚN CATEGORÍA DE PROBLEMA



Haber sido víctima de un delito contra la propiedad, problemas con empresas prestadoras de servicios, los que derivan de las relaciones laborales y la prestación de servicios de salud, son los más frecuentes entre la población.



CONCENTRACIÓN DE PROBLEMAS

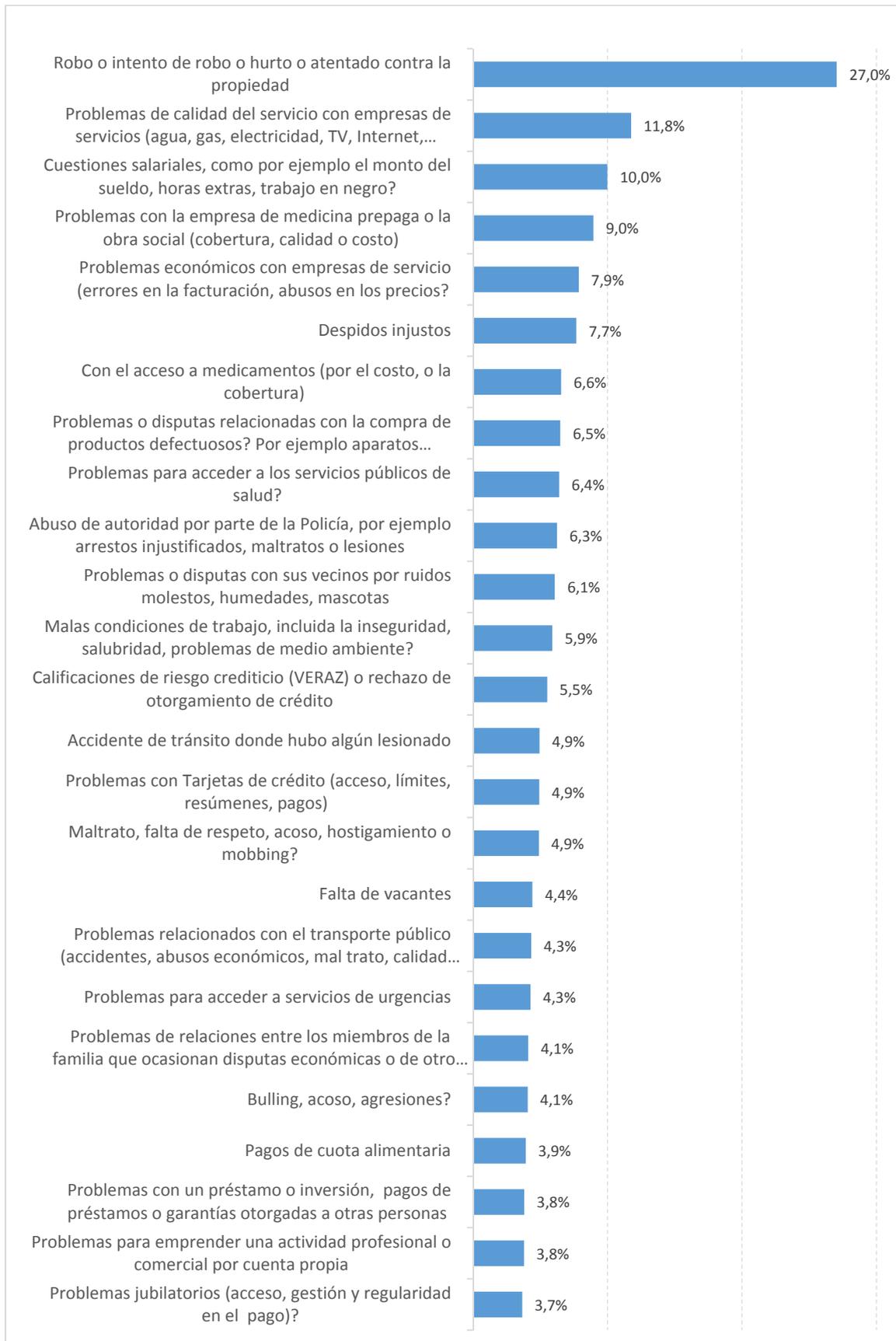


La concurrencia de ciertos tipos de problemas sugiere que éstos pueden estar conectados en alguna de las siguientes maneras:

- Un problema jurídico puede funcionar como disparador de otros
- Una serie de problemas jurídicos distintos puede surgir de una misma situación específica
- Ciertos grupos pueden ser especialmente vulnerables a determinados tipos de problemas que se presentan de manera conjunta.

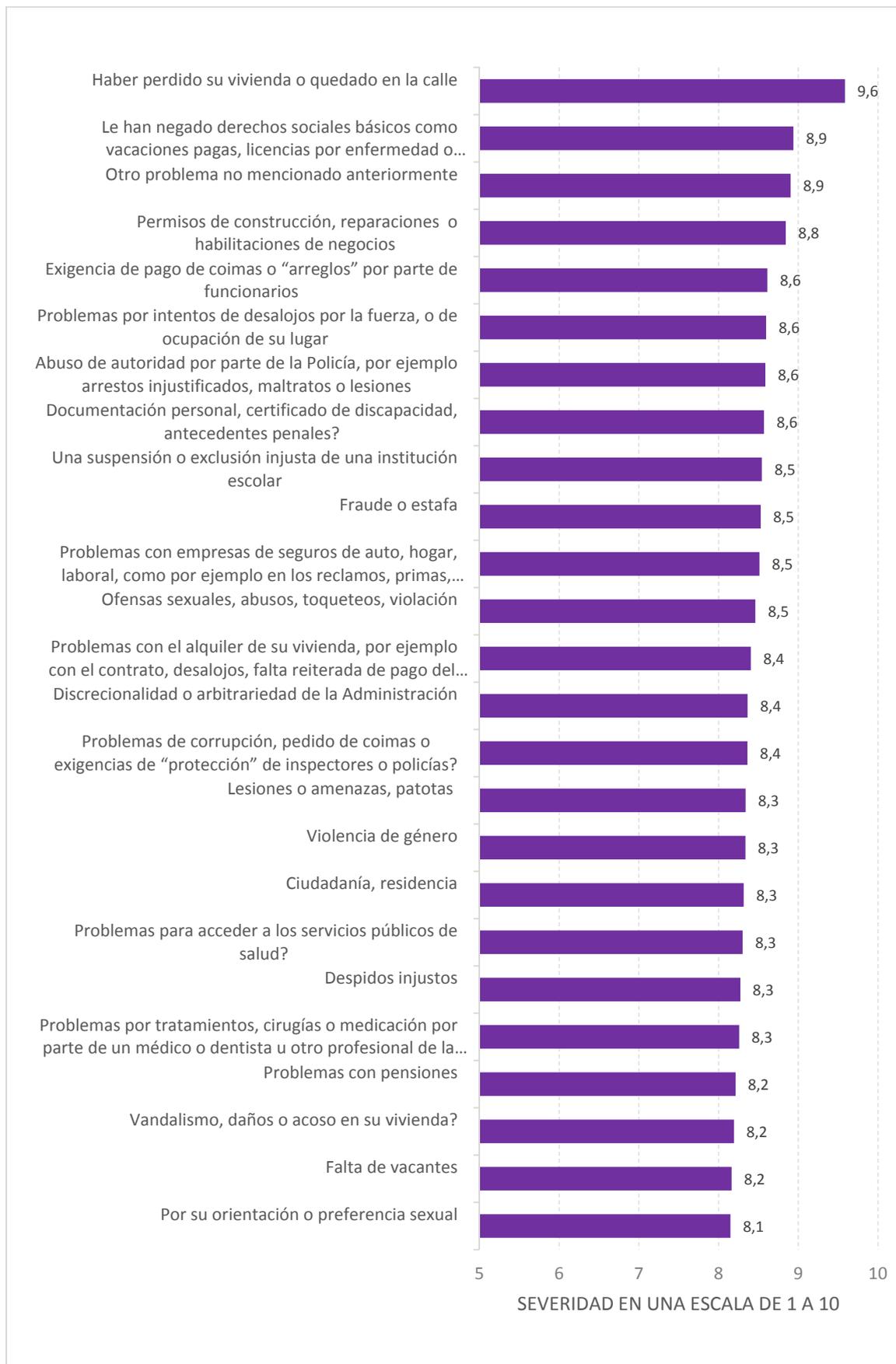
Prevalencia de tipos problemas jurídicos

25 tipos de problemas más frecuentes



Prevalencia de tipos problemas jurídicos

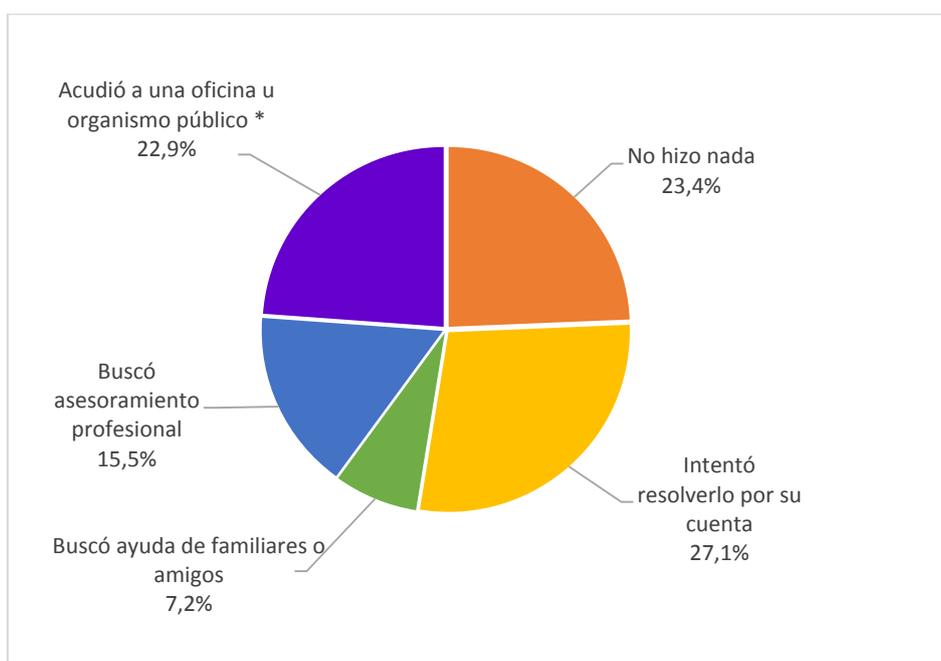
25 tipos de problemas más graves



Estrategias frente a los problemas

Principales estrategias

Cuál de las siguientes frases describe mejor la manera en que usted intentó resolver ese problema?



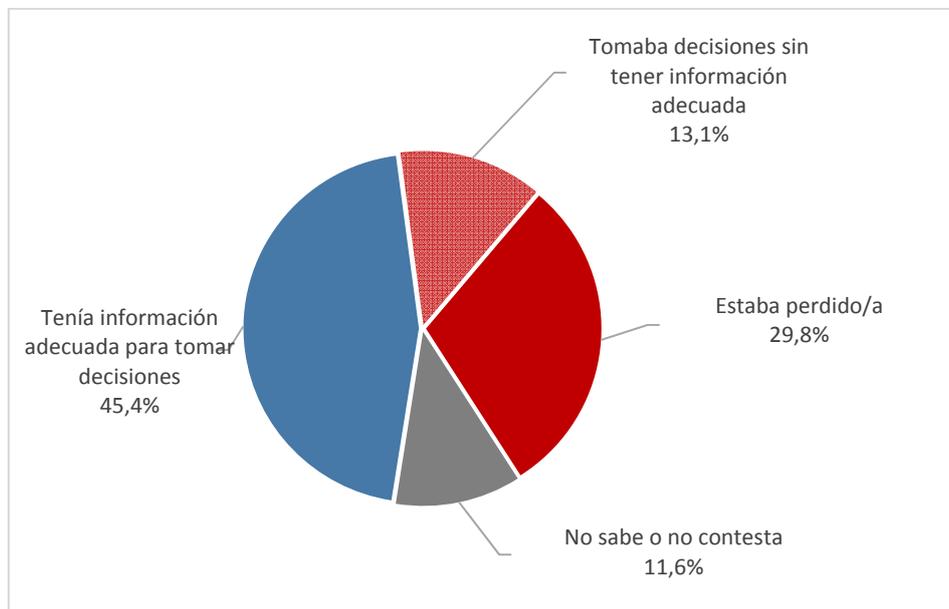
Tipos de problemas según estrategia adoptada

Cuál de las siguientes frases describe mejor la manera en que usted intentó resolver ese problema?

No hizo nada (23,4%)	Intentó resolverlo su cuenta (27,1%)	Buscó ayuda de familiares o amigos (7,2%)	Buscó asesoramiento profesional (15,5%)	Acudió a una oficina u organismo público (22,9%)
Peleas de consorcio	Falta de vacantes educativas	Tratamientos de salud mental	Ciudadanía, residencia	Desalojos por la fuerza
Exigencia de pago de coimas por parte de funcionarios	Emprender una actividad profesional o comercial	Pago de dinero que le debían	Daños o enfermedades por falla de un producto	Problemas con pensiones
Transporte público	Una sanción injusta de una institución escolar	Discriminación por discapacidad	Acusado por un delito	Permisos de edificación o reformas
Derechos laborales básicos	Discriminación por su religión	Adicciones o alcoholismo	Separación o divorcio	Vandalismo en vivienda
Discrecionalidad de la Administración	Maltrato, acoso	Relaciones entre los miembros de la familia	Títulos de propiedad	Problemas para votar
Discriminación por situación económica	Matrículas educativas	Violencia de género	Pagos de cuota alimentaria	Lesiones o amenazas, patotas
Discriminación en el trabajo	Exigencias burocráticas	Testamentos, herencias	Testamentos, herencias,	Robo, hurto
Discriminación por raza, nacionalidad	Problemas relacionados con quiebras o concursos	Préstamo o garantías otorgadas a otras personas	Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado	Planes o subsidios sociales
Abuso de autoridad policial	Tarjetas de crédito	Bullying, acoso, agresiones	Discriminación por el lugar dónde viven	Discriminación por preferencia sexual
Problemas con el municipio	Pago de dinero que le debían	Falta de pago de una deuda	Problemas jubilatorios	Documentación personal
Discriminación por religión	Empresas de seguros	Procesos disciplinarios injustos	Fraude o estafa	Pago de multas, infracciones
Problemas de corrupción	Compra de productos defectuosos	Lesiones o amenazas, patotas	Accidentes o enfermedades de trabajo	Ofensas sexuales, abusos, violación
Pago de multas, infracciones	Le han negado información que debería pública	Discriminación por su simple aspecto físico o color de piel	Desalojos por la fuerza	Cálculo de deudas impositivas
Discriminación por su simple aspecto físico o color de piel	Discriminación por su simple aspecto físico o color de piel	Violencia doméstica o violencia de género	Tratamientos de salud mental	Problemas económicos con empresas de servicio

Nivel de Información

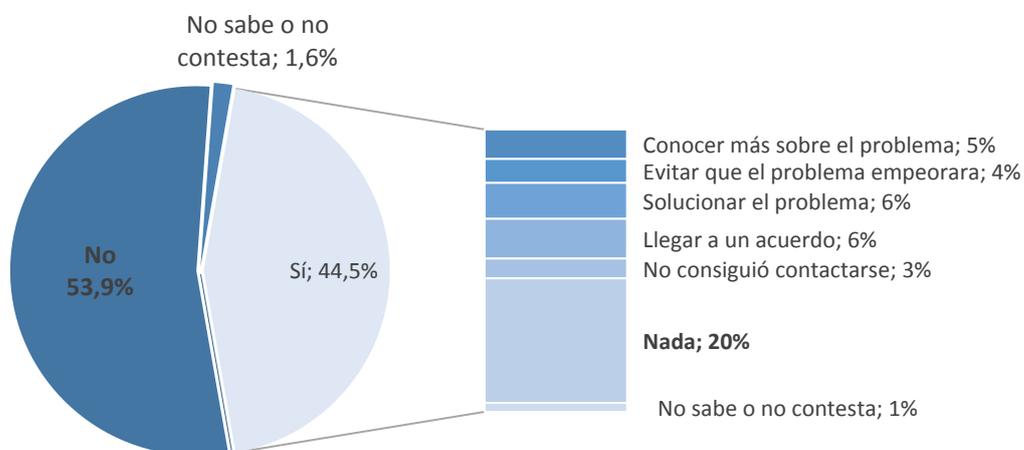
En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?



Iniciativa propia

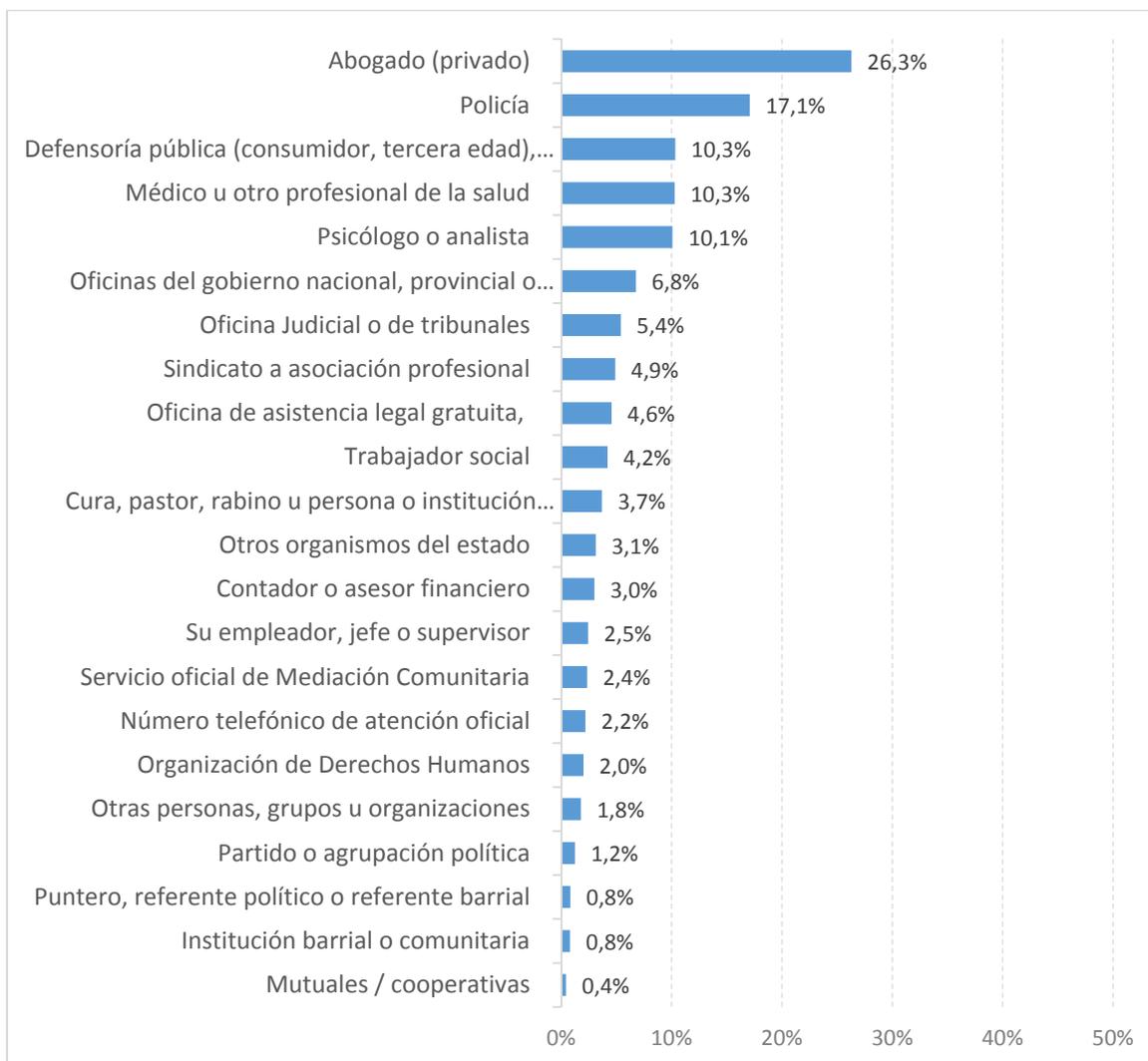
Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), hablando o por escrito, con la otra parte del problema que se le planteaba?

Y qué consiguió contactándose directamente con la otra parte?



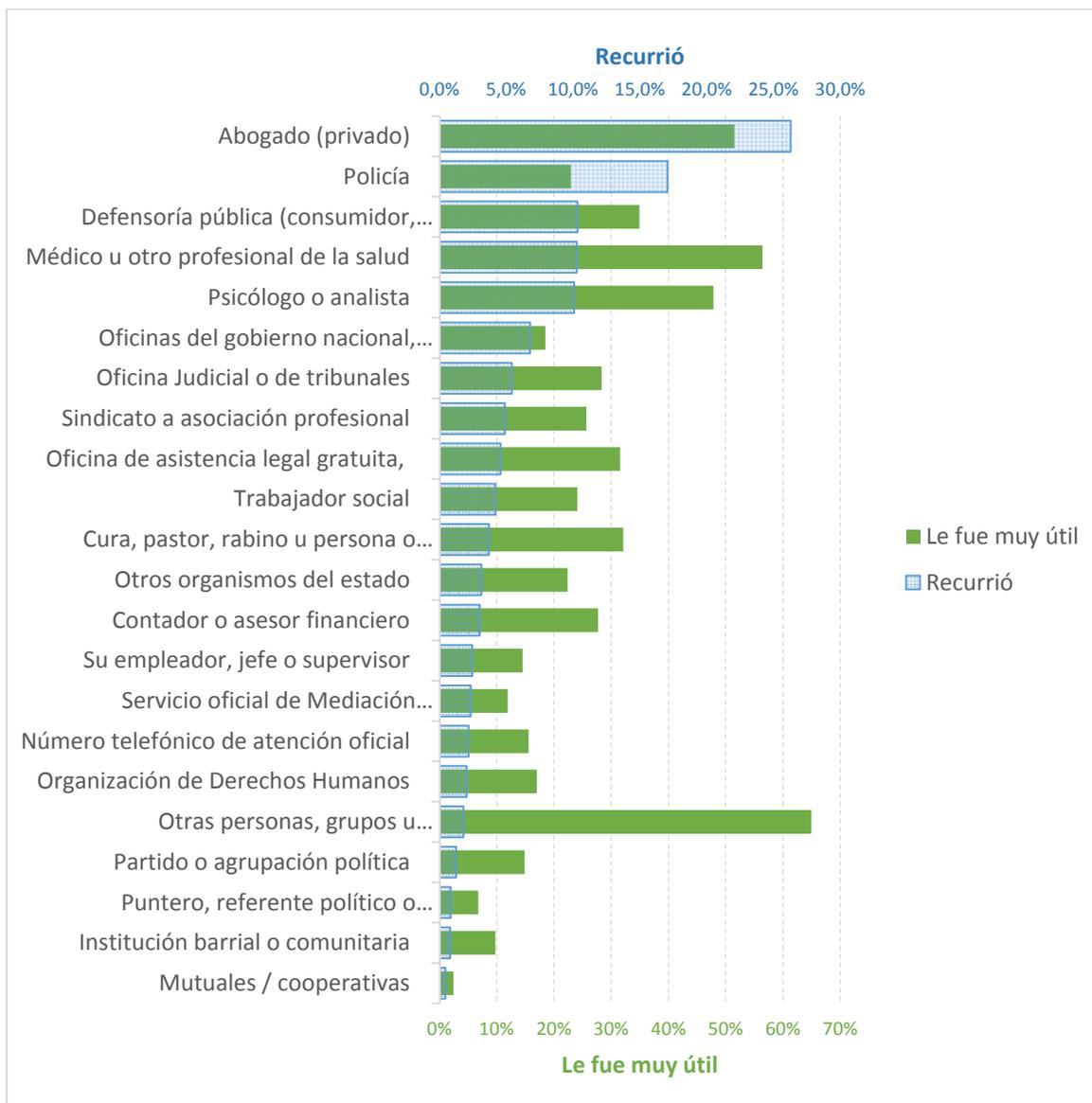
Asesoramiento general

Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema?



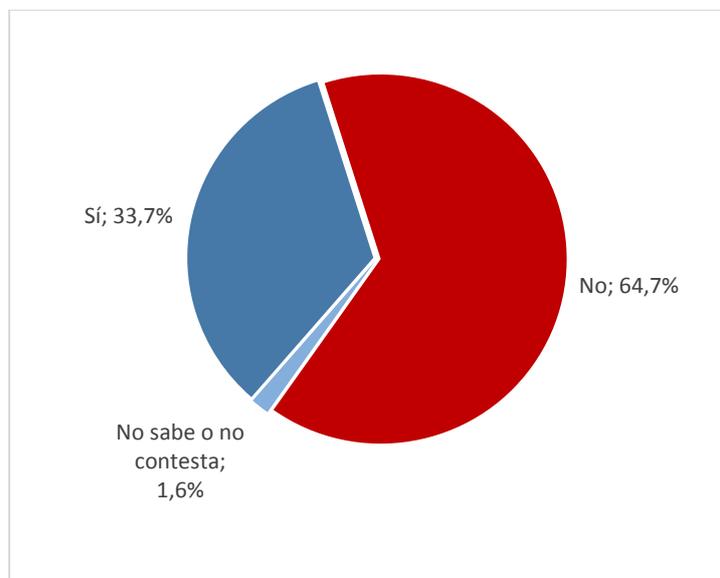
Asesoramiento general y sus resultados

Consiguió que lo ayudaran? Le resultó útil esa ayuda?



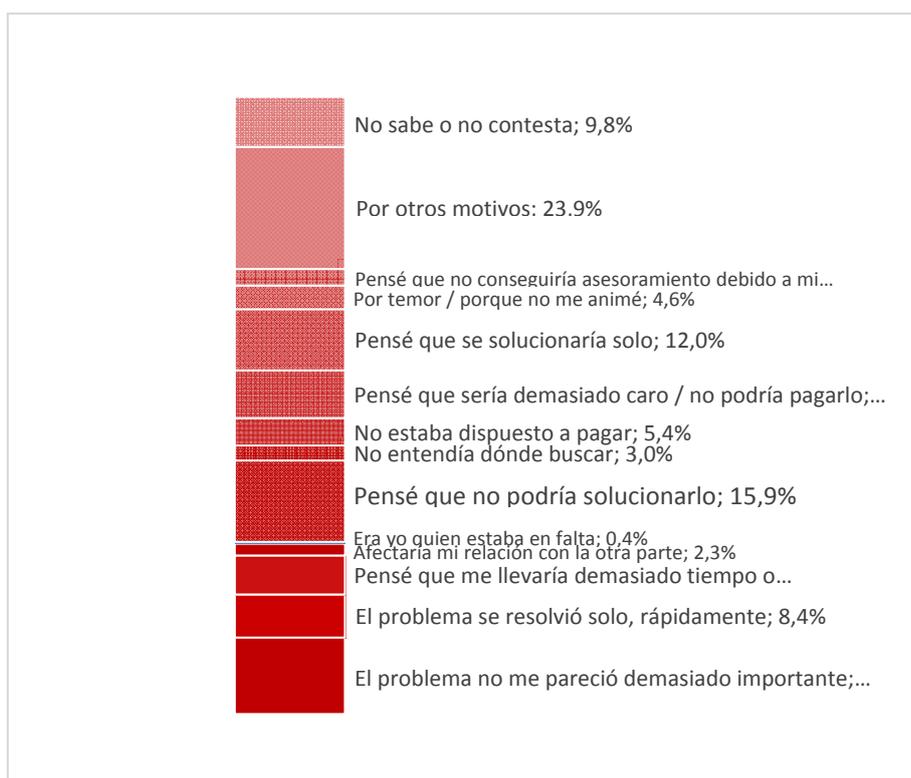
Asesoramiento legal profesional

En relación con el problema, buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?



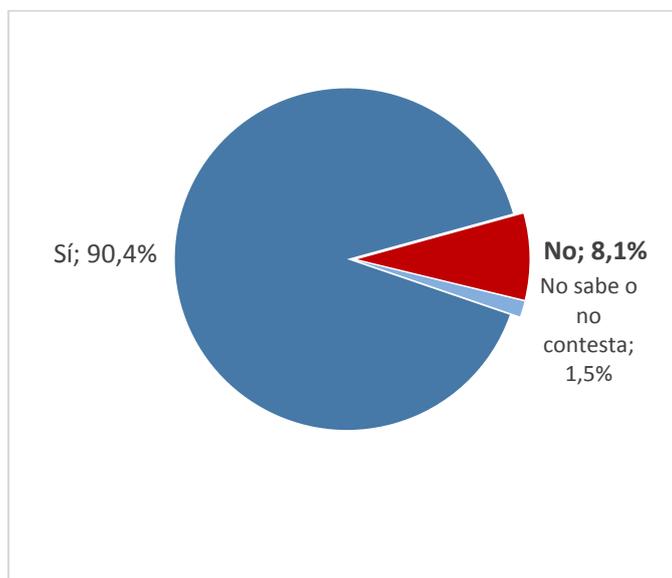
Motivos por lo que no buscó asesoramiento legal profesional

Por qué no buscó asesoramiento legal profesional?



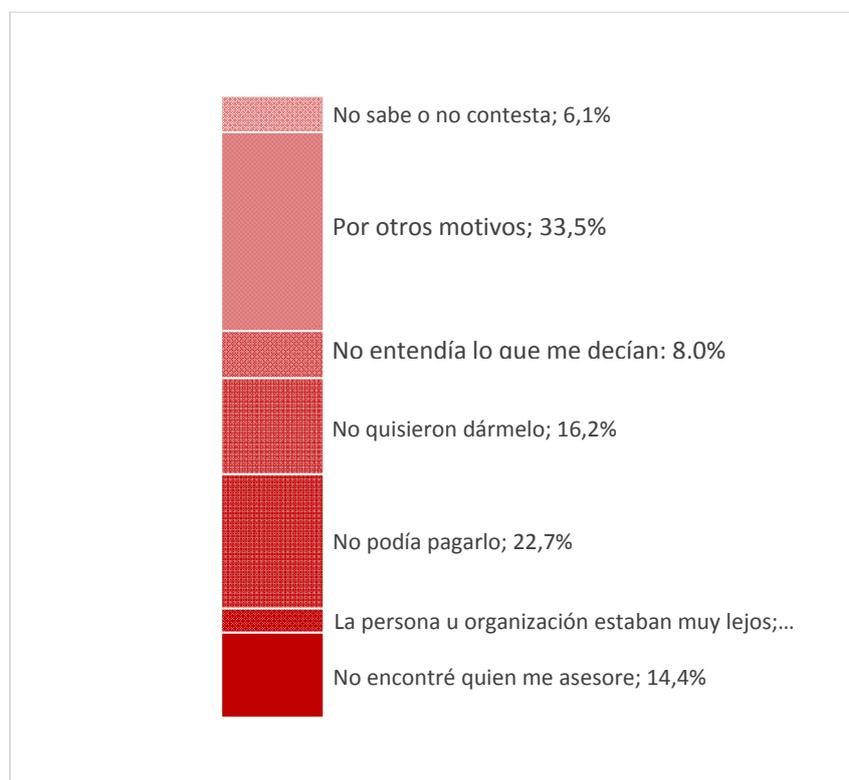
Asesoramiento profesional legal

Y consiguió asesoramiento legal o jurídico profesional?



Motivos por los que no consiguió asesoramiento profesional legal

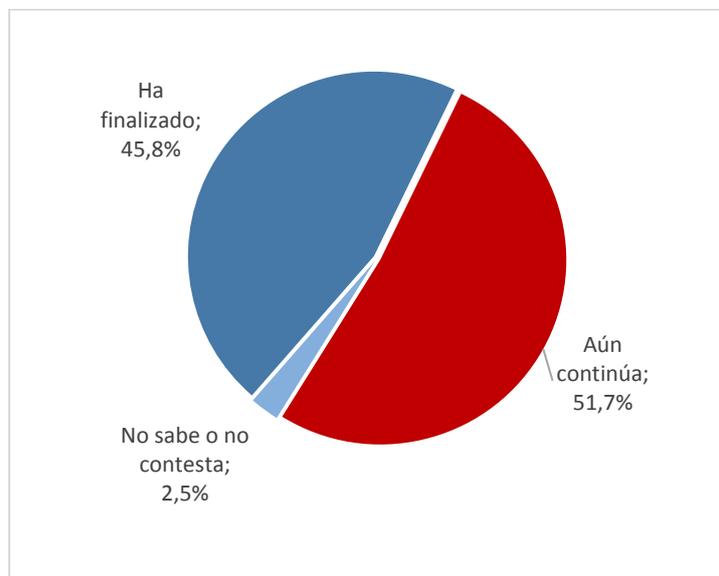
Por qué no consiguió asesoramiento legal?



Resolución y resultados

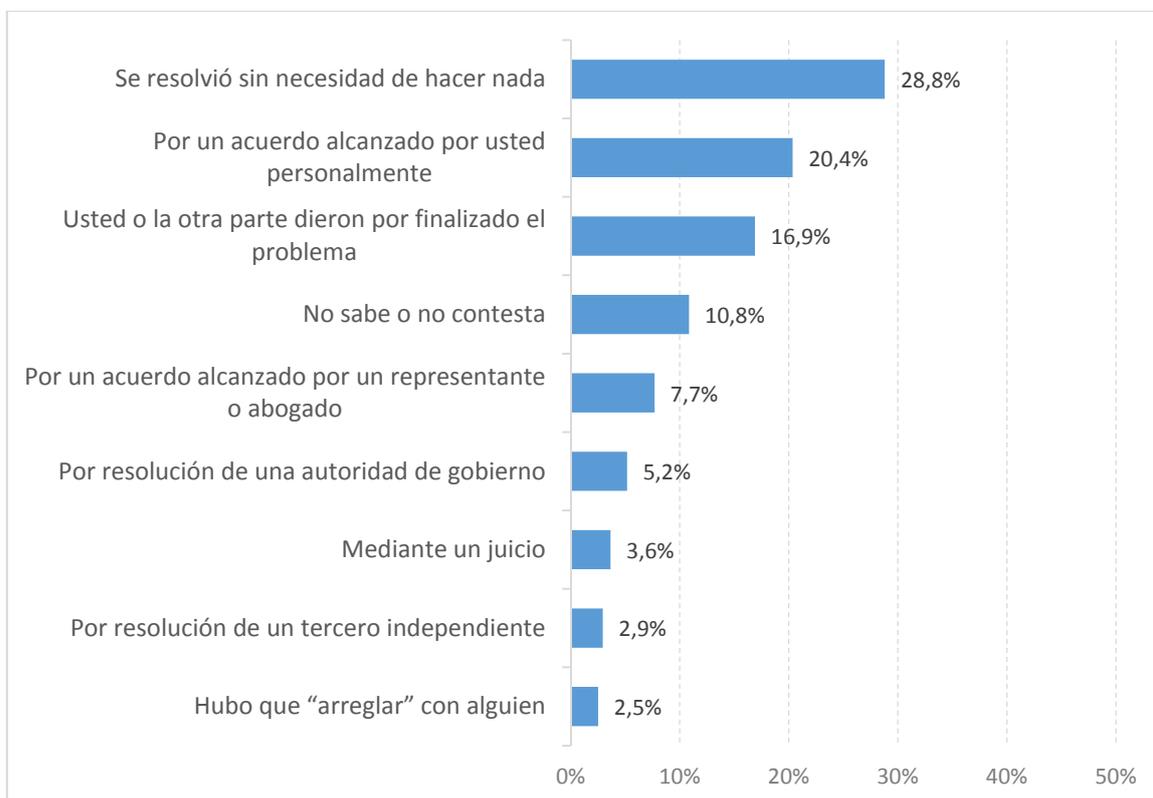
Estado del problema

Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?



Resultados

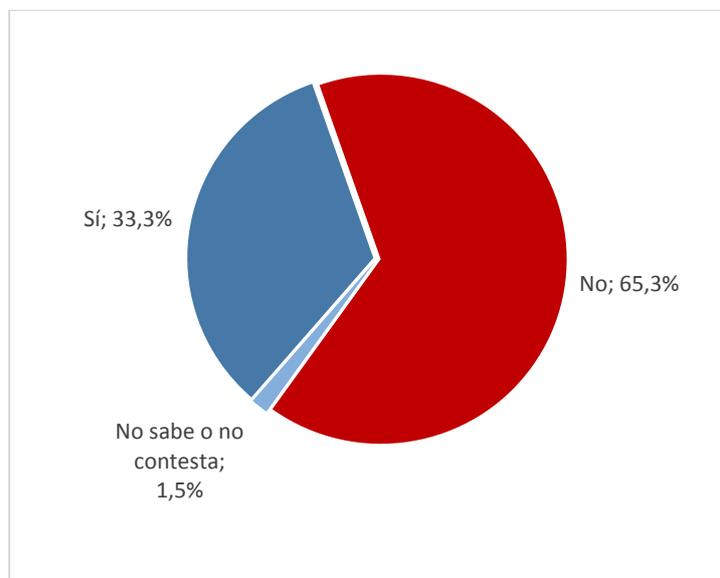
Finalmente, cómo se resolvió el problema?



