

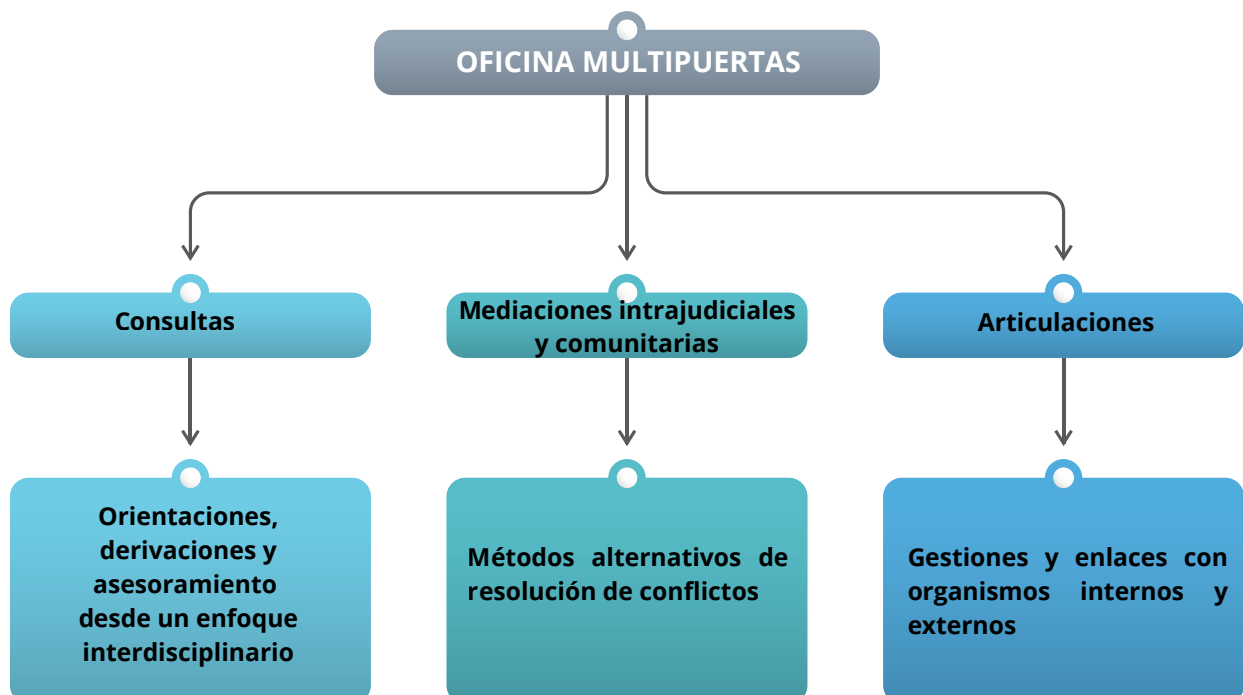
Oficina Multipuertas

Balance estadístico hacia el 25° aniversario

Acerca de la Oficina Multipuertas



La Oficina Multipuertas es un centro de acceso a la justicia que brinda un servicio interdisciplinario de contención, orientación, derivación y asesoramiento jurídico primario gratuito para toda la ciudadanía. Asimismo, desarrolla enlaces y articulaciones entre organismos internos y externos. La oficina funciona bajo la órbita de la Cámara Nacional en lo Civil (Secretaría Gral. de Acceso a la Justicia y Enlace Interinstitucional) y el Ministerio de Justicia de la Nación. Forma parte de las políticas de Estado llevadas a cabo por la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, a cargo de la presidencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. La misma posee, además de los canales virtuales correspondientes, dos centros de atención presenciales (Sede centro en Lavalle 1220 PB / Sede Inmigrantes en Av. de los Inmigrantes 1950 PB) en donde personal administrativo y equipos compuestos por abogados/as, psicólogos/as y trabajadores sociales brindan respuestas eficaces a las distintas problemáticas -tanto jurídicas como sociales- que padecen los ciudadanos.



De su historia

En términos generales, la idea del modelo Multipuertas surge en el marco de *The Pound Conference* de 1976, organizada por *The American Bar Association* y *Judicial Conference of the United States*, donde Frank Sander propuso un enfoque innovador: reducir la carga de los tribunales tradicionales derivando los casos menos complejos a mecanismos de resolución alternativos, reservando la actuación judicial para conflictos de mayor complejidad. Tras estudios y experiencias en EE.UU., se implementaron programas experimentales en ciudades como Washington DC, Tulsa y Houston, con el objetivo de proporcionar fácil acceso a la justicia, establecer redes que disminuirán la frustración ciudadana y desarrollar métodos de derivación adecuados para cada caso.

