

**ENCUESTA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA**

(Usuarios año 2003)

Para :



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

INFORME E-62030022

(Julio de 2003)



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

**ÍNDICE**

	Pág.
FICHA TÉCNICA	3
1. INTRODUCCIÓN	6
2. RESUMEN GENERAL DE LOS DATOS	10
3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	16
3.1. Valoración global: usuarios versus población general	16
3.2. Contraste con otras instituciones públicas	20
3.3. Comparación de los informes de los años 2003 y 2001	22
3.4. Contacto anterior con la Administración de Justicia:	24
3.5. Un nuevo indicador de valoración y eficacia de la Administración de Justicia	27
4. EL FACTOR TIEMPO	29
4.1. Duraciones procesales declaradas	29
4.2. Valoración de la duración de un procedimiento	32
4.3. Responsables de las demoras según los usuarios	35
4.4. Puntualidad	37
5. VALORACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	40
6. LENGUAJE JURÍDICO: COMPRENSIÓN DE LAS CITACIONES	46
7. PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS ÓRGANOS JUDICIALES SOBRE EL ASUNTO	49
8. INMEDIACIÓN Y SENTIMIENTO DE AMPARO POR PARTE DEL JUEZ	51
8.1. Inmediación	51
8.2. Sentimiento de amparo	52
9. EVALUACIÓN DE LOS PERJUDICADOS	54
9.1. Restitución del perjuicio	54
9.2. Información sobre sus derechos y deberes	55
9.3. Ejercicio del derecho a que le abonen gastos de transporte y estancia	56
10. VALORACIÓN DE LA ASISTENCIA LETRADA	59
11. JUSTICIA GRATUITA: FACILIDAD DE OBTENCIÓN DE UN ABOGADO	63
12. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	64
12.1. Valoración de instalaciones y equipos de trabajo	64
12.2. Horarios de atención	66
13. LA PERCEPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA: USUARIOS VERSUS POBLACIÓN GENERAL	67
14. ANÁLISIS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS	72



14.1. Valoración global: contrastes entre Comunidades Autónomas	72
14.2. Evaluación de las transferencias a las Comunidades Autónomas	74
14.3. Uso de las lenguas oficiales en el ámbito de los Tribunales de Justicia	76
14.4. El factor tiempo	77
14.4.1. Duraciones procesales	77
14.4.2. Puntualidad	79
14.5. Valoración del trato recibido	80
14.6. Percepción del grado de conocimiento que tienen los órganos judiciales sobre el asunto	82
14.7. Inmediación y sentimiento de amparo por parte del juez	83
14.8. Evaluación de los perjudicados	83
14.8.1. Restitución del perjuicio	83
14.8.2. Información sobre sus derechos y deberes	84
14.8.3. Ejercicio del derecho a que le abonen gastos de transporte y estancia	85
14.9. Valoración de la asistencia letrada	86
14.9.1. La asistencia letrada	86
14.9.2. Justicia gratuita: facilidad de obtención de un abogado	86
14.10. Valoración de las instalaciones y horarios de atención	87
14.10.1. Valoración de instalaciones y equipos de trabajo	87
14.10.2. Horarios de atención	88
14.11. La percepción de la Administración de Justicia: usuarios versus población general	89
CUESTIONARIO Y RESULTADOS GLOBALES	95
ANEXO: Gráficos	107



FICHA TÉCNICA

Las especificaciones técnicas del presente estudio son las siguientes:

- **Ámbito:** Nacional
- **Universo:** Demandantes, denunciados, testigos y víctimas en la Administración de Justicia.
- **Tamaño y distribución de la muestra:** 3758 entrevistas con una robustez estadística suficiente en las 8 Comunidades Autónomas que tienen transferidas las competencias en materia de justicia. Se han utilizado como puntos de muestreo los juzgados.

Las entrevistas han quedado distribuidas de la siguiente manera:

Comunidades Autónomas	Entrevistas
Andalucía	533
Cataluña	531
Madrid	553
C. Valenciana	456
Galicia	306
País Vasco	314
Navarra	168
Canarias	195
Resto CC.AA	702
Total	3758

Por órdenes jurídicos las entrevistas han quedado distribuidas de la siguiente manera:



Ámbitos jurídicos	Entrevistas
Penal	761
Civil	831
Social	817
Contencioso-Administrativo	506
1ª instancia, instrucción y familia	843
Total	3758

- **Método de recogida de información:** Entrevista personal mediante cuestionario estructurado y precodificado (algunas preguntas abiertas) administrado en los juzgados con una duración estimada de 20 minutos.
- **Error de muestreo:** Asumiendo los criterios y principios del muestreo aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable ($p=q=50$), el error de muestreo para datos globales es de $\pm 1.5\%$. En los mismos supuestos teóricos, el error de muestreo para cada muestra local considerada es el siguiente:

Comunidades Autónomas	ENTREVISTAS	ERROR MUESTRAL
Andalucía	533	+4,3
Cataluña	531	+4,3
Madrid	553	+4,3
C. Valenciana	456	+4,7
Galicia	306	+5,7
País Vasco	314	+5,6
Navarra	168	+7,7
Canarias	195	+7,8
Resto CC.AA	702	+3,8
Total	3758	+1,6

El error de muestreo, en esos mismos supuestos, para las muestras correspondientes a cada orden jurídico es el siguiente:



Ámbitos jurídicos	ENTREVISTAS	ERROR MUESTRAL
Penal	761	+3,6
Civil	831	+3,5
Social	817	+3,5
Contencioso-Administrativo	506	+4,4
1ª instancia, instrucción y familia	843	+3,4
Total	3758	+1,6

- **Fechas de los trabajos de campo:** 23 de abril al 16 de junio de 2003.



1. INTRODUCCIÓN

En el año 2003 el Consejo General del Poder Judicial ha dado continuidad a una labor que inició esta misma institución en el año 1997 con el Libro Blanco de la Justicia: las encuestas a los ciudadanos que están haciendo uso de algún tribunal.

Queremos llamar la atención sobre la innovadora técnica que se está utilizando en las encuestas del CGPJ a los usuarios¹. En contraste con lo que hasta ahora se hace en otros países de nuestro entorno las encuestas a usuarios de la Administración de Justicia en España se realizan en sede judicial en un momento procesalmente único pero de enorme riqueza heurística: a la salida de un juicio.

Las múltiples investigaciones que han realizado los profesores José Juan Toharia y Juan José García de la Cruz Herrero² han permitido que el CGPJ esté a la vanguardia en la investigación de la calidad que realmente están percibiendo la población general y los diferentes tipos de usuarios sobre la actividad cotidiana de los Tribunales de Justicia en España. Precisamente en este ámbito de lo judicial el CGPJ se ha puesto a la vanguardia en la evaluación de la calidad que ofrece la Administración de Justicia española.

Por supuesto, las encuestas sobre la actividad realizada no son nunca una información agradable para los gestores. Al contrario, siempre hacen aflorar los puntos negros o las demandas insatisfechas. Ahora bien, al día de hoy son un instrumento ineludible para acercar la gestión de los servicios públicos a los ciudadanos que los utilizan.

Las personas que no están acostumbradas a utilizar las encuestas como instrumento de medida de un servicio suelen apuntar como una de sus debilidades su carácter de opiniones subjetivas. Efectivamente, ni más ni menos que la apreciación subjetiva que a través de una muestra estadísticamente representativa

¹ Sobre los diferentes métodos de investigar la calidad percibida por los usuarios de la Justicia en diversos países occidentales puede verse: García de la Cruz Herrero, J.J. (2003): *Para medir la calidad de la Justicia (I): Abogados*, Documento de Trabajo 3, Fundación BBVA.



nos ofrece la opinión y la valoración de millones de personas, de toda una nación o de todos los europeos, como en este caso de los usuarios de la Administración de Justicia.

En democracia la opinión y la valoración de los ciudadanos es algo que todos los gestores públicos quieren conocer y, hoy por hoy, las encuestas son el mejor instrumento para hacerlo.

En la encuesta del año 2003 se han distinguido tres grandes colectivos de ciudadanos afectados o relacionados de manera distinta con los Tribunales de Justicia:

- La Justicia de Menores, para cuyo estudio hemos entrevistado a niños mayores de 13 años o a alguno de sus padres.
- La Justicia para el colectivo de ciudadanos que tras una condena firme están cumpliendo una condena en prisión y tienen que hacer uso de los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria, esto es, la Justicia en el ámbito penitenciario.
- En tercer lugar, y como el gran colectivo que hasta ahora siempre ha sido entrevistado, el resto de ciudadanos que acuden a nuestros Tribunales de Justicia en cualquiera de los órdenes jurisdiccionales: civil –general y familia; penal; social y; contencioso-administrativo.

Cada uno de estos colectivos de ciudadanos tiene una relación distinta y peculiar con los Tribunales de Justicia y, por lo tanto, han requerido un cuestionario *ad hoc* a sus circunstancias. No obstante, siempre que se ha podido -los *pretest* realizados nos han mostrado la viabilidad- se han incluido algunas preguntas comunes a los tres perfiles de usuarios. En cualquier caso, todo el mundo comprende que no se puede preguntar lo mismo a una niña de catorce años que acaba de estar en un Juzgado por primera vez en su vida que a un adulto que lleva cinco años en prisión y está recurriendo una calificación penitenciaria.

² Directores técnicos de este trabajo, realizado por la empresa TNS-Demoscopia.



Por otra parte, y también limitados por las posibilidades técnicas, los cuestionarios recogen valoraciones sobre los principales puntos de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*, especialmente asuntos como “Una justicia comprensible...”; “Una justicia atenta al ciudadano...”; “Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada...”; “Una justicia que protege a los más débiles...”; “La relación con los abogados...” y “La justicia gratuita...”.

También, queríamos apuntar que en este informe se utilizan cuatro fuentes de datos distintas sobre la calidad de la Administración de Justicia. No obstante, el núcleo esencial es la Encuesta a Usuarios de la Administración de Justicia elaborada a lo largo de los meses de mayo y junio del año 2003. Para el contraste cronológico se ha utilizado de manera sistemática la encuesta a usuarios del año 2001 (García de la Cruz: CGPJ) y, también, se hace alusión -cuando es pertinente- a la encuesta del año 1997 (García de la Cruz: CGPJ, Libro Blanco de la Justicia) y al último barómetro sobre la Justicia (Toharia, 2003: Fundación BBVA).

Finalmente, es preciso señalar, como lo ha hecho recientemente el profesor Juan José García de la Cruz Herrero, lo siguiente: “Ningún informe o instrumento de investigación tiene la última palabra sobre la realidad de la Administración de Justicia. De hecho, cada uno de los instrumentos de investigación existentes enfoca e ilumina la realidad desde una perspectiva determinada, mostrando algunos de los defectos y virtudes, pero dejando fuera de su alcance rasgos que han de ser conocidos mediante otros instrumentos o técnicas de investigación complementarios.”³

Por todo ello, conviene tener presente que las encuestas a usuarios nos ofrecen la percepción que tienen del servicio recibido una muestra representativa de los ciudadanos que acuden a los Tribunales de Justicia. Por supuesto, y como es obvio, su escala de valores es variada y está en gran medida determinada por las experiencias anteriores con la Administración de Justicia, por la comparación con

³ García de la Cruz Herrero, J.J. (2002): “La satisfacción de los usuarios con la actividad de los Tribunales de Justicia”, *Revista del Poder Judicial*, Segundo Trimestre, pág.464, pp.459-512.



otros servicios públicos que habitualmente utiliza, como la sanidad o su ayuntamiento y, también, con lo que ha oído o leído sobre la Justicia en España.

En este último sentido en la encuesta del año 2003 cuando se les ha preguntado a los demandantes, denunciadores, testigos y víctimas “¿Qué espera que hagan los Tribunales de Justicia por usted?”, el 33% ha respondido “Que impartan justicia”; el 22%, “Que me den la razón”; y el 19%, “Que me den lo que me deben/lo que pido”. En contraste, un 5% ha mencionado la “rapidez”, un 1,2% “la objetividad de los jueces” y un 2,4% “claridad procesal”.

Estos datos espontáneos nos obligan a reflexionar acerca de los objetivos de mejora que nos estamos marcando para la Administración de Justicia. Recordemos que en estas últimas décadas se está poniendo gran énfasis y esfuerzo en acortar los plazos de terminación de los asuntos judiciales. Bien, nadie puede negar el beneficio de una Justicia rápida, o al menos, no increíblemente lenta. No obstante, tal vez sería conveniente que recordáramos que la calidad para el perfil de usuarios que hemos citado (demandantes, denunciadores, testigos y víctimas) se centra en una resolución justa, esto es, en un procedimiento riguroso que profundice todo lo necesario en el asunto planteado ante los Tribunales de Justicia españoles.



2. RESUMEN GENERAL DE LOS DATOS

Tal como viene ocurriendo desde el año 1997 (con la encuesta a usuarios que se elaboró para el Libro Blanco de la Justicia) la valoración de la Administración de Justicia que hacen los usuarios (ciudadanos que están inmersos en algún procedimiento judicial en el momento en que realizan la encuesta) es mejor que la que hace la población general. Así, el 27% de los usuarios declaran que la Administración de Justicia en España funciona muy bien o bien, en contraste con el 18% de la población general que eran de esta opinión en el año 2002.

En el polo opuesto también los usuarios son, en este caso, menos críticos: un 41% de ellos consideran que la Administración de Justicia funciona mal o muy mal, pero este porcentaje llega hasta el 47% en la población general (en la práctica, la mitad de la población española).

Desde una perspectiva organizativa, de responsabilidad en la gestión, la cifra en la que debemos fijarnos es en ese 41% de los usuarios que antes de conocer el sentido de la sentencia opinan que la Administración de Justicia funciona *Mal o muy mal*. Son 4 de cada 10 usuarios los que piensan así. Ahora bien, por otro lado hay que tener en cuenta que algo más de 5 de cada 10 no realizan un balance negativo (muy bien, bien o regular).

Como era de esperar, el papel en el que participan en la actividad judicial nos permite detectar diferencias apreciables en su valoración de la misma. Así, los más críticos son los usuarios: acusados, denunciados, testigos y denunciados. En el otro extremo, los que mejor valoran la Administración de Justicia son los responsables civiles, los demandantes y los testigos-víctimas (una categoría que agrupa a los testigos que en el ámbito penal además hayan sido las víctimas).

Pasamos ahora a una variable, la duración del proceso⁴, que se ha considerado hasta el momento como el lastre de la Administración de Justicia. Efectivamente, a

⁴ El tema de las duraciones procesales y a su análisis se dedica el Capítulo 5 de este informe.



menor tiempo transcurrido, mejor les parece a los usuarios el funcionamiento de la Justicia y viceversa, a más tiempo, peor valoración hacen.

Ahora bien, la duración sólo es una variable decisiva a la hora de valorar la Administración de Justicia en asuntos que se alargan más de tres años. Por supuesto, esto no es una incitación al relajamiento, pero sí una clara llamada de atención a que la Administración de Justicia no debe obsesionarse sólo con la rapidez de la resolución.

Confirmando esta impresión nos encontramos con la variable: *profundidad con que el juez conoce su asunto*. Estamos ante lo que a lo largo de este informe se ha mostrado como un excelente indicador de la calidad del servicio de judicial, superior, a nuestro juicio, a la propia duración de los procedimientos judiciales.

Pues bien, la diferencia --a la hora de valorar el funcionamiento global de la Administración de Justicia-- entre los que consideran que el juez conoce con mucha profundidad su caso y los que piensan que con ninguna es abismal: 39 puntos en *muy bien o bien* y 44 puntos entre los que opinan que la Administración de Justicia funciona *mal o muy mal*.

Dicho de otro modo, si la Administración de Justicia quiere mejorar su valoración por parte de los usuarios deberá incrementar su esfuerzo en hacer ver a los usuarios que su asunto es tratado con detalle y profundidad, más que con rapidez.

La valoración del funcionamiento de la Administración de Justicia en el asunto en el que estaba inmerso cada usuario ha descendido: en el año 2001 la media en esta escala fue de 5,44 y en el año 2003 ha sido 4,90. La diferencia es de 0,54 puntos, un descenso, pero no una caída (estamos ante una escala de cero a diez).

En esta misma escala y valorando el funcionamiento en su asunto, la variación según orden jurisdiccional o tipo de asunto muestra algunas diferencias. Así, observamos que son los usuarios de los asuntos vistos en Juzgados de lo Penal, con un 4,47, y los de lo social, con un 4,82, los dos perfiles que valoran por debajo



de la media. Por lo tanto, y en la práctica, son estos procedimientos los que han lastrado a la baja la valoración global de la Administración de Justicia en esta escala del 0 al 10.

Dentro del universo de usuarios hemos distinguido aquellos que con anterioridad habían participado en algún asunto judicial del resto. Pues bien, a los que ya eran veteranos les hemos preguntado si el funcionamiento ha mejorado o no: la respuesta ha sido positiva, dos de cada diez usuarios que ya habían utilizado la Administración de Justicia con anterioridad opinan que ha mejorado, seis piensan que funciona igual y uno piensa que ha empeorado.

En el análisis hemos diferenciado a los usuarios que han tomado la iniciativa de acudir a los Tribunales de Justicia del resto. Y lo hemos hecho para preguntar a denunciantes y demandantes si volverían a tomar la decisión ahora de acudir a los Tribunales si tuvieran que decidirlo tras su experiencia. El resultado ha sido espectacular: ocho de cada 10 usuarios de la Administración de Justicia volverían a acudir a los Tribunales de Justicia para resolver su asunto. De los otros dos, uno no sabe y sólo uno de cada diez declara que no.

Desde esta perspectiva el éxito de la Administración de Justicia es enorme e incluso podríamos decir que alimenta su demanda, esto es, que incita a los usuarios a que ante un problema semejante vuelvan a los Tribunales para dirimir, solucionar, el asunto.

En la encuesta se ha preguntado a los usuarios cuánto tiempo hacía que había empezado su asunto. La respuesta nos ha ofrecido lo que etiquetamos como “duración procesal declarada”. A partir de este dato se puede decir que en el año 2003, el 64% de los asuntos vivos en la primera instancia han celebrado el juicio en menos de un año y el 45%, casi la mitad, la han hecho en un plazo de seis meses o menos.



En el siguiente tramo de duraciones declaradas, entre uno y dos años, nos encontramos una bolsa de asuntos que en el año 2001 era del 20% y en el 2003 del 18%, quedando otro 15% en el año 2003 que han consumido más de dos años.

Si observamos esta cola de demoras (duraciones de dos años o más) vemos que la evolución desde el año 1997 es claramente a la baja. Así, en el año 1997 eran el 19%; en el 2001, el 17%; y en el 2003, el 15%.

Pues bien, se podría afirmar, prescindiendo de los asuntos penales, que 7 de cada 10 asuntos de primera instancia celebran el juicio en menos de un año. O que el 50% de los asuntos alcanzan el acto procesal del juicio en menos de seis meses.

También se ha indagado a partir de qué duración procesal los usuarios empiezan a quejarse de la demora. Al día de hoy el punto de inflexión está en los seis meses. Cuando un proceso se alarga entre 7 y 12 meses un 47% de los usuarios afectados consideran que ha transcurrido un plazo excesivo. Cuando el plazo alcanza entre uno y dos años, son el 64% de los usuarios los que lo consideran un plazo excesivo; entre dos y tres años, un 82%; entre tres y cuatro, un 91%.

Respecto a la duración de los asuntos, son los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo los que en mayor medida se sienten satisfechos, un 52%; seguidos por los de Juicios de Faltas, con un 43%; en tercer lugar, con un 39%, están los asuntos de familia y de lo social, quedando en los dos últimos lugares, con un 33% y 32%, los civiles generales y los penales.

Profundizando en el tema de las demoras hemos preguntado a los usuarios que se quejaban de plazos excesivos a quién consideraban responsable principal del retraso de su asunto. Curiosamente, sólo un 2% de los usuarios consideran a los jueces y magistrados como responsables de las demoras. Este dato sobre la no responsabilidad de los jueces no es trivial. Debería llamar la atención que sólo un 2% de los usuarios afectados por demoras consideren a los jueces como causa de ese retraso. Dicho de otro modo, los ciudadanos afectados por las demoras tienen una percepción muy alejada de la que mantienen la mayoría de los expertos, y esta



es que haciendo trabajar más a los Jueces y Magistrados se resolverían las demoras. El juicio de los usuarios afectados por demoras señala a otras instancias o factores, a veces, ajenos a cualquier responsabilidad pública. Por ejemplo, el 4% considera que el motivo del retraso de su asunto es su complejidad. Otro 10% apunta a las estrategias de las partes (porcentaje que se eleva hasta el 14% y 15 % en los asuntos civil general y familia).

Siguiendo con el factor tiempo, pero ahora fijándonos en la puntualidad de los Tribunales a la hora de atender a los ciudadanos que son citados en dependencias judiciales, los datos reflejan un empeoramiento en referencia al año 2001: se ha pasado de un 47% de usuarios que declaraban impuntualidad en el año 2001 a un 56% que lo hace en 2003.

Pasamos, ahora a mencionar un factor que en el ámbito de los servicios es fundamental, el trato. Un 79% de los usuarios declaran que han sido tratados bien por los funcionarios; un 73% dicen lo mismo respecto a los secretarios; y, finalmente, un 75% declaran que han sido bien tratados por los jueces.

No obstante, estos buenos datos son peores que los obtenidos en el año 2001, cuando el porcentaje de usuarios que se sintieron bien tratados estuvo en torno al 90%.

Nueve de cada diez usuarios han entendido el lenguaje jurídico que los Tribunales han empleado en la citación que recibieron. Estamos ante un factor en el que se ha mejorado progresivamente desde el año 1997. A día de hoy sólo queda un 11% de usuarios que declaran no haber entendido la citación.

Respecto a la inmediación, un 19% de los usuarios de los Tribunales de Justicia han estado ante el juez o magistrado antes del día del juicio. Estamos ante una cifra global difícil de valorar. En nuestra opinión los datos del año 2003 están describiendo un escenario judicial en el que los jueces y magistrados tienen muy poco contacto procesal con los usuarios.



