

CAPÍTULO IV

La Justicia, el impacto de su accionar y su imagen geolocalizada en las pequeñas y grandes urbes de Córdoba

Equipo de investigación:

Directores: *Carolina Granja y Sebastián López Peña.*

Integrantes: *Paula Agliozzo, Diego Avendaño, Sebastián Cruz Carbone, Mariana Ceballos.*

Supervisión, coordinación y seguimiento metodológico del Centro de Perfeccionamiento Ricardo C. Núñez: *Laura Crocchia*

Colaboración: *Paula Reinoso.*

Sumario

I. Introducción. II. Marco teórico. a) El Poder Judicial y su génesis constitucional. b) La estructura judicial y su organización territorial. c) La imagen como objeto de estudio. d) Impacto de la imagen en la construcción de confianza. e) El espacio territorial y la incidencia perceptual. f) La plataforma fáctica del análisis. **III. Antecedentes:** a) Internacionales. b) Del contexto próximo. c) Locales. **IV. Fundamentación e impacto. V. Objetivos: General. Específicos. VI. Metodología. VII. Desarrollo del trabajo. VIII. Conclusiones y propuestas de acción. IX. Bibliografía.**

Resumen

El Poder Judicial -a diferencia de los otros poderes del Estado- cuya función no se somete al escrutinio electoral ciudadano, sino a su actuar en el marco de la legalidad, también necesita generar una base de confianza en la sociedad, que lo erija en su rol central para dirimir los conflictos de manera pacífica. Este es motivo suficiente para que se delinee políticas de responsabilidad social desde su seno con impacto institucional y social, y a la vez, que incidan positivamente en su imagen.

Esta investigación parte de ese marco explicativo y considera una implementación de responsabilidad social del Poder Judicial de la provincia de

Córdoba llamada: “Referentes Judiciales Comunitarios”, desde la que pudieron obtenerse los datos y evidencia que dan sustento empírico a este trabajo. El análisis se sitúa en la Justicia provincial, cuya competencia territorial y material se extiende en 24 sedes judiciales dentro de sus 165321 km², para dar respuesta a los conflictos y sostener los derechos de 3978894 habitantes. Complejidad que busca identificar, al diferenciar las perspectivas de sectores sociales -de la salud, educación, cultura, religiosos, entre otros- así como las representaciones que de la Justicia tienen las personas que habitan pequeñas o grandes urbes, con o sin tribunales, con o sin una experiencia directa con el quehacer judicial. Todo lo cual, sumado tanto a la acción como a la inacción de la Justicia, entendemos posible de impactar en su imagen, la cual podría refractar de manera diferenciada acorde a la perspectiva geográfica desde la cual se observe.

Palabras clave: Poder Judicial, Córdoba, Confianza, Imagen, Geolocalización, Referentes.

I. Introducción

El Poder Judicial de la provincia de Córdoba no resulta ajeno a la falta de legitimidad social de las instituciones democráticas argentinas y de los demás poderes judiciales del país. Estudios nacionales, como el Índice de Confianza en la Justicia (Fores, 2023) e internacionales, como los de Latinobarómetro (2023) o el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional (2024), así lo revelan como parte del complejo entramado de las instituciones estatales a nivel mundial.

Es frecuente observar, en las calles, marchas multitudinarias así como personas agolpadas en la puerta principal de los tribunales de distintos fueros reclamando justicia a viva voz. En ese contexto, aparece patente la necesidad de reflexionar, desde el Poder Judicial, acerca de mecanismos viables para construir una base de consenso social sobre su actuación, de ahondar en su democratización. Más aún cuando el sustento de juzgar constituye la función estatal con menor representatividad y participación ciudadana, sin que por ello quede al margen de profundas demandas y necesidades sociales insatisfechas, que son canalizadas a través de gritos mediáticos, feroces ataques a los edificios tribunales, o incluso ajusticiamientos privados.

En aras a construir y apuntalar la legitimidad institucional y de los operadores judiciales ante la opinión pública, este trabajo procura diagnosticar el contexto en el que emerge la imagen y consecuentemente la confianza en el sistema judicial. Así, nuestro objetivo pretende tomar como base la perspectiva general y amplia (resultante de otras investigaciones como las

mencionadas inicialmente), para indagar desde una perspectiva segmentada geográficamente así como por sectores sociales, pues partimos de la hipótesis que indica que los vínculos que se generan entre la sociedad y la Justicia son diversos tanto a nivel territorial como a nivel sectorial.

Entendemos quienes escribimos estas líneas (todos integrantes de diversos organismos judiciales tanto de Capital como del Interior de la provincia de Córdoba), que ante la crisis de confianza social, la Justicia necesita acudir a otras estrategias de legitimación, que parta no solo de sus decisiones sino también, esencialmente, de acciones directas que involucren a la ciudadanía diferenciadamente, considerando la amalgama de miradas hacia el sistema: aspectos éstos que se pretenden delinear desde esta propuesta de investigación.

No resulta suficiente con colocar el eje en la “legalidad” (con cumplir y hacer cumplir la ley desde las resoluciones judiciales), hoy debemos fortalecer la “legitimidad” de la Justicia trazando puentes ante las grietas sociales que separan a los ciudadanos entre sí, como también a ellos y al Estado. Las personas también necesitan de atención y orientación antes de transitar los pasillos tribunales, antes de producido el conflicto, conociendo, incluso, sus derechos para prevenirlo.

Se trata de otro paradigma que enlaza la función judicial con la responsabilidad social institucional, (que no se agota en la filantropía o beneficencia que abunda desde la generosidad de los judiciales, sino que además busca generar un triple impacto: tanto a nivel social, externo; como a nivel institucional, de la Justicia, y asimismo a nivel individual, fortaleciendo los propios perfiles laborales de los servidores judiciales).

Los interrogantes de este trabajo tratan de dar cuenta de las posibilidades y modos de generar mayor legitimidad social hacia la Justicia como organismo fundamental del Estado de derecho, cuando la credibilidad estatal, la confianza social y los elevados índices de percepción de la corrupción (Transparencia Internacional, 2024) hacen que las instituciones sucumban en tiempos de crisis.

Una de las hipótesis sobre la que se erige este trabajo postula que podría colaborar a legitimar el sistema si el ciudadano común pudiera percibir una institución judicial accesible y próxima a él, contrarrestando aquella difundida imagen que lo coloca en un laberinto en el que es complicado hallar el camino hacia la salida rápidamente; cuando no, la entrada misma. Aquí, cobra un rol fundamental el poder de interpretación y difusión de la infor-

mación judicial ampliada, a través de los medios masivos de comunicación y publicada por el mismo Poder Judicial.

II. Marco teórico

a) El Poder Judicial y su génesis constitucional

Desde el punto de vista conceptual, es necesario definir aquellos términos que son eje de nuestra investigación. Conforme la Real Academia Española (2023), el vocablo “justicia” proviene del latín “*iustitia*” y tiene múltiples acepciones: “1. Principio moral que lleva a determinar que todos deben vivir honestamente; 2. Derecho, razón, equidad; 3. Conjunto de todas las virtudes; 4. Aquello que debe hacerse según derecho o razón; 5. Pena o castigo; 6. Poder Judicial”. En este último sentido será empleado el término, de allí su grafía con mayúscula.

El art. 5 de la Constitución Nacional (CN, en adelante) impone a las provincias asegurar la administración de Justicia. Una correcta hermenéutica constitucional nos permite afirmar que dicha manda se agota en sí misma en la medida en que no implica condicionamiento alguno en lo que hace a la organización y estructuración de los poderes judiciales locales, por lo que los poderes constituyentes provinciales gozan de amplia libertad y facultad para instituir el sistema que estimen más conveniente para el ejercicio adecuado de dicha función.

No obstante, no debe perderse de vista que la CN asigna al Poder Judicial el carácter de poder estatal y, al adoptar la forma republicana de gobierno, responde a la doctrina de la división de poderes y funciones que -desde su génesis- conlleva la idea de equilibrio e independencia de los poderes. Por su parte, mediante los arts. 75 inc. 12 y 116 del plexo supremo aludido, emerge lo que respecta a la jurisdicción y competencia de la Justicia provincial, lo cual es receptado concordantemente por la Constitución Provincial a partir del art. 152.

Sin perjuicio de la recepción constitucional precedentemente aludida, algunos estudiosos han considerado que el Poder Judicial considerado a nivel originario, emana más débil que los otros poderes estatales. Así se ha afirmado que:

En la división de poderes diseñada por los teóricos, el poder judicial ha sido el menos definido, el más difuso y el más frágil de los tres poderes. Sagües llega a decir que, si se lo compara con sus pares, ha padecido una

debilidad congénita que se suma a una crisis de identidad. Efectivamente: el poder judicial es el que ostentaba mayor orfandad de orígenes. El ejecutivo heredaba el poder y prestigio de los monarcas a quienes sucedía; el legislativo, el de los cuerpos colegiados que lo precedieron, a los que agregaba como refuerzo y novedad la representación del pueblo soberano; el judicial, en cambio, se encontraba huérfano o debía buscar su herencia y prestigio en el lejano pretor romano. Su definición y la atribución de sus funciones tampoco aparecen con mucha riqueza en quienes formularon la doctrina. Locke mismo ni siquiera parece enunciarlo expresamente entre los poderes que despliega en su obra. (Palazzo, E. Dir., 2012, p. 416)

Nuestra investigación se dirige a analizar cuál es la imagen que los ciudadanos cordobeses tienen de la Justicia como institución; como poder del Estado responsable de dirimir conflictos y subrayar derechos sobre la base de normas jurídicas preexistentes. Y a los fines de ejercer su función, el Poder Judicial se encuentra descentralizado territorialmente, por lo que cabe identificar si dicha imagen ciudadana se generaliza a través del espacio o bien se circunscribe diferencialmente a determinada órbita de actuación, razón por la que cabe, a continuación, identificar cómo se estructura el Poder Judicial de Córdoba en su vasto espacio territorial.

b) La estructura judicial y su organización territorial

La organización del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba se establece en la Ley de Mapa Judicial (Ley 8000 y modificatorias), donde aparece dividido el espacio geofísico de la provincia en “diez circunscripciones judiciales”, demarcando así el ámbito donde ejercen su competencia territorial los órganos judiciales. Esta organización no coincide exactamente con la distribución físico política que posee la provincia, la cual está subdividida en 26 departamentos y unidades de gobierno más pequeñas como son los municipios, comunas y pedanías.

Por su parte, las circunscripciones judiciales tienen su lugar de “asiento” en una de las ciudades que integran la circunscripción, coincidente generalmente con los centros de mayor concentración de población y espacio en que se ubican además las cámaras. A los fines de la administración de Justicia, el territorio provincial se encuentra dividido, en diez circunscripciones judiciales, por saber: Primera circunscripción (asiento, en la Capital de la provincia), integrada por las sedes Alta Gracia, Carlos Paz, Río Segundo y Jesús María; Segunda Circunscripción (asiento en la Ciudad de Río Cuar-

to): sedes Huinca Renancó y La Carlota; Tercera Circunscripción (asiento en la ciudad de Bell Ville): sedes Corral de Bustos y Marcos Juárez; Cuarta Circunscripción (asiento ciudad de Villa María): sede Oliva; Quinta Circunscripción (asiento, ciudad de San Francisco): sedes Arroyito, Las Varillas y Morteros. Sexta Circunscripción (asiento, ciudad de Villa Dolores): sede Cura Brochero. Séptima Circunscripción (asiento Cruz del Eje): sede Cosquín; Octava circunscripción, asiento Laboulaye; Novena circunscripción: asiento en ciudad de Deán Funes. Décima circunscripción: asiento en Río Tercero.

Cada uno de los asientos y sedes tiene su propia organización administrativa funcional interna. Dentro de estos límites físicos y jurídicos impuestos por la normativa, desarrollan su actividad organismos judiciales ajustados a un criterio de especialidad funcional y conforme un organigrama, con arreglo a la ley orgánica del Poder Judicial, ejercitando autónomamente su capacidad de actuar en las diferentes materias que conforman el Derecho, de acuerdo a lo ordenado por las leyes de procedimiento.

La Justicia de Paz ocupa el espacio territorial más pequeño y menos poblado donde se ubica el Poder Judicial. Está diseminado en 309 puntos de la geografía provincial y cumple un rol central para garantizar el acceso a la Justicia esencialmente en comunidades rurales y semirurales donde no existe una sede judicial y su consecuente estructura edilicia y funcional. Si bien la Constitución Nacional no hace expresa mención a los juzgados de paz, de manera indirecta regula en cierto modo la temática al consagrar en el artículo 114 inciso 6 la disposición que garantice la “eficaz prestación de los servicios de justicia”. La Justicia de Paz en la provincia de Córdoba tiene su recepción normativa en la Constitución de la provincia de Córdoba (art. 167, y ss.), en la ley 9449 que dispuso la creación de la Junta de Calificación y Selección⁽¹⁾ de Jueces de Paz en el ámbito del Ministerio de Justicia de la Provincia. La Ley Orgánica del Poder Judicial N° 8435, recepta el instituto (arts.39-53) y también está legislado en el código de procedimiento civil y comercial de la provincia (Ley 8465, arts. artículo 7, inciso 4° CPC)⁽²⁾ y en la Ley 8858 de Mediación de la Provincia de Córdoba (art.59). Los 309

(1) Este organismo evalúa la idoneidad técnica y humana de quienes aspiran a ocupar cargos en la Justicia de Paz mediante un concurso de antecedentes y oposición público y abierto.

(2) Ante la posibilidad que se produjeran diferencias en la interpretación de la expresión “casos de urgencia”, el Tribunal Superior de Justicia por Acuerdo N° 2304, Serie “A” del 16/5/2000, estableció para estos funcionarios, que debe dispensar una especial consideración

jueces de paz son el rostro visible de la Justicia al cumplir funciones como amigables componedores. Atienden personalmente a los ciudadanos guiando y orientando a las personas para resolver sus problemas, evitando que el conflicto se profundice.

Libran órdenes de allanamiento judiciales, secuestros. En materia de violencia familiar y de género, en caso de urgencia, pueden disponer en forma provisoria medidas pertinentes para proteger a las víctimas, como son las órdenes de restricción y hasta la entrega de botones antipánico; inmediatamente después deben enviar la causa al juzgado competente. Asimismo, juzgan las faltas de menor entidad contempladas en el Código de Convivencia (Ley 10326), cuando la sanción atribuible conforme el tipo no incluya arresto y el ciudadano debe ir acompañado de un abogado y de no contar con uno, se le nombra de oficio para que lo represente. También tienen a su cargo el diligenciamiento de cédulas de notificación, ejecución de embargos, celebración de audiencias testimoniales en auxilio de los jueces ordinarios, así como funciones de fedatarios para certificar las cartas poder y realización de inventario de bienes.

c) La imagen como objeto de estudio

La Justicia como poder del Estado, ejerce una función central en la democracia por lo que, fortalecer la confianza en ella deviene en un elemento estratégico. El ejercicio de la función judicial tiene un efecto expansivo, en tanto la actividad que despliega trasunta las paredes de los tribunales hacia toda la sociedad y sus diferentes estratos.

La imagen de la institución judicial suele ser la imagen del juez que se propaga al conjunto. Lo sostuvo el propio TSJ mediante Acuerdo 16 del 02/04/1997, al decir:

Los jueces son los guardianes de la soberanía del pueblo y de la supremacía constitucional, por ende los custodios de los derechos reconocidos, de las garantías acordadas y de los poderes democráticamente existentes. Los jueces representan a la justicia, como valor, como virtud política, en cuyo nombre se ejerce la función jurisdiccional.

a las medidas cautelares que requieren de la intervención de organismos de registro para su efectiva concreción, tal los supuestos en materia de automotores o inmuebles.

Sus decisiones impactan en la sociedad, todos los días. Es que, al aplicar las leyes a los casos concretos sometidos a su jurisdicción, generan efectos en las personas, incluso desde antes de nacer y hasta después de su muerte. Por ello, podemos afirmar que la relación que la sociedad tiene con la Justicia es muy amplia y constante, la interacción entre ambas es intensa, por lo que no hay ciudadano que -por acción o por omisión- permanezca indiferente a las decisiones judiciales.

El enfoque excesivo en la gestión interna de las organizaciones de justicia para comprender y explicar el desempeño es una estrategia simplista que termina generando una visión distorsionada. El significativo impacto en la modernización de los sistemas de gestión de causas (SAC)⁽³⁾ y expedientes electrónicos para mejorar el servicio a los justiciables, sumado al compromiso funcional de sus integrantes para resolver las causas judicializadas, no es suficiente para revertir la imagen del Poder Judicial.

Nuestra investigación va encaminada a detallar cuál es la imagen que los cordobeses tienen de la Justicia, analizando sus percepciones en función de las distintas urbes de Córdoba y, a su vez, de los distintos grupos sociales. En tanto que “esa percepción social es la verbalización de la imagen que se tiene del Poder Judicial: el conjunto de sus caracterizaciones, y que de algún modo se representan en la mente de los individuos; que puede o no coincidir con la realidad” (Granja, C., 2013, p. 143).

Ello a los fines de obtener datos objetivos sobre la base de las experiencias que los cordobeses hayan tenido con el Poder Judicial, con sus decisiones, de lo que hayan vivido personalmente, o a través de sus familiares y amigos; en fin, de sus consideraciones en cuanto la institución aludida. En este punto, es conveniente tener presente lo ya estudiado desde el aná-

(3) El Sistema de Administración de Causas (SAC) es un sistema de gestión judicial que ha sido diseñado, construido y actualizado por el Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Poder Judicial de Córdoba. Es un prototipo de gestión integrada de los procesos judiciales, que se utiliza dentro de una Intranet, para documentar las actuaciones que pueden realizarse en el proceso judicial. Este sistema permite la distribución y el tratamiento automatizado de todas las causas que ingresan a cada tribunal y satisface dos necesidades básicas: La gestión automatizada de la oficina judicial, sobre la base de la integración y la información adecuada, a través de bases de datos, otorgando mayor celeridad en las fases del proceso y trámite facilitando la búsqueda y visualización de la información registrada; por otro lado posibilita también la difusión de la información según distintos niveles de acceso (Boletín Oficial, 2024).

lisis del libro *Imagen de la Justicia de Córdoba años 2009- 2010* (Centro Ricardo Núñez, 2013), donde explica que el término “imagen” se vincula con percepción, representación social, imaginario.