En Argentina, la Oficina Multipuertas se creó mediante la Acordada 997 del 13/11/2001 y operó como “experiencia piloto” desde diciembre de 2001 hasta la inauguración formal en octubre de 2006 en su sede ubicada en Lavalle 1220 PB (Res. MJyDH N° 1226/2006, BO 15/08/2006). Desde sus comienzos, la oficina brindó orientación, escucha activa de los conflictos y derivaciones a una red de recursos específicamente construida, constituyéndose en un centro integral de atención y acceso a la justicia para los habitantes.

En julio de 2010, la Corte Suprema de la Nación y el Ministerio de Justicia inauguraron otra sede de la Oficina Multipuertas en Av. de los Inmigrantes 1950. Esta dependencia, además de su labor de orientación y derivación, pone el acento en mediaciones intrajudiciales implementadas junto con la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación.

Su funcionamiento y carácter innovador

La Oficina Multipuertas de la Cámara Civil constituye un modelo pionero e innovador dentro del Poder Judicial. Es una dependencia que ofrece un espacio accesible donde la ciudadanía puede encontrar información, orientación, acompañamiento y, al mismo tiempo, es una oficina que colabora con la magistratura en la búsqueda de recursos y soluciones para casos judiciales.

Cuando las personas llegan en búsqueda de asesoramiento, se procura garantizar escucha activa, uso de lenguaje claro y prevención de todo tipo de revictimización, entendiendo que este primer contacto constituye muchas veces la “puerta de entrada” al sistema de justicia.

Parte de su política de gestión, orientada a colaborar tanto con los justiciables como con los juzgados, consistió en la articulación con organismos como PAMI y ANSES, que disponen semanalmente de personal en la sede de Lavalle 1220 para atender consultas, agilizar gestiones y brindar respuestas más rápidas y eficientes.

La innovación de la Oficina Multipuertas como dependencia judicial que colabora activamente con los justiciables y la magistratura refleja el compromiso institucional de acercar la justicia a la sociedad y de fortalecer las herramientas de apoyo al trabajo jurisdiccional.

Sobre el acceso a la justicia

El acceso a la justicia constituye un derecho fundamental y, al mismo tiempo, una condición para la efectividad de todos los demás derechos. Como han señalado Cappelletti y Garth (1996), se trata del “derecho más básico” dentro de un sistema democrático, pues sin él las garantías constitucionales quedan en el plano de lo meramente formal.

Más allá de su dimensión formal, el acceso a la justicia implica que todas las personas puedan comprender, reclamar y ejercer sus derechos de manera efectiva, sin obstáculos económicos, culturales o administrativos. En este sentido, la Comisión Nacional de Acceso a la Justicia (CNAJ) de la Corte Suprema de la Nación ha definido que el acceso a la justicia no solo consiste en la disponibilidad de los tribunales, sino también en la existencia de políticas públicas, organismos de orientación y mecanismos de resolución de conflictos que acercan la justicia a la ciudadanía y garantizan igualdad real de oportunidades.

La CNAJ promueve la creación de dispositivos que simplifiquen la interacción con el sistema judicial, reduzcan la litigiosidad innecesaria y permitan que los sectores más vulnerables (como víctimas de violencia, personas con discapacidad, adultos mayores, NNyA y/o personas en situación de pobreza) puedan ejercer sus derechos con eficacia, rapidez y contención. Entre estas iniciativas destacan la creación de Casas de Justicia y la Oficina Multipuertas, que buscan acercar información, asesoramiento y recursos a quienes los necesitan, priorizando siempre la perspectiva de las personas sobre el proceso formal.

En la Argentina, estas políticas públicas han ido consolidando un modelo de justicia más cercano, humano e inclusivo, en el que el derecho al acceso a la justicia deja de ser un principio abstracto y se convierte en una herramienta tangible para proteger los derechos de todos.

El concepto de “Acceso a justicia” es más amplio que el de “acceso a la justicia”, ya que incluye una gran variedad de soluciones alternativas de disputas. Las políticas judiciales tendientes a garantizar el acceso a justicia de las poblaciones más vulnerables se centran en ofrecer a la ciudadanía una variedad de métodos de resolución alternativa de conflictos, con el objeto de que los propios afectados puedan encontrar vías de solución sin necesidad que ello implique la apertura de un proceso judicial, que por lo general es largo y costoso. Esto permite que el acceso a la justicia no sea únicamente la apertura de un expediente, sino un verdadero acceso a soluciones, apoyos y recursos que la ciudadanía necesita.

