

9. LOS NIÑOS COMO USUARIOS DE LA JUSTICIA PENAL



La jurisdicción de menores en España ha sido una auténtica revolución normativa. En este capítulo se recoge la primera encuesta monográfica sobre la percepción y la valoración que realizan los usuarios de los Juzgados de Menores y de las Fiscalías de Menores (fiscales y equipos técnicos). Todos ellos órganos judiciales que trabajaban en el año 2003 al amparo de la Ley Orgánica 5/2000, de Protección Jurídica del Menor.

El diseño técnico y el trabajo de campo realizado en esta primera encuesta monográfica sobre esta jurisdicción ha sido esencialmente exploratorio. En este ámbito de los menores, nuestra primera preocupación fue qué se podía o no preguntar a un niño que está afectado en un proceso judicial. En este sentido, se decidió no entrevistar a menores de 14 años. En compensación, se incluyó en la encuesta a los padres o tutores, tanto del menor inculpado como de las víctimas y, también, se entrevistó a los adultos víctimas o perjudicados.

Podemos adelantar que la mayoría de los que han participado en la jurisdicción de menores se han visto sorprendidos por la dinámica procesal. Una extrañeza que no sabemos en qué medida ha influido en las respuestas, pero que en cualquier caso sí parece que forma parte de su evaluación del funcionamiento de esta jurisdicción.

9.1. VALORACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

La primera pregunta con la que se inicia la encuesta en la jurisdicción de menores, una vez realizada la presentación, es la misma que en el resto de encuestas a usuarios: “¿Cómo diría usted que, en conjunto y en líneas generales, funciona en la actualidad, en España, la Administración de Justicia?”.

En el TABLA 1 se ofrece los datos obtenidos como respuesta a esta pregunta por parte de los usuarios de los Juzgados de Menores y los de la Encuesta General a Usuarios, lo que permiten un análisis comparado.

Los datos globales de los usuarios del ámbito de menores son similares a los de los Usuarios en General. De hecho, sólo se registran diferencias en el porcentaje sin opinión, que observando las dos últimas líneas se comprueba, como era de esperar, que son los niños, los menores, los que, lógicamente, no tienen formada una opinión, una valoración del funcionamiento de la Administración de Justicia de manera conjunta. En consecuencia, y de manera bastante sensata, nos responden que no saben, sin opinión sobre el asunto.

Entrando en el pormenor de la evaluación global que han realizado los usuarios de la jurisdicción de menores se observan diferencias apreciables, Cuadro 1. Se pueden distinguir tres perfiles. En primer lugar, *adultos padres o tutores de menores*, tanto inculcados como víctimas, que valoran el funcionamiento global de la Administración de Justicia ligeramente por encima de la media, tanto del ámbito de Menores, como de todos los usuarios en general.

En segundo lugar, y como perfil claramente más crítico: los adultos víctimas. Estamos ante el colectivo de usuarios más crítico en todas las jurisdicciones analizadas, evalúan aún más bajo que los reclusos, véase el Informe de Reclusos. Sin duda, habrá que buscar explicación a esta actitud. Como argumento a explorar, apuntamos que es posible que estemos ante un perfil de usuario que seguramente está asumiendo personalmente la generosidad social, que ellos no comparten, pero que ha promovido la Ley 5/2000, cuyo título lo dice todo, Protección Jurídica



TABLA 1				
“¿CÓMO DIRÍA USTED QUE, EN CONJUNTO Y EN LÍNEAS GENERALES, FUNCIONA EN LA ACTUALIDAD, EN ESPAÑA, LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA?”				
	Muy bien o bien	Regular	Mal o muy mal	Sin opinión
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
Usuarios de Juzgados de Menores	26	26	40	9
Participación procesal como:				
- Padres o tutores de inculpado	27	29	36	7
- Padres o tutores de víctimas	29	32	29	5
- Adulto víctima	12	18	64	6
- Menor acusado	27	21	40	11
- Menor víctima	27	33	35	6



del Menor⁵⁵. En este sentido, tenemos que explicitar una deficiencia del trabajo de investigación: no haber entrevistado al perfil de adultos víctimas que hayan participado en procesos de mediación, complementariamente, como hemos hecho, con los que han llegado a Juicio. Dicho de otro modo, la selección de nuestra muestra a la salida de juicios, al igual que se ha hecho en el resto de jurisdicciones, seguramente en el ámbito del menor ha filtrado a los adultos víctimas más generosos, con mayor acuerdo en una ley tan protectora y social como la aludida Ley 5/2000.