En total, el 91% de los usuarios declaran estar satisfechos con su abogado, y un 5% señalan como muy insatisfactoria la atención que les ha prestado su abogado.

La percepción de unas instalaciones modernas se ha incrementado de un 18% en el año 2001 al 26% en el año 2003; aunque la percepción de instalaciones viejas se mantiene en el entorno del 25% de los usuarios.

Sobre las zonas de espera y la adecuación o no de las dependencias judiciales, el 56% de los usuarios piensan que son adecuadas y el 40% que no lo son.

Finalmente, queremos señalar la respuesta que se ha obtenido ante la siguiente afirmación: “Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades”. El apoyo que suscita esta afirmación entre los usuarios es del 74%. Sólo dos de cada diez están poco o nada de acuerdo con ella. Recordamos que es una pregunta que se ha realizado a todos los usuarios (en todas las jurisdicciones y participando como acusado, víctima, denunciante, denunciado, demandante o demandado), por lo tanto, alcanzar este porcentaje es algo difícil, a no ser que estemos ante una institución que más allá de las críticas tiene un profundo apoyo por parte de la ciudadanía, que en un 62% también muestra su acuerdo con esta estratégica afirmación.



3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

3.1. Valoración global: usuarios versus población general

La encuesta a usuarios⁵ de la Administración de Justicia del año 2003 comienza preguntando: *¿Cómo diría usted que, en conjunto y en líneas generales, funciona en la actualidad, en España, la Administración de Justicia?* Es una pregunta que se ha incorporado este año con el objetivo principal de que nos permita contrastar la valoración que hace la **población general** y la que realizan los ciudadanos que están haciendo uso de los Tribunales de Justicia: **los usuarios** (véanse los Cuadros 1 y 2).

Tal como viene ocurriendo desde el año 1997 (en la encuesta a usuarios que se elaboró para el Libro Blanco de la Justicia) la valoración de la Administración de Justicia que hacen los usuarios (ciudadanos que están inmersos en algún procedimiento judicial en el momento en que realizan la encuesta) es mejor que la que hace la población general. Así, el 27% de los usuarios declaran que la Administración de Justicia en España funciona muy bien o bien. En contraste, un 18% de la población general son de esta opinión. Estamos ante una diferencia del 9%, una magnitud muy apreciable. Sobre todo, si tal como cabe esperar, los usuarios son los que se encuentran con los problemas reales.

En el polo opuesto, también los usuarios son menos críticos: un 41% de ellos consideran que funciona mal o muy mal, pero este porcentaje llega hasta el 47% en la población general (en la práctica, la mitad de la población española).

Desde una perspectiva organizativa la cifra en la que debemos fijarnos es ese 41% de los usuarios que antes de conocer el sentido de la sentencia opinan que la Administración de Justicia funciona mal o muy mal. Son 4 de cada 10 usuarios los que piensan así. Ahora bien, por otro lado hay que tener en cuenta que algo más de 5 de cada 10 no realizan un balance negativo (*muy bien, bien o regular*).

⁵ Siempre que no se especifique el año de la encuesta, se entenderá que es la Encuesta a Usuarios de este año 2003, que es el eje de este informe.



El análisis del Cuadro 1 nos demuestra que en la valoración global del funcionamiento de la Administración de Justicia no influyen ni el sexo, ni la clase social de los usuarios. En contraste, sí se observan diferencias según el tipo de procedimiento en el que están inmersos los usuarios. La evaluación es más favorable en los procedimientos contencioso-administrativos y más crítica en los asuntos penales.

También hay diferencias entre la opinión de los usuarios en Comunidades Autónomas (CA) con competencias asumidas en Justicia y las que no las tienen. Hay mejor valoración en las CA sin competencias asumidas, donde un 32% piensan que la Administración de Justicia funciona muy bien o bien, un 30% regular, y sólo un 33% declaran que mal o muy mal. No obstante, este dato no puede ni debe interpretarse directamente como una crítica al funcionamiento de la Administración de Justicia en las CA con competencias asumidas. No, en primer lugar, porque hay muchas variables independientes, muchas circunstancias, que afectan a esas CA con competencias asumidas que podrían incidir en mayor exigencia por parte de los usuarios, más carga de trabajo, etc. Y no, porque como veremos en el último capítulo de este informe, cada CA obtiene diferentes porcentajes de apoyo y crítica, respectivamente.

El Cuadro 2 nos permite profundizar en los aspectos de la actividad judicial que tienen una clara incidencia en una mala o buena valoración de la Administración de Justicia.

Como era de esperar el papel en el que participan en la actividad judicial nos permite detectar diferencias apreciables en su valoración global. Así, los más críticos son *los acusados, los denunciados, los testigos y los denunciantes*. En el otro polo, los que mejor valoran, el mismo proceso, son los *responsables civiles, los testigos y víctimas* (una categoría que agrupa a los testigos que en el ámbito penal, además hayan sido las víctimas), y *los demandantes*.



Pasamos ahora a una variable, la duración del proceso⁶, que se ha considerado hasta el momento como el lastre de la Administración de Justicia. Efectivamente, a menor tiempo transcurrido, mejor les parece a los usuarios el funcionamiento de la Justicia y viceversa, a más tiempo, peor valoración hacen. Estas diferencias son de 14 puntos entre los que evalúan como *muy bien o bien*, y de 35 puntos entre los críticos (quienes dan la valoración mal o muy mal). Ahora bien, el escalón decisivo en cualquiera de los dos valoraciones, la buena y la mala, se produce entre los usuarios que piensan que su asunto ha consumido “*un plazo muy largo y excesivo*”.

Si estudiamos las valoraciones según la duración procesal declarada por usuarios observamos que es las calificaciones positivas sólo empiezan a descender a partir de duraciones superiores a tres años. Sorprendentemente, se puede ver que entre los usuarios que han declarado que su asunto lleva consumido entre 2 y 3 años un 28% califican el funcionamiento de la Administración de Justicia como bueno o muy bueno, y un 41% como malo o muy malo, igual que las cifras medias para todos los usuarios. Dicho de otro modo, la dilación sólo es una variable decisiva en asuntos que se alargan más de tres años. Por supuesto, esto no es un incitación al relajo, sino una clara llamada de atención a que la Administración de Justicia no debe obsesionarse con la rapidez de la resolución.

Confirmando esta impresión nos encontramos con la última variable del Cuadro 2, la profundidad con que el juez conoce el asunto. Es una pregunta que el profesor García de la Cruz incorporó en la encuesta del año 2001 y que efectivamente ha demostrado su profundo calado⁷, esto es, que estamos ante un indicador de calidad de primera magnitud, superior, a nuestro juicio, a la propia duración de los procedimientos judiciales. Pues bien, la diferencia entre los que consideran que el juez conoce con mucha profundidad su caso y los que piensan que con ninguna es abismal: 39 puntos en los que creen que funciona muy bien o bien y 44 puntos entre los que opinan que la Administración de Justicia funciona mal o muy mal. Dicho de otro modo, si la Administración de Justicia quiere mejorar su valoración por parte de

⁶ El tema de las duraciones procesales y a su análisis se dedica el Capítulo 5 de este informe.

⁷ Vid. García de la Cruz Herrero (2002): “La satisfacción de los usuarios con la actividad de los Tribunales de Justicia”, Revista del Poder Judicial, nº. 66, segundo trimestre 2002, págs. 459-512.



los usuarios deberá incrementar su esfuerzo en hacer ver a los usuarios que su asunto es tratado con detalle y profundidad, más que con rapidez.

Cuadro 1				
<i>“¿Cómo diría usted que, en conjunto y en líneas generales, funciona en la actualidad, en España, la Administración de Justicia?”</i>				
	<i>Muy bien o bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal o muy mal</i>	<i>Sin opinión</i>
Población general año 2000	19	30	46	5
Población general año 2002	18	31	47	4
Usuarios de la Justicia año 2003	27	27	41	5
Sexo:				
- Hombre	26	28	40	5
- Mujer	27	26	41	5
Clase social:				
- alta/media-alta	25	31	39	4
- media-media	27	26	41	6
-media-baja/baja	28	23	41	7
Orden jurisdiccional (tipo de juicio):				
- De faltas	25	27	41	7
- De familia	28	24	42	5
- Civil general	27	29	38	6
- Penal	25	24	47	3
- Contencioso-administrativo	31	35	31	4
- De lo social	26	26	42	6
Contacto anterior con la Justicia:				
- Sí	22	29	46	2
- No	31	26	36	7
Comunidad autónoma con competencias:				
- Sí	25	27	43	5
- No	32	30	33	5



Cuadro 2				
<i>“¿Cómo diría usted que, en conjunto y en líneas generales, funciona en la actualidad, en España, la Administración de Justicia?”</i>				
	<i>Muy bien o bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal o muy mal</i>	<i>Sin opinión</i>
Población general año 2000	19	30	46	5
Población general año 2002	18	31	47	4
Usuarios de la Justicia año 2003	27	27	41	5
Participación como:				
- Denunciante	24	28	43	5
- Denunciado	21	19	52	8
- Testigo	23	30	43	4
- Testigo y víctima	30	27	39	4
- Responsable civil	34	29	29	9
- Acusado	23	19	56	2
- Demandante	30	27	37	6
- Demandado	27	29	39	6
El plazo de tiempo transcurrido le parece:				
- Corto, poco tiempo	32	29	35	5
- Normal, un tiempo razonable	35	30	29	7
- Más tiempo de lo razonable	30	28	38	5
- Un plazo muy largo y excesivo	18	26	70	0
Profundidad con que el juez conoce:				
- Mucha	48	22	27	3
- Bastante	36	29	30	5
- Poca	16	29	51	5
- Ninguna	9	18	71	4
Duración procesal declarada:				
Menos de un 1 mes	30	27	40	4
De 1 a 3	28	29	35	8
4 a 6	31	26	37	5
De 7 a 12 meses	24	29	42	5
De 1 a 2 años	26	27	43	4
De 2 a 3 años	28	25	41	6
De 3 a 4 años	15	28	54	3
De 4 a 5 años	15	18	65	3
Más de 5 años	19	20	56	5

3.2. Contraste con otras instituciones públicas

Con el fin de poder comprender hasta qué punto la crítica o las alabanzas de los usuarios son más o menos significativas, también, se les ha preguntado cómo valoraban otras instituciones públicas con el fin de poder comparar.



El Cuadro 3 nos muestra que la Administración de Justicia obtiene un resultado medio, no está entre las más valoradas (la sanidad, la educación y la policía), pero está por encima de la administración en general, del gobierno del Estado e incluso de las Cortes.

Sin embargo, la reprobación (valoración *mal o muy mal*) sólo es superada por la crítica realizada al Gobierno del Estado, que, dadas las fechas del trabajo de campo (véase ficha técnica), pasaba por sus peores momentos en toda la legislatura, situación que posteriormente remontó.

La lectura directa del Cuadro 3 nos indica que la Administración de Justicia tiene que mejorar hasta alcanzar los porcentajes de servicios públicos como la sanidad o la educación, esto es, aumentar en 15 puntos los apoyos, y disminuir en 17 puntos las objeciones.

Sin embargo, esta comparación que se realiza en el Cuadro 3 requiere muchas matizaciones. Tal como hemos visto en el apartado anterior, los papeles en los que intervienen una parte de los usuarios –denunciados, demandados y acusados- les convierte en unos usuarios, como mínimo, extraños. No debemos olvidar que en los procesos judiciales una gran parte de los usuarios (esencialmente: demandados, denunciados y acusados) han sido llamados contra su voluntad. Por lo tanto, su comparación con un servicio como la sanidad o la educación no debe ser directa, aunque sí puede servir para conocer la distancia y valorarla.



Cuadro 3				
<i>“¿Cómo puntuaría usted entre 1 (muy mal) y 5 (muy bien) la forma en que funciona hoy en nuestro país...?”</i>				
	<i>Muy bien o bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal o muy mal</i>	<i>Sin opinión</i>
La Justicia: población general (año 2000)	19	30	46	5
La Justicia: población general (año 2002)	18	31	47	4
La Justicia : usuarios (año 2003)	27	27	41	5
- Las Cortes	25	33	29	13
- La Administración	22	37	37	6
- El Gobierno del Estado	23	29	43	6
- La sanidad	43	30	24	3
- La policía	40	28	27	5
- La educación	42	30	24	5

3.3. Comparación de los informes de los años 2003 y 2001

En la encuesta del año 2001 se indagó la valoración global de la Administración de Justicia en una escala de 0 a 10. En la encuesta del año 2003 se ha vuelto a realizar la misma pregunta (véase el Cuadro 4).

La valoración global ha descendido: en el año 2001 la media en esta escala fue de 5,44 y en el año 2003 ha sido de 4,90 La diferencia es de 0,54 puntos, un descenso pero no una caída.

La valoración según que la CA tenga o no competencias nos muestra de nuevo una mejor valoración en las CA sin competencias.

Según orden jurisdiccional o tipo de asunto observamos que son los usuarios de los asuntos vistos en Juzgados de lo Penal, con un 4,47, y los de lo Social, con un 4,82, los dos perfiles que valoran por debajo de la media. Dicho de otro modo, son estos procesos los que han lastrado a la baja la valoración global en esta escala del 0 al 10.

**Cuadro 4**

Y en el asunto que le ha traído hoy aquí, ¿qué puntuación le daría usted al servicio que le ha proporcionado la Administración de Justicia que le ha atendido en este asunto? Utilice una escala de 0 a 10, en la que 0 significa que el servicio ha sido muy malo y 10 que ha sido excelente o muy bueno

	2001	2003
Calificación global:	5.44	4.90
Áreas geográficas:		
- Andalucía (Sevilla en el año 2001)	6.97	4.74
- Canarias	--	4.30
- Cataluña C.A.		4.61
- Barcelona (año 2001)	5.15	4.61
- Resto de Cataluña ⁸ (año 2001)	4.48	4.61
- Galicia	4.93	3.87
- Madrid C.A.		5.12
- Madrid capital (año 2001)	5.22	5.12
- Madrid provincia (año 2001)	4.93	5.12
- Navarra		5.24
- País Vasco ⁹	5.04	4.79
- Valencia	4.77	5.82
- Todas las C.A. con competencias		4.87
- Resto de zonas ¹⁰	5.62	5.04
Orden jurisdiccional (tipo de juicio):		
- Juicio de faltas	5.20	4.98
- Civil familia	5.88	4.90
- Civil general	5.17	4.95
- Penal	4.56	4.47
- Contencioso-Administrativo	6.85	5.56
- De lo social	5.96	4.82

El diagnóstico del cuadro 4 es claro: la valoración de la Justicia que realizan los usuarios ha descendido medio punto entre el año 2001 y el 2003. Las dos hipótesis más plausibles son:

- a. Que la calidad de la Administración de Justicia ha descendido.
- b. Que las expectativas de los usuarios se han incrementado.

⁸ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

⁹ Los datos del año 2001 de la Comunidad Autónoma Vasca (CAV) son de la Encuesta a usuarios de la CAV que se ha realizado en el mes de octubre del año 2001, elaborada por el Departamento de Justicia del País Vasco y el CGPJ.

¹⁰ Resto de zonas en el año 2001 incluye entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lúcar la Mayor.



O, lo que es más probable, una combinación de ambos factores y sus posibles derivaciones en cada orden jurisdiccional o en cada Comunidad Autónoma¹¹. En este sentido se puede apuntar que en contraste con la evaluación de los usuarios expertos (abogados o procuradores¹²) los usuarios legos han calificado mal a los Juzgados de lo Social, siendo esta una jurisdicción con duraciones procesales realmente razonables, claramente breves.

3.4. Contactos previos con la Administración de Justicia

El Cuadro 5 muestra el resultado de preguntar a aquellos usuarios que habían tenido contacto anteriormente con la Administración de Justicia si han observado una mejoría, un empeoramiento o si todo sigue igual. Por supuesto, estamos ante una valoración de alta calidad, la de los ciudadanos que han participado en procesos judiciales en dos o más ocasiones. Como contraste, hemos incluido la impresión que ha tenido la población general sobre esta evolución.

La respuesta es globalmente positiva, dos de cada diez usuarios que ya habían utilizado la Administración de Justicia con anterioridad opinan que ha mejorado, seis piensan que funciona igual y uno piensa que ha empeorado.

La comparación con la población general nos indica que los usuarios han apreciado en mayor magnitud la mejoría y, además, están menos polarizados: pesan más los que piensan que está igual o ha mejorado.

¹¹ La valoración global impide observar las diferencias que hay entre ordenes jurisdiccionales o Comunidades Autónomas. Dicho de otro modo, algo puede ir mal en un ámbito, jurisdiccional o geográfico, y anular, en la valoración global, los progresos realizados en otros.

¹² Sobre la evaluación de abogados y procuradores puede verse: García de la Cruz Herrero, J.J. (2003): *Para medir la calidad de la Justicia (1): Abogados, y Para medir la Calidad de la Justicia (2): Procuradores*, Documentos de Trabajo 3 y 4, Fundación BBVA, Foro sobre la Reforma y Gestión de la Justicia.

**Cuadro 5****Evolución de la situación de la Justicia**

Población general: "En comparación con hace dos o tres años ¿diría usted que en España, en conjunto, el funcionamiento de los Tribunales de Justicia ha mejorado, ha empeorado o sigue más o menos igual?"

Usuarios que habían acudido a la Justicia anteriormente (48% de los entrevistados, año 2003): ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...?

	Usuarios		Población general					
	2003	2002	2000	1997	1990	1988	1986	1985
- Ha mejorado	19	21	12	13	20	19	26	26
- Sigue igual	64	55	65	63	47	46	41	37
- Ha empeorado	12	17	13	15	18	25	20	18
- sin opinión	4	7	10	9	15	10	12	19

El Cuadro 6 nos permite conocer qué actividades de la Administración de Justicia son las que han mejorado y cuáles se han quedado rezagadas. No obstante, antes de entrar en ese análisis se puede ver que, como cabe esperar, el sexo de los usuarios no da lugar a ninguna diferencia en valoración. Sí se observa que los usuarios calificados como clase alta/media han considerado en mayor proporción la mejora y en menor porcentaje el empeoramiento. Reflejando la situación inversa están los usuarios calificados como clase media-baja/baja.

Entrando en la materia que depende de la propia actividad de los tribunales se observa que las reprobaciones -peor, o menor porcentaje de mejor- se concentra en los juicios penales, los de faltas y los de familia. En el polo opuesto, con mayores porcentajes de mejoría, están los juicios en lo Contencioso-Administrativo y en lo Social.

El plazo de tiempo transcurrido también influye. Así, vemos que en las categorías *corto o normal* el porcentaje de mejora es de 10 y 5 puntos superior a la media. Esto es, que duraciones procesales que los usuarios consideren como cortas o normales generan una sensación de que la Administración de Justicia ha mejorado.



Ahora bien, de nuevo el factor de más impacto es “la profundidad con que el juez conoce su asunto”. Entre los usuarios que piensan que lo conoce profundamente, el 44% piensa que la Justicia ha mejorado; el 51%, que está igual; y el 7%, que ha empeorado. En fin, estaríamos ante una calificación máxima, y esta, parece que se alcanza produciendo en el usuario la sensación de que el juez conoce profundamente el asunto que tiene que juzgar, convirtiéndose esta variable en el factor estrella, la principal referencia para evaluar el funcionamiento de la Administración de Justicia. Repetimos que claramente por encima de las duraciones aunque el peso de las duraciones sea también estimable.

Cuadro 6				
<i>¿Y esta calidad del servicio ha sido...?</i>				
	<i>Mejor</i>	<i>Igual</i>	<i>Peor</i>	<i>Sin opinión</i>
<i>Valoración global encuesta 2001</i>	16	55	23	6
Valoración global año 2003 (%)	19	64	12	4
Sexo:				
- Varón	20	64	12	4
- Mujer	16	66	12	6
Clase social:				
- alta/media-alta	22	64	11	4
- media-media	17	64	13	5
-media-baja/baja	16	65	14	5
Orden jurisdiccional (tipo de juicio):				
- De faltas	16	64	15	6
- De familia	17	63	13	7
- Civil general	17	67	11	7
- Penal	15	67	15	3
- Contencioso-administrativo	25	61	9	5
- De lo social	23	63	12	2
El plazo de tiempo transcurrido le parece:				
- Corto, poco tiempo	29	54	12	6
- Normal, un tiempo razonable	24	64	8	4
- Más tiempo de lo razonable	18	68	12	2
- Un plazo muy largo y excesivo	14	64	16	5
Profundidad con que el juez conoce:				
- Mucha	41	51	7	2
- Bastante	23	65	8	4
- Poca	15	65	16	4
- Ninguna	8	70	19	3



3.5. Un nuevo indicador de la valoración y eficacia de la Administración de Justicia

Ya hemos comentado que el perfil de los ciudadanos que tienen contacto con la Administración de Justicia es complejo. Dicho de otro modo, que la categoría usuarios sólo sirve a fines estadísticos para determinar el universo de referencia que nos permite elaborar una muestra representativa, pero que en la práctica agrupa a ciudadanos cuyo motivo de contacto con los Tribunales de Justicia es algo más que diverso, antagónico¹³.

Por supuesto, la Administración de Justicia ha de conseguir que todos los ciudadanos que son afectados por cualquiera de sus actividades consideren que su trabajo es de calidad, objetivo que incluye al acusado que finalmente es condenado, al demandado que es obligado a restituir o pagar, o a la víctima cuyo agresor nunca es localizado.

Ahora bien, esta realidad estorba, inevitablemente, a una buena valoración que pueden obtener los Tribunales de Justicia. Esto es, que si metemos en el mismo saco a los que han acudido a los Tribunales reclamando un derecho y a los que son citados como potenciales infractores estamos lastrando la evaluación global.