Enlaces y articulaciones

Además de brindar asesoramiento jurídico primario para los/as consultores, la oficina desarrolla una red de comunicación, gestión y articulación de recursos con diversos organismos tanto judiciales como externos para atender las demandas provenientes de los Juzgados del Fuero Civil, especialmente los de competencia en asuntos de Familia y Capacidad de las personas. En tal sentido, se consolidó un sistema de redes con organismos del Estado Nacional y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para agilizar el envío de información en los casos judiciales, evitando pedidos superfluos, reiteraciones y/o multas y -sobre todo- dilaciones innecesarias en el desarrollo del proceso judicial.

Entre dichos organismos se destacan: la Oficina de Violencia Doméstica (OVD), PAMI, ANSES, La Agencia Nacional de Discapacidad, el Programa Nacional de Asistencia para personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia (ADAJUS) y el Programa “Víctimas contra las Violencias” - ambos dependientes del Ministerio de Justicia de la Nación, con distintos Patrocinios Jurídicos Gratuitos, entre muchos otros.

Métodos alternativos de resolución de conflictos y mediaciones intrajudiciales

El acceso a la justicia también se vincula con la posibilidad de resolver conflictos por vías distintas a la sentencia judicial. La mediación, la conciliación y otros métodos autocompositivos constituyen mecanismos ágiles, menos costosos y muchas veces más satisfactorios para las partes.

En el ámbito de la Oficina Multipuertas, este principio se materializa a través de las mediaciones intrajudiciales implementadas para los juzgados civiles. Desde noviembre de 2016, a través de un equipo de expertos mediadores de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación, se brinda un servicio de mediación intrajudicial para los juzgados civiles del polo centro e inmigrantes.

Las mediaciones intrajudiciales representan una oportunidad para las partes, ya que el hecho de salir del estricto contexto del ámbito judicial suele colaborar en la comunicación y en la búsqueda de soluciones. No hay mejor sentencia que un acuerdo logrado por las propias partes: esta es la ventaja principal de este tipo de mediaciones, ya que promueve consensos sostenibles y satisfactorios para quienes intervienen. A su vez, este recurso se ha revelado como una herramienta invaluable para los magistrados, al contribuir a la disminución de la litigiosidad y permitir soluciones más rápidas e integrales. Vale la pena destacar que este tipo de mediaciones contempladas en el art. 16 inc. D de la Ley 26.589, no generan costos a las partes, y es el juez quien evalúa en qué casos es conveniente llevar a cabo ese tipo de derivaciones.

“Los métodos alternativos de resolución de conflictos son fundamentales para un acceso a la justicia más amplio y cercano, ya que permiten ‘desjudicializar’ los conflictos cuando ello es viable y conveniente, favoreciendo soluciones integrales y reduciendo la litigiosidad excesiva”, Dupuis (2011)

Cabe destacar que, además de la figura del mediador experto, se dispone de un equipo interdisciplinario que interviene cuando es necesario, aportando una visión más realista y completa de los conflictos. En todos los casos se procura articular los distintos recursos disponibles para reducir desigualdades entre las partes y abrir canales de diálogo en un espacio ajeno al estricto ámbito judicial, muchas veces percibido como hostil o ineficaz para abordar los aspectos emocionales del conflicto.

Por otro lado, cabe mencionar que a partir del mes de septiembre del 2025 la oficina lleva a cabo -a través de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación- mediaciones comunitarias. Dicho proceso está orientado a generar una instancia de diálogo voluntario que pretende solucionar conflictos con bajo nivel de litigiosidad. El objetivo piramidal es alcanzar soluciones mutuamente beneficiosas para las partes involucradas sin delegar en un tercero el poder de decisión sobre el conflicto.





Análisis de datos

Aclaración previa: los datos presentados responden a distintos modos de recolección según los cortes temporales analizados en virtud de ciertas deficiencias en la carga de la información.

Si bien la Oficina Multipuertas se creó en el 2001, operó como “experiencia piloto” hasta la inauguración formal en octubre del 2006, por lo que los datos presentados a continuación corresponden al periodo octubre 2006 hasta la actualidad.

Asimismo, por ciertas dificultades en la carga de información, los datos referidos a las características sociodemográficas de las personas corresponden al periodo 2006-2019.