El tercer grupo son los *menores*. Curiosamente, o tal vez ratificando los argumentos anteriores, nos encontramos con que la evaluación de la

⁵⁵En este sentido apuntamos que al haber hecho la entrevista a la salida de los juicios la encuesta ha dejado fuera de la muestra a todos los usuarios que terminan el conflicto en la Fiscalía de Menores a través de una mediación. Pensamos que en esta vía procesal, la mediación, los adultos víctimas que la hayan consentido tendrán un perfil más armónico con la Ley 5/2000. Sin duda, es un error de diseño que tenemos que asumir y será rectificado en la encuesta a usuarios del año 2006.

Administración de Justicia por parte de los menores acusados y víctimas no se diferencia en la magnitud que cabría esperar; se observa, efectivamente, que los menores acusados se abonan en cinco puntos más a la categoría mal o muy mal, pero muy alejados de los porcentajes de los acusados, en el ámbito penal en vigor para los mayores de edad.

9.2. VALORACIÓN DETALLADA DE LOS JUZGADOS DE MENORES

En la segunda pregunta del cuestionario se pide al entrevistado que califique el funcionamiento de la Administración de Justicia, pero ahora pensando exclusivamente en el asunto en el que ellos están interviniendo. Esta aparente redundancia tiene inconvenientes y ventajas. Por un lado, el cambio de escala nos permite amortiguar en gran parte los problemas y, además, genera datos en una escala que posibilita comparar los resultados con otros ámbitos y en el tiempo. Por otro lado, la focalización en el funcionamiento de los Tribunales en el asunto concreto por el que está allí enriquece el análisis⁵⁶.

La **TABLA 3** nos muestra que la jurisdicción de menores es calificada con una puntuación media por encima de la obtenida globalmente por el resto de Tribunales de Justicia. Con todo, los usuarios, más satisfechos son las víctimas, padres y menores, que generan medias de 6.33 y 5.26, respectivamente. Por el contrario, los más defraudados son los adultos víctimas que, con un 3.87, censuran claramente el tratamiento que los Tribunales han dado a su asunto.

Estas diferencias tan claras y radicales en la apreciación de la calidad, según tipo de papel procesal, nos llevan a creer que, al menos en este ámbito procesal tan novedoso como es el de menores, los usuarios están calificando esencialmente al propio procedimiento más que a la calidad ofrecida por los órganos judiciales y la fiscalía⁵⁷. Y en este sentido vamos a interpretar la **TABLA 4**.

En este cuadro se exponen los porcentajes de usuarios que se han encontrado con una calidad mejor, igual o peor de la que esperaban.

⁵⁶El objetivo metodológico que el entrevistado matice en qué medida califica a la Administración de Justicia en general o a los Juzgados concretos que les atendió. No obstante, en todos los casos donde esta diferenciación no exista, se corre el riesgo de que la primera pregunta contamine a la segunda, no obstante, el cambio de escala intenta amortiguar esta influencia.

⁵⁷A lo largo del capítulo se irán desgranando algunos datos que permiten hacer esta inferencia, aunque ninguno es totalmente concluyente, ya que cuando se diseñó el cuestionario no se pensó en esta posibilidad y por lo tanto en su medida.



TABLA 3

**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**

	2003
Puntuación media usuarios de los Juzgados de Menores	5.15
Puntuación media resto de usuarios a sus Juzgados	4.90
Participación procesal como:	
- Padres o tutores de inculpado	5.17
- Padres o tutores de víctimas	6.33
- Adulto víctima	3.87
- Menor acusado	5.08
- Menor víctima	5.26



TABLA 4

¿Y ESTA CALIDAD DEL SERVICIO HA SIDO...?

	Mejor	Igual	Peor	Sin opinión
Valoración resto de usuarios (global)	19	64	12	4
Valoración de los usuarios Juzgados de M.	18	55	19	5
Participación procesal como:				
- Padres o tutores de inculpado	18	55	18	7
- Padres o tutores de víctimas	21	50	18	8
- Adulto víctima	6	61	30	3
- Menor acusado	25	51	16	5
- Menor víctima	10	63	20	2

Globalmente, los usuarios del ámbito de menores parece que se han encontrado mayoritariamente lo que habían pensado, un 55%, pero en menor proporción que el resto de usuarios, que alcanzaron hasta el 64%. A la vista de la **TABLA 4**, parece que los dos perfiles de usuarios más sorprendidos han sido los menores acusados, asombrados favorablemente y, por el contrario, los adultos víctimas, claramente defraudados. Por

lo tanto, estamos ante un proceso judicial que, al menos, cuando acaba en Juicio provoca dos sensaciones opuestas: satisfacción a los menores acusados y frustración a los adultos víctimas.