Percepciones sobre el Sistema de Justicia

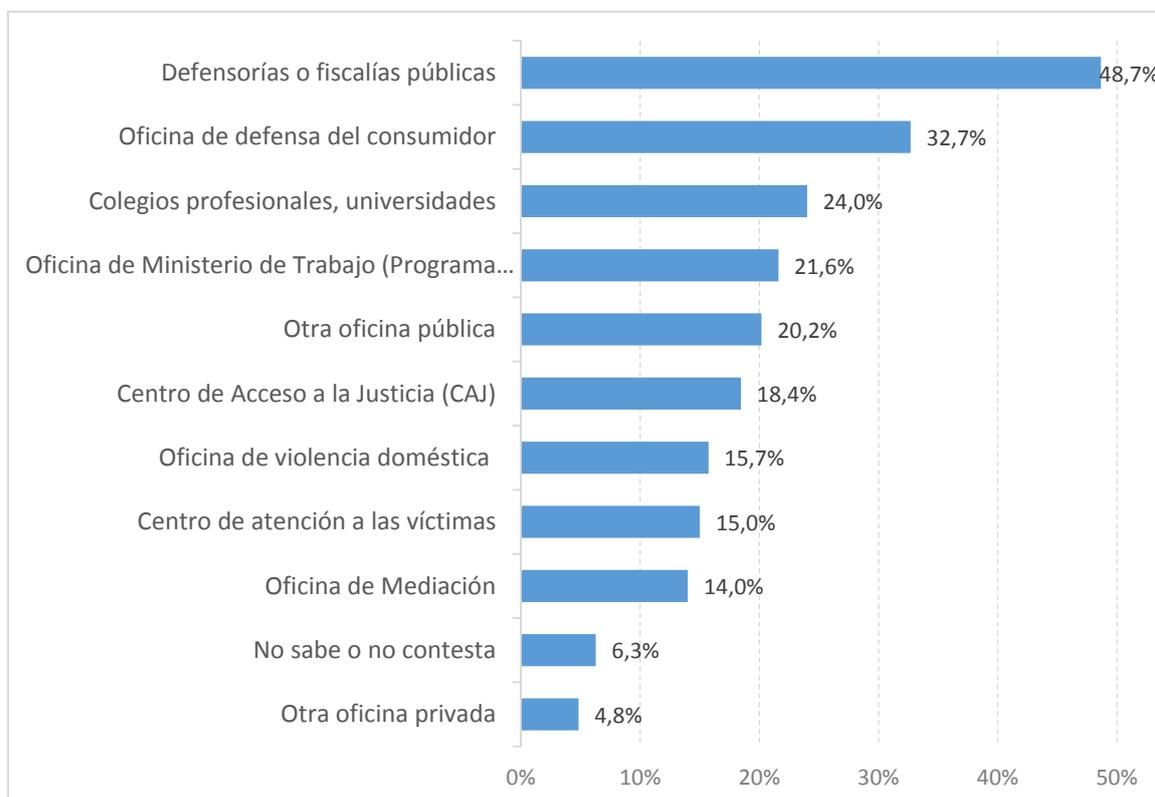
Conocimiento de servicios legales gratuitos

¿Conoce alguna oficina o institución donde una persona puede obtener asesoramiento legal gratuito?



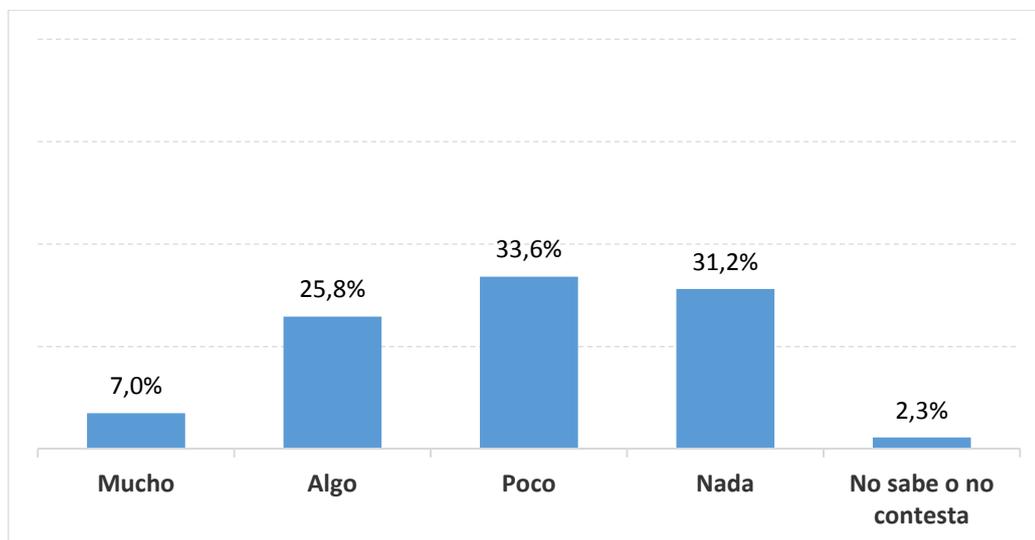
Servicios gratuitos conocidos

Cuáles?



Percepción general sobre el sistema de justicia

Siempre en general, siente Ud. que en este país el sistema de justicia está pensado para resolver los problemas reales de la gente como usted?



CAPÍTULO II: COLECTIVOS VULNERABLES

Se presentan a continuación los resultados principales de las encuestas realizadas a las submuestras de colectivos vulnerables, con la siguiente advertencia para su lectura e interpretación: debido al tamaño de muestra definido para estos subgrupos (200 casos para cada uno), el error muestral asociado a las proporciones alcanza el $\pm 7\%$. Adicionalmente, durante el trabajo de campo realizado con el colectivo de población indígena, se observó que el instrumento de recolección requeriría una mayor adaptación debido al déficit de comprensión evidenciado por algunos encuestados. Esto no disminuye, sin embargo, el valor de la presentación comparativa de los resultados de cada colectivo frente a los observados para la población general, como se evidencia en las tablas que siguen.

Prevalencia de problemas jurídicos, necesidades jurídicas y necesidades jurídicas insatisfechas

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	66,2%	98,1%	76,5%	89,5%
	No	33,8%	1,9%	23,5%	10,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	54,1%	81,8%	71,0%	89,5%
	No	45,9%	18,2%	29,0%	10,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	19,2%	34,8%	26,0%	60,5%
	No	80,8%	65,2%	74,0%	39,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Naturaleza y caracterización de los problemas jurídicos

Problemas por categoría	GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
FAMILIA	14,7%	26,9%	22,0%	30,5%
TRABAJO	19,3%	4,5%	18,5%	33,0%
VIVIENDA	15,0%	27,5%	21,5%	29,5%
DELITOS	29,2%	22,9%	37,5%	34,5%
DISCRIMINACIÓN	11,0%	36,0%	22,0%	45,0%
ACCIDENTES Y LESIONES	10,2%	18,6%	18,5%	27,0%
CONSUMIDOR	24,5%	17,9%	26,5%	33,0%
DINERO Y DEUDAS	11,1%	22,0%	12,0%	15,5%
SALUD	20,7%	19,6%	28,0%	57,0%
SEGURIDAD SOCIAL	8,5%	19,9%	11,5%	19,0%
VIOLENCIA INSTITUCIONAL	7,4%	9,0%	10,0%	34,0%
EDUCACIÓN	9,3%	16,1%	12,0%	16,0%
GOBIERNO	10,8%	19,2%	16,0%	27,5%
NEGOCIOS	8,1%	15,3%	5,5%	0,5%
PENALES	1,5%	4,7%	2,5%	4,0%
OTROS	2,6%	5,2%	5,5%	6,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q90. Ud. personalmente, ¿Se considera apto y preparado para solucionar o resolver problemas de esa clase? O para lidiar con ellos y evitar que esos conflictos lleguen a mayores?	Muy preparado	15,6%	12,8%	11,8%	5,3%
	Preparado	34,4%	19,6%	35,3%	25,8%
	Poco preparado	28,9%	34,7%	24,2%	31,1%
	Nada preparado	17,5%	29,7%	26,1%	29,1%
	No sabe o no contesta	3,6%	3,2%	2,6%	8,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q96. ¿Cuánto le afectó ese problema en su vida cotidiana?	Mucho	55,7%	62,5%	72,5%	64,8%
	Algo	18,7%	14,9%	18,3%	7,0%
	Poco	17,1%	15,3%	5,9%	17,6%
	Nada	7,7%	7,3%	3,3%	4,9%
	No sabe o no contesta	0,8%	0,0%	0,0%	5,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Estrategia

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q98. Cuando comenzó el problema, pensó que éste podría resolverse sólo, sin necesidad de que usted hiciera nada?	Sí	38,3%	38,0%	37,3%	27,9%
	No	58,5%	56,3%	60,1%	60,3%
	No sabe o no contesta	3,1%	5,8%	2,6%	11,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q99. Al principio, se sintió seguro con el grado de información que tenía o más bien percibió que debía contar con un mejor nivel de información y conocimiento?	Estaba seguro con el grado de información que poseía	43,2%	29,8%	33,3%	22,3%
	Pensó que debía tener mejor nivel de información acerca de cómo actuar	48,1%	59,1%	57,5%	59,7%
	No sabe o no contesta	8,6%	11,2%	9,2%	18,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q107. En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?	Tenía información adecuada para tomar decisiones	45,4%	18,9%	35,3%	25,6%
	Tomaba decisiones pero sin saber bien y sin tener información adecuada	13,2%	20,9%	17,0%	36,6%
	Estaba perdido/a	29,8%	26,7%	35,9%	22,0%
	No sabe o no contesta	11,6%	33,5%	11,8%	15,9%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q108. Consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos? (Excluir a las personas cuyo trabajo consiste en asesorar sobre estos problemas)	Sí	74,0%	72,2%	75,8%	60,7%
	No	25,1%	26,7%	22,9%	34,5%
	No sabe o no contesta	0,9%	1,0%	1,3%	4,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q113. Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), hablando o por escrito, con la otra parte del problema que se le planteaba?	Sí	44,2%	42,9%	40,5%	33,1%
	No	54,2%	53,9%	58,8%	57,2%
	No sabe o no contesta	1,6%	3,2%	0,7%	9,7%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

a) Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema?		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Abogado (privado)		25,8%	18,8%	30,1%	8,4%
Psicólogo o analista		10,2%	9,9%	13,7%	2,2%
Médico u otro profesional de la salud		11,3%	15,5%	21,6%	2,8%
Trabajador social		4,5%	11,4%	9,2%	6,1%
Contador o asesor financiero		2,9%	0,5%	2,6%	0,0%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar		10,3%	14,0%	7,8%	4,5%
Oficina de asistencia legal gratuita,		5,1%	13,2%	5,2%	1,7%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria		2,4%	4,5%	3,3%	4,5%
Oficina Judicial o de tribunales		6,1%	9,0%	7,2%	1,7%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal		7,1%	8,7%	11,8%	4,5%
Policía		18,1%	21,9%	25,5%	6,7%
Otros organismos del estado		3,3%	4,1%	5,9%	4,5%
Sindicato a asociación profesional		4,7%	2,0%	1,3%	2,8%
Partido o agrupación política		1,4%	1,8%	3,3%	2,8%
Número telefónico de atención oficial		2,3%	3,7%	0,7%	0,6%
Organización de Derechos Humanos		2,1%	4,0%	2,6%	3,4%
Su empleador, jefe o supervisor		2,4%	0,0%	1,3%	3,4%
Mutuales / cooperativas		0,6%	0,8%	1,3%	0,0%
Institución barrial o comunitaria		0,8%	0,8%	1,3%	1,1%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa		4,0%	5,5%	5,2%	7,3%
Puntero, referente político o referente barrial		0,9%	1,8%	2,6%	3,4%
Otras personas, grupos u organizaciones		1,7%	1,2%	1,3%	0,6%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q138. En relación con el problema, buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?	Sí	33,2%	32,1%	36,9%	22,3%
	No	65,3%	67,9%	61,7%	73,6%
	No sabe o no contesta	1,5%	0,0%	1,3%	4,1%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q150. ¿Quedo Ud. satisfecho con el asesoramiento legal profesional recibido?	Muy satisfecho	61,1%	56,7%	47,8%	48,3%
	Algo satisfecho	25,2%	27,8%	30,4%	31,0%
	Algo insatisfecho	5,0%	3,4%	6,5%	0,0%
	Muy insatisfecho	6,8%	8,8%	10,9%	17,2%
	No sabe o no contesta	1,8%	3,3%	4,3%	3,4%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Resolución y Resultados

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q154. Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?	Ha finalizado	45,8%	42,2%	39,2%	34,7%
	Aún continúa	51,7%	56,9%	58,8%	63,9%
	No sabe o no contesta	2,5%	0,8%	2,0%	1,4%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q157. ¿Cuán satisfecho está usted con la manera en que se resolvió el problema?	Muy satisfecho	29,6%	21,9%	25,0%	44,0%
	Algo satisfecho	29,6%	40,2%	38,3%	42,0%
	Algo insatisfecho	14,6%	20,9%	16,7%	4,0%
	Muy insatisfecho	22,1%	12,5%	18,3%	6,0%
	No sabe o no contesta	4,0%	4,5%	1,7%	4,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Percepciones sobre el sistema de justicia

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q168. ¿Conoce alguna oficina o institución donde una persona puede obtener asesoramiento legal gratuito?	Sí	33,3%	33,3%	40,5%	27,5%
	No	65,3%	63,3%	59,5%	70,0%
	No sabe o no contesta	1,5%	3,4%	0,0%	2,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q183. Siempre en general, siente Ud. que en este país el sistema de justicia está pensado para resolver los problemas reales de la gente como usted?	Mucho	7,0%	8,8%	11,0%	28,0%
	Algo	25,8%	27,4%	23,5%	15,0%
	Poco	33,6%	47,1%	31,5%	23,5%
	Nada	31,2%	15,3%	30,5%	21,5%
	No sabe o no contesta	2,3%	1,4%	3,5%	12,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CONCLUSIONES

Las encuestas orientadas al diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas y al establecimiento de los niveles de acceso a la justicia tienden a cobrar una importancia fundamental. Se trata de herramientas de gran utilidad y su interés desborda en ámbito estricto de las encuestas sobre cultura jurídica o las encuestas sobre percepciones del funcionamiento del sistema de justicia.

Sus estrategias actuales de realización ofrecen una gama varada de enfoques metodológicos. No cabe establecer conclusiones definitivas. Se trata de un campo en formación y crecimiento acelerado. Con la agudización de la problemática del conflicto jurídico, crecen también los mecanismos de respuesta. Se trata de un campo de interdisciplinariedad creciente, donde se conjugan los aportes de técnicas y enfoques muy variados, en los que el objetivo: la satisfacción de las necesidades informativas propias de la política pública, termina condicionando la utilidad y jerarquía de los métodos a utilizar.

Este tipo de estudios debería ser incorporado en todo proceso de reforma del sistema de justicia o de búsqueda de soluciones alternativas a los problemas de acceso, por su contribución al logro de un equilibrio entre diversos objetivos: por un lado, una formulación más adecuada formulación de los proyectos de intervención social, en función de la perspectiva de la demanda. Por otro, tanto la necesidad de contar con elementos para un monitoreo sistemático de su desarrollo a través de indicadores empíricos como la medición de su impacto efectivo en las poblaciones objeto de los programas. Por, sobre todo, en una fase de crecimiento como la presente, la metodología a implementar debe estar especialmente abierta a la consideración del análisis comparado, a la búsqueda de las enseñanzas y ejemplos que pueden brindar las mejores prácticas en la materia.

La experiencia sugiere la necesidad de:

- Continuar con el desarrollo de la metodología
- Profundizar sobre grupos, problemas y estrategias particulares
- Replicar investigaciones con alcance temático y territorial más acotado

Los resultados señalan (y confirman en algunos casos) ciertas premisas y prioridades en relación al diseño e implementación de servicios de justicia:

- Fortalecimiento del conocimiento y las capacidades jurídicas individuales
- Desarrollo de servicios alternativos para la resolución de conflictos como atajos frente a los mecanismos tradicionales
- Abordaje integral e interdisciplinario para problemas en concurrencia
- Servicios jurídicos a medida para problemas específicos
- Mecanismos abreviados para problemas de alta incidencia
- Foco en sectores más vulnerables, en función de sus necesidades jurídicas específicas

ANEXOS

ANEXO 1: Tablas Estadísticas

SÍNTESIS PRINCIPALES INDICADORES

1.1. PREVALENCIA DE PROBLEMAS JURÍDICOS

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	66,2%	98,1%	76,5%	89,5%
	No	33,8%	1,9%	23,5%	10,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	54,1%	81,8%	71,0%	89,5%
	No	45,9%	18,2%	29,0%	10,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	19,2%	34,8%	26,0%	60,5%
	No	80,8%	65,2%	74,0%	39,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES LEGALES

1.1. PREVALENCIA, SEVERIDAD Y ESTRATEGIA GENERAL

Problemas por categoría	GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
FAMILIA	14,7%	26,9%	22,0%	30,5%
TRABAJO	19,3%	4,5%	18,5%	33,0%
VIVIENDA	15,0%	27,5%	21,5%	29,5%
DELITOS	29,2%	22,9%	37,5%	34,5%
DISCRIMINACIÓN	11,0%	36,0%	22,0%	45,0%
ACCIDENTES Y LESIONES	10,2%	18,6%	18,5%	27,0%
CONSUMIDOR	24,5%	17,9%	26,5%	33,0%
DINERO Y DEUDAS	11,1%	22,0%	12,0%	15,5%
SALUD	20,7%	19,6%	28,0%	57,0%
SEGURIDAD SOCIAL	8,5%	19,9%	11,5%	19,0%
VIOLENCIA INSTITUCIONAL	7,4%	9,0%	10,0%	34,0%
EDUCACIÓN	9,3%	16,1%	12,0%	16,0%
GOBIERNO	10,8%	19,2%	16,0%	27,5%
NEGOCIOS	8,1%	15,3%	5,5%	0,5%
PENALES	1,5%	4,7%	2,5%	4,0%
OTROS	2,6%	5,2%	5,5%	6,0%

1.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q90. Ud. personalmente, ¿Se considera apto y preparado para solucionar o resolver problemas de esa clase? O para lidiar con ellos y evitar que esos conflictos lleguen a mayores?	Muy preparado	15,6%	12,8%	11,8%	5,3%
	Preparado	34,4%	19,6%	35,3%	25,8%
	Poco preparado	28,9%	34,7%	24,2%	31,1%
	Nada preparado	17,5%	29,7%	26,1%	29,1%
	No sabe o no contesta	3,6%	3,2%	2,6%	8,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.3. AFECTACIÓN DEL PROBLEMA

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q96. ¿Cuánto le afectó ese problema en su vida cotidiana?	Mucho	55,7%	62,5%	72,5%	64,8%
	Algo	18,7%	14,9%	18,3%	7,0%
	Poco	17,1%	15,3%	5,9%	17,6%
	Nada	7,7%	7,3%	3,3%	4,9%
	No sabe o no contesta	0,8%	0,0%	0,0%	5,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2. ESTRATEGIA

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q98. Cuando comenzó el problema, pensó que éste podría resolverse sólo, sin necesidad de que usted hiciera nada?	Sí	38,3%	38,0%	37,3%	27,9%
	No	58,5%	56,3%	60,1%	60,3%
	No sabe o no contesta	3,1%	5,8%	2,6%	11,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q99. Al principio, se sintió seguro con el grado de información que tenía o más bien percibió que debía contar con un mejor nivel de información y conocimiento?	Estaba seguro con el grado de información que poseía	43,2%	29,8%	33,3%	22,3%
	Pensó que debía tener mejor nivel de información acerca de cómo actuar	48,1%	59,1%	57,5%	59,7%
	No sabe o no contesta	8,6%	11,2%	9,2%	18,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.1. INFORMACIÓN

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q107. En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?	Tenía información adecuada para tomar decisiones	45,4%	18,9%	35,3%	25,6%
	Tomaba decisiones pero sin saber bien y sin tener información adecuada	13,2%	20,9%	17,0%	36,6%
	Estaba perdido/a	29,8%	26,7%	35,9%	22,0%
	No sabe o no contesta	11,6%	33,5%	11,8%	15,9%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.2. AYUDA DE TERCEROS CERCANOS

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q108. Consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos? (Excluir a las personas cuyo trabajo consiste en asesorar sobre estos problemas)	Sí	74,0%	72,2%	75,8%	60,7%
	No	25,1%	26,7%	22,9%	34,5%
	No sabe o no contesta	0,9%	1,0%	1,3%	4,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.3. INICIATIVA PROPIA

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q113. Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), hablando o por escrito, con la otra parte del problema que se le planteaba?	Sí	44,2%	42,9%	40,5%	33,1%
	No	54,2%	53,9%	58,8%	57,2%
	No sabe o no contesta	1,6%	3,2%	0,7%	9,7%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.4. ASESORAMIENTO U ORIENTACIÓN EN GENERAL

a) Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema?	GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Abogado (privado)	25,8%	18,8%	30,1%	8,4%
Psicólogo o analista	10,2%	9,9%	13,7%	2,2%
Médico u otro profesional de la salud	11,3%	15,5%	21,6%	2,8%
Trabajador social	4,5%	11,4%	9,2%	6,1%
Contador o asesor financiero	2,9%	0,5%	2,6%	0,0%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	10,3%	14,0%	7,8%	4,5%
Oficina de asistencia legal gratuita,	5,1%	13,2%	5,2%	1,7%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	2,4%	4,5%	3,3%	4,5%
Oficina Judicial o de tribunales	6,1%	9,0%	7,2%	1,7%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	7,1%	8,7%	11,8%	4,5%
Policía	18,1%	21,9%	25,5%	6,7%
Otros organismos del estado	3,3%	4,1%	5,9%	4,5%
Sindicato a asociación profesional	4,7%	2,0%	1,3%	2,8%
Partido o agrupación política	1,4%	1,8%	3,3%	2,8%
Número telefónico de atención oficial	2,3%	3,7%	0,7%	0,6%
Organización de Derechos Humanos	2,1%	4,0%	2,6%	3,4%
Su empleador, jefe o supervisor	2,4%	0,0%	1,3%	3,4%
Mutuales / cooperativas	0,6%	0,8%	1,3%	0,0%
Institución barrial o comunitaria	0,8%	0,8%	1,3%	1,1%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	4,0%	5,5%	5,2%	7,3%
Puntero, referente político o referente barrial	0,9%	1,8%	2,6%	3,4%
Otras personas, grupos u organizaciones	1,7%	1,2%	1,3%	0,6%

2.5. ASESORAMIENTO LEGAL Y BARRERAS

Q138. En relación con el problema, buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?	GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Sí	33,2%	32,1%	36,9%	22,3%
No	65,3%	67,9%	61,7%	73,6%
No sabe o no contesta	1,5%	0,0%	1,3%	4,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Q139. Por qué no buscó asesoramiento legal profesional?	GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
El problema no me pareció demasiado importante	14,2%	13,6%	16,3%	9,2%
El problema se resolvió solo,	8,4%	4,0%	9,8%	3,7%
Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	7,6%	9,7%	6,5%	7,3%
Afectaría mi relación con la	2,3%	3,3%	1,1%	1,8%
Era yo quien estaba en falta	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%
Pensé que no podría	15,7%	14,8%	16,3%	7,3%
No entendía dónde buscar	3,1%	8,1%	4,3%	8,3%
No estaba dispuesto a pagar	5,7%	6,2%	5,4%	0,9%
Pensé que sería demasiado caro / no podría pagarlo	9,8%	10,9%	13,0%	12,8%
Pensé que se solucionaría solo	12,0%	10,1%	6,5%	1,8%
Por temor / porque no me	4,8%	6,5%	6,5%	7,3%
Pensé que no conseguiría asesoramiento debido a mi	3,2%	1,8%	5,4%	10,1%
Por otros motivos	23,2%	11,8%	19,6%	22,9%
No sabe o no contesta	9,9%	14,3%	4,3%	10,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Q140. Y consiguió asesoramiento legal o jurídico profesional?	GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Sí	89,9%	93,3%	83,6%	93,9%
No	8,6%	6,7%	12,7%	6,1%
No sabe o no contesta	1,5%	0,0%	3,6%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q142. Quién se lo brindó?	Abogado privado	70,8%	45,1%	71,7%	45,2%
	Abogado gratuito de oficina del	14,1%	27,4%	8,7%	12,9%
	Defensoría o fiscalía pública	5,6%	14,1%	4,3%	29,0%
	Colegio de Abogados	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	Abogado de ONG, sindicato, iglesia, organización social	1,8%	2,2%	2,2%	6,5%
	Estudiante de abogacía	1,6%	3,6%	2,2%	3,2%
	Consultorio jurídico de la	0,8%	3,4%	0,0%	0,0%
	Otro	3,8%	4,2%	10,9%	3,2%
	No sabe o no contesta	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q150. ¿Quedo Ud. satisfecho con el asesoramiento legal profesional recibido?	Muy satisfecho	61,1%	56,7%	47,8%	48,3%
	Algo satisfecho	25,2%	27,8%	30,4%	31,0%
	Algo insatisfecho	5,0%	3,4%	6,5%	0,0%
	Muy insatisfecho	6,8%	8,8%	10,9%	17,2%
	No sabe o no contesta	1,8%	3,3%	4,3%	3,4%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q151. El asesoramiento legal profesional que usted obtuvo, tuvo algún costo o fue gratuito?	Tuvo costo	38,5%	25,4%	45,7%	24,1%
	Fue gratuita	57,1%	69,2%	45,7%	75,9%
	No sabe o no contesta	4,3%	5,4%	8,7%	0,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.6. INACCIÓN

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q153. Usted mencionó que no hizo nada por intentar solucionar este problema. Podría decirme por qué?	El problema no me pareció demasiado importante	14,4%	17,6%	28,6%	12,5%
	El problema se resolvió solo, rápidamente	6,2%	0,0%	0,0%	12,5%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	11,5%	8,4%	0,0%	0,0%
	Afectaría mi relación con la otra parte	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Era yo quien estaba en falta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Pensé que no podría solucionarlo	11,9%	10,2%	42,9%	12,5%
	No supe qué hacer	5,4%	0,0%	14,3%	18,8%
	Pensé que sería demasiado caro	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	Pensé que se solucionaría solo	11,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	Por temor	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Por miedo a represalias	3,2%	8,9%	0,0%	0,0%
	Porque no se animó	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	Por otros motivos	16,4%	0,0%	0,0%	12,5%
	No sabe o no contesta	27,3%	63,4%	14,3%	31,3%

3. RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

3.1. ESTADO DEL PROBLEMA

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q154. Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?	Ha finalizado	45,8%	42,2%	39,2%	34,7%
	Aún continúa	51,7%	56,9%	58,8%	63,9%
	No sabe o no contesta	2,5%	0,8%	2,0%	1,4%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

3.2. RESULTADOS

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q155. Finalmente, cómo se resolvió el problema?	Mediante un juicio	3,6%	8,1%	5,7%	8,3%
	Por resolución de una	5,2%	3,9%	11,3%	8,3%
	Por resolución de un tercero independiente	2,9%	1,6%	3,8%	8,3%
	Por un acuerdo alcanzado por un representante o abogado	7,7%	9,1%	11,3%	10,4%
	Por un acuerdo alcanzado por usted personalmente	20,4%	22,1%	11,3%	16,7%
	Usted o la otra parte dieron por finalizado el problema	16,9%	24,4%	20,8%	14,6%
	Se resolvió sin necesidad de hacer nada	28,8%	22,5%	24,5%	12,5%
	Hubo que "arreglar" con alguien	2,5%	1,6%	1,9%	4,2%
	No sabe o no contesta	10,8%	6,6%	9,4%	16,7%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q157. Cómo satisfecho está usted con la manera en que se resolvió el problema?	Muy satisfecho	29,6%	21,9%	25,0%	44,0%
	Algo satisfecho	29,6%	40,2%	38,3%	42,0%
	Algo insatisfecho	14,6%	20,9%	16,7%	4,0%
	Muy insatisfecho	22,1%	12,5%	18,3%	6,0%
	No sabe o no contesta	4,0%	4,5%	1,7%	4,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4. PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA

4.1. CONOCIMIENTO DE SERVICIOS LEGALES GRATUITOS

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q168. ¿Conoce alguna oficina o institución donde una persona puede obtener asesoramiento legal gratuito?	Sí	33,3%	33,3%	40,5%	27,5%
	No	65,3%	63,3%	59,5%	70,0%
	No sabe o no contesta	1,5%	3,4%	0,0%	2,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4.2. PERCEPCIONES

		GENERAL	POBREZA	DISCAPACIDAD	INDÍGENAS
Q183. Siempre en general, siente Ud. que en este país el sistema de justicia está pensado para resolver los problemas reales de la gente como usted?	Mucho	7,0%	8,8%	11,0%	28,0%
	Algo	25,8%	27,4%	23,5%	15,0%
	Poco	33,6%	47,1%	31,5%	23,5%
	Nada	31,2%	15,3%	30,5%	21,5%
	No sabe o no contesta	2,3%	1,4%	3,5%	12,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

POBLACIÓN GENERAL

DEMOGRÁFICOS / COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

		%
D03. Género del entrevistado	Masculino	46,6%
	Femenino	53,4%
	Total	100,0%

		%
D04. Grupo de edad	16 a 29	28,5%
	30 a 49	35,5%
	50 a 65	19,2%
	66 o más	16,8%
	Total	100,0%

		%
NSE simplificado	ABC1	4,6%
	C2C3	43,8%
	DE	51,5%
	Total	100,0%

		%
Región:	METROPOLITANA	27,6%
	PAMPEANA	31,6%
	NEA	8,8%
	NOA	13,9%
	CUYO	9,9%
	PATAGONIA	8,2%
	Total	100,0%

		%
Provincia:	CABA	5,9%
	CATAMARCA	0,9%
	CHACO	2,4%
	CHUBUT	1,8%
	CORDOBA	7,9%
	CORRIENTES	2,0%
	ENTRE RIOS	2,7%
	FORMOSA	1,6%
	GBA (GRAN BUENOS AIRES)	21,6%
	INTERIOR PCIA. DE BUENOS /	12,5%
	JUJUY	1,9%
	LA PAMPA	1,7%
	LA RIOJA	1,3%
	MENDOZA	4,9%
	MISIONES	2,5%
	NEUQUEN	1,6%
	RIO NEGRO	2,3%
	SALTA	3,9%
	SAN JUAN	1,8%
	SAN LUIS	2,0%
	SANTA CRUZ	1,9%
	SANTA FE	7,2%
	SANTIAGO DEL ESTERO	2,0%
	TIERRA DEL FUEGO	0,6%
TUCUMAN	4,9%	
Total	100,0%	

		Media
D01. ¿Cuántas personas viven en el hogar?		4,7

		%
D05. ¿Cuál es su nivel de educación?	Primaria incompleta	6,3%
	Primaria completa	20,1%
	Secundaria incompleta	15,7%
	Secundaria completa	27,0%
	Terciaria / Universitaria Incompleta	15,3%
	Terciario / Universitario Completo	15,5%
	No sabe o no contesta	0,1%
Total	100,0%	

		%
D06. ¿Cuál es su situación ocupación actual? ¿Está ...	Trabajando	43,2%
	Buscando empleo (desempleado)	14,5%
	Se ocupa de las tareas del hogar (ama de casa)	12,2%
	Jubilado/a, pensionado, discapacitado	21,5%
	Va a la escuela/universidad	8,1%
	No contesta	0,5%
	Total	100,0%

		%
D07. ¿La casa donde ustedes viven es propia o alquilada?	Propia	73,1%
	Alquilada	16,4%
	Otra situación	10,2%
	No sabe o no contesta	0,4%
	Total	100,0%

		%
D08. ¿Reciben en este hogar algún tipo de subsidio o ayuda social por parte del Estado?	Si	20,7%
	No	78,4%
	No sabe o no contesta	0,9%
	Total	100,0%

		%
D09. ¿Alguno de los miembros del hogar se encuentra en situación de discapacidad física o mental?	Si	15,7%
	No	83,6%
	No sabe o no contesta	0,7%
	Total	100,0%

		%
D10. Podría decirme su nacionalidad?	Argentina	95,5%
	Otra	4,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

0. SÍNTESIS PRINCIPALES INDICADORES

1.1. PREVALENCIA DE PROBLEMAS JURÍDICOS

		%							
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	66,2%							
	No	33,8%							
	Total	100,0%							
		Masculino	Femenino						
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	66,5%	65,9%						
	No	33,5%	34,1%						
	Total	100,0%	100,0%						
		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más				
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	70,8%	75,2%	60,6%	45,8%				
	No	29,2%	24,8%	39,4%	54,2%				
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%				
		Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Terciaria / Universitaria Incompleta	Terciario / Universitario Completo	No sabe o no contesta	
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	67,6%	62,3%	66,6%	62,8%	72,4%	69,9%	61,2%	
	No	32,4%	37,7%	33,4%	37,2%	27,6%	30,1%	38,8%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
		ABC1	C2-C3	D-E					
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	67,2%	62,4%	69,3%					
	No	32,8%	37,6%	30,7%					
	Total	100,0%	100,0%	100,0%					
		METROPOLITANA				PATAGONIA			
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	ITANA	PAMPEANA	NEA	NOA	CUYO	A		
	No	18,3%	46,1%	39,5%	37,7%	37,8%	44,4%		
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
		INTERIOR				CORRIENTES			
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	CABA	GBA (GRAN BUENOS AIRES)	PROV. DE BUENOS AIRES	CATAMARCA	CHACO	CHUBUT	CORDOBA	ES
	No	18,1%	18,4%	45,5%	36,6%	53,5%	54,7%	43,0%	38,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		ENTRE RIOS	FORMOSA	JUJUY	LA PAMPA	LA RIOJA	MENDOZA	MISIONES	NEUQUEN
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	59,9%	58,1%	71,9%	49,1%	55,9%	61,0%	68,5%	56,2%
	No	40,1%	41,9%	28,1%	50,9%	44,1%	39,0%	31,5%	43,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		RIO NEGRO	SALTA	SAN JUAN	SAN LUIS	SANTA CRUZ	SANTA FE	SANTIAGO DEL ESTERO	TIERRA DEL FUEGO
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	58,3%	72,8%	82,5%	61,2%	62,6%	47,7%	42,2%	44,5%
	No	41,7%	27,2%	17,5%	38,8%	37,4%	52,3%	57,8%	55,5%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		TUCUMAN							
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	60,4%							
	No	39,6%							
	Total	100,0%							

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS

		%							
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	54,1%							
	No	45,9%							
	Total	100,0%							
Masculino Femenino									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	51,7%	56,2%						
	No	48,3%	43,8%						
	Total	100,0%	100,0%						
16 a 29 30 a 49 50 a 65 66 o más									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	56,1%	63,4%	48,2%	38,0%				
	No	43,9%	36,6%	51,8%	62,0%				
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%				
Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Terciaria / Universitaria Incompleta Terciario / Universitario Completo No sabe o no contesta									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	58,9%	49,0%	53,3%	51,5%	62,1%	56,8%	0,0%	
	No	41,1%	51,0%	46,7%	48,5%	37,9%	43,2%	100,0%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
ABC1 C2-C3 D-E									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	54,3%	50,6%	57,1%					
	No	45,7%	49,4%	42,9%					
	Total	100,0%	100,0%	100,0%					
METROPOL ITANA PAMPEANA NEA NOA CUYO PATAGONIA									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	65,9%	43,2%	50,0%	54,3%	52,8%	45,2%		
	No	34,1%	56,8%	50,0%	45,7%	47,2%	54,8%		
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
INTERIOR PROV. DE BUENOS AIRES CATAMARC CORRIENTES									
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	65,8%	65,9%	46,0%	62,3%	41,5%	35,2%	45,6%	45,3%
	No	34,2%	34,1%	54,0%	37,7%	58,5%	64,8%	54,4%	54,7%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ENTRE RIOS FORMOSA JUJUY LA PAMPA LA RIOJA MENDOZA MISIONES NEUQUEN									
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	50,3%	48,7%	55,1%	41,7%	53,6%	49,6%	59,9%	50,2%
	No	49,7%	51,3%	44,9%	58,3%	46,4%	50,4%	40,1%	49,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
RIO NEGRO SALTA SAN JUAN SAN LUIS SANTA CRUZ SANTA FE SANTIAGO DEL ESTERO TIERRA DEL FUEGO									
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	55,5%	66,2%	66,3%	52,9%	40,5%	33,2%	37,9%	29,0%
	No	44,5%	33,8%	33,7%	47,1%	59,5%	66,8%	62,1%	71,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
TUCUMAN									
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	51,5%							
	No	48,5%							
	Total	100,0%							

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS

		%							
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	19,2%							
	No	80,8%							
	Total	100,0%							
Masculino Femenino									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	18,6%	19,7%						
	No	81,4%	80,3%						
	Total	100,0%	100,0%						
16 a 29 30 a 49 50 a 65 66 o más									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	20,6%	22,4%	15,5%	14,0%				
	No	79,4%	77,6%	84,5%	86,0%				
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%				
Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Terciaria / Universitaria Incompleta Terciario / Universitario Completo No sabe o no contesta									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	29,4%	18,2%	18,9%	18,6%	20,0%	16,9%	0,0%	
	No	70,6%	81,8%	81,1%	81,4%	80,0%	83,1%	100,0%	
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
ABC1 C2-C3 D-E									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	17,5%	16,7%	21,4%					
	No	82,5%	83,3%	78,6%					
	Total	100,0%	100,0%	100,0%					
METROPOL ITANA PAMPEANA NEA NOA CUYO PATAGONIA									
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	23,7%	16,3%	12,0%	22,3%	19,6%	10,2%		
	No	76,3%	83,7%	88,0%	77,7%	80,4%	89,8%		
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
GBA (GRAN BUENOS AIRES) CABA AIRES INTERIOR PROV. DE BUENOS AIRES CATAMARC A CHACO CHUBUT CORDOBA ES									
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	16,5%	25,0%	17,2%	22,0%	13,1%	10,0%	21,5%	8,0%
	No	83,5%	75,0%	82,8%	78,0%	86,9%	90,0%	78,5%	92,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ENTRE RIOS FORMOSA JUJUY LA PAMPA LA RIOJA MENDOZA MISIONES NEUQUEN									
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	20,2%	9,8%	17,9%	9,3%	19,6%	17,2%	19,3%	23,4%
	No	79,8%	90,2%	82,1%	90,7%	80,4%	82,8%	80,7%	76,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
RIO NEGRO SALTA SAN JUAN SAN LUIS SANTA CRUZ SANTA FE SANTIAGO DEL ESTERO TIERRA DEL FUEGO									
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	5,9%	25,2%	25,1%	16,5%	6,3%	9,6%	19,3%	4,0%
	No	94,1%	74,8%	74,9%	83,5%	93,7%	90,4%	80,7%	96,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
TUCUMAN									
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	22,4%							
	No	77,6%							
	Total	100,0%							

Hablaremos de temas con los que la gente suele tener problemas difíciles de resolver, como por ejemplo con el trabajo, la familia, la vivienda, accidentes, o delitos. Para cada uno de estos temas, le preguntaré sobre diferentes tipos de problemas difíciles de resolver y que pueden derivar en problemas legales. Nos referimos a problemas que se iniciaron o que continuaron durante los últimos tres años y que tuvo Usted personalmente o alguien de quienes viven en su casa con usted. Pensando en una escala del 1 al 10, donde 1 significa que no fue para nada grave, y 10 significa que fue muy grave. Dígame, qué gravedad tuvo para usted este problema?