Análisis de datos



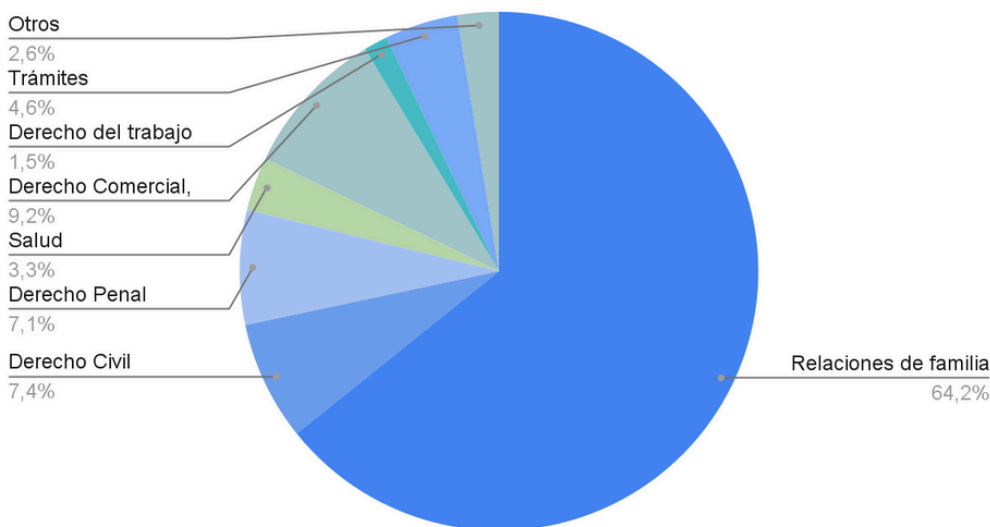
Consultas atendidas en la Oficina Multipuertas (Oct 2006 - Oct 2025)

Desde el inicio de sus funciones, la Oficina Multipuertas ha atendido un total de **144.491** consultas ciudadanas. Las mismas fueron canalizadas a través de la atención presencial, telefónica y por correo electrónico.

Cabe destacar que la mayoría de las consultas (64%) estuvieron vinculadas a temáticas de relaciones de familia, las cuales comprenden cuestiones de derecho de familia, violencia de género, régimen de comunicación, alimentos, cuidado personal, entre otras problemáticas familiares.

El resto de las consultas se distribuyó entre: Derecho Civil Patrimonial (7,4%), Derecho Penal (7,1%), Salud (3,3%), Derecho Comercial, Administrativo, Previsional y Contravencional (9,2%), Derecho del Trabajo (1,5%) y Trámites Administrativos (4,6%).

Distribución porcentual de las consultas según temática

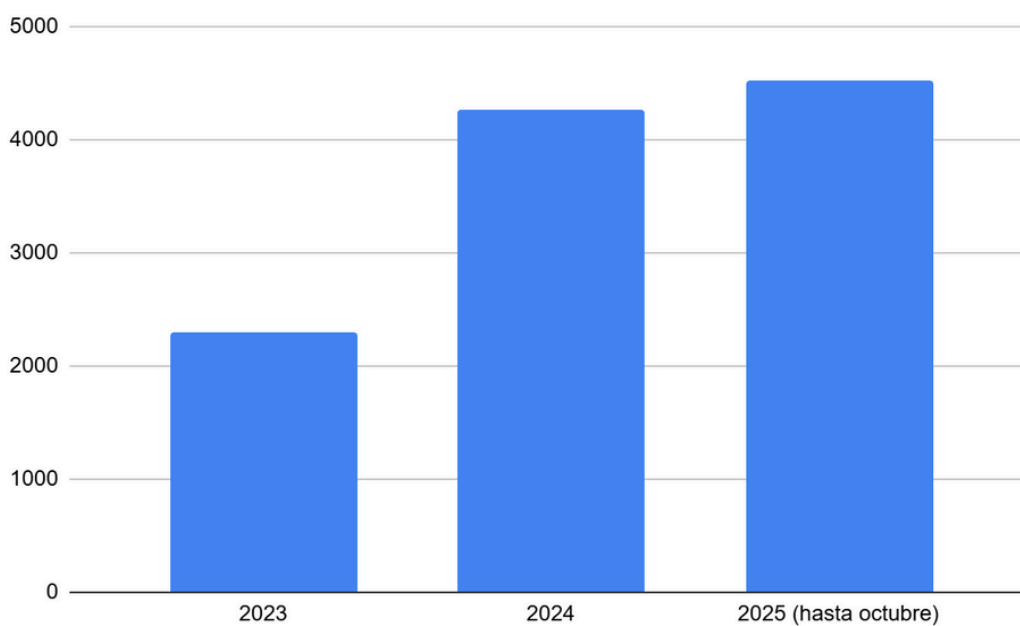


Esto permite apreciar con claridad la marcada preponderancia de las cuestiones de familia respecto del resto de las áreas. Las categorías vinculadas al Derecho Civil Patrimonial, Penal y Comercial presentan proporciones similares entre sí, mientras que los trámites administrativos y los temas de salud muestran una incidencia menor, aunque significativa.