Todas estas reflexiones, que han venido preocupando a todos los técnicos desde que se iniciaron las investigaciones para medir la calidad percibida por los usuarios de la Administración de Justicia, han desembocado en la conveniencia de elaborar un nuevo indicador que apunte directamente a un perfil de los usuarios de la Administración de Justicia. Para ello, en la encuesta del año 2003 hemos apuntado al núcleo de cualquier servicio, público o privado, aquellos que toman la decisión de acudir o no al servicio. La pregunta es simple y muy clara: ¿Si tuviera que tomar la decisión ahora de acudir a los Tribunales lo haría? Es la pregunta clave que deriva

¹³ Sobre este tema pueden verse dos recientes trabajos del profesor García de la Cruz Herrero (2003): *“Más allá de las resoluciones llamativas: evaluación de toda la actividad de los Tribunales de la Jurisdicción Penal”*, Actualidad Penal, nº. 28, 7 al 13 de julio de 2003, págs. 725-742, en concreto sobre este tema las páginas: 728 y 729. También: *“La calidad de los Tribunales de lo*



en el abandono o no de la sanidad o la educación pública, o que en el ámbito privado merma la clientela de una empresa de servicio cualquiera.

Por supuesto, esta pregunta sólo se puede realizar a los usuarios de la Administración de Justicia que han tomado la decisión de acudir a los Tribunales (denunciantes y demandantes).

El resultado es espectacularmente positivo: ocho de cada 10 usuarios de la Administración de Justicia volverían a acudir a los Tribunales de Justicia para resolver su asunto. De los otros dos, uno no sabe y sólo uno de cada diez declara que no.

Desde esta perspectiva el éxito de la Administración de Justicia es enorme e incluso podríamos decir que alimenta su propio consumo, esto es, que incita a los usuarios a que ante un problema semejante vuelvan a los tribunales para dirimir, solucionar, el asunto.

Social: valoración realizada por los abogados habitualmente litigantes en esta jurisdicción", en Revista de Derecho Social, nº. 21, 2003, págs.225-242, en concreto sobre este tema págs. 226-228.



4. EL FACTOR TIEMPO

4.1. Duraciones procesales declaradas

En este capítulo abordamos el tema que más lacera la imagen de la Justicia española: su lentitud. Más allá de la realidad, la inmensa mayoría de la población española está convencida de que la Justicia española es lenta. Así, el 82% de los españoles en el año 2000 y el 81% en el año 2002 mostraba su acuerdo con la siguiente afirmación: “La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella”¹⁴.

Aunque parezca mentira, en este asunto la mayoría de nosotros, incluidos los gestores de la Administración de Justicia, no contamos con datos definitivos, oficiales y fiables, sobre las duraciones reales de los procedimientos judiciales en nuestro país. Por lo tanto, los rumores, las realidades añejas y los casos insólitos que las realimentan ganan la batalla de la opinión pública.

Hemos titulado este apartado “Duraciones procesales declaradas”, por lo tanto no estamos ante datos documentados sino ante una serie que permite contrastar lo que ha ocurrido desde 1997 hasta el año 2003. Las tres columnas que se ofrecen en el Cuadro 7 han sido elaboradas a partir de una muestra de usuarios de la Administración de Justicia que han declarado la duración de su asunto hasta la fecha en que se ha celebrado el juicio en la primera instancia. En el caso del año 2003 el tamaño muestral nos permite señalar estos datos como bastante válidos y fiables, aunque dado el objetivo del cuestionario no admiten un análisis procesal más profundo¹⁵.

El Cuadro 7 nos ofrece una mirada global sobre las duraciones de toda la Administración de Justicia hasta la celebración del juicio en la primera instancia

¹⁴ *vid.* Toharia, J.J. (2001): *Opinión Pública y Justicia.*, Madrid, CGPJ, 2001, e *ídem* (2003): *La imagen ciudadana de la Justicia*, FBVA, Documento de Trabajo 2/2003, Foro sobre la Reforma y Gestión de la Justicia, Fundación BBVA.

¹⁵ El Cuadro 8 es el máximo análisis que permiten los datos elaborados con el objetivo de medir la calidad percibida por los usuarios, no las duraciones procesales.



donde se ha entrevistado a los usuarios. Si nos fijamos en la primera fila del Cuadro, donde se reflejan los asuntos que llevan consumidos un mes o menos, hay que decir que los datos del año 1997 no son comparables a los de los años 2001 y 2003. Dicho de otro modo, sólo se debe comparar los años 2001 y 2003. La razón está en el trabajo de campo y en las instrucciones que llevaban los entrevistadores en cada una de las tres encuestas. En el año 1997 los entrevistadores tenían que interrogar a usuarios que acabaran de salir de cualquier acto procesal en un juzgado, en contraste con la encuesta del año 2003, en la que sólo podían encuestar a ciudadanos que acabaran de salir de un juicio.

Una visión panorámica del Cuadro 7 nos muestra que en el año 1997 el 60% de los usuarios que entrevistamos estaban inmersos en un proceso de menos de un año; lo mismo ocurría en el año 2001, pero esta cifra se eleva hasta el 64% en la encuesta del año 2003. Teniendo en cuenta que es en la única en la que no se podía entrevistar a nadie si no se había celebrado el juicio, el dato es aún más significativo. Por lo tanto, se puede decir que en el año 2003 el 64% de los asuntos vivos en la primera instancia celebraron el juicio en menos de un año, y el 45%, casi la mitad, en un plazo de seis meses o menos.

En el siguiente tramo de duraciones, entre uno y dos años, nos encontramos una bolsa que en el año 2001 era del 20% y en el 2003 del 18%, con otro 15% en el año 2003 que han consumido más de dos años.

Si observamos esta *cola de demoras* (duraciones de dos años o más) vemos que la evolución desde el año 1997 es claramente a la baja. Así, en el año 1997 eran el 19%; en el 2001, el 17%; y en el 2003, el 15%.

El Cuadro 8 nos acerca más una mirada técnica, esto es, la duración según el tipo de asunto en el año 2003. El porcentaje de asuntos que han celebrado juicio en cada uno de los nueve intervalos considerados es muy distinto. Así, si volvemos a fijarnos en el corte de un año o menos, observamos que ya se había celebrado el juicio en el 80% de los asuntos de lo social, en el 77% de los de faltas, en el 74% de los asuntos de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo, en el 70% de los



asuntos de familia, en el 63% de los civiles generales, y sólo en el 48% de los asuntos de lo Penal¹⁶.

Por lo tanto, se hace evidente que son los asuntos penales (que requieren la instrucción en un Juzgado de Instrucción o en uno Mixto, y luego el enjuiciamiento en un Juzgado de lo Penal) y los de civil general los que conforman el bloque de procesos judiciales con duraciones de más de un año en la primera instancia. Entrando en detalle (véase el Cuadro 8), se observa que el gran bloque de civil general se cierra en el año siguiente; un 24%, entre uno y dos años, y queda un 10% que se alarga más de dos años. En contraste, los asuntos penales que se extienden más de dos años se elevan hasta el 23%.

De esta manera, se podría afirmar, prescindiendo de los asuntos penales, que 7 de cada 10 asuntos de primera instancia celebran el juicio en menos de un año. O mejor aún, que el 50% de los asuntos alcanzan el acto procesal del juicio en menos de seis meses.

Cuadro 7			
*Gráfico			
¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que Ud. Ha venido al juzgado? (porcentaje de usuarios)			
	1997	2001	2003⁽¹⁷⁾
Un mes o menos	16	6	3
Entre uno y 3 meses	18	17	24
Entre 4 y 6 meses	14	18	19
Entre 7 meses y un año	16	19	21
Entre 1 y 2 años	15	20	18
2 años o más pero menos de 3 años	8	9	5
3 años o más pero menos de 4 años	5	3	2
4 años o más pero menos de 5 años	3	2	1
Más de 5 años	3	3	4
No sabe /no contesta	--	--	3

¹⁶ Cuando hablamos de asuntos penales no incluimos los juicios de faltas, nos referimos a los procedimientos abreviados que se configuran en dos grandes etapas procesales, la instrucción y el juicio penal.

¹⁷ En la encuesta del año 2003 todas las entrevistas se realizaron a la salida de un juicio. En contraste, en las encuestas anteriores, años 1997 y 2001, los entrevistadores podían consultar a usuarios a la salida de cualquier acto procesal previo al juicio. En el año 2001 se aconsejó que fuera a la salida de juicio. En consecuencia, las duraciones a las que se refieren los usuarios en el año 2003 siempre aluden al tiempo transcurrido desde la presentación de la demanda, la denuncia o la recepción de la citación hasta el día en el que se celebra el juicio y son entrevistados.



Cuadro 8 *Gráfico									
¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que Ud. ha venido al juzgado? (porcentajes horizontales)									
	1 mes o menos	De 1 a 3 meses	De 4 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 1 a 2 años	De 2 a 3 años	De 3 a 4 años	De 4 a 5 años	Más de 5 años
Global:	3	24	19	21	18	5	2	1	4
- De faltas	9	25	21	22	12	4	2	1	1
- De familia	3	24	21	22	13	4	4	1	6
- Civil general	2	18	19	24	24	5	1	0	4
- Penal	6	14	8	20	25	12	4	2	5
- Cont. Adm.	1	26	21	26	16	4	1	1	2
- De lo social	0	36	27	17	9	2	1	0	2

4.2. Valoración de la duración de un procedimiento

En el apartado anterior hemos visto los plazos de tiempo que necesitan las diferentes jurisdicciones para llegar hasta el juicio que ha de permitir una resolución en la primera instancia. Los datos y la estimación que hemos hecho carecían de un patrón de contraste, por lo tanto hemos asumido el supuesto implícito de que a menos tiempo, mejor; o, a mayor porcentaje de asuntos resueltos en intervalos más bajos, mejor. Sin embargo, tal como ha mostrado el profesor García de la Cruz en diversos artículos, la demanda ciudadana sobre la duración no se corresponde con esta dinámica: a menos tiempo, más calidad percibida o valorada por los usuarios¹⁸.

En palabras del citado autor, “al principio de este trabajo realizamos una referencia a las ‘aparentes verdades que circulan sobre este asunto de las duraciones y de las demandas de sociedad sobre la Justicia’. En este sentido, el Cuadro 4 [para nosotros, el Cuadro 9] nos demuestra que los usuarios de la Justicia no están

¹⁸ El trabajo que va a ser nuestra principal referencia para el análisis de este apartado es García de la Cruz Herrero, J.J. (2002): “Tres propuestas para generar una pauta que permita estimar masivamente si hay dilación”, Revista de Derecho Procesal, año 2002, núms. 1-3, págs. 133-149; también el trabajo del año (2003): “Plazos medios de finalización en los Tribunales Contencioso-Administrativos ubicados en la Comunidad de Madrid: realidad versus expectativas de los



presionando a los tribunales para que sean especialmente rápidos. De manera sorprendente, muchos de ellos llegan a comprender, a calificar como normales duraciones realmente largas, entre tres y cuatro años, entre cuatro y cinco, o más de cinco años¹⁹. En este sentido es donde pensamos que se han configurado falsos mitos sobre la demanda de la ciudadanía, que por supuesto aprecia que un asunto no se demore, pero que mayoritariamente no empieza a ser claramente crítica hasta que las duraciones sobrepasan los dos años.”²⁰

El Cuadro 9 nos enfrenta al criterio de los usuarios de la Administración de Justicia en el año 2003, que, a la vista de la cita que hemos visto, parece que son más exigentes ahora que hace dos años. A día de hoy, el punto de inflexión está en los seis meses. Cuando un proceso se alarga entre 7 y 12 meses, un 47% de los usuarios afectados consideran que ha transcurrido un plazo excesivo. Cuando el plazo es entre uno y dos años son el 64% de los usuarios los que lo consideran de esa manera; entre dos y tres años, un 82%; y entre tres y cuatro, un 91%.

En contraste con el año 2001, en el 2003 los usuarios de la Administración de Justicia nos están diciendo que la resolución de un asunto que se alarga más de un año es un plazo excesivo. Son de esta opinión el 64% de los afectados y, si consideramos la categoría “más tiempo de lo razonable” como crítica, tendríamos que el 86% de los afectados por asuntos entre uno y dos años no lo consideran normal.

A la luz de estos datos el objetivo de los Tribunales de Justicia debería ser resolver el máximo número de asuntos en un plazo inferior a un año, lo que sería considerado como un tiempo no excesivo por el 52% de los usuarios. Si utilizamos los datos del Cuadro 7 tendríamos que como el 64% de los usuarios del año 2003

usuarios”, en Revista Jurídica de la Comunidad de Madrid, nº. 15 enero-abril, año 2003, págs. 179-198.

¹⁹ Una vez más, los usuarios de la Justicia muestran un gran equilibrio y mesura en su calificaciones. Si observamos el Cuadro 4, nos damos cuenta que en duraciones realmente largas, entre tres y cuatro años, entre cuatro y cinco, o más de cinco años, hay un porcentaje de usuarios que comprenden la dilación y califican la duración como normal.

²⁰ García de la Cruz Herrero (2003): Plazos medios de finalización..., ob. cit. pág.195.



han celebrado el juicio en un plazo no superior al año, al menos el 52% de ellos han de considerar que este plazo no ha sido excesivo²¹.

Cuadro 9				
El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo...				
	<i>Corto, poco tiempo</i>	<i>Normal, un tiempo razonable</i>	<i>Más tiempo de lo razonable</i>	<i>Un plazo excesivo</i>
<i>Valoración global en 2001</i>	9	35	20	32
Valoración global 2003 (%)	10	28	21	38
Menos de un 1 mes	80	15	2	4
De 1 a 3	25	51	15	9
4 a 6	4	39	27	28
De 7 a 12 meses	3	22	27	47
De 1 a 2 años	1	12	22	64
De 2 a 3 años	1	7	9	82
De 3 a 4 años	0	3	7	91
De 4 a 5 años	3	3	94	0
Más de 5 años	2	10	14	55

El Cuadro 10 nos permite comparar el porcentaje de usuarios que estaban descontentos con el plazo del asunto en el que estaban inmersos en los años 2001 y 2003. Si realizamos un corte estricto, debemos considerar como satisfechos sólo a las dos primeras filas, poco tiempo o normal, lo que engloba el 44% de los usuarios en el año 2001 y sólo el 38% en el 2003.

Aplicando este mismo análisis según tipo de proceso en el que está inmerso cada usuario, podemos ver el Cuadro 11, en el que la fila del medio (porcentaje acumulado) nos muestra el porcentaje de usuarios satisfechos con el plazo en el que su asunto ha alcanzado el juicio. Son los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo los que en mayor porcentaje se sienten satisfechos, un 52%, seguidos por los de Juicios de Faltas con un 43%; en tercer lugar, con un

²¹ Para más detalles, véanse los trabajos citados del profesor García de la Cruz Herrero.



39%, están los asuntos de familia y de lo social, quedando en los dos últimos lugares con un 33% y 32% los civiles generales y los penales.



Cuadro 10				
El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo...				
	2001		2003	
	%	% acumulado	%	% acumulado
Corto, poco tiempo	9	9	10	10
Normal, un tiempo razonable	35	44	28	38
Más tiempo de lo razonable	20	64	21	59
Un plazo muy largo y excesivo	32	96	38	97

Cuadro 11						
El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo...						
	Según órdenes jurisdiccionales o tipo de juicio					
	De faltas	De familia	Civil general	Penal	Cont. Adm.	De lo social
Corto, poco tiempo	17	8	8	10	13	8
Normal, un tiempo razonable	26	31	25	22	39	31
<i>Porcentaje acumulado</i>	43	39	33	32	52	39
Más tiempo de lo razonable	19	20	22	19	20	23
Un plazo muy largo y excesivo	36	39	41	47	26	35

4.3. Responsables de las demoras según los usuarios

A los usuarios que han declarado que su asunto había durado más tiempo de lo razonable o excesivamente se les preguntó, literalmente, “¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora?”. El resultado se muestra en el Cuadro 12. Estamos ante una pregunta técnica que sin ninguna duda desborda el conocimiento de la mayoría de los usuarios legos²². Ahora bien, si tenemos en cuenta que el objetivo no es alcanzar un diagnóstico procesal, técnico, de las responsabilidades, entonces, ya más relajados, se aprecia que los ciudadanos que se sienten perjudicados por una demora consideran que el principal responsable es, en el 57% de los casos, la Administración de Justicia; en el 13%, las leyes procesales; en el 10%, las partes (la otra parte, se supone); en el 4%, la propia

²² El propio profesor García de la Cruz, que ha diseñado este cuestionario, ha explicado los límites que hay que tener en cuenta a la hora de preguntar a cada perfil de usuarios, siendo los abogados que litigan habitualmente en una jurisdicción los más capacitados para emitir valoraciones sobre cuestiones técnicas, véase García de la Cruz Herrero (2003): Para medir la calidad de la Justicia (I): los abogados, Fundación BBVA.



complejidad del asunto dirimido; en el 2%, el juez (se supone que su lentitud o retrasos); y en un 4%, otros factores (véase el Cuadro 12).

En cualquier caso, queremos hacer notar que las opiniones de los usuarios de la justicia afectados por un retraso no son una mera impresión o una cuestión que no se han planteado hasta que el entrevistador se la ha formulado. No, estamos ante un asunto que haya sido tema de conversación frecuente dentro del grupo de pertenencia de cada uno de los afectados y en la mayoría de las ocasiones con sus letrados. Es, por lo tanto, una opinión muy sedimentada y anclada.

Volviendo al Cuadro 12, y empezando de menos a más, nos encontramos con que sólo un 2% de los usuarios consideran a los jueces y magistrados responsables de las demoras. Este dato sobre la no responsabilidad de los jueces no es trivial. Debería llamar la atención que sólo un 2% de los usuarios afectados por demoras consideren a los jueces como causa de ese retraso. Dicho de otro modo, los ciudadanos afectados por las demoras tienen una percepción muy alejada de la que mantienen la mayoría de los expertos, a saber, que haciendo trabajar más a los jueces y magistrados se resolverían las demoras. El *juicio* de los usuarios afectados por demoras señala a otras instancias o factores, a veces ajenos a cualquier responsabilidad pública. Por ejemplo, el 4% considera que el motivo del retraso de su asunto es su complejidad. Otro 10% apunta a las estrategias de las partes (porcentaje que se eleva hasta el 14% y 15 % entre los asuntos civil general y familia). Es decir, un 14% (10% más 4%) de los usuarios con demoras mencionan como causas factores totalmente ajenos a la gestión pública.

Ahora bien, un 13% piensan que son las propias leyes procesales las principales responsables de los retrasos o dilaciones judiciales. Finalmente, un 57% mencionan a la Administración de Justicia. Etiqueta ésta, Administración de Justicia, que sin duda engloba al Ministerio de Justicia, a las Comunidades Autónomas con las competencias asumidas y al propio CGPJ.

En síntesis, los usuarios afectados por demoras consideran que la principal responsabilidad está en los gestores de la Administración de Justicia,



esencialmente, los Gobiernos Central y Autonómicos. Y exculpan, mayoritariamente, a los jueces y magistrados.

Cuadro 12						
¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora?						
	Adm.Just.	L. Procesales	Las partes	Complejidad	El Juez	Otros
Global:	57	13	10	4	2	4
Orden jurisdiccional						
- De faltas	59	13	4	5	2	4
- De familia	57	11	15	4	0	4
- Civil general	53	12	14	3	2	4
- Penal	62	14	6	3	2	3
- Contencioso-administrativo	62	11	7	5	1	6
- De lo social	54	13	13	5	2	4

4.4. Puntualidad

En el ámbito de la modernización de los servicios públicos la disminución de los tiempos de espera ha sido un eje muy importante que, además, ha dado frutos en los principales procesos de reforma de las Administraciones Públicas españolas: ayuntamientos, Seguridad Social, Sanidad, Hacienda, etc. Se trata de no tener al ciudadano esperando durante mucho tiempo. Por otro lado, la rapidez en la atención al ciudadano es uno de los principales indicadores de calidad en la actualidad.

Por lo tanto, la puntualidad en la atención de los ciudadanos que son citados en un Juzgado no es una mera anécdota sin repercusión. Al contrario, y aunque pueda sorprender a los no iniciados en la medida de calidad de los servicios, es un factor de gran trascendencia en la impresión general que configura un ciudadano sobre el funcionamiento de un Servicio Público y, además, es un problema cuya solución es muy barata: normalmente, sólo requiere organización.

Pues bien, en este factor la Administración de Justicia ha empeorado, pasando de un 47% de usuarios que declaraban impuntualidad en el año 2001 a un 56% lo que hace en 2003.



El Cuadro 13 nos muestra algunas diferencias. Podemos observar que los usuarios han sido atendidos con menos impuntualidad en los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo y en los asuntos de familia. En el polo opuesto, como habitualmente impuntuales nos encontramos a los Juzgados Penales y los de lo Social.

Igual que ocurría con las duraciones procesales declaradas, sabemos que estamos manejando criterios subjetivos, esto es, que un plazo de espera determinado puede ser considerado como clara impuntualidad o una espera razonable por dos sujetos o incluso por el mismo en circunstancias distintas. Por esta razón, en la entrevista se preguntó a los que declararon impuntualidad “¿Con cuánto retraso se les atendió?”. Los resultados se exponen el Cuadro 14.

Los datos globales nos muestran que un 7% de los usuarios se quejan de retraso pero fueron atendidos en menos de 15 minutos. Esta es una espera razonable, aunque en algunos servicios públicos está claramente eliminada, nadie espera más de 10 minutos para ser atendido.

El segundo bloque de usuarios atendidos con retraso (un 26%) declaran que esperaron entre un cuarto de hora y media hora. El tercer y principal colectivo, el 36%, afirman que tuvieron que esperar entre media hora y una hora. Finalmente, un 20% declaran una espera de más de una hora pero menos de dos, quedando un 8% que declaran esperas de más de dos horas.

**Cuadro 13**

En las ocasiones que usted ha sido citado por los Tribunales, ¿ha sido atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?