Allí, precisamente explica la socióloga Lidia de la Torre (2004, p.132) que:

Es una noción cognitiva que no se refiere a las características físicas observables sino a rasgos que la persona le atribuye al blanco de su percepción. La percepción es descrita como una instancia mediadora entre el estímulo, el objeto exterior y el concepto que de él nos hacemos.

A lo que la autora agrega, como contrapartida, que la representación social es:

Un proceso que hace que concepto y percepción sean intercambiables, puesto que se engendran recíprocamente. Las representaciones sociales son una forma de conocimiento social compartido producto de la acción humana (...) se puede decir ‘nosotros percibimos’ (percepción colectiva social) versus ‘yo percibo’ (percepción individual psicológica). (p.133)

Todo lo que lleva a indicar que las representaciones sociales son un modo de conocimiento social que un individuo genera desde experiencias personales y pensamientos compartidos. En definitiva, desde esta mirada, las representaciones sociales describen y organizan los objetos del mundo social y terminan condicionando la acción; por lo que actuamos según la representación que tenemos de determinada realidad. Hete aquí justamente la relación que se explicará en el próximo apartado, entre el “índice perceptual” sobre la imagen de la Justicia que incide en el “índice conductual”, el que indaga acerca de si recurren o no al sistema aquellas personas que tienen una baja percepción del él (“Índice de Confianza en la Justicia”. Fores, Di Tella, Fundación Libertad, 2023).

Entonces, las representaciones sociales al tiempo que son modos de entender y comunicar la realidad, también influyen a la vez que son condicionadas por las interacciones personales. Y así como la sociedad es producto de la acción, la acción es producto de la sociedad. (De la Torre, 2004).

Por otro lado, siguiendo la perspectiva de Estevanez, 1990, citado también en la obra del Centro R. Núñez (2013), utilizar el término imaginario social como una categoría explicativa y no meramente descriptiva presupone considerar al hecho social como un hecho de discurso. Pues, es a partir de palabras que se produce la imagen que presentamos de la realidad y, particularmente, de la Justicia.

Si bien la presente investigación no pretende efectuar un abordaje específico desde la psicología social, consideramos que la utilización de algunos conceptos de ella, pueden nutrirla a la hora de analizar la plataforma fáctica y demás datos de campo.

El concepto de la “representación social” resulta de relevancia para la investigación. Según Moscovici (1979, p. 18) es un “corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios”. Desde esta perspectiva, no hay representaciones sociales de una sociedad como grupo ni que sean de carácter universal. A la inversa, aquellas refieren a objetos, sujetos, ideas o acontecimientos de esa sociedad. De esta forma, las representaciones sociales son un medio para interpretar la realidad y determinar el comportamiento de los miembros de un grupo con el objeto representado. En definitiva, la representación no es un fiel reflejo del mundo exterior en la mente de los ciudadanos, sino una reconstrucción individual y social de lo externo.

Entonces, desde el prisma del concepto aludido, resulta de relevancia analizar cuál es la reconstrucción que la sociedad cordobesa ha realizado respecto de la Justicia como institución.

d) Impacto de la imagen en la construcción de confianza

La percepción social traducida en “opinión pública” es la verbalización de la imagen que determinada sociedad tiene del Poder Judicial como institución: el conjunto de sus caracterizaciones, y que de algún modo se representan en la mente de los individuos. La imagen es el reflejo de lo que se percibe acorde a cada apreciación, que puede o no coincidir con la realidad, y en cuya construcción influye inevitablemente la opinión de los medios de comunicación, y -actualmente- también la que se “viraliza” a través de las redes sociales.

La imagen de la Justicia suele ser elaborada por la prensa y las redes, según la estrecha y escasa nómina de casos que adquieren notoriedad pública, en su mayoría de índole escandalosa e impactante. Ahora bien, en el caso de la relación Justicia y prensa -dejando de lado casos extremos- la mala imagen de la primera muchas veces es la consecuencia de una deficiente conexión entre ambos.

En este punto, Lehman (2019) aborda lo que denomina una relación “no tan peligrosa” para exponer que existen muchas cuestiones que los jueces

desconocen del periodismo y, también, muchos elementos que este no sabe de los magistrados. Por ello, hace presente que los integrantes del Poder Judicial deben saber que “importante” y “noticiable” no son sinónimos, por lo que puede haber un fallo novedoso que no sea tenido en cuenta al momento de formular una publicación y se lo deje de lado por una noticia de mayor impacto. Los editores existen y, por tanto, muchas veces acortan las publicaciones dejando de lado aspectos relevantes o bien, deslizando su impronta personal la cual puede trastocar el sentido de la información brindada. Esto lleva a considerar que los hechos no tienen una sola interpretación posible, por lo que si de una noticia judicial se trata, resulta relevante estudiar cómo brindar adecuadamente (lo cual muchas veces no ocurre).

Por otro lado, el periodismo también debería entender varias cuestiones en relación a la Justicia. La primera, es que muchas veces se confunde la justicia como valor con la justicia como resultado, como decisión jurisdiccional. Por ello, corresponde pesar en balanzas diferentes los hechos dolorosos e irreversibles en los que puede intervenir un magistrado, de sus decisiones judiciales. Y si bien es totalmente plausible que estas sean criticadas en cuanto a su contenido, ello no importa *per se* que no exista la Justicia, o que todos los delitos se encuentran impunes, o que todos los jueces se equivoquen. Se debe entender que todas las decisiones judiciales son revisables y el sistema legal prevé remedios institucionales para las malas decisiones y para los malos funcionarios.

Por otro lado, en cuanto a las redes sociales, si bien han contribuido a incrementar la libertad de expresión, se han convertido en una especie de foro público en donde cualquier persona puede opinar y acceder a una gama muy variada, amplia y plural de puntos de vista, con las distintas repercusiones que ello puede provocar (García González, 2014). En este sentido, las opiniones que allí se vierten pueden replicarse en forma exponencial. Si bien ello puede resultar muy beneficioso, por ejemplo, cuando se trata de “viralizar” pedidos urgentes para ayuda social (donantes de sangre), por otro lado puede importar la comisión de delitos tipificados por el derecho penal (calumnias e injurias) o también provocar el descrédito de instituciones. En lo que aquí nos importa, la (mala) repercusión en las redes sociales de un fallo en un caso resonante, puede afectar la percepción que la sociedad posee respecto de la Justicia.

“Dígame cuánta confianza tiene usted en estas instituciones y personas”, pregunta a sus encuestados Latinobarómetro desde hace años. Las respues-

tas obtenidas muestran reiteradamente una marcada escasez de confianza en los poderes judiciales latinoamericanos, la que -más allá de leves oscilaciones- no ha podido repuntar en el amplio período en que se ha venido realizando esta investigación.

e) El espacio territorial y la incidencia perceptual

Desde el inicio de nuestra investigación, al plantear un análisis que considerara la perspectiva de sectores diferenciados de la población acorde a su actividad funcional, laboral o núcleo de pertenencia (salud, educación, religioso, cultural, deportivo, etc.), lo hicimos atendiendo a una variable clave: su ubicación territorial.

En ese contexto, buscamos validar o refutar una hipótesis: la percepción de las personas respecto a las categorías bajo análisis (confianza, imagen) variarán acorde al tipo de conglomerado urbano: según se tratara de un espacio territorial con pocos o gran cantidad de habitantes por kilómetro cuadrado; en otras palabras, según su mayor o menor densidad poblacional. Ello en función de estudios que dan cuenta de su incidencia en la calidad de vida de los habitantes y su correlativo impacto en su vínculo con otras personas e instituciones (Fundación Colsecur, 2023).

Así, a partir del análisis de los datos de fuente secundaria que emergen del estudio realizado en 2023 en Argentina por la Fundación Colsecur, se desprende que en las poblaciones de menos de 35 mil habitantes el 69% de las personas indicaron que se sienten entre “muy” y “algo satisfechas” con la calidad de vida en su localidad (siendo incluso más favorable en las localidades con menos de 10 mil habitantes); frente a un porcentaje que alcanza el 60% en promedio en localidades con mayor cantidad de habitantes.

En el informe también se pregunta en relación al grado de satisfacción respecto a la seguridad en su espacio territorial (variable directamente vinculada con el Estado y relacionada a nivel perceptual con la Justicia). Allí surge que en las localidades de menos de 10 mil habitantes el 14% está muy insatisfecho, frente a un 40% de insatisfacción que se registra en urbes con más de 100 mil habitantes.

Otro dato interesante, a los fines de cotejar con nuestra investigación, resulta en el nivel de confianza interpersonal de la población, donde se evidencia que en las pequeñas urbes existe un generalizado mayor nivel de confianza (44%) que en las grandes urbes (30%). Y cuando se les consulta

su opinión respecto al rol que debe tener el Estado en la sociedad, en las pequeñas urbes subrayan la necesidad de mayor presencia estatal (31%) respecto a las grandes urbes (26%). En idéntico sentido, valoran la solidaridad las pequeñas urbes (42% de las personas lo colocan en primer lugar) en relación con los conglomerados urbanos de más de 100 mil habitantes, cuyo porcentaje es de 34%.

f) La plataforma fáctica del análisis

Una de las iniciativas que busca acercar la Justicia a la comunidad cordobesa y fortalecer la imagen y confianza del servicio público de justicia se gesta en el programa “Referente Judicial Comunitario” (RJC, a partir de ahora). Lo hemos elegido como fuente de información primaria de los datos que aquí se describen y analizan, en razón de que ha sido delimitado y es actualmente coordinado por varios de quienes integramos este equipo de investigación.

El programa, como experiencia inédita no sólo en el Poder Judicial de la Provincia de Córdoba sino en la Justicia de Latinoamérica, es una política institucional aprobada por el Tribunal Superior de Justicia que aspira a fortalecer la responsabilidad social institucional, al generar acciones directas junto a la sociedad y brindar información sobre vías de acceso a la Justicia u otros espacios estatales para hacer valer sus derechos.

Una característica central que determina el enfoque de esta investigación está dada por la amplitud territorial que abarca la implementación del programa, monitoreado desde una geolocalización precisa de los equipos de referentes distribuidos en todo el vasto territorio de la provincia de Córdoba (165.321 km²), con epicentros tanto en las 24 Sedes Judiciales como en más de 70 localidades aledañas o lejanas a ellas.

El Programa nació en 2021 como iniciativa del Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas (CGEE). Subraya su capacidad de sustentabilidad al haberse impulsado como política pública de responsabilidad social por el Tribunal Superior de Justicia de Córdoba, a través del Acuerdo 1717 (del 27/08/2021), y mantenerse activo con valiosos resultados y propuestas de mejora tras cumplirse su 3era. Edición este año 2024.

El Acuerdo Reglamentario N° 1717, Serie “A” del 27/8/21, dispuso:

Considerando: I Que la implementación del “Programa de Referentes Judiciales Comunitarios” (RJC) implicará: a nivel interno: fortalecer el perfil

y competencias del servidor judicial, potenciar el desarrollo de habilidades jurídicas y no jurídicas en los integrantes de la Justicia, favorecer enlaces de trabajo y personales e incidir en la agilidad del sistema judicial; y a nivel externo: colocar el foco en los destinatarios del sistema y sus necesidades; fortalecer en derechos a la comunidad y ampliar el acceso “a justicia” (con o sin la intervención de los tribunales y un procedimiento judicial); prevenir litigios innecesarios y dar cauce a la conflictiva social; como también generar confianza y legitimidad en el Poder Judicial y sus integrantes.

II) La pertinencia en la creación y desarrollo de la función específica de “Referente Judicial Comunitario” desde un perfil delineado para actuar de manera voluntaria y complementaria al trabajo habitual, dentro de equipos integrados de modo heterogéneo como vínculos directos entre el Poder Judicial de Córdoba y cada comunidad, dentro y más allá de las 24 ciudades donde se asientan las sedes judiciales.

III) La necesidad de tomar razón de lineamientos generales en referencia a sus características, destinatarios, modalidad de implementación y puntaje específico para quién desempeñe la función de RJC.

Que el programa estará bajo la coordinación, logística, seguimiento y ejecución de la Oficina de Gestión Estratégica y Calidad (OGEC), como organismo consultivo del Tribunal Superior de Justicia, y podrá implementarse en las 24 sedes judiciales y 310 localidades con Justicia de Paz.

Que se efectuará anualmente una convocatoria abierta a postularse como RJC a todos los integrantes del Poder Judicial de la provincia de Córdoba de todas las sedes y juzgados de paz, tanto de áreas jurisdiccionales, fiscales, de defensa como administrativas.

El Programa “Referentes Judiciales Comunitarios” se implementa como política pública del Poder Judicial de Córdoba con vocación de permanencia. Es una iniciativa cuyo objetivo es acercar la Justicia a la ciudadanía y fortalecer el perfil del servidor público judicial a partir de acciones enlazadas con cada comunidad en todo el territorio provincial.

Se pretende impactar internamente en el propio organismo del Poder Judicial como así también en la sociedad. A nivel externo, busca: colocar el foco en los destinatarios del sistema y sus necesidades; fortalecer los derechos de la comunidad y ampliar el acceso a justicia; prevenir litigios innecesarios y dar cauce a la conflictiva social. Finalmente, generar confianza y legitimidad en la Justicia y sus integrantes. Mientras, que a nivel interno: fortalecer el perfil y competencias del servidor público judicial; potenciar las habilidades jurídicas y no jurídicas en los integrantes de la Justicia; favorecer enlaces laborales y personales y agilizar el sistema judicial.

El Referente Judicial Comunitario (RJC) es el vínculo directo del Poder Judicial de Córdoba con la comunidad generado a través de un integrante de la Justicia como parte de un equipo de voluntarios que, complementariamente a sus funciones laborales habituales, fuera del horario laboral y sin remuneración extra, participa en acciones directas junto a ciudadanos en barrios de su sede o comunidades aledañas.

Se desarrolla a través de numerosos equipos de referentes distribuidos en toda la provincia, conformados por integrantes del propio Poder Judicial de Córdoba; integrantes de todos los fueros, cargos y áreas jurisdiccionales, del Ministerio Público Fiscal, de la Defensa Pública como también de las áreas administrativas.

Cada actividad tiene seguimientos específicos -e indicadores por resultado- a fin de alcanzar satisfactoriamente los objetivos que el programa pretende. A continuación, se explicará sintéticamente el objetivo de los Desafíos diagramados a lo largo de estos años del programa, dado que cada uno de ellos cuentan con al menos una actividad de diagnóstico y relevamiento que ha permitido conformar la plataforma fáctica desde la cual se ha realizado la presente investigación.

“Conocer el Terreno”

Es una profunda tarea de diagnóstico y diálogo directo. Cada equipo puede contactarse con Referentes de ediciones anteriores para continuar la experiencia y labor territorial; al tiempo que generan enlaces directos dentro de su zona geográfica con los dispensarios, las escuelas, los espacios de culto religioso de cualquier credo, centros deportivos, medios de comunicación locales, instituciones de la cultura, los centros de jubilados, y las organizaciones no gubernamentales, entre otros.

Además, se brinda a los referentes una guía de entrevistas (semi-estructuradas) para realizar relevamientos a estos enlaces sociales de sectores diversos, que completan en formularios digitales cuyas respuestas alimentan a una gran base de datos provinciales de fuente primaria. La información que de allí emana sirve para el gobierno desde datos en las distintas órbitas del Estado, así como para alinear los objetivos y tareas de los referentes año a año.

Cada equipo debe relevar las percepciones de personas vinculadas a cada uno de esos ámbitos. No necesariamente debe ser el máximo referente (como podría ser un intendente, un director de hospital o pastor evangélico), sino bien pueden ser personas que son parte de esos espacios (como otros integrantes de la administración pública local, enfermeros o feligreses en el

caso del ámbito religioso). De allí, surge un abanico amplio de perspectivas y experiencias que permiten delinear con mayor especificidad los ciudadanos que transitan y habitan cada porción del territorio, saliendo del concepto abstracto de “la sociedad” como destinataria del servicio judicial. Se solicita opinión sobre diversos temas que inciden en el Poder Judicial y el reconocimiento de derechos, favoreciendo el diálogo y la participación ciudadana.

Se efectúa un enlace especial con organismos públicos vinculados a la Justicia: los referentes entrevistan a personas cuya labor incide o colabora con las respuestas judiciales. Entre los organismos entrevistados se destacan: Punto Mujer, Unidades de Desarrollo Regional – UDER de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia – SENaF; Defensoría del Pueblo; Programa de Mediación Comunitaria – Centros de Participación Ciudadana (CPC); Áreas de Desarrollo Social de varios municipios; Servicio de Protección de Derechos (SPD) de Secretaría de Políticas Sociales, Inclusión y Convivencia, etc.

El objetivo es fortalecer el vínculo interinstitucional y con la sociedad a fin de mejorar la prestación de cada servicio estatal. Se les consulta sobre las principales necesidades y trámites que los vinculan con la Justicia provincial. También las principales áreas, oficinas u organismos con los que se relaciona, la experiencia del servicio y los obstáculos que encuentran; así como sus propuestas de acción para fortalecer el trabajo conjunto.

“Ronda Clave”

Se conforman mesas de diálogo entre todos los enlaces sociales previamente contactados dentro de la zona territorial, personas que conviven en los mismos espacios pero que generalmente no se conocen ni tienen trato frecuente entre sí, pero todas coinciden en colaborar a la vida en común desde su labor habitual en la escuela, la iglesia, el hospital, etc.