Esta tendencia evidencia la centralidad de los conflictos familiares en la demanda de atención ciudadana, a la vez que subraya la diversidad de problemáticas que aborda la Oficina Multipuertas,

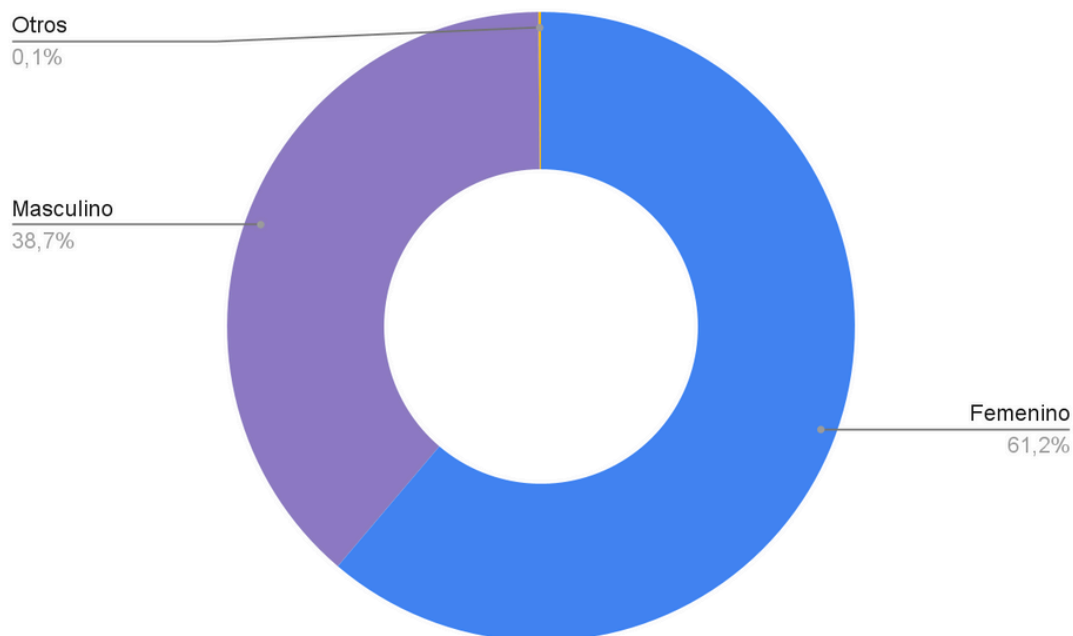
consolidando su rol como espacio de orientación, derivación y acceso a la justicia en múltiples materias.

Al analizar la evolución anual de las consultas atendidas entre los años 2006 y 2025, se observa que los valores reflejaron fluctuaciones diversas. En 2020 se evidencia una disminución significativa, con 1.385 consultas, cifra que refleja el impacto de las restricciones sanitarias y la suspensión de la atención presencial durante la pandemia COVID-19. A partir de 2021, las consultas comenzaron a recuperarse gradualmente, aunque sin alcanzar los niveles previos a la pandemia. En los años más recientes, se registra una nueva fluctuación: 2.303 consultas en 2023, 4267 consultas en 2024 y 4531 consultas hasta octubre de 2025, lo que indica una recomposición progresiva en la demanda de atención ciudadana.