	<i>Puntual</i>	<i>Impuntual</i>
<i>Valoración global en 2001</i>	50	47
Valoración global 2003 (%)	41	56
Clase social:		
- alta/media-alta	43	55
- media-media	40	58
-media-baja/baja	41	56
Orden jurisdiccional (tipo de juicio):		
- De faltas	38	57
- De familia	50	48
- Civil general	49	48
- Penal	29	69
- Contencioso-administrativo	57	41
- De lo social	32	66
Contacto anterior con la Justicia:		
- Sí	38	61
- No	44	52

Cuadro 14

¿Con cuanto retraso se le atendió (sólo a los que han declarado impuntualidad)

	Menos de 15 minutos	De 16 a 30 minutos	Entre 31 y 60 minutos	Entre 61 y 120 minutos	Más de 2 horas
Global:	7	26	36	20	8
Orden jurisdiccional					
- De faltas	2	13	22	14	4
- De familia	5	15	18	7	1
- Civil general	4	15	19	7	2
- Penal	4	15	25	16	6
-Contencioso-administrativo	5	17	13	3	2
- De lo social	2	14	23	18	8



5. VALORACIÓN DEL TRATO RECIBIDO

En el apartado anterior mencionábamos el peso práctico que tiene la puntualidad en la percepción de la calidad de un servicio. En cualquier caso, uno de los factores de mayor peso y que más preocupa a los responsables de cualquier servicio es el trato que perciben los usuarios.

Globalmente el porcentaje de usuarios que declaran haber sido tratados bien es claramente mayoritario en el año 2003 (Cuadro 15). Un 79% de ellos declaran que han sido tratados bien por los funcionarios; un 73% dicen lo mismo respecto a los secretarios; y, finalmente, un 75% declaran que han sido bien tratados por los jueces.

No obstante, estos buenos datos son peores que los obtenidos en el año 2001, cuando los usuarios que se sintieron bien tratados eran en torno al 90%.

Sin embargo, el factor que más nos debería preocupar lo conforman los que declaran haber sido tratados muy mal, porcentaje de usuarios que se mantiene en cifras muy reducidas, entre el 1% y el 3%. Incluso sumando las dos categorías peores, muy mal y mal, el porcentaje de usuarios que lo declaran sigue siendo reducido, entre un 8% y un 10% del total.

El Cuadro 16 nos sitúa ante las expectativas que tenía el ciudadano antes de entrar en contacto con los Tribunales: *¿Y este trato recibido ha sido mejor, igual o peor del que esperaban recibir?*. Sólo entre un 6% y el 8% se han encontrado algo peor de lo que esperaban, una proporción muy similar a la de quienes se sintieron tratados muy mal.



CUADRO 15									
¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado los funcionarios? ¿Y el secretario? ¿Y el Juez? ²³									
	Funcionarios			Secretarios			Jueces		
	1997	2001	2003	1997	2001	2003	1997	2001	2003
Muy buena	14	11	9	14	10	9	16	12	10
Buena	70	80	70	69	81	64	67	76	65
Mala	12	8	7	13	7	6	11	10	8
Muy mala	4	1	1	4	1	1	6	2	3

CUADRO 16			
¿Y este trato recibido ha sido mejor, igual o peor del que esperaba recibir en el caso de los funcionarios? ¿Y en el caso del Secretario? ¿Y en el caso del Juez?			
	Funcionarios	Secretarios	Jueces
Mejor	12	11	12
Igual	81	83	78
Peor	6	6	8
No sabe o no ha estado con ellos	1	1	1
No contesta	0	1	1

A través de los Cuadros 17, 18 y 19 se puede profundizar en el análisis sobre el trato percibido por los usuarios. El Cuadro 17 se dedica al trato dado por los funcionarios. Una vez más, y como cabía esperar, no hay diferencias por sexos, pero sí las hay según clase social: los usuarios clasificados como clase *media-baja/baja* (la categoría inferior de las consideradas) se han sentido en menor proporción bien tratados y en mayor proporción mal o muy mal tratados. En tercer lugar, en cuanto al contacto anterior con la Justicia, se observa que los que sí tienen esa experiencia se consideran bien tratados en mayor proporción que el resto. En cuarto lugar, por lo que respecta a las C.A. con o sin competencias, apenas hay diferencias globalmente. En el último capítulo se pueden ver las diferencias entre C.A. con competencias en Justicia. Según orden jurisdiccional, observamos dos tipos de juzgados polarizados, a mejor los funcionarios de lo Contencioso-Administrativo y a peor los funcionarios de los Juzgados de lo Social. Finalmente, según la

²³ Se han elaborado los porcentajes respecto a los que han tenido contacto con cada uno de los cuerpos calificados.



participación, los usuarios que en menor proporción se han sentido tratados bien o muy bien son los denunciados y los acusados²⁴.

El Cuadro 18 muestra las mismas variables respecto al trato recibido por parte de los secretarios judiciales. En términos generales se confirman las diferencias en las mismas variables. No hay ninguna según sexo de los usuarios. Ocurre lo mismo que respecto a los funcionarios según clase social, también se observa la misma diferencia entre los que han tenido contacto anterior y los que no. Según el orden jurisdiccional se aprecia que efectivamente hay contrastes, pero son de menor magnitud que cuando se refería al trato de los funcionarios. Finalmente, según el tipo de participación, se confirma la menor proporción de usuarios satisfechos cuando son los denunciados o acusados.

El Cuadro 19 nos brinda las mismas categorías para profundizar en el examen del trato recibido por los usuarios por parte de los jueces. Globalmente es similar al que hemos visto para secretarios y funcionarios. Tal vez la única categoría que necesita alguna aclaración es la última columna del Cuadro, : *no ha estado con*. Inicialmente, esta categoría debería ser siempre 0%, ya que las entrevistas se han realizado a la salida del juicio y, en consecuencia, todos han estado ante el juez o magistrado. Ahora bien, si leemos la pregunta literalmente: “*Por favor, ¿cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado el Juez?*”, comprendemos que algunos usuarios que no han estado con el juez en algún acto procesal previo al juicio consideren que no tienen argumentos para valorar el trato recibido.

²⁴ Conviene recordar las matizaciones que hemos realizado sobre las diferentes categorías de usuarios de la justicia y hasta qué punto los acusados, denunciados y demandados son usuarios, como mínimo, a la fuerza.



	Muy Bueno	Bueno	M. Bueno + Bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
Global:	9	70	79	7	1	9
Sexo:						
- Varón	10	70	80	7	2	9
- Mujer	9	69	78	6	1	11
Clase social:						
- alta/media-alta	13	69	82	5	1	8
- media-media	8	72	80	7	1	9
-media-baja/baja	6	66	72	10	2	14
Contacto anterior:						
- Sí	11	72	83	7	2	7
- No	8	68	76	7	1	12
Orden jurisdiccional						
- De faltas	8	71	79	10	2	6
- De familia	10	72	82	6	1	6
- Civil general	8	72	80	6	1	10
- Penal	8	72	80	9	2	7
-Contencioso-administrativo	17	67	84	6	2	5
- De lo social	8	66	74	4	1	18
Participación como:						
- Denunciante	8	76	84	10	1	2
- Denunciado	6	66	72	14	3	5
- Testigo	9	68	78	5	2	13
- Testigo y víctima	10	75	85	5	1	7
- Responsable civil	3	74	77	11	0	11
- Acusado	6	71	77	15	4	4
- Demandante	10	69	79	5	1	11
- Demandado	11	70	81	7	1	8



Cuadro 18						
Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado el Secretario?						
	Muy Bueno	Bueno	M. Bueno + bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
Global:	9	64	73	6	1	16
Sexo:						
- Varón	9	64	73	6	2	14
- Mujer	9	62	71	5	1	19
Clase social:						
- alta/media-alta	12	64	76	4	1	15
- media-media	8	66	74	6	1	15
-media-baja/baja	5	57	62	9	1	21
Contacto anterior:						
- Sí	10	65	75	6	1	14
- No	7	62	69	6	1	17
Orden jurisdiccional						
- De faltas	7	63	70	7	2	14
- De familia	9	65	74	5	1	14
- Civil general	8	64	72	5	1	18
- Penal	8	68	76	7	1	12
-Contencioso-administrativo	16	63	79	5	1	10
- De lo social	7	59	66	5	1	24
Participación como:						
- Denunciante	7	71	78	6	1	9
- Denunciado	6	61	67	10	3	13
- Testigo	9	63	73	4	1	18
- Testigo y víctima	9	69	78	4	1	11
- Responsable civil	6	69	75	3	0	23
- Acusado	6	67	73	11	3	10
- Demandante	8	63	71	5	1	18
- Demandado	11	63	74	7	2	15



	Muy Bueno	Bueno	M. Bueno + Bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
Global:	10	65	75	8	3	10
Sexo:						
- Varón	10	65	75	8	3	9
- Mujer	10	65	75	7	2	10
Clase social:						
- alta/media-alta	13	65	78	7	2	8
- media-media	9	66	75	8	3	10
-media-baja/baja	6	63	69	11	3	12
Contacto anterior:						
- Sí	11	66	78	8	3	9
- No	8	65	73	8	2	10
Orden jurisdiccional						
- De faltas	9	65	74	9	3	8
- De familia	9	66	75	6	3	10
- Civil general	9	65	74	7	3	12
- Penal	8	69	77	10	3	7
-Contencioso-administrativo	17	60	77	9	2	7
- De lo social	9	65	74	7	2	12
Participación como:						
- Denunciante	9	70	79	7	2	8
- Denunciado	9	60	69	15	5	4
- Testigo	9	67	76	6	2	10
- Testigo y víctima	9	73	82	6	1	5
- Responsable civil	3	74	77	6	0	17
- Acusado	7	66	73	15	4	6
- Demandante	10	64	74	8	2	11
- Demandado	11	63	74	8	3	9



6. LENGUAJE JURÍDICO: COMPRENSIÓN DE LAS CITACIONES

El lenguaje jurídico es un obstáculo de acceso a la Justicia para la inmensa mayoría de los españoles, que consideran que es difícil entender el lenguaje que utilizan los juzgados en sus comunicaciones. Una vez más, vamos a contrastar esta imagen de una Justicia críptica con la realidad que perciben y valoran los usuarios.

Los cuadros 20 y 21 nos enseñan que nueve de cada diez usuarios han entendido el lenguaje jurídico que los Tribunales han empleado. Además, estamos ante un factor en el que se ha mejorado progresivamente desde el año 1997. Hoy por hoy sólo queda un 11% de usuarios que declaran no haber entendido la citación.

El Cuadro 22 nos permite matizar para quién es más críptico el lenguaje judicial. En este sentido quedan como usuarios con más problemas con este lenguaje los de clase media-baja/baja; los usuarios de juicios de faltas y juicios penales o, para ser más precisos, los denunciados, los acusados, los testigos y los testigos víctimas, en ese orden.

En el Cuadro 23 se muestran los datos obtenidos cuando se pregunta a los usuarios que no han entendido el escrito "¿Cómo intentó informarse?": la mitad, el 53%, llamando a su abogado; el 20%, llamando al juzgado; y un 6%, en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

CUADRO 20			
Quando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?			
	Encuesta 2003	Encuesta 2001	Encuesta 1997
Sí	89	87	79
No	11	12	19



Cuadro 21			
¿Intentó Ud. Informarse?			
	Encuesta 2003	Encuesta 2001	Encuesta 1997
No	20	28	31
Sí	80	72	68

CUADRO 22		
Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?		
	Sí	No
Sexo:		
- Varón	88	11
- Mujer	88	11
Clase social:		
- alta/media-alta	89	9
- media-media	88	11
-media-baja/baja	85	13
Contacto anterior:		
- Sí	87	89
- No	11	10
Orden jurisdiccional		
- De faltas	86	13
- De familia	86	11
- Civil general	87	11
- Penal	85	15
-Contencioso-administrativo	91	6
- De lo social	91	8
Participación como:		
- Denunciante	91	8
- Denunciado	78	22
- Testigo	84	14
- Testigo y víctima	84	14
- Responsable civil	91	9
- Acusado	83	16
- Demandante	90	8
- Demandado	91	8
Abogado:		
- Sí, turno de oficio	86	12
- Sí, particular	91	8
- No	83	15



Cuadro 23			
¿Cómo intentó Informarse? (No le quedo claro e intentó informarse)			
	Encuesta 2003	Encuesta 2001	Encuesta 1997
Con su abogado	53	49	42
Llamando al juzgado	20	24	19
En los Servicios de Orientación Jurídica	2	8	
Oficinas de información y atención al ciudadano	6	5	--
Contactando con la otra parte	2	--	--
A través de amigos o familiares	2	--	--
De la policía	2	--	--
Otros medios	10	13	38



7. PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS ÓRGANOS JUDICIALES SOBRE EL ASUNTO

En este asunto de nuevo tenemos que abonarnos a lo que ha dicho el profesor García de la Cruz: "...los Tribunales de Justicia trabajan con ciudadanos que tienen voz y criterio propio sobre el calado del conocimiento que tiene el Tribunal sobre su asunto, y además, esta percepción de los ciudadanos es un factor esencial en la legitimidad y fiabilidad en la Justicia. Esto es, que la Justicia tiene que tener un buen conocimiento de los asuntos y, además, los usuarios (todos o la mayor proporción posible) tienen que convencerse de ello. En caso contrario, los Tribunales pierden legitimidad (eficacia social) y sus resoluciones también, sean las que sean."²⁵

Ya hemos mencionado desde el inicio de este trabajo que el factor que analizamos en este apartado es una variable muy potente para entender la satisfacción de los usuarios de la Administración de Justicia.

La mitad de los usuarios son de la opinión de que el juez y el juzgado conocen con mucha o bastante profundidad su asunto (antes de conocer la sentencia). Es una proporción consolidada; tal como puede verse en el Cuadro 24, en el año 2003 y 2001 el porcentaje de usuarios es similar.

El Cuadro 25 nos permite observar algunas variaciones según diversas variables. Las más llamativas son el bajo porcentaje de usuarios que creen que el juez conoce su asunto en los Juicios de Faltas, un 37%, y en el otro extremo, con un 58%, los usuarios de lo Contencioso-Administrativo. Diferencias que son aún más acusadas entre los diferentes tipos de usuarios que distinguimos según su papel procesal, donde sólo un 27% de los denunciados consideran que el juez ha entendido con profundidad su asunto (siempre antes de sentencia).

²⁵ García de la Cruz Herrero (2002): La satisfacción de los usuarios..., ob. Cit. Pág. 484.



Cuadro 24						
¿Con qué profundidad cree que el juez y el juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?²⁶						
	Encuesta 2003		Encuesta 2001		Encuesta 1997	
- Mucha	5	47	9	46	10	43
- Bastante	42		37		33	
- Poca	32		22		28	
- Ninguna	10		11		12	
- No sabe	10		20		17	

CUADRO 25						
¿Con qué profundidad cree que el juez y el juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?						
	Mucha	Bastante	Mucha+Bast.	Poca	Ninguna	No sabe
Global:	5	42	47	32	10	10
Sexo:						
- Varón	5	41	46	32	10	10
- Mujer	5	43	48	31	10	10
Clase social:						
- alta/media-alta	6	45	51	31	8	10
- media-media	5	41	46	33	11	10
-media-baja/baja	5	38	43	32	13	12
Contacto anterior:						
- Sí	6	40	46	34	11	8
- No	4	44	48	30	9	12
Orden jurisdiccional						
- De faltas	4	33	37	39	15	9
- De familia	5	44	49	29	12	9
- Civil general	4	44	48	31	8	13
- Penal	5	41	46	33	11	10
-Contencioso-administrativo	10	48	58	29	5	7
- De lo social	5	41	46	31	11	11
Participación como:						
- Denunciante	5	37	42	36	15	8
- Denunciado	1	26	27	38	23	11
- Testigo	5	42	45	31	8	13
- Testigo y víctima	7	43	50	35	3	12
- Responsable civil	3	46	49	37	9	6
- Acusado	5	32	37	38	18	7
- Demandante	5	46	51	29	9	10
- Demandado	6	42	48	33	10	9

²⁶ La pregunta en el año 1997 era la misma pero las categorías fueron: muy bien, bien, mal y muy mal.



8. INMEDIACIÓN Y SENTIMIENTO DE AMPARO POR PARTE DEL JUEZ

8.1. Inmediación

Los datos que hemos obtenido sobre la intermediación a través de la encuesta del año 2003 son, inicialmente, preocupantes. La inquietud viene provocada por el contraste entre los datos del año 2001 y el 2003: nos encontramos con un descenso de 41% de usuarios que declaran no haber estado ante el juez o magistrado antes de celebrarse el juicio.

De hecho, y ante una diferencia de esta magnitud, hemos pensado en un fallo en la encuesta o en la tabulación, pero una vez revisado todo el proceso el dato sigue siendo el mismo. Ahora bien, hemos encontrado una diferencia entre el cuestionario del año 2001 y el del 2003. En la encuesta del año 2001 se preguntaba: “¿Cuándo ha acudido al juzgado, ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia?”, en contraste con la encuesta de este año, en la que se ha preguntado “¿Cuándo ha acudido al juzgado, ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia antes del día del juicio?”. Si nos fijamos en la encuesta del año 2003 se ha añadido una precisión, “antes del día del juicio”, que sin duda es muy pertinente y nos acerca a la realidad que se quiere indagar (la intermediación durante los procesos), pero que seguramente ha filtrado a muchos usuarios que en la encuesta del año 2001 contestaron que sí, pero se estaban refiriendo al día del juicio. Dicho esto, podemos suponer que el nuevo punto de partida sobre la realidad de la intermediación está en los datos del año 2003: un 19% de los usuarios de los Tribunales de Justicia han estado ante el juez o magistrado antes del día del juicio (Cuadro 26).

Estamos ante una cifra global difícil de valorar. En nuestra opinión, los datos del año 2003 están describiendo un escenario judicial en el que los jueces y magistrados tienen muy poco contacto procesal con los usuarios.

No obstante, este panorama general se puede matizar. Así, en los asuntos de familia la intermediación, antes del juicio, se eleva hasta un 27% de los ciudadanos que



participan en el proceso; el 23%, en los asuntos penales y; el 22%, en los contencioso-administrativos.

Mirando el mismo escenario desde la perspectiva del tipo de participación procesal observamos que el 31% de los acusados (juicios penales) sí han estado ante el juez, al igual que el 28% de los testigos y víctimas.

CUADRO 26		
Cuando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia?		
	SÍ	NO
Porcentajes totales, encuesta 2003	19	79
<i>Porcentajes totales, encuesta 2001</i>	60	39
<i>Porcentajes totales, encuesta 1997</i>	46	53
Profundidad con que el Juez conoce el asunto:		
- Mucha	23	75
- Bastante	19	80
- Poca	18	80
- Ninguna	27	73
Orden jurisdiccional		
- De faltas	19	79
- De familia	27	73
- Civil general	14	85
- Penal	23	76
-Contencioso-administrativo	22	73
- De lo social	16	83
Participación como:		
- Denunciante	18	81
- Denunciado	18	81
- Testigo	15	84
- Testigo y víctima	28	71
- Responsable civil	20	77
- Acusado	31	68
- Demandante	19	79
- Demandado	19	79

8.2. Sentimiento de amparo



Volvemos al ámbito de las percepciones de los usuarios. En este caso nos enfrentamos al sentimiento de amparo de sus derechos que han tenido ante la figura del Juez o Magistrado (cuadro 27).

Los datos globales muestran una clara mejoría. El porcentaje de ciudadanos que han sentido muy amparados sus derechos cuando han estado con el juez se ha incrementado en 21 puntos desde el año 2001, alcanzando hasta un 65% de los usuarios.

Cuando analizamos todo el cuadro 27 observamos que esta sensación es distinta según los tipos de juicios, claramente más baja en los juicios de faltas y más alta en los contencioso-administrativo, en penal y civil general.

El tipo de papel procesal también influye. Así, se sienten menos amparados los denunciados y los denunciados –juicios de faltas- pero los denunciados bajan un 10%, en contraste los denunciados cuyo porcentaje disminuye hasta el 25%, siempre comparando con el porcentaje global. Por el contrario, se sienten más amparados los responsables civiles, y los testigos y víctimas.

CUADRO 27			
En las ocasiones que ha estado ante el juez ¿en qué medida ha sentido Ud. Amparados sus derechos? (Han estado en presencia del Juez)			
Porcentajes totales	Mucho	Poco	Nada
<i>Encuesta 1997</i>	30	20	27
<i>Encuesta 2001</i>	44	33	14
Encuesta 2003	65	18	14
C.A. competencias:			
- Sí	64	19	14
- No	71	13	10
Orden jurisdiccional			
- De faltas	45	27	26
- De familia	63	17	15
- Civil general	69	12	14
- Penal	69	16	13
-Contencioso-administrativo	73	19	4
- De lo social	64	18	15
Participación como:			
- Denunciante	55	16	26
- Denunciado	40	27	30



- Testigo	67	16	13
- Testigo y víctima	70	14	17
- Responsable civil	86	0	0
- Acusado	66	21	12
- Demandante	67	17	11
- Demandado	64	18	14

9. EVALUACIÓN DE LOS PERJUDICADOS

9.1. Restitución del perjuicio

En la encuesta del año 1997, Libro Blanco de la Justicia, el CGPJ quiso tener algún indicador sobre en qué medida los usuarios de la Administración de Justicia que habían sido perjudicados en conflicto pensaban que los Tribunales les habían restituido. El Cuadro 28 es descriptivo y nos ofrece un porcentaje entre el 42% y el 46% de los usuarios que sí se sienten perjudicados.

El Cuadro 29 indaga sobre en qué medida, *totalmente*, *parcialmente* o *nada*, tienen la sensación de haber sido restituidos por los Tribunales de Justicia. Los datos globales mejoran los obtenidos en años anteriores. Así, al día de hoy, un 10% de los perjudicados sienten *totalmente* restituido el perjuicio que había sufrido; un 23%, al menos, *parcialmente*; un 26% nada y; un 31% no sabe²⁷.

El Cuadro 30 nos ofrece la posibilidad de indagar con mayor amplitud este sentimiento de restitución del perjuicio. Se observa que en el ámbito de familia el porcentaje de *totalmente* satisfechos es mayor, 16%; en contraste es inferior entre los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo. También se comprueba la estrecha relación entre la profundidad con que ellos consideran que el Juez conoce su asunto y la sensación de haber sido totalmente resarcido del perjuicio.

²⁷ Recordamos que la encuesta se realiza a la salida del juicio, por lo tanto, la mayoría de los usuarios no conocen el sentido y contenido de la sentencia.



CUADRO 28			
¿Ha sido Ud. Perjudicado directamente en el asunto que le ha traído aquí? (%)			
	Encuesta 2003	Encuesta 2001	Encuesta 1997
Sí	42	41	46



4

Totalmente

Encuesta 1997

Encuesta 2001

13

12

Cuadro 36

Cuadro 29

Encuesta 2003

Historia de la Administración de Justicia

58 CONSEJO GENERAL DEL PODER

Nada sabe



Las diferencias entre distintos tipos de juicios, procesos, nos muestra que en los Juicios Penales son el 83% de los usuarios los que declaran que sí, pero en lo social baja hasta el 66% los que dicen que sí.

CUADRO 31		
En el juicio o a la hora de declarar, ¿le han informado de sus derechos y obligaciones?		
	SÍ	NO
Encuesta año 2003	73	22
<i>Encuesta año 1997, totales</i>	54	38
Encuesta año 2001	65	28
Orden jurisdiccional		
- De faltas	68	28
- De familia	73	25
- Civil general	75	21
- Penal	83	14
-Contencioso-administrativo	69	17
- De lo social	66	29

9.3. Ejercicio del derecho a que le abonen gastos de transporte y estancia

En la misma línea del apartado anterior, también en la encuesta del año 1997 se incluyó como objetivo de investigación la cantidad de usuarios que colaboran como testigos y si su residencia estaba ubicada fuera del municipio donde se celebra el juicio, y por lo tanto, teniendo el derecho al abono de los gastos de desplazamiento lo conocían e incluso lo habían ejercido.

El Cuadro 32 es meramente descriptivo y nos expone que el 34% de los testigos del año 2003 no residían en el municipio. Una proporción similar a los años anteriores. En el Cuadro 33 se puede contemplar en qué tipo de juicios se requiere en mayor proporción testigos que residen fuera del municipio. Son los juicios contencioso-administrativo con un 39% y los penales con un 37% de los testigos que no residen en el municipio los que se destacan.



CUADRO 32			
¿Reside Ud. En este Municipio? (Testigos)			
	Encuesta 2003	Encuesta 2001	Encuesta 1997
No	34	33	33
Sí	61	67	66

CUADRO 33		
¿Reside Ud. En este Municipio? (Testigos)		
	SÍ	NO
Encuesta año 2003	61	34
Orden jurisdiccional		
- De faltas	68	29
- De familia	60	33
- Civil general	69	28
- Penal	57	37
-Contencioso-administrativo	52	39
- De lo social	65	33

Una segunda cuestión es el grado de conocimiento que estos testigos que han tenido que desplazarse tienen sobre su derecho a que le abonen los gastos de traslado y estancia. Los datos del Cuadro 34 nos indican que el 64% de ellos no conocían este derecho, y por lo tanto, que nadie se lo había comunicado. Esta ignorancia es casi del 100% entre los testigos de familia, y más baja de la media entre los testigos de lo social, véase Cuadro 35.

Finalmente, el Cuadro 36 nos dice el porcentaje de testigos que conocían este derecho y finalmente se lo han abonado o no lo han solicitado. La lectura global nos permite apuntar que el 60% de los testigos que lo conocen lo piden y el 40% no lo hace. Entre los que sí lo han solicitado el 36% ya le habían abonado los gastos que les correspondía en el momento de la entrevista.

Cuadro 34			
¿Conoce Ud. su derecho a que le abonen los gastos de desplazamiento y estancia? (no residen)			
	Encuesta 2003	Encuesta 2001	Encuesta 1997
No	64	60	74
Sí	34	40	24



CUADRO 35 ¿Conoce Ud. su derecho a que le abonen los gastos de desplazamiento y estancia?		
	SÍ	NO
Encuesta año 2003	34	64
Orden jurisdiccional		
- De faltas	43	57
- De familia	6	94
- Civil general	31	69
- Penal	39	58
-Contencioso-administrativo	32	68
- De lo social	21	77

Cuadro 36 ¿Le han abonado a Ud. Algún gasto de desplazamiento o estancia? (Conocen este derecho)			
	Encuesta 2003	Encuesta 2001	Encuesta 1997
Le han abonado gastos de desplazamiento	23	26	7
Le han abonado gastos de desplazamiento y estancia	13	6	3
No le han abonado gastos de desplazamiento y estancia habiéndolos solicitado	23	26	14
No lo ha solicitado aún	38	43	72



10. VALORACIÓN DE LA ASISTENCIA LETRADA

No hay que descubrir la importancia de la figura del abogado que asesora y representa a los ciudadanos en los Tribunales de Justicia. En el año 2003 el porcentaje de usuarios con abogados es del 72%, cuatro puntos más que hace dos años, y un 16% más que hace seis.

El Cuadro 37 nos brinda el porcentaje de usuarios con abogados según diversas variables. Así, se observa que los ciudadanos que acuden a los Juzgados de lo Social son los que en mayor porcentaje tienen abogado, un 89%; seguidos de los que acuden a los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo, un 82%; quedando en tercer lugar los de familia con un 80%. En el otro extremo, con menor proporción, están los ciudadanos que han participado en un juicio de faltas, con un 48%.

No obstante, estas proporciones quedan mejor perfiladas cuando la variable considerada es el papel procesal del ciudadano entrevistado. En este caso, se aprecia que tienen abogado el 93% de los demandantes; el 87% de los acusados; el 86% de los demandados y de los responsables civiles; el 61% de los denunciados; el 54% de los denunciantes y el 28% de los testigos.

En cualquier caso estos datos pueden mirarse siempre del anverso o del reverso, esto es, preguntándonos por qué no tienen abogados una parte de los usuarios o, al revés, por qué tienen abogado.

En el Cuadro 38 se puede ver si el abogado es pagado por el ciudadano (particular) o esté se está beneficiando de la Justicia Gratuita (Turno de Oficio²⁹). Efectivamente, el letrado del Turno de oficio es más frecuente en el ámbito penal y en el de familia. O, desde otro ángulo, los acusados, un 49% del Turno de oficio; los denunciados, un 35%; un 29% entre los testigos y víctimas.

²⁹ Aunque muchos abogados particulares, pagados por el cliente, son proporcionados por el Turno de Oficio del Colegio de Abogados de la localidad, aquí vamos a utilizar la etiqueta de Turno de Oficio como sinónimo de Justicia Gratuita.



Finalmente, hemos pedido a los usuarios de la justicia, a los clientes de los abogados, que valoren el servicio que les ha prestado su abogado, Cuadro 39. El resultado global es bueno, y en concreto en el Turno de Oficio ha mejorado mucho desde el año 2001. En total el 91% de los usuarios declaran estar satisfechos con su abogado, quedando un 5% que señalan como muy insatisfactoria la atención que les ha prestado su abogado.

En el Cuadro 39 se ofrece el contraste entre los usuarios que han tenido abogado particular o del turno de oficio, tanto en el año 2001 como en el 2003. Los resultados del turno de oficio son buenos, pero inferiores a lo alcanzado por los abogados particulares, en concreto hay que destacar el 13% de usuarios del Turno de oficio que opinan que la atención ha sido *muy insatisfactoria*.



CUADRO 37		
¿Tiene Ud. un abogado?		
	SÍ	NO
Porcentajes totales, encuesta 2003	72	28
<i>Porcentajes totales, encuesta 2001</i>	68	31
<i>Porcentajes totales, encuesta 1997</i>	56	37
C.A. competencias:		
- Sí	71	29
- No	77	23
Sexo:		
- Varón	71	29
- Mujer	72	28
Clase social:		
- alta/media-alta	75	25
- media-media	68	32
-media-baja/baja	73	27
Contacto anterior:		
- Sí	71	29
- No	72	28
Orden jurisdiccional		
- De faltas	48	52
- De familia	80	20
- Civil general	76	24
- Penal	51	49
-Contencioso-administrativo	82	17
- De lo social	89	11
Participación como:		
- Denunciante	54	46
- Denunciado	61	39
- Testigo	28	72
- Testigo y víctima	48	52
- Responsable civil	86	14
- Acusado	87	13
- Demandante	93	7
- Demandado	86	14



CUADRO 38		
Su abogado, ¿es particular o del turno de oficio (Justicia gratuita)?		
	Particular	Turno de Oficio
Porcentajes totales, encuesta 2003	83	17
<i>Porcentajes totales, encuesta 2001</i>	<i>74</i>	<i>25</i>
C.A. competencias:		
- Sí	83	17
- No	86	14
Sexo:		
- Varón	85	15
- Mujer	80	20
Clase social:		
- alta/media-alta	95	5
- media-media	80	20
-media-baja/baja	67	33
Contacto anterior:		
- Sí	84	16
- No	83	17
Orden jurisdiccional		
- De faltas	75	25
- De familia	71	29
- Civil general	89	11
- Penal	65	35
-Contencioso-administrativo	94	6
- De lo social	90	10
Participación como:		
- Denunciante	75	25
- Denunciado	65	35
- Testigo	91	9
- Testigo y víctima	71	29
- Responsable civil	97	3
- Acusado	51	49
- Demandante	87	13
- Demandado	87	13

CUADRO 39						
Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es... (Todos los que tienen abogado)						
	Tienen abogado Particular		Turno de oficio Justicia gratuita		Todos los que tienen abogado	
	2003	2001	2003	2001	2003	2001
Muy satisfactoria	72	70	59	37	70	61
Normal	20	24	25	33	21	26
Muy insatisfactoria	3	3	13	21	5	7
No sabe	1	3	1	4	1	3



11. JUSTICIA GRATUITA: FACILIDAD DE OBTENCIÓN DE UN ABOGADO

Ya hemos mencionado la Justicia Gratuita (un derecho constitucional: art. 119, CE, derecho legislado por la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita). En este apartado abordamos la facilidad o dificultad que han encontrado los ciudadanos que tenían derecho a la asistencia jurídica gratuita para lograr su abogado, véase el Cuadro 40.

En esta valoración se ha perdido satisfacción desde el año 2001, entonces el 73% de los usuarios declaró que habían sido unos trámites fáciles y sencillos, ahora sólo son de esta opinión el 63%. Aunque, el residuo de crítica dura, *difíciles* y *complicados*, está estabilizado en el 11%. Reproche que es más frecuente entre los usuarios de familia, un 16%; y los de los Juzgados de lo penal, un 12%. Entre estos últimos usuarios, los de penal, se produce una polarización, ya que también son los que en mayor porcentaje piensan que han sido fáciles y sencillos, un 69%.

CUADRO 40			
Respecto al proceso para la obtención del abogado –justicia gratuita- los trámites han sido...?			
	Fáciles y sencillos	Dificultad media	Difíciles y Complicados
Encuesta 2003	63	23	11
Encuesta 2001	73	10	11
Sexo:			
- Varón	64	22	11
- Mujer	60	24	12
Clase social:			
- alta/media-alta	47	30	13
- media-media	69	20	9
-media-baja/baja	59	25	13
Contacto anterior:			
- Sí	61	17	17
- No	65	28	6
Orden jurisdiccional			
- De faltas	60	27	11
- De familia	51	30	16
- Civil general	62	31	7
- Penal	69	16	12
-Contencioso-administrativo	63	11	7
- De lo social	68	19	8





12. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

12.1. Valoración de instalaciones y equipos de trabajo

Para alguien profano a la metodología de medida de la calidad, la evaluación de los usuarios sobre las instalaciones y equipos podría parecer algo superficial o fuera de lugar. Todo lo contrario, los trabajos de investigación en este ámbito, la calidad, han demostrado que este factor tiene peso e importancia en la calidad global que percibe el ciudadano cuando utiliza un servicio.

El Cuadro 41 nos muestra los datos globales y cruzados con alguna de las variables que hemos venido incluyendo en los cuadros detallados. Globalmente, la sensación de instalaciones modernas se ha incrementado desde un 18% hasta el 26% en el año 2003; aunque la percepción de instalaciones viejas se mantiene en el entorno del 25%.

Los datos desagregados por categorías nos muestran que la calificación de modernos se produce en mayor proporción entre usuarios de clase alta, en los de lo Contencioso-Administrativo, los de lo social y los de familia. En el otro extremo, los ven con mayor frecuencia como viejos, también los de clase alta, los que han estado en juicios de faltas, los de penal, y también, los de lo social.

En la encuesta del año 2003 se ha complementado esta pregunta con otra que cuestiona de manera concreta sobre las zonas de espera y la adecuación o no de las dependencias judiciales, Cuadro 41.

El 56% de los usuarios piensan que son adecuadas y el 40% que no lo son. El análisis por variables nos muestra pocas diferencias, menor porcentaje como adecuadas entre los usuarios de los juicios de faltas y penales. Y, más porcentaje, como adecuadas, entre los usuarios de los juzgados de lo Contencioso-Administrativo. La crítica, la calificación de inadecuadas es claramente superior entre los usuarios de los Juzgados de lo Penal y los juicios de faltas.



CUADRO 41			
¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen...			
	Modernos	Normales	Viejos
Encuesta 2003	26	47	25
<i>Encuesta 2001</i>	18	56	26
Sexo:			
- Varón	27	47	1
- Mujer	27	48	24
Clase social:			
- alta/media-alta	30	43	26
- media-media	25	48	26
-media-baja/baja	21	55	22
Contacto anterior:			
- Sí	27	46	25
- No	25	49	25
Orden jurisdiccional			
- De faltas	19	49	30
- De familia	29	51	18
- Civil general	27	48	24
- Penal	19	48	33
-Contencioso-administrativo	39	46	15
- De lo social	29	45	25

CUADRO 42		
Respecto a las zonas para esperar la entrada en la Sala de Vistas o las dependencias judiciales le han parecido...		
	Adecuadas	Inadecuadas
Porcentajes totales, encuesta 2003	56	40
Sexo:		
- Varón	57	39
- Mujer	55	41
Clase social:		
- alta/media-alta	57	38
- media-media	54	42
-media-baja/baja	58	38
Orden jurisdiccional		
- De faltas	50	45
- De familia	58	37
- Civil general	58	37
- Penal	49	48
-Contencioso-administrativo	65	29
- De lo social	58	39



12.2. Horarios de atención

Los horarios de atención por parte de los Tribunales ha sido un tema de debate. La opinión de los usuarios en el año 2001 era que un 34% les parecía insuficientes, ahora, en el año 2003 son un 40% los que declaran la necesidad de ampliar el horario de los Tribunales. Siendo los usuarios del ámbito penal: juicios de falta y Juzgados de lo Penal, los que en mayor porcentaje reclaman una ampliación de horario, Cuadro 43.

CUADRO 43		
El horario de atención le parece...		
	Insuficiente	Suficiente
Porcentajes totales, encuesta 2003	40	54
<i>Porcentajes totales, encuesta 2001</i>	<i>34</i>	<i>63</i>
Sexo:		
- Varón	39	55
- Mujer	41	52
Clase social:		
- alta/media-alta	41	54
- media-media	40	54
-media-baja/baja	39	54
Orden jurisdiccional		
- De faltas	43	52
- De familia	35	58
- Civil general	39	55
- Penal	47	46
-Contencioso-administrativo	43	52
- De lo social	43	52



13. LA PERCEPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA: USUARIOS VERSUS POBLACIÓN GENERAL

En la encuesta del año 2003 se han incorporado una batería de preguntas que se han venido realizando a la población general a través de los barómetros que ha dirigido el profesor José Juan Toharia, el objetivo es poder comparar la valoración que realizan los usuarios con la que viene haciendo la población general. Una o dos de estas preguntas ya se han mencionado en el capítulo 3 de este informe: “Evaluación global de la Administración de Justicia”; pero es en este capítulo se exponen y analizan el grueso de las preguntas que permiten este contraste de gran riqueza heurística.

En el Cuadro 44 se ofrecen todas las preguntas que se han realizado y los porcentajes de apoyo, *acuerdo*, o *desacuerdo*. En esta primera visión, sin nada con qué comparar, observamos algunas magnitudes que queremos destacar, por ejemplo:

- Un 42% de los usuarios no apoyan que los jueces son totalmente independientes en su actuación.
- Un 70% de los usuarios entrevistados consideran que la Administración es tan lenta que vale más evitar acudir a ella. Pero, como hemos visto, 8 de cada 10 volverían acudir.
- Algo parecido ocurre con el acuerdo sobre la complejidad del lenguaje judicial que alcanza el 72% de acuerdo, cuando más del 80% de los entrevistados han declarado haber entendido perfectamente la citación judicial que habían recibido. En este sentido creemos que los usuarios se están quejando de la complejidad del Derecho, no del lenguaje judicial en concreto.
- Respecto a los costes, un 62% que apoyan que no merece la pena acudir a los Tribunales, también contradicen las afirmaciones que ellos mismos han hecho. Aunque, aquí tenemos que tener en cuenta que la pregunta se ha realizado también a los demandados, denunciados y acusados.



- Un 66% de los usuarios que acaban de salir de un juicio (todas las partes) consideran que los jueces están bien preparados y son competentes y son honestos y honrados.
- Sin embargo, un 55% muestran su acuerdo con que los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual. Este es un tema que hemos resaltado en este informe que aflora con gran fuerza como demanda clara de los usuarios.
- Finalmente, como dato que consideramos destacado de este Cuadro 44: el 74% de los usuarios piensan que con todos sus defectos... la Administración de Justicia es la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades.

Cuadro 44		
Grado de acuerdo con la frase:		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
"A la hora de enjuiciar un caso y de dictar sentencia los jueces suelen actuar con total independencia, sin dejarse influir por nada ni por nadie"	50	42
"La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella"	70	27
"El lenguaje y los procedimientos de los tribunales son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio"	72	26
"Los costes de todo tipo que supone acudir a los tribunales hace que por lo general termine no compensando hacerlo"	62	30
"La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios para poder desarrollar bien su labor"	49	34
"Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes"	66	27
"Por lo general, los jueces actúan con honestidad y honradez"	62	29
"En España hoy todo el que lo desea puede obtener el amparo de los tribunales para defender sus derechos y libertades"	62	33
"Los jueces tienden a estar <<fuera de onda>> respecto de lo ocurre en la sociedad."	38	50
"Con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual"	55	32
"En realidad, la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece"	43	46
"Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades"	74	20
"Nuestros jueces son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea"	50	18



Ahora vamos a comprar estas opiniones con las que han emitido la población española en general en la última encuesta del año 2002. El Cuadro 45 nos ofrece el contraste en la primera frase: : *“A la hora de enjuiciar un caso y de dictar sentencia los jueces suelen actuar con total independencia, sin dejarse influir por nada ni por nadie”*

El diagnóstico es claro: los ciudadanos españoles que han experimentado la realidad del funcionamiento de la Administración de Justicia, los usuarios, apoyan en mayor grado la independencia en la actuación de los jueces. También, es verdad que cuatro de cada diez desconfían.

El grado de acuerdo de la población general con la frase: “La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella” es demoledor, en los estudios sobre la imagen de la Administración de Justicia muestra su acuerdo, un 81%. Parece que la realidad, vivida por los usuarios, rebaja en once puntos el apoyo a esta afirmación que entre los usuarios es del 70%, pero como ya hemos mencionado no refleja la valoración que han hecho los usuarios en su caso concreto, ya que sólo un 59% han declarado que el tiempo de su asunto se había alargado más de lo razonable.

Respecto al lenguaje también es más favorable la opinión de los que están inmersos en un procedimiento judicial que la opinión de la población general. Ocurre, lo mismo respecto “los costes de todo tipo...”, los que los conocen mejor, los usuarios, consideran en menor porcentaje que esto sea un obstáculo que no compensa acudir a los Tribunales.

Sin embargo, parece que hay mucha similitud sobre la creencia de que “La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios...”, un 49% de los usuarios y un 51% de la población general opinan así. Igualdad entre población general y usuarios que sólo se repite cuando se pregunta sobre si “...la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece”. En esta pregunta hay que tener en cuenta que los usuarios no tienen tan mala imagen de la Justicia como la población general.



Por lo tanto, su acuerdo es con una imagen mejor que la referencia de la población general.

De nuevo volvemos a observar diferencias apreciables entre la opinión de la población general y la de los usuarios cuando les preguntamos sobre la “preparación y competencia de los jueces”, donde los usuarios afirman, un 66%, su acuerdo con su capacitación, acuerdo que baja al 55% en la población general. Distancia que aumenta hasta los once puntos cuando les preguntamos sobre la honestidad y honradez.

En la posibilidad de acceso a los Tribunales también la realidad, la experiencia de los usuarios, es mejor que la opinión de la población general.

Cuando hemos planteado una crítica muy suave sobre la cercanía de los jueces a la sociedad, “fuera de onda”, los usuarios se han mostrado en menor proporción críticos, un 38% opinaba que sí, frente a un 47% de la población general.

Incluso en un tema tan delicado como es preguntar a un usuario cualquiera sobre el esfuerzo “que los jueces han dedicado a su asunto” la opinión basada en la experiencia es mejor que la valoración de oídas que realiza la población general.

La comparación de nuestra judicatura con la europea no parece mostrar ningún complejo, aquí la opinión de usuarios y población general no es muy abultada, ya que la experiencia, el contacto con los Tribunales no es definitivo para contrastar con la preparación que tienen los jueces en otros países europeos.

Finalizamos con una pregunta trascendental para conocer el verdadero aprecio que tienen usuarios y población general : “Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades”, el apoyo a esta afirmación entre los usuarios es del 74%, sólo dos de cada diez están poco o nada de acuerdo con ella, recordamos que es una pregunta que se ha realizado a todos los usuarios (en todas las jurisdicciones y participando como acusado, víctima, denunciante, denunciado, demandante o



demandado), por lo tanto, alcanzar esta unanimidad es algo difícil, a no ser, que estemos ante una institución que más allá de las críticas tiene un profundo apoyo por parte de la ciudadanía, que en un 62% también muestra su acuerdo con esta estratégica afirmación.