FAMILIA	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Testamentos, herencias, declaratorias de herederos	2,2%	97,6%	0,2%	5,8
Tenencia de hijos, adopciones o custodia legal	1,4%	98,4%	0,2%	7,2
Violencia doméstica o violencia de género	2,3%	97,5%	0,2%	7,6
Separación de bienes, divorcio	2,6%	97,1%	0,2%	6,0
Pagos de cuota alimentaria	3,9%	95,9%	0,2%	7,0
Problemas por adicciones o alcoholismo?	3,5%	96,3%	0,2%	7,5
Problemas de relaciones entre los miembros de la familia que ocasionan disputas económicas o de otro tipo	4,1%	95,7%	0,1%	6,7
TRABAJO	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Cuestiones salariales, como por ejemplo el monto del sueldo, horas extras, trabajo	10,0%	89,6%	0,4%	7,4
Despidos injustos	7,7%	92,1%	0,3%	8,3
Malas condiciones de trabajo, incluida la inseguridad, salubridad, problemas de	5,9%	93,7%	0,4%	7,2
Maltrato, falta de respeto, acoso, hostigamiento o mobbing?	4,9%	94,9%	0,2%	7,6
Discriminación en el trabajo	3,3%	96,4%	0,2%	7,8
Le han negado derechos sociales básicos como vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad?	3,2%	96,6%	0,2%	8,9
Sanciones o procesos disciplinarios injustos?	2,1%	97,6%	0,3%	7,3
Accidentes o enfermedades de trabajo	3,4%	96,3%	0,3%	7,4
VIVIENDA	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Acceso o problemas con un préstamo para su propia vivienda?	3,5%	96,3%	0,2%	7,8
Autorizaciones o permisos de edificación o reformas de su propia vivienda?	1,1%	98,7%	0,2%	7,3
Títulos de propiedad, operación de compra venta?	1,5%	98,3%	0,2%	7,6
Problemas o disputas con sus vecinos por ruidos molestos, humedades, mascotas	6,1%	93,8%	0,1%	7,6
Problemas por intentos de desalojos por la fuerza, o de ocupación de su lugar	0,8%	99,2%	0,1%	8,6
Problemas con el alquiler de su vivienda, por ejemplo con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago del alquiler o los impuestos, el mantenimiento?	1,3%	98,5%	0,2%	8,4
Pelear de consorcio acerca de expensas o servicios comunes, problemas de	1,0%	98,8%	0,2%	7,1
Haber perdido su vivienda o quedado en la calle	1,0%	98,9%	0,1%	9,6
Vandalismo, daños o acoso en su vivienda?	2,7%	97,3%	0,1%	8,2
DELITOS (Victimización)	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Robo o intento de robo o hurto o atentado contra la propiedad	27,0%	72,6%	0,3%	7,6
Fraude o estafa	2,7%	97,2%	0,1%	8,5
Lesiones o amenazas, patotas	3,1%	96,8%	0,1%	8,3
Violencia de género	2,1%	97,8%	0,1%	8,3
Ofensas sexuales, abusos, toqueteos, violación	1,1%	98,8%	0,1%	8,5
DISCRIMINACIÓN	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Discriminación por su situación económica?	2,4%	97,5%	0,1%	7,7
Por el lugar dónde viven	2,4%	97,5%	0,1%	7,4
Discriminación por condición de discapacidad?	1,1%	98,8%	0,1%	8,1
Discriminación por raza, nacionalidad o condición étnica?	1,6%	98,3%	0,1%	7,5
Por su simple condición física, aspecto o color de piel?	2,4%	97,5%	0,1%	7,8
Por su orientación o preferencia sexual	0,8%	99,1%	0,1%	8,1
Por su religión?	1,1%	98,8%	0,1%	6,6
ACCIDENTES Y LESIONES	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado	4,9%	95,0%	0,1%	7,1
Accidentes de auto donde no hubo lesionados	3,4%	96,5%	0,1%	5,2
Otro tipo de accidentes (que no sean de trabajo...por. Ej: derrumbes, inundaciones,	1,7%	98,1%	0,1%	7,7
Daños o enfermedades por la falla de un producto, como aparatos eléctricos,	1,0%	98,9%	0,1%	6,9
CONSUMIDOR	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Problemas o disputas relacionadas con la compra de productos defectuosos? Por ejemplo aparatos eléctricos, vehículos, muebles o vestimenta? O con sus	6,5%	93,4%	0,2%	7,3
Problemas o disputas relacionadas con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos, contadores, agentes de viaje, pintores,	2,9%	97,0%	0,1%	7,9
Problemas con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas?	3,1%	96,8%	0,1%	7,9
Problemas con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)	4,9%	94,9%	0,2%	7,7
Problemas de calidad del servicio con empresas de servicios (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía, celulares)?	11,8%	88,1%	0,1%	7,5
Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos	7,9%	91,9%	0,2%	7,7
Problemas con empresas de seguros de auto, hogar, laboral, como por ejemplo en los reclamos, primas, coberturas, etc.	2,0%	97,9%	0,1%	8,5
Problemas relacionados con el transporte público (accidentes, abusos económicos, mal trato, calidad del servicio)	4,3%	95,6%	0,1%	7,8
DINERO Y DEUDAS	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Problemas con un préstamo o inversión, pagos de préstamos o garantías	3,8%	96,0%	0,2%	7,5
Permisos de construcción, reparaciones o habilitaciones de negocios	0,3%	99,5%	0,2%	8,8
Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, secuestros	2,0%	97,8%	0,2%	7,8
Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ) o rechazo de otorgamiento de crédito	5,5%	94,0%	0,5%	7,7
El pago de dinero que alguien le debía (por un préstamo, un contrato)	1,7%	98,0%	0,3%	7,1
Problemas relacionados con quiebras o concursos	0,2%	99,6%	0,2%	8,0

SALUD	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Problemas por tratamientos, cirugías o medicación por parte de un médico o dentista u otro profesional de la salud?	3,3%	96,6%	0,2%	8,3
Problemas para acceder a los servicios públicos de salud?	6,4%	93,5%	0,1%	8,3
Problemas para acceder a servicios de urgencias	4,3%	95,6%	0,2%	7,9
Problemas con la empresa de medicina prepaga o la obra social (cobertura, calidad)	9,0%	90,9%	0,1%	7,9
Con el acceso a medicamentos (por el costo, o la cobertura)	6,6%	93,2%	0,2%	8,0
Tratamientos de salud mental	0,7%	99,2%	0,1%	8,0
SEGURIDAD SOCIAL	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)?	3,7%	96,1%	0,3%	7,9
Problemas con pensiones	1,7%	98,1%	0,2%	8,2
Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el)	2,6%	97,2%	0,2%	7,6
VIOLENCIA INSTITUCIONAL	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados,	6,3%	93,6%	0,2%	8,6
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	2,8%	96,8%	0,5%	8,4
EDUCACIÓN	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Falta de vacantes	4,4%	95,5%	0,1%	8,2
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	1,0%	98,9%	0,1%	8,5
Problemas con las matrículas o cuotas?	1,7%	98,2%	0,1%	7,7
Bulling, acoso, agresiones?	4,1%	95,8%	0,1%	8,1
GOBIERNO	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	3,1%	96,7%	0,2%	8,0
Le han negado información que debería ser de acceso público	1,2%	98,5%	0,4%	7,5
Ciudadanía, residencia	0,9%	99,0%	0,1%	8,3
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	2,4%	97,5%	0,1%	8,6
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	1,6%	98,3%	0,1%	7,2
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o	1,6%	98,3%	0,1%	7,8
Problemas para votar	1,5%	98,4%	0,1%	7,3
Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	1,1%	98,9%	0,1%	8,6
NEGOCIOS	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	3,8%	95,9%	0,3%	7,3
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de	2,3%	97,3%	0,4%	8,4
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	3,2%	96,4%	0,4%	8,1
PENALES	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	1,5%	98,3%	0,2%	8,1
OTROS	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Otro problema no mencionado anteriormente	2,4%	97,5%	0,1%	8,9

Cuál de las siguientes frases describe mejor la manera en que usted intentó resolver ese problema?							
	No hizo nada	Intentó resolverlo su cuenta	Buscó ayuda de familiares o amigos	Recurrió a asesores o profes.	Recurrió a familiares o amigos Y asesoram. Profes.	Acudió a una oficina u organismo público	Ns/Nc
FAMILIA							
Testamentos, herencias, declaratorias de herederos	5,3%	15,1%	15,8%	34,2%	5,6%	15,6%	8,5%
Tenencia de hijos, adopciones o custodia legal	26,7%	12,9%	0,0%	27,1%	3,8%	29,5%	0,0%
Violencia doméstica o violencia de género	3,3%	17,6%	22,2%	21,7%	20,0%	15,2%	0,0%
Separación de bienes, divorcio	11,1%	19,4%	9,9%	50,0%	6,7%	2,8%	0,0%
Pagos de cuota alimentaria	6,1%	11,5%	3,4%	46,5%	10,2%	19,9%	2,4%
Problemas por adicciones o alcoholismo?	6,5%	21,7%	21,2%	25,8%	11,9%	12,9%	0,0%
Problemas de relaciones entre los miembros de la familia que ocasionan disputas económicas o de otro tipo	15,2%	30,3%	17,5%	23,3%	6,5%	7,1%	0,0%
TRABAJO							
Cuestiones salariales, como por ejemplo el monto del sueldo, horas extras, trabajo	24,7%	28,1%	7,0%	20,1%	4,1%	14,4%	1,6%
Despidos injustos	25,0%	17,2%	7,2%	28,8%	9,5%	10,3%	2,0%
Malas condiciones de trabajo, incluida la inseguridad, salubridad, problemas de	21,1%	32,7%	12,0%	21,3%	2,1%	9,3%	1,5%
Maltrato, falta de respeto, acoso, hostigamiento o mobbing?	19,6%	47,3%	3,6%	15,6%	4,1%	9,8%	0,0%
Discriminación en el trabajo	52,3%	18,3%	5,6%	6,6%	4,1%	13,0%	0,0%
Le han negado derechos sociales básicos como vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad?	48,4%	31,4%	0,0%	20,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Sanciones o procesos disciplinarios injustos?	7,6%	18,2%	16,8%	18,2%	17,1%	22,1%	0,0%
Accidentes o enfermedades de trabajo	30,0%	7,4%	3,4%	33,5%	16,4%	4,0%	5,2%
VIVIENDA							
Acceso o problemas con un préstamo para su propia vivienda?	19,4%	28,8%	5,5%	20,1%	5,2%	15,1%	5,9%
Autorizaciones o permisos de edificación o reformas de su propia vivienda?	0,0%	26,4%	0,0%	8,9%	0,0%	64,7%	0,0%
Títulos de propiedad, operación de compra venta?	9,6%	14,8%	17,0%	36,5%	7,7%	14,5%	0,0%
Problemas o disputas con sus vecinos por ruidos molestos, humedades, mascotas	13,8%	36,7%	7,5%	12,2%	2,4%	27,4%	0,0%
Problemas por intentos de desalojos por la fuerza, o de ocupación de su lugar	0,0%	0,0%	0,0%	36,9%	0,0%	63,1%	0,0%
Problemas con el alquiler de su vivienda, por ejemplo con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago del alquiler o los impuestos, el mantenimiento?	29,0%	35,4%	0,0%	22,4%	6,1%	7,1%	0,0%
Peleas de consorcio acerca de expensas o servicios comunes, problemas de	53,5%	46,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Haber perdido su vivienda o quedado en la calle	17,9%	48,9%	0,0%	8,1%	9,7%	8,6%	6,8%
Vandalismo, daños o acoso en su vivienda?	16,9%	14,2%	0,0%	16,0%	3,5%	49,5%	0,0%
DELITOS (Victimización)							
Robo o intento de robo o hurto o atentado contra la propiedad	26,0%	14,1%	8,7%	5,3%	1,9%	42,9%	1,1%
Fraude o estafa	12,3%	28,0%	0,0%	33,8%	10,3%	15,5%	0,0%
Lesiones o amenazas, patotas	11,6%	12,9%	10,1%	19,0%	8,4%	35,6%	2,5%
Violencia de género	9,7%	15,6%	22,0%	25,0%	8,4%	19,4%	0,0%
Ofensas sexuales, abusos, toqueteos, violación	42,4%	15,8%	14,9%	0,0%	2,6%	24,3%	0,0%
DISCRIMINACIÓN							
Discriminación por su situación económica?	42,2%	32,4%	10,0%	4,5%	0,0%	5,3%	5,7%
Por el lugar dónde viven	60,0%	19,9%	0,0%	11,2%	0,0%	9,0%	0,0%
Discriminación por condición de discapacidad?	12,8%	16,4%	20,3%	15,3%	13,2%	21,9%	0,0%
Discriminación por raza, nacionalidad o condición étnica?	56,7%	29,5%	8,1%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Por su simple condición física, aspecto o color de piel?	39,5%	43,7%	6,6%	2,7%	0,0%	7,6%	0,0%
Por su orientación o preferencia sexual	29,6%	26,8%	0,0%	0,0%	0,0%	21,5%	22,0%
Por su religión?	38,3%	61,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ACCIDENTES Y LESIONES							
Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado	17,0%	23,2%	6,4%	34,2%	7,9%	11,3%	0,0%
Accidentes de auto donde no hubo lesionados	9,2%	24,2%	7,3%	25,0%	10,4%	19,7%	4,2%
Otro tipo de accidentes (que no sean de trabajo...por. Ej: derrumbes, inundaciones,	18,1%	34,2%	0,0%	10,7%	15,3%	21,7%	0,0%
Daños o enfermedades por la falla de un producto, como aparatos eléctricos,	34,1%	0,0%	0,0%	49,8%	0,0%	16,1%	0,0%

	No hizo nada	Intentó resolverlo su cuenta	Buscó ayuda de familiares o amigos	Recurrió a asesores profesionales	Recurrió a familiares o amigos Y asesores Profes.	Acudió a una oficina u organismo público	Ns/Nc
CONSUMIDOR							
Problemas o disputas relacionadas con la compra de productos defectuosos? Por ejemplo aparatos eléctricos, vehículos, muebles o vestimenta? O con sus	17,4%	39,8%	2,0%	12,7%	0,4%	25,2%	2,6%
Problemas o disputas relacionadas con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos, contadores, agentes de viaje, pintores,	23,6%	38,5%	0,0%	21,1%	7,7%	7,0%	2,1%
Problemas con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas?	24,2%	41,5%	0,0%	17,2%	3,9%	13,1%	0,0%
Problemas con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)	19,9%	50,5%	5,8%	11,0%	0,0%	10,3%	2,5%
Problemas de calidad del servicio con empresas de servicios (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía, celulares)?	19,4%	39,7%	7,2%	7,0%	0,0%	25,4%	1,4%
Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos	30,0%	36,0%	1,1%	4,3%	0,0%	28,6%	0,0%
Problemas con empresas de seguros de auto, hogar, laboral, como por ejemplo en los reclamos, primas, coberturas, etc.	18,1%	46,9%	0,0%	22,7%	0,0%	12,3%	0,0%
Problemas relacionados con el transporte público (accidentes, abusos económicos, mal trato, calidad del servicio)	66,5%	14,6%	4,9%	0,0%	0,0%	10,5%	3,5%
DINERO Y DEUDAS							
Problemas con un préstamo o inversión, pagos de préstamos o garantías	23,5%	37,0%	15,8%	12,3%	0,0%	11,4%	0,0%
Permisos de construcción, reparaciones o habilitaciones de negocios	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, secuestros	19,6%	24,4%	14,1%	20,9%	16,0%	5,0%	0,0%
Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ) o rechazo de otorgamiento de crédito	25,1%	32,7%	7,8%	15,3%	2,8%	13,9%	2,4%
El pago de dinero que alguien le debía (por un préstamo, un contrato)	9,4%	54,1%	22,8%	11,0%	2,7%	0,0%	0,0%
Problemas relacionados con quiebras o concursos	0,0%	50,1%	0,0%	22,8%	0,0%	0,0%	27,1%
SALUD							
Problemas por tratamientos, cirugías o medicación por parte de un médico o dentista u otro profesional de la salud?	24,0%	35,2%	12,0%	18,8%	3,3%	6,7%	0,0%
Problemas para acceder a los servicios públicos de salud?	34,2%	32,1%	13,4%	4,2%	1,7%	14,3%	0,0%
Problemas para acceder a servicios de urgencias	30,3%	33,6%	13,6%	7,2%	0,0%	11,4%	3,9%
Problemas con la empresa de medicina prepaga o la obra social (cobertura, calidad	30,2%	33,6%	5,8%	10,1%	3,9%	14,5%	1,9%
Con el acceso a medicamentos (por el costo, o la cobertura)	22,0%	33,5%	6,3%	3,3%	3,7%	26,6%	4,5%
Tratamientos de salud mental	0,0%	0,0%	49,9%	37,0%	13,2%	0,0%	0,0%
SEGURIDAD SOCIAL							
Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)?	7,2%	24,4%	2,6%	39,0%	2,2%	20,5%	4,1%
Problemas con pensiones	0,0%	16,0%	5,2%	27,1%	0,0%	51,8%	0,0%
Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el	22,5%	21,7%	9,5%	5,5%	0,0%	40,9%	0,0%
VIOLENCIA INSTITUCIONAL							
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados,	42,4%	22,6%	5,4%	13,8%	5,1%	10,7%	0,0%
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	48,9%	14,4%	8,6%	11,0%	4,4%	10,1%	2,6%
EDUCACIÓN							
Falta de vacantes	27,9%	43,3%	0,0%	3,7%	2,3%	22,8%	0,0%
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	19,9%	66,6%	0,0%	0,0%	0,0%	13,5%	0,0%
Problemas con las matrículas o cuotas?	20,5%	53,4%	0,0%	10,2%	15,9%	0,0%	0,0%
Bulling, acoso, agresiones?	13,5%	34,9%	15,8%	16,2%	2,6%	15,2%	1,9%

	No hizo nada	Intentó resolverlo su cuenta	Buscó ayuda de familiares o amigos	Recurrió a asesoramiento profes.	Recurrió a familiares o amigos Y asesoram. Profes.	Acudió a una oficina u organismo público	Ns/Nc
GOBIERNO							
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	27,4%	22,3%	3,3%	14,9%	0,0%	30,9%	1,3%
Le han negado información que debería ser de acceso público	0,0%	41,8%	0,0%	31,4%	26,7%	0,0%	0,0%
Ciudadanía, residencia	0,0%	46,2%	0,0%	53,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	21,7%	17,5%	12,4%	12,9%	3,6%	31,9%	0,0%
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	43,9%	34,0%	0,0%	2,1%	8,4%	11,6%	0,0%
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o	44,5%	10,2%	0,0%	13,4%	0,0%	31,9%	0,0%
Problemas para votar	30,1%	7,8%	0,0%	7,8%	0,0%	54,2%	0,0%
Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	73,7%	14,7%	9,7%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%
NEGOCIOS							
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	13,8%	57,6%	9,3%	3,8%	0,0%	15,5%	0,0%
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de	47,4%	28,7%	0,0%	3,1%	15,4%	0,0%	5,5%
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	13,0%	53,0%	0,0%	11,2%	6,8%	13,1%	2,9%
PENALES							
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	24,7%	3,4%	10,9%	39,4%	1,0%	20,7%	0,0%
OTROS							
Otro problema no mencionado anteriormente	14,6%	35,2%	0,0%	22,6%	8,1%	11,1%	8,4%

1.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

		%
Q90. Ud. personalmente, ¿Se considera apto y preparado para solucionar o resolver problemas de esa clase? O para lidiar con ellos y evitar que esos conflictos lleguen a mayores?	Muy preparado	15,6%
	Preparado	34,4%
	Poco preparado	28,9%
	Nada preparado	17,5%
	No sabe o no contesta	3,6%
	Total	100,0%

		%
Q91. Cuando se presentan este tipo de situaciones, ¿confía en la intervención de terceros con preparación profesional para actuar en la búsqueda de soluciones o piensa más bien que las cosas hay que resolverlas personalmente de manera franca y directa	Confía en la intervención de terceros con preparación profesional	57,4%
	Piensa que a las cosas hay que resolverlas personalmente, sin que nadie interceda	35,3%
	No sabe o no contesta	7,4%
	Total	100,0%

		%
Q92. Usted considera que este es en realidad un problema legal o más bien un problema de otro tipo que debería resolverse normalmente sin necesidad de que desemboque en un	Legal	35,6%
	De otro tipo	57,5%
	No sabe o no contesta	6,9%
	Total	100,0%

		%
Q93. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la naturaleza, el carácter, la raíz, del problema?	Un asunto de mala suerte/es	10,6%
	Un asunto moral (de buena o mala gente)	14,6%
	Un asunto legal, jurídico	7,6%
	Un asunto político	15,5%
	Un asunto burocrático	13,8%
	Un asunto social o comunitario	14,5%
	Un asunto familiar o privado	5,6%
	Un asunto económico	11,7%
	Otro	2,9%
	No sabe o no contesta	3,2%
	Total	100,0%

		%
Q94. ¿Cree que alguna de las siguientes circunstancias o situaciones contribuyó o fue la causa de que apareciera o se produjera este problema? (RM)	Una enfermedad física o psicológica	3,2%
	El estrés o preocupación relacionada con enfermedad	2,9%
	Una discapacidad	2,1%
	Un problema de drogas o alcoholismo	10,9%
	Falta de trabajo o problemas en el trabajo	12,3%
	Pobreza	10,5%
	Problemas o rupturas amorosas o familiares	5,0%
	Problemas resultantes de tener	3,4%
	Problemas con alguien cercano	0,6%
	No saber ni conocer bien mis derechos	11,9%
	Problemas resultantes de ser víctima de violencia	2,9%
	No tener "contactos"	6,3%
	No tener suficiente educación	14,6%
	Vivir en un país injusto	27,0%
	No sabe o no contesta	25,8%

1.3. AFECTACIÓN DEL PROBLEMA

		%
Q95. ¿A quiénes afectó el problema?	Solamente a mí	28,0%
	A alguien u otros en mi hogar	49,2%
	A más gente	22,1%
	No sabe o no contesta	0,7%
	Total	100,0%

		%
Q96. ¿Cuánto le afectó ese problema en su vida cotidiana?	Mucho	55,7%
	Algo	18,7%
	Poco	17,1%
	Nada	7,7%
	No sabe o no contesta	0,8%
	Total	100,0%

		%
Q97. ¿Cómo le afectó ese problema en su vida cotidiana? (RM)	En la salud física	24,9%
	En la salud emocional	43,4%
	En lo económico	45,3%
	En lo familiar	23,2%
	En lo laboral	16,6%
	En su auto estima y seguridad en si mismo	19,8%
	No sabe o no contesta	10,5%
	Total	100,0%

2. ESTRATEGIA

		%
Q98. Cuando comenzó el problema, pensó que éste podría resolverse sólo, sin necesidad de que usted hiciera nada?	Sí	38,3%
	No	58,5%
	No sabe o no contesta	3,1%
	Total	100,0%

		%
Q99. Al principio, se sintió seguro con el grado de información que tenía o más bien percibió que debía contar con un mejor nivel de información y conocimiento?	Estaba seguro con el grado de información que poseía	43,2%
	Pensó que debía tener mejor nivel de información acerca de cómo actuar	48,1%
	No sabe o no contesta	8,6%
	Total	100,0%

2.1. INFORMACIÓN

		%
Q100. En general, Ud se siente una persona informada para los problemas de este tipo que se le presentan en su vida?	Muy informada	18,7%
	Informada	41,9%
	Poco Informada	28,1%
	Nada Informada	8,0%
	No sabe o no contesta	3,3%
	Total	100,0%

		%
Q101. Qué hizo para tener información sobre su problema y cómo resolverlo?	Busqué información por mi cuenta	22,8%
	Le pedí a otros (familiares, amigos, profesionales) que me den información	32,6%
	Busqué por mi cuenta y le pedí a otros	15,5%
	No hice nada en especial	23,9%
	No sabe o no contesta	5,3%
	Total	100,0%

		Sí	No	Ns/Nc	Total
A) En dónde consiguió información?	Libros, folletos o manuales	16,5%	78,8%	4,6%	100,0%
	Internet	58,4%	37,2%	4,4%	100,0%
	Diarios o revistas	14,7%	79,9%	5,4%	100,0%
	Radio o Televisión	18,9%	75,7%	5,4%	100,0%

		Muy útil	Algo útil	Poco útil	Nada útil	No encontró	Ns./Nc.	Total
B) La información le resultó muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	Libros, folletos o manuales	55,5%	29,5%	11,4%	1,2%	2,3%	0,0%	100,0%
	Internet	52,2%	36,3%	8,4%	1,9%	1,2%	0,0%	100,0%
	Diarios o revistas	47,6%	34,4%	7,8%	7,7%	2,5%	0,0%	100,0%
	Radio o Televisión	36,3%	41,3%	12,9%	7,6%	2,0%	0,0%	100,0%

		%
Q106. Cuando buscó información sobre el problema en estos medios, qué trataba de conseguir? (RM)	Identificar personas o instituciones que me pudieran ayudar	21,1%
	Conseguir teléfonos o direcciones de alguna persona o institución en particular para que me ayude	16,0%
	Obtener información sobre mis derechos	30,7%
	Obtener información sobre cómo otra gente resolvía esa clase de problemas	23,0%
	No sabe o no contesta	32,9%
	Total	100,0%

Q107. En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?	Tenía información adecuada para tomar decisiones	45,4%
	Tomaba decisiones pero sin saber bien y sin tener información adecuada	13,2%
	Estaba perdido/a	29,8%
	No sabe o no contesta	11,6%
	Total	100,0%

2.2. AYUDA DE TERCEROS CERCANOS

		%
Q108. Consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos? (Excluir a las personas cuyo trabajo consiste en asesorar sobre estos problemas)	Sí	74,0%
	No	25,1%
	No sabe o no contesta	0,9%
	Total	100,0%

Q109. A quienes consultó? (RM)	Su esposo/a / su pareja	46,4%
	Otros familiares	59,4%
	Amigos	31,7%
	Compañeros de trabajo	11,1%
	Otra persona conocida	7,8%
	Referente religioso, político, comunitario, social, sindical	3,7%
	No sabe o no contesta	1,1%

Q110. Por qué decidió consultar a esta(s) persona(s) en particular, en lugar de otras personas que usted conoce? (RM)	Porque confío en esa persona	57,8%
	Porque es(son) con la(las) que habitualmente comparto mis problemas	44,2%
	Porque tiene experiencia con este problema, tuvo problemas similares	19,9%
	Porque tiene conocimiento, sabe cómo resolver estos problemas	21,2%
	Por otros motivos	6,7%
	No sabe o no contesta	0,2%

Q111. Qué tipo de ayuda le dieron estas personas que consultó? (RM)	Acompañamiento, apoyo moral	73,3%
	Información o asesoramiento	36,9%
	Ayuda en gestiones para resolver el problema	18,4%
	Otro tipo de ayuda	6,1%
	Ninguna ayuda	3,0%
	No sabe o no contesta	0,5%

Q112. La ayuda que usted consiguió de estas personas fue muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	Muy útil	61,3%
	Algo útil	22,9%
	Poco útil	11,1%
	Nada útil	3,2%
	No sabe o no contesta	1,5%
Total	100,0%	

2.3. INICIATIVA PROPIA

		%
Q113. Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), hablando o por escrito, con la otra parte del problema que se le planteaba?	Sí	44,2%
	No	54,2%
	No sabe o no contesta	1,6%
	Total	100,0%

Q114. Y qué consiguió contactándose directamente con la otra parte?	Conocer más sobre el problema	10,9%
	Evitar que el problema empeorara	8,1%
	Solucionar el problema	12,9%
	Llegar a un acuerdo y evitar que el problema pasara a mayores	14,5%
	No consiguió contactarse	7,1%
	Nada	43,3%
	No sabe o no contesta	3,3%
Total	100,0%	

2.4. ASESORAMIENTO U ORIENTACIÓN EN GENERAL

alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema?	Sí	No	Ns/Nc
Abogado (privado)	25,8%	73,8%	0,4%
Psicólogo o analista	10,2%	89,5%	0,2%
Médico u otro profesional de la salud	11,3%	88,4%	0,3%
Trabajador social	4,5%	95,1%	0,4%
Contador o asesor financiero	2,9%	96,8%	0,3%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	10,3%	89,2%	0,4%
Oficina de asistencia legal gratuita,	5,1%	94,5%	0,4%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	2,4%	97,0%	0,6%
Oficina Judicial o de tribunales	6,1%	93,4%	0,4%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	7,1%	92,7%	0,1%
Policía	18,1%	81,7%	0,1%
Otros organismos del estado	3,3%	96,4%	0,3%
Sindicato a asociación profesional	4,7%	95,3%	0,0%
Partido o agrupación política	1,4%	98,6%	0,0%
Número telefónico de atención oficial	2,3%	97,7%	0,0%
Organización de Derechos Humanos	2,1%	97,9%	0,0%
Su empleador, jefe o supervisor	2,4%	97,6%	0,0%
Mutuales / cooperativas	0,6%	99,4%	0,0%
Institución barrial o comunitaria	0,8%	99,2%	0,0%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	4,0%	96,0%	0,0%
Puntero, referente político o referente barrial	0,9%	99,1%	0,0%
Otras personas, grupos u organizaciones	1,7%	98,3%	0,0%

a) Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el	b) Consiguió que lo ayudaran? Le resultó útil esa ayuda?				
	Muy útil	Poco útil	Nada útil	No obtuvo ayuda	Ns./Nc.
Abogado (privado)	50,9%	19,9%	5,7%	2,5%	21,0%
Psicólogo o analista	47,7%	16,7%	4,6%	1,6%	29,5%
Médico u otro profesional de la salud	55,8%	10,8%	4,1%	1,5%	27,8%
Trabajador social	25,3%	16,9%	6,1%	0,2%	51,4%
Contador o asesor financiero	27,8%	8,0%	1,7%	0,6%	62,0%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	34,1%	20,8%	10,2%	6,5%	28,4%
Oficina de asistencia legal gratuita,	32,8%	11,7%	4,1%	2,8%	48,4%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	12,0%	8,2%	10,2%	2,4%	67,1%
Oficina Judicial o de tribunales	28,7%	15,5%	10,0%	3,9%	41,9%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	18,7%	18,3%	16,7%	7,2%	39,1%
Policía	23,4%	27,1%	23,4%	8,8%	17,3%
Otros organismos del estado	23,1%	9,3%	7,6%	0,9%	59,1%
Sindicato a asociación profesional	24,7%	12,7%	8,0%	6,2%	48,4%
Partido o agrupación política	14,4%	1,2%	4,2%	1,8%	78,4%
Número telefónico de atención oficial	14,9%	6,0%	8,8%	2,1%	68,2%
Organización de Derechos Humanos	17,8%	8,9%	3,1%	0,7%	69,4%
Su empleador, jefe o supervisor	14,2%	7,7%	6,9%	3,8%	67,5%
Mutuales / cooperativas	3,3%	2,2%	2,1%	3,3%	89,1%
Institución barrial o comunitaria	10,1%	2,8%	0,9%	0,0%	86,1%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	33,7%	8,1%	2,3%	1,8%	54,2%
Puntero, referente político o referente barrial	7,0%	5,6%	2,1%	0,0%	85,3%
Otras personas, grupos u organizaciones	64,5%	33,6%	0,0%	1,9%	0,0%

2.5. ASESORAMIENTO LEGAL Y BARRERAS

	%	
Q138. En relación con el problema, buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?	Sí	33,2%
	No	65,3%
	No sabe o no contesta	1,5%
	Total	100,0%

Q139. Por qué no buscó asesoramiento legal profesional?	El problema no me pareció demasiado importante	14,2%
	El problema se resolvió solo,	8,4%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	7,6%
	Afectaría mi relación con la otra	2,3%
	Era yo quien estaba en falta	0,4%
	Pensé que no podría	15,7%
	No entendía dónde buscar	3,1%
	No estaba dispuesto a pagar	5,7%
	Pensé que sería demasiado caro / no podría pagarlo	9,8%
	Pensé que se solucionaría solo	12,0%
	Por temor / porque no me	4,8%
	Pensé que no conseguiría asesoramiento debido a mi	3,2%
	Por otros motivos	23,2%
	No sabe o no contesta	9,9%
Total	100,0%	

	%	
Q140. Y consiguió asesoramiento legal o jurídico profesional?	Sí	89,9%
	No	8,6%
	No sabe o no contesta	1,5%
	Total	100,0%

	%	
Q141. Por qué no consiguió asesoramiento legal?	No encontré quien me asesore	14,6%
	La persona u organización estaban muy lejos	3,9%
	No podía pagarlo	22,1%
	No quisieron dármele	19,3%
	No entendía lo que me decían	6,8%
	Por otros motivos	34,2%
	No sabe o no contesta	5,4%
	Total	100,0%

	%	
Q142. Quién se lo brindó?	Abogado privado	70,8%
	Abogado gratuito de oficina del	14,1%
	Defensoría o fiscalía pública	5,6%
	Colegio de Abogados	0,6%
	Abogado de ONG, sindicato, iglesia, organización social	1,8%
	Estudiante de abogacía	1,6%
	Consultorio jurídico de la	0,8%
	Otro	3,8%
	No sabe o no contesta	0,8%
	Total	100,0%