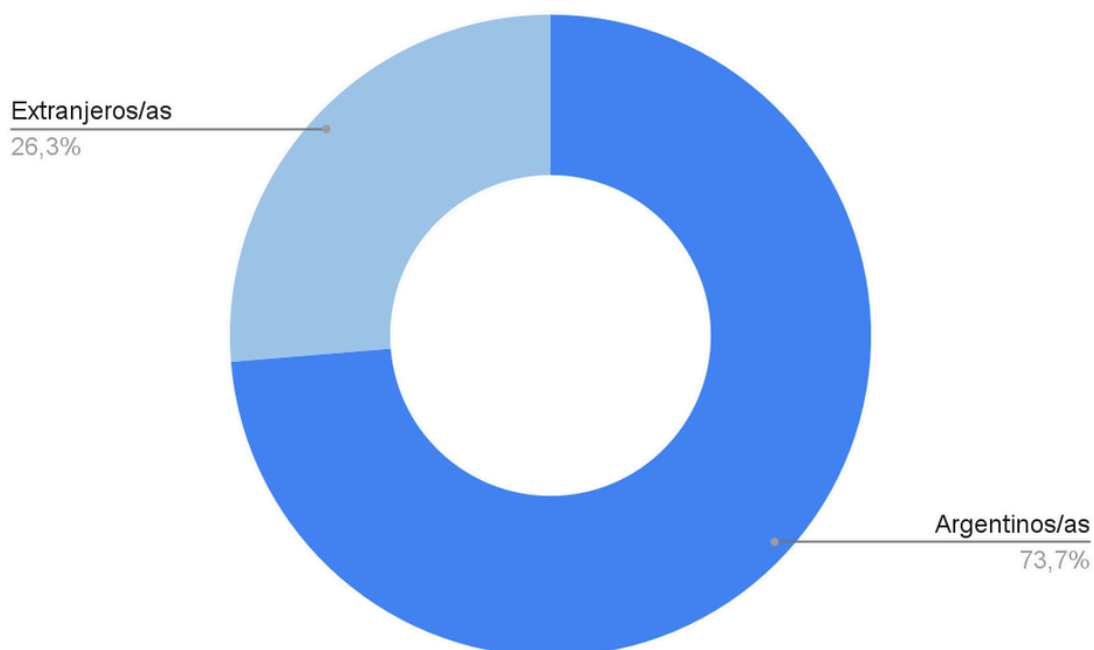


Características de los/as consultantes en el periodo 2006-2019

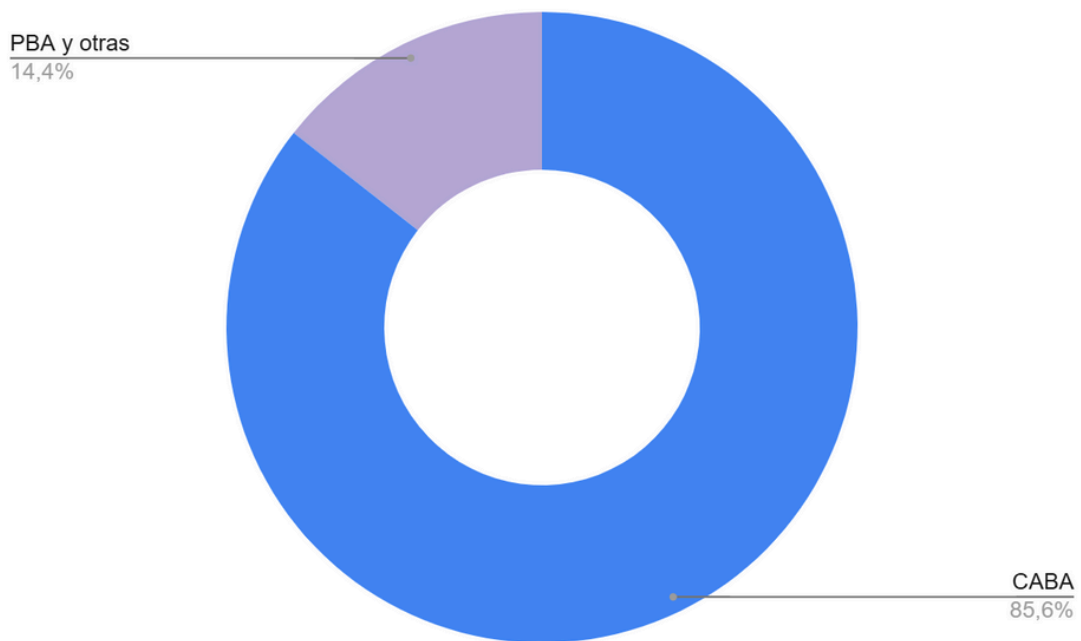
En cuanto al perfil de las personas consultantes, se observa una mayor participación de mujeres, quienes representan el 61,2% del total (40.120 registros).



Respecto de la nacionalidad, el 73,7% de las personas son de nacionalidad argentina (48.383), tanto que el 26,3% restante corresponde a personas extranjeras (17.276).



