



**ESTUDIO DE  
NECESIDADES  
JURÍDICAS  
INSATISFECHAS**

**2019**

**CUADROS Y TABLAS**

## DEMOGRÁFICOS

### REGION

METROPOLITANA	6,8%
CUYO	5,8%
NORESTE	9,0%
NOROESTE	15,1%
PAMPEANA	57,7%
PATAGONIA	5,7%
Total	100,0%

### D3. Sexo

Masculino	45,9%
Femenino	52,7%
Otro	1,4%
Total	100,0%

### EDAD\_REC

16 a 29	25,2%
30 a 44	30,0%
45 a 64	27,0%
65 o más	17,8%
Total	100,0%

### D5. Estudios

No inició su escolaridad / primaria incompleta	2,2%
Primaria completa	13,3%
Secundaria incompleta	11,0%
Secundaria completa	31,9%
Terciaria o universitaria incompleta	17,8%
Terciaria o universitaria completa	23,8%
No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%

### NSE simplificado

ABC1	5,2%
C2	22,6%
C3	24,1%
D1	34,0%
D2E	14,1%
Total	100,0%

**D6 Subsidios**

Sí	19,5%
No	79,8%
No sabe o no contesta	0,6%
Total	100,0%

**D7 Discapacidad**

Sí	14,8%
No	85,0%
No sabe o no contesta	0,2%
Total	100,0%

**D8. Nacionalidad**

Argentina	97,9%
Otro país latinoamericano	1,4%
Otra	0,6%
No sabe o no contesta	0,1%
Total	100,0%

## 1. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE NECESIDADES LEGALES

Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 2 años?

Sí	41,4%
No	58,6%
Total	100,0%

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica en los últimos 2 años?

Sí	36,3%
No	63,7%
Total	100,0%

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 2 años?

Sí	16,3%
No	83,7%
Total	100,0%

Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 2 años?

Sí	41,4%
No	58,6%
Total	100,0%

Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 2 años?	D3. Sexo		
	Masculin o	Femenin o	Otro
Sí	39,2%	42,9%	56,7%
No	60,8%	57,1%	43,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 2 años?	Edad			
	16 a 29	30 a 44	45 a 64	65 o más
Sí	45,5%	49,7%	38,2%	26,5%
No	54,5%	50,3%	61,8%	73,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 2 años?	D5. Estudios						
	Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Terciaria o universitaria incompleta	Terciaria o universitaria completa	No sabe o no contesta
Sí	30,8%	31,6%	47,7%	37,3%	55,0%	40,2%	0,0%
No	69,2%	68,4%	52,3%	62,7%	45,0%	59,8%	100,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 2 años?	NSE				
	ABC1	C2	C3	D1	D2E
Sí	46,5%	43,9%	37,7%	43,4%	36,9%
No	53,5%	56,1%	62,3%	56,6%	63,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**REGION**

Tuvo al menos un Problema Jurídico en los últimos 2 años?

	METROPOLITANA	CUYO	NORESTE	NOROESTE	PAMPEANA	PATAGONIA
Sí	66,6%	47,5%	36,6%	37,0%	40,5%	33,1%
No	33,4%	52,5%	63,4%	63,0%	59,5%	66,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica en los últimos 2 años?

Sí	36,3%
No	63,7%
Total	100,0%

**D3. Sexo**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica en los últimos 2 años?

	Masculino	Femenino	Otro
Sí	34,1%	37,8%	50,9%
No	65,9%	62,2%	49,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

**Edad**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica en los últimos 2 años?

	16 a 29	30 a 44	45 a 64	65 o más
Sí	42,3%	43,0%	33,0%	21,3%
No	57,7%	57,0%	67,0%	78,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**D5. Estudios**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica en los últimos 2 años?

	Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Terciaria o universitaria incompleta	Terciaria o universitaria completa	No sabe o no contesta
Sí	30,8%	27,7%	45,1%	32,4%	49,2%	33,1%	0,0%
No	69,2%	72,3%	54,9%	67,6%	50,8%	66,9%	100,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**NSE**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica en los últimos 2 años?	ABC1	C2	C3	D1	D2E
Sí	38,9%	38,3%	32,9%	37,9%	34,0%
No	61,1%	61,7%	67,1%	62,1%	66,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**REGION**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica en los últimos 2 años?	METROPOLITANA	CUYO	NORESTE	NOROESTE	PAMPEANA	PATAGONIA
Sí	51,4%	37,7%	29,0%	33,5%	36,7%	31,0%
No	48,6%	62,3%	71,0%	66,5%	63,3%	69,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tuvo al menos una Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 2 años?**

Sí	16,3%
No	83,7%
Total	100,0%

**D3. Sexo**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 2 años?	Masculino	Femenino	Otro
Sí	13,6%	18,2%	34,1%
No	86,4%	81,8%	65,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

**Edad**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 2 años?	16 a 29	30 a 44	45 a 64	65 o más
Sí	18,0%	18,3%	16,0%	10,9%
No	82,0%	81,7%	84,0%	89,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**D5. Estudios**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 2 años?

	Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Terciaria o universitaria incompleta	Terciaria o universitaria completa	No sabe o no contesta
Sí	23,5%	15,1%	22,2%	14,9%	19,1%	13,3%	0,0%
No	76,5%	84,9%	77,8%	85,1%	80,9%	86,7%	100,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**NSE**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 2 años?

	ABC1	C2	C3	D1	D2E
Sí	17,4%	15,3%	14,2%	18,7%	15,3%
No	82,6%	84,7%	85,8%	81,3%	84,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**REGION**

Tuvo al menos una Necesidad Jurídica Insatisfecha en los últimos 2 años?

	METROPOLITANA	CUYO	NORESTE	NOROESTE	PAMPEANA	PATAGONIA
Sí	12,2%	12,1%	7,0%	18,6%	18,1%	15,4%
No	87,8%	87,9%	93,0%	81,4%	81,9%	84,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Cantidad de problemas en los últimos 2 años**

0	58,6%
1	9,9%
2	5,5%
3	6,3%
4	4,6%
5	2,6%
6	2,0%
7	1,8%
8	1,3%
9	0,7%
10	1,1%
11	1,1%
12	0,3%
13	0,2%
14	0,5%
15	0,6%
16	0,4%
17	0,3%
18	0,3%
19	0,1%
20	0,0%
21	0,4%
22	0,1%
23	0,0%
24	0,5%
25	0,2%
27	0,2%
28	0,1%
32	0,0%
41	0,0%
Total	100,0%

<b>Prevalencia de categorías de problemas</b>	Sí	No	NS/NC (No leer)
FAMILIA	9,1%	90,9%	0,0%
TRABAJO	16,5%	83,5%	0,0%
VIVIENDA	7,2%	91,9%	0,9%
DISCRIMINACIÓN	5,7%	94,2%	0,1%
DAÑOS ECONÓMICOS	4,6%	95,4%	0,0%
CONSUMIDOR	15,1%	84,5%	0,4%
SALUD	12,9%	86,6%	0,5%
VIOLENCIA INSTITUCIONAL	5,8%	94,0%	0,2%
COMERCIO	5,0%	94,9%	0,1%
OTRO	2,5%	97,0%	0,6%
PENALES	0,9%	99,1%	0,0%
GOBIERNO	4,8%	94,9%	0,3%
EDUCACIÓN	6,5%	93,3%	0,1%
SEGURIDAD SOCIAL	4,1%	95,7%	0,3%
DEUDAS O DINERO	8,4%	91,2%	0,3%