A nivel metodológico se genera una especie de *focus group* o grupos focales, donde los referentes escuchan y sintetizan las conversaciones que ellos mismos impulsan en forma simultánea respecto de los distintos enlaces sociales, con el fin de contrastar la información obtenida previamente desde las entrevistas y encuestas.

“Vivenciando la labor judicial”

Se invita a las instituciones educativas de nivel secundario, terciario o universitario, junto a representantes de distintos sectores sociales, para conocer el servicio y labor que se presta desde cada espacio en la Justicia de la provincia de Córdoba.

Esta actividad se realiza en simultáneo durante una semana en las 24 Sedes judiciales provinciales donde se halla al menos un edificio tribunalicio. No solo amplía el conocimiento social sobre la Justicia, sino que también empodera a cada integrante del Poder Judicial que da cuenta de su labor habitual (participan grupos heterogéneos conformados por jueces, personal de maestranza, fiscales, empleados como funcionarios de cualquier fuero y área, que se suman a los referentes ya designados). También, involucra un relevamiento social de conocimiento y percepción por parte de quienes participan, anterior y posterior a la experiencia en los tribunales.

“Derecho al Pizarrón”

Se brindan capacitaciones y generan espacios explicativos y de diálogo entre la Justicia y los niños, niñas y adolescentes como también con personas adultas, con el objetivo de fortalecer la convivencia social, prevenir y abordar posibles vulneraciones a los derechos.

Se preparan cuidadosamente recursos didácticos (alineados especialmente con los ejes dados por los ODS 2030) que dejamos desde CGEE a disposición de los referentes y que involucran lecturas de cuentos, representaciones artísticas, juegos, canciones, charlas y debates a fines de fortalecer en derechos a los miembros de las comunidades educativas, deportivas, culturales, religiosas, centros de jubilados y ONGs sobre temáticas centrales a sus intereses o necesidades (ej. prevención del grooming, de las estafas virtuales, no discriminación y trato igualitario, entre muchos otros).

Se delinear propuestas para que los Referentes elijan y adapten a partir de material de Unicef como de los Ministerios de Educación y Salud provinciales como nacionales.

“Es tu Derecho, preguntá a la Justicia”

En cada espacio territorial quedamos a disposición de dudas o inquietudes sociales en la vía pública, dentro de una semana (previamente difundida a cada comunidad para que puedan acercarse), a fines de resolver sus dudas frecuentes sobre trámites a realizar en organismos del Poder Judicial como en otros espacios del Estado, orientar sobre derechos y derivar consultas.

A esta experiencia también se suman miembros de la Defensoría Pública gratuita del Poder Judicial, de las asesorías móviles, como también de las Oficinas de Atención Ciudadana, las Unidades Judiciales y los 310 juzgados de Paz; erigiéndose numerosos puntos de información a lo largo y ancho de todo el vasto territorio de nuestra provincia de Córdoba. Los interesados se

acercan al punto de información más cercano a su zona, donde los voluntarios de la Justicia están disponibles, a fines de canalizar sus inquietudes y orientar frente a sus problemas, brindando información de acceso público.

“Córdoba vota, la Justicia informa”

Es una actividad que se reedita en períodos que comprenden elecciones provinciales (en 2023 se repitió la experiencia implementada en los comicios electorales de 2019), donde los referentes capacitan en las escuelas y universidades a los jóvenes que votan por primera vez; al tiempo que brindan información a los ciudadanos en la vía pública (en plazas, terminales de colectivos, peatonales), sobre cuestiones esenciales vinculadas al ejercicio de los derechos cívicos durante los comicios y el uso de la boleta única de sufragio (BUS), con el propósito de fortalecer la democracia desde la Justicia como poder no político del Estado de derecho.

“Hacernos Eco”

Se propone multiplicar el impacto social de las experiencias realizadas por cada equipo de referentes (transformados en verdaderos “influencers judiciales”), junto a los resultados a lo largo de todo el programa, difundiendo en la prensa y en redes sociales con la finalidad de fortalecer la legitimidad y confianza en la Justicia, capaz de colaborar a la paz social y a la vida democrática.

Como base para este análisis entendemos que el Programa de Referentes constituye una herramienta determinante para establecer cómo la gente percibe a la Justicia y qué espera de ella; busca comprender el comportamiento de la sociedad respecto de los conflictos -potenciales y reales- que pueden tener impacto en el Poder Judicial, para así lograr sopesar su imagen en cuanto a imparcialidad, eficiencia, honestidad, celeridad, entre otros aspectos.

III. Antecedentes

La imagen de la Justicia también ha sido una preocupación constante en distintas latitudes del continente.

a) Internacionales

El Índice Global del Estado de Derecho 2023 del Proyecto de Justicia Mundial (WJP) evalúa y aborda las brechas en el estado de derecho y la imagen de la Justicia. Abarca 142 países y jurisdicciones, se basa en más de

149.000 encuestas de hogares y 3.400 encuestas de profesionales y expertos jurídicos para medir cómo se vive y percibe el estado de derecho en todo el mundo. Publicado anualmente desde 2009 y sujeto a una metodología rigurosa, el Índice es utilizado por gobiernos, organizaciones multilaterales, empresas, academias, medios de comunicación y organizaciones de la sociedad civil de todo el mundo.

El Índice Global de Estado de Derecho (2023) concluye que el Estado de derecho cayó en todo el mundo por sexto año consecutivo. En los últimos siete años, la puntuación del factor de Límites al Poder Gubernamental ha descendido en 74% de los países, incluyendo a Argentina. En todo el mundo, las legislaturas, los poderes judiciales y la sociedad civil, (incluidos los medios de comunicación), han perdido terreno en el control del poder ejecutivo, de acuerdo con la edición 2023 del Índice. Por otra parte, los descensos en el funcionamiento de los sistemas judiciales se están ampliando. Los mayores retrocesos son: la administración de justicia y el debilitamiento de la aplicación de la ley. Argentina ocupa el puesto 63 de 142 países de todo el mundo. A nivel regional, Argentina ocupa el puesto 13 de 32 países de América Latina y el Caribe. El país con mejor puntuación de la región es Uruguay (puesto 25 de 142 a nivel mundial), seguido de Costa Rica y Chile. Los tres países con las puntuaciones más bajas de la región son Nicaragua, Haití y Venezuela.

El informe WJP 2023 concluye que la protección de los derechos cae cuando la Declaración Universal de Derechos Humanos cumple 75 años. Estos incluyen cuatro de cinco indicadores que han disminuido más durante la recesión mundial del estado de derecho. Las tendencias negativas en materia de justicia se ampliaron en 2023. La investigación estima que 1.500 millones de personas no pueden resolver sus problemas legales por lo que es particularmente alarmante que tantos sistemas de justicia se debiliten aún más en 2023. La directora ejecutiva del WJP, Elizabeth Andersen, remarcó: “Si queremos invertir el rumbo, los sistemas de justicia necesitan un paradigma para cambiar a un enfoque centrado en las personas, anteponiendo las necesidades de las personas a las que deben servir”.

b) Del contexto próximo

En estas latitudes se destaca el Índice de Confianza en la Justicia Latinoamericana (2023). Elaborado por Fores, la Universidad Torcuato Di Tella y la Fundación Libertad tiene por objetivo medir la evolución de la opinión

pública respecto de la administración de Justicia y sondear en forma sistemática la confianza de la sociedad argentina en el Poder Judicial.

El ICJ está compuesto por dos subíndices, uno conductual y otro perceptual. El subíndice conductual permite conocer el comportamiento que los encuestados presentan ante conflictos jurídicos en materia patrimonial, familiar y laboral (tales como recibir un cheque sin fondos, un despido laboral y un divorcio, etc.). El subíndice perceptual mide la opinión de los encuestados respecto de atributos que se esperan de la justicia, en términos de imparcialidad, eficiencia y honestidad. El Índice de Confianza en la Justicia (ICJ), como medida de confianza, se obtiene promediando los dos subíndices (conductual y perceptual) y tiene al igual que los dos subíndices una amplitud que varía entre 0 y 100.

Para noviembre de 2023, el ICJ dio un resultado de 47,5 puntos: el subíndice conductual 70,1 puntos y el subíndice perceptual 24,8 puntos. Dicha medición fue una continuación del ICJ que se llevó a cabo entre los años 2004 y 2011 y permitió evaluar, en perspectiva, la confianza ciudadana en la Justicia. A tal fin, se comparó el promedio del ICJ 2004-2011 (48,87 puntos) con el valor 2023 (47,5 puntos). En esta edición, el 70,1% de los encuestados respondió que llevaría su caso a la Justicia o consultaría a un abogado. El promedio histórico 2004-2011 había sido 68,48%.

Por su parte, ante la consulta realizada a las personas encuestadas sobre los atributos de imparcialidad, honestidad y eficiencia de la Justicia, las respuestas fueron bastante más negativas, arrojando un resultado final de 24,8 puntos. El promedio histórico 2004-2011 había sido de 29,25 puntos.

La edición ICJ 2023 puso en evidencia que aun cuando las personas puedan tener una percepción general negativa de la Justicia, alrededor del 75% de los encuestados afirmó que, ante un conflicto jurídico, acudirían a un profesional del derecho para que su caso sea llevado a la Justicia. Allí reside el valor del subíndice conductual que se encuentra lejos de la imagen que ellas mismas manifiestan tener de la Justicia como institución (subíndice perceptual). Al ser consultados las personas entrevistadas: “en cuanto a tratar a todos por igual (sin importar sus medios económicos, contactos, o afiliación política), para usted, la justicia argentina es muy, bastante, poco o nada confiable?”, un 56% respondió “poco confiable”, 32% “nada confiable”, “bastante confiable” 9%, “muy confiable” 2%, “No sabe/No contesta” 1%. Concluye el estudio que el 88% de las personas entrevistadas considera que la Justicia es poco o nada confiable respecto del principio de igualdad ante la ley.

Por su parte, en términos de honestidad y honradez de la Justicia, el 90% de los consultados consideró que la Justicia es poco o nada confiable, frente al 8% que considera que sí lo es. En cuanto a la opinión de la ciudadanía sobre la eficiencia y la capacidad de gestión de la Justicia, en la segmentación del análisis de datos, se observó que el 91% percibió a la Justicia “nada” o “poco confiable” en términos de capacidad y eficiencia. Sin embargo, si se discriminan las respuestas por nivel de educación, se advierte que la respuesta “nada confiable” es más baja mientras mayor es el nivel educativo de las personas entrevistadas. Finalmente, se indagó si la persona entrevistada efectivamente había participado en algún procedimiento judicial en los últimos tres años. En esta oportunidad, el porcentaje de participación en la muestra resultó bajo (12%). Sin embargo, los valores totales que componen el ICJ han sido bastante similares, lo que llevó a advertir una consideración un poco más negativa de quienes sí participaron en un procedimiento judicial en lo que hace al subíndice perceptual.

Los datos del informe ICJ 2023 se contrastan con los resultados de marzo de 2010 donde el ICJ alcanzó un valor de 50,5 (en una escala donde 0 expresa el mínimo de confianza y 100 el máximo), con lo que la confianza en la Justicia aumentó un 5,7% respecto a la medición anterior (Nov/09). Lo que los individuos estaban dispuestos a hacer en situaciones concretas en las que tenían la opción de requerir la intervención judicial, no coincidía exactamente con la imagen que manifiestan tener de la Justicia como institución, en términos de imparcialidad, eficiencia y honestidad.

Otro antecedente valioso para monitorear el desarrollo de las democracias y la imagen de la justicia es Latinobarómetro; organización sin fines de lucro con sede en Chile que realiza encuestas de opinión pública en más de 18 países latinoamericanos y representan a más de 600 millones de personas. Sus investigaciones durante más de un cuarto de siglo, han sido financiadas con aportes de múltiples de organismos internacionales –tales como fondos de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), el Instituto para la Integración de América Latina y el Caribe (INTAL), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), entre otros- con fondos privados y estatales y donaciones de empresas privadas extranjeras y gobiernos de fuera de América Latina. Su informe 2021, llamado *Adiós a Macondo* realizado en 17 países consistió en 19004 entrevistas cara a cara y 1200 entrevistas virtuales. En diez países de Sudamérica y México se aplicaron muestras de 1200 casos representativas de cada país a los ciudadanos de 18 años y más (16 años en

Brasil), y 1000 casos en los seis países de Centro América y en República Dominicana. En razón de la pandemia, para Argentina no se pudo realizar la encuesta presencial, sino que se realizó modalidad online entre el 26 de abril y el 16 de mayo de 2021. Se analizaron 1200 casos en un panel online con una muestra representativa de la población nacional que tiene acceso a internet. En total, se aplicaron 20204 entrevistas en 18 países.

En 2021, Latinobarómetro midió por primera vez la *percepción de justicia* en el acceso a la salud, la educación y la justicia. Los latinoamericanos ven altos grados de injusticia en el acceso. Se ubica, en primer lugar, la justicia con un 77% que dice que es injusto. En segundo lugar, la salud con un 64% y en tercer lugar la educación, 58%. Costa Rica, Uruguay y Nicaragua son los únicos países donde se percibe menores grados de injusticia. En cuanto a la *confianza* la investigación arrojó que América Latina es la región del mundo más desconfiada de la tierra, comparada con África, Asia y los países árabes, como allí mismo se indica que es posible comprobar generando un paralelismo incluso con la “Encuesta Mundial de Valores” o WVS, por sus siglas en inglés.

En promedio, en América Latina, se registran veinte puntos porcentuales menos de confianza en las instituciones elegidas por voto popular que en Asia, África, los países árabes. Se procedió a medir el grado de confianza de las instituciones de la democracia y la iglesia. Esta se encuentra en primer lugar con el 61%; le siguen las Fuerzas Armadas con el 44%, la policía con un 36%, y después, el presidente con un 32%. Las instituciones electorales en cada país se sitúan en quinto lugar con un 31%. Las otras cuatro instituciones más importantes para la democracia están al final de la lista: el grado de confianza en el gobierno es del 27%, en el poder judicial es del 25%, en el parlamento del 20% y en los partidos políticos el 13%.

La investigación evidenció que América Latina muestra escepticismo respecto de la justicia. El Poder Judicial, desde 1995, no alcanza nunca cuarenta puntos porcentuales de confianza y fluctúa entre un máximo del 37% en 2006 y un mínimo del 23% en 2003. En 2020 llegó a un 25%. La confianza por país muestra a Uruguay con un 56% y Costa Rica con un 40%. Esto significa que solo un país supera los 40 puntos porcentuales de confianza en el poder judicial. Paralelamente, hay siete países con menos de veinte puntos porcentuales de confianza en esta institución, entre ellos, Argentina y Chile, que en otros ámbitos tienen buenos indicadores. El congreso sufre el mismo problema que el poder judicial: en los últimos 25

años, la confianza promedio se ubica entre veinte y treinta y ocho puntos porcentuales, llegando en 2020 al 20%. En este caso, con la excepción de Uruguay (51%), los otros 17 países tienen un 33% (República Dominicana) o menos de confianza en el congreso. En Perú se registra la menor confianza con el 7%. La capacidad de demandar derechos es parte del capital social que tienen las sociedades. Entre 2011 y 2020 disminuyó la demanda de derechos desde un 54% en 2011 a un 49% en 2020. En Brasil este indicador es muy débil (28%), mientras que por el contrario en Uruguay y Costa Rica es muy alto, con 67% y 62% respectivamente. Si miramos las obligaciones se puede observar que hay más ciudadanos en cada país dispuestos a demandar derechos que cumplir con obligaciones. Mientras el 49% de los ciudadanos de la región exige derechos, el 31% está consciente de sus obligaciones y deberes. Una brecha de 18 puntos porcentuales. Hay seis países donde el 70% o más de la población está poco o nada consciente de sus obligaciones: Perú (80%), Argentina (76%), Bolivia (74%), Guatemala (71%) y Brasil y Ecuador (70%). Lo anterior demuestra que los pueblos latinoamericanos no quieren cumplir con sus obligaciones de manera mayoritaria en todos los países de la región. Este déficit de su cultura cívica es clave en el proceso de consolidación de la democracia. Nuevamente encontramos como esto se acentúa en el año de la pandemia 2020, cae de 38% en 2011 a 31% en 2020 los que están conscientes de sus obligaciones y deberes. Esto confirma la desobediencia que produjo la situación de pandemia en la institucionalidad del Estado y la autoridad. La crisis de la política sin duda también influye en el valor de la “autoridad”, o la disminución del valor de lo “legal”. La corrupción en América Latina es un producto cultural que comienza con la certeza del 75% de los ciudadanos de que no existe igualdad ante la ley.

Otro antecedente valioso es la investigación intitulada *La recesión democrática de América Latina* producido por Latinobarómetro (2023). Realizada a inicios de ese año en Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela -entre el 20 de febrero y el 30 de marzo- y en El Salvador, Costa Rica, República Dominicana, Guatemala, Honduras, Panamá y Paraguay -entre el 23 de marzo y el 18 de abril de 2023. Consistió en 19205 entrevistas cara a cara con muestras nacionales representativas de la población de cada país, de todos los habitantes de 18 años, utilizando indicadores de actitud, opinión y comportamiento. El estudio concluye que son tres los motivos que explican la recesión democrática de la región. En primer lugar, las crisis económicas influyen negativamente en el declive de la democracia al aumentar las desigualdades, el número

de pobres y provocar tensiones en las demandas de la población que se vuelven totalmente rígidas. En segundo lugar, se observa la deficiencia de la democracia en producir los bienes políticos que demanda la población: la igualdad ante la ley, la justicia, la dignidad y la justa distribución de la riqueza. La corrupción y uso del poder para otros destinos que no sean el bien común contribuyen a minar la confianza pública. Por último, se evidencia un desplome del desempeño de los gobiernos por su falta de capacidad para responder a las demandas de políticas públicas.

c) Locales

Cabe destacar la investigación ya citada, *La Imagen de la Justicia de Córdoba (Años 2009-2010)* llevada a cabo en esta provincia entre el Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba y el Centro de Perfeccionamiento Ricardo C. Núñez perteneciente al Poder Judicial provincial. Estuvo dirigida a detectar la imagen de la Justicia local entre los ciudadanos que residen en la ciudad de Córdoba y los actores de los servicios de justicia: agentes del Poder Judicial de Córdoba (empleados, funcionarios y magistrados), y por otro, abogados matriculados en el foro local que litigan.

En particular, el estudio concluyó que el 83.5 % de los agentes judiciales y el 69% de los abogados litigantes consultados considera que, en muchos o algunos casos, los ciudadanos esperan que la Justicia provincial solucione cuestiones que exceden a sus funciones.

En cuanto a la imagen de la Justicia de Córdoba, según la opinión de los agentes judiciales y los abogados, los ciudadanos cordobeses tienen una imagen de la Justicia “regular” (53%-40%) mientras que al ser consultados sobre su propia percepción de la Justicia respondieron mayoritariamente “buena” (63%-55%). En cuanto a la opinión sobre la accesibilidad a la Justicia de Córdoba, según los encuestados, el 77.3% de los ciudadanos dijo que los jueces deberían estar más sensibilizados con los problemas que enfrenta la gente. Finalmente, en cuanto a las principales razones por las cuales los encuestados opinan que la Justicia de Córdoba no es accesible, un 22.7% atribuyó a la burocracia y lentitud en dar respuesta a los reclamos, un 22.5% al desconocimiento de los derechos de los ciudadanos y un 24.7% a altos gastos para iniciar un juicio.

El compromiso asumido en materia de responsabilidad social por el Tribunal Superior de Justicia de la provincia entendemos pudo material-

zarse en el Programa de Fortalecimiento Institucional y Responsabilidad Social en el Trabajo (“FIRST”) que nace para estimular el vínculo entre el servicio judicial y la sociedad. El marco institucional dado por el Acuerdo N° 293, Serie “A” de fecha 22/4/19 dictado en función de lo dispuesto por el art. 166 inc. 2° de la Constitución de la provincia y art. 12 de la Ley Orgánica del Poder Judicial N° 8435 aprobó el plan de trabajo y monitoreo por parte de la Oficina de Gestión Estratégica y Calidad (OGEC), actual Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas (CGEE). La política institucional persigue generar lazos entre los integrantes de la Justicia, así como de ellos con su trabajo y función, impulsando su sentido de pertenencia laboral (“Fortalecimiento Institucional”) y, por otra parte, buscar un desarrollo sustentable y humano de la labor que impacte favorablemente tanto en la comunidad y el entorno como en la legitimidad institucional (“Responsabilidad Social desde el Trabajo”).

La nueva cosmovisión del Poder Judicial se inserta de modo estratégico, donde desde la Responsabilidad Social (que excede a la “beneficencia o filantropía”, donde la acción se agota en un beneficiario directo externo) se pueda identificar y evaluar (desde el inicio al finalizar cada implementación) su impacto en el objetivo institucional buscado (debiendo necesariamente identificarse beneficios directos o indirectos al propio Poder Judicial).

A partir de estos antecedentes, la novedad que presenta la investigación que aquí se propone es la de introducir específicamente la perspectiva de análisis desde la mirada de los Enlaces Sociales Claves (ESC) de diferentes zonas geográficas, tanto del Interior provincial como de distintos barrios de Capital.

Esta cuestión, cuya complejidad excede a este análisis, ha sido abordada desde la sociología jurídica a partir de investigaciones que dan cuenta que junto a las condiciones económicas -que no obstante son siempre las más evidentes- inciden factores sociales y culturales que se vinculan de algún modo con aquellas.

En tal sentido ha sido considerado por Santos, cuando plantea que:

La distancia de los ciudadanos en relación con la administración de Justicia es tanto mayor mientras más bajo es el estrato social al que pertenecen y que esa distancia tiene como causas próximas no solo factores económicos, sino también factores sociales y culturales, aunque unos y otros puedan estar más o menos remotamente relacionados con las desigualdades económicas. En primer lugar, los ciudadanos de menores recursos tienden a conocer muy

poco sus derechos y, en consecuencia, a tener más dificultades para reconocer un problema que los afecta como un problema jurídico. Pueden ignorar los derechos en juego o ignorar las posibilidades de arreglo jurídico (...) Los datos muestran que los individuos de las clases bajas dudan mucho más que los otros para recurrir a los tribunales, incluso cuando reconocen que están frente a un problema legal. (pp. 204-205)

IV. Fundamentación e impacto

Los ciudadanos demandan certidumbre, claman por conocer cuáles son efectivamente sus derechos y cuáles las correlativas obligaciones de sus servidores públicos. De lo contrario la regla será la opacidad, la desconfianza, el secretismo y el desconocimiento. Elementos que, si le son atribuidos a la Justicia como poder del Estado, impactarán no solo en su imagen sino fundamentalmente en la confianza necesaria para llevar a un tercero imparcial a que resuelva los conflictos; o bien ante el responsable de investigar hechos que puedan convertirse en delitos, o incluso a quien pueda defender o patrocinar de manera gratuita; pues todas ellas constituyen ineludibles funciones del Poder Judicial en Córdoba.

Todo indica que resulta imperiosa la necesidad de que del Poder Judicial reflexione y accione desde mecanismos viables para construir una base de consenso social sobre su actuación: plataforma para legitimarse. Garantizar un efectivo y oportuno acceso a la información pública de fuente judicial seguramente expandirá el conocimiento sobre los derechos y la confianza en el sistema.

La definición de la realidad misma en sociedades polifacéticas como las actuales, se recrea en la pugna entre distintas ópticas: tales como la del Estado, del mercado, de las empresas de comunicación, de los variados credos o religiones y de las esferas académicas. Ellas buscan definir como reales sus determinadas cosmovisiones, y obtener de sus “públicos” una confianza que simplifique tal complejidad. Así vemos cómo la proyección de la realidad a través de los medios de comunicación, filtrada por su propia óptica, es capaz de generar “opinión pública” en la sociedad con la cual interactúan.

El acceso rápido, libre y efectivo a la información pública es una obligación democrática destinada a igualar derechos. Por ello, quienes integran cada uno de los ámbitos del poder judicial tienen el deber de asumir una actitud proactiva, acercándose al ciudadano desde sus necesidades, buscando dar cauce a sus conflictos desde los derechos, y aún sin necesariamente recurrir a los tribunales.

En tal sentido, este trabajo busca identificar cómo esas acciones (o inacciones) institucionales inciden en el vínculo, confianza e imagen de cada comunidad y sector -distribuidos territorialmente- para con el sistema de Justicia. Dentro del contexto presentado en este trabajo de investigación, resulta útil no solo analizar los datos -tal como se ha desarrollado más arriba- sino también resignificarlos a los fines de proyectar hacia el futuro. Más allá de diagnosticar respecto de cuál es la imagen de la Justicia, pretendemos coadyuvar con propuestas que miren hacia el futuro, que permitan una posible mejora de la institución, que pongan en evidencia los aspectos que repercuten negativamente en ella. En este punto, tal como expone Granja (2021), la “prospectiva” es una herramienta de utilidad:

Bajo esta técnica, que en su etimología significa “mirar delante o antes” (*prospiciere*) se busca diseñar y construir el futuro; al tiempo que aporta elementos al proceso de planificación y toma de decisiones. En otras palabras, desde una mirada prospectiva se busca conocer lo que vendrá para tomar hoy las decisiones más acordes a tal fin. Piénsese que desde cada pequeño o gran espacio laboral se comprometen recursos (públicos en el caso de la Justicia) de todo tipo, aunque sin saber a ciencia cierta cómo resultará dicha “inversión” o-más lamentable aún- en ocasiones sin siquiera pensar en ello, e implicando un mero “gasto” para un sistema que se mueve bajo un impulso autómatas, sin rumbo.

La finalidad de la prospectiva no es predecir, sino anticipar amenazas y oportunidades del contexto externo, e incluso buscar cómo controlar esas variables intentando explorar las posibilidades futuras y sus consecuencias. (...) Trabajar bajo la metodología prospectiva rebasa el alcance de la previsión, pues no solo realiza una proyección del presente hacia el futuro, sino que facilita la toma de decisiones institucionales en un ambiente de alta incertidumbre.

En dicho rumbo, podemos formular algunas consideraciones a los fines de la mejora de la imagen de la Justicia, obviamente basadas en los resultados arrojados por este trabajo de investigación y a partir de los ejes delineados respecto al impacto esperado:

- Dar cuenta del modo en que determinadas acciones e intervenciones sociales de los integrantes de la Justicia impactan en la vida en común.
- Geolocalizar la confianza e imagen distribuidas territorialmente en la provincia de Córdoba y por barrios en Capital, sustentadas por una base empírica que permita formular un mapa estratégico para el abordaje institucional.

- Identificar conflictos sociales geolocalizados susceptibles de judicialización que permitan el diseño de políticas de administración de justicia anticipatorias que busquen desacelerar la judicialización de respuestas legales y sociales de la comunidad.

V. Objetivos

General

Analizar el modo en que inciden las acciones del Poder Judicial de la provincia de Córdoba ante la comunidad, distribuida territorialmente, en la imagen y confianza de la Justicia.

Específicos

- Relevar investigaciones y datos de fuente secundaria sobre la imagen de la Justicia en Córdoba, Argentina y Latinoamérica.
- Diagnosticar la confianza en el sistema judicial distribuido territorialmente, tanto en grandes como en pequeños conglomerados urbanos.
- Segmentar la percepción de la Justicia por “enlaces sociales claves” o acorde a sectores de incidencia específica en materia salud, educación, religioso, deportivo o cultural.
- Identificar los conflictos sociales geolocalizados susceptibles de ser judicializados que permitan diseñar políticas judiciales anticipatorias.

VI. Metodología

Como propuesta metodológica central se prevé un trabajo de tipo exploratorio bajo análisis mixto, tanto cualitativo como cuantitativo. Se busca diagnosticar la confianza (capaz de incidir en un comportamiento: acudir o no a los tribunales), así como la imagen (que incide en una verbalización de una opinión que se exterioriza y puede transformarse en corrientes de “opinión pública) acerca del sistema judicial distribuido territorialmente, tanto en grandes como en pequeños conglomerados urbanos a partir de entrevistas semi-estructuradas así como encuestas a los Enlaces Sociales Claves (ESC).

Estos enlaces constituyen sectores de incidencia específica en materia salud, educación, religioso, deportivo o cultural, discriminándolos según su tipología y lugar o zona geográfica: sede judicial, localidad aledaña o barrios en la ciudad de Córdoba- en aras a indagar acerca del modo en que aquéllos construyen la imagen de la Justicia y depositan en ella su confianza.

Asimismo fueron relevadas, desde un análisis documental y bibliográfico, aquellas investigaciones y datos de fuente secundaria sobre la imagen de la Justicia en Córdoba, Argentina y Latinoamérica. Conjuntamente se realizaron encuestas a los Referentes Judiciales Comunitarios de las Ediciones 2022 y 2023, que fueron quienes mayor contacto tuvieron con los ESC y ciudadanos de cada zona geográfica, tanto de Capital como del Interior provincial; a fines de favorecer la realización de análisis de tipo comparativo, indagando sobre sus experiencias y percepciones en las distintas sedes judiciales en relación a la imagen de la Justicia.

Dicho marco metodológico nos permitió monitorear el impacto de la implementación de acciones o intervenciones directas del Poder Judicial de Córdoba en la sociedad a través del Programa: “Referente Judicial Comunitario”; así como también identificar los conflictos sociales geolocalizados susceptibles de ser judicializados que permitan diseñar políticas judiciales anticipatorias.

Cabe indicar que un objetivo inicialmente planteado fue analizar el modo en que incide el Programa Referentes dentro de las acciones del Poder Judicial de la provincia de Córdoba ante la comunidad, distribuida territorialmente, en la imagen y confianza de la Justicia, aunque luego la realidad nos evidenció que, a 2 años de la implementación del Programa, todavía es incipiente la información disponible para mensurar la incidencia de esas acciones en la comunidad. Es por ello, que tomaremos el marco general de acciones (cuando no, inacciones o bien inercia) que conforma el habitual actuar judicial ante la comunidad geográficamente diferenciada.

Desde una dimensión epistemológica -es decir, en el modo de adquirir y producir conocimiento- la presente investigación suscribe los supuestos de la tradición interpretativa, pues partimos del hecho de que existen múltiples realidades construidas por los actores en su relación con la cotidianidad en la cual se encuentran insertos.

La comprensión surge del proceso de investigación a partir de conceptos emergentes, recreados por el investigador en conjunción con los actores, en este caso, los entrevistados. Caben, sin embargo, algunas acotaciones al respecto, la primera que alude al rol del investigador en relación a lo investigado, la segunda que encuadra el uso de este marco cuando además han sido utilizados otros tipos de datos, propios de una estrategia metodológica cuantitativa.

Se torna necesario visibilizar el contexto subjetivo a partir del que se indaga y que de algún modo guía nuestra mirada sobre el objeto de análisis, dado que este equipo de trabajo forma parte desde hace varios años del Poder Judicial de la provincia de Córdoba, lo que constituye un elemento no extraño al conjunto de interrogantes que construyen la problemática de investigación. Podría decirse que no existe -ni pretendemos instituir- una separación tajante entre el observador, lo observado y el campo de observación. Desde un punto de vista metodológico, se torna explícita una estrategia de triangulación de técnicas, fuentes y análisis.

VII. Desarrollo del trabajo

a) La problemática de cada territorio desde la mirada ciudadana

Según Abric (2003, p. 375), “no existe a priori una realidad objetiva. Toda realidad es representada, es decir, apropiada por los individuos y los grupos (...)”.

Si se retoma el concepto señalado acerca de la imagen como representación social que surge de la interacción de los individuos entre sí, “(...) integrada a sus sistemas de valores dependiendo de su historia y del contexto social e ideológico que los rodea. Y es esta realidad apropiada y reestructurada la que constituye para ellos la realidad misma” (Abric 2003, p. 375).

Este trabajo busca identificar aquellos factores que podrían incidir en la construcción de esta representación social de la Justicia en la provincia de Córdoba. Bajo esa mirada, una de la hipótesis se apoya en las siguientes variables que podrían incidir:

- el contexto social y densidad urbana donde habitan las personas (grandes urbes, localidades de mediano tamaño y pequeñas localidades);⁽⁴⁾

(4) Para ello, las respuestas se segmentan diferenciando por un lado al principal conglomerado urbano compuesto por la Capital de la provincia de Córdoba y las localidades que conforman el Gran Córdoba (Villa Allende, Mendiolaza, La Calera, Unquillo y Río Ceballos). Por otro lado, para el resto de las localidades del interior se diferencia en función de si superan la cantidad de 15000 habitantes de acuerdo al censo del año 2010 (último disponible con datos a nivel de municipios y comunas). El límite de 15000 habitantes tiene una relación estrecha con la presencia de instituciones de la Justicia en las localidades que superan ese tamaño, pues el 90% cuenta con sede judicial en la propia localidad o colindan con una localidad con sede judicial. Por

- la actividad que desempeñan o el sector en el que desarrollan sus actividades diarias y las personas con las que interactúan;
- la propia experiencia ante el Poder Judicial (o mirada referenciada por la experiencia de una persona de su entorno cuya opinión ponderan positivamente).

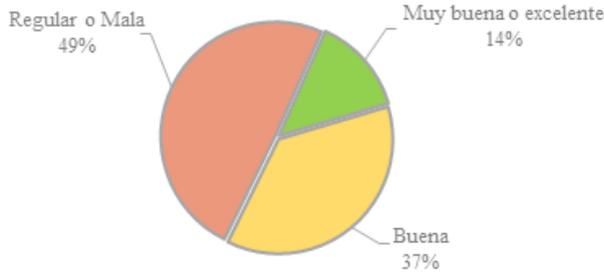
Se realizaron entrevistas estructuradas para la identificación de los elementos de contenido de la representación social de la Justicia que nos permitió abordar la relación y la jerarquía de los elementos que la constituyen. Se realizaron diferentes preguntas a los habitantes tanto de los barrios de Capital (gran urbe, 1505250 habitantes, Censo 2022, p.37), pequeñas localidades del Interior provincial donde solo existen juzgados de Paz como mínima expresión institucional de la Justicia; como también aquellas localidades en las que existen sedes judiciales con sus estructuras edilicias tribunalicias donde se erigen los juzgados, fiscalías, asesorías, como también las cámaras en algunas de ellas (generalmente con mayor densidad poblacional) identificadas como “asientos”.

Específicamente, se relevaron datos de las siguientes sedes judiciales: Alta Gracia, Carlos Paz, Río Segundo, Jesús María; Huinca Renancó, La Carlota, Corral de Bustos, Marcos Juárez; Oliva, Arroyito, Las Varillas, Morteros, Cura Brochero y Cosquín; así como de los siguientes asientos: Río Cuarto; Bell Ville, Villa María, San Francisco, Villa Dolores, Cruz del Eje, Deán Funes y Río Tercero.⁽⁵⁾

Para indagar acerca de la imagen que los ciudadanos expresan poseer sobre la Justicia, se les consultó: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”. Los resultados arrojan que la mitad no tiene una favorable imagen de la Justicia. Así se observa que solo el 14% considera que la imagen es “Muy buena o excelente”, el 37% la considera “Buena”, mientras que el 49% declaró que la imagen es “Mala o regular”.

último, en un caso específico se analizan las 6 localidades del interior que superan los 50000 habitantes de acuerdo al censo del año 2010 y las proyecciones de crecimiento de acuerdo a los datos del censo del año 2022 a nivel departamental: Alta Gracia, Río Cuarto, Río Tercero, San Francisco, Villa Carlos Paz y Villa María.

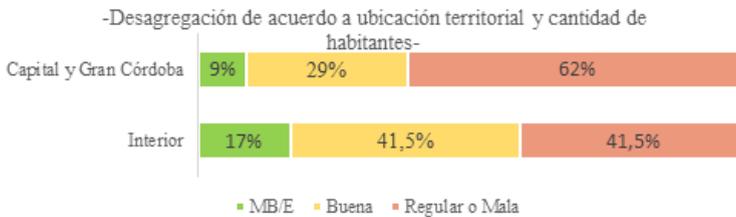
(5) Se excluye la Octava Circunscripción Judicial (asiento Laboulaye), por no haber allí Referentes Judiciales Comunitarios al tiempo de la toma de la muestra.

Gráfico n°1:*En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?*

P.28 “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Si se analizan las respuestas, si se atiende a la primera variable sobre la que se erige nuestra hipótesis guía (densidad poblacional del espacio en que habita quien responde), diferenciando entre aquellas obtenidas para el conglomerado Córdoba Capital y Gran Córdoba, en contraste con las respuestas de las localidades del Interior, se observa que en Capital y Gran Córdoba la imagen positiva (“Muy buena o excelente”) desciende al 9% mientras que la negativa (“Mala o regular”) asciende hasta el 62%. Ello contrasta con las localidades del Interior provincial, donde la imagen positiva alcanza el 17% mientras que la negativa desciende hasta el 41,5%.

Gráfico n°2:*En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?*

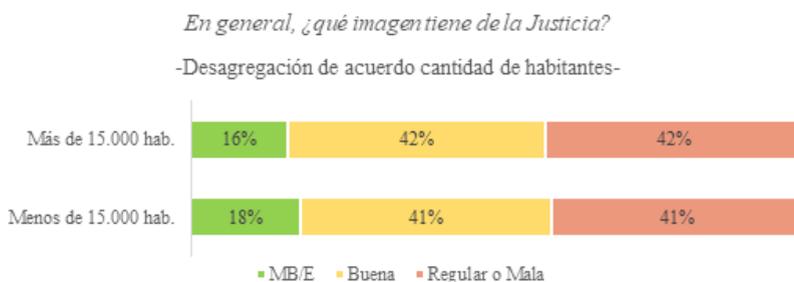
P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Ahora bien, en el Interior a su vez se segmentaron las respuestas de acuerdo al tamaño de la localidad, diferenciando las urbes de más de 15000 habitantes (según censo del año 2010) de aquellas de menos de esa cantidad. El límite de 15000 habitantes se escoge en función de que el 90% de las localidades que superan esa cantidad de habitantes poseen sede judicial o limitan con una localidad con sede judicial (como Colonia Caroya con Jesús María o Villa Nueva con Villa María). La excepción la constituyen las localidades de La Falda y Villa del Rosario.

Los resultados de esta nueva segmentación no exponen diferencias significativas en la imagen declarada sobre la Justicia entre las localidades del Interior provincial, tal como se puede ver en el gráfico a continuación:

Gráfico n°3:



P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

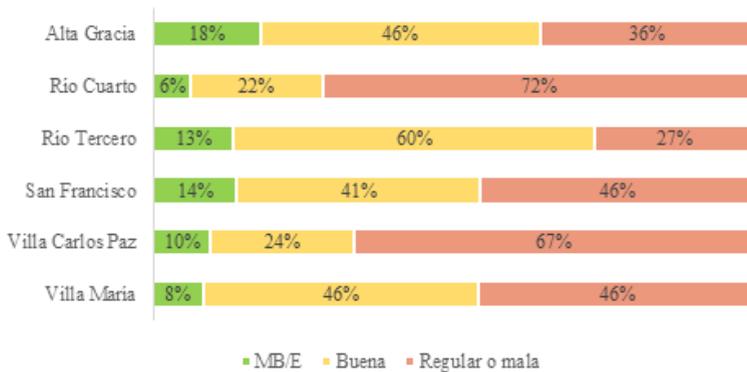
Sin embargo, a sabiendas que el conjunto teórico “localidades con más de 15000 habitantes” agrupa ciudades heterogéneas en lo que respecta a la cantidad de personas que las habitan como así también, en cuanto al grado de despliegue de las instituciones de Justicia presentes en cada una, se procedió a analizar las respuestas para aquellas ciudades que superan los 50.000 habitantes. Se trata de las ciudades de Alta Gracia, Río Cuarto, Río Tercero, San Francisco, Villa Carlos Paz y Villa María. El resultado al que se arriba permite visualizar que la imagen sobre la Justicia también presenta un panorama más diverso. El gráfico siguiente presenta, por ejemplo, una mayor proporción de imagen positiva en Alta Gracia (18%), al tiempo que Río Cuarto mostró una reducción de la imagen positiva al

6% de la muestra, un nivel que se encuentra por debajo del obtenido para el conglomerado “Gran Córdoba”.

Gráfico n°4:

En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?

-Desagregación de acuerdo a localidades con más de 15.000 hab.-



P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

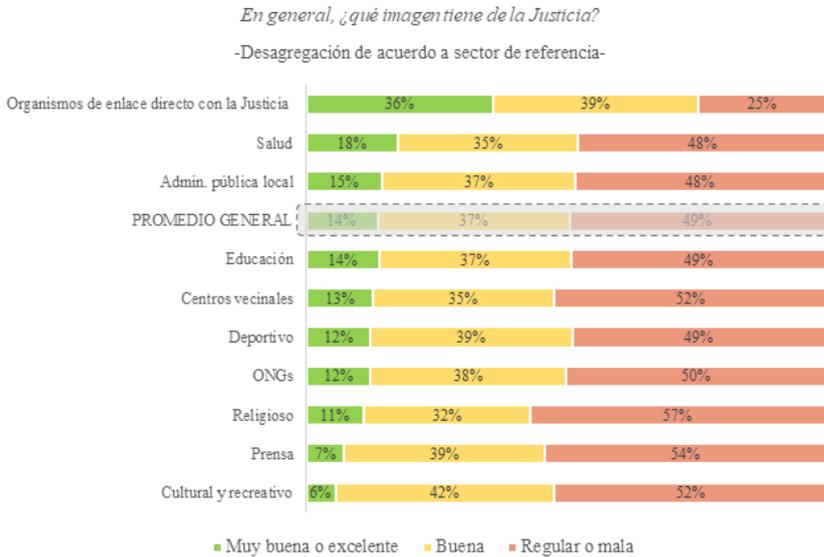
b) El sector social de referencia como perspectiva perceptual

Por otra parte, se segmentaron las respuestas de acuerdo a la segunda variable sobre la que se apoya la hipótesis guía: el “sector social” principal al que se vinculan o pertenecen los ciudadanos; partiendo de la idea de que esa pertenencia sectorial podría ser un factor de atribución de determinada perspectiva perceptual en relación a la imagen institucional.

Esta diferenciación arroja que hay dos “sectores” donde la imagen positiva (“Muy buena o Excelente”) supera al promedio general. Estos son el sector *Organismos de enlace directo con la Justicia* y el sector *Salud*. La proporción de imagen positiva asciende al 36% y 18%, respectivamente.

En contraposición, hay dos sectores que se destacan dar cuenta de valores de imagen positiva inferiores al promedio en más de un 50%. Se trata del sector *Prensa* (con un 7% de imagen positiva) y el sector *Cultural y Recreativo*, que arrojó un 6% de imagen positiva.

Gráfico n°5:



P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Si desagregamos la imagen de la Justicia expresada por el sector “*Prensa*” según el tamaño de la localidad, se observa que en el conglomerado Córdoba y Gran Córdoba la imagen negativa (“Mala o regular”) es del 81%, no habiendo encuestados que tuvieran una imagen positiva de la Justicia, a diferencia de lo expresado por este mismo sector en las localidades del Interior provincial.

El análisis diferenciado de este sector resulta clave, atento a que particularmente la mirada de los medios de comunicación es aquella que puede producir efectos expansivos a nivel social, dadas las herramientas, canales y modos de construir y reproducir su mensaje a la ciudadanía.

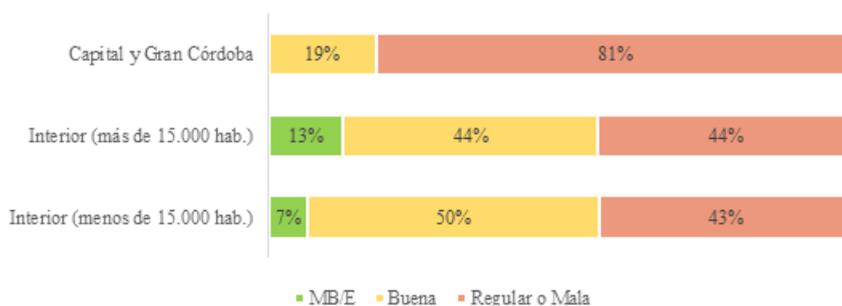
La prensa segmenta qué porción de la realidad es capaz de convertirse en un hecho noticioso, digno de foco e infinita reproducción desde formatos diversos para sus públicos. Trabajar de manera estratégica la comunicación judicial institucional se transforma de ese modo en una zona de oportunidad. Aspecto que, cabe mencionar, se aborda específicamente desde el Progra-

ma Referentes Judiciales Comunitarios, al erigirse -tal como se describió previamente- un “Desafío” específico, a los fines de generar y fortalecer el enlace entre los integrantes del Poder Judicial devenidos en referentes, con los medios de comunicación de cada espacio territorial.

Gráfico n°6:

En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?

-Sector "Prensa y medios de comunicación", desagregado de acuerdo a ubicación territorial y cantidad de habitantes-



P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

c) La experiencia en la institución judicial y su impacto en la imagen

Con el objetivo de analizar la variable *interacción con la institución judicial*, partimos del informe de la imagen de la Justicia 2009-2010, a los fines de ampliar, actualizar y complementar la información recabada. En aquél se consultó a los habitantes de la Ciudad de Córdoba si “*En el último año ¿tuvo que asistir a tribunales por algún motivo personal?*” y solo el 13,3% contestó afirmativamente.

En el marco de nuestra investigación en todo el territorio provincial, resulta interesante observar que, doce años más tarde, al ser preguntados los habitantes de diferentes lugares de la provincia de Córdoba sobre si “*¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?*” el 74% de los entrevistados respondieron “afirmativamente”. La finalidad de la consulta fue determinar la interacción de los ciudadanos con la Justicia, no solamente en la Ciudad de Córdoba,

sino también en todo el territorio provincial independientemente si su concurrencia fue realizada en el último año o en períodos anteriores; e indagar cómo dicha experiencia impactó en la imagen de quienes responden.

En esta línea, es valioso el Informe Comparativo de los Poderes Judiciales de Argentina que realizamos desde el Centro de Estadísticas y la Oficina de Gestión Estratégica del Tribunal Superior de Justicia (TSJ) –actual CGEE (2023). En los últimos 12 años (2010-2022) el crecimiento de la población en Córdoba fue del 19% (respecto del aumento del 15% en Argentina), lo que coloca a la provincia como el segundo distrito con mayor población del país. Y, a nivel judicial, la cantidad de juicios iniciados en el Poder Judicial de la provincia de Córdoba aumentó en dicho periodo en un 42%, en tanto, en el resto del país, alcanzó solo un 12%. Esto podría dar cuenta de la incidencia del incremento poblacional en la litigiosidad, ya que el indicador “causas ingresadas por habitante” ha ascendido en un 19%. Este aumento en la conflictividad se refleja con mayor impacto en temas como violencia familiar, familia y ejecución fiscal.

Estos resultados ponen en evidencia que la ciudadanía ha aumentado su relación y contacto con la Justicia, ya sea por el crecimiento demográfico como así también por una mayor litigiosidad, lo cual a su vez supone un aumento del volumen de causas que ingresan anualmente al Poder Judicial de la Provincia.

El informe da cuenta que el incremento de causas iniciadas tuvo su correlato en las respuestas desde el sistema judicial cordobés: las causas resueltas (aquellas que ponen fin a un litigio) han aumentado en un 38%, con relación a 2010 mientras que la variación porcentual en el resto de los poderes judiciales de Argentina ha sido del 9%. Asimismo, se observa que la población judicial (recursos humanos afectados al servicio de justicia) se incrementó de manera similar al crecimiento de habitantes en la provincia (El 22% los RRHH respecto del 19% la población, acorde al Censo 2022).

Ahora bien, la pregunta que emerge tras este análisis descriptivo sería: ¿de qué modo pudieron haber incidido estos resultados en la percepción social de la Justicia?

Tabla n°1: Los resultados del CENSO 2022 y su impacto en la justicia. Información sobre población, RRHH, Causas Ingresadas, Causas Resueltas y abogados matriculados: su evolución comparativa entre la provincia de Córdoba y el total de provincias de Argentina.

Datos claves	Año	Córdoba	Argentina	Variación Córdoba (%)	Variación Argentina (%)
Población	2022	3.946.326	46.044.703	19%	15%
	2010	3.308.876	40.117.096		
Población Judicial (RRHH)	2021	7.883	81.572	22%	20%
	2010	6.452	67.959		
Causas Ingresadas	2021	529.862	4.265.122	42%	12%
	2010	373.533	3.820.913		
Causas Resueltas	2021	200.218	2.512.423	38%	9%
	2010	145.063	2.297.562		
Abogados Matriculados	2021	18.191	269.326	41%	50%
	2010	12.942	179.710		

Gráfico n°7:

¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?



P.25: “¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Si se diferencia la proporción de encuestados con una experiencia previa ante los organismos judiciales, de acuerdo a la ubicación territorial y dimensión de la localidad de las personas encuestadas, se puede apreciar que la proporción de personas con una experiencia directa (de quien responde o bien de alguien de su entorno inmediato) aumenta en las localidades del Interior con más de 15000 habitantes, alcanzando el 77% de la muestra y también en Capital y Gran Córdoba (76%). En cambio,

en las localidades más pequeñas del Interior (de menos de 15000 habitantes) desciende al 69%.

Gráfico n°8:

¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?

-Desagregación de acuerdo a ubicación territorial y cantidad de habitantes-



P.25: “¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Se observa que un alto porcentaje de las personas consultadas o bien alguien de su entorno (74%) acudió en forma personal a un organismo judicial. El gráfico muestra que esta experiencia ante el Poder Judicial afecta significativamente la imagen que tienen las personas sobre la institución.

La proporción de encuestados con imagen positiva (“Muy buena o excelente”) apenas alcanza el 11,3% entre las personas que no tuvieron un contacto directo o indirecto con la Justicia. En cambio, la imagen positiva asciende al 15% entre quienes sí tuvieron alguna experiencia con la Institución.

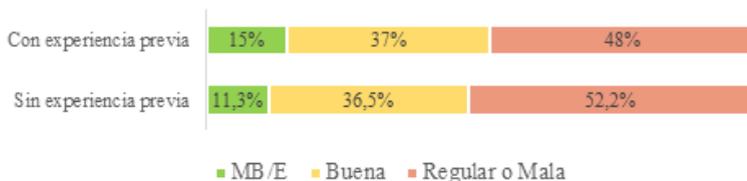
También resulta un dato importante a los fines de la presente investigación, lo relacionado a la imagen negativa de la Justicia. En dicho rumbo, se advierte que el sector de la ciudadanía que sí ha tenido un contacto directo con la Justicia tiene una imagen negativa menor (48%), que aquellos que nunca han acudido ante la institución (52,20%).

Si a ello se le agrega que la imagen “buena” se mantiene similar entre quienes han acudido a la Justicia y quienes no (37% y 36,5% respectivamente), queda en evidencia que el contacto directo con la Institución ha repercutido en forma positiva en tanto ha generado que los ciudadanos expresen una mejor imagen de ella.

Gráfico n°9:

En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?

-Desagregación de acuerdo a experiencia previa con la Justicia-



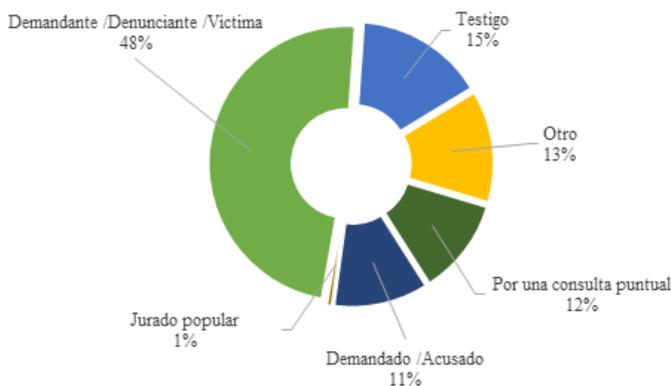
P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?” y **P.25:** “¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Asimismo, se consultó, en qué rol acudieron:

Gráfico n°10:

¿En qué ROL acudió?



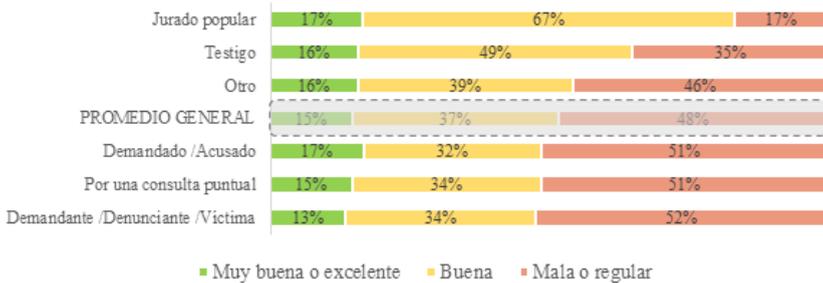
P.25: “¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?” y **P.27:** “¿En qué ROL acudió?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Gráfico n°11:

En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?