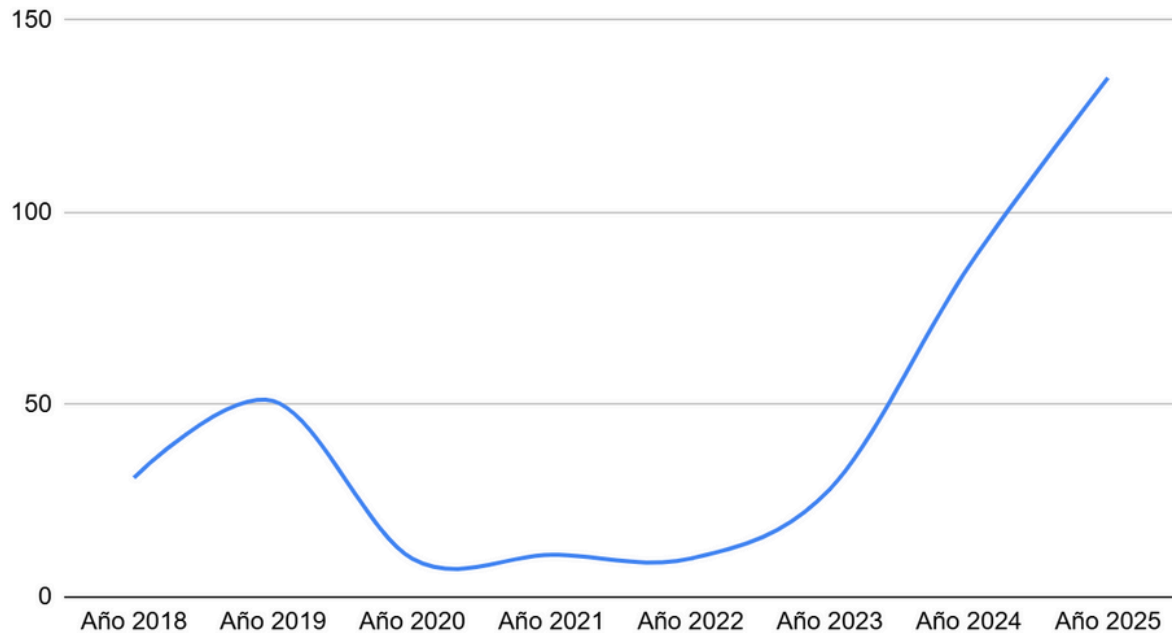
En relación con el lugar de residencia, la mayoría de las consultas provienen de personas con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que concentran el 85,6% del total (56.097), mientras que el 14,4% restante (9451) corresponde a residentes de la Provincia de Buenos Aires y otras jurisdicciones.



Mediaciones intrajudiciales

En relación con el servicio de mediaciones intrajudiciales para los juzgados del fuero, dependiente de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación, se destaca que, desde el inicio de su funcionamiento, se han derivado un total de **331** expedientes.

Mediaciones Intrajudiciales 2018 - Oct 2025



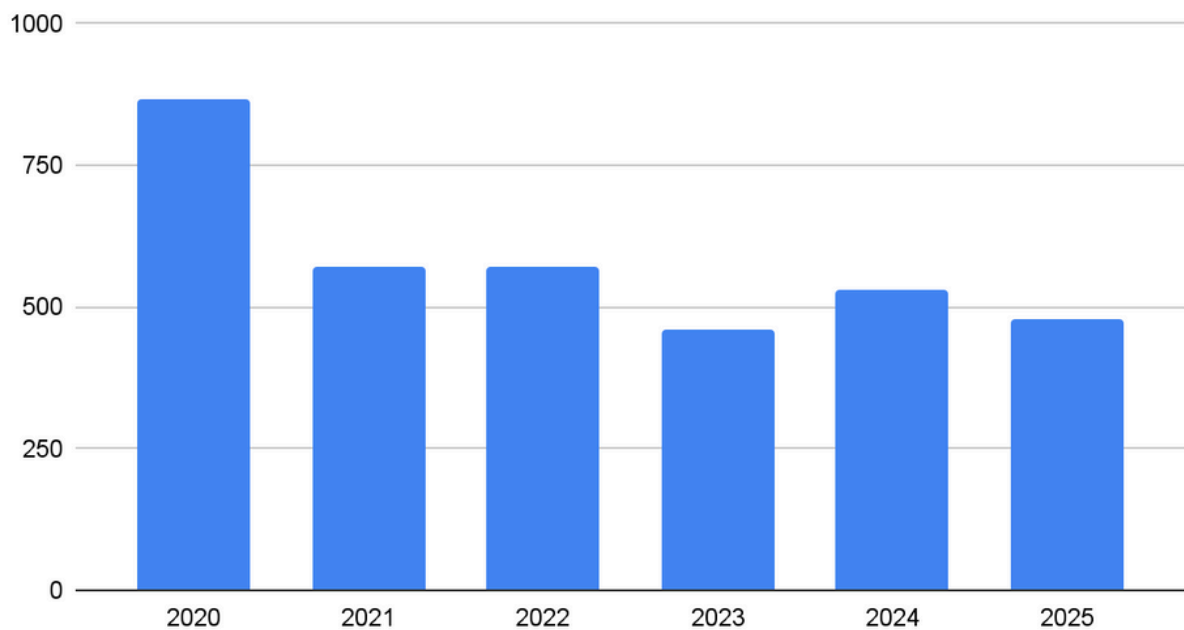
La distribución anual muestra una primera etapa de crecimiento entre 2018 y 2019, con 31 y 51 expedientes derivados respectivamente. A partir del 2020, se observa una disminución significativa la cual se puede asociar al contexto de pandemia y la consecuente reducción de la actividad judicial presencial.