<b>Prevalencia de tipos de problemas</b>	Sí	No	NS/NC (No leer)	Total
Enunciado 1	9,1%	90,9%	0,0%	100,0%
Q1. Herencias...	19,9%	80,1%	0,0%	100,0%
Q2. Hijos	25,8%	74,2%	0,0%	100,0%
Q3. Violencia Doméstica	11,0%	89,0%	0,0%	100,0%
Q4. Divorcio	31,3%	68,7%	0,0%	100,0%
Q5. Cuota Alimentaria	29,7%	70,3%	0,0%	100,0%
Q6. Disputas económicas	28,1%	71,9%	0,0%	100,0%
Enunciado 2	16,5%	83,5%	0,0%	100,0%
Q7. Cuestiones Salariales	64,3%	35,7%	0,0%	100,0%
Q8. Despidos Injustos	42,6%	57,4%	0,0%	100,0%
Q9. Condiciones de Trabajo	47,9%	51,5%	0,5%	100,0%
Q10. Abuso de Poder	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
Q11. Licencias	23,5%	72,6%	3,9%	100,0%
Q12. Sanciones	18,9%	79,3%	1,8%	100,0%
Q13. Accidentes	25,4%	73,8%	0,8%	100,0%
Enunciado 3 - VIVIENDA	7,2%	91,9%	0,9%	100,0%
Q14. Plan de Vivienda	33,6%	66,4%	0,0%	100,0%
Q15. Permisos de Edificación	12,0%	88,0%	0,0%	100,0%
Q16. Títulos de Propiedad	12,3%	87,7%	0,0%	100,0%
Q17. Ruidos Molestos	36,1%	63,9%	0,0%	100,0%
Q18. Desalojos	8,8%	91,2%	0,0%	100,0%
Q19. Alquileres	16,2%	83,8%	0,0%	100,0%
Q20. Peleas de Consorcio	14,4%	85,6%	0,0%	100,0%
Q21. Pérdida de Vivienda	4,4%	95,6%	0,0%	100,0%
Enunciado 4 Discriminación	5,7%	94,2%	0,1%	100,0%
Q22. Situación Económica	37,9%	60,9%	1,3%	100,0%
Q23. Lugar donde viven	29,8%	70,2%	0,0%	100,0%
Q24. Discriminación por Discapacidad	23,3%	76,7%	0,0%	100,0%
Q25. Discriminación por raza	19,4%	80,6%	0,0%	100,0%
Q26. Aspecto	49,3%	50,7%	0,0%	100,0%
Q27. Orientación Sexual	16,2%	83,8%	0,0%	100,0%
Q28. Discriminación por Religión	18,4%	81,6%	0,0%	100,0%
Enunciado 5 - Daños Económicos	4,6%	95,4%	0,0%	100,0%
Q29. Contratos Incumplidos	61,2%	38,8%	0,0%	100,0%
Q30. Accidentes	28,6%	70,9%	0,5%	100,0%
Enunciado 6 - Consumidores	15,1%	84,5%	0,4%	100,0%
Q31. Compra de productos defectuosos	40,0%	59,9%	0,1%	100,0%
Q32. Mal Servicio	20,6%	78,4%	1,1%	100,0%
Q33. Servicios de Bancos	29,9%	68,8%	1,4%	100,0%
Q34. Problemas con Tarjetas de Crédito	29,0%	69,6%	1,4%	100,0%
Q35. Servicios Públicos	55,7%	44,0%	0,3%	100,0%
Q36. Empresas de Servicios	45,8%	53,6%	0,6%	100,0%
Q37. Empresas de Seguros	8,9%	90,3%	0,8%	100,0%
Q38. Transporte Público	18,0%	82,0%	0,0%	100,0%
Enunciado 7 - Deudas o Dinero	8,4%	91,2%	0,3%	100,0%
Q39. Problemas Inversión	38,3%	60,6%	1,0%	100,0%

Q40. Permisos de Construcción	4,5%	94,5%	1,0%	100,0%
Q41. Acreedor	23,0%	77,0%	0,0%	100,0%
Q42. Veraz	43,2%	56,8%	0,0%	100,0%
Q43. Dinero Adeudado	17,9%	82,1%	0,0%	100,0%
Q44. Quiebras	3,8%	96,2%	0,0%	100,0%
Enunciado 8 Salud	12,9%	86,6%	0,5%	100,0%
Q45. Mala Praxis	25,1%	74,9%	0,0%	100,0%
Q46. Servicios de Salud Pública	43,7%	56,3%	0,0%	100,0%
Q47. Medicina Prepaga	56,5%	43,5%	0,0%	100,0%
Q48. Acceso a Remedios por Costos	48,1%	50,7%	1,3%	100,0%
Q49. Acceso a tratamientos de salud mental	9,6%	90,4%	0,0%	100,0%
Enunciado 9 - Seguridad Social	4,1%	95,7%	0,3%	100,0%
Q50. Problemas Jubilatorios	59,8%	40,2%	0,0%	100,0%
Q51. Problemas con Pensiones	35,3%	64,7%	0,0%	100,0%
Q52. Problemas con subsidios Sociales	24,5%	75,5%	0,0%	100,0%
Enunciado 10 - Violencia Institucional	5,8%	94,0%	0,2%	100,0%
Q53. Abuso de Autoridad	57,9%	42,1%	0,0%	100,0%
Q54. Discrecionalidad	31,8%	67,5%	0,7%	100,0%
Enunciado 11 - Educación	6,5%	93,3%	0,1%	100,0%
Q55. Vacantes	39,7%	60,3%	0,0%	100,0%
Q56. Suspensión	22,5%	77,5%	0,0%	100,0%
Q57. Matriculas	30,3%	69,7%	0,0%	100,0%
Q58. Bullying	44,1%	55,9%	0,0%	100,0%
Enunciado 12 - Gobierno	4,8%	94,9%	0,3%	100,0%
Q59. Cálculo de Impuestos	39,5%	54,1%	6,4%	100,0%
Q60. Información de acceso Público	28,7%	71,3%	0,0%	100,0%
Q61. Trámites de Ciudadanía	12,2%	87,8%	0,0%	100,0%
Q62. Documentación Personal	32,3%	67,7%	0,0%	100,0%
Q63. Problemas con el Municipio	19,4%	80,6%	0,0%	100,0%
Q64. Pago de Multas	15,6%	84,4%	0,0%	100,0%
Q65. Voto	11,9%	88,1%	0,0%	100,0%
Q66. Pago de Coimas	17,7%	82,3%	0,0%	100,0%
Enunciado 13 - Comercio	5,0%	94,9%	0,1%	100,0%
Q67. Actividad Profesional	88,4%	11,6%	0,0%	100,0%
Q68. Corrupción	13,5%	85,7%	0,8%	100,0%
Q69. Exigencias Burocráticas Desmedidas	53,7%	45,5%	0,8%	100,0%
Enunciado 14 - Delitos	0,9%	99,1%	0,0%	100,0%
Q70. Investigación / Imputación	71,6%	28,4%	0,0%	100,0%