Q144. ¿Cómo llegó usted a esta persona u organización? Fue a través de: (RM)	Por recomendación de	41,6%
	Internet	3,5%
	Páginas Amarillas	0,1%
	Televisión / Radio / Diarios / Revistas	1,3%
	Una persona u organización de asistencia legal	5,7%
	Otra persona u organización	7,9%
	Acudiendo a un número telefónico de emergencia o atención al público	0,8%
	Ya lo conocía de antes	33,5%
	Otro	10,0%
	No sabe o no contesta	2,2%

Q145. Es un familiar o un amigo?	Sí	42,6%
	No	53,9%
	No sabe o no contesta	3,6%
	Total	100,0%

Q146. La persona que lo asesoró, era la persona u organización con la que usted tenía el problema (contraparte)?	Sí	9,1%
	No	86,8%
	No sabe o no contesta	4,0%
	Total	100,0%

Q147: ¿De qué manera se contactaba habitualmente con esta persona? Era...	Personalmente	68,8%
	Por teléfono	24,3%
	Por email	2,8%
	Por correo tradicional	0,4%
	Otro	1,4%
	No sabe o no contesta	2,3%
	Total	100,0%

Q148. Le llevaba mucho tiempo movilizarse o trasladarse para reunirse personalmente con esta persona?	Demasiado	8,6%
	Mucho	11,3%
	Poco	44,6%
	Nada	33,5%
	No sabe o no contesta	2,1%
	Total	100,0%

Q149. ¿En qué consistió el asesoramiento legal profesional recibido? (RM)	Información sobre mis derechos y/o los reclamos de la otra parte	54,1%
	Información sobre las maneras de resolver el problema	44,3%
	Información sobre a dónde acudir para resolver el problema	19,2%
	Me conectó con la persona o la oficina que correspondía	8,3%
	Comunicaciones, reuniones, negociación con la otra parte	7,0%
	Ayuda económica	0,9%
	Se hizo cargo de gestionar el trámite	20,1%
	Me defendió profesionalmente en una negociación o trámite	10,6%
	Me defendió profesionalmente en un juicio o mediación	13,4%
	Resolvió el problema por mí	6,6%
	Otro	2,4%
	No sabe o no contesta	3,8%
Total	100,0%	

Q150. ¿Quedo Ud. satisfecho con el asesoramiento legal profesional recibido?	Muy satisfecho	61,1%
	Algo satisfecho	25,2%
	Algo insatisfecho	5,0%
	Muy insatisfecho	6,8%
	No sabe o no contesta	1,8%
	Total	100,0%

%

Q151. El asesoramiento legal profesional que usted obtuvo, tuvo algún costo o fue gratuito?	Tuvo costo	38,5%
	Fue gratuita	57,1%
	No sabe o no contesta	4,3%
	Total	100,0%

%

Q152. En relación al costo del asesoramiento legal, le pareció:	Muy razonable	26,8%
	Algo razonable	48,0%
	Poco razonable	11,2%
	Nada razonable	7,2%
	No sabe o no contesta	6,8%
	Total	100,0%

2.6. INACCIÓN

	%	
Q153. Usted mencionó que no hizo nada por intentar solucionar este problema. Podría decirme por qué?	El problema no me pareció demasiado importante	14,4%
	El problema se resolvió solo, rápidamente	6,2%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	11,5%
	Afectaría mi relación con la otra parte	0,0%
	Era yo quien estaba en falta	0,0%
	Pensé que no podría solucionarlo	11,9%
	No supe qué hacer	5,4%
	Pensé que sería demasiado caro	4,1%
	Pensé que se solucionaría solo	11,6%
	Por temor	0,0%
	Por miedo a represalias	3,2%
	Porque no se animó	3,6%
	Por otros motivos	16,4%
	No sabe o no contesta	27,3%

3. RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

3.1. ESTADO DEL PROBLEMA

Q154. Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?	Ha finalizado	45,8%
	Aún continúa	51,7%
	No sabe o no contesta	2,5%
	Total	100,0%

3.2. RESULTADOS

Q155. Finalmente, cómo se resolvió el problema?	Mediante un juicio	3,6%
	Por resolución de una autoridad	5,2%
	Por resolución de un tercero independiente	2,9%
	Por un acuerdo alcanzado por un representante o abogado	7,7%
	Por un acuerdo alcanzado por usted personalmente	20,4%
	Usted o la otra parte dieron por finalizado el problema	16,9%
	Se resolvió sin necesidad de hacer nada	28,8%
	Hubo que "arreglar" con alguien	2,5%
	No sabe o no contesta	10,8%
	Total	100,0%

Q156. En términos muy generales, ¿Usted diría que el problema se resolvió a su favor, en su contra o como un empate (un poco a favor y un poco en contra)?	A mi favor	36,6%
	En mi contra	31,4%
	Empate (un poco a favor, un poco en contra)	24,4%
	No sabe o no contesta	7,7%
	Total	100,0%

Q157.Cuán satisfecho está usted con la manera en que se resolvió el problema?	Muy satisfecho	29,6%
	Algo satisfecho	29,6%
	Algo insatisfecho	14,6%
	Muy insatisfecho	22,1%
	No sabe o no contesta	4,0%
	Total	100,0%

Q158. Considerando su experiencia, hay algo que usted crea que debería haber hecho diferente, o que desearía haber hecho diferente, para lidiar con dicho problema de mejor manera, u obtener mejor resultado?	Sí	27,6%
	No	60,1%
	No sabe o no contesta	12,3%
	Total	100,0%

Q159. Qué desearía (o cree que debería) haber hecho diferente?	Obtener asesoramiento, o más asesoramiento, u otro asesoramiento	12,9%
	Obtener asesoramiento antes	7,8%
	Haber actuado antes	17,9%
	Haberme esforzado más o haber sido más activo con el problema	10,1%
	Haber prevenido el problema	16,1%
	Haber usado un procedimiento formal (denuncia, juicio, etc.)	9,2%
	Haber obtenido más o mejor información	9,4%
	Haber hecho un "arreglo" informal	3,6%
	Haber acudido a los medios de comunicación	2,3%
	No sabe o no contesta	10,6%
	Total	100,0%

3.3. DURACIÓN DEL PROBLEMA Y COMPRESIÓN DE LA SITUACIÓN LEGAL

	Media
Q160. Cuánto tiempo llevó el problema en solucionarse desde el momento en que se inició?	4,2 años

	Media
Q161. Cuánto tiempo lleva el problema desde el momento en que se in	5,7 años

Q162. Cuándo cree que el problema finalmente podrá resolverse?	En las próximas semanas	5,4%
	En los próximos meses	19,5%
	En los próximos años	20,8%
	Nunca. Estos temas nunca se resuelven del todo	28,7%
	No sabe o no contesta	25,6%
	Total	100,0%

4. PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA

Q163. ¿En algún momento, ¿tuvo que relacionarse con alguna oficina del estado (como por ejemplo, defensoría, fiscalía, asesoría) para resolver su problema?	Sí	14,3%
	No	84,4%
	No sabe o no contesta	1,3%
	Total	100,0%

Q164. ¿Le resultó fácil encontrar a que oficina debía acudir?	Sabía a qué autoridad acudir, pero no sabía dónde estaba	23,8%
	Sabía a qué autoridad acudir, pero por horarios o distancia no podía ir	5,8%
	Puede llegar a la autoridad adecuada, pero fue difícil	12,8%
	Puede llegar a la autoridad adecuada, sin dificultades	46,8%
	Otro	7,4%
	No sabe o no contesta	3,5%
	Total	100,0%

Q165. ¿Qué respuesta recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas a las que acudió?	Me dijeron que ellos no podían ayudarme	10,6%
	Trataron de convencerme de que no hiciera nada	3,2%
	Recibieron mi trámite pero no hicieron nada	25,3%
	Recibieron mi trámite y me ayudaron	51,8%
	Otro	7,9%
	No sabe o no contesta	1,2%
Total	100,0%	

Q166. ¿Cómo fue el trato que recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas?	Me trataron muy bien	31,3%
	Me trataron bien	52,9%
	Me trataron mal	10,4%
	Me trataron muy mal	3,0%
	No sabe o no contesta	2,3%
	Total	100,0%

Q167. Cuando hablaba con empleados o funcionarios públicos: ¿podía entender bien el trámite que estaba haciendo y decidir usted lo que le convenía hacer o no hacer?	No entendía nada	7,6%
	Entendía un poco	16,2%
	Entendía bien	69,5%
	No sabe o no contesta	6,7%
	Total	100,0%

4.1. CONOCIMIENTO DE SERVICIOS LEGALES GRATUITOS

Q168. ¿Conoce alguna oficina o institución donde una persona puede obtener asesoramiento legal gratuito?		%
	Sí	33,3%
	No	65,3%
	No sabe o no contesta	1,5%
Total	100,0%	

Q169. ¿Cuáles? (RM)		%
	Centro de atención a las víctimas	15,0%
	Centro de Acceso a la Justicia (CAJ)	18,4%
	Oficina de Mediación	14,0%
	Oficina de Ministerio de Trabajo (Programa Asistir)	21,6%
	Defensorías o fiscalías públicas	48,7%
	Colegios profesionales, universidades	24,0%
	Otra oficina pública	20,2%
	Otra oficina privada	4,8%
	Oficina de violencia doméstica	15,7%
	Oficina de defensa del consumidor	32,7%
No sabe o no contesta	6,3%	

4.2. PERCEPCIONES

		Media				
Nos interesa saber ¿Cómo ve Usted hoy a los jueces en su relación con los problemas de la gente? Por favor califique de 1 (muy mal) a 10 (Muy bien) los aspectos que le voy a leer:	Su voluntad de investigar a fondo los casos de corrupción y delitos contra la	3,9	sobre 10			
	Su sensibilidad ante los problemas de la	4,0	sobre 10			
	Su respeto de derechos y libertades de los	4,6	sobre 10			
	Sus posiciones en los conflictos entre el gobierno y las corporaciones económicas?	4,0	sobre 10			
	Su disposición para resolver los problemas sin importar las diferencias sociales y económicas de quienes acuden a la Justicia?	4,0	sobre 10			
		Mucha confianza	Alguna confianza	Ninguna confianza	Ns/Nc	Total
Me gustaría preguntarle ahora: en el caso de que a Ud. Se le presente un problema legal difícil de resolver, en primera instancia ¿Qué nivel de confianza le merecen a Ud. las siguientes soluciones?	Acudir a un abogado	39,5%	42,7%	13,3%	4,5%	100,0%
	Acudir a la policía	15,5%	41,9%	38,1%	4,5%	100,0%
	Acudir a la Justicia	20,1%	48,8%	25,7%	5,4%	100,0%
	Acudir a amigos o familiares	60,6%	24,9%	10,3%	4,2%	100,0%
	Estudiar por si mismo el problema antes de hacer nada	48,0%	30,0%	13,8%	8,1%	100,0%
	Acudir a un centro oficial de asistencia legal comunitaria	20,0%	41,4%	24,2%	14,4%	100,0%
	Acudir a una ONG	18,6%	34,8%	27,9%	18,7%	100,0%
	Acudir a una Defensoría Oficial o una fiscalía	21,2%	45,1%	21,8%	11,9%	100,0%

		%
Q183. Siempre en general, siente Ud. que en este país el sistema de justicia está pensado para resolver los problemas reales de la gente como usted?	Mucho	7,0%
	Algo	25,8%
	Poco	33,6%
	Nada	31,2%
	No sabe o no contesta	2,3%
Total	100,0%	

COLECTIVO POBREZA ESTRUCTURAL

DEMOGRÁFICOS / COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

		%
D03. Género del entrevistado	Masculino	46,6%
	Femenino	53,4%
	Total	100,0%

		%
D04. Grupo de edad	16 a 29	28,5%
	30 a 49	35,5%
	50 a 65	19,2%
	66 o más	16,8%
	Total	100,0%

		Media
D01. ¿Cuántas personas viven en el hogar?		5,4

		%
D05. ¿Cuál es su nivel de educación?	Primaria incompleta	22,9%
	Primaria completa	36,9%
	Secundaria incompleta	17,8%
	Secundaria completa	14,3%
	Terciaria / Universitaria Incompleta	5,3%
	Terciario / Universitario Completo	2,8%
	No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%	

		%
D06. ¿Cuál es su situación ocupación actual? ¿Está ...	Trabajando	43,6%
	Buscando empleo (desempleado)	16,3%
	Se ocupa de las tareas del hogar (ama de casa)	24,7%
	Jubilado/a, pensionado, discapacitado	10,5%
	Va a la escuela/universidad	4,4%
	No contesta	0,5%
	Total	100,0%

		%
D07. ¿La casa donde ustedes viven es propia o alquilada?	Propia	67,5%
	Alquilada	13,1%
	Otra situación	19,4%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

		%
D08. ¿Reciben en este hogar algún tipo de subsidio o ayuda social por parte del Estado?	Si	55,7%
	No	43,9%
	No sabe o no contesta	0,4%
	Total	100,0%

		%
D09. ¿Alguno de los miembros del hogar se encuentra en situación de discapacidad física o mental?	Si	14,2%
	No	84,0%
	No sabe o no contesta	1,8%
	Total	100,0%

		%
D10. Podría decirme su nacionalidad?	Argentina	89,9%
	Otra	10,1%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

0. SÍNTESIS PRINCIPALES INDICADORES

1.1. PREVALENCIA DE PROBLEMAS JURÍDICOS

		%
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	98,1%
	No	1,9%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	97,3%	98,6%
	No	2,7%	1,4%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	100,0%	98,9%	96,7%	89,4%
	No	0,0%	1,1%	3,3%	10,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS

		%
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	81,8%
	No	18,2%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	81,9%	81,7%
	No	18,1%	18,3%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	89,9%	80,1%	79,4%	59,7%
	No	10,1%	19,9%	20,6%	40,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS

		%
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	34,8%
	No	65,2%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	41,5%	31,3%
	No	58,5%	68,7%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	40,6%	30,6%	33,5%	32,4%
	No	59,4%	69,4%	66,5%	67,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hablaremos de temas con los que la gente suele tener problemas difíciles de resolver, como por ejemplo con el trabajo, la familia, la vivienda, accidentes, o delitos. Para cada uno de estos temas, le preguntaré sobre diferentes tipos de problemas difíciles de resolver y que pueden derivar en problemas legales. Nos referimos a problemas que se iniciaron o que continuaron durante los últimos tres años y que tuvo Usted personalmente o alguien de quienes viven en su casa con usted. Pensando en una escala del 1 al 10, donde 1 significa que no fue para nada grave, y 10 significa que fue muy grave. Dígame, qué gravedad tuvo para usted este problema?

PROBLEMA	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Testamentos, herencias, declaratorias de herederos	3,4%	96,6%	0,0%	9,2
Tenencia de hijos, adopciones o custodia legal	5,8%	94,2%	0,0%	7,8
Violencia doméstica o violencia de género	11,8%	88,2%	0,0%	7,8
Separación de bienes, divorcio	1,1%	98,9%	0,0%	7,0
Pagos de cuota alimentaria	7,5%	92,5%	0,0%	9,2
Problemas por adicciones o alcoholismo?	10,3%	89,7%	0,0%	8,7
Problemas de relaciones entre los miembros de la familia que ocasionan disputas económicas o de otro tipo	9,3%	90,7%	0,0%	7,9
Cuestiones salariales, como por ejemplo el monto del sueldo, horas extras, trabajo	17,9%	82,1%	0,0%	7,3
Despidos injustos	9,3%	90,7%	0,0%	9,1
Malas condiciones de trabajo, incluida la inseguridad, salubridad, problemas de	6,2%	93,8%	0,0%	7,0
Maltrato, falta de respeto, acoso, hostigamiento o mobbing?	4,2%	95,8%	0,0%	8,7
Discriminación en el trabajo	3,9%	96,1%	0,0%	7,4
Le han negado derechos sociales básicos como vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad?	6,8%	93,2%	0,0%	9,5
Sanciones o procesos disciplinarios injustos?	2,1%	97,9%	0,0%	8,6
Accidentes o enfermedades de trabajo	2,4%	96,9%	0,7%	6,9
Acceso o problemas con un préstamo para su propia vivienda?	3,4%	96,6%	0,0%	9,8
Autorizaciones o permisos de edificación o reformas de su propia vivienda?	1,9%	98,1%	0,0%	8,2
Títulos de propiedad, operación de compra venta?	4,2%	95,8%	0,0%	8,2
Problemas o disputas con sus vecinos por ruidos molestos, humedades, mascotas	10,6%	89,4%	0,0%	8,7
Problemas por intentos de desalojos por la fuerza, o de ocupación de su lugar	1,3%	98,7%	0,0%	8,4
Problemas con el alquiler de su vivienda, por ejemplo con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago del alquiler o los impuestos, el mantenimiento?	2,4%	97,6%	0,0%	10,0
Peleas de consorcio acerca de expensas o servicios comunes, problemas de	1,1%	98,9%	0,0%	3,0
Haber perdido su vivienda o quedado en la calle	4,0%	96,0%	0,0%	10,0
Vandalismo, daños o acoso en su vivienda?	4,9%	95,1%	0,0%	8,4
Robo o intento de robo o hurto o atentado contra la propiedad	30,9%	69,1%	0,0%	8,1
Fraude o estafa	3,0%	97,0%	0,0%	8,2
Lesiones o amenazas, patotas	9,7%	90,3%	0,0%	8,4
Violencia de género	5,8%	94,2%	0,0%	9,4
Ofensas sexuales, abusos, toqueteos, violación	2,7%	97,3%	0,0%	9,1
Discriminación por su situación económica?	6,2%	93,8%	0,0%	7,8
Por el lugar dónde viven	8,8%	91,2%	0,0%	8,9
Discriminación por condición de discapacidad?	0,0%	100,0%	0,0%	
Discriminación por raza, nacionalidad o condición étnica?	2,6%	97,4%	0,0%	8,5
Por su simple condición física, aspecto o color de piel?	5,2%	94,8%	0,0%	9,6
Por su orientación o preferencia sexual	1,3%	98,7%	0,0%	6,0
Por su religión?	2,9%	97,1%	0,0%	6,4
Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado	12,9%	87,1%	0,0%	7,8
Accidentes de auto donde no hubo lesionados	1,0%	99,0%	0,0%	5,0
Otro tipo de accidentes (que no sean de trabajo...por. Ej: derrumbes, inundaciones,	4,6%	95,4%	0,0%	8,4
Daños o enfermedades por la falla de un producto, como aparatos eléctricos,	1,5%	98,5%	0,0%	8,9
Problemas o disputas relacionadas con la compra de productos defectuosos? Por ejemplo aparatos eléctricos, vehículos, muebles o vestimenta? O con sus	7,7%	92,3%	0,0%	7,6
Problemas o disputas relacionadas con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos, contadores, agentes de viaje, pintores,	3,0%	97,0%	0,0%	9,3
Problemas con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas?	2,7%	97,3%	0,0%	5,8
Problemas con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)	3,1%	96,9%	0,0%	6,6
Problemas de calidad del servicio con empresas de servicios (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía, celulares)?	5,6%	94,4%	0,0%	8,3
Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos	5,2%	94,8%	0,0%	8,2
Problemas con empresas de seguros de auto, hogar, laboral, como por ejemplo en los reclamos, primas, coberturas, etc.	1,5%	98,5%	0,0%	9,2
Problemas relacionados con el transporte público (accidentes, abusos económicos, mal trato, calidad del servicio)	5,1%	94,9%	0,0%	9,0
Problemas con un préstamo o inversión, pagos de préstamos o garantías	6,8%	93,2%	0,0%	8,2
Permisos de construcción, reparaciones o habilitaciones de negocios	0,6%	99,4%	0,0%	
Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, secuestros	2,0%	98,0%	0,0%	8,1
Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ) o rechazo de otorgamiento de crédito	12,1%	87,9%	0,0%	8,0
El pago de dinero que alguien le debía (por un préstamo, un contrato)	1,3%	98,7%	0,0%	9,5
Problemas relacionados con quiebras o concursos	0,0%	100,0%	0,0%	
Problemas por tratamientos, cirugías o medicación por parte de un médico o dentista u otro profesional de la salud?	4,6%	95,4%	0,0%	7,1
Problemas para acceder a los servicios públicos de salud?	8,9%	91,1%	0,0%	8,7
Problemas para acceder a servicios de urgencias	8,2%	91,8%	0,0%	8,3
Problemas con la empresa de medicina prepaga o la obra social (cobertura, calidad	2,7%	97,3%	0,0%	8,9
Con el acceso a medicamentos (por el costo, o la cobertura)	8,4%	91,6%	0,0%	9,1
Tratamientos de salud mental	2,1%	97,9%	0,0%	9,0
Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)?	3,3%	96,7%	0,0%	7,9

Problemas con pensiones	2,1%	97,9%	0,0%	7,7
Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el	5,5%	94,5%	0,0%	7,7
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados,	14,2%	85,8%	0,0%	9,1
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	2,6%	97,4%	0,0%	9,1
Falta de vacantes	14,6%	85,4%	0,0%	8,8
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	2,3%	97,7%	0,0%	8,0
Problemas con las matrículas o cuotas?	1,2%	98,8%	0,0%	6,6
Bulling, acoso, agresiones?	5,8%	94,2%	0,0%	9,3
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	3,9%	96,1%	0,0%	7,4
Le han negado información que debería ser de acceso público	1,1%	98,9%	0,0%	10,0
Ciudadanía, residencia	4,3%	95,7%	0,0%	7,6
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	5,2%	94,8%	0,0%	8,7
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	0,6%	99,4%	0,0%	
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o	0,6%	99,4%	0,0%	
Problemas para votar	3,7%	96,3%	0,0%	6,0
Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	1,3%	98,7%	0,0%	10,0
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	2,6%	97,4%	0,0%	7,6
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de	2,3%	97,7%	0,0%	9,2
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	0,8%	99,2%	0,0%	8,3
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	4,7%	95,3%	0,0%	10,0
Otro problema no mencionado anteriormente	4,0%	96,0%	0,0%	9,2

Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)?	0,0%	34,9%	0,0%	65,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con pensiones	0,0%	0,0%	34,8%	32,6%	0,0%	32,6%	0,0%
Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el	0,0%	35,2%	29,6%	0,0%	0,0%	35,2%	0,0%
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados,	37,6%	27,4%	5,3%	17,1%	4,4%	8,2%	0,0%
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	25,7%	0,0%	49,1%	0,0%	25,2%	0,0%	0,0%
Falta de vacantes	45,6%	12,7%	0,0%	5,5%	5,9%	30,3%	0,0%
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con las matrículas o cuotas?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bulling, acoso, agresiones?	37,0%	16,4%	0,0%	16,2%	16,4%	0,0%	14,0%
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	60,7%	21,6%	0,0%	0,0%	0,0%	17,7%	0,0%
Le han negado información que debería ser de acceso público	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ciudadanía, residencia	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	11,3%	28,5%	27,1%	19,7%	0,0%	13,4%	0,0%
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas para votar	53,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	46,7%	0,0%
Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	40,2%	0,0%	31,1%	16,3%	0,0%	12,4%	0,0%
Otro problema no mencionado anteriormente	0,0%	45,1%	0,0%	0,0%	27,4%	0,0%	27,4%

1.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

		%
Q90. Ud. personalmente, ¿Se considera apto y preparado para solucionar o resolver problemas de esa clase? O para lidiar con ellos y evitar que esos conflictos lleguen a mayores?	Muy preparado	12,8%
	Preparado	19,6%
	Poco preparado	34,7%
	Nada preparado	29,7%
	No sabe o no contesta	3,2%
	Total	100,0%

		%
Q91. Cuando se presentan este tipo de situaciones, ¿confía en la intervención de terceros con preparación profesional para actuar en la búsqueda de soluciones o piensa más bien que las cosas hay que resolverlas personalmente de manera franca y directa	Confía en la intervención de terceros con preparación profesional	50,0%
	Piensa que a las cosas hay que resolverlas personalmente, sin que nadie interceda	40,9%
	No sabe o no contesta	9,2%
	Total	100,0%

		%
Q92. Usted considera que este es en realidad un problema legal o más bien un problema de otro tipo que debería resolverse normalmente sin necesidad de que desemboque en un	Legal	45,2%
	De otro tipo	45,5%
	No sabe o no contesta	9,4%
	Total	100,0%

		%
Q93. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la naturaleza, el carácter, la raíz, del problema?	Un asunto de mala suerte/es	21,1%
	Un asunto moral (de buena o mala gente)	15,9%
	Un asunto legal, jurídico	17,7%
	Un asunto político	4,3%
	Un asunto burocrático	12,2%
	Un asunto social o comunitario	6,7%
	Un asunto familiar o privado	6,3%
	Un asunto económico	9,0%
	Otro	1,7%
	No sabe o no contesta	5,1%
	Total	100,0%

		%
Q94. ¿Cree que alguna de las siguientes circunstancias o situaciones contribuyó o fue la causa de que apareciera o se produjera este problema? (RM)	Una enfermedad física o psicológica	4,0%
	El estrés o preocupación relacionada con enfermedad	3,5%
	Una discapacidad	1,1%
	Un problema de drogas o alcoholismo	15,0%
	Falta de trabajo o problemas en el trabajo	9,4%
	Pobreza	10,9%
	Problemas o rupturas amorosas o familiares	9,0%
	Problemas resultantes de tener	3,2%
	Problemas con alguien cercano	0,7%
	No saber ni conocer bien mis derechos	10,0%
	Problemas resultantes de ser víctima de violencia	2,8%
	No tener "contactos"	4,5%
	No tener suficiente educación	6,8%
	Vivir en un país injusto	23,5%
	No sabe o no contesta	21,2%
	Total	100,0%

1.3. AFECTACIÓN DEL PROBLEMA

		%
Q95. ¿A quiénes afectó el problema?	Solamente a mí	33,5%
	A alguien u otros en mi hogar	54,1%
	A más gente	12,4%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

		%
Q96. ¿Cuánto le afectó ese problema en su vida cotidiana?	Mucho	62,5%
	Algo	14,9%
	Poco	15,3%
	Nada	7,3%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

		%
Q97. ¿Cómo le afectó ese problema en su vida cotidiana? (RM)	En la salud física	32,4%
	En la salud emocional	41,2%
	En lo económico	45,8%
	En lo familiar	35,5%
	En lo laboral	15,1%
	En su auto estima y seguridad en si mismo	12,4%
	No sabe o no contesta	3,8%
	Total	100,0%

2. ESTRATEGIA

		%
Q98. Cuando comenzó el problema, pensó que éste podría resolverse sólo, sin necesidad de que usted hiciera nada?	Sí	38,0%
	No	56,3%
	No sabe o no contesta	5,8%
	Total	100,0%

		%
Q99. Al principio, se sintió seguro con el grado de información que tenía o más bien percibió que debía contar con un mejor nivel de información y conocimiento?	Estaba seguro con el grado de información que poseía	29,8%
	Pensó que debía tener mejor nivel de información acerca de cómo actuar	59,1%
	No sabe o no contesta	11,2%
	Total	100,0%

2.1. INFORMACIÓN

		%
Q100. En general, Ud se siente una persona informada para los problemas de este tipo que se le presentan en su vida?	Muy informada	15,2%
	Informada	24,8%
	Poco Informada	40,4%
	Nada Informada	14,0%
	No sabe o no contesta	5,7%
	Total	100,0%

		%
Q101. Qué hizo para tener información sobre su problema y cómo resolverlo?	Busqué información por mi cuenta	18,1%
	Le pedí a otros (familiares, amigos, profesionales) que me den información	28,1%
	Busqué por mi cuenta y le pedí a otros	11,7%
	No hice nada en especial	36,6%
	No sabe o no contesta	5,6%
	Total	100,0%

		Sí	No	Ns/Nc	Total
A) En dónde consiguió información?	Libros, folletos o manuales	15,9%	77,9%	6,2%	100,0%
	Internet	39,9%	53,9%	6,2%	100,0%
	Diarios o revistas	6,2%	83,9%	9,9%	100,0%
	Radio o Televisión	9,2%	80,9%	9,9%	100,0%

		Muy útil	Algo útil	Poco útil	Nada útil	No encontró	Ns./Nc.	Total
B) La información le resultó muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	Libros, folletos o manuales	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Internet	31,1%	56,1%	7,9%	0,0%	5,0%	0,0%	100,0%
	Diarios o revistas	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Radio o Televisión	28,0%	39,6%	32,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

		%
Q106. Cuando buscó información sobre el problema en estos medios, qué trataba de conseguir? (RM)	Identificar personas o instituciones que me pudieran ayudar	9,3%
	Conseguir teléfonos o direcciones de alguna persona o institución en particular para que me ayude	7,5%
	Obtener información sobre mis derechos	13,2%
	Obtener información sobre cómo otra gente resolvía esa clase de problemas	8,7%
	No sabe o no contesta	67,8%
	Total	100,0%

Q107. En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?	Tenía información adecuada para tomar decisiones	18,9%
	Tomaba decisiones pero sin saber bien y sin tener información adecuada	20,9%
	Estaba perdido/a	26,7%
	No sabe o no contesta	33,5%
	Total	100,0%

2.2. AYUDA DE TERCEROS CERCANOS

		%
Q108. Consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos? (Excluir a las personas cuyo trabajo consiste en asesorar sobre estos problemas)	Sí	72,2%
	No	26,7%
	No sabe o no contesta	1,0%
	Total	100,0%

Q109. A quienes consultó? (RM)	Su esposo/a / su pareja	38,7%
	Otros familiares	59,6%
	Amigos	31,8%
	Compañeros de trabajo	8,4%
	Otra persona conocida	6,6%
	Referente religioso, político, comunitario, social, sindical	5,5%
	No sabe o no contesta	0,0%

Q110. Por qué decidió consultar a esta(s) persona(s) en particular, en lugar de otras personas que usted conoce? (RM)	Porque confío en esa persona	64,3%
	Porque es(son) con la(las) que habitualmente comparto mis problemas	45,4%
	Porque tiene experiencia con este problema, tuvo problemas similares	17,7%
	Porque tiene conocimiento, sabe cómo resolver estos problemas	9,4%
	Por otros motivos	3,4%
	No sabe o no contesta	0,0%

Q111. Qué tipo de ayuda le dieron estas personas que consultó? (RM)	Acompañamiento, apoyo moral	73,3%
	Información o asesoramiento	32,6%
	Ayuda en gestiones para resolver el problema	17,7%
	Otro tipo de ayuda	3,4%
	Ninguna ayuda	0,0%
	No sabe o no contesta	1,0%

Q112. La ayuda que usted consiguió de estas personas fue muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	Muy útil	62,0%
	Algo útil	1,8%
	Poco útil	27,9%
	Nada útil	4,7%
	No sabe o no contesta	3,6%
Total	100,0%	

2.3. INICIATIVA PROPIA

		%
Q113. Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), hablando o por escrito, con la otra parte del problema que se le planteaba?	Sí	42,9%
	No	53,9%
	No sabe o no contesta	3,2%
	Total	100,0%

Q114. Y qué consiguió contactándose directamente con la otra parte?	Conocer más sobre el problema	11,3%
	Evitar que el problema empeorara	11,5%
	Solucionar el problema	22,4%
	Llegar a un acuerdo y evitar que el problema pasara a mayores	17,3%
	No consiguió contactarse	7,1%
	Nada	21,6%
	No sabe o no contesta	8,8%
Total	100,0%	

2.4. ASESORAMIENTO U ORIENTACIÓN EN GENERAL

alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema?	Sí	No	Ns/Nc
Abogado (privado)	18,8%	80,8%	0,4%
Psicólogo o analista	9,9%	89,6%	0,5%
Médico u otro profesional de la salud	15,5%	84,1%	0,5%
Trabajador social	11,4%	88,6%	0,0%
Contador o asesor financiero	0,5%	99,5%	0,0%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	14,0%	86,0%	0,0%
Oficina de asistencia legal gratuita,	13,2%	86,8%	0,0%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	4,5%	95,5%	0,0%
Oficina Judicial o de tribunales	9,0%	91,0%	0,0%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	8,7%	91,3%	0,0%
Policía	21,9%	77,5%	0,6%
Otros organismos del estado	4,1%	95,9%	0,0%
Sindicato a asociación profesional	2,0%	98,0%	0,0%
Partido o agrupación política	1,8%	98,2%	0,0%
Número telefónico de atención oficial	3,7%	96,3%	0,0%
Organización de Derechos Humanos	4,0%	96,0%	0,0%
Su empleador, jefe o supervisor	0,0%	100,0%	0,0%
Mutuales / cooperativas	0,8%	99,2%	0,0%
Institución barrial o comunitaria	0,8%	99,2%	0,0%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	5,5%	94,5%	0,0%
Puntero, referente político o referente barrial	1,8%	98,2%	0,0%
Otras personas, grupos u organizaciones	1,2%	98,8%	0,0%

a) Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el	b) Consiguió que lo ayudaran? Le resultó útil esa ayuda?				
	Muy útil	Poco útil	Nada útil	No obtuvo ayuda	Ns./Nc.
Abogado (privado)	74,9%	22,8%	0,0%	2,3%	0,0%
Psicólogo o analista	70,5%	29,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Médico u otro profesional de la salud	69,6%	17,3%	7,9%	5,2%	0,0%
Trabajador social	52,6%	41,7%	5,7%	0,0%	0,0%
Contador o asesor financiero	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	58,6%	20,9%	11,9%	8,6%	0,0%
Oficina de asistencia legal gratuita,	86,2%	11,5%	0,0%	2,3%	0,0%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	44,4%	29,2%	0,0%	26,3%	0,0%
Oficina Judicial o de tribunales	71,8%	28,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	40,6%	38,9%	10,4%	10,1%	0,0%
Policía	37,2%	31,2%	19,3%	12,2%	0,0%
Otros organismos del estado	77,8%	0,0%	22,2%	0,0%	0,0%
Sindicato a asociación profesional	78,3%	0,0%	0,0%	21,7%	0,0%
Partido o agrupación política	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Número telefónico de atención oficial	87,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Organización de Derechos Humanos	75,8%	16,6%	0,0%	7,6%	0,0%
Su empleador, jefe o supervisor	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mutuales / cooperativas	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Institución barrial o comunitaria	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	63,2%	25,2%	11,6%	0,0%	0,0%
Puntero, referente político o referente barrial	34,0%	66,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otras personas, grupos u organizaciones	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

2.5. ASESORAMIENTO LEGAL Y BARRERAS

	%	
Q138. En relación con el problema, buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?	Sí	32,1%
	No	67,9%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q139. Por qué no buscó asesoramiento legal profesional?	El problema no me pareció demasiado importante	13,6%
	El problema se resolvió solo,	4,0%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	9,7%
	Afectaría mi relación con la otra	3,3%
	Era yo quien estaba en falta	0,0%
	Pensé que no podría	14,8%
	No entendía dónde buscar	8,1%
	No estaba dispuesto a pagar	6,2%
	Pensé que sería demasiado caro / no podría pagarlo	10,9%
	Pensé que se solucionaría solo	10,1%
	Por temor / porque no me	6,5%
	Pensé que no conseguiría asesoramiento debido a mi	1,8%
	Por otros motivos	11,8%
	No sabe o no contesta	14,3%
	Total	100,0%

	%	
Q140. Y consiguió asesoramiento legal o jurídico profesional?	Sí	93,3%
	No	6,7%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

	%	
Q141. Por qué no consiguió asesoramiento legal?	No encontré quien me asesore	0,0%
	La persona u organización estaban muy lejos	56,0%
	No podía pagarlo	0,0%
	No quisieron dármele	30,0%
	No entendía lo que me decían	14,0%
	Por otros motivos	0,0%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

	%	
Q142. Quién se lo brindó?	Abogado privado	45,1%
	Abogado gratuito de oficina del	27,4%
	Defensoría o fiscalía pública	14,1%
	Colegio de Abogados	0,0%
	Abogado de ONG, sindicato, iglesia, organización social	2,2%
	Estudiante de abogacía	3,6%
	Consultorio jurídico de la	3,4%
	Otro	4,2%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q144. ¿Cómo llegó usted a esta persona u organización? Fue a través de: (RM)	Por recomendación de	44,5%
	Internet	3,4%
	Páginas Amarillas	0,0%
	Televisión / Radio / Diarios / Revistas	0,0%
	Una persona u organización de asistencia legal	14,5%
	Otra persona u organización	8,7%
	Acudiendo a un número telefónico de emergencia o atención al público	0,0%
	Ya lo conocía de antes	20,6%
	Otro	12,0%
	No sabe o no contesta	0,0%

Q145. Es un familiar o un amigo?	Sí	31,4%
	No	68,6%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q146. La persona que lo asesoró, era la persona u organización con la que usted tenía el problema (contraparte)?	Sí	11,4%
	No	83,0%
	No sabe o no contesta	5,6%
	Total	100,0%

Q147: ¿De qué manera se contactaba habitualmente con esta persona? Era...	Personalmente	79,0%
	Por teléfono	17,9%
	Por email	1,2%
	Por correo tradicional	0,0%
	Otro	0,0%
	No sabe o no contesta	1,9%
	Total	100,0%

Q148. Le llevaba mucho tiempo movilizarse o trasladarse para reunirse personalmente con esta persona?	Demasiado	8,0%
	Mucho	16,9%
	Poco	48,3%
	Nada	23,7%
	No sabe o no contesta	3,2%
	Total	100,0%

Q149. ¿En qué consistió el asesoramiento legal profesional recibido? (RM)	Información sobre mis derechos y/o los reclamos de la otra parte	60,6%
	Información sobre las maneras de resolver el problema	48,5%
	Información sobre a dónde acudir para resolver el problema	23,0%
	Me conectó con la persona o la oficina que correspondía	10,8%
	Comunicaciones, reuniones, negociación con la otra parte	11,1%
	Ayuda económica	1,3%
	Se hizo cargo de gestionar el trámite	21,9%
	Me defendió profesionalmente en una negociación o trámite	6,7%
	Me defendió profesionalmente en un juicio o mediación	18,7%
	Resolvió el problema por mí	4,3%
	Otro	0,0%
	No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%	

Q150. ¿Quedo Ud. satisfecho con el asesoramiento legal profesional recibido?	Muy satisfecho	56,7%
	Algo satisfecho	27,8%
	Algo insatisfecho	3,4%
	Muy insatisfecho	8,8%
	No sabe o no contesta	3,3%
	Total	100,0%

%

Q151. El asesoramiento legal profesional que usted obtuvo, tuvo algún costo o fue gratuito?	Tuvo costo	25,4%
	Fue gratuita	69,2%
	No sabe o no contesta	5,4%
	Total	100,0%

%

Q152. En relación al costo del asesoramiento legal, le pareció:	Muy razonable	5,9%
	Algo razonable	41,5%
	Poco razonable	30,3%
	Nada razonable	14,1%
	No sabe o no contesta	8,1%
	Total	100,0%

2.6. INACCIÓN

	%	
Q153. Usted mencionó que no hizo nada por intentar solucionar este problema. Podría decirme por qué?	El problema no me pareció demasiado importante	17,6%
	El problema se resolvió solo, rápidamente	0,0%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	8,4%
	Afectaría mi relación con la otra parte	0,0%
	Era yo quien estaba en falta	0,0%
	Pensé que no podría solucionarlo	10,2%
	No supe qué hacer	0,0%
	Pensé que sería demasiado caro	0,0%
	Pensé que se solucionaría solo	0,0%
	Por temor	0,0%
	Por miedo a represalias	8,9%
	Porque no se animó	0,0%
	Por otros motivos	0,0%
	No sabe o no contesta	63,4%

3. RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

3.1. ESTADO DEL PROBLEMA

Q154. Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?	Ha finalizado	42,2%
	Aún continúa	56,9%
	No sabe o no contesta	0,8%
	Total	100,0%

3.2. RESULTADOS

Q155. Finalmente, cómo se resolvió el problema?	Mediante un juicio	8,1%
	Por resolución de una autoridad	3,9%
	Por resolución de un tercero independiente	1,6%
	Por un acuerdo alcanzado por un representante o abogado	9,1%
	Por un acuerdo alcanzado por usted personalmente	22,1%
	Usted o la otra parte dieron por finalizado el problema	24,4%
	Se resolvió sin necesidad de hacer nada	22,5%
	Hubo que "arreglar" con alguien	1,6%
	No sabe o no contesta	6,6%
	Total	100,0%

Q156. En términos muy generales, ¿Usted diría que el problema se resolvió a su favor, en su contra o como un empate (un poco a favor y un poco en contra)?	A mi favor	38,8%
	En mi contra	30,2%
	Empate (un poco a favor, un poco en contra)	19,9%
	No sabe o no contesta	11,1%
	Total	100,0%

Q157.Cuán satisfecho está usted con la manera en que se resolvió el problema?	Muy satisfecho	21,9%
	Algo satisfecho	40,2%
	Algo insatisfecho	20,9%
	Muy insatisfecho	12,5%
	No sabe o no contesta	4,5%
	Total	100,0%

Q158. Considerando su experiencia, hay algo que usted crea que debería haber hecho diferente, o que desearía haber hecho diferente, para lidiar con dicho problema de mejor manera, u obtener mejor resultado?	Sí	13,4%
	No	36,0%
	No sabe o no contesta	50,6%
	Total	100,0%

Q159. Qué desearía (o cree que debería) haber hecho diferente?	Obtener asesoramiento, o más asesoramiento, u otro asesoramiento	19,9%
	Obtener asesoramiento antes	4,6%
	Haber actuado antes	34,0%
	Haberme esforzado más o haber sido más activo con el problema	14,8%
	Haber prevenido el problema	8,1%
	Haber usado un procedimiento formal (denuncia, juicio, etc.)	8,4%
	Haber obtenido más o mejor información	10,2%
	Haber hecho un "arreglo" informal	0,0%
	Haber acudido a los medios de comunicación	0,0%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

3.3. DURACIÓN DEL PROBLEMA Y COMPRESIÓN DE LA SITUACIÓN LEGAL

	Media
Q160. Cuánto tiempo llevó el problema en solucionarse desde el momento en que se inició?	4,2 años

	Media
Q161. Cuánto tiempo lleva el problema desde el momento en que se in	5,7 años

Q162. Cuándo cree que el problema finalmente podrá resolverse?	En las próximas semanas	3,8%
	En los próximos meses	21,1%
	En los próximos años	13,6%
	Nunca. Estos temas nunca se resuelven del todo	26,1%
	No sabe o no contesta	35,3%
	Total	100,0%

4. PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA

Q163. ¿En algún momento, ¿tuvo que relacionarse con alguna oficina del estado (como por ejemplo, defensoría, fiscalía, asesoría) para resolver su problema?	Sí	19,8%
	No	78,0%
	No sabe o no contesta	2,1%
	Total	100,0%

Q164. ¿Le resultó fácil encontrar a que oficina debía acudir?	Sabía a qué autoridad acudir, pero no sabía dónde estaba	30,2%
	Sabía a qué autoridad acudir, pero por horarios o distancia no podía ir	11,4%
	Puede llegar a la autoridad adecuada, pero fue difícil	9,3%
	Puede llegar a la autoridad adecuada, sin dificultades	41,2%
	Otro	5,6%
	No sabe o no contesta	2,3%
	Total	100,0%

Q165. ¿Qué respuesta recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas a las que acudió?	Me dijeron que ellos no podían ayudarme	16,0%
	Trataron de convencerme de que no hiciera nada	7,8%
	Recibieron mi trámite pero no hicieron nada	7,0%
	Recibieron mi trámite y me ayudaron	66,9%
	Otro	2,2%
	No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%	

Q166. ¿Cómo fue el trato que recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas?	Me trataron muy bien	45,4%
	Me trataron bien	32,2%
	Me trataron mal	20,5%
	Me trataron muy mal	0,0%
	No sabe o no contesta	1,9%
	Total	100,0%

Q167. Cuando hablaba con empleados o funcionarios públicos: ¿podía entender bien el trámite que estaba haciendo y decidir usted lo que le convenía hacer o no hacer?	No entendía nada	9,6%
	Entendía un poco	27,4%
	Entendía bien	48,8%
	No sabe o no contesta	14,3%
	Total	100,0%

4.1. CONOCIMIENTO DE SERVICIOS LEGALES GRATUITOS

Q168. ¿Conoce alguna oficina o institución donde una persona puede obtener asesoramiento legal gratuito?		%
	Sí	33,3%
	No	63,3%
	No sabe o no contesta	3,4%
Total	100,0%	

Q169. ¿Cuáles? (RM)		%
	Centro de atención a las víctimas	17,9%
	Centro de Acceso a la Justicia (CAJ)	39,3%
	Oficina de Mediación	17,7%
	Oficina de Ministerio de Trabajo (Programa Asistir)	14,5%
	Defensorías o fiscalías públicas	55,0%
	Colegios profesionales, universidades	13,6%
	Otra oficina pública	23,7%
	Otra oficina privada	3,7%
	Oficina de violencia doméstica	13,6%
	Oficina de defensa del consumidor	6,2%
No sabe o no contesta	3,6%	

4.2. PERCEPCIONES

		Media				
Nos interesa saber ¿Cómo ve Usted hoy a los jueces en su relación con los problemas de la gente? Por favor califique de 1 (muy mal) a 10 (Muy bien) los aspectos que le voy a leer:	Su voluntad de investigar a fondo los casos de corrupción y delitos contra la	4,2	sobre 10			
	Su sensibilidad ante los problemas de la	4,2	sobre 10			
	Su respeto de derechos y libertades de los	4,8	sobre 10			
	Sus posiciones en los conflictos entre el gobierno y las corporaciones económicas?	4,3	sobre 10			
	Su disposición para resolver los problemas sin importar las diferencias sociales y económicas de quienes acuden a la Justicia?	4,0	sobre 10			
		Mucha confianza	Alguna confianza	Ninguna confianza	Ns/Nc	Total
Me gustaría preguntarle ahora: en el caso de que a Ud. Se le presente un problema legal difícil de resolver, en primera instancia ¿Qué nivel de confianza le merecen a Ud. las siguientes soluciones?	Acudir a un abogado	33,1%	50,0%	13,9%	3,0%	100,0%
	Acudir a la policía	9,7%	38,5%	49,6%	2,2%	100,0%
	Acudir a la Justicia	20,5%	50,1%	25,1%	4,4%	100,0%
	Acudir a amigos o familiares	64,3%	21,3%	8,2%	6,2%	100,0%
	Estudiar por si mismo el problema antes de hacer nada	56,6%	22,8%	8,1%	12,5%	100,0%
	Acudir a un centro oficial de asistencia legal comunitaria	29,1%	38,4%	19,3%	13,2%	100,0%
	Acudir a una ONG	18,5%	27,5%	24,7%	29,3%	100,0%
	Acudir a una Defensoría Oficial o una fiscalía	26,1%	38,6%	20,2%	15,1%	100,0%

		%
Q183. Siempre en general, siente Ud. que en este país el sistema de justicia está pensado para resolver los problemas reales de la gente como usted?	Mucho	8,8%
	Algo	27,4%
	Poco	47,1%
	Nada	15,3%
	No sabe o no contesta	1,4%
Total	100,0%	

COLECTIVO DISCAPACIDAD

DEMOGRÁFICOS / COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

		%
D03. Género del entrevistado	Masculino	46,6%
	Femenino	53,4%
	Total	100,0%

		%
D04. Grupo de edad	16 a 29	16,0%
	30 a 49	44,0%
	50 a 65	28,5%
	66 o más	11,5%
	Total	100,0%

		%
¿Qué tipo de discapacidad(es) tiene usted?	Discapacidad motora	51,0%
	Discapacidad mental	18,6%
	Discapacidad visual	7,8%
	Discapacidad sensorial-auditiva	2,0%
	Discapacidad visceral (respiratori	18,6%
	No sabe o no contesta	2,0%
	Total	100,0%

		%
Tienen Certificado de Discapacidad?	Sí	62,5%
	No	37,0%
	Ns/Nc	0,5%
	Total	100,0%

		%
Usted o alguien intentó gestionar el Certificado de Discapacidad?	Sí	47,7%
	No	30,7%
	Ns/Nc	21,6%
	Total	100,0%

		%
NSE simplificado	ABC1	6,5%
	C2C3	34,0%
	DE	59,5%
	Total	100,0%

		Media
D01. ¿Cuántas personas viven en el hogar?		5,1

		%
D05. ¿Cuál es su nivel de educación?	Primaria incompleta	12,5%
	Primaria completa	23,5%
	Secundaria incompleta	18,5%
	Secundaria completa	16,5%
	Terciaria / Universitaria Incompleta	12,5%
	Terciario / Universitario Completo	16,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

		%
D06. ¿Cuál es su situación ocupación actual? ¿Está ...	Trabajando	34,0%
	Buscando empleo (desempleado)	14,4%
	Se ocupa de las tareas del hogar (ama de casa)	17,6%
	Jubilado/a, pensionado, discapacitado	27,7%
	Va a la escuela/universidad	5,9%
	No contesta	0,5%
	Total	100,0%

		%
D07. ¿La casa donde ustedes viven es propia o alquilada?	Propia	76,0%
	Alquilada	8,5%
	Otra situación	15,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

		%
D08. ¿Reciben en este hogar algún tipo de subsidio o ayuda social por parte del Estado?	Si	46,0%
	No	53,0%
	No sabe o no contesta	1,0%
	Total	100,0%

		%
D09. ¿Alguno de los miembros del hogar se encuentra en situación de discapacidad física o mental?	Si	100,0%
	No	0,0%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

		%
D10. Podría decirme su nacionalidad?	Argentina	98,5%
	Otra	1,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

0. SÍNTESIS PRINCIPALES INDICADORES

1.1. PREVALENCIA DE PROBLEMAS JURÍDICOS

		%
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	76,5%
	No	23,5%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	72,6%	79,3%
	No	27,4%	20,7%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	71,9%	78,4%	80,7%	65,2%
	No	28,1%	21,6%	19,3%	34,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS

		%
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	71,0%
	No	29,0%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	67,9%	73,3%
	No	32,1%	26,7%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	62,5%	76,1%	70,2%	65,2%
	No	37,5%	23,9%	29,8%	34,8%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS

		%
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	26,0%
	No	74,0%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	32,1%	21,6%
	No	67,9%	78,4%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	31,3%	22,7%	31,6%	17,4%
	No	68,8%	77,3%	68,4%	82,6%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hablaremos de temas con los que la gente suele tener problemas difíciles de resolver, como por ejemplo con el trabajo, la familia, la vivienda, accidentes, o delitos. Para cada uno de estos temas, le preguntaré sobre diferentes tipos de problemas difíciles de resolver y que pueden derivar en problemas legales. Nos referimos a problemas que se iniciaron o que continuaron durante los últimos tres años y que tuvo Usted personalmente o alguien de quienes viven en su casa con usted. Pensando en una escala del 1 al 10, donde 1 significa que no fue para nada grave, y 10 significa que fue muy grave. Dígame, qué gravedad tuvo para usted este problema?

PROBLEMA	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Testamentos, herencias, declaratorias de herederos	2,0%	98,0%	0,0%	3,0
Tenencia de hijos, adopciones o custodia legal	2,0%	98,0%	0,0%	8,8
Violencia doméstica o violencia de género	4,5%	95,5%	0,0%	7,9
Separación de bienes, divorcio	4,0%	96,0%	0,0%	3,9
Pagos de cuota alimentaria	3,5%	96,5%	0,0%	5,8
Problemas por adicciones o alcoholismo?	7,0%	92,5%	0,5%	7,4
Problemas de relaciones entre los miembros de la familia que ocasionan disputas económicas o de otro tipo	7,5%	92,0%	0,5%	7,2
Cuestiones salariales, como por ejemplo el monto del sueldo, horas extras, trabajo	8,5%	91,5%	0,0%	8,1
Despidos injustos	5,5%	94,5%	0,0%	8,6
Malas condiciones de trabajo, incluida la inseguridad, salubridad, problemas de	5,5%	94,5%	0,0%	7,5
Maltrato, falta de respeto, acoso, hostigamiento o mobbing?	5,5%	94,5%	0,0%	7,3
Discriminación en el trabajo	2,5%	97,5%	0,0%	8,4
Le han negado derechos sociales básicos como vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad?	2,0%	98,0%	0,0%	10,0
Sanciones o procesos disciplinarios injustos?	0,5%	99,5%	0,0%	10,0
Accidentes o enfermedades de trabajo	2,0%	98,0%	0,0%	7,3
Acceso o problemas con un préstamo para su propia vivienda?	5,5%	94,5%	0,0%	7,6
Autorizaciones o permisos de edificación o reformas de su propia vivienda?	0,5%	99,5%	0,0%	2,0
Títulos de propiedad, operación de compra venta?	4,5%	95,5%	0,0%	8,3
Problemas o disputas con sus vecinos por ruidos molestos, humedades, mascotas	10,5%	89,5%	0,0%	8,2
Problemas por intentos de desalojos por la fuerza, o de ocupación de su lugar	3,0%	97,0%	0,0%	8,2
Problemas con el alquiler de su vivienda, por ejemplo con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago del alquiler o los impuestos, el mantenimiento?	1,5%	98,5%	0,0%	8,7
Peleas de consorcio acerca de expensas o servicios comunes, problemas de	0,5%	99,5%	0,0%	2,0
Haber perdido su vivienda o quedado en la calle	1,5%	98,5%	0,0%	8,5
Vandalismo, daños o acoso en su vivienda?	3,5%	96,5%	0,0%	7,8
Robo o intento de robo o hurto o atentado contra la propiedad	33,5%	66,5%	0,0%	8,1
Fraude o estafa	3,5%	96,5%	0,0%	8,4
Lesiones o amenazas, patotas	2,0%	98,0%	0,0%	8,3
Violencia de género	2,5%	97,5%	0,0%	8,0
Ofensas sexuales, abusos, toqueteos, violación	1,5%	98,5%	0,0%	9,7
Discriminación por su situación económica?	4,5%	95,5%	0,0%	9,0
Por el lugar dónde viven	3,5%	96,5%	0,0%	8,3
Discriminación por condición de discapacidad?	13,5%	86,5%	0,0%	7,8
Discriminación por raza, nacionalidad o condición étnica?	1,0%	99,0%	0,0%	10,0
Por su simple condición física, aspecto o color de piel?	3,5%	96,5%	0,0%	8,0
Por su orientación o preferencia sexual	0,5%	99,5%	0,0%	8,0
Por su religión?	1,5%	98,5%	0,0%	7,5
Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado	14,0%	86,0%	0,0%	7,8
Accidentes de auto donde no hubo lesionados	4,0%	96,0%	0,0%	6,0
Otro tipo de accidentes (que no sean de trabajo...por. Ej: derrumbes, inundaciones,	1,5%	98,5%	0,0%	9,0
Daños o enfermedades por la falla de un producto, como aparatos eléctricos,	0,5%	99,0%	0,5%	6,0
Problemas o disputas relacionadas con la compra de productos defectuosos? Por ejemplo aparatos eléctricos, vehículos, muebles o vestimenta? O con sus	8,0%	92,0%	0,0%	7,3
Problemas o disputas relacionadas con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos, contadores, agentes de viaje, pintores,	4,5%	95,5%	0,0%	7,9
Problemas con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas?	1,0%	99,0%	0,0%	7,5
Problemas con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)	4,5%	95,5%	0,0%	8,9
Problemas de calidad del servicio con empresas de servicios (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía, celulares)?	10,0%	90,0%	0,0%	7,0
Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos	4,5%	95,5%	0,0%	8,1
Problemas con empresas de seguros de auto, hogar, laboral, como por ejemplo en los reclamos, primas, coberturas, etc.	1,0%	99,0%	0,0%	7,0
Problemas relacionados con el transporte público (accidentes, abusos económicos, mal trato, calidad del servicio)	3,5%	96,5%	0,0%	6,0
Problemas con un préstamo o inversión, pagos de préstamos o garantías	3,5%	96,5%	0,0%	5,7
Permisos de construcción, reparaciones o habilitaciones de negocios	0,0%	100,0%	0,0%	
Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, secuestros	3,0%	97,0%	0,0%	6,4
Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ) o rechazo de otorgamiento de crédito	6,0%	94,0%	0,0%	8,4
El pago de dinero que alguien le debía (por un préstamo, un contrato)	2,0%	98,0%	0,0%	6,3
Problemas relacionados con quiebras o concursos	0,0%	100,0%	0,0%	
Problemas por tratamientos, cirugías o medicación por parte de un médico o dentista u otro profesional de la salud?	4,0%	96,0%	0,0%	8,9
Problemas para acceder a los servicios públicos de salud?	9,0%	91,0%	0,0%	8,7
Problemas para acceder a servicios de urgencias	4,5%	95,5%	0,0%	6,9
Problemas con la empresa de medicina prepaga o la obra social (cobertura, calidad	11,5%	88,5%	0,0%	8,0
Con el acceso a medicamentos (por el costo, o la cobertura)	10,5%	89,5%	0,0%	7,2
Tratamientos de salud mental	0,5%	99,5%	0,0%	8,0
Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)?	3,0%	97,0%	0,0%	7,2

Problemas con pensiones	6,5%	93,5%	0,0%	9,1
Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el	2,0%	98,0%	0,0%	8,3
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados,	6,5%	93,5%	0,0%	9,4
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	4,0%	96,0%	0,0%	9,1
Falta de vacantes	3,0%	97,0%	0,0%	6,4
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	1,0%	99,0%	0,0%	6,5
Problemas con las matrículas o cuotas?	2,0%	98,0%	0,0%	8,5
Bulling, acoso, agresiones?	7,5%	92,5%	0,0%	7,9
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	3,5%	96,5%	0,0%	8,6
Le han negado información que debería ser de acceso público	2,5%	97,5%	0,0%	8,0
Ciudadanía, residencia	1,0%	99,0%	0,0%	6,0
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	5,5%	94,5%	0,0%	8,8
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	2,5%	97,5%	0,0%	7,0
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o	1,5%	98,5%	0,0%	7,0
Problemas para votar	2,0%	98,0%	0,0%	5,8
Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	1,5%	98,5%	0,0%	8,0
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	1,5%	98,5%	0,0%	7,7
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de	2,0%	98,0%	0,0%	9,0
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	3,5%	96,5%	0,0%	7,7
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	2,5%	97,5%	0,0%	8,6
Otro problema no mencionado anteriormente	5,5%	94,5%	0,0%	8,8

Cuál de las siguientes frases describe mejor la manera en que usted intentó resolver ese problema?							
FAMILIA	No hizo nada	Intentó resolverlo su cuenta	Buscó ayuda de familiares o amigos	Recurrió a asesores o profes.	Recurrió a familiares o amigos y asesoram. Profes.	Acudió a una oficina u organismo público	Ns/Nc
Testamentos, herencias, declaratorias de herederos	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Tenencia de hijos, adopciones o custodia legal	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Violencia doméstica o violencia de género	20,0%	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	20,0%	0,0%
Separación de bienes, divorcio	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pagos de cuota alimentaria	25,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	0,0%
Problemas por adicciones o alcoholismo?	0,0%	0,0%	71,4%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%
Problemas de relaciones entre los miembros de la familia que ocasionan disputas económicas o de otro tipo	33,3%	22,2%	22,2%	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%
Cuestiones salariales, como por ejemplo el monto del sueldo, horas extras, trabajo	22,2%	22,2%	0,0%	22,2%	22,2%	11,1%	0,0%
Despidos injustos	16,7%	16,7%	16,7%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Malas condiciones de trabajo, incluida la inseguridad, salubridad, problemas de	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Maltrato, falta de respeto, acoso, hostigamiento o mobbing?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Discriminación en el trabajo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Le han negado derechos sociales básicos como vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sanciones o procesos disciplinarios injustos?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Accidentes o enfermedades de trabajo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Acceso o problemas con un préstamo para su propia vivienda?	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%
Autorizaciones o permisos de edificación o reformas de su propia vivienda?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titulos de propiedad, operación de compra venta?	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas o disputas con sus vecinos por ruidos molestos, humedades, mascotas	0,0%	30,0%	30,0%	10,0%	0,0%	20,0%	10,0%
Problemas por intentos de desalojos por la fuerza, o de ocupación de su lugar	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%
Problemas con el alquiler de su vivienda, por ejemplo con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago del alquiler o los impuestos, el mantenimiento?	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Peleas de consorcio acerca de expensas o servicios comunes, problemas de	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Haber perdido su vivienda o quedado en la calle	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vandalismo, daños o acoso en su vivienda?	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Robo o intento de robo o hurto o atentado contra la propiedad	28,6%	10,7%	12,5%	1,8%	0,0%	46,4%	0,0%
Fraude o estafa	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%
Lesiones o amenazas, patotas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Violencia de género	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Ofensas sexuales, abusos, toqueteos, violación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Discriminación por su situación económica?	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Por el lugar dónde viven	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Discriminación por condición de discapacidad?	26,3%	10,5%	10,5%	15,8%	10,5%	26,3%	0,0%
Discriminación por raza, nacionalidad o condición étnica?	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Por su simple condición física, aspecto o color de piel?	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Por su orientación o preferencia sexual	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Por su religión?	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado	8,3%	25,0%	8,3%	41,7%	12,5%	0,0%	4,2%
Accidentes de auto donde no hubo lesionados	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%
Otro tipo de accidentes (que no sean de trabajo...por. Ej: derrumbes, inundaciones, Daños o enfermedades por la falla de un producto, como aparatos eléctricos,	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%
Problemas o disputas relacionadas con la compra de productos defectuosos? Por ejemplo aparatos eléctricos, vehículos, muebles o vestimenta? O con sus	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
Problemas o disputas relacionadas con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos, contadores, agentes de viaje, pintores,	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas?	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%
Problemas de calidad del servicio con empresas de servicios (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía, celulares)?	42,9%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%
Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Problemas con empresas de seguros de auto, hogar, laboral, como por ejemplo en los reclamos, primas, coberturas, etc.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas relacionados con el transporte público (accidentes, abusos económicos, mal trato, calidad del servicio)	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Problemas con un préstamo o inversión, pagos de préstamos o garantías	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Permisos de construcción, reparaciones o habilitaciones de negocios	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, secuestros	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ) o rechazo de otorgamiento de crédito	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
El pago de dinero que alguien le debía (por un préstamo, un contrato)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas relacionados con quiebras o concursos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas por tratamientos, cirugías o medicación por parte de un médico o dentista u otro profesional de la salud?	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas para acceder a los servicios públicos de salud?	44,4%	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%
Problemas para acceder a servicios de urgencias	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con la empresa de medicina prepaga o la obra social (cobertura, calidad	26,7%	40,0%	6,7%	6,7%	6,7%	6,7%	6,7%
Con el acceso a medicamentos (por el costo, o la cobertura)	20,0%	10,0%	0,0%	20,0%	10,0%	40,0%	0,0%
Tratamientos de salud mental	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%
Problemas con pensiones	10,0%	20,0%	10,0%	10,0%	20,0%	30,0%	0,0%
Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados,	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Falta de vacantes	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con las matrículas o cuotas?	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Bulling, acoso, agresiones?	27,3%	9,1%	27,3%	18,2%	0,0%	0,0%	18,2%
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Le han negado información que debería ser de acceso público	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Ciudadanía, residencia	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	0,0%	14,3%	28,6%	28,6%	0,0%	28,6%	0,0%
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas para votar	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%	0,0%
Otro problema no mencionado anteriormente	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

1.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

		%
Q90. Ud. personalmente, ¿Se considera apto y preparado para solucionar o resolver problemas de esa clase? O para lidiar con ellos y evitar que esos conflictos lleguen a mayores?	Muy preparado	11,8%
	Preparado	35,3%
	Poco preparado	24,2%
	Nada preparado	26,1%
	No sabe o no contesta	2,6%
	Total	100,0%

		%
Q91. Cuando se presentan este tipo de situaciones, ¿confía en la intervención de terceros con preparación profesional para actuar en la búsqueda de soluciones o piensa más bien que las cosas hay que resolverlas personalmente de manera franca y directa	Confía en la intervención de terceros con preparación profesional	61,4%
	Piensa que a las cosas hay que resolverlas personalmente, sin que nadie interceda	31,4%
	No sabe o no contesta	7,2%
	Total	100,0%

		%
Q92. Usted considera que este es en realidad un problema legal o más bien un problema de otro tipo que debería resolverse normalmente sin necesidad de que desemboque en un	Legal	33,3%
	De otro tipo	60,1%
	No sabe o no contesta	6,5%
	Total	100,0%

		%
Q93. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la naturaleza, el carácter, la raíz, del problema?	Un asunto de mala suerte/es	15,7%
	Un asunto moral (de buena o mala gente)	24,8%
	Un asunto legal, jurídico	12,4%
	Un asunto político	8,5%
	Un asunto burocrático	9,2%
	Un asunto social o comunitario	11,8%
	Un asunto familiar o privado	7,2%
	Un asunto económico	5,9%
	Otro	3,3%
	No sabe o no contesta	1,3%
	Total	100,0%

		%
Q94. ¿Cree que alguna de las siguientes circunstancias o situaciones contribuyó o fue la causa de que apareciera o se produjera este problema? (RM)	Una enfermedad física o psicológica	7,2%
	El estrés o preocupación relacionada con enfermedad	2,6%
	Una discapacidad	13,1%
	Un problema de drogas o alcoholismo	11,1%
	Falta de trabajo o problemas en el trabajo	9,2%
	Pobreza	10,5%
	Problemas o rupturas amorosas o familiares	2,6%
	Problemas resultantes de tener	2,6%
	Problemas con alguien cercano	0,7%
	No saber ni conocer bien mis derechos	13,7%
	Problemas resultantes de ser víctima de violencia	3,3%
	No tener "contactos"	6,5%
	No tener suficiente educación	13,7%
	Vivir en un país injusto	26,1%
	No sabe o no contesta	22,9%
	Total	100,0%

1.3. AFECTACIÓN DEL PROBLEMA

		%
Q95. ¿A quiénes afectó el problema?	Solamente a mí	26,8%
	A alguien u otros en mi hogar	56,9%
	A más gente	15,0%
	No sabe o no contesta	1,3%
	Total	100,0%

		%
Q96. ¿Cuánto le afectó ese problema en su vida cotidiana?	Mucho	72,5%
	Algo	18,3%
	Poco	5,9%
	Nada	3,3%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

		%
Q97. ¿Cómo le afectó ese problema en su vida cotidiana? (RM)	En la salud física	33,3%
	En la salud emocional	58,8%
	En lo económico	49,0%
	En lo familiar	34,6%
	En lo laboral	14,4%
	En su auto estima y seguridad en si mismo	20,9%
	No sabe o no contesta	3,9%
	Total	100,0%

2. ESTRATEGIA

		%
Q98. Cuando comenzó el problema, pensó que éste podría resolverse sólo, sin necesidad de que usted hiciera nada?	Sí	37,3%
	No	60,1%
	No sabe o no contesta	2,6%
	Total	100,0%

		%
Q99. Al principio, se sintió seguro con el grado de información que tenía o más bien percibió que debía contar con un mejor nivel de información y conocimiento?	Estaba seguro con el grado de información que poseía	33,3%
	Pensó que debía tener mejor nivel de información acerca de cómo actuar	57,5%
	No sabe o no contesta	9,2%
	Total	100,0%

2.1. INFORMACIÓN

		%
Q100. En general, Ud se siente una persona informada para los problemas de este tipo que se le presentan en su vida?	Muy informada	13,7%
	Informada	41,8%
	Poco Informada	28,1%
	Nada Informada	15,7%
	No sabe o no contesta	0,7%
	Total	100,0%

		%
Q101. Qué hizo para tener información sobre su problema y cómo resolverlo?	Busqué información por mi cuenta	15,0%
	Le pedí a otros (familiares, amigos, profesionales) que me den información	33,3%
	Busqué por mi cuenta y le pedí a otros	20,9%
	No hice nada en especial	27,5%
	No sabe o no contesta	3,3%
	Total	100,0%

		Sí	No	Ns/Nc	Total
A) En dónde consiguió información?	Libros, folletos o manuales	4,3%	82,6%	13,0%	100,0%
	Internet	60,9%	30,4%	8,7%	100,0%
	Diarios o revistas	8,7%	82,6%	8,7%	100,0%
	Radio o Televisión	17,4%	73,9%	8,7%	100,0%

		Muy útil	Algo útil	Poco útil	Nada útil	No encontró	Ns./Nc.	Total
B) La información le resultó muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	Libros, folletos o manuales	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Internet	64,3%	21,4%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Diarios o revistas	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Radio o Televisión	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%

		%
Q106. Cuando buscó información sobre el problema en estos medios, qué trataba de conseguir? (RM)	Identificar personas o instituciones que me pudieran ayudar	18,5%
	Conseguir teléfonos o direcciones de alguna persona o institución en particular para que me ayude	9,9%
	Obtener información sobre mis derechos	25,8%
	Obtener información sobre cómo otra gente resolvía esa clase de problemas	18,5%
	No sabe o no contesta	49,7%
	Total	100,0%

Q107. En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?	Tenía información adecuada para tomar decisiones	35,3%
	Tomaba decisiones pero sin saber bien y sin tener información adecuada	17,0%
	Estaba perdido/a	35,9%
	No sabe o no contesta	11,8%
	Total	100,0%

2.2. AYUDA DE TERCEROS CERCANOS

		%
Q108. Consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos? (Excluir a las personas cuyo trabajo consiste en asesorar sobre estos problemas)	Si	75,8%
	No	22,9%
	No sabe o no contesta	1,3%
	Total	100,0%

Q109. A quienes consultó? (RM)	Su esposo/a / su pareja	51,7%
	Otros familiares	68,1%
	Amigos	29,3%
	Compañeros de trabajo	10,3%
	Otra persona conocida	5,2%
	Referente religioso, político, comunitario, social, sindical	6,0%
	No sabe o no contesta	0,0%

Q110. Por qué decidió consultar a esta(s) persona(s) en particular, en lugar de otras personas que usted conoce? (RM)	Porque confío en esa persona	66,4%
	Porque es(son) con la(las) que habitualmente comparto mis problemas	50,9%
	Porque tiene experiencia con este problema, tuvo problemas similares	12,1%
	Porque tiene conocimiento, sabe cómo resolver estos problemas	19,8%
	Por otros motivos	6,0%
	No sabe o no contesta	0,0%

Q111. Qué tipo de ayuda le dieron estas personas que consultó? (RM)	Acompañamiento, apoyo moral	80,2%
	Información o asesoramiento	34,5%
	Ayuda en gestiones para resolver el problema	21,6%
	Otro tipo de ayuda	6,0%
	Ninguna ayuda	2,6%
	No sabe o no contesta	0,0%

Q112. La ayuda que usted consiguió de estas personas fue muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	Muy útil	74,3%
	Algo útil	9,7%
	Poco útil	12,4%
	Nada útil	1,8%
	No sabe o no contesta	1,8%
Total	100,0%	

2.3. INICIATIVA PROPIA

		%
Q113. Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), hablando o por escrito, con la otra parte del problema que se le planteaba?	Si	40,5%
	No	58,8%
	No sabe o no contesta	0,7%
	Total	100,0%

Q114. Y qué consiguió contactándose directamente con la otra parte?	Conocer más sobre el problema	6,5%
	Evitar que el problema empeorara	9,7%
	Solucionar el problema	16,1%
	Llegar a un acuerdo y evitar que el problema pasara a mayores	6,5%
	No consiguió contactarse	4,8%
	Nada	56,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%	

2.4. ASESORAMIENTO U ORIENTACIÓN EN GENERAL

alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema?	Sí	No	Ns/Nc
Abogado (privado)	30,1%	69,9%	0,0%
Psicólogo o analista	13,7%	86,3%	0,0%
Médico u otro profesional de la salud	21,6%	78,4%	0,0%
Trabajador social	9,2%	90,8%	0,0%
Contador o asesor financiero	2,6%	97,4%	0,0%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	7,8%	91,5%	0,7%
Oficina de asistencia legal gratuita,	5,2%	94,1%	0,7%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	3,3%	96,1%	0,7%
Oficina Judicial o de tribunales	7,2%	91,5%	1,3%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	11,8%	87,6%	0,7%
Policía	25,5%	73,9%	0,7%
Otros organismos del estado	5,9%	93,5%	0,7%
Sindicato a asociación profesional	1,3%	98,7%	0,0%
Partido o agrupación política	3,3%	96,7%	0,0%
Número telefónico de atención oficial	0,7%	99,3%	0,0%
Organización de Derechos Humanos	2,6%	97,4%	0,0%
Su empleador, jefe o supervisor	1,3%	98,7%	0,0%
Mutuales / cooperativas	1,3%	98,7%	0,0%
Institución barrial o comunitaria	1,3%	98,7%	0,0%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	5,2%	94,8%	0,0%
Puntero, referente político o referente barrial	2,6%	97,4%	0,0%
Otras personas, grupos u organizaciones	1,3%	98,7%	0,0%

a) Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el	b) Consiguió que lo ayudaran? Le resultó útil esa ayuda?				
	Muy útil	Poco útil	Nada útil	No obtuvo ayuda	Ns./Nc.
Abogado (privado)	60,9%	10,9%	21,7%	6,5%	0,0%
Psicólogo o analista	66,7%	19,0%	4,8%	9,5%	0,0%
Médico u otro profesional de la salud	87,9%	3,0%	9,1%	0,0%	0,0%
Trabajador social	71,4%	14,3%	7,1%	7,1%	0,0%
Contador o asesor financiero	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	41,7%	41,7%	8,3%	8,3%	0,0%
Oficina de asistencia legal gratuita,	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Oficina Judicial o de tribunales	36,4%	36,4%	9,1%	18,2%	0,0%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	61,1%	16,7%	11,1%	11,1%	0,0%
Policía	28,2%	35,9%	33,3%	2,6%	0,0%
Otros organismos del estado	33,3%	11,1%	33,3%	22,2%	0,0%
Sindicato a asociación profesional	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Partido o agrupación política	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%
Número telefónico de atención oficial	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Organización de Derechos Humanos	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Su empleador, jefe o supervisor	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Mutuales / cooperativas	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Institución barrial o comunitaria	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Puntero, referente político o referente barrial	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otras personas, grupos u organizaciones	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