Cuadro 45		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Grado de acuerdo con la frase:	Usuarios/ población general	Usuarios/ población general
"A la hora de enjuiciar un caso y de dictar sentencia los jueces suelen actuar con total independencia, sin dejarse influir por nada ni por nadie"	50/41	42/48
"La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella"	70/81	27/14
"El lenguaje y los procedimientos de los tribunales son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio"	72/81	26/16
"Los costes de todo tipo que supone acudir a los tribunales hace que por lo general termine no compensando hacerlo"	62/79	30/15
"La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios para poder desarrollar bien su labor"	49/51	34/32
"Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes"	66/57	27/33
"Por lo general, los jueces actúan con honestidad y honradez"	62/51	29/40
"En España hoy todo el que lo desea puede obtener el amparo de los tribunales para defender sus derechos y libertades"	62/55	33/39
"Los jueces tienden a estar <<fuera de onda>> respecto de lo ocurre en la sociedad."	38/47	50/40
"Con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual"	55/63	32/24
"En realidad, la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece"	43/40	46/48
"Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades"	74/62	20/28
"Nuestros jueces son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea"	50/56	18/22



14. ANÁLISIS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

La encuesta del año 2003 se ha planteado como una inequívoca mejora sobre los trabajos anteriores, años 1997 y 2001. Por un lado, se han añadido nuevas preguntas y se han depurado las que había. Pero, por otro lado, también se ha realizado un gran esfuerzo económico al incrementar el tamaño de la muestra hasta que las submuestras en cada una de las Comunidades Autónomas (CA) con competencias en Justicia asumidas ofreciera datos válidos y fiables.

En este apartado se ofrecen todos los datos vistos hasta ahora, pero mostrando siempre los contrastes entre las ocho comunidades autónomas que en el año 2003 ya tenían competencias en Justicia.

14.1. Valoración global del funcionamiento de la Administración de Justicia: contrastes entre Comunidades Autónomas

El Cuadro 46 nos muestra muchas diferencias en esa primera valoración que han realizado los usuarios en las distintas CA. Para empezar, si comparamos la valoración entre CA con competencias en Justicia y el resto observamos que los usuarios de las CA sin competencias, territorio del M^o. De Justicia, valoran mejor la Administración de Justicia de su zona. En concreto, son un 7% más los que la consideran *muy bien o bien*, y un 10% los que la catalogan como *mal o muy mal*.

Ahora bien, esta impresión general que engloba en un mismo saco, categoría, a todas las CA con las competencias asumidas oculta grandes diferencias entre ellas, tal como muestra el Cuadro 46 y siguientes. En este sentido aconsejamos que antes de sedimentar cualquier conclusión se vean los Cuadros 48 y 49.

En concreto, la Administración de Justicia es claramente mejor valorada por los usuarios de la CA de Andalucía y Navarra. Y muy poco apreciada en las CA de Galicia, Canarias y Cataluña. En este sentido conviene fijarse en las dos categorías extremas, *muy bien o bien* y *mal o muy mal*.



Desde esta evaluación global e inicial las CA peor valoradas, y por este orden, son Galicia, Cataluña y Canarias. Y las mejor valoradas: Andalucía y Navarra.

Cuadro 46				
<i>“¿Cómo diría usted que, en conjunto y en líneas generales, funciona en la actualidad, en España, la Administración de Justicia?”</i>				
	<i>Muy bien o bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal o muy mal</i>	<i>Sin opinión</i>
Todos los Usuarios año 2003	27	27	41	5
Comunidad autónoma con competencias:				
- Sí	25	27	43	5
- No	32	30	33	5
Comunidad Autónoma con competencias:				
- Andalucía	40	18	38	4
- Canarias	24	24	50	2
- Cataluña	20	26	48	5
- Galicia	10	27	60	3
- Madrid	23	28	42	6
- Navarra	38	23	27	12
- País Vasco	25	34	33	8
- Valencia	23	35	38	3

En el Cuadro 47 se les pregunta más directamente cómo les ha ido en su asunto concreto, ahora utilizando una escala del 0 al 10. De nuevo, salen mejor libradas las CA sin competencias. Sin embargo, hay diferencias entre las CA con competencias, realmente sólo podemos señalar como una calificación muy baja la que otorgan los usuarios gallegos a la Administración de Justicia en su CA. Quedando por encima de la media Navarra; Madrid y Valencia.

Por último, y respecto al Cuadro 47, mencionar que los datos del año 2001 son meramente indicativos, la muestra de aquel año no tuvo un tamaño suficiente para considerar esos datos por áreas geográficas como representativos.

**Cuadro 47**

Y en el asunto que le ha traído hoy aquí, ¿qué puntuación le daría usted al servicio que le ha proporcionado la Administración de Justicia que le ha atendido en este asunto? Utilice una escala de 0 a 10, en la que 0 significa que el servicio ha sido muy malo y 10 que ha sido excelente o muy bueno

	2001	2003
Calificación global:	5.44	4.90
Áreas geográficas:		
- Andalucía (Sevilla en el año 2001)	6.97	4.74
- Canarias	--	4.30
- Cataluña C.A.	--	4.61
- Barcelona (año 2001)	5.15	4.61
- Resto de Cataluña ³⁰ (año 2001)	4.48	4.61
- Galicia	4.93	3.87
- Madrid C.A.		5.12
- Madrid capital (año 2001)	5.22	5.12
- Madrid provincia (año 2001)	4.93	5.12
- Navarra		5.24
- País Vasco ³¹	5.04	4.79
- Valencia	4.77	5.82
- Todas las C.A. con competencias	--	4.87
- Resto de zonas ³²	5.62	5.04

14.2. Evaluación de las transferencias a las Comunidades Autónomas

En la encuesta del año 2003 se ha preguntado a los usuarios algo tan sencillo como si ellos creen que la Administración de Justicia funciona mejor o peor en su CA que en el resto. Por supuesto, es una pregunta dirigida a descubrir una actitud, no un contraste real sobre una experiencia que en términos generales no han tenido: comprobar como funcionan los Tribunales en dos CA distintas.

Los resultados son los que muestra el Cuadro 48. En el que lo primero que observamos es que los usuarios de las CA con competencias están más polarizados que en el resto de España. Veamos, un 9% de ellos declaran que mejor, frente a un 3% en el resto; pero un 12% afirman que peor, frente a un 6% en el resto

³⁰ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

³¹ Los datos del año 2001 de la Comunidad Autónoma Vasca (CAV) son de la Encuesta a usuarios de la CAV que se ha realizado en el mes de octubre del año 2001, elaborada por el Departamento de Justicia del País Vasco y el CGPJ.



de España. Seguramente, esta polarización explica alguna de las aparentes contradicciones que se observan en los cuadros.

Tanto la pregunta del Cuadro 48 como la del Cuadro 49 nos permiten apuntar que son los usuarios del País Vasco los que más valoran la mejora que se ha producido con la transferencia de las competencias a la CA. También, confirman esa impresión, pero menos rotundamente, los usuarios de Valencia, Navarra y Cataluña.

La réplica de estas preguntas en el resto de España ha sido preguntar a los usuarios de las CA sin competencias: si apoyarían o no que su CA asumiera estas competencias en Justicia. La respuesta ha sido que un 50% de ellos han declarado que sí; un 12% que no; y un 31% que no sabe.

Cuadro 48				
¿Usted cree que la Administración de Justicia en su comunidad autónoma funciona...? (Mejor, que en el resto de España; Igual, ni mejor ni peor; Peor que en el resto de España)				
	<i>Mejor</i>	<i>Igual</i>	<i>Peor</i>	<i>Sin opinión</i>
Valoración global (%)	8	48	11	33
Comunidad autónoma con competencias:				
- Sí	9	45	12	34
- No	3	60	6	30
Comunidad Autónoma con competencias:				
- Andalucía	3	54	20	23
- Canarias	3	56	24	17
- Cataluña	13	46	7	33
- Galicia	3	59	19	18
- Madrid	8	35	12	45
- Navarra	10	31	2	55
- País Vasco	28	27	4	41
- Valencia	6	51	6	36

³² Resto de zonas en el año 2001 incluye entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lúcar la Mayor.

**Cuadro 49**

¿ Como usted sabe, en la actualidad la Comunidad Autónoma tiene asumidas las competencias sobre la Administración de Justicia. ¿En qué medida cree usted que esto ha afectado al servicio que reciben? (usuarios en las CA con competencia)...?

	<i>Ha mejorado</i>	<i>Sigue igual</i>	<i>Ha empeorado</i>	<i>Sin opinión</i>
Valoración global (%)	18	43	7	33
Comunidad Autónoma con competencias:				
- Andalucía	15	53	12	20
- Canarias	15	54	12	19
- Cataluña	18	49	4	28
- Galicia	9	61	9	21
- Madrid	12	34	5	49
- Navarra	13	17	2	66
- País Vasco	48	27	2	23
- Valencia	16	38	6	40

14.3. Uso de las lenguas oficiales en el ámbito de los Tribunales de Justicia

Como todo el mundo sabe no todos los residentes en cada una de las CA que cuentan con dos lenguas oficiales dominan las dos lenguas. Por lo tanto, todas las Administraciones Públicas ubicadas en CA intentan ofrecer y servir en las dos lenguas, no obstante esta pretensión no siempre es total y continuada. Por ello se ha preguntado a los usuarios de la Administración de Justicia de estas CA si han encontrado algún problema.

El Cuadro 50 nos muestra que un 10% de los usuarios han tenido problemas para expresarse en gallego en los Tribunales; el mismo porcentaje respecto al catalán; se incrementa hasta un 14% con el mallorquín; baja de nuevo hasta el 11% con el valenciano; quedando en un 2% de los usuarios que han tenido problemas al usar el Euzkera en los Tribunales del País Vasco.

El Cuadro 51 nos muestra la otra cara de la moneda, esto es, los problemas que han tenido los usuarios para entender a la Administración de Justicia a través de su personal o escritos. En magnitud parece que este es un problema que afecta a más usuarios. Tienen problema para entender el castellano un 6% de usuarios en



Galicia; un 2% en Cataluña; un 1% en el País Vasco; un 3% en Mallorca y; un 2% en Valencia. Y tienen problemas para entender las lenguas autóctonas un 6% de los usuarios en Galicia; un 13% en Cataluña; un 2% en el País Vasco; un 18% en Mallorca; y un 17% en Valencia.

Cuadro 50				
Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...?				
	Sí	No	No sabe	No contesta
En gallego en Galicia	10	89	1	1
En castellano en Galicia	0	98	0	1
En catalán en Cataluña	10	88	2	0
En castellano en Cataluña	1	98	1	0
En Euzkera en el País Vasco	2	78	20	0
En castellano en el País Vasco	0	99	0	1
En mallorquín en Mallorca	14	85	1	0
En castellano en Mallorca	6	93	0	1
En valenciano en Valencia	11	89	0	0
En castellano en Valencia	2	98	0	0

Cuadro 51				
¿Y ha encontrado algún problema para entender las expresiones o escritos en...?				
	Sí	No	No sabe	No contesta
En gallego en Galicia	4	94	0	1
En castellano en Galicia	6	94	0	1
En catalán en Cataluña	13	85	2	0
En castellano en Cataluña	2	97	1	0
En Euzkera en el País Vasco	2	79	19	0
En castellano en el País Vasco	1	98	0	1
En mallorquín en Mallorca	18	82	0	0
En castellano en Mallorca	3	96	0	1
En valenciano en Valencia	17	82	1	0
En castellano en Valencia	2	98	0	0

14.4. El factor tiempo

14.4.1. Duraciones procesales

El Cuadro 53 nos muestra la comparación en duraciones declaradas entre las ocho CA con competencias en Justicia. Globalmente hay mucha igualdad entre todas las



CA, no obstante, se observa, por ejemplo que el porcentaje de asuntos de más de cinco años es en Galicia 5 puntos superior a la media nacional. En el resto hay diferencias en algunos intervalos pero no se puede hablar de tendencias claras y significativas.

En el Cuadro 54 se pregunta a los usuarios que han declarado que su “asunto había durado excesivamente” a quién consideraban principal responsable. Los contrastes más significativos se observan en la primera columna, Administración de Justicia, donde hay muchas diferencias entre distintas CA.

Cuadro 53								
¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que Ud. Ha venido al juzgado?								
	Andalucía	Canarias	Cataluña	Galicia	Madrid	Navarra	P. Vasco	Valencia
Menos de un 1 mes	2	8	4	2	1	7	4	4
De 1 a 3	18	23	28	9	30	28	20	23
4 a 6	20	17	17	15	22	22	23	20
De 7 a 12 meses	20	24	18	27	21	21	23	19
De 1 a 2 años	28	11	19	11	15	10	15	22
De 2 a 3 años	5	8	6	5	6	3	4	6
De 3 a 4 años	2	2	3	3	1	0	3	2
De 4 a 5 años	2	2	1	1	1	1	1	1
Más de 5 años	2	4	3	9	4	3	4	2

Cuadro 54						
¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora?						
	Adm. Just.	L. Procesales	Las partes	Complejidad	El Juez	Otros
Global:	57	13	10	4	2	4
C. A. con competencias:						
- Sí	58	13	10	4	2	4
- No	52	12	13	4	1	1
C. A. con competencias:						
- Andalucía	46	20	14	5	1	3
- Canarias	73	13	6	2	2	1
- Cataluña	63	11	6	6	3	5
- Galicia	78	7	6	2	0	1
- Madrid	51	17	9	2	2	9
- Navarra	25	6	12	3	1	18
- País vasco	54	13	11	3	1	6
- Valencia	69	7	11	4	2	3
- Resto de España						



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL



14.4.2. Puntualidad

La importancia del indicador puntualidad ya ha sido descrita. El Cuadro 55 permite ver grandes diferencias entre las CA. Ha sido considerada como la más impuntual Canarias, seguida por Andalucía y Madrid. Y como más puntuales: Navarra y País Vasco.

El Cuadro 56 nos brinda la magnitud de esa impuntualidad. Efectivamente, los mayores retrasos se han producido entre los usuarios de Madrid, Cataluña, Canarias y Valencia. En contraste, por ejemplo, Andalucía que es señalada como de las CA impuntuales observamos, Cuadro 56, que sus retrasos son esencialmente entre media hora y una hora.

Cuadro 55		
En las ocasiones que usted ha sido citado por los Tribunales, ¿ha sido atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?		
	<i>Puntual</i>	<i>Impuntual</i>
<i>Valoración global en 2001</i>	50	47
Valoración global 2003 (%)	41	56
Comunidad autónoma con competencias:		
- Sí	40	59
- No	48	46
Comunidad Autónoma con competencias:		
- Andalucía	32	68
- Canarias	23	74
- Cataluña	39	59
- Galicia	43	57
- Madrid	37	61
- Navarra	65	30
- País Vasco	48	52
- Valencia	43	57



Cuadro 56					
¿Con cuanto retraso se le atendió (sólo a los que han declarado impuntualidad)					
	Menos de 15 minutos	De 16 a 30 minutos	Entre 31 y 60 minutos	Entre 61 y 120 minutos	Más de 2 horas
Global:	7	26	36	20	8
C. A. Con competencias:					
- Sí	6	24	37	21	8
- No	9	36	32	14	3
C. A. Con competencias:					
- Andalucía	6	23	45	20	5
- Canarias	8	21	34	25	10
- Cataluña	6	21	33	29	12
- Galicia	6	21	40	21	2
- Madrid	4	23	34	23	14
- Navarra	14	48	20	6	0
- País vasco	11	27	42	13	4
- Valencia	4	30	36	14	10

14.5. Valoración del trato recibido

Sobre la importancia de esta variable en la construcción de un servicio de calidad hemos argumentado en el apartado correspondiente. Aquí vamos a fijarnos en las enormes diferencias que hay entre las CA con competencias transferidas.

En el Cuadro 57 hace referencia al trato de los funcionarios. Y si asumimos el 79% de los usuarios que han calificado como muy bueno o bueno el trato recibido en las CA con competencias como referencia observamos que hay CA muy por debajo, como, Galicia, 36% menos; Andalucía, 14% menos y; Canarias el 8% menos. Por el contrario, están por encima, de más a menos: el País Vasco; Navarra; Madrid; Cataluña y; Valencia.

En el Cuadro 58, trato de los Secretarios Judiciales, la referencia es el 73% muy bien o bien. Se reiteran las mismas CA con porcentajes por encima o por debajo del global.



Finalmente, en el Cuadro 59 donde se describe el trato que les han dado los jueces, la cifra de referencia global es el 75% de usuarios que globalmente declaran que muy bien o bien. Aquí, se observa que la crítica es de menor magnitud. Sólo Galicia se descuelga. El resto de CA muestran un trato bueno por parte de los jueces, en algunas como el País Vasco alcanzan el 92% de los usuarios; el 89% en Valencia o el 85% en Madrid.

Cuadro 57						
Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado los funcionarios?						
	Muy Bueno	Bueno	M. Bueno + Bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
Global:	9	70	79	7	1	9
C.A. competencias:						
- Sí	10	69	79	7	2	9
- No	8	73	81	4	1	11
C. A. con competencias:						
- Andalucía	7	58	65	13	3	17
- Canarias	10	61	71	12	2	11
- Cataluña	7	79	86	5	0	8
- Galicia	3	40	43	13	3	21
- Madrid	10	79	89	4	1	2
- Navarra	11	79	90	5	0	1
- País vasco	11	82	93	2	1	5
- Valencia	18	67	85	6	2	7

Cuadro 58						
Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado el Secretario?						
	Muy Bueno	Bueno	M. Bueno + bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
Global:	9	64	73	6	1	16
C.A. competencias:						
- Sí	9	65	74	7	2	14
- No	7	59	66	3	0	25
C. A. con competencias:						
- Andalucía	7	52	59	12	3	23
- Canarias	9	52	61	10	2	20
- Cataluña	7	73	80	5	0	13
- Galicia	2	31	33	11	3	33
- Madrid	9	77	86	3	1	6
- Navarra	11	70	81	7	1	7



- País vasco	11	83	94	3	0	4
- Valencia	18	68	86	4	2	8

Cuadro 59						
Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado el Juez?						
	Muy Bueno	Bueno	M.Bueno + Bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
Global:	10	65	75	8	3	10
C.A. competencias:						
- Sí	10	65	75	8	3	8
- No	9	64	73	7	1	16
C. A. con competencias:						
- Andalucía	8	55	63	14	6	13
- Canarias	10	59	69	10	3	13
- Cataluña	5	67	72	6	1	16
- Galicia	2	44	46	13	5	11
- Madrid	12	73	85	6	3	2
- Navarra	11	71	82	11	1	1
- País vasco	11	81	92	4	1	4
- Valencia	19	70	89	5	2	2

14.6. Percepción del grado de conocimiento que tienen los órganos judiciales sobre el asunto

También es un asunto muy importante, en esta ocasión, para legitimar la actividad y las decisiones de los propios Tribunales. El Cuadro 60 nos ofrece los datos. Globalmente observamos que no hay grandes diferencias. Sólo encontramos claramente por debajo de la media a Canarias y Galicia.

CUADRO 60						
¿Con qué profundidad cree que el juez y el juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?						
	Mucha	Bastante	Mucha+Bastante	Poca	Ninguna	No sabe
Global:	5	42	47	32	10	10
C.A. competencias:						
- Sí	5	42	47	33	10	9
- No	6	41	47	28	11	13
C. A. con competencias:						



- Andalucía	8	44	52	30	9	8
- Canarias	8	31	39	41	9	10
- Cataluña	4	43	47	35	8	10
- Galicia	2	36	38	39	14	7
- Madrid	6	41	47	29	12	11
- Navarra	5	35	40	29	16	17
- País vasco	5	40	45	31	9	14
- Valencia	2	52	54	35	7	4

14.7. Inmediación y sentimiento de amparo por parte del juez

El Cuadro 61 nos ofrece los datos sobre la intermediación a lo largo del proceso judicial, a la vista de estos datos sólo cabe apuntar como en la CA de Madrid se duplica el porcentaje de intermediación global. Quedando muy por debajo Galicia y Navarra.

CUADRO 61		
Quando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia?		
	SÍ	NO
Porcentajes totales	19	79
C.A. competencias:		
- Sí	20	79
- No	17	80
C. A. con competencias:		
- Andalucía	18	82
- Canarias	22	76
- Cataluña	16	83
- Galicia	8	92
- Madrid	40	58
- Navarra	9	82
- País vasco	13	86
- Valencia	17	83

14.8. Evaluación de los perjudicados

14.8.1. Restitución del perjuicio

El Cuadro 62 nos ofrece en qué medida, totalmente, parcialmente o nada, ha sido restituido por la Administración de Justicia el perjuicio sufrido. Mirando la columna



tercera, nada, observamos que la mayor frustración se produce entre los usuarios de Canarias y el País Vasco.



Cuadro 62				
¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que Ud. sufrió?				
	<i>Totalmente</i>	<i>Parcialmente</i>	<i>Nada</i>	<i>No sabe</i>
Valoración global (%)	10	23	26	31
C.A. competencias:				
- Sí	11	23	27	31
- No	10	26	25	31
C. A. con competencias:				
- Andalucía	11	29	26	27
- Canarias	4	35	41	15
- Cataluña	12	32	23	29
- Galicia	11	26	27	19
- Madrid	11	10	21	46
- Navarra	10	11	20	36
- País vasco	7	9	39	39
- Valencia	14	29	30	23

14.8.2. Información sobre sus derechos y deberes

Respecto a este hecho, se observa que los usuarios del País Vasco, Navarra y Madrid son los que en mayor porcentaje declaran que no se les informó.