Severidad de los problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total
Q1A Severidad Herencias	21,8%	0,0%	2,2%	9,8%	4,0%	20,3%	14,4%	8,3%	0,4%	2,1%	16,8%	0,0%	100,0%
Q2A Severidad Hijos	0,3%	0,8%	2,4%	0,0%	0,0%	13,4%	3,2%	47,1%	9,1%	1,0%	10,4%	12,3%	100,0%
Q3A Severidad Violencia Doméstica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%	13,4%	21,2%	37,2%	16,6%	0,0%	100,0%
Q4A Severidad Divorcio	18,7%	0,0%	0,2%	6,7%	10,1%	6,9%	5,0%	3,5%	14,1%	4,5%	28,8%	1,6%	100,0%
Q5A Severidad Cuota Alimentaria	9,5%	1,7%	3,0%	0,0%	3,6%	0,7%	0,0%	19,4%	20,8%	12,4%	22,8%	5,5%	100,0%
Q6A Severidad Cuota Alimentaria	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	2,8%	15,5%	2,2%	20,9%	20,3%	15,1%	11,0%	6,3%	100,0%
Q7A Severidad Cuestiones Salariales	0,2%	0,0%	1,2%	0,8%	2,7%	19,0%	3,3%	13,3%	13,6%	7,5%	35,8%	2,7%	100,0%
Q8A Severidad Despidos Injustos	4,0%	0,0%	7,5%	0,0%	2,6%	0,6%	0,3%	9,5%	14,8%	11,5%	48,7%	0,5%	100,0%
Q9A Severidad Condiciones de Trabajo	0,0%	1,1%	1,3%	1,8%	0,0%	6,5%	10,5%	20,5%	24,3%	11,1%	22,2%	0,7%	100,0%
Q10A Severidad Abuso de Poder	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,1%	4,6%	1,3%	11,8%	22,9%	14,3%	41,6%	0,0%	100,0%
Q11A Severidad Licencias	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	2,3%	18,8%	26,2%	1,5%	41,3%	0,0%	100,0%
Q12A Severidad Sanciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,7%	0,0%	15,7%	30,4%	13,1%	32,4%	4,4%	100,0%
Q13A Severidad Accidentes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,9%	12,2%	6,7%	2,2%	20,0%	21,1%	29,8%	0,0%	100,0%
Q14A Severidad Plan de Vivienda	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,4%	0,0%	21,6%	9,2%	8,5%	46,3%	0,0%	100,0%
Q15A Severidad Permisos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,6%	23,7%	37,6%	0,0%	14,8%	7,2%	0,0%	100,0%
Q16A Severidad Títulos de propiedad	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	14,9%	2,6%	4,3%	5,1%	18,2%	22,5%	30,3%	0,0%	100,0%
Q17A Severidad Ruidos Molestos	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	1,9%	26,5%	5,8%	9,8%	18,4%	8,0%	21,5%	5,1%	100,0%
Q18A Severidad Desalojos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,1%	26,8%	0,0%	0,0%	55,1%	0,0%	100,0%
Q19A Severidad Alquileres	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	45,5%	16,0%	0,0%	28,2%	3,9%	100,0%
Q20A Severidad Peleas de Consorcio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	1,9%	3,2%	45,3%	10,4%	30,8%	4,3%	100,0%
Q21A Severidad Pérdida de Vivienda	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Q22A Severidad Discriminación por situación económica	0,6%	0,0%	1,7%	8,1%	0,0%	6,7%	6,3%	9,9%	11,7%	14,7%	34,3%	5,9%	100,0%
Q23A Severidad Lugar donde viven	5,3%	1,2%	0,0%	2,4%	0,0%	7,3%	0,0%	11,8%	11,3%	1,3%	55,9%	3,7%	100,0%
Q24A Severidad Discriminación por Discapacidad	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	17,1%	68,5%	7,7%	100,0%
Q24A Severidad Discriminación Raza	1,3%	0,0%	6,5%	2,3%	5,2%	11,1%	0,0%	22,3%	16,8%	14,9%	16,4%	3,3%	100,0%
Q26A Severidad Aspecto	2,8%	0,0%	1,7%	0,1%	9,9%	2,7%	3,9%	13,2%	18,2%	20,0%	27,5%	0,0%	100,0%
Q27A Severidad Orientación Sexual	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	8,6%	0,0%	28,8%	1,8%	2,4%	51,6%	0,0%	100,0%
Q28A Severidad Discriminación por religión	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	17,8%	0,0%	6,1%	23,3%	0,0%	14,2%	31,5%	3,6%	100,0%
Q29A Severidad Contratos Incumplidos	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	7,4%	11,3%	0,4%	13,0%	13,0%	14,6%	38,2%	1,8%	100,0%
Q30A Severidad Contratos Incumplidos	5,3%	0,0%	8,7%	6,4%	5,3%	14,6%	4,2%	18,7%	14,1%	1,5%	21,1%	0,0%	100,0%
Q31A Severidad Compra de productos defectuosos	3,5%	0,3%	2,7%	4,3%	9,2%	12,2%	7,2%	12,7%	16,2%	2,2%	27,8%	1,9%	100,0%
Q32A Severidad Mal Servicio	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%	10,7%	24,4%	7,6%	17,5%	8,6%	3,2%	19,2%	7,2%	100,0%
Q33A Severidad Servicios de Bancos	4,3%	0,5%	2,4%	5,1%	11,3%	6,4%	17,4%	9,5%	6,6%	11,5%	22,8%	2,2%	100,0%
Q34A Severidad Tarjetas de crédito	0,0%	0,0%	1,6%	7,1%	2,8%	24,8%	7,3%	10,4%	18,7%	5,0%	20,1%	2,1%	100,0%
Q35A Severidad Servicios Públicos	0,1%	0,1%	1,8%	4,1%	3,1%	12,9%	8,1%	20,4%	13,0%	12,4%	20,2%	3,8%	100,0%
Q36A Severidad Empresas de Servicios	0,0%	0,0%	2,5%	0,3%	0,0%	9,6%	2,6%	9,4%	15,4%	16,2%	39,2%	4,5%	100,0%
Q37A Severidad Empresas de Seguros	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,6%	1,3%	17,8%	35,4%	0,0%	17,6%	5,2%	100,0%
Q38A Severidad Transporte Público	0,0%	0,0%	0,0%	8,1%	2,3%	4,3%	12,5%	19,5%	30,0%	5,6%	17,6%	0,0%	100,0%
Q39A Severidad Problemas Inversión	3,1%	1,7%	2,4%	2,2%	0,0%	6,1%	0,0%	16,1%	17,5%	13,3%	28,8%	8,8%	100,0%
Q40A Severidad Permisos de Construcción	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,6%	72,4%	100,0%
Q41A Severidad Acreedor	0,0%	0,0%	0,0%	13,8%	0,0%	14,0%	2,8%	11,4%	25,0%	1,3%	31,6%	0,0%	100,0%
Q42A Severidad VERAZ	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,7%	0,0%	6,9%	14,6%	16,7%	41,1%	7,5%	100,0%
Q43A Severidad Dinero Adeudado	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,0%	2,1%	19,3%	0,0%	17,7%	49,4%	0,9%	100,0%
Q44A Severidad Quiebras	0,0%	0,0%	11,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	28,4%	7,0%	0,0%	52,9%	0,0%	100,0%
Q45A Severidad Mala Praxis	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,3%	1,5%	8,5%	21,6%	6,2%	44,9%	0,0%	100,0%
Q46A Severidad Servicios de Salud Pública	0,0%	0,0%	1,4%	0,2%	0,3%	6,2%	2,2%	15,8%	9,8%	16,8%	39,3%	8,0%	100,0%
Q47A Severidad Medicina Prepaga	0,0%	0,0%	0,1%	2,5%	0,3%	10,5%	4,5%	15,0%	25,1%	7,3%	33,8%	0,8%	100,0%
Q48A Severidad Acceso a Remedios por Costos	1,6%	0,2%	0,0%	0,0%	1,0%	7,7%	4,3%	8,4%	22,7%	10,8%	42,1%	1,2%	100,0%