9.3. EXPERIENCIA ANTERIOR CON LA JUSTICIA

El 42% de los usuarios de los Juzgados de Menores que hemos entrevistados habían tenido contactos con la Administración de Justicia antes de este proceso. El 75% de ellos con Juzgados de Menores; el 19% con otros; y el 6% con ambos tipos. Por lo tanto, la valoración que refleja la **TABLA 5 -ha mejorado, sigue igual o ha empeorado-** hay que asumirla como un contraste entre el antes y el ahora de los Juzgados de Menores, ya que un 81% de los que evalúan había sido usuarios de ellos antes.

Desde esta perspectiva, los datos del Tabla 5 nos indican un empeoramiento en el contraste entre la memoria de lo que fue y la realidad percibida. Un 16% de ellos opinan que ha mejorado, pero un 22% nos dicen que ha empeorado. Además, este porcentaje de los que piensan que ha empeorado es diez puntos superior al que se ha obtenido en la encuesta global a usuarios, incluso peor que los datos de la población general del año 2002.



TABLA 5			
EVOLUCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA JUSTICIA			
Usuarios Menores: ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...? (42%)			
Resto de usuarios (48% de los entrevistados): ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de 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 Menores	Resto de usuarios	Población General
	2003	2003	2002
- Ha mejorado	16	19	21
- Sigue igual	57	64	55
- Ha empeorado	22	12	17
- sin opinión	3	4	7

9.4. PUNTUALIDAD

Los usuarios de los Juzgados de Menores enuncian mayor impuntualidad que el resto de usuarios, TABLA 6, estamos hablando de que un 63% de los usuarios del ámbito de lo menores declaran haber sido objeto de impuntualidad, en contraste con el 56% del resto de usuarios. Porcentaje que sólo es superado por los Juzgados de lo Penal y los de lo Social.

La TABLA 7 nos muestra que el usuario se está quejando esencialmente de los Juzgados, ya que la Fiscalía y los Equipos Técnicos son aludidos como impuntuales por proporciones inferiores: un 45% y 40%, respectivamente. Ahora bien, hay que tener en cuenta que, con gran probabilidad, los usuarios de Menores están criticando de manera muy específica las demoras que han sufrido el mismo día del juicio a la hora de entrar en la sala de vistas. Por lo tanto, su queja es sobre los



TABLA 6		
EN LAS OCASIONES QUE USTED HA SIDO CITADO POR EL JUZGADO DE VP, ¿HA SIDO ATENDIDO CON PUNTUALIDAD, SIN HACERLE PERDER EL TIEMPO O DE FORMA CLARAMENTE IMPUNTUAL, CON PÉRDIDA DE TIEMPO?		
	PUNTUAL	IMPUNTUAL
Juzgados de Menores	35	63
Fiscalía de Menores	36	45
Equipos Técnicos Fiscalía	42	40
Presos	58	18
Resto de usuarios 2003	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

TABLA 7

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?			
	JUZGADOS	FISCALÍA	EQUIPOS TÉCNICOS
Puntual	35	36	42
Impuntual	63	45	40
No sabe	2	14	14

señalamientos y este es un asunto que puede venir provocado por una mala organización, un sistema de citación que esté pensando en evitar tiempos muertos al Juez, o bien, simplemente, por problemas de espacio, falta de salas o salas compartidas, que obligan a señalar en dos días a cada Juzgado, etc..

9.5. INMEDIACIÓN DE JUECES Y FISCALES

Ya hemos mencionado que la intermediación es un indicador de calidad en la actividad de cualquier Tribunal de Justicia. Mirando el **TABLA 8**, observamos que en la jurisdicción de menores el porcentaje de intermediación declarada es mayor que el resto de usuarios: un 22% ha estado con el juez y un 32% con el fiscal. Recordamos que la figura del fiscal en el ámbito de la Ley 5/2000 hay que entenderla como un soporte de garantía, protección y amparo de los menores implicados.