A partir de 2022, el número de derivaciones comienza a crecer (28 registros en 2023), alcanzando un incremento significativo hacia 2024, año en el que se derivaron 86 expedientes. Esta evolución evidencia una recuperación sostenida del servicio y una tendencia hacia la consolidación del mecanismo de mediación intrajudicial en el ámbito del fuero. Dicha recuperación e incremento se mantienen durante el presente año, ya que hasta fines de octubre de 2025 se registraron 135 derivaciones, lo que refleja la continuidad del crecimiento y la consolidación de esta modalidad de resolución de conflictos.

Enlaces y articulaciones (desde 2020 hasta octubre 2025)

Desde el 2020 hasta la actualidad, la Oficina Multipuertas impulsó el desarrollo de aproximadamente 3500 gestiones y articulaciones institucionales para atender, por un lado, las demandas provenientes de los juzgados del fuero en relación a otros organismos y, por otro, los enlaces pertinentes entre organismos externos.

Gestiones y articulaciones 2020 - Oct 2025



Cabe destacar que estas gestiones comenzaron su desarrollo a raíz de la pandemia y en virtud de diversas solicitudes de los juzgados del fuero. En este sentido, la Oficina llevó a cabo diferentes articulaciones con el fin de obtener los listados de los residentes judicializados que se infectaron con COVID-19 en distintos Centros de Salud, Hogares de adultos mayores y Hogares de niñas, niños y adolescentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la Provincia de Buenos Aires. Por ello, el año 2020 registra el mayor número de gestiones realizadas, en tanto que en los restantes períodos el volumen de actuaciones se mantiene relativamente estable, con un promedio cercano a las 500 gestiones anuales.

Por otro lado, a partir de los enlaces realizados, se logró que distintos organismos, como el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y el Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad de la Nación, concurren semanalmente para evacuar de forma inmediata consultas provenientes de las distintas dependencias del fuero.

A modo de cierre

La Oficina Multipuertas constituye hoy un modelo innovador dentro del Poder Judicial, al integrar en un mismo ámbito múltiples recursos y dispositivos que aseguran un acceso a la justicia más ágil, cercano y humano.

La articulación entre la orientación inicial y la escucha activa que brinda la Oficina Multipuertas, con su apoyo técnico especializado e inmediato, permite dar respuestas integrales a problemáticas complejas, en particular aquellas atravesadas por situaciones de violencia familiar, adicciones, salud mental o situaciones de alta vulnerabilidad.

Es importante destacar que el acceso a la justicia suele ser un trabajo silencioso, cuya magnitud no siempre se visibiliza, especialmente en lo relativo a las articulaciones interinstitucionales y al esfuerzo constante por conectar recursos para responder a situaciones concretas. Sin embargo, ese trabajo, aunque muchas veces invisible, es el que permite que los derechos se hagan efectivos.

Quienes se desempeñan en estos espacios conocen de cerca las frustraciones que pueden generar la falta de oportunidades y recursos; pero también experimentan la enorme gratificación de ver y ser parte de los momentos en que las necesidades o los reconocimientos de derechos llegan efectivamente a quienes los solicitaron.

Cabe destacar que a partir de los últimos dos años se logró restablecer de manera eficiente el registro y la carga de datos, lo que permitió contar con información más precisa y detallada tanto sobre las consultas recibidas, las personas que concurren a la oficina, las mediaciones que los juzgados derivan y las articulaciones realizadas.

También resulta importante mencionar que en los últimos años se incorporó personal Judicial y del Ministerio de Justicia de la Nación fortaleciendo el abordaje interdisciplinario en la institución. Esto permitió habilitar un espacio específico de entrevistas para aquellos consultantes cuyas problemáticas requieran una intervención más profunda y confidencial.

Por otro lado, en lo que refiere a la Sede Inmigrantes, en el último año se ampliaron las competencias en las áreas de derivación, asesoramiento y orientación para la ciudadanía por parte de personal del Ministerio de Justicia de la Nación.

En este sentido, la Oficina Multipuertas reafirma que el compromiso institucional del Poder Judicial no se limita a resolver conflictos en términos estrictamente jurídicos, sino que se extiende a garantizar una atención integral que contempla la escucha activa, la no revictimización, el lenguaje claro y el apoyo especializado, constituyendo en conjunto las primeras puertas de acceso a una justicia más inclusiva, protectora y humana.

Referencias

- Cappelletti, M., & Garth, B. (1996), El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos, trad. Mónica Miranda, México, Fondo de Cultura Económica; id, El Acceso a la Justicia (Movimiento Mundial para la Efectividad de los Derechos; Informe General) (trad. De Samuel Amaral). Buenos Aires, Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, 1983, 192 págs)
- Comisión Nacional de Acceso a la Justicia (CSJN). Informes institucionales
- Dupuis, JC (Coord.). (2011). Acceso a justicia y nuevas modalidades de atención. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni