

## 10. LA VALORACIÓN DE UNOS “USUARIOS” ESPECIALES: LOS PRESOS

### 10.1. ¿PUEDEN SER EVALUADA LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA POR LA POBLACIÓN RECLUSA?

Desde la primera encuesta a usuarios de la Administración de Justicia –año 1997- hemos tropezado con el escollo metodológico de obtener una evaluación fiable y útil de los “usuarios” que han sido condenados por un Tribunal a privación de libertad. En las primeras encuestas se recurrió, aunque ahora parezca mentira, a entrevistar a los presos que acudían a los juzgados penales. Se entrevistó, por lo tanto, a los presos que tenían la condición de preventivos o no y se les preguntó sobre los juzgados de instrucción, de lo penal o audiencias provinciales que les habían enviado a prisión. Sorprendentemente, los resultados no fueron radicalmente malos<sup>61</sup>.

En el año 2001 se replicó este sistema. En cualquier caso, la realidad aconsejaba o bien abandonar a la población reclusa como evaluador o buscar otro camino. Finalmente, en la encuesta del año 2003 se decidió generar cuestionarios *ad hoc* para los presos, ofreciéndoles que evaluaran la actividad de los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria (JVP). De esta manera, parece que sí hay un camino para conocer el comportamiento de la Administración de Justicia ante un perfil de usuario que no terminábamos de ubicar: los presos. Así, se ha localizado un escenario en el que la Administración de Justicia recupera ante este perfil de ciudadanos

---

<sup>61</sup>En la encuesta del 2001, un 14% de los presos entrevistados consideraron que la calidad del servicio prestado por los Tribunales de Justicia había sido mejor de lo que esperaban, una respuesta que alcanzó el 16% del resto de usuarios. Un 48% de presos igual que la que esperaban, frente a un 55% entre el resto de usuarios. Finalmente, un 36% de presos peor de lo que esperaban, frente al 23%. Hay diferencias, pero menos de las cabía esperar.



—los presos— su papel de última garantía de derechos, equiparando, en la medida de lo posible, la situación de los presos con el resto de usuarios de los Tribunales de Justicia, y por lo tanto, permitiendo la evaluación de su actividad como un órgano judicial más.

Por supuesto, la situación de los internos es, como mínimo, angustiosa y frustrante. Con todo, hemos realizado una mirada que prescinde de las condiciones propias de una privación de la libertad y se centra, únicamente, en la valoración que realizan los presos de la actividad de los JVP .

El diseño de este cuestionario hay que entenderlo en el contexto de las encuestas a usuarios de la Administración de Justicia que se han desarrollado por parte del CGPJ desde el año 1997. Con todo y con eso, no creemos posible que el concepto de cliente al que aludíamos en capítulos anteriores pueda extenderse hasta los imputados que finalmente son condenados a la privación de libertad. Ahora bien, sí nos parece legítimo y metodológicamente correcto considerar a la población reclusa como usuarios de los JVP. Y es en este último sentido -internos como usuarios de un servicio público cuando recurren a los JVP- en el que hay que entender el cuestionario y los datos que vamos exponer y analizar en este capítulo<sup>63</sup>.



## 10.2. LO PRIMERO: ¿SON NECESARIOS LOS JVP Y CON QUÉ CAPACIDAD LOS PERCIBEN?

Los JVP tienen una función garantista que está plenamente respaldada por la población reclusa española. El 92% de los presos afirma que los JVP son *muy necesarios* o *bastante necesarios*, es la opinión que mayor acuerdo ha logrado en toda la encuesta. De hecho, la cifra que nos preocupa es el 6% que considera que son *poco o nada necesarios*. Conociendo que sólo son entrevistados los internos que habían solicitado la intervención del JVP en el último año, sabemos que no estamos ante sujetos que desconocen para qué sirven estos juzgados. Al contrario, seguramente, estamos ante internos que han esperado mucho y lo han

---

<sup>62</sup>Concretamente la población de referencia han sido los internos que tenían el segundo grado, el ordinario, por ser los que con mayor frecuencia utilizan los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria.