2.5. ASESORAMIENTO LEGAL Y BARRERAS

	%	
Q138. En relación con el problema, buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?	Sí	36,9%
	No	61,7%
	No sabe o no contesta	1,3%
	Total	100,0%

Q139. Por qué no buscó asesoramiento legal profesional?	El problema no me pareció demasiado importante	16,3%
	El problema se resolvió solo,	9,8%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	6,5%
	Afectaría mi relación con la otra	1,1%
	Era yo quien estaba en falta	1,1%
	Pensé que no podría	16,3%
	No entendía dónde buscar	4,3%
	No estaba dispuesto a pagar	5,4%
	Pensé que sería demasiado caro / no podría pagarlo	13,0%
	Pensé que se solucionaría solo	6,5%
	Por temor / porque no me	6,5%
	Pensé que no conseguiría asesoramiento debido a mi	5,4%
	Por otros motivos	19,6%
	No sabe o no contesta	4,3%
Total	100,0%	

	%	
Q140. Y consiguió asesoramiento legal o jurídico profesional?	Sí	83,6%
	No	12,7%
	No sabe o no contesta	3,6%
	Total	100,0%

	%	
Q141. Por qué no consiguió asesoramiento legal?	No encontré quien me asesore	0,0%
	La persona u organización estaban muy lejos	0,0%
	No podía pagarlo	14,3%
	No quisieron dármele	14,3%
	No entendía lo que me decían	0,0%
	Por otros motivos	71,4%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

	%	
Q142. Quién se lo brindó?	Abogado privado	71,7%
	Abogado gratuito de oficina del	8,7%
	Defensoría o fiscalía pública	4,3%
	Colegio de Abogados	0,0%
	Abogado de ONG, sindicato, iglesia, organización social	2,2%
	Estudiante de abogacía	2,2%
	Consultorio jurídico de la	0,0%
	Otro	10,9%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q144. ¿Cómo llegó usted a esta persona u organización? Fue a través de: (RM)	Por recomendación de	32,6%
	Internet	6,5%
	Páginas Amarillas	0,0%
	Televisión / Radio / Diarios / Revistas	2,2%
	Una persona u organización de asistencia legal	8,7%
	Otra persona u organización	15,2%
	Acudiendo a un número telefónico de emergencia o atención al público	0,0%
	Ya lo conocía de antes	26,1%
	Otro	21,7%
	No sabe o no contesta	0,0%

Q145. Es un familiar o un amigo?	Sí	21,7%
	No	63,0%
	No sabe o no contesta	15,2%
	Total	100,0%

Q146. La persona que lo asesoró, era la persona u organización con la que usted tenía el problema (contraparte)?	Sí	6,5%
	No	84,8%
	No sabe o no contesta	8,7%
	Total	100,0%

Q147: ¿De qué manera se contactaba habitualmente con esta persona? Era...	Personalmente	63,0%
	Por teléfono	26,1%
	Por email	0,0%
	Por correo tradicional	0,0%
	Otro	4,3%
	No sabe o no contesta	6,5%
	Total	100,0%

Q148. Le llevaba mucho tiempo movilizarse o trasladarse para reunirse personalmente con esta persona?	Demasiado	10,3%
	Mucho	20,7%
	Poco	51,7%
	Nada	13,8%
	No sabe o no contesta	3,4%
	Total	100,0%

Q149. ¿En qué consistió el asesoramiento legal profesional recibido? (RM)	Información sobre mis derechos y/o los reclamos de la otra parte	47,8%
	Información sobre las maneras de resolver el problema	30,4%
	Información sobre a dónde acudir para resolver el problema	17,4%
	Me conectó con la persona o la oficina que correspondía	8,7%
	Comunicaciones, reuniones, negociación con la otra parte	4,3%
	Ayuda económica	2,2%
	Se hizo cargo de gestionar el trámite	30,4%
	Me defendió profesionalmente en una negociación o trámite	8,7%
	Me defendió profesionalmente en un juicio o mediación	21,7%
	Resolvió el problema por mí	2,2%
	Otro	0,0%
	No sabe o no contesta	8,7%
	Total	100,0%

Q150. ¿Quedo Ud. satisfecho con el asesoramiento legal profesional recibido?	Muy satisfecho	47,8%
	Algo satisfecho	30,4%
	Algo insatisfecho	6,5%
	Muy insatisfecho	10,9%
	No sabe o no contesta	4,3%
	Total	100,0%

%

Q151. El asesoramiento legal profesional que usted obtuvo, tuvo algún costo o fue gratuito?	Tuvo costo	45,7%
	Fue gratuita	45,7%
	No sabe o no contesta	8,7%
	Total	100,0%

%

Q152. En relación al costo del asesoramiento legal, le pareció:	Muy razonable	23,8%
	Algo razonable	33,3%
	Poco razonable	4,8%
	Nada razonable	23,8%
	No sabe o no contesta	14,3%
	Total	100,0%

2.6. INACCIÓN

	%	
Q153. Usted mencionó que no hizo nada por intentar solucionar este problema. Podría decirme por qué?	El problema no me pareció demasiado importante	28,6%
	El problema se resolvió solo, rápidamente	0,0%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	0,0%
	Afectaría mi relación con la otra parte	0,0%
	Era yo quien estaba en falta	0,0%
	Pensé que no podría solucionarlo	42,9%
	No supe qué hacer	14,3%
	Pensé que sería demasiado caro	0,0%
	Pensé que se solucionaría solo	0,0%
	Por temor	0,0%
	Por miedo a represalias	0,0%
	Porque no se animó	0,0%
	Por otros motivos	0,0%
	No sabe o no contesta	14,3%

3. RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

3.1. ESTADO DEL PROBLEMA

Q154. Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?	Ha finalizado	39,2%
	Aún continúa	58,8%
	No sabe o no contesta	2,0%
	Total	100,0%

3.2. RESULTADOS

Q155. Finalmente, cómo se resolvió el problema?	Mediante un juicio	5,7%
	Por resolución de una autoridad	11,3%
	Por resolución de un tercero independiente	3,8%
	Por un acuerdo alcanzado por un representante o abogado	11,3%
	Por un acuerdo alcanzado por usted personalmente	11,3%
	Usted o la otra parte dieron por finalizado el problema	20,8%
	Se resolvió sin necesidad de hacer nada	24,5%
	Hubo que "arreglar" con alguien	1,9%
	No sabe o no contesta	9,4%
Total	100,0%	

Q156. En términos muy generales, ¿Usted diría que el problema se resolvió a su favor, en su contra o como un empate (un poco a favor y un poco en contra)?	A mi favor	55,0%
	En mi contra	36,7%
	Empate (un poco a favor, un poco en contra)	6,7%
	No sabe o no contesta	1,7%
	Total	100,0%

Q157.Cuán satisfecho está usted con la manera en que se resolvió el problema?	Muy satisfecho	25,0%
	Algo satisfecho	38,3%
	Algo insatisfecho	16,7%
	Muy insatisfecho	18,3%
	No sabe o no contesta	1,7%
	Total	100,0%

Q158. Considerando su experiencia, hay algo que usted crea que debería haber hecho diferente, o que desearía haber hecho diferente, para lidiar con dicho problema de mejor manera, u obtener mejor resultado?	Sí	25,5%
	No	49,7%
	No sabe o no contesta	24,8%
	Total	100,0%

Q159. Qué desearía (o cree que debería) haber hecho diferente?	Obtener asesoramiento, o más asesoramiento, u otro asesoramiento	15,4%
	Obtener asesoramiento antes	10,3%
	Haber actuado antes	28,2%
	Haberme esforzado más o haber sido más activo con el problema	12,8%
	Haber prevenido el problema	12,8%
	Haber usado un procedimiento formal (denuncia, juicio, etc.)	5,1%
	Haber obtenido más o mejor información	5,1%
	Haber hecho un "arreglo" informal	0,0%
	Haber acudido a los medios de comunicación	5,1%
	No sabe o no contesta	5,1%
	Total	100,0%

3.3. DURACIÓN DEL PROBLEMA Y COMPRESIÓN DE LA SITUACIÓN LEGAL

	Media
Q160. Cuánto tiempo llevó el problema en solucionarse desde el momento en que se inició?	4,2 años

	Media
Q161. Cuánto tiempo lleva el problema desde el momento en que se in	5,7 años

Q162. Cuándo cree que el problema finalmente podrá resolverse?	En las próximas semanas	4,3%
	En los próximos meses	14,0%
	En los próximos años	9,7%
	Nunca. Estos temas nunca se resuelven del todo	31,2%
	No sabe o no contesta	40,9%
	Total	100,0%

4. PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA

Q163. ¿En algún momento, ¿tuvo que relacionarse con alguna oficina del estado (como por ejemplo, defensoría, fiscalía, asesoría) para resolver su problema?	Sí	22,2%
	No	76,5%
	No sabe o no contesta	1,3%
	Total	100,0%

Q164. ¿Le resultó fácil encontrar a que oficina debía acudir?	Sabía a qué autoridad acudir, pero no sabía dónde estaba	17,6%
	Sabía a qué autoridad acudir, pero por horarios o distancia no podía ir	5,9%
	Puede llegar a la autoridad adecuada, pero fue difícil	14,7%
	Puede llegar a la autoridad adecuada, sin dificultades	52,9%
	Otro	8,8%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q165. ¿Qué respuesta recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas a las que acudió?	Me dijeron que ellos no podían ayudarme	11,8%
	Trataron de convencerme de que no hiciera nada	0,0%
	Recibieron mi trámite pero no hicieron nada	32,4%
	Recibieron mi trámite y me ayudaron	41,2%
	Otro	14,7%
	No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%	

Q166. ¿Cómo fue el trato que recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas?	Me trataron muy bien	11,8%
	Me trataron bien	70,6%
	Me trataron mal	8,8%
	Me trataron muy mal	8,8%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q167. Cuando hablaba con empleados o funcionarios públicos: ¿podía entender bien el trámite que estaba haciendo y decidir usted lo que le convenía hacer o no hacer?	No entendía nada	2,9%
	Entendía un poco	23,5%
	Entendía bien	73,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

4.1. CONOCIMIENTO DE SERVICIOS LEGALES GRATUITOS

Q168. ¿Conoce alguna oficina o institución donde una persona puede obtener asesoramiento legal gratuito?		%
	Sí	40,5%
	No	59,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%	

Q169. ¿Cuáles? (RM)		%
	Centro de atención a las víctimas	10,8%
	Centro de Acceso a la Justicia (CAJ)	13,5%
	Oficina de Mediación	9,5%
	Oficina de Ministerio de Trabajo (Programa Asistir)	14,9%
	Defensorías o fiscalías públicas	58,1%
	Colegios profesionales, universidades	20,3%
	Otra oficina pública	21,6%
	Otra oficina privada	2,7%
	Oficina de violencia doméstica	12,2%
	Oficina de defensa del consumidor	21,6%
	No sabe o no contesta	2,7%

4.2. PERCEPCIONES

		Media				
Nos interesa saber ¿Cómo ve Usted hoy a los jueces en su relación con los problemas de la gente? Por favor califique de 1 (muy mal) a 10 (Muy bien) los aspectos que le voy a leer:	Su voluntad de investigar a fondo los casos de corrupción y delitos contra la	4,1	sobre 10			
	Su sensibilidad ante los problemas de la	4,1	sobre 10			
	Su respeto de derechos y libertades de los	4,5	sobre 10			
	Sus posiciones en los conflictos entre el gobierno y las corporaciones económicas?	4,1	sobre 10			
	Su disposición para resolver los problemas sin importar las diferencias sociales y económicas de quienes acuden a la Justicia?	4,1	sobre 10			
		Mucha confianza	Alguna confianza	Ninguna confianza	Ns/Nc	Total
Me gustaría preguntarle ahora: en el caso de que a Ud. Se le presente un problema legal difícil de resolver, en primera instancia ¿Qué nivel de confianza le merecen a Ud. las siguientes soluciones?	Acudir a un abogado	40,0%	43,0%	12,0%	5,0%	100,0%
	Acudir a la policía	13,0%	37,5%	44,5%	5,0%	100,0%
	Acudir a la Justicia	17,5%	49,5%	26,0%	7,0%	100,0%
	Acudir a amigos o familiares	69,0%	17,0%	10,0%	4,0%	100,0%
	Estudiar por si mismo el problema antes de hacer nada	57,5%	22,5%	11,5%	8,5%	100,0%
	Acudir a un centro oficial de asistencia legal comunitaria	20,5%	43,0%	16,5%	20,0%	100,0%
	Acudir a una ONG	21,5%	31,5%	23,0%	24,0%	100,0%
	Acudir a una Defensoría Oficial o una fiscalía	23,5%	42,5%	18,5%	15,5%	100,0%

		%
Q183. Siempre en general, siente Ud. que en este país el sistema de justicia está pensado para resolver los problemas reales de la gente como usted?	Mucho	11,0%
	Algo	23,5%
	Poco	31,5%
	Nada	30,5%
	No sabe o no contesta	3,5%
Total	100,0%	

COLECTIVO INDÍGENAS

DEMOGRÁFICOS / COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

		%
D03. Género del entrevistado	Masculino	54,0%
	Femenino	46,0%
	Total	100,0%

		%
D04. Grupo de edad	16 a 29	32,5%
	30 a 49	45,5%
	50 a 65	18,5%
	66 o más	3,5%
	Total	100,0%

		Media
D01. ¿Cuántas personas viven en el hogar?		5,2

		%
D05. ¿Cuál es su nivel de educación?	Primaria incompleta	36,0%
	Primaria completa	26,5%
	Secundaria incompleta	14,5%
	Secundaria completa	7,0%
	Terciaria / Universitaria Incompleta	9,5%
	Terciario / Universitario Completo	6,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%	

		%
D06. ¿Cuál es su situación ocupación actual? ¿Está ...	Trabajando	31,9%
	Buscando empleo (desempleado)	24,7%
	Se ocupa de las tareas del hogar (ama de casa)	16,5%
	Jubilado/a, pensionado, discapacitado	21,4%
	Va a la escuela/universidad	4,9%
	No contesta	0,5%
	Total	100,0%

		%
D07. ¿La casa donde ustedes viven es propia o alquilada?	Propia	81,0%
	Alquilada	2,5%
	Otra situación	16,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

		%
D08. ¿Reciben en este hogar algún tipo de subsidio o ayuda social por parte del Estado?	Si	67,0%
	No	32,5%
	No sabe o no contesta	0,5%
	Total	100,0%

		%
D09. ¿Alguno de los miembros del hogar se encuentra en situación de discapacidad física o mental?	Si	10,0%
	No	89,5%
	No sabe o no contesta	0,5%
	Total	100,0%

		%
D10. Podría decirme su nacionalidad?	Argentina	100,0%
	Otra	0,0%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

0. SÍNTESIS PRINCIPALES INDICADORES

1.1. PREVALENCIA DE PROBLEMAS JURÍDICOS

		%
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	89,5%
	No	10,5%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	89,8%	89,1%
	No	10,2%	10,9%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 3 años?	Sí	93,8%	87,9%	86,5%	85,7%
	No	6,2%	12,1%	13,5%	14,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS

		%
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	89,5%
	No	10,5%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	89,8%	89,1%
	No	10,2%	10,9%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica en los últimos 3 años?	Sí	93,8%	87,9%	86,5%	85,7%
	No	6,2%	12,1%	13,5%	14,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

1.1. PREVALENCIA DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS

		%
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	60,5%
	No	39,5%
	Total	100,0%

		Masculino	Femenino
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	59,3%	62,0%
	No	40,7%	38,0%
	Total	100,0%	100,0%

		16 a 29	30 a 49	50 a 65	66 o más
Tuvo al menos un Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 3 años?	Sí	56,9%	59,3%	64,9%	85,7%
	No	43,1%	40,7%	35,1%	14,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Hablaremos de temas con los que la gente suele tener problemas difíciles de resolver, como por ejemplo con el trabajo, la familia, la vivienda, accidentes, o delitos. Para cada uno de estos temas, le preguntaré sobre diferentes tipos de problemas difíciles de resolver y que pueden derivar en problemas legales. Nos referimos a problemas que se iniciaron o que continuaron durante los últimos tres años y que tuvo Usted personalmente o alguien de quienes viven en su casa con usted. Pensando en una escala del 1 al 10, donde 1 significa que no fue para nada grave, y 10 significa que fue muy grave. Dígame, qué gravedad tuvo para usted este problema?

PROBLEMA	Sí	No	Ns/Nc	Severidad
Testamentos, herencias, declaratorias de herederos	0,5%	99,5%	0,0%	4,0
Tenencia de hijos, adopciones o custodia legal	0,0%	100,0%	0,0%	
Violencia doméstica o violencia de género	4,5%	95,5%	0,0%	8,0
Separación de bienes, divorcio	1,5%	98,5%	0,0%	5,5
Pagos de cuota alimentaria	7,0%	93,0%	0,0%	10,0
Problemas por adicciones o alcoholismo?	11,5%	88,5%	0,0%	6,1
Problemas de relaciones entre los miembros de la familia que ocasionan disputas económicas o de otro tipo	7,5%	92,5%	0,0%	7,6
Cuestiones salariales, como por ejemplo el monto del sueldo, horas extras, trabajo	13,5%	86,5%	0,0%	7,6
Despidos injustos	3,5%	96,5%	0,0%	10,0
Malas condiciones de trabajo, incluida la inseguridad, salubridad, problemas de	3,5%	96,5%	0,0%	10,0
Maltrato, falta de respeto, acoso, hostigamiento o mobbing?	3,0%	97,0%	0,0%	8,3
Discriminación en el trabajo	12,0%	88,0%	0,0%	8,7
Le han negado derechos sociales básicos como vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad?	4,5%	95,5%	0,0%	8,4
Sanciones o procesos disciplinarios injustos?	0,0%	100,0%	0,0%	
Accidentes o enfermedades de trabajo	2,5%	97,5%	0,0%	7,2
Acceso o problemas con un préstamo para su propia vivienda?	0,0%	100,0%	0,0%	
Autorizaciones o permisos de edificación o reformas de su propia vivienda?	0,0%	100,0%	0,0%	
Títulos de propiedad, operación de compra venta?	12,0%	88,0%	0,0%	9,4
Problemas o disputas con sus vecinos por ruidos molestos, humedades, mascotas	8,0%	92,0%	0,0%	8,9
Problemas por intentos de desalojos por la fuerza, o de ocupación de su lugar	3,0%	97,0%	0,0%	8,6
Problemas con el alquiler de su vivienda, por ejemplo con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago del alquiler o los impuestos, el mantenimiento?	0,0%	100,0%	0,0%	
Peleas de consorcio acerca de expensas o servicios comunes, problemas de	0,0%	100,0%	0,0%	
Haber perdido su vivienda o quedado en la calle	4,0%	96,0%	0,0%	10,0
Vandalismo, daños o acoso en su vivienda?	5,0%	95,0%	0,0%	7,4
Robo o intento de robo o hurto o atentado contra la propiedad	18,5%	81,5%	0,0%	7,2
Fraude o estafa	5,5%	94,5%	0,0%	7,1
Lesiones o amenazas, patotas	8,0%	92,0%	0,0%	9,0
Violencia de género	3,5%	96,5%	0,0%	9,3
Ofensas sexuales, abusos, toqueteos, violación	0,0%	100,0%	0,0%	
Discriminación por su situación económica?	6,0%	94,0%	0,0%	10,0
Por el lugar dónde viven	6,0%	94,0%	0,0%	9,8
Discriminación por condición de discapacidad?	0,5%	99,5%	0,0%	10,0
Discriminación por raza, nacionalidad o condición étnica?	30,0%	70,0%	0,0%	9,0
Por su simple condición física, aspecto o color de piel?	14,0%	86,0%	0,0%	8,5
Por su orientación o preferencia sexual	0,0%	100,0%	0,0%	
Por su religión?	1,5%	98,5%	0,0%	
Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado	14,5%	85,5%	0,0%	7,2
Accidentes de auto donde no hubo lesionados	9,5%	90,5%	0,0%	5,5
Otro tipo de accidentes (que no sean de trabajo...por. Ej: derrumbes, inundaciones,	2,0%	98,0%	0,0%	10,0
Daños o enfermedades por la falla de un producto, como aparatos eléctricos,	1,0%	99,0%	0,0%	10,0
Problemas o disputas relacionadas con la compra de productos defectuosos? Por ejemplo aparatos eléctricos, vehículos, muebles o vestimenta? O con sus	4,0%	96,0%	0,0%	8,2
Problemas o disputas relacionadas con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos, contadores, agentes de viaje, pintores,	0,5%	99,5%	0,0%	
Problemas con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas?	2,0%	98,0%	0,0%	7,0
Problemas con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)	3,0%	97,0%	0,0%	10,0
Problemas de calidad del servicio con empresas de servicios (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía, celulares)?	24,0%	76,0%	0,0%	9,1
Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos	4,5%	95,5%	0,0%	8,0
Problemas con empresas de seguros de auto, hogar, laboral, como por ejemplo en los reclamos, primas, coberturas, etc.	0,0%	100,0%	0,0%	
Problemas relacionados con el transporte público (accidentes, abusos económicos, mal trato, calidad del servicio)	0,5%	99,5%	0,0%	
Problemas con un préstamo o inversión, pagos de préstamos o garantías	4,0%	96,0%	0,0%	8,3
Permisos de construcción, reparaciones o habilitaciones de negocios	0,0%	100,0%	0,0%	
Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, secuestros	4,5%	95,5%	0,0%	8,8
Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ) o rechazo de otorgamiento de crédito	3,5%	96,5%	0,0%	10,0
El pago de dinero que alguien le debía (por un préstamo, un contrato)	5,0%	95,0%	0,0%	7,0
Problemas relacionados con quiebras o concursos	0,0%	100,0%	0,0%	
Problemas por tratamientos, cirugías o medicación por parte de un médico o dentista u otro profesional de la salud?	8,0%	92,0%	0,0%	10,0
Problemas para acceder a los servicios públicos de salud?	19,5%	80,5%	0,0%	8,5
Problemas para acceder a servicios de urgencias	21,0%	79,0%	0,0%	8,7
Problemas con la empresa de medicina prepaga o la obra social (cobertura, calidad	2,0%	98,0%	0,0%	8,3
Con el acceso a medicamentos (por el costo, o la cobertura)	18,0%	82,0%	0,0%	8,2
Tratamientos de salud mental	4,0%	96,0%	0,0%	10,0
Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)?	1,5%	98,5%	0,0%	10,0

Problemas con pensiones	7,0%	93,0%	0,0%	9,1
Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el	10,5%	89,5%	0,0%	7,6
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados,	30,0%	70,0%	0,0%	8,8
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	8,0%	92,0%	0,0%	10,0
Falta de vacantes	5,5%	94,5%	0,0%	7,5
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	1,5%	98,5%	0,0%	10,0
Problemas con las matrículas o cuotas?	0,5%	99,5%	0,0%	6,0
Bulling, acoso, agresiones?	8,5%	91,5%	0,0%	9,5
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	0,0%	100,0%	0,0%	
Le han negado información que debería ser de acceso público	5,0%	95,0%	0,0%	7,4
Ciudadanía, residencia	3,5%	96,5%	0,0%	8,7
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	4,0%	96,0%	0,0%	10,0
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	6,5%	93,5%	0,0%	9,2
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o	3,5%	96,5%	0,0%	6,1
Problemas para votar	8,5%	91,5%	0,0%	8,5
Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	1,5%	98,5%	0,0%	8,5
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	0,5%	99,5%	0,0%	
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de	0,0%	100,0%	0,0%	
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	0,5%	99,5%	0,0%	
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	4,0%	96,0%	0,0%	9,0
Otro problema no mencionado anteriormente	6,0%	94,0%	0,0%	9,7

Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)?	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con pensiones	0,0%	16,7%	33,3%	16,7%	16,7%	0,0%	16,7%
Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados,	33,3%	0,0%	0,0%	8,3%	4,2%	16,7%	37,5%
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%	0,0%
Falta de vacantes	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con las matrículas o cuotas?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bulling, acoso, agresiones?	85,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Le han negado información que debería ser de acceso público	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ciudadanía, residencia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	28,6%
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%
Problemas para votar	33,3%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	16,7%
Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Otro problema no mencionado anteriormente	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

1.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

		%
Q90. Ud. personalmente, ¿Se considera apto y preparado para solucionar o resolver problemas de esa clase? O para lidiar con ellos y evitar que esos conflictos lleguen a mayores?	Muy preparado	5,3%
	Preparado	25,8%
	Poco preparado	31,1%
	Nada preparado	29,1%
	No sabe o no contesta	8,6%
	Total	100,0%

		%
Q91. Cuando se presentan este tipo de situaciones, ¿confía en la intervención de terceros con preparación profesional para actuar en la búsqueda de soluciones o piensa más bien que las cosas hay que resolverlas personalmente de manera franca y directa	Confía en la intervención de terceros con preparación profesional	56,5%
	Piensa que a las cosas hay que resolverlas personalmente, sin que nadie interceda	29,3%
	No sabe o no contesta	14,3%
	Total	100,0%

		%
Q92. Usted considera que este es en realidad un problema legal o más bien un problema de otro tipo que debería resolverse normalmente sin necesidad de que desemboque en un	Legal	49,0%
	De otro tipo	32,7%
	No sabe o no contesta	18,4%
	Total	100,0%

		%
Q93. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la naturaleza, el carácter, la raíz, del problema?	Un asunto de mala suerte/es	3,4%
	Un asunto moral (de buena o mala gente)	19,9%
	Un asunto legal, jurídico	13,0%
	Un asunto político	27,4%
	Un asunto burocrático	1,4%
	Un asunto social o comunitario	8,2%
	Un asunto familiar o privado	6,8%
	Un asunto económico	4,1%
	Otro	4,1%
	No sabe o no contesta	11,6%
	Total	100,0%

		%
Q94. ¿Cree que alguna de las siguientes circunstancias o situaciones contribuyó o fue la causa de que apareciera o se produjera este problema? (RM)	Una enfermedad física o psicológica	4,8%
	El estrés o preocupación relacionada con enfermedad	0,7%
	Una discapacidad	0,0%
	Un problema de drogas o alcoholismo	12,2%
	Falta de trabajo o problemas en el trabajo	9,5%
	Pobreza	23,1%
	Problemas o rupturas amorosas o familiares	2,0%
	Problemas resultantes de tener	1,4%
	Problemas con alguien cercano	1,4%
	No saber ni conocer bien mis derechos	19,0%
	Problemas resultantes de ser víctima de violencia	2,7%
	No tener "contactos"	2,7%
	No tener suficiente educación	15,6%
	Vivir en un país injusto	25,2%
	No sabe o no contesta	21,8%
	Total	100,0%

1.3. AFECTACIÓN DEL PROBLEMA

		%
Q95. ¿A quiénes afectó el problema?	Solamente a mí	25,4%
	A alguien u otros en mi hogar	46,5%
	A más gente	24,6%
	No sabe o no contesta	3,5%
	Total	100,0%

		%
Q96. ¿Cuánto le afectó ese problema en su vida cotidiana?	Mucho	64,8%
	Algo	7,0%
	Poco	17,6%
	Nada	4,9%
	No sabe o no contesta	5,6%
	Total	100,0%

		%
Q97. ¿Cómo le afectó ese problema en su vida cotidiana? (RM)	En la salud física	18,6%
	En la salud emocional	39,3%
	En lo económico	23,6%
	En lo familiar	23,6%
	En lo laboral	13,6%
	En su auto estima y seguridad en si mismo	27,1%
	No sabe o no contesta	13,6%
	Total	100,0%

2. ESTRATEGIA

		%
Q98. Cuando comenzó el problema, pensó que éste podría resolverse sólo, sin necesidad de que usted hiciera nada?	Sí	27,9%
	No	60,3%
	No sabe o no contesta	11,8%
	Total	100,0%

		%
Q99. Al principio, se sintió seguro con el grado de información que tenía o más bien percibió que debía contar con un mejor nivel de información y conocimiento?	Estaba seguro con el grado de información que poseía	22,3%
	Pensó que debía tener mejor nivel de información acerca de cómo actuar	59,7%
	No sabe o no contesta	18,0%
	Total	100,0%

2.1. INFORMACIÓN

		%
Q100. En general, Ud se siente una persona informada para los problemas de este tipo que se le presentan en su vida?	Muy informada	9,6%
	Informada	15,4%
	Poco Informada	44,1%
	Nada Informada	20,6%
	No sabe o no contesta	10,3%
	Total	100,0%

		%
Q101. Qué hizo para tener información sobre su problema y cómo resolverlo?	Busqué información por mi cuenta	21,1%
	Le pedí a otros (familiares, amigos, profesionales) que me den información	24,6%
	Busqué por mi cuenta y le pedí a otros	9,2%
	No hice nada en especial	38,7%
	No sabe o no contesta	6,3%
	Total	100,0%

		Sí	No	Ns/Nc	Total
A) En dónde consiguió información?	Libros, folletos o manuales	23,1%	69,2%	7,7%	100,0%
	Internet	30,8%	53,8%	15,4%	100,0%
	Diarios o revistas	15,4%	69,2%	15,4%	100,0%
	Radio o Televisión	36,7%	56,7%	6,7%	100,0%

		Muy útil	Algo útil	Poco útil	Nada útil	No encontró	Ns./Nc.	Total
B) La información le resultó muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	Libros, folletos o manuales	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Internet	37,5%	50,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Diarios o revistas	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Radio o Televisión	36,4%	45,5%	0,0%	9,1%	9,1%	0,0%	100,0%

		%
Q106. Cuando buscó información sobre el problema en estos medios, qué trataba de conseguir? (RM)	Identificar personas o instituciones que me pudieran ayudar	31,0%
	Conseguir teléfonos o direcciones de alguna persona o institución en particular para que me ayude	18,3%
	Obtener información sobre mis derechos	19,7%
	Obtener información sobre cómo otra gente resolvía esa clase de problemas	14,1%
	No sabe o no contesta	29,6%
	Total	100,0%

Q107. En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?	Tenía información adecuada para tomar decisiones	25,6%
	Tomaba decisiones pero sin saber bien y sin tener información adecuada	36,6%
	Estaba perdido/a	22,0%
	No sabe o no contesta	15,9%
	Total	100,0%

2.2. AYUDA DE TERCEROS CERCANOS

		%
Q108. Consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos? (Excluir a las personas cuyo trabajo consiste en asesorar sobre estos problemas)	Sí	60,7%
	No	34,5%
	No sabe o no contesta	4,8%
	Total	100,0%

Q109. A quienes consultó? (RM)	Su esposo/a / su pareja	27,6%
	Otros familiares	42,5%
	Amigos	28,7%
	Compañeros de trabajo	9,2%
	Otra persona conocida	9,2%
	Referente religioso, político, comunitario, social, sindical	11,5%
	No sabe o no contesta	0,0%

Q110. Por qué decidió consultar a esta(s) persona(s) en particular, en lugar de otras personas que usted conoce? (RM)	Porque confío en esa persona	55,7%
	Porque es(son) con la(las) que habitualmente comparto mis problemas	31,8%
	Porque tiene experiencia con este problema, tuvo problemas similares	14,8%
	Porque tiene conocimiento, sabe cómo resolver estos problemas	22,7%
	Por otros motivos	0,0%
	No sabe o no contesta	1,1%

Q111. Qué tipo de ayuda le dieron estas personas que consultó? (RM)	Acompañamiento, apoyo moral	71,3%
	Información o asesoramiento	24,1%
	Ayuda en gestiones para resolver el problema	13,8%
	Otro tipo de ayuda	10,3%
	Ninguna ayuda	3,4%
	No sabe o no contesta	1,1%

Q112. La ayuda que usted consiguió de estas personas fue muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	Muy útil	68,7%
	Algo útil	0,0%
	Poco útil	25,3%
	Nada útil	4,8%
	No sabe o no contesta	1,2%
Total	100,0%	

2.3. INICIATIVA PROPIA

		%
Q113. Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), hablando o por escrito, con la otra parte del problema que se le planteaba?	Sí	33,1%
	No	57,2%
	No sabe o no contesta	9,7%
	Total	100,0%

Q114. Y qué consiguió contactándose directamente con la otra parte?	Conocer más sobre el problema	6,3%
	Evitar que el problema empeorara	12,5%
	Solucionar el problema	25,0%
	Llegar a un acuerdo y evitar que el problema pasara a mayores	22,9%
	No consiguió contactarse	6,3%
	Nada	27,1%
	No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%	

2.4. ASESORAMIENTO U ORIENTACIÓN EN GENERAL

alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema?	Sí	No	Ns/Nc
Abogado (privado)	8,4%	78,2%	13,4%
Psicólogo o analista	2,2%	84,4%	13,4%
Médico u otro profesional de la salud	2,8%	83,8%	13,4%
Trabajador social	6,1%	80,4%	13,4%
Contador o asesor financiero	0,0%	86,6%	13,4%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	4,5%	82,1%	13,4%
Oficina de asistencia legal gratuita,	1,7%	84,9%	13,4%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	4,5%	82,1%	13,4%
Oficina Judicial o de tribunales	1,7%	84,9%	13,4%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	4,5%	82,1%	13,4%
Policía	6,7%	79,9%	13,4%
Otros organismos del estado	4,5%	82,1%	13,4%
Sindicato a asociación profesional	2,8%	83,8%	13,4%
Partido o agrupación política	2,8%	83,8%	13,4%
Número telefónico de atención oficial	0,6%	86,0%	13,4%
Organización de Derechos Humanos	3,4%	83,2%	13,4%
Su empleador, jefe o supervisor	3,4%	83,2%	13,4%
Mutuales / cooperativas	0,0%	86,6%	13,4%
Institución barrial o comunitaria	1,1%	85,5%	13,4%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	7,3%	79,3%	13,4%
Puntero, referente político o referente barrial	3,4%	83,2%	13,4%
Otras personas, grupos u organizaciones	0,6%	86,0%	13,4%

a) Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el	b) Consiguió que lo ayudaran? Le resultó útil esa ayuda?				
	Muy útil	Poco útil	Nada útil	No obtuvo ayuda	Ns./Nc.
Abogado (privado)	71,4%	14,3%	0,0%	14,3%	0,0%
Psicólogo o analista	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Médico u otro profesional de la salud	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Trabajador social	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Contador o asesor financiero	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Oficina de asistencia legal gratuita,	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Servicio oficial de Mediación Comunitaria	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Oficina Judicial o de tribunales	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	0,0%	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%
Policía	40,0%	30,0%	30,0%	0,0%	0,0%
Otros organismos del estado	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sindicato a asociación profesional	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Partido o agrupación política	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Número telefónico de atención oficial	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Organización de Derechos Humanos	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%
Su empleador, jefe o supervisor	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Mutuales / cooperativas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Institución barrial o comunitaria	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Puntero, referente político o referente barrial	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otras personas, grupos u organizaciones	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

2.5. ASESORAMIENTO LEGAL Y BARRERAS

	%	
Q138. En relación con el problema, buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?	Sí	22,3%
	No	73,6%
	No sabe o no contesta	4,1%
	Total	100,0%

Q139. Por qué no buscó asesoramiento legal profesional?	El problema no me pareció demasiado importante	9,2%
	El problema se resolvió solo,	3,7%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	7,3%
	Afectaría mi relación con la otra	1,8%
	Era yo quien estaba en falta	0,0%
	Pensé que no podría	7,3%
	No entendía dónde buscar	8,3%
	No estaba dispuesto a pagar	0,9%
	Pensé que sería demasiado caro / no podría pagarlo	12,8%
	Pensé que se solucionaría solo	1,8%
	Por temor / porque no me	7,3%
	Pensé que no conseguiría asesoramiento debido a mi	10,1%
	Por otros motivos	22,9%
	No sabe o no contesta	10,1%
Total	100,0%	

	%	
Q140. Y consiguió asesoramiento legal o jurídico profesional?	Sí	93,9%
	No	6,1%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