A la luz de los datos de la **TABLA 8** nuestra duda es si se habrá entendido mal la pregunta por parte de los entrevistados, ya que sospechamos que la intermediación por parte del fiscal debe ser una exigencia procesal para el 100% de los asuntos, al menos, respecto a los menores. No obstante, y como no conocemos la aplicación real de la norma, cabría la posibilidad de que una parte de los usuarios no reconozcan como fiscales a quien se entrevistó con ellos al principio del procedimiento o que la fórmula de la intermediación en alguna fiscalía esté configurada de manera muy



automatizada. Por supuesto, son hipótesis construidas sin conocimiento del escenario, pero que quieren apuntar de manera enfática a los lectores no avezados en encuestas que no hay que tomar los resultados como una sentencia firme.

9.6. SENTIMIENTO DE AMPARO

La percepción de estar ante una autoridad preocupada por nuestros derechos es algo que un 65% de los usuarios que han tenido contacto antes del juicio con el Juez o Magistrado han sentido. En la jurisdicción de menores el porcentaje es similar ante el Juez, un 64%, y un poco menor ante el Fiscal, un 57%. No obstante, hay que recordar que estamos ante una Ley que busca, precisamente, la protección de los menores y, por lo tanto, el dato más interesante será conocer el porcentaje de menores que se han sentido amparados por Jueces y Fiscales.

La TABLA 9 nos ofrece los datos globales y desagregados por tipos de papeles procesales. Los datos de los menores son casi perfectos, sólo hay una sombra, el 17% de los menores acusados que declaran que no se sintieron nada amparados ante el Fiscal. El resto se reparte entre el



TABLA 8				
A LO LARGO DEL PROCESO, ¿HA REALIZADO ALGUNA GESTIÓN ANTE EL JUEZ O EL FISCAL O, HA ESTADO EN SU PRESENCIA?				
	SÍ		NO	
Usuarios menores Juez	22		76	
Usuarios menores Fiscal	32		67	
Usuarios general (Juez)	19		79	
Participación procesal Menores, como:	JUEZ	FISCAL	JUEZ	FISCAL
- Padres o tutores de inculpado	18	27	82	73
- Padres o tutores de víctimas	21	40	76	61
- Adulto víctima	21	18	79	82
- Menor acusado	22	36	76	63
- Menor víctima	29	33	69	65

TABLA 9

**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	
Usuarios en general	65		18		14	
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	
	Juez	Fiscal	Juez	Fiscal	Juez	Fiscal
Usuarios Menores en general	64	57	20	22	10	10
Participación procesal Menores, como:						
- Padres o tutores de inculpad	60	53	20	20	10	7
- Padres o tutores de víctimas	75	60	0	27	13	7
- Adulto víctima	86	50	0	17	14	17
- Menor acusado	50	53	27	22	0	17
- Menor víctima	71	69	29	19	0	0



poco y el mucho donde se ubican entre el 69% y el 71% de los menores víctimas y más del 50% de los menores acusados.

Por el contrario, los datos referidos a los adultos, dentro del ámbito de menores, nos muestran que los jueces y fiscales no se han mostrado tan indulgentes, tan protectores con padres o tutores tanto de víctimas como de acusados y, especialmente, con los adultos víctimas. Si bien, dado el momento procesal en que se ha realizado la entrevista a la salida del Juicio, sabemos que no hemos consultado con todos aquellos

asuntos que se han finalizado en fiscalía por mediación. Un tipo de resolución en la que sospechamos que las actitudes de los adultos víctimas han de ser más armónicas con el espíritu protector del menor de la Ley 5/2000.

9.7. TRATO RECIBIDO EN EL JUZGADO DE MENORES

La TABLA 10 ofrece tres columnas en cada uno de los cuerpos o estamentos calificados: funcionarios, secretarios judiciales y jueces. En la primera columna, *Menores*, están los datos de la encuesta de Menores; la segunda columna, la del medio que pone 2001, recoge los datos de la encuesta

TABLA 10

¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN Y EL TRATO QUE LE HAN DADO A UD. EN EL JUZGADO LOS FUNCIONARIOS? ¿Y EL SECRETARIO? ¿Y EL JUEZ?⁵⁸

	FUNCIONARIOS			SECRETARIOS			JUECES		
	Menores	2001	General	Menores	2001	General	Menores	2001	General
Muy buena	10	11	9	7	10	9	8	12	10
Buena	73	80	70	66	81	64	69	76	65
Mala	7	8	7	6	7	6	8	10	8
Muy mala	1	1	1	0	1	1	2	2	3

TABLA 11

¿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	
	Menor	General	Menor	General	Menor	General
Mejor	13	12	11	11	15	12
Igual	77	81	80	83	74	78
Peor	5	6	5	6	7	8
No sabe	3	1	3	1	3	1
No contesta	2	0	1	1	1	1

⁵⁸Se han elaborado los porcentajes respecto a los que han tenido contacto con cada uno de los cuerpos calificados.



a usuarios del año 2001; y, finalmente, la tercera columna encabezada con un *General*, incluye los datos de la Encuesta General a Usuarios de ese mismo año. Las dos columnas de Menores y General se recogen, también con los mismos datos, en la TABLA 11.

El contraste entre usuarios menores y resto nos indica una percepción parecida en el trato recibido y en las expectativas que habían generado: buen trato por parte de todos los estamentos evaluados.

9.8. EL TRATO RECIBIDO EN LA FISCALÍA DE MENORES

Las TABLAS 12 y 13 permiten analizar el contraste en la valoración del trato que han percibido el mismo grupo de usuarios en sus relaciones con los Juzgados y las Fiscalías.

TABLA 12

¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN Y EL TRATO QUE LE HAN DADO A UD. EN FISCALÍA LOS FUNCIONARIOS? ¿EL EQUIPO TÉCNICO? ¿Y EL FISCAL?⁵⁹						
	FUNCIONARIOS		SECRT./EQUIPO TÉCNICO		JUECES /FISCALES	
	Juzgado	Fiscalía	Juzgado	Fiscalía	Juzgado	Fiscalía
Muy buena	9	7	9	9	10	8
Buena	70	75	64	71	65	67
Mala	7	7	6	7	8	11
Muy mala	1	2	1	2	3	6

TABLA 13

¿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		SECRT./EQUIPO TÉCNICO		JUECES /FISCALES	
	Juzgado	Fiscalía	Juzgado	Fiscalía	Juzgado	Fiscalía
Mejor	13	13	11	14	15	12
Igual	77	75	80	73	74	70
Peor	5	9	5	8	7	14
No sabe	3	1	3	1	3	1
No contesta	2	3	1	4	1	3

⁵⁹Se han elaborado los porcentajes respecto a los que han tenido contacto con cada uno de los cuerpos calificados.



En términos generales, la valoración es similar, aunque en la comparación entre Secretarios Judiciales y Equipos Técnicos de la Fiscalía salen mejor parados los Equipos Técnicos. No obstante, dadas las diferencias en las funciones, no se sabe en qué medida están calificando las funciones o el trato.

9.9. CONOCIMIENTO DEL ASUNTO POR PARTE DEL JUZGADO

Tal como muestra la TABLA 14, es en el ámbito de los menores donde más usuarios piensan que el Juzgado conoce mucho o bastante su asunto, un 50%, aunque sigue quedando un porcentaje del 11% que opina que lo conoce muy poco.

TABLA 14

¿CON QUÉ PROFUNDIDAD CREE QUE EL JUEZ Y EL JUZGADO CONOCEN LA REALIDAD DEL ASUNTO QUE LE AFECTA A UD.?

	USUARIOS GENERAL	USUARIOS MENORES	USUARIOS 2001
- Mucha	5	9	9
- Bastante	42	41	37
- Poca	32	24	22
- Ninguna	10	11	11
- No sabe	10	13	20

En la TABLA 15 se contrastan los datos entre los menores y otros perfiles de usuarios de la Justicia. Se observa que los primeros sólo son superados por el perfil de demandantes e igualados por el de testigos y víctimas, con un 50% de usuarios que también opinan que el Juzgado conoce mucho o bastante su asunto.



TABLA 15						
¿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
Usuarios Menores	9	41	50	24	11	13
Usuarios General	5	42	47	32	10	10
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



9.10. CONOCIMIENTO DEL ASUNTO POR PARTE DE LA FISCALÍA

Según muestra la TABLA 16, los usuarios de la jurisdicción de menores piensan que es la Fiscalía el órgano que mejor conoce su asunto. Dicho de otro modo, los usuarios están legitimando de manera claramente mayoritaria el trabajo procesal que realizan las Fiscalías de Menores.

TABLA 16						
¿CON QUÉ PROFUNDIDAD CREE QUE LA FISCALÍA DE MENORES CONOCE LA REALIDAD DEL ASUNTO QUE LE AFECTA A UD.?						
	USUARIOS GENERAL		USUARIOS MENORES		FISCALÍA	
- Mucha	5	47	9	50	10	51
- Bastante	42		41		41	
- Poca	32		24		22	
- Ninguna	10		11		9	
- No sabe	10		13		16	

9.11. RESTITUCIÓN DEL PERJUICIO

Esta pregunta, la restitución de perjuicio, se realiza sólo a los perjudicados. Por supuesto, la referencia es su propia opinión de cómo y en qué magnitud se le debería resarcir el daño sufrido. Por lo tanto, estamos ante un umbral de deseo no sólo inalcanzable, sino, seguramente ilegal, ya que muchos de los perjudicados sólo se sentirían satisfechos totalmente o parcialmente si los Tribunales tomaran decisiones que están fuera de sus competencias o, incluso, de la propia legalidad.