<sup>63</sup>Ficha técnica de la encuesta: 203 entrevistas distribuidas proporcionalmente por Comunidades Autónomas (excepto Cataluña) y seleccionadas al azar de un censo exhaustivo de internos en segundo grado proporcionado por el Ministerio del Interior, Dirección General de Instituciones Penitenciarias. La recogida de la informa-

obtenido. En fin, una minoría que de una u otra manera están criticando la actual actividad de los JVP. Es cierto que estamos ante un porcentaje pequeño, un 6%; con todo y con eso, dadas las especiales circunstancias de los presos, es preocupante que lleguen a pensar que los JVP son *poco o nada necesarios*, véase la TABLA 1

TABLA 1		
DESDE SU PUNTO DE VISTA, ¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE SON NECESARIOS LOS JUZGADOS DE VP?		
	PORCENTAJE DE INTERNOS	
Muy necesarios	66	92
Bastante necesarios	26	
Poco necesarios	4	6
Nada necesarios	2	
No sabe / no contesta	4	

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ.

TABLA 2		
¿QUÉ CAPACIDAD EFECTIVA CREE USTED QUE TIENEN LOS JUZGADOS DE VP ANTE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS?		
	PORCENTAJE DE PRESOS	
Mucha capacidad	46	68
Una capacidad media	22	
Poca capacidad	24	24
No sabe / no contesta	8	

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ.

No hay tanta unanimidad en la percepción de la capacidad efectiva que tienen los JVP ante instituciones penitenciarias, aunque un 68% de los entrevistados sí los considera con capacidad que, por otro lado, legalmente sí tienen. Ahora bien, sin duda, los internos están en una posición que les hace observadores y protagonistas de las limitaciones prácticas con las que tropieza la actividad de los JVP. En cualquier caso, no se trataba de que realizaran un dictamen técnico sobre la capacidad

ción ha sido con entrevista personal, mediante cuestionario estructurado y precodificado (algunas preguntas abiertas), administrado en los centros penitenciarios con una duración estimada de 20 minutos. 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 sería + 7%.



de este tipo de Juzgados sino de medir la percepción que tienen los presos de su fuerza real.

La TABLA 2 nos muestra que un 46% de los internos consideran que tienen mucha capacidad; un 22% una capacidad media, que podríamos valorar como suficiente y; finalmente, un 24% nos responden diciendo que poca capacidad.

### 10.3. VALORACIÓN GLOBAL DE LOS JUZGADOS DE VIGILANCIA PENITENCIARIA

Los presos entrevistados valoran con una puntuación media del 4,77 el servicio de los JVP. En la TABLA 3 se ofrecen como contraste las puntuaciones que han hecho los usuarios de otros tipos de juzgados. Pues bien, los JVP no son los peor valorados y sí lo son los Juzgados de lo Penal<sup>64</sup>. A la vista de todas las valoraciones podemos decir que inicialmente los internos tienen una consideración baja, pero no mala de la actividad de los JVP.



TABLA 3	
<b>¿QUÉ PUNTUACIÓN LE DARÍA USTED A LOS JUZGADOS DE VIGILANCIA PENITENCIARIA?</b>	
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	
	<b>2003</b>
<b>Puntuación media presos a los Juzgados de VP</b>	4.77
Puntuación media resto de usuarios a sus Juzgados	4.90
Orden jurisdiccional (tipo de juicio):	
- Juicio de faltas	4.98
- Civil familia	4.90
- Civil general	4.95
- Penal	4.47
- Contencioso-Administrativo	5.56
- De lo social	4.82

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ, elaboración propia.

<sup>64</sup>La evaluación de todos los juzgados menos los de VP se ha realizado a la salida de los juicios, antes de conocer el contenido de las sentencias. En el caso de los Juzgados de lo Penal se ha preguntado a testigos e inculpados.

TABLA 4

<b>¿Y ESTA CALIDAD DEL SERVICIO HA SIDO...?</b>				
	<b>MEJOR</b>	<b>IGUAL</b>	<b>PEOR</b>	<b>SIN OPINIÓN</b>
Valoración usuarios presos	20	32	39	7
Valoración resto de usuarios media de todos	19	64	12	4
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

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ.

Esta cuestión se complementa con una pregunta sobre si la calidad del servicio ha sido mejor o peor de lo que ellos esperaban obtener antes de acudir, en este caso, a los JVP. Los datos se exponen en la TABLA 4 y nos muestran una proporción estimable de internos frustrados con los JVP. Un 39% de ellos han dicho que la calidad ha sido peor de lo que esperaban, un porcentaje muy lejano al 12% que se ha obtenido entre los usuarios del resto de juzgados.

#### 10.4. ¿HAN MEJORADO O HAN EMPEORADO?

En todas las encuestas a usuarios de la Administración de Justicia aprovechamos la oportunidad de entrevistas a quienes hubieran tenido contactos anteriores con los Tribunales y les preguntamos si, comparando con el pasado, creen que el servicio ha mejorado o ha empeorado. Un 58% de los internos sí habían tenido contacto con los JVP antes del período sobre el que se realizaba la encuesta -el último año-; pues bien, un 32% nos ha indicado que han mejorado; un 40% que siguen igual y un 21% que han empeorado, véase la TABLA 5.



TABLA 5

<b>EVOLUCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA JUSTICIA PREGUNTAS QUE SE HAN REALIZADO A CADA UNO DE LOS TRES COLECTIVOS:</b>			
<b>Presos, ¿había tenido usted contacto, antes del último año, con los Juzgados de VP? (58%)</b>			
<b>Resto de usuarios (48% de los entrevistados): ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...?</b>			
<b>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?”</b>			
	<b>PRESOS</b>	<b>RESTO DE USUARIOS</b>	<b>POBLACIÓN GENERAL</b>
	<b>2003</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
- Ha mejorado	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>21</b>
- Sigue igual	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>55</b>
- Ha empeorado	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>17</b>
- sin opinión	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ

Ahora, son los presos los que en mayor proporción declaran que el servicio de justicia -en su caso los JVP- ha mejorado aunque, también, son los que en mayor porcentaje declaran que ha empeorado. Con todo, los datos del Tabla 5 nos indican que son más los que observan mejora que los críticos.

## 10.5. LOS JVP DURANTE LA LIBERTAD CONDICIONAL

Una de las tareas más delicadas para los JVP es el seguimiento de los reclusos que se benefician de un permiso o de la libertad condicional. Estamos ante la dificultad de controlar sin perjudicar, ni estigmatizar, a los internos que están en “la calle”.

Un 13% de los entrevistados habían disfrutado de algún permiso y un 24% de períodos de libertad condicional. A los primeros, se les pidió que valoraran en una escala del cero al diez (en la cero es muy mal y diez muy bien) el trato recibido por el JVP: la puntuación media ha sido del 6,70. Una cifra que podemos apuntar como excelente.

Al segundo grupo, los de la libertad condicional, se les preguntó concretamente por la discreción por parte del JVP, véase la TABLA 6. Los



TABLA 6

<b>EN ESTE PERÍODO, (LIBERTAD CONDICIONAL), ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ACTIVIDAD DE LOS JUZGADOS DE VP EN CUANTO A: SU DISCRECIÓN PARA NO HACER PUBLICIDAD DE SU SITUACIÓN?</b>	
	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfactoria	82
Insatisfactoria	10
No sabe	6
No contesta	2

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ

resultados son francamente buenos: ocho de cada diez reclusos que han vivido esta situación, libertad condicional, califican a los JVP como discretos. Por contra, sólo uno de cada diez valora su actividad como insatisfactoria.

## 10.6. LOS PLAZOS DE RESPUESTA Y RESPONSABILIDADES SOBRE LAS DEMORAS



Para la inmensa mayoría de los presos el tiempo que se toman los JVP para responder sus recursos es excesivo, *respuesta lenta o muy lenta*, un 62%. Por supuesto estamos hablando de una valoración subjetiva, pero

TABLA 7

<b>AHORA, QUEREMOS QUE PIENSE Y VALORE LA RAPIDEZ DE RESPUESTA POR PARTE DE LOS JUZGADOS DE VP CUANDO SE PIDE SU INTERVENCIÓN:</b>		
(Evaluación de las duraciones por parte de los dos perfiles de usuarios. Adaptando, las categorías del Resto de Usuarios a las de los presos).		
	<b>PORCENTAJES</b>	
	<b>PRESOS</b>	<b>OTROS USUARIOS</b>
Muy rápidos o rápidos	12	10
Normal, ni rápidos ni lentos	23	28
Lentamente	35	21
Muy lentamente	27	38

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ

TABLA 8

<b>¿Y CUÁL CREE USTED QUE HA SIDO EL PRINCIPAL RESPONSABLE DE ESA DEMORA?</b>	
	<b>PORCENTAJE DE PRESOS</b>
La Administración de Justicia	29
Instituciones penitenciarias	27
El exceso de trabajo para los JVP	17
Las leyes procesales	6
La burocracia	4
El juez	3
La complejidad del asunto	2

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ

esto no puede ocultar una demanda real que no es satisfecha por ese 62% de los usuarios de los JVP.

A los entrevistados que han declarado que la respuesta de los JVP era *lenta o muy lenta* se les ha preguntado a quién consideraban responsable de esa demora. La **TABLA 8** nos muestra que el 29% señalan a la Administración de Justicia y el 27% a Instituciones Penitenciarias, lo que suma un 46%. En tercer lugar, mencionan al exceso de trabajo de los JVP, un 17%.