Q49A Severidad Acceso a tratamientos de salud mental	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,2%	0,0%	23,5%	39,7%	14,2%	7,4%	0,0%	100,0%
Q50A Severidad Problemas Jubilatorios	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	2,5%	0,0%	19,2%	20,8%	11,9%	44,8%	0,0%	100,0%
Q51A Severidad Problemas con Pensiones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%	12,8%	19,2%	7,9%	54,8%	0,0%	100,0%
Q52A Severidad Problemas con subsidios Sociales	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	19,2%	32,8%	0,0%	41,0%	0,0%	100,0%
Q53A Severidad Abuso de Autoridad	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%	1,5%	9,7%	0,5%	7,7%	34,7%	3,3%	37,3%	0,0%	100,0%
Q54A Severidad Discrecionalidad	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	13,0%	7,3%	12,6%	5,8%	4,6%	55,6%	0,0%	100,0%
Q55A Severidad Vacantes	0,0%	0,0%	0,0%	7,2%	0,0%	3,5%	1,5%	9,3%	11,5%	8,6%	49,3%	9,1%	100,0%
Q56A Severidad Suspensión	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	24,5%	18,5%	0,0%	0,0%	23,4%	25,4%	0,0%	100,0%
Q57A Severidad Matriculas	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%	0,0%	24,8%	0,0%	13,1%	18,5%	0,0%	34,2%	0,0%	100,0%
Q58A Severidad Bullying	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,4%	19,5%	20,4%	13,1%	34,9%	2,4%	100,0%
Q59A Severidad Cálculo de Impuestos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	17,6%	4,7%	1,5%	7,3%	5,7%	55,3%	3,6%	100,0%
Q60A Severidad Información de acceso Público	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	3,3%	0,8%	19,9%	4,3%	62,5%	0,0%	100,0%
Q61A Severidad Información de acceso Público	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,2%	0,0%	5,1%	30,9%	0,0%	41,8%	0,0%	100,0%
Q62A Severidad Documentación Personal	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,1%	6,5%	1,3%	27,5%	4,1%	41,6%	0,0%	100,0%
Q63A Severidad Problemas con el Municipio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	5,8%	3,9%	13,3%	25,3%	4,8%	36,8%	7,4%	100,0%
Q64A Severidad Pago de Multas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	8,3%	46,3%	17,2%	25,8%	0,0%	100,0%
Q65A Severidad Voto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	88,2%	0,0%	100,0%
Q66A Severidad Pago de Coimas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	4,5%	0,0%	58,7%	32,1%	100,0%
Q67A Severidad Actividad Profesional	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	2,9%	15,3%	3,4%	12,7%	19,1%	11,8%	32,7%	0,4%	100,0%
Q68A Severidad Corrupción	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,6%	1,8%	40,6%	7,3%	5,6%	30,1%	0,0%	100,0%
Q69A Severidad Exigencias Burocráticas Desmedidas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,4%	5,7%	3,6%	11,6%	18,6%	4,4%	43,7%	0,0%	100,0%
Q70A Severidad Investigación / Imputación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,9%	0,0%	0,0%	3,7%	12,6%	67,8%	0,0%	100,0%

<b>Problemas Más Graves (RM)</b>	1a menc.	2a menc.	3a menc.
Herencias, testamentos, declaratorias de herederos	2,1%	0,5%	0,4%
Tenencia de hijos, régimen de visitas, adopciones o custodia legal	2,0%	0,8%	1,8%
Violencia doméstica en la familia	0,6%	0,8%	0,2%
Separación de bienes, divorcio	2,0%	0,8%	1,2%
Pagos de cuota alimentaria	2,7%	2,0%	1,7%
Problemas de relaciones entre los miembros de la familia que ocasionan disputas económicas o de otro tipo	1,4%	1,0%	1,5%
Cuestiones salariales, como por ejemplo el monto del sueldo, horas extras, trabajo en negro?	7,7%	9,7%	2,7%
Despidos injustos	8,0%	5,3%	5,7%
Malas condiciones de trabajo, incluida la inseguridad, salubridad, problemas de medio ambiente?	3,2%	5,2%	7,2%
Maltrato, acoso, abuso de poder	1,4%	4,3%	1,1%
Le han negado vacaciones pagas, licencias por enfermedad o maternidad?	0,2%	1,0%	3,0%
Sanciones o procesos disciplinarios injustos?	0,0%	0,1%	0,3%
Accidentes o enfermedades de trabajo	1,2%	2,1%	1,2%
Acceso a un plan de vivienda público	2,2%	1,2%	0,0%
Autorizaciones o permisos de edificación o reformas de su propia vivienda?	0,1%	0,0%	0,2%
Problemas con la compraventa o los títulos de propiedad	0,5%	0,9%	0,1%
Problemas con sus vecinos por ruidos molestos, humedades, mascotas	0,6%	1,9%	2,7%
Problemas por intentos de desalojos por la fuerza, o de ocupación de su lugar	0,7%	0,0%	0,2%
Problemas con el alquiler de su vivienda, por ejemplo con el contrato, desalojos, falta reiterada de pago del alquiler o	0,1%	0,4%	0,2%
Peleas de consorcio acerca de expensas o servicios comunes, problemas de seguridad o portería?	0,0%	0,5%	0,1%
Haber perdido su vivienda o quedado en la calle	0,5%	0,0%	0,0%
Discriminación por su situación económica?	0,1%	1,4%	0,4%
Por el lugar dónde viven	0,0%	0,3%	0,8%
Discriminación por condición de discapacidad?	0,5%	1,2%	1,7%
Discriminación por raza, nacionalidad o condición étnica?	0,2%	0,0%	1,0%
Por su simple condición física, aspecto o color de piel?	0,4%	0,1%	1,7%
Por su orientación o preferencia sexual	0,2%	1,6%	0,8%
Por su religión?	0,5%	0,1%	0,9%
Contratos incumplidos (falta de pago de deudas, etc.)	1,0%	1,9%	1,2%
Accidentes (que no sean de trabajo por. Ej.: accidente de tránsito, derrumbes, inundaciones, caída de árboles, etc.)	1,6%	1,1%	0,0%
Problemas o disputas relacionadas con la compra de productos defectuosos? Por ejemplo, aparatos eléctricos, vehículos,	2,9%	1,9%	3,5%
Problemas o disputas relacionadas con el mal servicio o el costo de los servicios de profesionales como abogados, arquitectos,	0,5%	2,2%	0,1%
Problemas con los Servicios de bancos, financieras, prestamistas?	1,6%	2,5%	3,3%
Problemas con Tarjetas de crédito (acceso, límites, resúmenes, pagos)	2,6%	2,8%	1,3%
Problemas de calidad del servicio con empresas de servicios públicos (agua, gas, electricidad, TV, Internet, telefonía,	4,2%	6,5%	5,3%
Problemas económicos con empresas de servicio (errores en la facturación, abusos en los precios?)	1,6%	3,3%	6,2%
Problemas con empresas de seguros de auto, hogar, laboral, como por ejemplo en los reclamos, primas, coberturas, etc.	0,4%	0,5%	1,7%
Problemas relacionados con el transporte público (accidentes, abusos económicos, mal trato, calidad del servicio)	0,9%	1,3%	1,5%
Problemas con un préstamo o inversión, pagos de préstamos o garantías otorgadas a otras personas	1,6%	1,5%	0,5%
Permisos de construcción, reparaciones o habilitaciones de negocios	0,1%	0,0%	0,1%
Alguna acción de parte de un acreedor por la falta de pago de una deuda. Intimaciones, embargos, secuestros	0,4%	0,6%	0,4%
Calificaciones de riesgo crediticio (VERAZ) o rechazo de otorgamiento de crédito	2,7%	1,0%	0,4%
El pago de dinero que alguien le debía (por un préstamo, un contrato)	0,4%	0,7%	0,0%
Problemas relacionados con quiebras o concursos	0,1%	0,0%	0,0%
Problemas por mala praxis en tratamientos, cirugías o medicación por parte de un médico o dentista u otro profesional de la salud	2,2%	0,1%	0,3%
Problemas para acceder a los servicios públicos de salud (atención en hospitales, guardias, etc.)?	0,5%	5,4%	2,3%
Problemas con la empresa de medicina prepaga o la obra social (cobertura, calidad o costo)	6,0%	3,3%	4,1%
Con el acceso a remedios (por el costo, o la cobertura)	3,4%	4,9%	4,9%