	%	
Q141. Por qué no consiguió asesoramiento legal?	No encontré quien me asesore	0,0%
	La persona u organización estaban muy lejos	0,0%
	No podía pagarlo	0,0%
	No quisieron dármele	100,0%
	No entendía lo que me decían	0,0%
	Por otros motivos	0,0%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

	%	
Q142. Quién se lo brindó?	Abogado privado	45,2%
	Abogado gratuito de oficina del	12,9%
	Defensoría o fiscalía pública	29,0%
	Colegio de Abogados	0,0%
	Abogado de ONG, sindicato, iglesia, organización social	6,5%
	Estudiante de abogacía	3,2%
	Consultorio jurídico de la	0,0%
	Otro	3,2%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q144. ¿Cómo llegó usted a esta persona u organización? Fue a través de: (RM)	Por recomendación de	51,6%
	Internet	3,2%
	Páginas Amarillas	0,0%
	Televisión / Radio / Diarios / Revistas	12,9%
	Una persona u organización de asistencia legal	6,5%
	Otra persona u organización	0,0%
	Acudiendo a un número telefónico de emergencia o atención al público	6,5%
	Ya lo conocía de antes	19,4%
	Otro	3,2%
	No sabe o no contesta	6,5%

Q145. Es un familiar o un amigo?	Sí	35,5%
	No	58,1%
	No sabe o no contesta	6,5%
	Total	100,0%

Q146. La persona que lo asesoró, era la persona u organización con la que usted tenía el problema (contraparte)?	Sí	3,2%
	No	90,3%
	No sabe o no contesta	6,5%
	Total	100,0%

Q147: ¿De qué manera se contactaba habitualmente con esta persona? Era...	Personalmente	70,4%
	Por teléfono	29,6%
	Por email	0,0%
	Por correo tradicional	0,0%
	Otro	0,0%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q148. Le llevaba mucho tiempo movilizarse o trasladarse para reunirse personalmente con esta persona?	Demasiado	15,8%
	Mucho	26,3%
	Poco	47,4%
	Nada	10,5%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

Q149. ¿En qué consistió el asesoramiento legal profesional recibido? (RM)	Información sobre mis derechos y/o los reclamos de la otra parte	41,4%
	Información sobre las maneras de resolver el problema	41,4%
	Información sobre a dónde acudir para resolver el problema	17,2%
	Me conectó con la persona o la oficina que correspondía	20,7%
	Comunicaciones, reuniones, negociación con la otra parte	0,0%
	Ayuda económica	0,0%
	Se hizo cargo de gestionar el trámite	20,7%
	Me defendió profesionalmente en una negociación o trámite	6,9%
	Me defendió profesionalmente en un juicio o mediación	6,9%
	Resolvió el problema por mí	0,0%
	Otro	0,0%
	No sabe o no contesta	6,9%
	Total	100,0%

Q150. ¿Quedo Ud. satisfecho con el asesoramiento legal profesional recibido?	Muy satisfecho	48,3%
	Algo satisfecho	31,0%
	Algo insatisfecho	0,0%
	Muy insatisfecho	17,2%
	No sabe o no contesta	3,4%
	Total	100,0%

%

Q151. El asesoramiento legal profesional que usted obtuvo, tuvo algún costo o fue gratuito?	Tuvo costo	24,1%
	Fue gratuita	75,9%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

%

Q152. En relación al costo del asesoramiento legal, le pareció:	Muy razonable	14,3%
	Algo razonable	28,6%
	Poco razonable	57,1%
	Nada razonable	0,0%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

2.6. INACCIÓN

	%	
Q153. Usted mencionó que no hizo nada por intentar solucionar este problema. Podría decirme por qué?	El problema no me pareció demasiado importante	12,5%
	El problema se resolvió solo, rápidamente	12,5%
	Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	0,0%
	Afectaría mi relación con la otra parte	0,0%
	Era yo quien estaba en falta	0,0%
	Pensé que no podría solucionarlo	12,5%
	No supe qué hacer	18,8%
	Pensé que sería demasiado caro	0,0%
	Pensé que se solucionaría solo	0,0%
	Por temor	0,0%
	Por miedo a represalias	0,0%
	Porque no se animó	0,0%
	Por otros motivos	12,5%
	No sabe o no contesta	31,3%

3. RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

3.1. ESTADO DEL PROBLEMA

Q154. Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?	Ha finalizado	34,7%
	Aún continúa	63,9%
	No sabe o no contesta	1,4%
	Total	100,0%

3.2. RESULTADOS

Q155. Finalmente, cómo se resolvió el problema?	Mediante un juicio	8,3%
	Por resolución de una autoridad	8,3%
	Por resolución de un tercero independiente	8,3%
	Por un acuerdo alcanzado por un representante o abogado	10,4%
	Por un acuerdo alcanzado por usted personalmente	16,7%
	Usted o la otra parte dieron por finalizado el problema	14,6%
	Se resolvió sin necesidad de hacer nada	12,5%
	Hubo que "arreglar" con alguien	4,2%
	No sabe o no contesta	16,7%
	Total	100,0%

Q156. En términos muy generales, ¿Usted diría que el problema se resolvió a su favor, en su contra o como un empate (un poco a favor y un poco en contra)?	A mi favor	68,0%
	En mi contra	6,0%
	Empate (un poco a favor, un poco en contra)	22,0%
	No sabe o no contesta	4,0%
	Total	100,0%

Q157.Cuán satisfecho está usted con la manera en que se resolvió el problema?	Muy satisfecho	44,0%
	Algo satisfecho	42,0%
	Algo insatisfecho	4,0%
	Muy insatisfecho	6,0%
	No sabe o no contesta	4,0%
	Total	100,0%

Q158. Considerando su experiencia, hay algo que usted crea que debería haber hecho diferente, o que desearía haber hecho diferente, para lidiar con dicho problema de mejor manera, u obtener mejor resultado?	Sí	23,0%
	No	45,9%
	No sabe o no contesta	31,1%
	Total	100,0%

Q159. Qué desearía (o cree que debería) haber hecho diferente?	Obtener asesoramiento, o más asesoramiento, u otro asesoramiento	35,3%
	Obtener asesoramiento antes	23,5%
	Haber actuado antes	5,9%
	Haberme esforzado más o haber sido más activo con el problema	5,9%
	Haber prevenido el problema	11,8%
	Haber usado un procedimiento formal (denuncia, juicio, etc.)	0,0%
	Haber obtenido más o mejor información	0,0%
	Haber hecho un "arreglo" informal	11,8%
	Haber acudido a los medios de comunicación	5,9%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

3.3. DURACIÓN DEL PROBLEMA Y COMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN LEGAL

	Media
Q160. Cuánto tiempo llevó el problema en solucionarse desde el momento en que se inició?	4,2 años

	Media
Q161. Cuánto tiempo lleva el problema desde el momento en que se in	5,7 años

Q162. Cuándo cree que el problema finalmente podrá resolverse?	En las próximas semanas	0,0%
	En los próximos meses	8,0%
	En los próximos años	39,8%
	Nunca. Estos temas nunca se resuelven del todo	35,2%
	No sabe o no contesta	17,0%
	Total	100,0%

4. PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA

Q163. ¿En algún momento, ¿tuvo que relacionarse con alguna oficina del estado (como por ejemplo, defensoría, fiscalía, asesoría) para resolver su problema?	Sí	29,6%
	No	67,0%
	No sabe o no contesta	3,4%
	Total	100,0%

Q164. ¿Le resultó fácil encontrar a que oficina debía acudir?	Sabía a qué autoridad acudir, pero no sabía dónde estaba	20,8%
	Sabía a qué autoridad acudir, pero por horarios o distancia no podía ir	3,8%
	Puede llegar a la autoridad adecuada, pero fue difícil	30,2%
	Puede llegar a la autoridad adecuada, sin dificultades	41,5%
	Otro	1,9%
	No sabe o no contesta	1,9%
	Total	100,0%

Q165. ¿Qué respuesta recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas a las que acudió?	Me dijeron que ellos no podían ayudarme	3,8%
	Trataron de convencerme de que no hiciera nada	3,8%
	Recibieron mi trámite pero no hicieron nada	43,4%
	Recibieron mi trámite y me ayudaron	43,4%
	Otro	3,8%
	No sabe o no contesta	1,9%
Total	100,0%	

Q166. ¿Cómo fue el trato que recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas?	Me trataron muy bien	24,5%
	Me trataron bien	62,3%
	Me trataron mal	0,0%
	Me trataron muy mal	11,3%
	No sabe o no contesta	1,9%
	Total	100,0%

Q167. Cuando hablaba con empleados o funcionarios públicos: ¿podía entender bien el trámite que estaba haciendo y decidir usted lo que le convenía hacer o no hacer?	No entendía nada	13,2%
	Entendía un poco	37,7%
	Entendía bien	49,1%
	No sabe o no contesta	0,0%
	Total	100,0%

4.1. CONOCIMIENTO DE SERVICIOS LEGALES GRATUITOS

Q168. ¿Conoce alguna oficina o institución donde una persona puede obtener asesoramiento legal gratuito?		%
	Sí	27,5%
	No	70,0%
	No sabe o no contesta	2,5%
Total	100,0%	

Q169. ¿Cuáles? (RM)		%
	Centro de atención a las víctimas	12,7%
	Centro de Acceso a la Justicia (CAJ)	7,3%
	Oficina de Mediación	12,7%
	Oficina de Ministerio de Trabajo (Programa Asistir)	10,9%
	Defensorías o fiscalías públicas	50,9%
	Colegios profesionales, universidades	9,1%
	Otra oficina pública	36,4%
	Otra oficina privada	0,0%
	Oficina de violencia doméstica	9,1%
	Oficina de defensa del consumidor	5,5%
No sabe o no contesta	5,5%	

4.2. PERCEPCIONES

		Media				
Nos interesa saber ¿Cómo ve Usted hoy a los jueces en su relación con los problemas de la gente? Por favor califique de 1 (muy mal) a 10 (Muy bien) los aspectos que le voy a leer:	Su voluntad de investigar a fondo los casos de corrupción y delitos contra la	4,9	sobre 10			
	Su sensibilidad ante los problemas de la	3,9	sobre 10			
	Su respeto de derechos y libertades de los	4,3	sobre 10			
	Sus posiciones en los conflictos entre el gobierno y las corporaciones económicas?	3,3	sobre 10			
	Su disposición para resolver los problemas sin importar las diferencias sociales y económicas de quienes acuden a la Justicia?	4,5	sobre 10			
		Mucha confianza	Alguna confianza	Ninguna confianza	Ns/Nc	Total
Me gustaría preguntarle ahora: en el caso de que a Ud. Se le presente un problema legal difícil de resolver, en primera instancia ¿Qué nivel de confianza le merecen a Ud. las siguientes soluciones?	Acudir a un abogado	29,5%	23,5%	14,0%	33,0%	100,0%
	Acudir a la policía	26,0%	23,5%	25,0%	25,5%	100,0%
	Acudir a la Justicia	26,0%	21,5%	17,5%	35,0%	100,0%
	Acudir a amigos o familiares	39,5%	11,0%	5,0%	44,5%	100,0%
	Estudiar por si mismo el problema antes de hacer nada	25,0%	21,5%	3,0%	50,5%	100,0%
	Acudir a un centro oficial de asistencia legal comunitaria	11,0%	25,5%	8,0%	55,5%	100,0%
	Acudir a una ONG	12,5%	13,0%	12,0%	62,5%	100,0%
	Acudir a una Defensoría Oficial o una fiscalía	18,5%	14,5%	13,0%	54,0%	100,0%

		%
Q183. Siempre en general, siente Ud. que en este país el sistema de justicia está pensado para resolver los problemas reales de la gente como usted?	Mucho	28,0%
	Algo	15,0%
	Poco	23,5%
	Nada	21,5%
	No sabe o no contesta	12,0%
Total	100,0%	

ANEXO 2: Notas metodológicas

SOBRE LA TÉCNICA DE ENTREVISTA TELEFÓNICA Y SU POSIBLE IMPACTO EN LA ENCUESTA NACIONAL DE NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS Y NIVELES DE ACCESO A LA JUSTICIA

Nota metodológica 1

Sobre la entrevista telefónica mediante tecnología CATI

1. Una técnica generalizada y en franca expansión

Por varias razones, las encuestas telefónicas se han impuesto globalmente como la técnica de investigación social más frecuente. Entre otras, sus ventajas se asocian a:

- Posibilidad de acceso a viviendas ubicadas en áreas restringidas para la actividad presencial. En todos los niveles económicos sociales. En residencias de medio y alto nivel, existen prohibiciones expresas de acceso y en gran parte de los asentamientos precarios o barrios de los conurbanos, los accesos son prácticamente imposibles.
- Inexistencia de barreras de acceso por razones de inseguridad, que dificulta el acceso a los domicilios particulares por la negativa de los residentes a franquear el acceso a los entrevistadores, y las que suponen para los mismos encuestadores al visitar zonas problemáticas
- Ampliación de la franja horaria y posibilidad de acceso en feriados y fines de semana, con presencia de todos los integrantes del hogar y mayores posibilidades de cobertura y control de cuotas
- Auditabilidad permanente de la totalidad del trabajo de campo
- Posibilidad de escucha directa, supervisión integral y registro de la totalidad de las entrevistas
- Calidad y nivel de capacitación de los entrevistadores
- Menores tiempos y costos de recolección de información
- Independencia de factores externos (climáticos, inundaciones, por ejemplo) que afectan los trabajos de campo
- Posibilidad de establecer condiciones ideales para el desarrollo del trabajo de campo en un ambiente controlado, mejorando la calidad de la información recolectada.

- Técnica muy poco invasiva para el entrevistado, y absolutamente respetuosa de la intimidad y tiempos de los entrevistados.
- Mejores posibilidades de generación de vínculos de empatía y confianza

2. Aseguramiento de la calidad

El incremento en su uso ha sido acompañado por un fuerte desarrollo de las tecnologías y los sistemas de información (CATI – Computer Assisted Telephone Interview), que han sumado las siguientes ventajas:

- Permiten el riguroso control de numerosas variables del trabajo de campo, mediante el control sistemático de los procesos
- Facilitan la aplicación de cuestionarios complejos de una manera sumamente eficiente, eliminando errores originados en la administración de cuestionarios en papel
- Integran los procesos de recogida y grabación de los datos, eliminando frecuentes fuentes de error en las encuestas en papel

Las ventajas mencionadas, potenciadas por los desarrollos tecnológicos asociados, explican la franca expansión de la técnica de encuestas telefónicas. A tal punto que en la actualidad, numerosos estudios que eran realizados tradicionalmente de manera presencial por las oficinas estadísticas nacionales, han migrado su metodología para realizarse completamente de manera telefónica. Un claro ejemplo de ello lo constituyen las encuestas de victimización¹, adicciones, cultura económica, niveles de bancarización y temáticas vinculadas a la fiscalidad.

Información disponible a partir de numerosos tests y estudios internacionales sugiere el único factor determinante a la hora de escoger el método de aplicación de la encuesta es el control de calidad y los métodos de selección, entrenamiento y supervisión de las tareas de los encuestadores.

Son estos precisamente los factores que indican una amplia superioridad de las encuestas por vía de CATI, por sobre las encuestas presenciales en su modalidad tradicional.

¹ La conclusión básica es la de que de la comparación entre CATI y encuestas presenciales se desprende que "An obvious challenge is whether ICVS surveys done in face-to-face and CATI mode produce similar results. *Analysis of ICVS results so far have not pointed to any systematic bias such that one mode produced higher victimization rates than other.* This is also in accord with tests in the US in relation to the NCVS". Scherpenzeel A. (2001). Mode effects in panel surveys: A comparison of CAPI and CATI. Neuenburg: Bundesamt für Statistik

3. Los desafíos que plantea la cobertura de telefonía fija

Los cambios tecnológicos producidos y la rápida adopción por parte de la población de algunas de las tecnologías emergentes, como el teléfono móvil, han impactado en los comportamientos y usos comunicativos de ésta. Así, en una parte de los hogares, el teléfono móvil ha reemplazado al fijo como la herramienta principal para la comunicación. Estos hogares presentan un perfil específico que les diferencia de aquellos que disponen de ambas tecnologías, y de los que sólo tienen teléfono fijo.

En el campo de las encuestas telefónicas, se han desarrollado varias alternativas metodológicas para enfrentar el desafío de la falta de cobertura de telefonía fija, entre ellas:

- Inclusión de teléfonos móviles en el marco muestral
- Técnicas mixtas de recolección (telefónicas y presenciales)
- Ajuste ex post de muestras mediante procedimientos de ponderación

Las tres estrategias son utilizadas en diferente medida, de manera independiente o combinadas entre ellas, habiéndose concluido que, cuando son correctamente incluidas en el diseño metodológico de la investigación, son suficientes para afrontar el desafío de la falta de cobertura de la telefonía fija.

4. El abordaje del problema en la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas y Niveles de Acceso a la Justicia

Las ventajas enunciadas para las encuestas telefónicas mediante la tecnología CATI, explican la elección de la técnica de recolección de datos para el estudio.

La decisión adoptada contemplo la amplia experiencia comparada a nivel internacional. El informe final de la investigación comprenderá tablas comparadas de las metodologías adoptadas en los principales ejemplos de referencia internacional

Si bien la muestra original obtenida a partir del relevamiento no presenta desvíos respecto de la muestra teórica diseñada, y dado que en el diseño metodológico estuvo previsto el problema de la cobertura, el mismo fue abordado con la estrategia de ajuste posterior de la muestra mediante la aplicación de un complejo algoritmo de ponderación, que tiene en cuenta variables como género, edad, nivel educativo, nivel socioeconómico del entrevistado y lugar de residencia. Como resultado se ha llegado a una muestra representativa de la población general en relación a la distribución de las variables mencionadas.

Sin perjuicio de ello, y con el propósito de reducir el eventual impacto de los ajustes por ponderación, se ha decidido incluir en la muestra general a una submuestra de personas en situación de pobreza, relevada de manera presencial. Se espera de esta manera despejar cualquier tipo de duda respecto de la representatividad del estudio.

Una estrategia de control final del ajuste de la muestra permitirá establecer, de estimarse necesario, una muestra complementaria dirigida a hogares de menor nivel socio-económico. La disponibilidad de información que permite correlacionar los números telefónicos utilizados con la ubicación precisa de cada domicilio permite asegurar el ajuste final.

ANEXO 3: Tipos de Problemas

CATEGORÍA	TIPO
FAMILIA	Testamentos, herencias, declaratorias de herederos
	Tenencia de hijos, adopciones o custodia legal
	Violencia doméstica o violencia de género
	Separación de bienes, divorcio
	Pagos de cuota alimentaria
	Problemas por adicciones o alcoholismo
	Problemas de relaciones entre los miembros de la familia que ocasionan disputas económicas o de otro tipo
EMPLEO	Cuestiones salariales, como por ejemplo el monto del sueldo, horas extras, trabajo en negro
	Despidos injustos
	Malas condiciones de trabajo, incluida la inseguridad, salubridad, problemas de medio ambiente
	Maltrato, falta de respeto, acoso, hostigamiento o mobbing
	Discriminación en el trabajo
	Le han negado derechos sociales básicos como vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad
	Sanciones o procesos disciplinarios injustos
	Accidentes o enfermedades de trabajo
VIVIENDA	Acceso o problemas con un préstamo para su propia vivienda
	Autorizaciones o permisos de edificación o reformas de su propia vivienda
	Títulos de propiedad, operación de compra venta
	Problemas o disputas con sus vecinos por ruidos molestos, humedades, mascotas
	Problemas por intentos de desalojos por la fuerza, o de ocupación de su lugar
	Problemas con el alquiler de su vivienda, por ejemplo, con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago del alquiler o los impuestos, el mantenimiento
	Peleas de consorcio acerca de expensas o servicios comunes, problemas de seguridad o portería
	Haber perdido su vivienda o quedado en la calle
	Vandalismo, daños o acoso en su vivienda
DELITOS	Robo o intento de robo o hurto o atentado contra la propiedad
	Fraude o estafa
	Lesiones o amenazas, patotas
	Violencia de género
	Ofensas sexuales, abusos, toqueteos, violación
DISCRIMINACIÓN	Discriminación por su situación económica
	Por el lugar dónde viven
	Discriminación por condición de discapacidad
	Discriminación por raza, nacionalidad o condición étnica
	Por su simple condición física, aspecto o color de piel
	Por su orientación o preferencia sexual
	Por su religión
	Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado
	Accidentes de tránsito donde no hubo lesionados

ACCIDENTES / LESIONES / DAÑOS	Otro tipo de accidentes (que no sean de trabajo...por. Ej: derrumbes, inundaciones, caída de árboles, etc.)
	Daños o enfermedades por la falla de un producto, como aparatos eléctricos, juguetes, alimentos
CONSUMIDOR	Problemas o disputas relacionadas con la compra de productos defectuosos? Por ejemplo aparatos eléctricos, vehículos, muebles o vestimenta? ¿O con sus garantías?
	Problemas o disputas relacionadas con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos, contadores, agentes de viaje, pintores, plomeros, gasistas, electricistas o mecánicos
	Problemas con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas
	Problemas con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)
	Problemas de calidad del servicio con empresas de servicios (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía, celulares)
	Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos en los precios)
	Problemas con empresas de seguros de auto, hogar, laboral, como por ejemplo en los reclamos, primas, coberturas, etc.
	Problemas relacionados con el transporte público (accidentes, abusos económicos, maltrato, calidad del servicio)
DINERO	Problemas con un préstamo o inversión, pagos de préstamos o garantías otorgadas a otras personas
	Permisos de construcción, reparaciones o habilitaciones de negocios
	Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, secuestros
	Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ) o rechazo de otorgamiento de crédito
	El pago de dinero que alguien le debía (por un préstamo, un contrato)
	Problemas relacionados con quiebras o concursos
SALUD	Problemas por tratamientos, cirugías o medicación por parte de un médico o dentista u otro profesional de la salud
	Problemas para acceder a los servicios públicos de salud
	Problemas para acceder a servicios de urgencias
	Problemas con la empresa de medicina prepaga o la obra social (cobertura, calidad o costo)
	Con el acceso a medicamentos (por el costo, o la cobertura)
	Tratamientos de salud mental
SEGURIDAD SOCIAL	Problemas jubilatorios (acceso, gestión y regularidad en el pago)
	Problemas con pensiones
	Problemas con planes o subsidios sociales (acceso, gestión y regularidad en el pago)
VIOLENCIA INSTITUCIONAL	Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo, arrestos injustificados, maltratos o lesiones
	Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración
EDUCACIÓN	Falta de vacantes
	Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar
	Problemas con las matrículas o cuotas
	Bulling, acoso, agresiones
GOBIERNO	Cálculo de impuestos o deudas impositivas
	Le han negado información que debería ser de acceso público
	Trámites de ciudadanía, residencia
	Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales
	Problemas con el municipio, por ejemplo, prestación de servicios, habilitaciones

	Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o penalidades.
	Problemas para votar
	Exigencia de pago de coimas o “arreglos” por parte de funcionarios
NEGOCIOS	Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia
	Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de “protección” de inspectores o policías
	Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables
PENAL	Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito
OTROS	Cualquier otro problema legal o conflicto en los últimos tres años (Especificar)

ANEXO 4: Cuestionario

ENCUESTA NACIONAL DE NECESIDADES JURIDICAS INSATISFECHAS Y NIVELES DE ACCESO A LA JUSTICIA						2016	
Provincia						Cuestionario	
Localidad				Piso/Dpto.		PM	
Calle				Nº		Encuestador	
Barrio				Teléfono		Fecha	
MUESTRA	1. GEN	2. EXT.P.	3. DISC.	4. IND	SISTEMA	1. CATI (Teléfono)	2. CAPI (Tablet)

PRESENTACIÓN

Buenos días / buenas tardes. Mi nombre es _____, trabajo para la Universidad de Buenos Aires. Estamos realizando una encuesta sobre los problemas legales, de violación de derechos y los conflictos jurídicos que se viven en nuestro país. ¿Puedo hacerle algunas preguntas? No le llevará mucho tiempo. Sus respuestas, por supuesto, serán tratadas confidencialmente y serán absolutamente anónimas. Para comenzar, ¿Podría darme un poco de información sobre Ud. y las personas que viven en su casa.

DEMOGRÁFICOS

D01. ¿Cuántas personas viven en el hogar?

|_|_|_| (Ns/Nc = 99)

D03. Sexo del entrevistado

1. Masculino
2. Femenino
3. Otro

D04. ¿Podría decirme su edad?

|_|_|_| (Ns/Nc = 00)

D05. ¿Cuál es su nivel de educación?

1. No inició su escolaridad
2. Primaria incompleta
3. Primaria completa
4. Secundaria incompleta
5. Secundaria completa
6. Terciaria incompleta
7. Terciaria completa
8. Universitario incompleto
9. Universitario completo
10. Posgrado
99. No sabe o no contesta

D06. ¿Cuál es su situación de ocupación actual? ¿Está...

1. Trabajando
2. Buscando empleo (desempleado)
3. Se ocupa de las tareas del hogar (ama de casa)
4. Jubilado/a, pensionado incapacitado para trabajar
5. No trabaja, no busca trabajo y no estudia
6. Va a la escuela/universidad
7. Otro (*Especificar*).....
9. No contesta

D07. ¿La casa donde ustedes viven es propia o alquilada?

1. Propia de la familia
2. Alquilada
3. Prestada
4. Otra situación
9. No sabe o no contesta

D08. ¿Recibe alguien en este hogar algún tipo de subsidio, pensión o ayuda social permanente por parte del Estado?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

D09. ¿Alguno de los miembros del hogar se encuentra en situación de discapacidad física o mental?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

D10. ¿Podría decirme su nacionalidad?

1. Argentina
2. Boliviana

3. Brasileira
4. Chilena
5. Paraguaya
6. Peruana
7. Uruguaya
8. Española
9. Italiana
10. Otra
99. No sabe o no contesta

1. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES LEGALES

IDENTIFICACIÓN. SE PREGUNTA UNO A UNO CADA TIPO DE PROBLEMA.

Hablaremos de temas con los que la gente suele tener problemas difíciles de resolver, como por ejemplo con el trabajo, la familia, la vivienda, accidentes, o delitos.

Para cada uno de estos temas, le preguntaré sobre diferentes tipos de problemas difíciles de resolver que usted puede haber tenido en los últimos 3 años, que pueden derivar en problemas legales. Nos referimos a problemas que se iniciaron o que continuaron durante los últimos tres años y que tuvo Usted personalmente o alguien de quienes viven en su casa con usted.

SEVERIDAD: SÓLO POR CADA PROBLEMA QUE HA EXPERIMENTADO (COD. 1), SE PREGUNTA INMEDIATAMENTE:

b. Pensando en una escala del 0 al 10, donde 0 significa que no fue para nada grave, y 10 significa que fue muy grave. Dígame, qué gravedad tuvo para usted(es) este problema? Escribir el número en la columna Sever. (No sabe o no contesta = 99)

Veamos primero problemas o conflictos relacionados con su FAMILIA. Usted o alguien de su hogar han tenido en los últimos 3 años algún problema relacionado con herencias, divorcio, cuota alimentaria, adicciones, peleas económicas entre familiares?	Sí	No	Ns/Nc	Sever.
Q1. Herencias	1	2	9	
Q2. Tenencia de hijos o adopciones	1	2	9	
Q3. Violencia doméstica o de género	1	2	9	
Q4. Separación de bienes, divorcio	1	2	9	
Q5. Pagos de cuota alimentaria	1	2	9	
Q6. Adicciones o alcoholismo?	1	2	9	
Q7. Disputas económicas o de otro tipo entre los miembros de la familia	1	2	9	

Sigamos ahora con problemas o de TRABAJO, como por ejemplo, cuestiones salariales, despidos, malas condiciones de trabajo, discriminación, maltrato, sanciones, accidentes?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q8. Cuestiones salariales, sueldos, horas extras, trabajo en negro?	1	2	9	
Q9. Despidos injustos	1	2	9	
Q10. Malas condiciones de trabajo?	1	2	9	
Q11. Maltrato, hostigamiento?	1	2	9	
Q12. Discriminación en el trabajo	1	2	9	
Q13. Le han negado derechos como vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad?	1	2	9	
Q14. Sanciones o procesos disciplinarios injustos?	1	2	9	
Q15. Accidentes o enfermedades de trabajo				

Han tenido algún problema relacionado con su VIVIENDA, como por ejemplo, acceso a créditos, permisos para reformas, títulos de propiedad, disputas con vecinos, desalojos, alquileres, daños en la vivienda?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q16. Acceso a un préstamo para su vivienda?	1	2	9	
Q17. Permisos de edificación o reformas de su propia vivienda?	1	2	9	
Q18. Títulos de propiedad, operación de compra venta?	1	2	9	
Q19. Disputas con sus vecinos	1	2	9	
Q20. Intentos de desalojos, o de ocupación de su lugar	1	2	9	
Q21. El alquiler de su vivienda, por ejemplo con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago?	1	2	9	
Q22. Peleas de consorcio?	1	2	9	
Q23. Haber perdido su vivienda o quedado en la calle	1	2	9	
Q24. Vandalismo o daños en su vivienda?	1	2	9	

Siempre hablando de los últimos 3 años. Usted o alguno de los miembros del hogar ha sido víctima de algún DELITO, como por ejemplo robo o intento de robo, estafas, lesiones o amenazas, violencia de género, ofensas sexuales o abuso sexual?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q25. Robo o intento de robo o hurto o atentado contra la propiedad	1	2	9	
Q26. Fraude o estafa	1	2	9	
Q27. Lesiones o amenazas, patotas	1	2	9	
Q28. Violencia de género	1	2	9	
Q29. Ofensas sexuales, abusos, violación	1	2	9	

Alguno ha sido DISCRIMINADO, por su situación económica, condición de discapacidad, raza, nacionalidad, aspecto físico, religión o condición sexual?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q30. Por su situación económica?	1	2	9	
Q31. Por el lugar dónde viven	1	2	9	
Q32. Por condición de discapacidad?	1	2	9	
Q33. Por raza, nacionalidad o condición étnica?	1	2	9	
Q34. Por su simple condición física, aspecto o color de piel?	1	2	9	
Q35. Por su orientación sexual	1	2	9	
Q36. Por su religión?	1	2	9	

Han tenido algún problema o conflicto relacionado con ACCIDENTES de tránsito u otro tipo, o han sufrido DAÑOS o LESIONES ocasionados por productos, medicamentos o aparatos defectuosos?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q37. Accidente de tránsito donde hubo algún lesionado	1	2	9	
Q38. Accidentes de tránsito donde no hubo lesionados	1	2	9	
Q39. Otro tipo de accidentes (que no sean de trabajo)	1	2	9	
Q40. Daños o enfermedades por la falla de un producto, como aparatos eléctricos, juguetes, alimentos	1	2	9	

Han tenido algún problema o conflicto como CONSUMIDORES, como por ejemplo: compra de productos defectuosos, garantías, mal servicio de algún profesional, servicios de bancos, tarjetas de crédito, empresas de servicios o empresas de seguros?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q41. Con la compra de productos defectuosos? O con sus garantías?	1	2	9	
Q42. Con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos, plomeros, electricistas o mecánicos?	1	2	9	
Q43. Con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas?	1	2	9	
Q44. Con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)	1	2	9	
Q45. Con la calidad del servicio con empresas de servicios (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía)?	1	2	9	
Q46. Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos en los precios)?	1	2	9	
Q47. Con empresas de seguros de auto, hogar, laboral	1	2	9	
Q48. Con el transporte público (accidentes, abusos económicos, mal trato, calidad del servicio)	1	2	9	

Han tenido algún problema relacionado con DEUDAS o DINERO, como por ejemplo el pago de préstamos o garantías, calificaciones crediticias, cobro de deudas, embargos o quiebras?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q49. Un préstamo o inversión, o garantías otorgadas a otras personas	1	2	9	
Q50. Permisos o habilitaciones de negocios	1	2	9	
Q51. Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, etc	1	2	9	
Q52. Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ)	1	2	9	
Q53. El pago de dinero que alguien le debía	1	2	9	
Q54. Con quiebras o concursos	1	2	9	

Han tenido algún problema relacionado con la atención de la SALUD, por ejemplo con tratamientos o cirugías, problemas para acceder a servicios de salud o medicamentos, o problemas con la medicina prepaga o la obra social?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q55. Por tratamientos, cirugías o medicación por parte de un profesional de la salud?	1	2	9	
Q56. Para acceder a los servicios públicos de salud?	1	2	9	
Q57. Para acceder a servicios de urgencias	1	2	9	
Q58. Con la empresa de medicina prepaga o la obra social	1	2	9	
Q59. Con el acceso a medicamentos	1	2	9	
Q60. Por tratamientos de salud mental	1	2	9	

Han tenido algún problema relacionado con la SEGURIDAD SOCIAL, por ejemplo con el acceso o pago de jubilaciones pensiones o subsidios?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q61. Jubilatorios?	1	2	9	
Q62. Con pensiones	1	2	9	
Q63. Con planes o subsidios sociales?	1	2	9	

Han tenido algún problema o conflicto relacionado con VIOLENCIA INSTITUCIONAL, como por ejemplo abuso de autoridad por parte de la policía o trato injusto por parte del gobierno?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q64. Abuso de autoridad por parte de la Policía	1	2	9	
Q65. Trato injusto por parte del Gobierno	1	2	9	

Han tenido algún problema o conflicto relacionado con la EDUCACIÓN para alguno de los miembros del hogar, como falta de vacantes, sanciones injustas, problemas con las cuotas, o bullying o acoso?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q66. Falta de vacantes	1	2	9	
Q67. Una suspensión o exclusión injusta de una institución	1	2	9	
Q68. Con las matrículas o cuotas?	1	2	9	
Q69. Bullying, acoso, agresiones?	1	2	9	

Han tenido algún problema o conflicto relacionado con el GOBIERNO, por ejemplo con el cálculo de impuestos, con trámites de documentos personales, ciudadanía, residencia, certificado de discapacidad o de antecedentes, problemas para votar o pedido de coimas por parte de funcionarios?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q70. Cálculo de impuestos o deudas impositivas	1	2	9	
Q71. Le han negado información que debería ser de acceso público	1	2	9	
Q72. Trámites de ciudadanía, residencia	1	2	9	
Q73. Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	1	2	9	
Q74. Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones, ...	1	2	9	
Q75. Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o penalidades.	1	2	9	
Q76. Problemas para votar	1	2	9	
Q77. Exigencia de pago de coimas o "arreglos" por parte de funcionarios	1	2	9	

Han tenido algún problema o conflicto relacionado con su COMERCIO, PROFESIÓN o NEGOCIOS, por ejemplo problemas para emprender una actividad, pedido de coimas, exigencias burocráticas, etc.?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q78. Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	1	2	9	
Q79. Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de "protección" de inspectores o policías?	1	2	9	
Q80. Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	1	2	9	

Han tenido algún problema o conflicto penal, como por ejemplo haber sido imputado, procesado o condenado por un delito?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q81. Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	1	2	9	

Han tenido cualquier OTRO problema o conflicto legal o con sus derechos en los últimos tres años?	Sí	No	Ns/Nc	Sever
Q82. (Especificar)	1	2	9	

SI NO TUVIERON PROBLEMAS (Q1 A Q82 <= 1), SE PASA A LA SECCIÓN 4: PERCEPCIONES SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA (Q160).

PRIORIDAD. SELECCIÓN 3 PROBLEMAS MÁS GRAVES	COD
Usted mencionó que Ud. o algún miembro de su hogar tuvieron estos problemas... (Se muestran problemas mencionado con código 1 (Sí) en Q1 a Q79). Que recuerde en este momento, ¿cuál fue el más grave para ustedes? Y el segundo más grave? Y el tercero?	
Q83. Más grave	
Q84. Segundo más grave	
Q85. Tercero más grave	

ESTRATEGIA GENERAL ¿Cuál de estas frases describe mejor la manera en que usted intentó resolver este problema? <i>Inserta los problemas mencionados en la pregunta anterior</i>	1. No hizo nada	2. Intentó resolverlo su cuenta	3. Buscó ayuda de familiares o amigos	4. Buscó asesoramiento profesional	5. Buscó ayuda de familiares o amigos Y asesoramiento profesional	6. Acudió a una oficina u organismo público	9. Ns/Nc
Q86. <i>(Muestra Problema más grave)</i>	1	2	3	4	5	6	9
Q87. <i>(Muestra Segundo más grave)</i>	1	2	3	4	5	6	9
Q88. <i>(Muestra Tercero más grave)</i>	1	2	3	4	5	6	9

CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

SE SELECCIONA AL AZAR UNO DE LOS 3 PROBLEMAS MENCIONADOS COMO MÁS GRAVES.

