

# Tecnología consolidada y desafíos pendientes en la calidad del servicio

**Una indagación del CASI revela un escenario bifronte en el fuero contencioso administrativo: mientras la digitalización se consolida como una herramienta útil, los profesionales advierten serias deficiencias en la calidad institucional, criterios procesales excesivamente formales y, en algunos casos, sospechas que merecerían una revisión profunda.**

## Las dos caras del fuero contencioso administrativo en contradicción

### Realidades en contraste

El relevamiento sobre el fuero contencioso administrativo deja entrever una realidad dual: por un lado, la consolidación de herramientas tecnológicas que han optimizado el trámite de los expedientes; por otro, interrogantes persistentes sobre la calidad institucional del servicio de justicia. La tecnología aparece como una herramienta consolidada, pero la calidad institucional sigue siendo materia de debate.

### Advertencia metodológica

El análisis de las respuestas obtenidas refleja, en primer lugar, una advertencia metodológica insoslayable.

### Juzgado N° 1: divergencias marcadas

En el Juzgado Contencioso Administrativo N.º 1, la encuesta, lejos de mostrar una tendencia uniforme, reveló que los profesionales exhibieron valoraciones diametralmente diferentes en casi todos los aspectos relevados: mientras unos calificaron como muy buena la calidad de las resoluciones, otros la consideraron apenas regular. Esta marcada divergencia impide extraer una conclusión categórica sobre el desempeño general del órgano.

### Dos coincidencias relevantes

Sin embargo, sí emergen dos coincidencias relevantes. Los encuestados señalaron que el trabajo remoto del personal no contribuyó a acelerar el procedimiento y coincidieron en la necesidad de retornar a la presencialidad, tanto por parte de magistrados como de funcionarios y empleados.

### Juzgado N° 2: base más homogénea

La situación del Juzgado Contencioso Administrativo N.º 2 presenta una base más homogénea y permite una lectura más consistente. Aquí se advierte una valoración mayoritariamente favorable respecto del funcionamiento operativo: el 100% de los encuestados reconoce que las presentaciones electrónicas mejoraron el trabajo del tribunal, mientras una mayoría también entiende que el trabajo remoto y las audiencias virtuales contribuyeron a agilizar el proceso.

### Tensiones importantes

No obstante, el relevamiento también revela tensiones importantes.

Si bien una mayoría considera que las sentencias se ajustan a derecho y que se cumplen las pautas arancelarias, un porcentaje significativo mantiene observaciones críticas sobre la calidad de las resoluciones y el trato dispensado por magistrados, funcionarios y empleados.

### Comentarios cualitativos

Especialmente relevantes resultan los comentarios cualitativos incorporados en la encuesta, donde aparecen cuestionamientos severos vinculados con la emisión de proveídos considerados innecesarios o excesivamente formales, e incluso menciones a eventuales sospechas que, de confirmarse, merecerían una revisión institucional profunda.

### Conclusión clara

Más allá de la disparidad de opiniones, el relevamiento permite una conclusión clara: en el fuero contencioso administrativo la digitalización aparece consolidada como herramienta útil, pero ello no neutraliza los reclamos sobre la calidad del servicio, la razonabilidad de ciertos criterios procesales y la necesidad de fortalecer la confianza de la matrícula.

### Agenda pendiente

La Comisión, al visibilizar estas percepciones, vuelve a colocar en agenda un aspecto central: la modernización tecnológica debe ir acompañada de estándares claros de calidad, transparencia y acceso efectivo a la justicia.



*Franz Kafka. Cuadernos personales. Figura sentada. ca. 1917-1918. Tinta sobre papel. Bib. Nac. de Israel, Jerusalén.*