Problemas para acceder a tratamientos de salud mental	0,9%	0,8%	0,2%
Problemas jubilatorios (acceso, gestión, reparación histórica, liquidación o regularidad en el pago)?	3,1%	1,2%	0,9%
Problemas con pensiones (por invalidez, viudez, discapacidad, etc.)	1,0%	0,0%	1,7%
Problemas con planes o subsidios sociales (AUH, Asistencia de emergencia, etc. acceso, gestión y regularidad en el pago)	0,6%	1,0%	0,1%
Abuso de autoridad por parte de la Policía, por ejemplo arrestos injustificados, maltratos o lesiones	3,2%	0,1%	3,5%
Discrecionalidad o arbitrariedad de la Administración	0,6%	0,1%	1,5%
Falta de vacantes	1,9%	1,1%	0,8%
Una suspensión o exclusión injusta de una institución escolar	1,0%	0,1%	1,7%
Problemas con las matrículas o cuotas?	1,2%	0,1%	0,0%
Bullying, acoso, agresiones?	3,8%	1,9%	0,7%
Cálculo de impuestos o deudas impositivas	0,4%	0,6%	0,4%
Le han negado información que debería ser de acceso público	0,0%	0,5%	0,9%
Trámites de ciudadanía, residencia	0,1%	0,0%	0,0%
Documentación personal, certificado de discapacidad, antecedentes penales?	0,8%	0,3%	1,3%
Problemas con el municipio, por ejemplo prestación de servicios, habilitaciones,	0,6%	0,1%	0,8%
Problemas o disputas relacionadas con el pago de multas, infracciones o penalidades.	0,3%	0,0%	0,3%
Problemas para votar	0,3%	0,0%	0,0%
Exigencia de pago de coimas o arreglos por parte de funcionarios	0,1%	0,2%	0,0%
Problemas para emprender una actividad profesional o comercial por cuenta propia	1,3%	5,1%	2,3%
Problemas de corrupción, pedido de coimas o exigencias de protección de inspectores o policías?	0,0%	0,6%	0,2%
Exigencias burocráticas desmedidas e irrazonables	1,1%	0,4%	4,0%
Haber sido investigado, imputado, procesado o condenado por un delito?	1,4%	0,1%	0,0%
Otros	2,8%	1,1%	2,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

**Q75 ¿Cuál de estas frases describe mejor la manera en que usted intentó resolver este problema?**

No hizo nada	16,2%
Intentó resolverlo su cuenta	29,1%
Buscó ayuda de familiares o amigos	9,7%
Buscó asesoramiento profesional	19,6%
Buscó ayuda de familiares o amigos Y asesoramiento profesional	10,1%
Acudió a una oficina u organismo público	14,4%
NS/NC (No Leer)	1,0%
Total	100,0%

## CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

**Q77. Ud. personalmente, ¿Se considera apto y preparado para solucionar o resolver problemas de esa clase? ¿O para lidiar con ellos y evitar que esos conflictos lleguen a mayores?**

Muy preparado	14,5%
Preparado	46,6%
Poco preparado	21,6%
Nada preparado	13,4%
No sabe o no contesta	3,8%
Total	100,0%

**Q78 ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la naturaleza, el carácter, la raíz, del problema?**

Un asunto de mala suerte/es parte de la vida	10,8%
Un asunto moral (de buena o mala gente)	15,4%
Un asunto legal, jurídico	7,0%
Un asunto político	18,4%
Un asunto burocrático	18,3%
Un asunto social o comunitario	5,8%
Un asunto familiar o privado	4,3%
Un asunto económico	13,8%
Otro	4,2%
No sabe o no contesta	1,9%
Total	100,0%

**Q79 ¿Cree que alguna de las siguientes circunstancias o situaciones contribuyó o fue la causa de que apareciera o se produjera este problema? (RM)**

	1a menc.	2a menc.	3a menc.
Una enfermedad física o psicológica	5,4%	3,7%	0,0%
Falta de trabajo o problemas en el trabajo	15,1%	11,5%	12,9%
Pobreza	7,6%	8,0%	3,1%
Problemas o rupturas amorosas o familiares	3,9%	3,5%	0,0%
Problemas resultantes de tener mal carácter	2,5%	8,1%	9,0%
Problemas con alguien cercano yendo preso	0,0%	0,0%	0,0%
No saber ni conocer bien mis derechos	7,0%	14,8%	12,6%
Problemas resultantes de ser víctima de violencia	3,6%	3,9%	2,0%
No tener contactos	4,5%	7,4%	8,4%
No tener suficiente educación	3,2%	6,4%	11,8%
Vivir en un país injusto	27,6%	32,9%	40,2%
No sabe o no contesta	19,7%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

## AFECTACIÓN DEL PROBLEMA

<b>Q80 ¿A quiénes afectó el problema? (RM)</b>	1a menc.	2a menc.	3a menc.
Solamente a m	32,4%	33,0%	16,6%
A alguien u otros en mi hogar	43,4%	50,3%	21,5%
A más gente	22,8%	16,7%	61,9%
No sabe o no contesta	1,5%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

## Q81. ¿Cómo le afectó ese problema en su vida cotidiana? (RM)

	1a menc.	2a menc.	3a menc.	4a menc.	5a menc.
En la salud física o emocional (enfermedad, stress)	32,0%	23,4%	4,3%	8,5%	0,0%
En lo económico (perdí dinero, me tuve que mudar)	35,5%	39,3%	19,2%	1,1%	7,3%
En lo familiar (relaciones afectadas)	7,3%	13,7%	47,7%	2,5%	0,0%
En lo laboral (perdí el trabajo)	4,5%	7,2%	10,3%	64,9%	0,0%
En su autoestima y seguridad en Sí mismo	10,2%	16,4%	18,6%	23,2%	92,7%
No sabe o no contesta	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## Q84 ¿Podría estimar aproximadamente el impacto del problema en relación con su trabajo?

Perdí hasta una semana de trabajo	7,4%
Perdí entre una semana y un mes de trabajo	10,3%
Perdí más de un mes de trabajo	46,3%
No sabe o no contesta	36,0%
Total	100,0%

## 2. ESTRATEGIA INFORMACIÓN

**Q88 Al principio, ¿se sintió seguro con el grado de información que tenía o más bien percibió que debía contar con un mejor nivel de información y conocimiento?**

Estaba seguro con el grado de información que poseía	38,2%
Pensé que debía tener mejor nivel de información acerca de cómo actuar	53,0%
No sabe o no contesta	8,8%
Total	100,0%

**Q89 ¿Qué hizo para tener información sobre su problema y cómo resolverlo?**

Busqué información por mi cuenta	33,3%
Le pedí a otros (familiares, amigos, profesionales) que me den información	34,2%
Busqué por mi cuenta y le pedí a otros	17,2%
No hice nada en especial	13,4%
No sabe o no contesta	2,0%
Total	100,0%

**A) ¿En dónde consiguió información?**

	Sí	No	NS/NC	Total
Q90A Información en Libros	19,5%	78,3%	2,2%	100,0%
Q91A Información en Internet	49,2%	48,6%	2,2%	100,0%
Q92A Información en Diarios o revistas	11,3%	86,8%	1,9%	100,0%
Q93A Información en Radio o Televisión	14,9%	83,4%	1,7%	100,0%

**B) La información le resultó muy útil, algo útil, poco útil o nada útil?**

	Muy Útil	Algo tal	Poco tal	Nada tal	No encontré	NS/NC
Q90B Utilidad de la información - Libros	51,1%	28,2%	15,0%	4,6%	0,3%	0,9%
Q91B Utilidad de la información - Internet	49,4%	28,5%	16,2%	5,4%	0,0%	0,5%
Q92B Utilidad de la información - Diarios y Revistas	34,4%	27,1%	31,1%	4,5%	2,9%	0,0%
Q93B Utilidad de la información - Radio o Televisión	36,6%	45,9%	14,6%	2,9%	0,0%	0,0%

**Q94 Cuando buscó información sobre el problema en estos medios, ¿qué trataba de conseguir?**

Identificar personas o instituciones que me pudieran ayudar	27,5%
Conseguir teléfonos o direcciones de alguna persona o institución en particular para que me ayude	20,8%
Obtener información sobre mis derechos	9,4%
Obtener información sobre cómo otra gente resolvía esa clase de problemas	20,1%
Otro	3,1%
No sabe o no contesta	19,2%
Total	100,0%