CUADRO 63		
En el juicio o a la hora de declarar, ¿le han informado de sus derechos y obligaciones?		
	SÍ	NO
Encuesta año 2003	73	22
C. A. con competencias:		
- Andalucía	71	26
- Canarias	75	21
- Cataluña	78	16
- Galicia	76	14
- Madrid	66	30
- Navarra	49	31
- País vasco	66	33
- Valencia	77	17



14.8.3. Conocimiento del derecho a que le abonen gastos de transporte y estancia

En los Cuadros 65 y 66 se muestra el porcentaje de testigos que teniendo derecho a que les abonen los gastos de transporte y estancia lo conocían. En el Cuadro 65 se observa que es en el País Vasco donde más testigos de fuera del municipio había. Pero, lo más importante, qué porcentaje de ellos conocían este derecho, Cuadro 66. Sólo en Cataluña se observa una proporción mayor el 50%.

CUADRO 65		
¿Reside Ud. En este Municipio? (Testigos)		
	SÍ	NO
Encuesta año 2003	73	22
C.A. competencias:		
- Sí	59	35
- No	68	29
C. A. con competencias:		
- Andalucía	64	34
- Canarias	67	26
- Cataluña	45	39
- Galicia	61	39
- Madrid	61	34
- Navarra	63	17
- País vasco	42	52
- Valencia	72	26

CUADRO 66		
¿Conoce Ud. su derecho a que le abonen los gastos de desplazamiento y estancia?		
	SÍ	NO
Encuesta año 2003	34	64
C.A. competencias:		
- Sí	32	66
- No	47	53
C. A. con competencias:		
- Andalucía	20	76
- Canarias	36	64
- Cataluña	50	48
- Galicia	27	71
- Madrid	29	67
- Navarra	33	67
- País vasco	36	64
- Valencia		



14.9. Valoración de la asistencia letrada

14.9.1. La asistencia letrada

El Cuadro 67 nos permite observar que la crítica drástica a los letrados no se concentra en ninguna CA especialmente. Por el contrario, la satisfacción sí es mayor entre los usuarios de Cataluña y Madrid, que alcanzan casi el 80% de usuarios satisfechos.

CUADRO 67			
Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es... (Todos los que tienen abogado)			
	Satisfactoria	Normal	Insatisfactoria
Encuesta 2003	70	21	5
C. A. Con competencias:			
- Andalucía	60	32	7
- Canarias	63	27	7
- Cataluña	79	14	4
- Galicia	60	32	6
- Madrid	79	10	2
- Navarra	62	18	3
- País vasco	8	92	7
- Valencia	52	33	8

14.9.2. Justicia Gratuita: facilidad de obtención de un abogado

El trámite para beneficiarse de la Justicia Gratuita depende muy directamente de los Colegios de Abogados, ya hemos visto que en el ámbito penal era donde todo funcionaba, lógicamente, con mayor celeridad. Ahora vamos a ver el contraste entre CA. Empezando por la crítica, tramites difíciles y complicados, y teniendo en cuenta que estamos hablando de una percepción no de una realidad documentada, nos encontramos con que los usuarios que en mayor proporción señalan esta dificultades son los de Andalucía y Galicia.

Si nos fijamos en el otro polo, los que califican como fáciles y sencillos, observamos que se destacan el País vasco, Cataluña y Navarra.



CUADRO 68			
Respecto al proceso para la obtención del abogado –justicia gratuita- los trámites han sido...?			
	Fáciles y sencillos	Dificultad media	Difíciles y Complicados
Encuesta 2003	63	23	11
C.A. competencias:			
- Sí	65	22	10
- No	51	26	18
C. A. Con competencias:			
- Andalucía	41	38	18
- Canarias	64	28	4
- Cataluña	78	16	5
- Galicia	55	21	17
- Madrid	62	26	11
- Navarra	68	19	4
- País vasco	89	4	7
- Valencia	73	16	10

14.10. Valoración de las instalaciones y horarios de atención

14.10.1. Valoración de instalaciones y equipos de trabajo

Las instalaciones y los equipos son factores que también se muestran con grandes diferencias en el territorio español. Así, el Cuadro 69 nos señala que son percibidos como viejos los equipos en mayor proporción en Valencia, Canarias y Galicia. Y al contrario tienen una valoración excepcional, excelente, los equipos e instalaciones en el País Vasco, y buena en Navarra.

El Cuadro 70 nos ofrece la valoración de la adecuación o no de las dependencias judiciales. De nuevo se destaca por su excelencia el País Vasco, seguido por Navarra. Quedando como las más criticadas Valencia, Canarias, Andalucía y Galicia.



CUADRO 69			
¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen...			
	Modernos	Normales	Viejos
Encuesta 2003	26	47	25
C.A. competencias:			
- Sí	26	46	27
- No	27	54	17
C. A. Con competencias:			
- Andalucía	28	50	22
- Canarias	25	36	37
- Cataluña	19	51	29
- Galicia	12	56	31
- Madrid	13	57	29
- Navarra	35	56	8
- País vasco	86	13	1
- Valencia	14	38	47

CUADRO 70		
Respecto a las zonas para esperar la entrada en la Sala de Vistas o las dependencias judiciales le han parecido...		
	Adecuadas	Inadecuadas
Porcentajes totales, encuesta 2003	56	40
C.A. competencias:		
- Sí	53	43
- No	71	26
C. A. con competencias:		
- Andalucía	55	44
- Canarias	39	59
- Cataluña	59	37
- Galicia	44	52
- Madrid	43	52
- Navarra	66	15
- País vasco	87	6
- Valencia	39	61

14.10.2. Horarios de atención

Los horarios de atención parecen insuficientes a mayor número de usuarios en Canarias, Galicia y Valencia. Y en mayor proporción suficientes en el País Vasco.



En la medida que los horarios sean los mismos en todas las CA, la diferencia sólo puede explicarse por la contaminación que se produce entre unos factores y otros de un mismo servicio.

CUADRO 71		
El horario de atención le parece...		
	Insuficiente	Suficiente
Porcentajes totales, encuesta 2003	40	54
<i>Porcentajes totales, encuesta 2001</i>	34	63
C.A. competencias:		
- Sí	43	52
- No	29	65
C. A. con competencias:		
- Andalucía	40	54
- Canarias	50	47
- Cataluña	43	53
- Galicia	50	44
- Madrid	44	46
- Navarra	38	52
- País vasco	30	65
- Valencia	46	52

14.11. La percepción de la Administración de Justicia: usuarios versus población general

En los siguientes cuadros, los que van desde el 72 hasta el 84, se muestra la opinión de los usuarios según comunidades autónomas. Son datos meramente descriptivos, que nos ofrecen distintas actitudes o percepciones entre los usuarios de las ocho comunidades autónomas con competencias transferidas.

El análisis de los datos no indica que los usuarios de una CA sean diferentes de los de otra. Ni siquiera se puede decir que los usuarios de las CA más criticadas a lo largo de toda la encuesta se muestren más críticos que el resto en las apreciaciones generales sobre la Administración de Justicia.

Así, el Cuadro 72 son los usuarios de Canarias y Valencia los que en mayor proporción piensan que los jueces son independientes. Pero, en el Cuadro 73, son



Madrid y Cataluña donde los usuarios piensan en mayor proporción que la justicia es excesivamente lenta. En el Cuadro 74 es en Galicia donde el lenguaje judicial les parece más complejo. En el Cuadro 75 son, y en este orden, los usuarios de Valencia, Canarias y Madrid los que opinan en mayor porcentaje que los costes de la Justicia son demasiados. En el Cuadro 78 en Cataluña los Jueces aparecen muy apoyados en su honradez y en Galicia al contrario. Sin embargo, es en el País Vasco donde más proporción de usuarios piensan que los “jueces tienden a estar <<fuera de onda>>”, un 48% frente al 27% en Valencia. Finalmente, en el Cuadro 83, donde se pregunta el acuerdo con una frase que busca un diagnóstico global: “Con todos sus defectos... la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades”, la CA donde mayor porcentaje de acuerdo se alcanza es en Navarra, con un 86%; seguida de Cataluña con un 84%; y en tercer lugar el País Vasco, con un 80%.

Cuadro 72			
Grado de acuerdo con la frase: “A la hora de enjuiciar un caso y de dictar sentencia los jueces suelen actuar con total independencia, sin dejarse influir por nada ni por nadie”			
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>	<i>Sin opinión</i>
Total entrevistados Población General en:			
- Italia (1997)	40	49	11
- Francia (2000)	41	40	19
- España (2000)	39	50	11
- España (2002)	41	48	11
	usuarios	usuarios	usuarios
Todos los usuarios año 2003	50	42	9
Comunidad Autónoma de residencia:			
- Andalucía	51	42	7
- Canarias	56	36	7
- Cataluña	46	49	6
- Galicia	35	57	8
- Madrid	48	37	15
- Navarra	42	42	15
- Comunidad Valenciana	57	38	5
- País Vasco	44	48	8



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL



Cuadro 73		
<i>Grado de acuerdo con la frase: “La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella”</i>		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	70	27
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	69	28
- Canarias	74	26
- Cataluña	78	21
- Galicia	88	11
- Madrid	73	23
- Navarra	45	46
- Comunidad Valenciana	59	40
- País Vasco	67	30

Cuadro 74		
<i>Grado de acuerdo con la frase: “El lenguaje y los procedimientos de los tribunales son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio”</i>		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	72	26
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	70	29
- Canarias	75	25
- Cataluña	75	23
- Galicia	88	10
- Madrid	74	23
- Navarra	55	42
- Comunidad Valenciana	59	40
- País Vasco	67	30

Cuadro 75		
<i>Grado de acuerdo con la frase: “Los costes de todo tipo que supone acudir a los tribunales hace que por lo general termine no compensando hacerlo”</i>		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	62	30
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	52	42
- Canarias	68	30
- Cataluña	65	31
- Galicia	65	26
- Madrid	70	20
- Navarra	46	33
- Comunidad Valenciana	69	27
- País Vasco	64	26



Cuadro 76		
Grado de acuerdo con la frase: “La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios para poder desarrollar bien su labor”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	49	34
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	47	39
- Canarias	54	38
- Cataluña	52	37
- Galicia	48	42
- Madrid	50	22
- Navarra	33	19
- Comunidad Valenciana	62	30
- País Vasco	35	40

Cuadro 77		
Grado de acuerdo con la frase: “Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	66	27
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	67	28
- Canarias	64	30
- Cataluña	71	24
- Galicia	64	31
- Madrid	70	15
- Navarra	67	21
- Comunidad Valenciana	63	33
- País Vasco	63	31

Cuadro 78		
Grado de acuerdo con la frase: “Por lo general, los jueces actúan con honestidad y honradez”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	62	29
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	65	31
- Canarias	60	27
- Cataluña	73	23
- Galicia	49	45
- Madrid	73	17



- Navarra	56	26
- Comunidad Valenciana	61	35
- País Vasco	60	34



Cuadro 79		
Grado de acuerdo con la frase: “En España hoy todo el que lo desea puede obtener el amparo de los tribunales para defender sus derechos y libertades”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	62	33
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	62	34
- Canarias	54	41
- Cataluña	61	37
- Galicia	51	43
- Madrid	71	22
- Navarra	64	25
- Comunidad Valenciana	61	37
- País Vasco	58	35

Cuadro 80		
Grado de acuerdo con la frase: “Los jueces tienden a estar <<fuera de onda>> respecto de lo que ocurre en la sociedad.”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	38	50
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	42	51
- Canarias	46	46
- Cataluña	44	49
- Galicia	41	46
- Madrid	35	47
- Navarra	42	45
- Comunidad Valenciana	27	64
- País Vasco	48	39

Cuadro 81		
Grado de acuerdo con la frase: “Con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	55	32
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	56	34
- Canarias	58	32
- Cataluña	68	24
- Galicia	53	35
- Madrid	56	20
- Navarra	46	27
- Comunidad Valenciana	43	51



- País Vasco	57	27
--------------	----	----



Cuadro 82		
Grado de acuerdo con la frase: “En realidad, la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	43	46
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	48	46
- Canarias	51	44
- Cataluña	50	47
- Galicia	35	54
- Madrid	36	43
- Navarra	37	36
- Comunidad Valenciana	39	58
- País Vasco	37	46

Cuadro 83		
Grado de acuerdo con la frase: “Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	74	20
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	68	27
- Canarias	73	25
- Cataluña	84	14
- Galicia	64	23
- Madrid	79	14
- Navarra	86	7
- Comunidad Valenciana	76	23
- País Vasco	80	15

Cuadro 84		
Grado de acuerdo con la frase: “Nuestros jueces son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea”		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Usuarios de la Justicia año 2003	50	18
Comunidad Autónoma:		
- Andalucía	53	22
- Canarias	74	31
- Cataluña	59	15
- Galicia	51	20
- Madrid	45	10
- Navarra	43	7
- Comunidad Valenciana	46	21
- País Vasco	42	11



CUESTIONARIO Y RESULTADOS GLOBALES

**CUESTIONARIO GENERAL (USUARIOS)**

P.1 Para empezar, ¿en líneas generales, cómo diría que funciona en España la Administración de Justicia en la actualidad: muy bien, bien, mal o muy mal?	
	Porcentajes
Muy bien	2
Bien	25
Regular	27
Mal	26
Muy mal	14
No sabe	5
No contesta	1

P.2. Y en el asunto que le ha traído hoy aquí, ¿qué puntuación le daría usted al servicio que le ha proporcionado la Administración de Justicia que le ha atendido en este asunto? Utilice una escala de 0 a 10, en la que 0 significa que el servicio ha sido muy malo y 10 que ha sido excelente o muy bueno. <i>Media aritmética</i> →	4.90
---	------

P.3. ¿Y esta calidad del servicio ha sido...?	
	Porcentajes
Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	16
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	57
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	21
No sabe	4

P.4. ¿Había tenido usted algún contacto anterior con los Tribunales de Justicia?	
	Porcentajes
Sí	48
NO	51
No contesta	1

P.5. ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...?	
	Porcentajes
Ha mejorado	19
Sigue igual	64
Ha empeorado	12
No sabe	3
No contesta	1



P.6. ¿Qué espera que hagan los Tribunales de Justicia por usted en este asunto? (respuesta espontánea)	
	Porcentajes
Que impartan justicia	33
Que me den la razón	22
Que me den lo que deben/lo que pido	19
Que resuelvan el caso	7
Rapidez	5
Que reconozcan mis derechos	4
Otras	10

P.7. ¿Si tuviera usted que tomar la decisión ahora de acudir a los Tribunales lo haría? (Demandantes o denunciante)	
	Porcentajes
Sí	81
NO	8
No sabe	5
No contesta	6

P. 8. ¿Cómo puntuaría usted entre 1 (muy mal) y 5 (muy bien) la forma en que funciona hoy en nuestro país...							
	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	No sabe	No contesta
1. Las Cortes	5	20	33	18	11	11	2
2. La Administración	4	18	37	25	12	4	2
3. El Gobierno del Estado	5	18	29	21	22	4	2
4. La sanidad	10	33	30	15	9	2	1
5. La policía	11	29	28	15	12	3	2
6. La educación	9	33	30	15	9	3	2

P.9. ¿Usted cree que la Administración de Justicia en su comunidad autónoma funciona...?	
	Porcentajes
Mejor que en el resto de España	8
Igual, ni mejor ni peor	48
Peor que en el resto de España	11
No sabe	33
No contesta	1



P.10. Como usted sabe, en la actualidad la Comunidad Autónoma tiene asumidas las competencias sobre la Administración de Justicia. ¿En qué medida cree usted que esto ha afectado al servicio que reciben? (usuarios en las CA con competencia)	
	Porcentajes
Ha mejorado	18
Sigue igual	43
Ha empeorado	7
No sabe	31
No contesta	2

P.11. Como usted sabe, en la actualidad la Comunidad Autónoma han asumido las competencias sobre Administración de Justicia, ¿apoyaría usted que su comunidad autónoma asumiera estas competencias? (usuarios en las CA sin competencia)	
	Porcentajes
Sí	50
No	12
No sabe	31
No Contesta	7

P.12 Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...?				
	Sí	No	No sabe	No contesta
En gallego en Galicia	10	89	1	1
En castellano en Galicia	0	98	0	1
En catalán en Cataluña	10	88	2	0
En castellano en Cataluña	1	98	1	0
En Euzkera en el País Vasco	2	78	20	0
En castellano en el País Vasco	0	99	0	1
En mallorquín en Mallorca	14	85	1	0
En castellano en Mallorca	6	93	0	1
En valenciano en Valencia	11	89	0	0
En castellano en Valencia	2	98	0	0

P.13 ¿Y ha encontrado algún problema para entender las expresiones o escritos en...?				
	Sí	No	No sabe	No contesta
En gallego en Galicia	4	94	0	1
En castellano en Galicia	6	94	0	1
En catalán en Cataluña	13	85	2	0
En castellano en Cataluña	2	97	1	0
En Euzkera en el País Vasco	2	79	19	0
En castellano en el País Vasco	1	98	0	1
En mallorquín en Mallorca	18	82	0	0
En castellano en Mallorca	3	96	0	1
En valenciano en Valencia	17	82	1	0



En castellano en Valencia	2	98	0	0
---------------------------	---	----	---	---

P.14. ¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que Ud. ha venido al juzgado?	
	Porcentajes
- Un mes o menos	3
- Entre uno y 3 meses	24
- Entre 3 y 6 meses	19
- Entre 6 meses y un año	21
- Entre 1 y 2 años	18
- 2 años o más pero menos de 3	5
- 3 años o más pero menos de 4	2
- 4 años o más pero menos de 5	1
- 5 años o más	4
- No sabe/no contesta	4

P.15. El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo:	
	Porcentajes
- Corto, poco tiempo	10
- Normal, un tiempo razonable	28
- Más tiempo de lo razonable	21
- Un plazo muy largo y excesivo	38
- No sabe/ no contesta	3

P.16. ¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora? (sólo a los que han respondido más tiempo de lo razonable o excesivo)	
	Porcentajes
La Administración de Justicia	57
Las leyes procesales	13
La otra parte	10
La complejidad del asunto	4
El Juez	2
Masificación/falta de jueces o de medios	1
Burocracia	1
Otros	2
- No sabe/no contesta	9

P.17. ¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen...	
	Porcentajes
Modernos	26
Normales	47



Viejos	25
No sabe/no contesta	1

P.18 El horario de atención le parece ...	
	Porcentajes
Insuficiente	40
Suficiente	54
No sabe/no contesta	6

P.19. ¿Tiene Ud. un abogado?	
	Porcentajes
Sí	72
No	28
No contesta	0

A los que tienen un abogado

P.20 Su abogado, ¿ es particular o del turno de oficio?	
	Porcentajes
Es un abogado particular	83
Es un abogado del turno de oficio	17
No contesta	0

A los que tienen abogado del turno de oficio

P.21. Respecto al proceso para la obtención del abogado por el turno de oficio los trámites han sido...?	
	Porcentajes
Fáciles	62
Con una dificultad media	23
Difíciles	11
No sabe/no contesta	4

A todos los que tienen abogado

P.22. Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es...	
	Porcentajes
Muy satisfactoria	70
Normal	21
Muy insatisfactoria	5
No sabe	1
No contesta	4

A TODOS

P.23. Cuando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia?	
--	--



	Porcentajes
Sí	19
No	79
No sabe/no contesta	2



A los que en P. 23. responden Sí

P.24. En las ocasiones que ha estado ante el juez, ¿en qué medida ha sentido Ud. amparados sus derechos?	
	Porcentajes
Mucho	65
Poco	18
Nada	14
No sabe	2
No contesta	1

A TODOS

P.25 Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?	
	Porcentajes
Sí	89
No	11
No sabe/no contesta	1

A los que responden NO en P.25

P.26. ¿Intentó Ud. informarse?	
	Porcentajes
Sí	80
No	20

A los que responden Sí en P.26

P.27. ¿Cómo intentó Informarse?	
	Porcentajes
Con su abogado	53
Llamando al juzgado	20
En los Servicios de Orientación Jurídica	2
Oficinas de información y atención al público	6
Contactando con la otra parte	2
A través de amigos o familiares	2
Con la policía	2
Por otros métodos (ANOTAR)	10
No contesta	3

A TODOS

P.28. En las ocasiones que usted ha sido citado por los Tribunales, ¿ha sido atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?	
	Porcentajes
Con puntualidad	41
Sin puntualidad	56
No sabe	2
No contesta	0



A los que responden código 2 (sin puntualidad) en P.28

P.29 ¿Cuánto retraso se le atendió? ANOTAR LOS MINUTOS	
	Porcentaje
Menos de 15 minutos	7
Entre 16 y 30	26
Entre 31 y 60 minutos	36
Entre 1 y 2 horas	20
Más de 2 horas	8
Ns/Nc	3

P.30. Respecto a las zonas para esperar la entrada en la Sala de Vistas o las dependencias judiciales le han parecido...	
	Porcentaje
Adecuadas	56
Inadecuadas	40
No sabe	4
No contesta	0

A TODOS

P.31. Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. en el Juzgado los funcionarios? ¿Y el secretario? ¿Y el Juez?			
	Los funcionarios	El secretario	El Juez
Muy buena	9	9	10
Buena	70	64	65
Mala	7	6	8
Muy mala	1	1	3
No ha estado con...	9	16	10
No sabe	2	3	3
No contesta	1	2	2

P.32 ¿Y este trato recibido ha sido mejor, igual o peor del que esperaba recibir en el caso de los funcionarios? ¿Y en el caso del Secretario? ¿Y en el caso del Juez?			
	Los funcionarios	El secretario	El Juez
Mejor	12	11	12
Igual	81	83	78
Peor	6	6	8
No sabe	1	1	1
No contesta	0	1	1



P.33. ¿Con qué profundidad cree que el Juez y el Juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?	
	Porcentaje
Mucha	5
Bastante	42
Poca	32
Ninguna	10
No sabe	10
No contesta	1

P.34. En el juicio o a la hora de declarar, ¿le han informado de sus derechos y obligaciones?	
	Porcentaje
Sí	73
No	22
No contesta	6

A denunciantes, demandantes y testigos víctimas

P.35. ¿En qué medida se le ha restituido o recompensado el perjuicio que sufrió?	
	Porcentaje
Totalmente	10
Parcialmente	23
Nada	26
No sabe	31
No contesta	10

A los testigos

P.36. ¿Reside Ud. En este Municipio?	
	Porcentaje
Sí	61
No	34
No contesta	5

A los que NO residen en este Municipio

P.37. ¿Conoce Ud. su derecho a que le abonen los gastos de desplazamiento y estancia?	
	Porcentaje
Sí	34
No	64
No contesta	2



A los que CONOCEN este derecho

P.38. ¿Le han abonado a Ud. algún gasto de desplazamiento o estancia?	
	Porcentaje
Le han abonado gastos de desplazamiento	23
Le han abonado gastos de desplazamiento y estancia	13
No le han abonado gastos de desplazamiento y estancia habiéndolos solicitado	23
No lo ha solicitado aún	38
No contesta	5

P.39. ¿Hasta qué punto está usted de acuerdo con la frase siguiente: “A la hora de enjuiciar un caso y de dictar sentencia normalmente los jueces españoles actúan con total independencia, sin dejarse influir por nada ni nadie?”	
	Porcentaje
Muy de acuerdo	8
Bastante de acuerdo	42
Poco de acuerdo	29
Nada de acuerdo	13
No sabe	7
No contesta	2



P.40. A continuación voy a leerle una serie de frases referidas a la situación actual de nuestra Administración de Justicia. Para cada una de ellas dígame si está muy, bastante, poco o nada de acuerdo				
	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
	%	%	%	%
1- La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella	29	41	17	10
2- El lenguaje y los procedimientos de los tribunales son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio	30	43	17	9
3- Los costes de todo tipo que supone acudir a los tribunales hace que por lo general termine no compensando hacerlo	22	40	21	9
4- La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios para poder desarrollar bien su labor	19	31	21	12
5- Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes	17	48	20	7
6- Por lo general, los jueces actúan con honestidad y honradez	16	47	22	8
7.- En España hoy todo el que lo desea puede obtener el amparo de los tribunales para defender sus derechos y libertades	18	44	21	12
8- Los jueces tienden a estar "fuera de onda" respecto de lo que ocurre en la sociedad	11	27	28	22
9- Con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual	19	36	22	11
10- En realidad, la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece	9	34	27	20
11- Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades	25	49	13	7
12- Nuestros jueces son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea ³³	18	32	12	6

³³ En esta pregunta un 31% de los entrevistados declararon no saber.