-Desagregación de acuerdo al rol en que acudió a la Justicia-



P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”, **P.25:** “¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?” y **P.27:** “¿En qué ROL acudió?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Desde el análisis efectuado, cabe traer a colación una investigación realizada por el Centro de Perfeccionamiento Judicial “Ricardo Núñez” -organismo dependiente del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba. En el año 2007, efectuó un estudio de percepción de la Justicia por parte de las personas que fueron convocadas a trabajar en calidad de jurados populares: cuál era su mirada antes y después de haber realizado la labor encomendada.

Se encuestó a ciudadanos que, en general, no habían tenido un contacto anterior con la institución judicial, con lo que podemos prever que -en la construcción de la imagen que de la Justicia poseían en una primera instancia- se veían fuertemente involucrados los medios masivos de comunicación.

En el informe se evidencia que luego de las actuaciones cumplidas como jurados, insertos en el cotidiano quehacer judicial, los individuos mostraron una notable variación favorable en su propia valoración respecto del funcionamiento del sistema penal, sus magistrados y funcionarios; lo que incluso podría extenderse hacia el resto de la institución judicial.

El Dr. Armando Andruet, presidente del Tribunal Superior de Justicia en ese momento, quien estuvo a cargo de la dirección de esta investigación, remarcó:

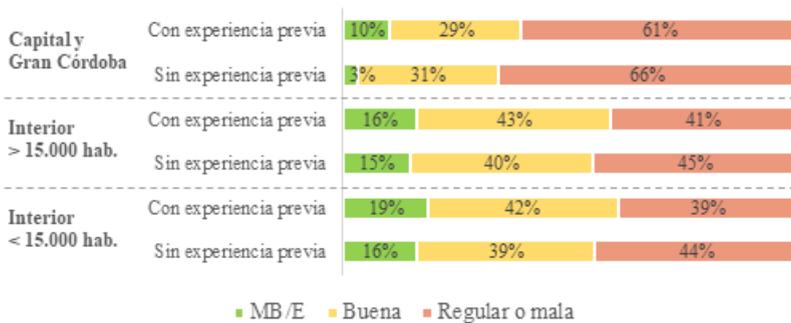
Se advierte que, cuando el ciudadano tiene que ejercitar roles aunque acotados similares en algunas partes al que cumplen de ordinario los jueces, permite que tomen comprensión de las vicisitudes que muchas veces la sociedad achaca al ejercicio de la judicatura, las que no radican en la variabilidad que las conductas humanas tienen, sino en que las pruebas de los hechos y actos humanos que son llevados a un escenario penal, pueden ser un tanto diferentes a la manera ligera en que ordinariamente son presentados por los medios.

Todo lo que cabe colegir que no resulta inocuo el rol que ha ocupado o desenvuelto quien ha tenido una experiencia ante el Poder Judicial. Específicamente, la función de jurado popular, que coloca a la persona ante la responsabilidad de decidir si un determinado hecho delictivo efectivamente ocurrió y si el mismo puede serle atribuido a un individuo puntual que tiene ante su mirada (en otras palabras, que lo coloca en la función de juzgar, propia de la institución judicial); se traduce en un intenso impacto vivencial y, consecuentemente, perceptual de quien participa.

Gráfico n°12:

En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?

-Desagregación de acuerdo a ubicación territorial, cantidad de habitantes y experiencia previa con la Justicia-



P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?” y, **P.25:** “¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

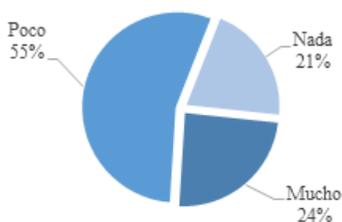
Asimismo, como se observa en el gráfico precedente, si se considera el tamaño de la población en que habita quien responde, se puede identificar que la imagen “Muy buena o excelente” y “Buena” de la Justicia mejora entre quienes han tenido una experiencia previa con la institución judicial (3% para quienes no han tenido experiencia previa frente a un 10% entre quienes sí han contado con ella).

d) La implicancia del conocimiento acerca de la labor judicial

Como parte de la encuesta realizada, se les consultó a los ciudadanos “¿Cuánto conoce del tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?”. Los resultados obtenidos muestran que más de la mitad de las personas (55%) declaran conocer “poco” el trabajo realizado por los tribunales. Un 21% directamente sostiene no conocer “nada” este trabajo. Y por su parte, solo el 24% manifiesta conocer “mucho” la labor del Poder Judicial de su zona. Desde luego, aquel bajo o nulo conocimiento acerca del trabajo que se realiza puertas adentro de cada institución judicial, no se silencia al momento en que las personas se expresan frente a la imagen que poseen respecto a la Justicia.

Gráfico n°13:

¿Cuánto conoce del tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?

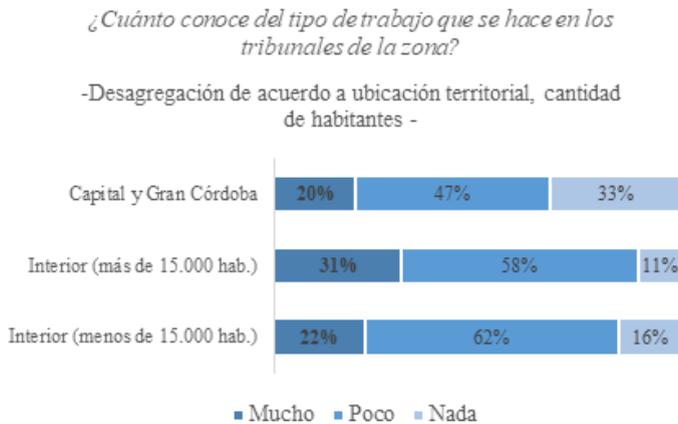


P.24: “¿Cuánto conoce del tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Este nivel de conocimiento se incrementa en las localidades del Interior de más de 15000 habitantes, alcanzando la categoría “mucho” el 31% mientras que en Capital y Gran Córdoba es el 20% y en las localidades más pequeñas del Interior el 21%. Sin embargo, el nivel de desconocimiento total (respuesta: “Nada”) se incrementa sustancialmente en Capital y Gran Córdoba alcanzando a 1 de cada 3 personas (33%).

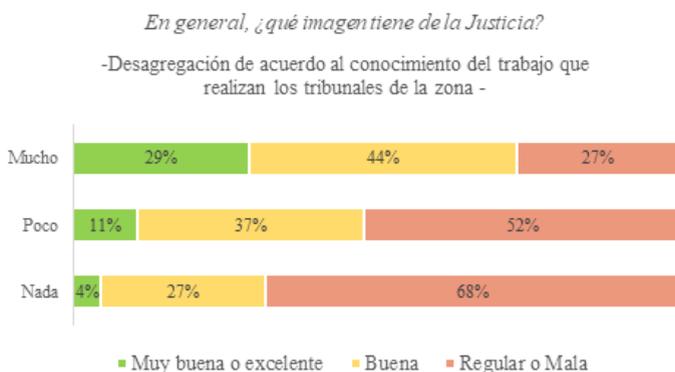
Gráfico n°14:



P.24: “¿Cuánto conoce del tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Ahora bien, para indagar si el nivel de conocimiento podría influir en la imagen de la Justicia se relacionaron las dos preguntas: “*En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?*” y “*¿Cuánto conoce del tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?*”

Gráfico n°15:

P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?” y **P.28:** “¿Cuánto conoce del tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Si se considera, por un lado, el conocimiento del trabajo que se realiza en los tribunales y la imagen que esas personas expresan acerca de la Justicia, puede advertirse que el 68% de quienes “nada” conocen del trabajo que se realiza en los tribunales de su zona, tienen una imagen negativa (“Mala o regular”).

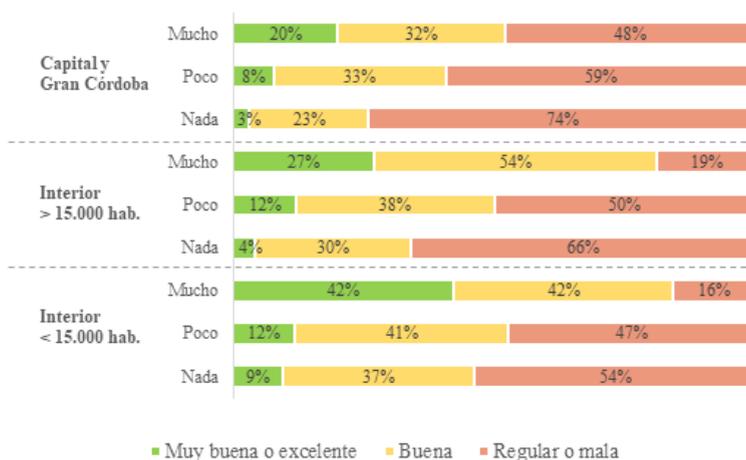
Refuerza la lectura del gráfico el hecho de que, entre quienes dicen conocer “mucho” el trabajo que se hace en los tribunales, la imagen positiva (“Muy buena o excelente” y “Buena”) se eleva ostensiblemente.

En este punto, vale recalcar la relación que existe entre la interacción de la ciudadanía con la Justicia y la imagen que se tiene de ella. En este sentido, cabe subrayar que se advierte que el contacto con la Justicia mejora su imagen. Si se tiene en cuenta las personas que conocen “mucho” el tipo de trabajo que realizan los Tribunales de su zona, la imagen positiva (“Muy buena o excelente” y “Buena”) asciende a un poco más de dos tercios (73%) y la imagen negativa al 27%. En cambio, de quienes han manifestado desconocer el trabajo que realiza el tribunal cercano, solo un tercio de ellos tienen una imagen positiva (31%) y la negativa crece a casi dos tercios (69%), con lo que puede aventurarse que ello no se relaciona con la actividad judicial de su vecindad, sino más bien por lo que la ciudadanía podría representarse socialmente de la imagen de la Justicia.

Gráfico n°16:

En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?

-Desagregación de acuerdo a ubicación territorial, cantidad de habitantes y conocimiento del trabajo que realizan los tribunales de la zona-



P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?” y **P.24:** “¿Cuánto conoce el tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Ahora bien, si se analizan los mismos datos en función de la imagen que se tiene de la Justicia en forma geolocalizada, esto es, diferenciadamente en Córdoba Capital y en ciudades del Interior provincial (según cuenten o no con sede judicial), cabrá identificar que sigue manteniéndose la variable presentada precedentemente: a mayor conocimiento de las funciones que cumple la institución más cercana, mayor es el porcentaje de imagen positiva, y viceversa.

No obstante, al geolocalizar los datos aparece otro elemento que resulta de relevancia: a medida que nos alejamos de la gran urbe que es Córdoba, la imagen positiva de la Justicia aumenta entre quienes dicen conocer “mucho” de las actividades que realiza la institución, siendo aún mayor en las localidades de menos de 15000 habitantes. Ello genera que, a la inversa, como correlato, a medida que nos acercamos a la Capital, la imagen negativa aumenta.

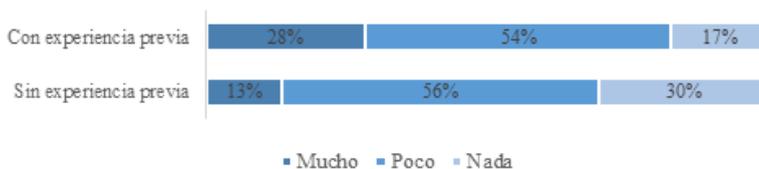
En otras palabras, entre los que dicen no conocer “nada” del trabajo que realizan los tribunales, se encuentran los más altos porcentajes de imagen negativa. No obstante, a medida que nos acercamos a las localidades con menor densidad poblacional, dicho guarismo disminuye del 74% (Córdoba) al 54% (Interior con menos de 15.000 habitantes). Al tiempo que, en las localidades con menos de 15000 habitantes, quienes conocen mucho el trabajo judicial de su zona, el 42% tiene una imagen positiva de la justicia. Este porcentaje cae al 27% en localidades con más de 15.000 habitantes y al 20% en Capital y Gran Córdoba.

Es justamente en Capital y Gran Córdoba donde en mayor proporción se declara no conocer “nada” el trabajo de la Justicia. Quizás se ubique allí una oportunidad estratégica de trabajar en la mejora de la imagen institucional, dando mayor visibilidad de la labor que se despliega en su seno. A su vez, la relación entre la experiencia de las personas con la institución muestra que puede consecuentemente aumentar el nivel de conocimiento. Específicamente se relevó que entre los que tuvieron contacto directo o a través de alguien cercano, la proporción de personas que conocen “mucho” el trabajo de la justicia aumenta al 28%.

Gráfico n°17:

¿Cuánto conoce del tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?

-Desagregación de acuerdo a ubicación territorial, cantidad de habitantes y experiencia previa con la Justicia-



P.24: “¿Cuánto conoce del tipo de trabajo que se hace en los tribunales de la zona?” y **P.25:** “¿Alguna vez, usted o alguien de su entorno inmediato, acudió a los tribunales o a un organismo judicial?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

e) Imagen y estructura judicial

Desde esta perspectiva de análisis, se tuvo en cuenta la estructura judicial propia de cada espacio territorial, con la cual se vinculan los ciudadanos entrevistados, a los fines de contrastarlas con la imagen de la Justicia. En tal sentido, se considera estructura judicial a la que se erige conforme los organismos existentes en cada localidad, es decir, si el lugar posee sede judicial, existen organismos judiciales (tribunales) y unidades judiciales con una cantidad de agentes judiciales integrantes de los organismos. Mientras que, en el caso de otras localidades pequeñas del interior provincial, la estructura o presencia judicial se acota a la existencia de un juzgado de paz, en el que se desempeña un juez de paz, contando, solo en algunos casos, con un secretario.

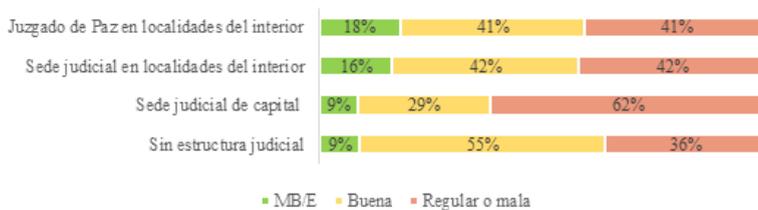
Como puede observarse en el gráfico, la imagen “Muy buena o excelente” y “Buena” no varía significativamente en el caso de aquellos lugares que poseen Sede Judicial o Juzgado de Paz. Esto mismo no ocurre con Capital donde la imagen “Mala y Regular” es del 62% (versus el 42% para aquellos lugares con sede judicial del Interior y localidades con Juzgado de Paz 41%).

Perspectiva que permite considerar como resultante de este análisis, la incidencia negativa en la imagen que refracta la mayor estructura judicial. Ello, cabe indicar, resulta contrario a lo que se podría hipotetizar, dado que dicha estructura cuenta con una mayor posibilidad de respuesta a la sociedad que concurre ante sus estrados.

Gráfico n°18:

En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?

-Desagregación de acuerdo a tipo de estructura judicial presente en la zona-



P.28: “En general, ¿qué imagen tiene de la Justicia?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

f) La demanda social ante la Justicia

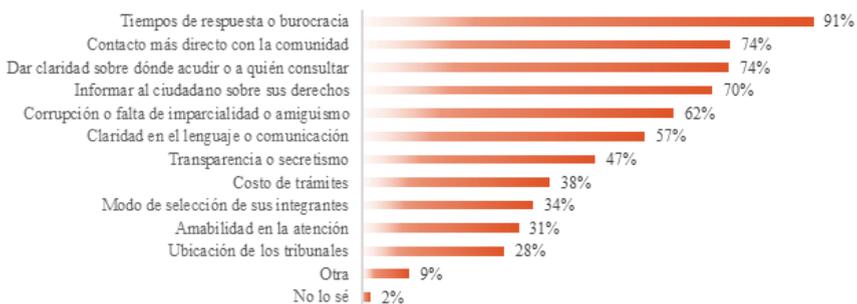
Al indagar sobre los aspectos en que la Justicia debería mejorar, el punto sobresaliente sobre los demás es el “*tiempo de respuesta o burocracia*”. El 91% de las personas respondieron en este sentido, y ello se produjo de forma independiente a su ubicación geográfica y al sector de referencia. Este aspecto se encuentra en consonancia con la baja calificación para el atributo de “*eficiencia (dar respuestas a tiempo)*” señalado anteriormente.

En un segundo nivel, figuran opciones relacionadas con aspectos comunicacionales e informativos: “*contacto más directo con la comunidad*” (74%), “*dar claridad sobre dónde acudir o a quién consultar*” (74%) e “*informar al ciudadano sobre sus derechos*” (70%). Aspectos abordados y orientados como objetivos en el Programa de Referentes Judiciales Comunitarios, política del Tribunal Superior de Justicia.

Los aspectos menos mencionados y que podríamos considerar quizá (en contraste con los otros aspectos) “puntos fuertes” de la Justicia de Córdoba fueron “*la ubicación de los tribunales*” (solo el 28% de las personas lo escogió como un aspecto a mejorar) y la “*amabilidad de atención*” (31%). También el “*modo de selección de sus integrantes*” (34%) y el “*costo de los trámites*” (38%).

Gráfico n°19:

¿Qué cree que debería mejorarse en la Justicia?



P.32: “¿Qué cree que debería mejorarse en la Justicia?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Cabe mencionar que, en general, ante esta pregunta respecto a los aspectos de necesaria mejora institucional, no se observan diferencias significativas de acuerdo con la ubicación geográfica o el sector de referencia desde el cual se emita una opinión.

g) El contexto en que se inserta la imagen judicial

Se indagó acerca de la problemática evidenciada en cada zona territorial desde la mirada ciudadana. Ello a fin de identificar las necesidades sociales y conflictivas específicas de cada zona donde el Poder Judicial podría intervenir desde su labor.