**Q95 En relación con el problema, y con la información y el conocimiento que tuvo ¿usted siente que en general podía tomar decisiones sobre qué hacer en cada paso, o estaba a la deriva, perdido/a?**

Tenía información adecuada para tomar decisiones	50,0%
Tomaba decisiones, pero sin saber bien y sin tener información adecuada	16,3%
Estaba perdido/a	27,5%
No sabe o no contesta	6,2%
Total	100,0%

**AYUDA DE TERCEROS CERCANOS**

**Q96 ¿Consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos? (Excluir a las personas cuyo trabajo consiste en asesorar sobre estos problemas)**

Sí	79,7%
No	18,9%
No sabe o no contesta	1,4%
Total	100,0%

**Q97 ¿Por qué no consultó sobre este problema con su pareja, familiares, amigos o conocidos?**

El problema no era importante	19,8%
No sabía a quién recurrir	0,3%
Prefería buscar ayuda profesional	13,6%
No quería que se supiera de mi problema	8,6%
Sentía que podía resolverlo solo	33,8%
Por otros motivos	20,7%
No sabe o no contesta	3,2%
Total	100,0%

<b>Q98 ¿A quiénes consultó? RM</b>	1a menc.	2a menc.	3a menc.	4a menc.
1 Su esposo/a / su pareja	46,3%	6,4%	5,8%	0,0%
2 Otros familiares	35,3%	46,6%	14,2%	13,6%
3 Amigos	13,0%	29,4%	49,2%	11,6%
4 Compañeros de trabajo	2,0%	10,2%	17,3%	66,6%
5 Otra persona conocida	1,6%	7,0%	7,5%	5,5%
6 Referente religioso, político, comunitario, social, sindical	0,9%	0,5%	6,0%	2,7%
9 No sabe o no contesta	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q99 ¿Por qué decidió consultar a esta(s) persona(s) en particular, en lugar de otras personas que usted conoce? RM**

	1a menc.	2a menc.	3a menc.	4a menc.
Porque confío en esa persona	40,6%	20,6%	1,9%	14,0%
Porque es(son) con la(las) que habitualmente comparto mis problemas	26,4%	36,5%	1,6%	0,0%
Porque tiene experiencia con este problema, tuvo problemas similares	11,7%	28,6%	28,4%	10,7%
Porque tiene conocimiento, sabe cómo resolver estos problemas	13,2%	12,2%	66,8%	55,6%
Por otros motivos	5,7%	2,1%	1,3%	19,6%
No sabe o no contesta	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q100 ¿Qué tipo de ayuda le dieron estas personas que consultó? (RM)**

	1a menc.	2a menc.	3a menc.	4a menc.
Acompañamiento, apoyo moral	66,8%	16,2%	2,8%	0,0%
Información	16,5%	55,3%	0,5%	2,5%
Asesoramiento técnico	7,3%	12,5%	83,5%	8,6%
Asistencia en gestiones o trámites para resolver el problema	3,1%	13,1%	10,8%	88,9%
Otro tipo de ayuda	2,2%	2,6%	2,3%	0,0%
Ninguna ayuda	3,6%	0,2%	0,0%	0,0%
No sabe o no contesta	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q101 ¿La ayuda que usted consiguió de estas personas fue muy útil, algo útil o nada útil?**

Muy útil	73,9%
Poco útil	21,3%
Nada útil	4,5%
No sabe o no contesta	0,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

## INICIATIVA PROPIA

**Q102 ¿Intentó contactarse directamente (sin intermediarios), hablando o por escrito, con la otra parte del problema que se le planteaba?**

Sí	56,7%
No	41,4%
No sabe o no contesta	1,9%
Total	100,0%

**Q114 ¿Y qué consiguió contactándose directamente con la otra parte?**

Conocer más sobre el problema	5,9%
Evitar que el problema empeorara	9,7%
Solucionar el problema	14,6%
Llegar a un acuerdo y evitar que el problema pasara a mayores	20,6%
No consiguió contactarse	32,7%
No sabe o no contesta	16,6%
Total	100,0%

## ASESORAMIENTO U ORIENTACIÓN EN GENERAL

Le voy a preguntar ahora por una serie de personas, organizaciones o instituciones que son expertas para brindar ayuda para resolver problemas como el suyo. Quisiera que me diga si recurrió a cada una de ellas, y qué ayuda obtuvo, en relación con el problema sobre el que estamos hablando.

	Sí	No	NS/NC
¿Recurrió por ayuda, orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas per	34,8%	63,8%	1,4%
Q105A Recurrió a Psicólogo o analista	15,4%	83,4%	1,2%
Q106A Recurrió a Médico u otro profesional de la salud	21,4%	77,8%	0,7%
Q107A Recurrió a Trabajador social	6,4%	92,4%	1,2%
Q108A Recurrió a Contador o asesor financiero	7,2%	91,3%	1,5%
Q109A Recurrió a Defensoría	15,4%	83,2%	1,5%
Q110A Recurrió a Oficina de asistencia legal gratuita	11,8%	86,0%	2,1%
Q111A Recurrió a Servicio oficial de Mediación Comunitaria	6,0%	92,8%	1,2%
Q112A Recurrió a Oficina Judicial o de tribunales	9,7%	89,0%	1,3%
Q113A Recurrió a Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	18,4%	81,3%	0,3%
Q114A Recurrió a Policía	10,8%	89,1%	0,1%
Q115A Recurrió a Otros organismos del estado	8,6%	91,2%	0,2%
Q116A Recurrió a Sindicato a asociación profesional	10,6%	88,0%	1,4%
Q117A Recurrió a Partido o agrupación política	2,6%	96,5%	1,0%
Q118A Recurrió a Número telefónico de atención oficial	8,6%	89,6%	1,8%
Q119A Recurrió a Organización de Derechos Humanos	2,6%	96,5%	0,9%
Q120A Recurrió a Su empleador, jefe o supervisor	14,2%	85,4%	0,4%
Q121A Recurrió a Mutuales / cooperativas	5,4%	93,6%	1,0%
Q122A Recurrió a Institución barrial o comunitaria	3,5%	96,5%	0,1%
Q123A Recurrió a Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	8,4%	90,8%	0,8%
Q124A Recurrió a Puntero, referente político o referente barrial	3,2%	96,7%	0,1%
Q125A Recurrió a Otras personas, grupos u organizaciones	3,9%	95,3%	0,8%
Q126A Recurrió a Otros	5,9%	93,2%	0,8%