Hechas estas matizaciones, no hay que pensar que todos, ni siquiera la mayoría de los usuarios tienen expectativas inalcanzables o ilegales. De hecho, no lo sabemos, pero las inferencias de otras preguntas nos indican que la inmensa mayoría espera que la Administración de Justicia funcione más o menos como la propia normativa vigente proclama, sin pedir más, ni menos.

La TABLA 17 nos muestra los usuarios de los Juzgados de Menores que se sienten resarcidos totalmente y parcialmente, una proporción muy similar a la de los usuarios en general, y algo superior entre los que declaran nada, aunque, parece que estamos ante un trasvase de los que no saben, que entre los usuarios de la jurisdicción de menores es un porcentaje doce puntos inferior.



TABLA 17			
¿EN QUÉ MEDIDA SE LE HA RESTITUIDO O RECOMPENSADO, EL PERJUICIO QUE UD. SUFRIÓ?			
(Padres o tutores de víctimas, adultos víctimas y menores víctimas)			
	USU. MENORES	USUARIOS GENERAL	USUARIOS 2001
Totalmente	7	10	7
Parcialmente	27	23	12
Nada	34	26	58
No sabe ⁶⁰	19	31	--

⁶⁰Hay que recordar que la encuesta se hace a la salida de los juicios, y por lo tanto, no conocen el fallo: el contenido y el sentido de la sentencia.

9.12. LENGUAJE JURÍDICO: COMPRENSIÓN DE LAS CITACIONES

Un 18% de los usuarios del ámbito de menores declaran que no les quedó claro en la citación para el día del Juicio el motivo para acudir al Juzgado. De ellos, un 71% se intentó informar -TABLAS 19 Y 20- por diversos medios. El principal de ellos, llamando al Juzgado; en segundo lugar, por su abogado, y en tercer lugar, pero en porcentajes muy inferiores, por educadores, fiscalía o policía.

TABLA 18		
CUANDO RECIBÍ LA CITACIÓN DEL JUZGADO PARA VENIR HOY, ¿LE QUEDÓ CLARO PARA QUÉ TENÍA QUE VENIR?		
	USUARIOS EN GENERAL	USUARIOS MENORES
Sí	89	82
No	11	18

TABLA 19		
¿INTENTÓ UD. INFORMARSE?		
	USUARIOS EN GENERAL	USUARIOS MENORES
Sí	80	71
No	20	29

TABLA 20		
¿CÓMO INTENTÓ INFORMARSE? (No le quedó claro e intentó informarse)		
	USUARIOS MENORES	USUARIOS GENERAL
Con su abogado	29	53
Llamando al juzgado	32	20
En los Servicios de Orientación Jurídica	3	2
Ofic. de información y atención al ciudadano	9	6
Fiscalía/ Contactando con la otra parte	6	2
Educadores/ A través de amigos o familiares	9	2
De la policía	6	2
Otros medios	--	10



9.13. VALORACIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPOS DE TRABAJO

Los usuarios de la jurisdicción de menores perciben en mayor proporción las instalaciones como modernas, un 43% frente al 26% entre el resto de usuarios. Lógicamente, esto no es un sesgo de percepción, sino que realmente en los Juzgados y las Fiscalías de menores hay equipos e instalaciones más modernas, simplemente por ser de creación más reciente, TABLA 21.

TABLA 21			
¿LAS INSTALACIONES Y LOS EQUIPOS DE TRABAJO QUE USTED HA OBSERVADO LE PARECEN...			
	MODERNOS	NORMALES	VIEJOS
Usuarios Juzgados de Menores	43	39	19
Usuarios en general	26	47	25



9.14. HORARIOS DE ATENCIÓN

La opinión sobre los horarios es idéntica entre los usuarios de menores y el resto de usuarios, de tal manera que cuatro de cada diez usuarios piensan que son insuficientes, Tabla 22.

TABLA 22		
EL HORARIO DE ATENCIÓN LE PARECE...		
	INSUFICIENTE	SUFICIENTE
Usuarios Juzgados de Menores	40	54
Usuarios en general	40	54