Concretamente, se relevaron tres aspectos claves desde la percepción social:

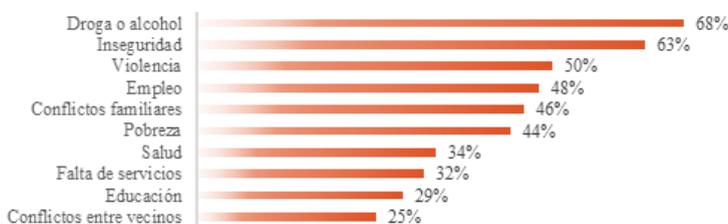
- Las preocupaciones que afectan a cada comunidad.
- Las principales personas afectadas en sus derechos.
- Los espacios capaces de brindar contención a la ciudadanía.

En cada una de las preguntas se presentó a los entrevistados un listado de opciones entre las cuales podían seleccionar teniendo la posibilidad de optar por más de una.

Pudo observarse que la **principal preocupación** de los encuestados en la provincia de Córdoba resulta ser la “Droga o alcohol” con un 68% de personas que la señalaron. Esta preocupación es la más acentuada en el interior de la provincia (75% en ciudades del interior y 72% en pequeñas localidades). Y aparece aún más subrayada en las ciudades de San Francisco y Deán Funes.

Gráfico n°20:

¿Cuáles cree que son las principales preocupaciones de los habitantes aquí?



P.18: “¿Cuáles cree que son las principales preocupaciones de los habitantes de aquí?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*

Tabla n°2: Distribución territorial de las principales problemáticas sociales.

Preocupaciones	Capital	Ciudades del interior	Pequeñas localidades
Inseguridad	86%	58%	35%
Droga o alcohol	60%	75%	72%
Violencia	45%	58%	46%
Empleo	42%	53%	51%
Conflictos familiares	43%	48%	48%
Pobreza	49%	46%	34%
Salud	31%	38%	31%
Falta de servicios	36%	29%	29%
Educación	28%	34%	23%
Conflicto entre vecinos	31%	21%	23%

P.18: “¿Cuáles cree que son las principales preocupaciones de los habitantes de aquí?”

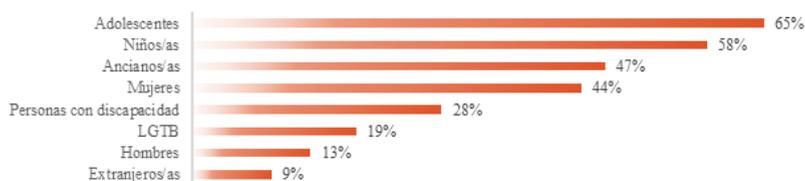
Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*

Si nos detenemos en los datos de Córdoba Capital y Gran Córdoba, podemos decir que 9 de cada 10 personas indican a la “Inseguridad” como la principal preocupación.

Con referencia a su percepción respecto de las **personas o sectores afectados** en sus derechos, a nivel provincial, los encuestados indican que se destacan los adolescentes (65%), seguidos por los niños (58%) y luego por los ancianos (47%).

Gráfico n°21:

¿Qué personas o sectores cree que son los más afectados en sus derechos aquí?



P.19: “¿Qué personas o sectores cree que son los más afectados en sus derechos aquí?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Tabla n°3: Distribución territorial de personas o sectores señalados como afectados en sus derechos.

Personas o sectores afectados en derechos	Capital	Ciudades del interior	Pequeñas localidades
Adolescentes	57%	73%	66%
Niños/as	57%	66%	50%
Ancianas/os	51%	76%	38%
Mujeres	44%	76%	39%
Personas con discapacidad	26%	51%	25%
LGTB (Lesbianas, Gays, Transgéneros, Bisexuales)	16%	35%	15%
Hombres	17%	19%	8%
Extranjeras/os	13%	11%	4%

P.19: “¿Qué personas o sectores cree que son los más afectados en sus derechos aquí?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

En el Interior provincial, se mencionan como los más afectados en sus derechos a los “adolescentes” (73% en ciudades del Interior y 66% en pequeñas localidades).

En cuanto al tercer eje de estudio, los **espacios de contención**, puede señalarse que, a nivel provincial, los encuestados indicaron que los lugares donde las personas se sienten más contenidas son los “centros deportivos” (61%), “iglesias y templos” (48%) como así también las “escuelas” (47%).

Por lo contrario, los lugares que fueron seleccionados en menor medida como espacios de contención fueron “locales de partidos políticos” (2%) y “espacios de la Justicia” (6%), desde la cual cabe desprender consecuentemente una desfavorable imagen e incidencia en la confianza que la ciudadanía deposita en estos espacios.

Gráfico n°22:

¿Dónde cree que las personas de la comunidad se sienten más contenidas o encuentran espacios de felicidad?



P.20: “¿Dónde cree que las personas de su comunidad se sienten más contenidas o encuentran espacios de felicidad?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Tabla n°4: Distribución territorial de lugares de contención social

Lugares de contención social	Capital	Ciudades del interior	Pequeñas localidades
Centros deportivos	51%	70%	68%
Iglesias y templos	48%	50%	45%
Escuelas	43%	49%	53%
Centros culturales y recreativos	36%	48%	48%
Espacios de uso público abiertos por el gobierno local	23%	31%	37%
ONGs u otras organizaciones de ayuda social	24%	33%	15%
Centro vecinal	1%	0%	0,3%
Centros de salud	17%	11%	23%
Espacios de la Justicia	4%	4%	11%
Locales de partidos políticos	0,4%	0,2%	0,3%

P.19: “¿Qué personas o sectores cree que son los más afectados en sus derechos aquí?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Como contrapartida, como puede evidenciarse en el gráfico precedente, dentro de las localidades del interior de la provincia se destacan en primer lugar y con un alto porcentaje como espacios de contención social a los “centros deportivos”.

h) Ejes para la construcción de confianza en la Justicia

En función del Índice de Confianza en la Justicia (ICJ) oportunamente mencionado y explicado, se adaptó el subíndice perceptual que mide la opinión de los encuestados respecto de atributos que se esperan de la Justicia, en términos de imparcialidad, eficiencia y honestidad. En el caso de la presente investigación, se agregó como variable de dicho índice para medir la “capacidad profesional y conocimientos”. Todo ello en aras a identificar aspectos claves sobre los cuales poder generar proactivamente acciones de mejora institucional que emerjan ante la evidencia recabada desde este estudio.

Sobre esa base se realizó la siguiente pregunta:

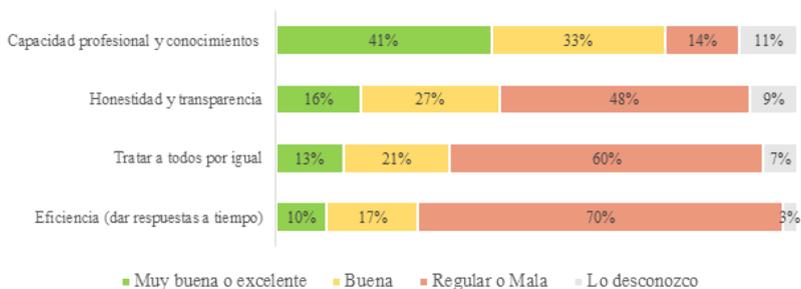
“¿Cómo calificaría a la Justicia en relación con cada uno de estos aspectos?”

- tratar a todos por igual
- eficiencia (dar respuestas a tiempo)
- honestidad y transparencia
- capacidad profesional y conocimientos

En primer lugar y con relación a los atributos, la mejor calificación de la Justicia se logra para el atributo “*capacidad profesional y conocimientos*”. En contraste, los atributos que peor han sido calificados son “*eficiencia*”, seguido por “*tratar a todos por igual*”. La respuesta promedio fue: entre buena y regular para el atributo “*tratar a todos por igual*”; regular para “*eficiencia (dar respuestas a tiempo)*”; regular, “*honestidad y transparencia*”; entre buena y muy buena para “*capacidad profesional y conocimientos*”.

Gráfico n°23:

¿Cómo calificaría a la Justicia en relación con cada uno de estos aspectos?



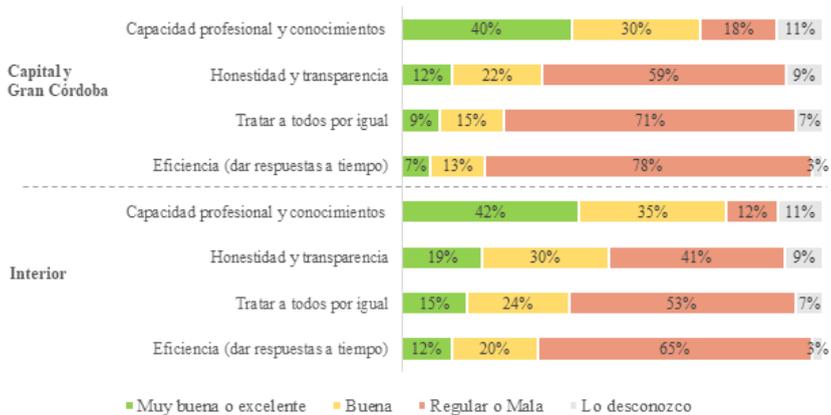
P.29: “¿Cómo calificaría a la Justicia en relación con cada uno de estos aspectos?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de los resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Gráfico n°24:

¿Cómo calificaría a la Justicia en relación con cada uno de estos aspectos?

-Desagregación de acuerdo a ubicación territorial-



P.29: “¿Cómo calificaría a la Justicia en relación con cada uno de estos aspectos?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de los resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

Si se analizan los datos correspondientes a Córdoba Capital y Gran Córdoba, se observa que empeora la calificación (aumenta el porcentaje considerado “Malo y Regular”) para los cuatro atributos analizados y, por ende, disminuyen los porcentajes de la valoración positiva (“Muy buena o excelente”). Sin perjuicio de ello y dentro de dicho contexto, la “capacidad profesional y conocimientos” constituye el ítem que mejor valoración ha merecido y, por otro lado, la falta de respuesta en tiempo oportuno conocida como “eficiencia”, fue la peor calificada.

En ese contexto, y en la pretendida búsqueda de mejorar la imagen institucional capaz de incidir en la confianza hacia la Justicia, desde este y otros estudios a nivel nacional e internacional, se consultó a los entrevistados acerca de su nivel de confianza frente a las siguientes instituciones:

- poderes judiciales
- legisladores
- gobernantes
- instituciones educativas
- instituciones de salud
- instituciones religiosas

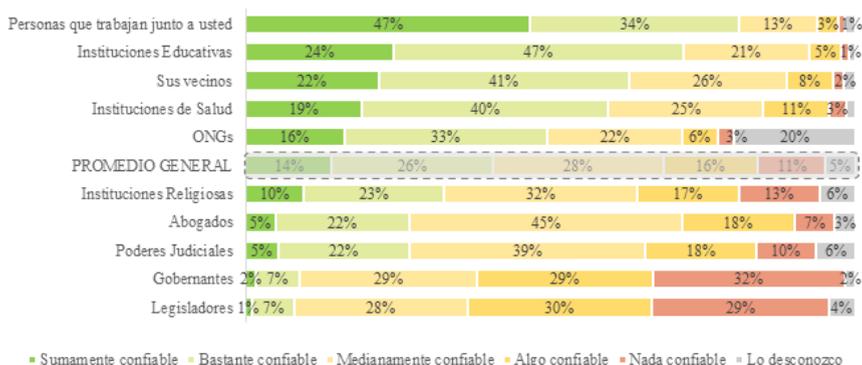
En su Informe del año 2018 Latinobarómetro analiza la confianza en las instituciones en los países de la región. En Latinoamérica, la confianza en las principales instituciones de la democracia alcanza los siguientes niveles: el poder judicial 24%, el gobierno 22% y el congreso 21% (mucha confianza + algo de confianza). Los países que más confían en el Poder Judicial son Costa Rica 49%, Uruguay 39% y Brasil 33%. Los países que menos confían son, El Salvador 14%, Nicaragua 15% y Perú 16%, le sigue Venezuela con 18%.

En Argentina, y en particular en la provincia de Córdoba durante el año 2022 (*), en el marco de esta investigación se procedió a medir el grado de confianza en el Poder Judicial y en otras instituciones. Los resultados llamaron nuestra atención dado que no se correlacionan de manera directa con los resultados obtenidos respecto a la imagen de la Justicia, marcadamente desfavorable. Así se evidenció que, de los tres poderes del Estado, el Poder Judicial se ubica en primer lugar (donde un 27% consideró que es bastante o sumamente confiable), seguido por los gobernantes (un 9% consideró que es bastante o sumamente confiable) y los legisladores (un 8% se expresó en este mayor nivel de confianza).

Sin embargo, al ampliar el marco de estudio y comparar los poderes judiciales con otras instituciones como las religiosas, educativas y de salud, se puede observar que la Justicia posee un menor nivel de confianza que aquéllas: ello en consonancia con el relevamiento que evidenció a esos lugares como espacios de contención.

Gráfico n°25:

En general, ¿cuán confiables cree que son estos espacios o personas?



P.30: “En general, ¿cuán confiables cree que son estos espacios o personas?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

i) Confianza y conducta

Al tomar como antecedente el Índice de Confianza en la Justicia relativo a los años 2010 y 2023, y adaptar -como efectuamos en esta investigación- las preguntas allí estructuradas, consultándole a los habitantes de la provincia de Córdoba “¿Qué harían frente a los siguientes casos hipotéticos?”, se brindó el siguiente esquema de opciones:

- *le dan un cheque sin fondos por un trabajo que hizo y no quieren pagarle*
- *se está separando y su pareja no quiere darle sus bienes*
- *lo despiden y le ofrecen una indemnización que es menor a la que corresponde*
- *amenazan a usted o a su familia*
- *es testigo de un delito*
- *le roban*
- *tiene un problema legal y no puede pagar un abogado;*

podrán considerarse qué resultados arroja el relevamiento.

Como hallazgo se advierte que es alto el porcentaje de los entrevistados (73% en promedio) que indica que “SI” acudirían a la Justicia para resolver sus conflictos. De los casos hipotéticos planteados, el que mayor cantidad de respuestas afirmativas registra es el caso en que se indica: “*amenazan a usted y a su familia*”; “*es testigo de un delito*” y “*tiene un problema legal y no puede pagar un abogado*”. Mientras que la menor cantidad de respuestas se registra respecto del caso “*le dan un cheque sin fondos por un trabajo que hizo y no quieren pagarle*”.

Las cifras son coincidentes con las obtenidas en la encuesta del ICJ 2023, donde el 70,1% de los encuestados respondió que “*llevaría su caso a la Justicia o consultaría a un abogado*”. El promedio histórico 2004-2011 había sido de 68,48%.

Todo ello cabe concluir indicando que lo que las personas están dispuestas a hacer en situaciones concretas ante un conflicto jurídico, se encuentra en las antípodas de la imagen que manifiestan tener de la Justicia como institución. ¿Será por el monopolio de la institución judicial erigida normativamente para resolver conflictos?, ¿será porque la sociedad busca seguir depositando sus diferencias en un tercero imparcial sin acudir a respuestas fuera del sistema, cuando no “antisistema”? Interrogantes, entre varios otros, que seguramente quedarán aquí planteados para ser abordados desde futuras investigaciones bajo este u otros ejes de análisis.

Gráfico n°26:

Imagine que está en esta situación. ¿Acudiría a los tribunales?



P.23: “Imagine que está en esta situación. ¿Acudiría a los tribunales?”

Fuente: elaboración propia sobre la base de resultados del relevamiento realizado por *Referentes Judiciales Comunitarios*.

VIII. Conclusiones y propuestas de acción

El complejo entramado del poder, así como la definición de la propia “realidad” en sociedades polifacéticas como las actuales, se recrea en la pugna entre distintas perspectivas: tales como la del Estado, del mercado, de las empresas de comunicación, de los variados credos o religiones, de las esferas académicas. Su poder (simbólico y real) se erigirá en tanto logren definir como reales determinadas cosmovisiones desde su ámbito de competencia y así obtener de sus respectivos destinatarios o “públicos” una confianza que simplifique tal complejidad.

El vínculo entre el Poder Judicial y sus destinatarios, la población con asiento en determinada porción territorial, es de por sí complejo. Su función no se somete al escrutinio electoral ciudadano, sino a su actuar con base en la legalidad, aunque también necesita generar una base de confianza social, que lo erija y legitime en su rol central para dirimir los conflictos de manera pacífica. Este es motivo suficiente para que se delinee políticas de responsabilidad social desde su seno con impacto institucional y social, y que a la vez puedan incidir positivamente en su imagen.

El análisis de la imagen institucional, el modo en que se construye, así como los ejes de incidencia, abordados a lo largo de estas páginas, fueron

guiados tanto por hipótesis iniciales como por otras investigaciones a nivel local e internacional que proporcionaron antecedentes para enmarcar la teoría con las prácticas de la Justicia de Córdoba, reflejadas tanto en sus acciones como en sus omisiones.

A esta altura del estudio, cabe aseverar la incidencia de la particularidad del contexto bajo investigación. La Justicia de la provincia de Córdoba, cuya competencia territorial y material se extiende en 24 sedes judiciales y 309 localidades con Justicia de Paz -dentro de sus extensos 165321 km² y ante 3978894 habitantes- ha necesitado segmentar el foco de análisis considerando diferenciadamente la distribución geográfica así como las perspectivas de los diversos sectores sociales.

De ese modo, pudo evidenciarse a nivel general que la imagen de la Justicia no es positiva, circunstancia que se mantiene constante desde diversos análisis y aquí se confirma desde la investigación. Ahora bien, pudieron identificarse determinados factores que inciden en la construcción de la representación social de la Justicia en la provincia de Córdoba, y desde las que se desprenden líneas de acción que pueden proyectarse como propuestas de mejora institucional.

Así, se observó que la percepción encuentra matices según quienes la expresan habiten en la ciudad Capital y sus alrededores, respecto de quienes se hallan en el interior provincial. No obstante, los resultados dados en la segmentación realizada por cantidad de habitantes por localidades ubicadas en el interior de Córdoba no exponen diferencias significativas en la imagen declarada sobre la Justicia. Sin embargo, la imagen de la Justicia cambia en aquellas ciudades que superan los 50000 habitantes -Alta Gracia, Río Cuarto, Río Tercero, San Francisco, Villa Carlos Paz y Villa María- y en las que existe mayor despliegue de las instituciones de Justicia presentes en cada una.