<b>¿Consiguió que lo ayudaran? ¿Le resultó útil esa ayuda?</b>	Muy útil	Poco útil	Nada útil	No obtuvo ayuda	NS/NC
Q104B Consiguió Ayuda - Abogados	66,5%	19,6%	6,7%	4,3%	2,9%
Q105B Consiguió Ayuda - Psicólogo o analista	68,0%	21,1%	7,8%	1,6%	1,4%
Q106B Consiguió Ayuda - Médico u otro profesional de la salud	65,8%	16,1%	13,1%	4,1%	1,0%
Q107B Consiguió Ayuda - Trabajador social	58,2%	12,3%	18,5%	8,0%	2,9%
Q108B Consiguió Ayuda - Contador o asesor financiero	67,7%	27,4%	0,0%	3,4%	1,4%
Q109B Consiguió Ayuda - Defensoría	47,6%	14,8%	23,9%	10,7%	2,9%
Q110B Consiguió Ayuda - Oficina de asistencia legal gratuita	59,0%	14,3%	14,1%	10,5%	2,2%
Q111B Consiguió Ayuda - Servicio oficial de Mediación Comunitaria	34,6%	30,7%	21,0%	13,5%	0,1%
Q112B Consiguió Ayuda - Oficina Judicial o de tribunales	46,5%	20,3%	22,7%	10,6%	0,0%
Q113B Consiguió Ayuda - Oficinas del gobierno nacional, provincial o municipal	38,7%	23,5%	19,2%	16,4%	2,2%
Q114B Consiguió Ayuda - Policía	44,2%	17,4%	27,5%	10,9%	0,1%
Q115B Consiguió Ayuda - Otros organismos del estado	34,4%	19,9%	27,3%	16,5%	1,8%
Q116B Consiguió Ayuda - Sindicato a asociación profesional	34,8%	21,3%	24,0%	19,7%	0,2%
Q117B Consiguió Ayuda - Partido o agrupación política	25,4%	36,0%	24,6%	6,0%	8,0%
Q118B Consiguió Ayuda - Número telefónico de atención oficial	18,4%	25,6%	25,2%	28,4%	2,4%
Q119B Consiguió Ayuda - Organización de Derechos Humanos	63,6%	1,1%	0,0%	35,3%	0,0%
Q120B Consiguió Ayuda - Su empleador, jefe o supervisor	33,5%	17,1%	31,5%	15,6%	2,5%
Q121B Consiguió Ayuda - Mutuales / cooperativas	28,7%	56,0%	1,6%	11,8%	1,9%
Q122B Consiguió Ayuda - Institución barrial o comunitaria	53,1%	22,6%	21,3%	3,1%	0,0%
Q123B Consiguió Ayuda - Cura, pastor, rabino u persona o institución religiosa	69,4%	14,2%	3,9%	10,0%	2,5%
Q124B Consiguió Ayuda - Puntero, referente político o referente barrial	38,1%	18,6%	31,1%	12,2%	0,0%
Q125B Consiguió Ayuda - Otras personas, grupos u organizaciones	64,6%	21,1%	8,7%	5,5%	0,0%
Q126B Consiguió Ayuda - Otros	66,1%	28,5%	1,7%	3,7%	0,0%

<b>Q127 ¿Qué tipo de ayuda recibió? (RM)</b>	1a menc.	2a menc.	3a menc.	4a menc.
1 Información	25,7%	15,1%	8,5%	0,0%
2 Asesoramiento	22,5%	61,8%	15,0%	0,0%
3 Asistencia en trámites, gestiones o juicios	10,3%	21,3%	69,2%	0,0%
4 Otra	5,8%	1,1%	7,4%	100,0%
5 Ninguna	31,8%	0,6%	0,0%	0,0%
9 No sabe o no contesta	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q128 ¿Por qué no Recurrió por orientación, asesoramiento o servicios legales a alguna de estas personas o instituciones?**

El problema no me pareció demasiado importante	19,3%
Pensaba que podría resolverlo solo	27,1%
No sabía a quién recurrir	5,9%
El problema se resolvió solo, rápidamente	5,2%
Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	4,5%
Afectaría mi relación con la otra parte	0,3%
Era yo quien estaba en falta	0,6%
Pensé que no podría solucionarlo	3,0%
No estaba dispuesto a pagar	3,1%
Pensé que sería demasiado caro / no podría pagarlo	3,9%
Pensé que se solucionaría solo	0,5%
Por temor / porque no me animé	2,9%
Pensé que no conseguiría asesoramiento debido a mi situación personal	0,2%
Por otros motivos	18,0%
No sabe o no contesta	5,3%
Total	100,0%

## SOBRE EL ASESORAMIENTO LEGAL, Y LAS BARRERAS

**Q129 En relación con el problema, ¿buscó asesoramiento legal o jurídico profesional (de parte de un abogado o estudiante de abogacía)?**

Sí	34,6%
No	64,2%
No sabe o no contesta	1,2%
Total	100,0%

**Q130 ¿Por qué no buscó asesoramiento legal profesional?**

El problema no me pareció demasiado importante	14,6%
Pensaba que podría resolverlo solo	22,3%
No sabía a quién recurrir	5,2%
El problema se resolvió solo, rápidamente	7,5%
Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	5,4%
Afectaría mi relación con la otra parte	1,4%
Era yo quien estaba en falta	0,4%
Pensé que no podría solucionarlo	3,1%
No estaba dispuesto a pagar	3,8%
Pensé que sería demasiado caro / no podría pagarlo	7,6%
Pensé que se solucionaría solo	2,2%
Por temor / porque no me animé	3,0%
Pensé que no conseguiría asesoramiento debido a mi situación personal	1,3%
Por otros motivos	16,7%
No sabe o no contesta	5,7%
Total	100,0%

**Q131 ¿Y consiguió asesoramiento legal o jurídico profesional?**

Sí	91,5%
No	8,5%
No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%

**Q132 ¿Por qué no consiguió asesoramiento legal?**

No encontré quien me asese	17,3%
La persona u organización estaban muy lejos	1,6%
No podía pagarlo	27,3%
No quisieron dárme	0,0%
No entendía lo que me decían	1,9%
Por otros motivos	51,8%
No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%

**Q133 ¿Quién se lo brindó?**

Abogado privado	75,9%
Abogado gratuito de oficina del estado	7,8%
Defensoría o fiscalía pública	7,1%
Colegio de Abogados	1,1%
Abogado de ONG, sindicato, iglesia, organización social	0,7%
Estudiante de abogacía	1,4%
Consultorio jurídico de la Universidad	0,8%
Otro	5,2%
No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%

**Q135 ¿Cómo llegó usted a esta persona u organización? Fue a través de: (RM)**

	1a menc.	2a menc.
Por recomendación de familiares o amigos	55,3%	67,8%
Por recomendación de una oficina pública	5,1%	14,2%
Internet	5,9%	0,0%
Páginas Amarillas	0,0%	0,0%
Televisión / Radio / Diarios / Revistas	0,8%	0,0%
Por recomendación de otra persona u organización	3,2%	0,0%
Acudiendo a un número telefónico de emergencia o atención al público	0,1%	0,0%
Ya lo conocía de antes	20,6%	16,7%
Otro	7,4%	1,4%
No sabe o no contesta	1,6%	0,0%
Total	100,0%	100,0%

**Q136 ¿Es un familiar o un amigo?**

Sí	43,3%
No	53,0%
No sabe o no contesta	3,7%
Total	100,0%

**Q137 ¿De qué manera se contactaba habitualmente con esta persona? Era... (RM)**

	1a menc.	2a menc.	3a menc.	4a menc.
1 Personalmente	67,0%	25,0%	5,6%	0,0%
2 Por teléfono	29,4%	59,6%	23,9%	0,0%
3 Por email	1,2%	14,9%	70,4%	0,0%
4 Por correo tradicional	0,2%	0,5%	0,0%	23,4%
8 Otro	1,0%	0,0%	0,0%	76,6%
9 No sabe o no contesta	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q138. ¿Le llevaba mucho tiempo movilizarse o trasladarse para reunirse personalmente con esta persona?**

Demasiado	6,7%
Mucho	9,7%
Poco	43,3%
Nada	38,2%
No sabe o no contesta	2,1%
Total	100,0%

**Q139 ¿En qué consistió el asesoramiento legal profesional recibido? (RM)**

	1a menc.	2a menc.	3a menc.	4a menc.
Información sobre mis derechos y/o los reclamos de la otra parte	39,7%	8,0%	0,7%	0,4%
Información sobre las maneras de resolver el problema	18,3%	58,9%	1,7%	0,0%
Información sobre a dónde acudir para resolver el problema	4,1%	5,2%	54,2%	0,0%
Me conectó con la persona o la oficina que correspondía	1,3%	1,6%	8,9%	49,1%
Comunicaciones, reuniones, negociación con la otra parte	3,3%	0,5%	3,0%	9,2%
Ayuda económica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Se hizo cargo de gestionar el trámite	8,1%	8,6%	3,3%	7,5%
Me defendió profesionalmente en una negociación o trámite	2,4%	10,9%	7,0%	3,5%
Me defendió profesionalmente en un juicio o mediación	8,4%	4,9%	15,1%	0,0%
Resolvió el problema por m	5,1%	1,1%	6,0%	25,3%
Otro	5,6%	0,3%	0,0%	5,1%
No sabe o no contesta	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q140 ¿Quedo Ud. satisfecho con el asesoramiento legal profesional recibido?**