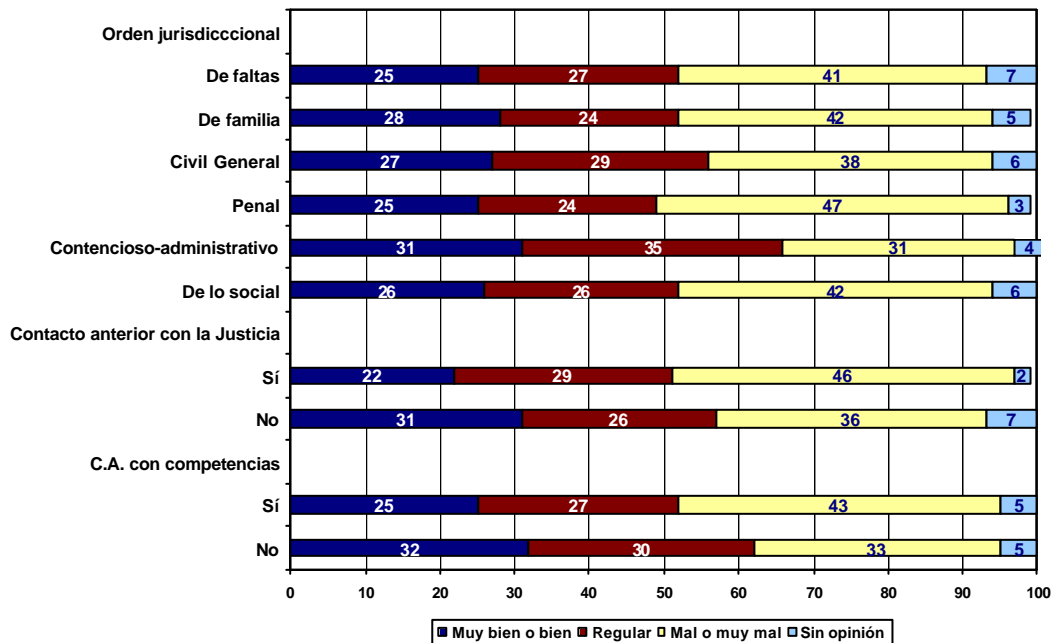
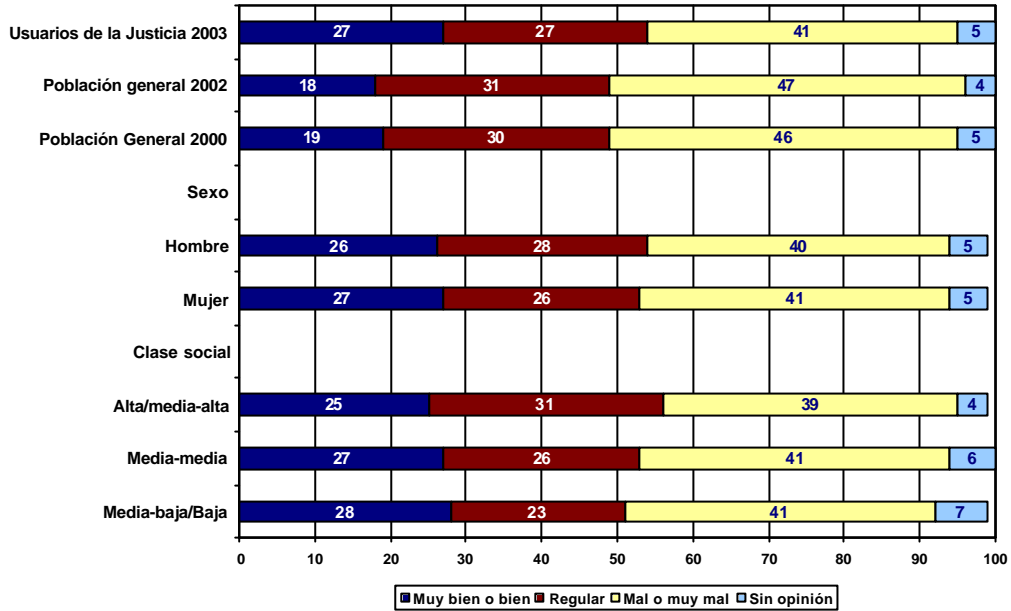
P.41. Usted, personalmente, qué ha echado de menos y le gustaría que ofreciera a los ciudadanos la Administración de Justicia	
	Porcentajes
Rapidez	32
Justicia	10
Mayor atención a cada caso	5
Más medios/jueces	5
Eficacia/más organización	5
Trato más personal/más cercanía	4
Más información	3
Puntualidad	3
Imparcialidad	3
Mejores instalaciones	3
Objetividad	3
Que me dejen hablar/exponer mis opiniones	3
Más humanidad/más benevolencia	3
Más transparencia	2
Que se cumplan las condenas/que se cumpla la ley	2

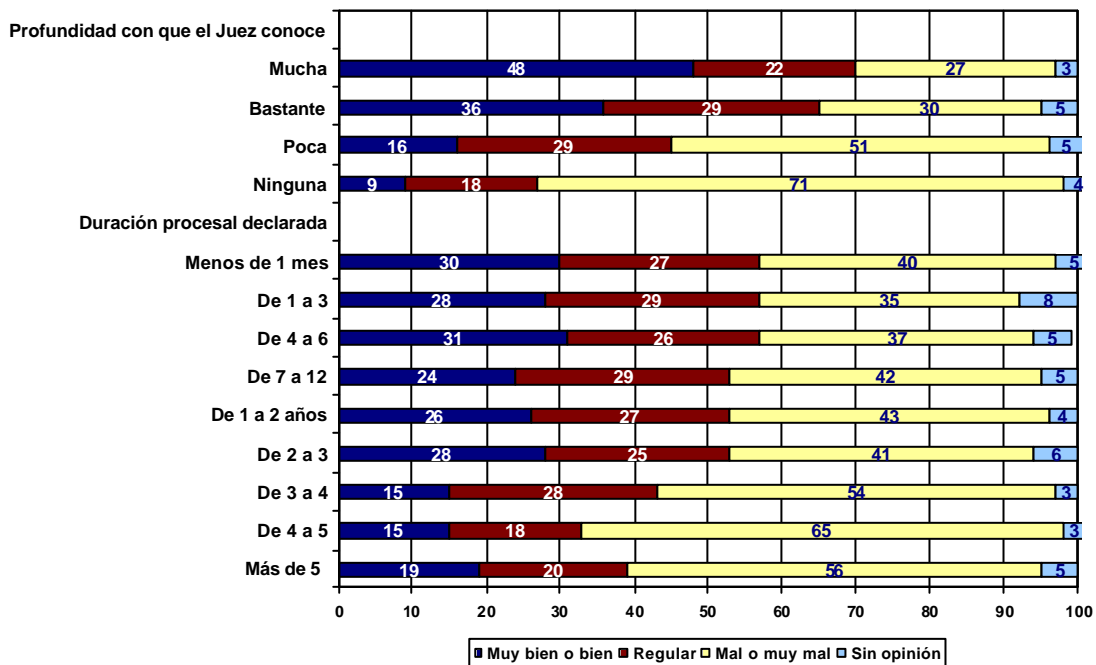
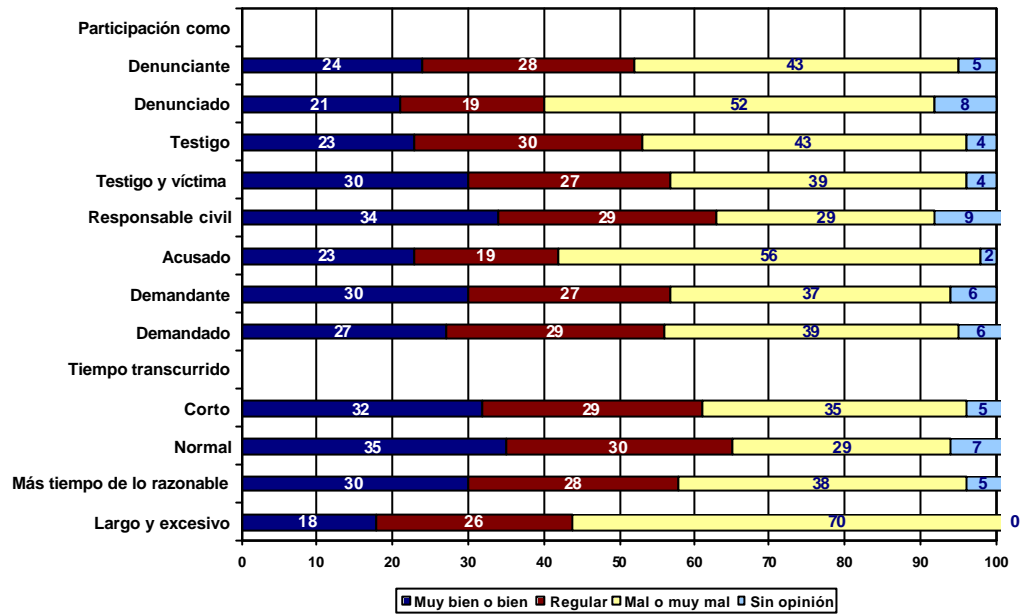


ANEXO: GRÁFICOS



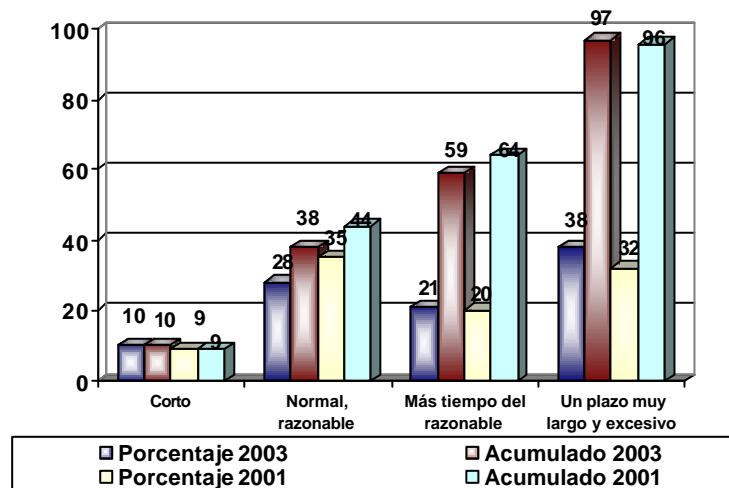
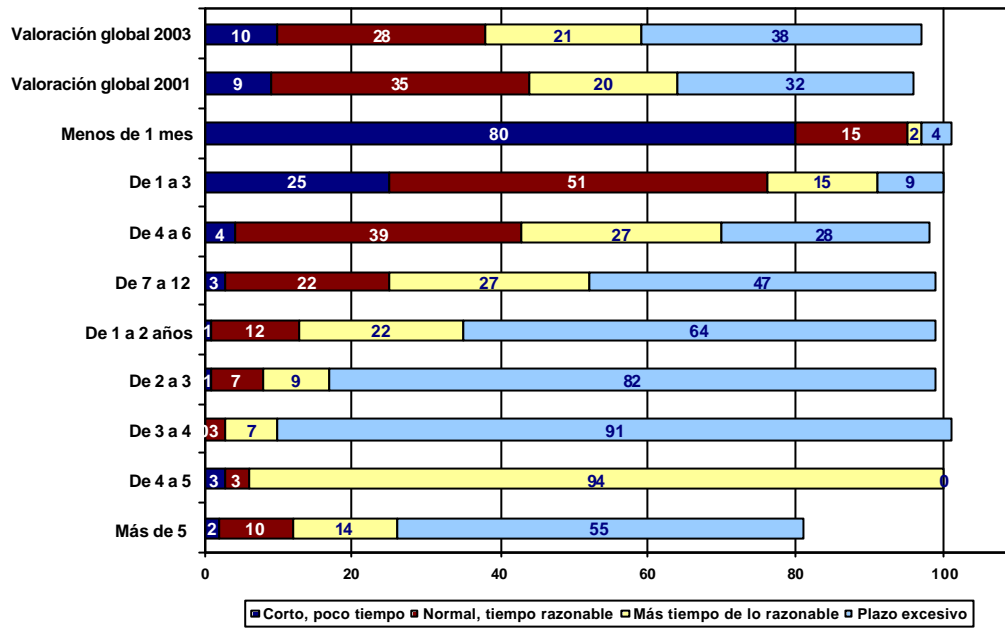
Evaluación del funcionamiento de la Justicia





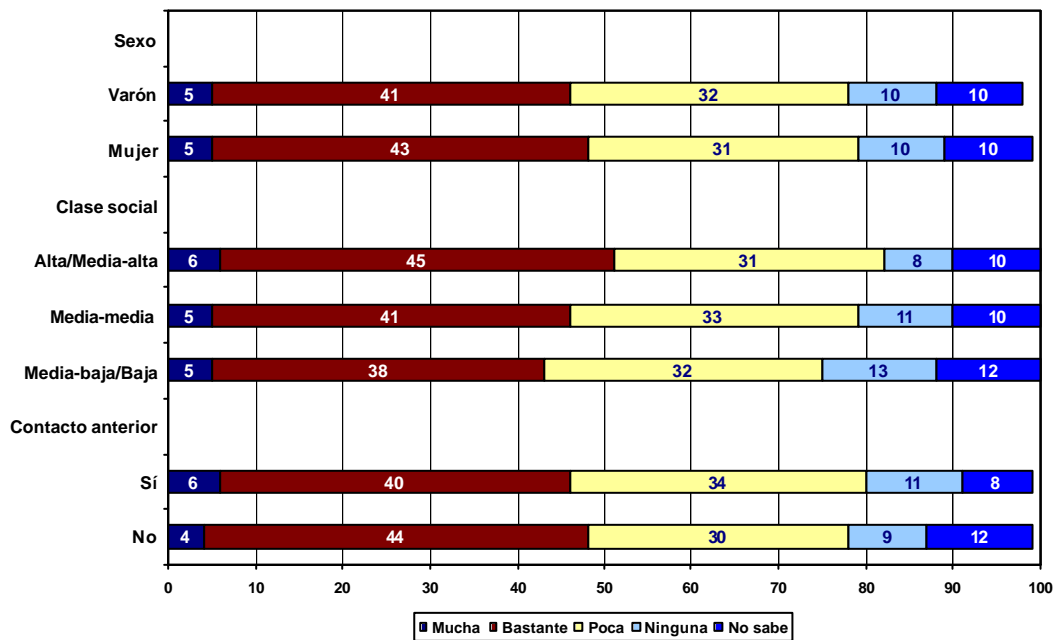
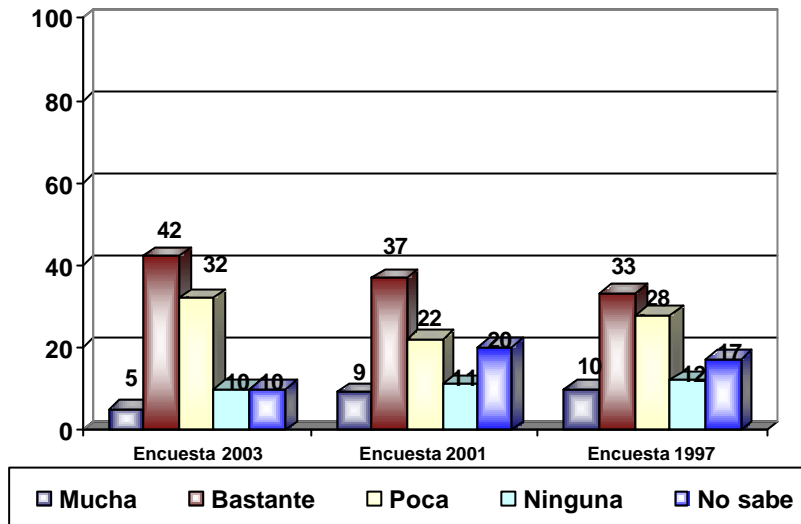


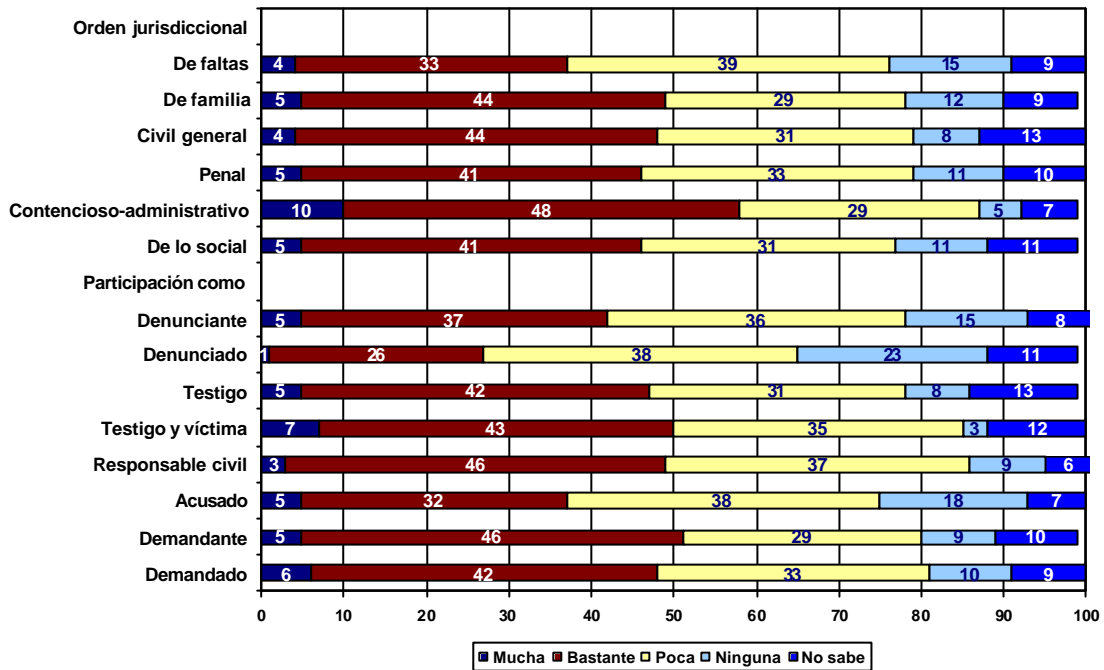
Valoración de los plazos transcurridos desde el inicio del proceso



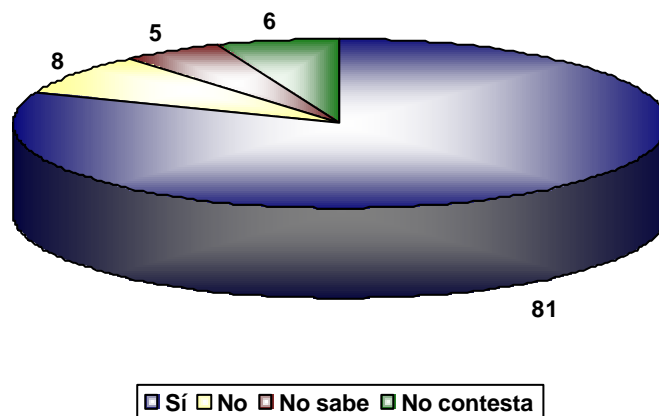


Profundidad con la que el Juez conoce el caso





Decisión de acudir de nuevo a los Tribunales



Nombre de archivo: 2USU2003.doc
Directorio: G:\Proyectos\Encuesta de calidad\Usuarios
general\2003\Informe final
Plantilla: C:\Documents and Settings\proldan\Datos de
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título: KK
Asunto:
Autor: DEMOSCOPIA
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 25/07/2003 11:06
Cambio número: 6
Guardado el: 11/09/2003 13:16
Guardado por: CGPJ
Tiempo de edición: 51 minutos
Impreso el: 27/02/2004 10:32
Última impresión completa
Número de páginas: 123
Número de palabras: 21.733 (aprox.)
Número de caracteres: 123.882 (aprox.)