Vamos a hablar ahora del problema... (Inserta problema seleccionado).

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Q89. ¿Podría decirme brevemente en qué consistió el problema?

Q90. Ud. personalmente, ¿Se considera preparado para resolver problemas de esa clase?

1. Muy preparado
2. Preparado
3. Poco preparado
4. Nada preparado
5. No sabe o no contesta

Q91. En este tipo de situaciones, ¿confía en la intervención de terceros con preparación profesional solucionarlas o piensa más bien que las cosas hay que resolverlas personalmente sin que nadie interceda

1. Confía en la intervención de terceros con preparación profesional
2. Piensa que a las cosas hay que resolverlas personalmente, sin que nadie interceda
9. No sabe o no contesta

PROBLEMA / VÍA LEGAL

Q92. Usted considera que éste es un problema legal o más bien un problema de otro tipo que debería resolverse sin necesidad de que desemboque en un problema legal?

1. Legal
2. De otro tipo
9. No sabe o no contesta

Q93. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la naturaleza, la raíz del problema?

1. Un asunto de mala suerte/es parte de la vida
2. Un asunto moral (de buena o mala gente)
3. Un asunto legal, jurídico
4. Un asunto político
5. Un asunto burocrático
6. Un asunto social o comunitario
7. Un asunto familiar o privado
8. Un asunto económico
9. Otro
99. No sabe o no contesta

Q94. ¿Cree que alguna de las siguientes situaciones contribuyó a se produjera este problema? (RM)

1. Una enfermedad física o psicológica
2. El estrés o preocupación relacionada con enfermedad
3. Una discapacidad
4. Un problema de drogas o alcoholismo
5. Falta de trabajo o problemas en el trabajo
6. Pobreza
7. Problemas o rupturas amorosas o familiares
8. Problemas resultantes de tener mal carácter
9. Problemas con alguien cercano yendo preso
10. No saber ni conocer bien mis derechos
11. Problemas resultantes de ser víctima de violencia
12. No tener "contactos"
13. No tener suficiente educación
14. Vivir en un país injusto
99. No sabe o no contesta

AFECTACIÓN DEL PROBLEMA

Q95. ¿A quiénes afectó el problema? (RM)

1. Solamente a mí
2. A alguien u otros en mi hogar
3. A más gente
9. No sabe o no contesta

Q96. ¿Cuánto le afectó ese problema en su vida cotidiana?

1. Mucho
2. Algo
3. Poco
4. Nada
9. No sabe o no contesta

Q97. ¿Cómo le afectó ese problema en su vida cotidiana? (RM)

1. En la salud física
2. En la salud emocional
3. En lo económico
4. En lo familiar
5. En lo laboral
6. En su autoestima
9. No sabe o no contesta

2. ESTRATEGIA

Q98. Cuando comenzó el problema, pensó que éste podría resolverse sólo, sin necesidad de usted hiciera nada?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

INFORMACIÓN

Q99. Al principio, se sintió seguro con el grado de información que tenía o pensó que debía tener un mejor nivel de información acerca de cómo actuar?

1. Estaba seguro con el grado de información que poseía
2. Pensó que debía tener mejor nivel de información acerca de cómo actuar
9. No sabe o no contesta

Q100. En general, Ud. se siente una persona informada para los problemas de este tipo?

1. Muy informada
2. Informada
3. Poco Informada
4. Nada Informada
9. No sabe o no contesta

Q101. Qué hizo para tener información sobre su problema y cómo resolverlo?

1. Busqué información por mi cuenta
2. Le pedí a otros (familiares, amigos, profesionales) que me den información
3. Busqué por mi cuenta y le pedí a otros
4. No hice nada en especial
9. No sabe o no contesta

A quienes sí buscaron información (Q101 <4)

A) En dónde consiguió información? B) La información le resultó muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?	A) Consiguió información en			B) Utilidad					
	1. Sí	2. No	9. Ns/Nc	1. Muy útil	2. Algo útil	3. Poco útil	4. Nada útil	5. No encontró	9. Ns./Nc.
Q102. Libros, folletos o manuales	1	2	9	1	2	3	4	5	9
Q103. Internet	1	2	9	1	2	3	4	5	9
Q104. Diarios o revistas	1	2	9	1	2	3	4	5	9
Q105. Radio o Televisión	1	2	9	1	2	3	4	5	9

A quienes buscaron información en algún medio (Q102 a Q105 = 1)

Q106. Cuando buscó información sobre el problema en estos medios, qué trataba de conseguir? (RM)

1. Identificar personas o instituciones que me pudieran ayudar
2. Conseguir teléfonos o direcciones de alguna persona o institución en particular para que me ayude
3. Obtener información sobre mis derechos
4. Obtener información sobre cómo otra gente resolvía esa clase de problemas
5. Otro
9. No sabe o no contesta

A TODOS

Q107. En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?

1. Tenía información adecuada para tomar decisiones

2. Tomaba decisiones pero sin saber bien y sin tener información adecuada
3. Estaba perdido/a
9. No sabe o no contesta

AYUDA DE TERCEROS CERCANOS

Q108. Consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos? (Excluir a las personas cuyo trabajo consiste en asesorar sobre estos problemas)

1. Sí
2. No -> *Pasa a Iniciativa Propia (Q113)*
9. No sabe o no contesta -> *Pasa a Iniciativa Propia (Q113)*

Q109. A quienes consultó? (RM)

1. Su esposo/a / su pareja
2. Otros familiares
3. Amigos
4. Compañeros de trabajo
5. Otra persona conocida
6. Referente religioso, político, comunitario, social, sindical
9. No sabe o no contesta

Q110. Por qué decidió consultar a esta(s) persona(s) en particular, en lugar de otras personas que usted conoce? (RM)

1. Porque confío en esa persona
2. Porque es(son) con la(las) que habitualmente comparto mis problemas
3. Porque tiene experiencia con este problema, tuvo problemas similares
4. Porque tiene conocimiento, sabe cómo resolver estos problemas
5. Por otros motivos
9. No sabe o no contesta

Q111. Qué tipo de ayuda le dieron estas personas? (RM)

1. Acompañamiento, apoyo moral
2. Información o asesoramiento
3. Ayuda en gestiones para resolver el problema
4. Otro tipo de ayuda
5. Ninguna ayuda
9. No sabe o no contesta

A quienes sí recibieron algún tipo de ayuda, Q111 <> 5

Q112. La ayuda que usted consiguió de estas personas fue muy útil, algo útil o nada útil?

1. Muy útil
2. Poco útil
3. Nada útil
9. No sabe o no contesta

INICIATIVA PROPIA

Q113. Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), con la otra parte del problema que se le planteaba?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

A quienes sí se contactaron con la contraparte (Q113 = 1)

Q114. Y qué consiguió contactándose directamente con la otra parte?

1. Conocer más sobre el problema
2. Evitar que el problema empeorara
3. Solucionar el problema
4. Llegar a un acuerdo y evitar que el problema pasara a mayores
5. No consiguió contactarse
6. No consiguió nada
9. No sabe o no contesta

A TODOS

ASESORAMIENTO U ORIENTACIÓN EN GENERAL

Le voy a preguntar ahora por una serie de personas, organizaciones o instituciones que pueden brindar ayuda para resolver problemas como el suyo. Quisiera que me diga si recurrió a cada una de ellas, y qué ayuda obtuvo.

a) Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema? Insertar una a una

Sólo si recurrió a esa fuente (Q115 a Q137 =1), preguntar inmediatamente:

b) Consiguió que lo ayudaran? Le resultó útil esa ayuda?

a) Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones para intentar resolver el problema?(insertar frase) Sólo si recurrió a esa fuente, Q##a=1, preguntar inmediatamente: b) Consiguió que lo ayudaran? Le resultó útil esa ayuda?	a) Recurrió a			b) Le resultó útil?				
	1. Sí	2. No	9. Ns/Nc	1. Muy útil	2. Poco útil	3. Nada útil	4. No obtuvo ayuda	9. Ns/Nc
Recurrieron a algún PROFESIONAL, como por ejemplo a un abogado, psicólogo, médico, contador, o algún otro?								
Q115. Abogado (privado)	1	2	9	1	2	3	4	9
Q116. Psicólogo o analista	1	2	9	1	2	3	4	9
Q117. Médico u otro profesional de la salud	1	2	9	1	2	3	4	9
Q118. Trabajador social	1	2	9	1	2	3	4	9
Q119. Contador o asesor financiero	1	2	9	1	2	3	4	9
Recurrieron a alguna INSTITUCIÓN DE SERVICIOS LEGALES O PERSONAL DE JUSTICIA, como por ejemplo una defensoría pública, oficina de asistencia legal gratuita, servicio de mediación, o a una oficina judicial o tribunales?								
Q120. Defensoría pública (consumidor, tercera edad), casa de Justicia, Centro de Acceso a la Justicia o similar	1	2	9	1	2	3	4	9
Q121. Oficina de asistencia legal gratuita,	1	2	9	1	2	3	4	9
Q122. Servicio oficial de Mediación Comunitaria	1	2	9	1	2	3	4	9
Q123. Oficina Judicial o de tribunales	1	2	9	1	2	3	4	9
Recurrieron a alguna OTRA OFICINAS U ORGANISMOS DEL ESTADO, o del gobierno nacional, provincial o municipal, o a la policía?								
Q124. Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	1	2	9	1	2	3	4	9
Q125. Policía	1	2	9	1	2	3	4	9
Q126. Otros organismos del estado	1	2	9	1	2	3	4	9
Por último, recurrieron a alguna de OTRA PERSONAS U ORGANIZACIONES, como por ejemplo sindicato, partido político, organización de derechos humanos, cooperativa, alguna institución barrial, un superior en su trabajo, alguna persona de la iglesia, o un número telefónico de atención oficial?								
Q127. Sindicato a asociación profesional	1	2	9	1	2	3	4	9
Q128. Partido o agrupación política	1	2	9	1	2	3	4	9
Q129. Número telefónico de atención oficial	1	2	9	1	2	3	4	9
Q130. Organización de Derechos Humanos	1	2	9	1	2	3	4	9
Q131. Su empleador, jefe o supervisor	1	2	9	1	2	3	4	9
Q132. Mutuales / cooperativas	1	2	9	1	2	3	4	9
Q133. Institución barrial o comunitaria	1	2	9	1	2	3	4	9
Q134. Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	1	2	9	1	2	3	4	9
Q135. Puntero, referente político o referente barrial	1	2	9	1	2	3	4	9
Q136. Otras personas, grupos u organizaciones	1	2	9	1	2	3	4	9
Q137. Otros (Especificar)	1	2	9	1	2	3	4	9

SOBRE EL ASESORAMIENTO LEGAL, Y LAS BARRERAS

Q138. En relación con el problema, buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

Si no buscó asesoramiento legal (Q138=2):

Q139. Por qué no buscó asesoramiento legal profesional?

01. El problema no me pareció demasiado importante
02. El problema se resolvió solo, rápidamente
03. Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo
04. Afectaría mi relación con la otra parte
05. Era yo quien estaba en falta
06. Pensé que no podría solucionarlo
07. No entendía dónde buscar
08. No estaba dispuesto a pagar
09. Pensé que sería demasiado caro / no podría pagarlo
10. Pensé que se solucionaría solo
11. Por temor / porque no me animé

12. Pensé que no conseguiría asesoramiento debido a mi situación personal
14. Por otros motivos
99. No sabe o no contesta

Si buscó asesoramiento legal (Q138=1):

Q140. Y consiguió asesoramiento legal o jurídico profesional?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

Si no consiguió asesoramiento legal (Q140 =2):

Q141. Por qué no consiguió asesoramiento legal?

1. No encontré quien me asesore
2. La persona u organización estaban muy lejos
3. No podía pagarlo
4. No quisieron dármelo
5. No entendía lo que me decían
6. Por otros motivos
9. No sabe o no contesta

Si consiguió asesoramiento legal profesional (Q140=1):

Q142. Quién se lo brindó?

1. Abogado privado
2. Abogado gratuito de oficina del estado
3. Defensoría o fiscalía pública
4. Colegio de Abogados
5. Abogado de ONG, sindicato, iglesia, organización social
6. Estudiante de abogacía
7. Consultorio jurídico de la Universidad
8. Otro
9. No sabe o no contesta

Q143. Por favor dígame específicamente a qué persona, grupo o institución recurrió por asesoramiento legal profesional: *Encuestador: No registrar nombres de personas.*

Q144. ¿Cómo llegó usted a esta persona u organización? Fue a través de: (RM)

1. Por recomendación de familiares o amigos
2. Internet
3. Páginas Amarillas
4. Televisión / Radio / Diarios / Revistas
5. Una persona u organización de asistencia legal
6. Otra persona u organización
7. Acudiendo a un número telefónico de emergencia o atención al público
8. Ya lo conocía de antes
9. Otro
99. No sabe o no contesta

Q145. Es un familiar o un amigo?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

Q146. La persona que lo asesoró, era la persona u organización con la que usted tenía el problema (contraparte)?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

Q147. ¿De qué manera se contactaba habitualmente con esta persona? Era... (RM)

1. Personalmente
2. Por teléfono
3. Por email
4. Por correo tradicional
8. Otro
9. No sabe o no contesta

A quienes se contactaron personalmente (Q147 = 1)

Q148. Le llevaba mucho tiempo movilizarse o trasladarse para reunirse personalmente con esta persona?

1. Demasiado
2. Mucho
3. Poco
4. Nada
9. No sabe o no contesta

A TODOS

Q149. ¿En qué consistió el asesoramiento legal profesional recibido? (RM)

1. Información sobre mis derechos y/o los reclamos de la otra parte
2. Información sobre las maneras de resolver el problema
3. Información sobre a dónde acudir para resolver el problema
4. Me conectó con la persona o la oficina que correspondía
5. Comunicaciones, reuniones, negociación con la otra parte
6. Ayuda económica
7. Se hizo cargo de gestionar el trámite
8. Me defendió profesionalmente en una negociación o trámite
9. Me defendió profesionalmente en un juicio o mediación
10. Resolvió el problema por mí
11. Otro
99. No sabe o no contesta

Q150. ¿Quedo Ud. satisfecho con el asesoramiento legal profesional recibido?

1. Muy satisfecho
2. Algo satisfecho
3. Algo insatisfecho
4. Muy insatisfecho
9. No sabe o no contesta

Q151. El asesoramiento legal profesional que usted obtuvo, tuvo algún costo o fue gratuito?

1. Tuvo costo
2. Fue gratuito
9. No sabe o no contesta

Si el asesoramiento tuvo costo, Q151 = 1

Q152. En relación al costo del asesoramiento legal, le pareció:

1. Muy razonable
2. Razonable
3. Poco razonable
4. Nada razonable
9. No sabe o no contesta

INACCIÓN

Sólo a quienes no buscaron información (Q101=4), Y no consultaron con terceros cercanos (Q108=2), Y no intentaron contactarse directamente con la contraparte (Q113=2), Y no buscaron asesoramiento u orientación en general (Q115 a Q137 <>1), Y no buscaron asesoramiento legal profesional (Q138=2):

Q153. Usted mencionó que no hizo nada por intentar solucionar este problema. Podría decirme por qué?

1. El problema no me pareció demasiado importante
2. El problema se resolvió solo, rápidamente
3. Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo
4. Afectaría mi relación con la otra parte
5. Era yo quien estaba en falta
6. Pensé que no podría solucionarlo
7. No supe qué hacer
8. Pensé que sería demasiado caro
9. Pensé que se solucionaría solo
10. Por temor
11. Por miedo a represalias
12. Porque no se animó
13. Por otros motivos
99. No sabe o no contesta

3. RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

A TODOS

ESTADO DEL PROBLEMA

Q154. Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?

1. Ha finalizado
2. Aún continúa
9. No sabe o no contesta

RESULTADOS

Si el problema está finalizado, Q154= 1

Q155. Finalmente, cómo se resolvió el problema?

1. Mediante un juicio
2. Por resolución de una autoridad de gobierno
3. Por resolución de un tercero independiente
4. Por un acuerdo alcanzado por un representante o abogado
5. Por un acuerdo alcanzado por usted personalmente
6. Usted o la otra parte dieron por finalizado el problema
7. Se resolvió sin necesidad de hacer nada
8. Hubo que "arreglar" con alguien
9. Por otro medio (Especificar: _____)
99. No sabe o no contesta

Q156. En términos muy generales, ¿Usted diría que el problema se resolvió a su favor, en su contra o como un empate?

1. A mi favor
2. En mi contra
3. Empate (un poco a favor, un poco en contra)
9. No sabe o no contesta

Q157.Cuán satisfecho está usted con la manera en que se resolvió el problema?

1. Muy satisfecho
2. Algo satisfecho
3. Algo insatisfecho
3. Muy insatisfecho
9. No sabe o no contesta

Q158. Considerando su experiencia, hay algo que usted crea que debería haber hecho diferente, para lidiar con dicho problema de mejor manera, u obtener mejor resultado?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

A quienes contestaron creen que deberían (o desearían) haber hecho algo diferente (Q158 = 1)

Q159. Qué desearía haber hecho diferente?

1. Obtener mejor asesoramiento
2. Obtener asesoramiento antes
3. Haber actuado antes
4. Haber sido más activo con el problema
5. Haber prevenido el problema
6. Haber usado un procedimiento formal (denuncia, juicio, etc.)
7. Haber obtenido más o mejor información
8. Haber hecho un "arreglo" informal
9. Haber acudido a los medios de comunicación
99. No sabe o no contesta

A TODOS

DURACIÓN DEL PROBLEMA Y COMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN LEGAL

Q160. Cuánto tiempo llevó el problema en solucionarse desde el momento en que se inició?

1. ____ Meses / Años
9. No sabe o no contesta

Si el problema no está finalizado, Q154 = 2

Q161. Cuánto tiempo lleva el problema desde el momento en que se inició?

1. ____ Meses / Años
9. No sabe o no contesta

Q162. Cuándo cree que el problema finalmente podrá resolverse?

1. En las próximas semanas
2. En los próximos meses
3. En los próximos años
4. Nunca. Estos temas nunca se resuelven del todo

9. No sabe o no contesta

A TODOS

4. PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA

Q163. ¿En algún momento, ¿tuvo que relacionarse con alguna oficina del estado (como por ejemplo, defensoría, fiscalía, asesoría) para resolver un problema?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

Sólo a quienes se relacionaron con una oficina del Estado, Q160 = 1

Q164. ¿Le resultó fácil encontrar a que oficina debía acudir?

1. Sabía a qué autoridad acudir, pero no sabía dónde estaba
2. Sabía a qué autoridad acudir, pero por horarios o distancia no podía ir
3. Pude llegar a la autoridad adecuada, pero fue difícil
4. Pude llegar a la autoridad adecuada, sin dificultades
5. Otro
9. No sabe o no contesta

Q165. ¿Qué respuesta recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas a las que acudió?

1. Me dijeron que ellos no podían ayudarme
2. Trataron de convencerme de que no hiciera nada
3. Recibieron mi trámite pero no hicieron nada
4. Recibieron mi trámite y me ayudaron
5. Otro
9. No sabe o no contesta

Q166. ¿Cómo fue el trato que recibió de parte de las autoridades o dependencias públicas?

1. Me trataron muy bien
2. Me trataron bien
3. Me trataron mal
4. Me trataron muy mal
9. No sabe o no contesta

Q167. Cuando hablaba con empleados o funcionarios públicos: ¿podía entender bien el trámite que estaba haciendo y decidir usted lo que le convenía hacer o no hacer?

1. No entendía nada
2. Entendía un poco
3. Entendía bien
9. No sabe o no contesta

A TODOS

Q168. ¿Conoce alguna oficina o institución donde una persona puede obtener asesoramiento legal gratuito?

1. Sí
2. No
9. No sabe o no contesta

Si conoce opciones de asesoramiento legal gratuito, Q168 = 1

Q169. ¿Cuáles? (RM)

1. Centro de atención a las víctimas
2. Centro de Acceso a la Justicia (CAJ)
3. Oficina de Mediación
4. Oficina de Ministerio de Trabajo (Programa Asistir)
5. Defensorías o fiscalías públicas
6. Colegios profesionales, universidades
7. Otra oficina pública
8. Otra oficina privada
9. Oficina de violencia doméstica
10. Oficina de defensa del consumidor
11. Otro
99. No sabe o no contesta

A TODOS

Nos interesa saber ¿Cómo ve Usted hoy a los jueces en su relación con los problemas de la gente? Por favor califique de 1 (muy mal) a 10 (Muy bien) los aspectos que le voy a leer:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q170. Su voluntad de investigar a fondo los casos de corrupción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q171. Su sensibilidad ante los problemas de la gente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q172. Su respeto de derechos y libertades de los ciudadanos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q173. Sus posiciones en los conflictos entre el gobierno y las corporaciones económicas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q174. Su disposición para resolver los problemas sin importar las diferencias sociales y económicas de quienes acuden a la Justicia?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Me gustaría preguntarle ahora: en el caso de que a Ud. Se le presente un problema legal difícil de resolver, en primera instancia ¿Qué nivel de confianza le merecen a Ud. las siguientes soluciones?	1. Mucha confianza	2. Alguna confianza	3. Ninguna confianza	9. Ns/Nc
Q175. Acudir a un abogado	1	2	3	9
Q176. Acudir a la policía	1	2	3	9
Q177. Acudir a la Justicia	1	2	3	9
Q178. Acudir a amigos o familiares	1	2	3	9
Q179. Estudiar por si mismo el problema	1	2	3	9
Q180. Acudir a un centro oficial de asistencia legal comunitaria	1	2	3	9
Q181. Acudir a una ONG	1	2	3	9
Q182. Acudir a una Defensoría Oficial o una fiscalía	1	2	3	9

Q183. Siempre en general, en qué medida siente Ud. que en este país el sistema de justicia está pensado para resolver los problemas reales de la gente común usted?

1. Mucho
2. Algo
3. Poco
4. Nada
9. No sabe o no contesta

NSE (MÓDULO NIVEL SOCIOECONÓMICO SAIMO PARA ENCUESTAS TELEFÓNICAS) (CORTO)

P1. ¿Cuántas personas viven en su hogar, incluyéndolo a usted?

_____ Solo números, mayor que cero

P2. ¿Y cuántas de ellas tienen ingresos de algún tipo, tanto del trabajo personal como de otras fuentes? Por “ingresos de otras fuentes” entendemos alquileres, becas, ayuda familiar, subsidios por desocupación, renta financiera o inversión en negocios en los que no trabaja. A todos

_____ Solo números, mayor que cero y menor o igual a P1

P3. Las preguntas que siguen se refieren exclusivamente a la persona que más aporta para los gastos de su hogar. Si hay dos o más aportantes piense solo en una de ellas, la persona que más aporta.

¿Cuál es el máximo nivel de estudios que alcanzó la persona que más aporta?

NIVEL EDUCACIONAL (NE)	Cód.	Pase
Sin estudios	1	CONTINÚA
Primaria incompleta	2	
Primaria completa	3	
Secundaria incompleta	4	
Secundaria completa	5	
Terciaria o Universitaria incompleta	6	
Terciaria completa (con título)	7	
Universitaria completa (con título)	8	
Posgrado	9	

P4. ¿Actualmente esta persona está trabajando?

ACTIVIDAD-OCUPACIÓN-INACTIVIDAD	Cód.	Pase
Sí, actualmente trabaja	1	→ P5a
No trabaja pero está buscando activamente trabajo (desocupado)	2	→ P5b
No, es jubilado y/o pensionado	3	→ Algoritmo: <u>grilla Inactivos-Jubilados</u>
No trabaja pero tiene otra fuente de ingresos (alquileres, becas, ayuda familiar, subsidios por desocupación, renta financiera o inversión en negocios en los que no trabaja)	4	→ P7

P5a y 5b: Varía la formulación de la pregunta, la grilla es la misma y los pases son diferentes.

A los que respondieron P4-1, OCUPADOS

P5 a. El trabajo del principal aportante del hogar es...?

CATEGORÍA	Cód.	Pase
Como dueño o socio de una empresa, estudio o comercio (de cualquier tamaño, por lo menos un empleado)	1	→ P7
En algún organismo público o empresa privada de cualquier tipo, como fábrica, taller, oficina, obra, comercio o con una persona que le da trabajo	2	→ P6
Trabajando solo, por su cuenta, sin empleados	3	→ P7

A los que respondieron P4-2, DESOCUPADOS

P5 b. El último trabajo del principal aportante del hogar era...?

CATEGORÍA	Cód.	Pase
Como dueño o socio de una empresa, estudio o comercio (de cualquier tamaño, por lo menos un empleado)	1	→ Algoritmo grilla desocupados
En algún organismo público o empresa privada de cualquier tipo, como fábrica, taller, oficina, obra, comercio o con una persona que le da trabajo	2	
Trabajando solo, por su cuenta, sin empleados	3	

A empleados con o sin personal a cargo Vienen de P4-1 y 2 y P5a y 5b

P6. ¿Tiene personas a su cargo...? Señale cuál es su función en la jerarquía.

JERARQUÍA	Cód.	Pase
Empleado con responsabilidades directivas, gerenciales, jefe o supervisor con personal a cargo	1	→ P7
Trabajador sin personal a su cargo	2	

A todos los OCUPADOS y OTROS INACTIVOS, NO JUBILADOS.

P7. La persona que más aporta para los gastos del hogar ¿tiene actualmente algún tipo de cobertura médica asegurada, una obra social o medicina prepaga, o, en caso de ser necesario, se atiende en hospitales o con un profesional privado que busca en el momento?

	COBERTURA MEDICA	Cód.	Pase
SI	Tiene la cobertura de una obra social, mutual o medicina prepaga	1	→ Algoritmo grilla, columna correspondiente
NO	En caso de ser necesario se atiende en hospital público o con un profesional privado que busca en el momento	2	
No sabe		3	

Muchas gracias por su cooperación en esta encuesta. Sabemos que le hemos hecho algunas preguntas difíciles. Si Ud. lo desea, le puedo dar de nuevo el número de teléfono de una persona en mi oficina si quiere verificar.

Sólo con el propósito de supervisar mi trabajo, necesito que me diga su nombre de pila (no el apellido)

Nombre entrevistado: _____

Observaciones:

Referencias

- Abel, Richard and Philip S.C. Lewis (1988-89) *Lawyers in Society* Vol. 1-3 Berkeley, Los Angeles: University of California Press.
- Abel, Richard L. (1985) "Law Without Politics; Legal Aid under Advanced Capitalism" *UCLA Law Review* p.474.
- Abel-Smith, Brian, Michael Zander, Rosalind Brooke (1973) *Legal Problems and the Citizen*. London: Heineman.
- Alvarez, Gladys S., Highton, E.I. y Jassan, E: (1996): *Mediacion y justicia*. Buenos Aires: Depalma.
- ARANGO, JOHN, *ABA Legal needs studies*, Algodones Associates, 1998.
- BECKER, MARY KAY, *The Washington State Civil Legal Needs Study*, Task Force on Civil Equal Justice Funding, Washington State Supreme Court, USA, 2003
- Blacksell, Mark, Kim Economides, Charles Watkins (1991) *Justice outside the City; Access to Legal Services in Rural Britain*. Essex: Longman.
- Cantril, Albert H. (1996) *Agenda for Access: The American people and Civil Justice*. Final Report on the Implications of the Comprehensive Legal Needs Study Consortium on Legal Services and the Public. Chicago: American Bar Association.
- Cass, Michael and Ronald Sackville (1975) *Legal Needs of the Poor*. Australian Government Commission on Inquiry into Poverty. Canberra: AGPS.
- CENTER FOR SURVEY RESEARCH & ANALYSIS de la Universidad de Connecticut, *Civil Legal Needs Among Low-Income Households in Connecticut*, USA, 2003.
- Coates, B.E and E. M. Rawstron (1971) *Regional Variations in Britain: Studies in Economic and Social Geography* London: Batsford.
- Comission on Access to Justice, California, 2002.
- Curran, Barbara A. (1977) *The Legal Needs of the Public* Chicago: American Bar Foundation.
- DALE, MICHAEL, *The state of access to justice in Oregon Assessment of legal needs*. Part. 1 Assesment of Legal Needs, The Oregon State Bar, The Oregon Judicial Department, The Office of Governor John Kitzhaber, Oregon, 2000
- disadvantaged people in NSW. Background paper, Law & Justice Foundation of
- Eskeland, Stale and Just Finne (1973) *Rettshjelp Oslo Pax*
- FREEDMAN, DIEGO *Análisis comparativo de los estudios de necesidades jurídicas en el mundo*, CIPPEC, 2001
- *Funded Legal Services*, Chapter 4: *The Legal Needs of Low-Income Ontarians*,
- Garth, Bryant (1980) *Neighbourhood Law Firms for the Poor Maryland: Sijthoff & Noorhoff*.
- GENN, HAZEL, PLEASENCE, PASCOE, BUCK ALEX, BALMER, NIGEL Y O'GRADY, AOIFE, *Summary of Findings of the First LSRC Periodic Survey of Legal Need (1)*. Interim Report to the Lord Chancellor's Department and Legal Services Commission, Legal Services Research Centre, 2002.
- GENOVA, S., *The New York Legal Needs Study*, New York State Bar Association, Committee on Legal Aid, USA, 1990 (reprinted 1993).
- GORDON, JULIA, *Civil Legal Services Delivery in the District of Columbia*, Disctric of Columboa Bar Foundation, USA, 2003.
- Griffiths, John (1980) "A Comment on Research into "Legal Needs"" in: Erhard Blankenburg (ed) *Innovations in the Legal Services* Berlin Verlag Anton Hain Konigstein 29
- Haugen Merethe S. and Elisabeth Vigerust (1992) "Det udekkede behov for rettshjelp - et ulost problem" *Juss-Buss Report No 59* University of Oslo Institute for Sociology of Law <http://www.montanabar.org/montanalawyer/november2003/legalneedssurveyin> NSW. Stage 1: Public consultations. Law and Justici Foundation of New
- Johnsen, Jon T. (1978) "Udekkede rettshjelpbehov I to nordnorske lokalsamfunn" *Rettshjelp I utkantstrok* Vol. 11. University of Oslo, Institute for Sociology of Law
- Johnsen, Jon T. (1980) "Problems in Planning Legal Services" in Erhard Blankenburg (ed) *Innovations in the Legal Services* Berlin Verlag Anton Hain Konigstein 9
- Johnsen, Jon T. (1987) *Rettentil juridisk bistand* Oslo Tano

- Johnsen, Jon T. (1992) "Rural Justice: Country Lawyers and Legal Services in the United States and Britain" *Law and Social Inquiry* Vol. 17 No 3, p.415
- Johnsen, Jon T. (1994) "Nordic Legal Aid" *Maryland Journal of Contemporary Legal Issues* Vol. 4, p.301
- JOHNSEN, JON, *Studies of Legal Needs and Legal Aid in a Market context*, <http://faculty.law.ubc.ca/ilac/Papers/papers.htm>.
- JOHNSON JR., EARL, LASH, KAREN A., VIVIANO, MARY C., *The Path to Equal Justice: A five-year status report on access to justice in California*, California
- JOHNSON, DENISE, HEMLEY ROBERT, *Report on Investigation of need and Assessment of resources*, Committee on Equal Access to Legal Services, Vermont, 2001.
- justice, ABA, 1996.
- KILLIAN, MARK, *Study: legal needs going unmet*, Florida Bar News, Florida,
- LANDERT, ESTHER F., *Civil justice and agenda for the 1990s*, New Orleans, 1989.
- LEGAL NEEDS STUDY ADVISORY COMMITTEE, *Policy Implications of the Massachusetts Legal Needs Survey*, 2003.
- Lewis, Philip (1973) "Unmet Legal Needs" in: P. Morris, Lewis P S C, White R (ed) *Social Needs and Legal Action*, London: Martin Robertson.
- Lid, Borre (1980) "Fangers rettshjelpbehov" *Juss-Buss Report No 15* University of Oslo, Institute for Sociology of Law
- LORD WOOLF, *Final Report: Access to Justice*, (HMSO, 1996).
- *Major Findings from the Comprehensive Legal Needs Study*, Chicago, 1994.
- Marks, Raymond (1977) "Some Research Perspectives for looking at Legal Need and Legal Delivery Systems: Old Forms or New?" *Law and Society Review* Vol. 11, p.191
- Mayhew, Leon (1975) "Institutions of Representation: Civil Justice and the Public" *Law and Society Review*, p.401.
- Mayhew, Leon and Albert Reiss (1969) "The Social Organisation of Legal Contacts" *American Sociological Review*, p.34.
- Messier, Camille (1975a) *Les Mains de la Loi. Une Problematique des Besoins Juridiques des Economiquementes du Quebec*. Commission des Services Juridiques. Montreal.
- Messier, Camille (1975b) *In the hands of the Law*, Summary Report. Commission des Services Juridiques, Montreal.
- MILLER JR., MELVILLE D., SRIVASTAVA, ANJALI, *Legal Problems, Legal Needs. The legal assistance facing gap lower income people in New Jersey*, Poverty Research Institute of Legal Services of New Jersey, New Jersey, 2002.
- Morris, Pauline, Richard White, Philp Lewis (1973) *Social Needs and Legal Action* London: Martin Robertson.
- *New South Wales*, New South Wales, 2002.
- OPPIE, ANNE and SMITH, DAVE *Needs Assessments: Knowing Disadvantaged Communities*, <http://faculty.law.ubc.ca/ilac/Papers/16>
- Paterson, Alan and David Nelken (1984) "Evolution in Legal Services: Practice Without Treory" *Civil Justice Quarterly* Vol. 3, p.229.
- PLEASENCE, PASCOE, BUCK, ALEXY, BALMER, NIGEL, O'GRADY AOIFE, *Summary Technical Report on the Legal Services Commision's Small Area Models of Legal Needs and the Lord Chancellor's Department's PSA Targets 3 and 6*, Report to the Lord Chancellor's Department and Legal Services Commision, Reino Unido, 2002.
- PRITCHARD, LLEWELYN G., *Agenda for access: The american people and civil*
- PRITCHARD, LLEWELYN G., *Legal needs and civil justice. A survey of americans*.
- *Queen's Printer*, Ontario, 2003, <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/olar/ch4.asp>.
- ROCHE, CARMEN LUISA, RICHTER, JAQUELINE Y PÉREZ, NORMA, *Estudio sobre el acceso de personas de escasos recursos a la Justicia en el área metropolitana de Caracas*, Instituto de Derecho Privado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad Central de Venezuela, Caracas, 2000.
- SCHETZER, LOUIS, HENDERSON, JUDITH, *Access to justice and legal needs. A project to identify legal needs, pathways and barriers for disadvantaged people*

- SCHETZER, LOUIS, MULLINS JOANNA, BUONOMANO, ROBERTO, Access to Justice & Legal Need. A project to identify legal needs, pathways and barriers for
- SCHETZER, LOUIS, The Access to Justice and Legal Needs Project en Access to Justice Roundtable, Australia, 2002.
- Schuyt, Kees, Kees Gronendijk, Bernhard Sloot (1976) De weg naar het recht. Deventer Kluwer.
- Schuyt, Kees, Kees Gronendijk, Bernhard Sloot (1978) "Rechtsprobleme oder Private Schwierigkeiten. Die Inanspruchnahme von Rechtshilfe in den Niederlanden" in Blankenburg und Kaupen (eds) Rechtsbedarf und Rechtshilfe Jahrbuch für Rechtssoziologie und Rechtstheorie, band V Opladen 109 Seir, Lis (ed) (1977) Retshjælørelse omkring University of Aarhus
- Social Research, prepares for Legal Services Commission, Reino Unido, 2001.
- South Wales, Australia, 2003.
- SPANGENBERG, ROBERT L. Y OTROS, An Assessment of the Unmet Civil Legal Needs of Ohio's Poor (The Spangenberg Report), Ohio, 1991.
- SWALES, KIRBY, Measuring Legal Needs. Technical Report, National Centre for
- Sykes, Gresham M (1969-70) "Legal Needs of the Poor in the City of Denver" Law and Society Review Vol. 4, p.255
- THE BEACON HILL INSTITUTE at Suffolk University, Just Services. Balancing the Scales of Legal Services Funding in Massachusetts, 2000.
- THE MONTANA LAWYER MAGAZINE, Montana Legal Needs Survey showing results. Equal Justice: A Special Edition, USA, November 2003,
- TREBILCOCK, MICHAEL J., Ontario Legal Aid Review, A Blueprint for Publicly
- Zemans, Frances Kahn (1982) "Framework for Analysis of Legal Mobilisation: A Decision-Making Model", American Bar Foundation Research Journal, p.989.
- Zemans, Frances Kahn (1983) "Legal Mobilization: The Neglected Role of the Law in the Political System" American Political Science Review, Vol. 77, p.690.