Muy satisfecho	58,2%
Algo satisfecho	22,4%
Algo insatisfecho	5,8%
Muy insatisfecho	7,8%
No sabe o no contesta	5,8%
Total	100,0%

**Q141 El asesoramiento legal profesional que usted obtuvo, ¿tuvo algún costo o fue gratuito?**

Tuvo costo	46,9%
Fue Gratuito	45,3%
No sabe o no contesta	7,8%
Total	100,0%

**Q142 En relación al costo del asesoramiento legal, le pareció:**

Muy razonable	14,6%
Razonable	61,8%
Poco razonable	14,7%
Nada razonable	7,0%
No sabe o no contesta	2,0%
Total	100,0%

## INACCIÓN

**Q143 Usted mencionó que no hizo nada por intentar solucionar este problema. ¿Podría decirme por qué?**

El problema no me pareció demasiado importante	41,4%
El problema se resolvió solo, rápidamente	0,0%
Pensé que me llevaría demasiado tiempo o trabajo	44,8%
Afectaría mi relación con la otra parte	0,0%
Era yo quien estaba en falta	0,0%
Pensé que no podría solucionarlo	0,0%
No supe qué hacer	13,8%
Pensé que sería demasiado caro	0,0%
Pensé que se solucionaría solo	0,0%
Por temor	0,0%
Por otros motivos	0,0%
No sabe o no contesta	0,0%
Total	100,0%

### 3. RESOLUCIÓN Y RESULTADOS

#### ESTADO DEL PROBLEMA

**Q144 ¿Usted diría que el problema ha finalizado, o todavía continúa?**

Ha finalizado	47,9%
Aún continúa	48,5%
No sabe o no contesta	3,6%
Total	100,0%

#### RESULTADOS

**Q145 Usted mencionó que el problema actualmente está finalizado. Finalmente, ¿cómo se resolvió el problema?**

Mediante un juicio	2,0%
Por resolución de una autoridad de gobierno	5,0%
Por resolución de un tercero independiente	1,6%
Por un acuerdo alcanzado por un representante o abogado	11,6%
Por un acuerdo alcanzado por usted personalmente	20,9%
Usted o la otra parte dieron por finalizado el problema	19,1%
Se resolvió sin necesidad de hacer nada	15,1%
Hubo que arreglar con alguien	5,0%
Por otro medio - Especificar	13,9%
No sabe o no contesta	5,8%
Total	100,0%

**Q146 En términos muy generales, ¿Usted diría que el problema se resolvió a su favor, en su contra o como un empate (un poco a favor y un poco en contra)?**

A mi favor	41,0%
En mi contra	20,0%
Empate (un poco a favor, un poco en contra)	36,1%
No sabe o no contesta	2,9%
Total	100,0%

**Q147. Cuan satisfecho está usted con la manera en que se resolvió el problema?**

Muy satisfecho	34,4%
Algo satisfecho	36,0%
Algo insatisfecho	11,9%
Muy insatisfecho	16,7%
No sabe o no contesta	1,1%
Total	100,0%

**Q148 ¿Cuan equitativo o justo considera que fue el RESULTADO de este problema para todos los involucrados?**

Muy equitativo o justo	26,4%
Algo equitativo o justo	32,9%
Algo inequitativo o injusto	14,3%
Muy inequitativo o injusto	22,0%
No sabe o no contesta	4,4%
Total	100,0%

**Q149 Independientemente del resultado. ¿Cuán equitativo considera que fue el PROCESO mediante el cual se alcanzó el resultado de este problema para todos los involucrados?**

Muy equitativo	23,3%
Algo equitativo	37,9%
Algo inequitativo	15,0%
Muy inequitativo	19,6%
No sabe o no contesta	4,1%
Total	100,0%

**¿En qué medida está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases?...**

**Q150 El proceso fue justo y tuve la oportunidad de explicar mi posición**

Totalmente de Acuerdo	34,7%
Parcialmente de acuerdo	28,5%
Parcialmente en desacuerdo	10,4%
Totalmente en desacuerdo	23,3%
NS/NC	3,1%
Total	100,0%

**Q151 Me trataron con respeto**

Totalmente de Acuerdo	48,5%
Parcialmente de acuerdo	24,2%
Parcialmente en desacuerdo	11,5%
Totalmente en desacuerdo	12,8%
NS/NC	3,1%
Total	100,0%

**Q152 Se explicaron claramente los procesos y decisiones tomadas**

Totalmente de Acuerdo	47,8%
Parcialmente de acuerdo	22,3%
Parcialmente en desacuerdo	9,6%
Totalmente en desacuerdo	14,6%
NS/NC	5,7%
Total	100,0%

**Q153 El resultado implicó una distribución justa de los beneficios y las cargas**

Totalmente de Acuerdo	35,6%
Parcialmente de acuerdo	27,2%
Parcialmente en desacuerdo	6,1%
Totalmente en desacuerdo	24,7%
NS/NC	6,4%
Total	100,0%

**Q154 ¿Tuvo que incurrir en gastos directos de dinero para lidiar con el problema (transporte, niñera, honorarios, impuestos, etc.)?**

Sí	45,1%
No	53,4%
No sabe o no contesta	1,5%
Total	100,0%

**Q156 Considerando su experiencia, ¿hay algo que usted crea que debería haber hecho diferente, o que desearía haber hecho diferente, para lidiar con dicho problema de mejor manera, u obtener mejor resultado?**

Sí	32,0%
No	67,4%
No sabe o no contesta	0,6%
Total	100,0%

**Q157 ¿Qué desearía (o cree que debería) haber hecho diferente?**

Obtener asesoramiento, o más asesoramiento, u otro asesoramiento	8,8%
Obtener asesoramiento antes	7,0%
Haber actuado antes	21,8%
Haberme esforzado más o haber sido más activo con el problema	8,8%
Haber prevenido el problema	5,7%
Haber usado un procedimiento formal (denuncia, juicio, etc.)	14,9%
Haber obtenido más o mejor información	9,9%
Haber hecho un arreglo informal	0,0%
Haber acudido a los medios de comunicación	0,0%
Haber buscado asistencia profesional especializada	6,0%
No sabe o no contesta	17,0%
Total	100,0%

#### 4. PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA

En relación con su experiencia respecto del problema del que hemos estado hablando ¿En qué medida está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases?...

---

##### Q158 Entendí o llegué a entender mis derechos y responsabilidades legales

Totalmente de Acuerdo	52,1%
Parcialmente de acuerdo	28,0%
Parcialmente en desacuerdo	8,4%
Totalmente en desacuerdo	7,4%
NS/NC	4,0%
Total	100,0%

##### Q159 Sabía dónde obtener buena información y consejos para resolver los problemas

Totalmente de Acuerdo	47,3%
Parcialmente de acuerdo	26,8%
Parcialmente en desacuerdo	10,2%
Totalmente en desacuerdo	11,6%
NS/NC	4,1%
Total	100,0%

##### Q160 Pude obtener toda la ayuda experta que necesitaba

Totalmente de Acuerdo	42,7%
Parcialmente de acuerdo	25,8%
Parcialmente en desacuerdo	11,5%
Totalmente en desacuerdo	16,4%
NS/NC	3,6%
Total	100,0%

##### Q161 Confiaba en que podría lograr un resultado justo

Totalmente de Acuerdo	50,5%
Parcialmente de acuerdo	24,0%
Parcialmente en desacuerdo	10,8%
Totalmente en desacuerdo	11,1%
NS/NC	3,5%
Total	100,0%