Por otra parte, pudo evidenciarse que la percepción de Justicia varía en función del sector al que pertenecen los encuestados. En los *organismos de enlace directo con la Justicia* y en el sector *salud*, la imagen positiva asciende. Ello en contraposición con la imagen que posee (y termina proyectando) la *prensa*. Aquí se subraya que la desfavorable imagen de la Justicia por parte de los medios de comunicación incide negativamente a nivel social, al contar aquéllos con herramientas capaces de dar un efecto multiplicador de su propia percepción.

Los hallazgos de esta investigación revelan que el grado de interacción del Poder Judicial de la provincia de Córdoba con la comunidad

incide en la imagen de la Justicia. Y ante la inquietud de conocer si la población cordobesa ha asistido a los tribunales o a algún organismo judicial, resultó que tres cuartos de los entrevistados respondieron afirmativamente. Esto coincide con la incidencia analizada estadísticamente respecto al crecimiento poblacional en la provincia de Córdoba en los últimos 12 años (2010-2022) reflejada en el último Censo, respecto a las causas ingresadas al sistema de Justicia, las cuales aumentaron en una proporción aún mayor a la de la población, denotando el correlativo incremento de los conflictos sociales.

No obstante lo cual, frente a ese aumento de requerimientos de respuestas judiciales, los datos indican que la Justicia de la provincia de Córdoba ha sabido darles un cauce a las problemáticas traídas a juicio. Aunque pudo constatarse desde esta investigación que aquello no tuvo como consecuencia una positiva incidencia en la imagen institucional. Todo lo cual permite identificar desde esa correlación, una pauta de abordaje estratégico a delinear: el modo en que el Poder Judicial se vincula, sea tanto desde su hacer como desde el imprescindible diálogo social sobre lo que hace.

Desde este estudio también buscamos indagar en los ejes sobre los cuales la sociedad valora al Poder Judicial, ante lo que se constató que el mayor porcentaje recayó en la eficiencia, reflejada en el *“tiempo de respuesta de la Justicia a los conflictos judiciales”*, seguida por el *“trato igualitario”* y luego por la percepción de *“honestidad y transparencia”*. Aspectos estos que no fueron ponderados positivamente. No obstante lo cual, de manera alineada con el Índice de Confianza en la Justicia latinoamericana (ICJ) 2023, se evidenció que la mayoría de esos mismos encuestados llevarían su caso ante la Justicia; o bien consultaría a un abogado. Tendencia que se plasma en la provincia de Córdoba, demostrando que las personas siguen acudiendo a la Justicia no obstante su escasa valoración de su labor. Explicación que podría radicar en el monopolio de la actividad estatal judicial para resolver conflictos, en el civismo social de no buscar resolver sus diferencias de manera privada, o tal vez en la propia consolidación del sistema democrático en estos últimos 40 años.

Como correlato perceptual se encontró la valoración respecto al *“reconocimiento de la capacidad profesional y conocimientos”* de los miembros del Poder Judicial de la provincia de Córdoba para dar respuesta a los conflictos judiciales. Ello puede plasmarse como reflejo la política diferencial a nivel nacional respecto al establecimiento de concursos de antecedentes y oposi-

ción para ingresos como para ascensos en la carrera judicial, conjuntamente con la capacitación continua asumida por el Poder Judicial de Córdoba.

En aras a comprender el contexto en que se inserta la labor judicial, se indagó en las preocupaciones de la población en cada punto de la provincia de Córdoba, donde se identificó coincidentemente que son los flagelos de la droga o el alcohol; así como la inseguridad y la violencia lo que más inquieta a la población. Este hallazgo resulta vital para políticas públicas anticipatorias de los poderes ejecutivos provincial como municipales, e incluso desde el Poder Judicial de la Provincia, a través de sus programas de articulación con la sociedad civil para fortalecer derechos en estas áreas.

Sin duda, urge multiplicar estrategias, como el Programa de Referentes Judiciales Comunitarios que aquí se ha tomado como base fáctica del análisis, que coloquen al sistema de Justicia cara a cara con sus destinatarios directos, indirectos o eventuales: la sociedad en su conjunto.

Un servicio de justicia eficaz es aquel que logra alcanzar los objetivos constitucionales para los que fue concebida esta función del Estado. Es decir, un sistema que garantice el acceso real de toda la ciudadanía y que logre resolver los conflictos en tiempo oportuno, manteniendo un servicio de calidad. Aunque la evidencia demuestra que ello no resultará suficiente si se mantiene un elevado desconocimiento de la propia labor de la Justicia; quedó plasmado que es significativo el porcentaje que indica “conocer nada” respecto del trabajo que se realiza en los tribunales de su zona, siendo más significativo ese porcentaje en Capital y Gran Córdoba.

Ahora bien, en la búsqueda de espacios con oportunidad de mejora institucional se desprende que la demanda social más acentuada en todos los sectores sociales, como así también en todos los espacios territoriales es procurar la mejora en el tiempo de respuesta o minimizar la burocracia innecesaria, donde 9 de cada 10 personas entrevistadas lo indicó. Ello seguido por la demanda social de tener un contacto más directo con la comunidad, dar claridad sobre el espacio a dónde acudir o a quién consultar; así como a informar al ciudadano sobre sus derechos. Dicha solicitud ciudadana de mejora en los tiempos de respuesta se condice con la baja calificación que otorgaron los entrevistados al atributo de eficiencia; incluso acentuada en Capital y Gran Córdoba.

Desde el análisis e interpretación de los datos recabados a partir de esta investigación con foco en la Justicia desplegada en todo el territorio de la provincia de Córdoba, podemos efectuar las siguientes reflexiones finales,

sin pretender que sean exhaustivas y siempre teniendo en cuenta la perspectiva “prospectiva” desde la consideración de posibles escenarios futuros sobre los que buscar incidir favorablemente.

1. El acercamiento de los ciudadanos con los magistrados y funcionarios es mayor en el interior de la Provincia, en donde “todos se conocen”. Esto ha incidido favorablemente en la imagen de la Justicia justamente porque ha desmitificado a la función judicial, ha logrado hacer entender a los justiciables que ella está integrada por sus pares investidos de la función jurisdiccional que han jurado desempeñar con lealtad y honor. Por ello resultan tan importantes los programas de extensión que favorecen este acercamiento, tales como el de “Los jueces en la escuela”, “Córdoba vota, la justicia informa”, “AJuV”, de acceso a la justicia para personas vulnerables; de “Fortalecimiento Institucional y Responsabilidad Social en el Trabajo” (FIRST), entre otros.

2. A mayor conocimiento de las funciones que cumple el Poder Judicial, mejor ha sido la imagen que los ciudadanos tienen de la Justicia. Y en este punto, tal como lo afirma Lehman (2019), no hay que “hacer saber” sino “dejarse ver”. Hay que mostrar a ciudadanos con vocación haciendo su trabajo, llenos de limitaciones, no pocas derivadas de no haber sabido apoyarse en el resto de la sociedad. Hay que desarraigar la idea de que el sistema de administración de justicia es un espacio de los magistrados y no de los ciudadanos, los ciudadanos deben apropiarse del sistema, deben sentir que le es propio y que depende de ellos cuidarlo o dañarlo.

3. En esta misma línea, constituye un dato relevante el hecho que la ciudadanía haya percibido una menor imagen negativa cuando ha participado activamente en la función judicial como jurado o bien como testigo. Es decir, la imagen negativa disminuye respecto de las personas que han colaborado con la Justicia (circunstancia que ratifica que a mayor conocimiento de las funciones judiciales aumenta la percepción positiva).

Cabe así enfatizar la relación secuencial: un mayor contacto lleva a un mayor conocimiento, y un mayor conocimiento incide en una imagen institucional más nítida, la cual debe erigirse desde acciones estratégicas para que sea positiva.

4. Por otro lado, resulta evidente que corresponde revisar el aspecto de la “eficiencia” en tanto constituye el atributo más cuestionado por los justiciables. Consideramos que esto está relacionado con la percepción negativa que han tenido cuando han participado o intervenido en un proceso judicial como parte (ya sea actor, demandado o víctima).

Es decir, podría interpretarse que las personas que han iniciado un juicio o han sido demandados, o bien han denunciado un hecho delictivo son las que tienen una imagen más negativa en comparación a aquellas que han colaborado con la función judicial y, por ende, se han empapado con el funcionamiento de la maquinaria judicial detrás de la “barandilla” (o mesa de atención personal de cada organismo judicial).

Esto ratifica, nuevamente, la importancia del acercamiento del justiciable a la Justicia, de la necesidad que conozcan a los jueces y sepan qué hacen. Si se tiene en cuenta cuáles son los puntos de la Justicia que la población desea su mejora, las respuestas han sido contestes en señalar el eje de la eficiencia, tener un mayor contacto con la comunidad y brindar información respecto a dónde acudir; todos ellos relacionados con la necesidad de un mayor acercamiento, así como un mayor conocimiento de la función judicial y de sus integrantes.

Estas demandas sociales encuentran su contrapartida de enlace en las acciones de la Justicia respecto a cada aspecto a mejorar: reformas de procedimientos, simplificación de trámites, mejoras en la comunicación, contacto más directo con la comunidad a través de los programas de responsabilidad social, entre seguramente otras válidas opciones.

El Poder Judicial debe concebirse ante todo como una institución que ofrece un servicio. Es por ello que resulta imprescindible que desarrolle mecanismos para promover una cultura de apertura a su interior por medio de una comunicación sencilla y un vocabulario comprensible, al tiempo que no sólo debe acercarse a la sociedad, sino integrarse y ser parte de ella desde un rol protagónico en la vida democrática.

Tan importante como la “acción” dada por la gestión del despacho judicial, es el “discurso” que necesariamente deberá acompañarla para que sus efectos sean expansivos, visibles y procuren generar legitimidad institucional. El Poder Judicial cobra sentido desde su misión, plasmada en el “para qué” de su existencia; como también desde el “para quién” de sus labores diarias: la sociedad. Nuestro contexto exige concienzudas políticas desde un diseño y planificación organizacional. Conocer la información producida por el Estado es lo que permite una intervención ciudadana consciente y activa, además de un adecuado control de la gestión. Garantizar el libre acceso es un modo de fortalecer la democracia, porque quien no está informado no puede participar.

Ahora bien, impera deconstruir la manera de dialogar con los destinatarios del servicio público prestado, a partir de las particularidades y dificulta-

des propias del complejo entramado de ciudadanos que integran los diversos sectores sociales en cada zona geográfica de la vasta extensión territorial. Diferenciarlos en sus perspectivas y necesidades, sin generalizaciones o abstracciones vacías que simplifiquen esa complejidad, permitirá delinear acciones específicas de respuesta, a fin de propender a la mejora continua de los procesos institucionales internos con impacto social.

El fortalecimiento del Poder Judicial como organización estatal, con énfasis en delinear un adecuado perfil de servidor público, involucrado socialmente, con conocimiento normativo así como diestro en habilidades no jurídicas, se torna imperioso en una sociedad democrática. Que quienes conforman de la Judicatura sean no solo expertos en leyes, sino más bien sensibles a las circunstancias sociales en las que su función incide y que, a la inversa, repercuten en el seno de su propia labor, se evidencia como una necesidad institucional a partir de esta investigación.

Inconmensurables cambios se producen en los diversos sectores sociales tanto en las grandes urbes como en los pequeños conglomerados urbanos dentro de cada sociedad, ante los que no puede permanecer ajena la Justicia, que debe procurar encauzarlos a través de la formación de sus integrantes y la gestión de sus procesos internos de labor, convirtiéndose ella misma en una institución que aprende y se adapta a tales cambios.

IX. Referencias bibliográficas

- Andruet, A; Ferrer, C y Crocchia, L. (2007). Jurados populares en Gestión del Sistema de Administración de Justicia y su impacto social. *Colección Investigaciones y Ensayos -3. Centro de Perfeccionamiento Ricardo C. Nuñez*. <https://www.justiciacordoba.gob.ar/JusticiaCordoba/files/investigacion/Gesti%C3%B3n%20Sist.Adm.Justicia%20y%20su%20impacto%20social.pdf>
- Boletín Oficial (2024). Gobierno de la Provincia de Córdoba. Implementación de Sistema de Administración de Causas (SAC) Multifuero. https://boletinoficial.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2014/08/150312_seccion1.pdf.
- Centro de Gestión Estratégica y Estadísticas–CGEE (2023) *En 12 años, la población cordobesa creció el 19%, mientras que las causas judiciales subieron el 42%*. https://www.justiciacordoba.gob.ar/CargaWebWeb/_News/NovidadesDetalle.aspx?idNovedad=33055

- Centro de Perfeccionamiento Ricardo C. Núñez – Poder Judicial de la Provincia de Córdoba. (2013). *Imagen de la Justicia de Córdoba. Años 2009-2010, 9, Colección: Investigaciones y ensayos*. Editorial Advocatus.
- Código de Convivencia de la Provincia de Córdoba. Ley 10326. <http://www.sajj.gob.ar/10326-local-cordoba-codigo-convivencia-provincia-cordoba-lpo0010326-2015-12-02/123456789-0abc-defg-623-0100ovorpyel>
- De la Torre, L. (2004). La calidad de la información y el público. En *La noticia en el espejo. Mediación de la calidad periodística y su público. Colección Comunicación*. EUDUCA.
- Encuesta Mundial de Valores (World Values Survey). www.worldvaluesurvey.org.
- Estevanez, M.C. (1990). Imaginario Social. En *Diccionario de Ciencias Sociales y Políticas*—supervisado por Torcuato Di Tella (eds.). Paz Gajardo, Susana y Hugo Chumbita, Puntosur (eds.).
- Fernández Sánchez, E. y Junquera Cimadevilla, B. (2010). “¿Es realmente una herejía hablar de equidad, justicia y confianza en las organizaciones?” *Pecunia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*. Universidad de León. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3396118>
- Fundación Colsecor (2023). *Medición de calidad de vida en pueblos y ciudades de Argentina*. <https://www.fundacioncolsecor.org.ar/especial/medicion-calidad-vida-pueblos-ciudades>
- García González, A. (2014). *Justicia y redes sociales: Un cambio de paradigma*. <https://revistainternacionalcienciasjuridicas.org/2014/08/24/justicia-y-redes-sociales-un-cambio-de-paradigma-aristeo-garcia-gonzalez/>
- Granja, C. (2013). *La Justicia y los periodistas frente a la información pública judicial*. Lerner Editora.
- Granja, C. (2021). *Hacer en la Justicia. Herramientas posibles y disponibles*. Córdoba: Lerner Editora.
- Índice Global del Estado de Derecho (2023) Proyecto de Justicia Mundial (WJP). <https://worldjusticeproject.org/news/wjp-rule-law-index-2023-global-press-release>
- Índice de Confianza en la Justicia latinoamericana (ICJ). Marzo 2010. <https://foresjusticia.org/wp-content/uploads/2016/02/resultados-icj-mar-10.pdf>
- Informe de Prensa Global 2023. 25 de octubre de 2023 Recuperado el 8 de febrero de 2024 de <https://worldjusticeproject.org/news/wjp-rule-law-index-2023-global-press-release>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. INDEC (2022) *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022: resultados definitivos: indicadores demográficos por sexo y edad / 1a ed.*—Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos -INDEC https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/poblacion/censo2022_indicadores_demograficos.pdf
- Latinobarómetro (2023). *Informe Latinoamericano 2023. La recesión democrática de América Latina.* <https://www.latinobarometro.org/lat.jsp>
- Lehmann, K. (2019). *Comunicación Judicial. El poder Judicial como actor en el espacio público.* Advocatus.
- Moscovici, S. (1979), *El psicoanálisis, su imagen y su público.* Huemul.
- Palazzo, E. Dir. (2012). ¿Activismo o metamorfosis de la función judicial? En Universidad Católica Argentina – El Derecho (Ed.), *Estudios de Derecho Constitucional con motivo del Bicentenario* (pp. 412-437). Artes Gráficas Integradas.
- Poder Judicial de la provincia de Córdoba. <https://www.justiciacordoba.gov.ar/JusticiaCordoba/Inicio/index.aspx>
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española, 23.ª ed.*, [versión 23.7 en línea]. <https://dle.rae.es>
- Santos, Boaventura de Sousa. (1998). *De la mano de Alicia. Lo social y lo político en la postmodernidad.* Bogotá: Siglo del Hombre Editores. Fac. de Derecho Universidad de los Andes. Uniandes.
- Transparencia Internacional (2024). www.transparency.org
- Universidad Torcuato Di Tella (2023). Escuela de Derecho. *Índice de Confianza en la Justicia 2023.* https://www.utdt.edu/ver_novedad.php?id_novedad=5657&id_item_menu=424

X. Bibliografía consultada

- Alarcón Sánchez, G. et al. (2020). Nociones de justicia: percepciones de la infancia. Del dicho al hecho. *Via Inveniendi Et Iudicandi.* 15(1), 41-70. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560268191003>
- Alonso, J. (1997). La confianza en la Justicia se ha quebrado. *Cambio 16* (1347,22 de septiembre), 20-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6058863>

- Martínez Coma, F. y Sanz Labrador, I. (2009). “¿Qué determinan las opiniones sobre la justicia? Un estudio cuantitativo”. *Revista española de ciencia política*, 21, pp. 69-90.
- Myers D.G y Twenge J.M. (2019). *Psicología social*. Mc Graw Hill.
- Noelle-Neumann, E. (1995). *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*. Paidós.
- Osorio, Á. (1961). *La Justicia*, T. II, *Colección de Breviarios de Derecho*. Ejea Editorial.
- Rawls, J (1995). *Teoría de la justicia*. Fondo de cultura económica.