## 10.7. EL TRATO RECIBIDO

Como hemos señalado en capítulos anteriores, el trato es uno de los factores con más peso a la hora de evaluar la calidad total de un servicio público o privado. La **TABLA 9** nos permite ver que la mayoría de los presos declaran haber sido tratados *bien o muy bien* por los funcionarios, los secretarios judiciales o los jueces de VP: un 68%, un 66% y un 60%, respectivamente. Sin embargo, estamos ante porcentajes a los que todavía les queda un largo trecho por recorrer, por lo menos, hasta alcanzar los porcentajes de los usuarios de otros juzgados, véase **TABLA 9**.

Sin duda, la cifra más importante es la que se refleja en las dos últimas columnas de la **TABLA 9** que hacen referencia a los titulares de los





TABLA 9

**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?**

	FUNCIONARIOS		SECRETARIOS		JUECES	
	Presos	Usuarios	Presos	Usuarios	Presos	Usuarios
Muy buena	5	9	6	9	7	10
Buena	63	70	60	64	53	65
Mala	13	7	9	6	22	8
Muy mala	4	1	3	1	6	3
No ha estado con...	12	--	19	--	8	--

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ

TABLA 10

**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
<b>Presos</b>	7	53	60	22	6	8
Resto de usuarios global:	10	65	75	8	3	10
<b>Participación como:</b>						
- 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

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ, elaboración propia.

juzgados. Para profundizar en su análisis se ofrece la TABLA 10 en el que se exponen las apreciaciones de diferentes colectivos de usuarios. Pues bien, tal como cabía esperar, los usuarios que han participado en procesos judiciales como *denunciados* o *acusados* también se muestran críticos en un porcentaje claramente superior al del resto de usuarios.



## 10.8. SOBRE LA INMEDIACIÓN EN ESTE ÁMBITO

Aunque legalmente no podemos equiparar la petición de una entrevista con el juez con el concepto de inmediatez, en la práctica y teniendo en cuenta las especiales circunstancias de los internos, sí entendemos que se puede contrastar la inmediatez en un proceso civil o penal con la petición de un preso de ver al Juez de VP.

El 72% de los internos declaran que en alguna ocasión han querido entrevistarse con el Juez de VP. Un 84% de ellos dice que lo consiguió y el 16% restante ha declarado que esta entrevista no la consiguió. Pues bien, en la medida que esta comparación -inmediatez y entrevista- sea pertinente, los datos de la TABLA 11 serán significativos. En el supuesto de que la comparación se pueda realizar, sólo cabe decir que la inmediatez en el ámbito de la vigilancia penitenciaria es abrumadora, en contraste con lo que ocurre en el resto de escenarios judiciales.



<b>¿EN ALGUNA OCASIÓN HA NECESITADO ENTREVISTARSE O PEDIR AUDIENCIA CON EL JUEZ DE VP? CUANDO HA ACUDIDO AL JUZGADO ¿HA REALIZADO ALGUNA GESTIÓN ANTE EL JUEZ O HA ESTADO EN SU PRESENCIA?</b> (comparación presos con el resto de usuarios)		
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>Presos que han pedido audiencia y lo han conseguido</b>	84	16
<b>Resto de usuarios (inmediatez)</b>	19	79
<b>Participación como:</b>		
- 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

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ

## 10.9. PERCEPCIÓN DE AMPARO POR PARTE DE LOS JUECES DE VP

Por descontado, estamos ante una pregunta que refleja una sensación personal que no puede utilizarse como instrumento para evaluar la legalidad de la conducta de los titulares de los JVP. Con todo, sí estamos ante un indicador que apunta a la esencia ontológica de los JVP.

Los datos que se observan en la **TABLA 12** nos muestran gran diferencia entre los presos y los porcentajes globales del resto de usuarios. Por

<b>EN LAS OCASIONES QUE HA ESTADO ANTE EL JUEZ ¿EN QUÉ MEDIDA HA SENTIDO UD. AMPARADOS SUS DERECHOS?</b> (comparación presos con el resto de usuarios)			
Porcentajes totales	MUCHO	POCO	NADA
<b>Presos</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>24</b>
<b>Resto de usuarios</b>	<b>65</b>	<b>18</b>	<b>14</b>
<b>Por orden jurisdiccional</b>			
- 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
<b>Participación como:</b>			
- 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

Fuente: Encuesta JVP, CGPJ



ejemplo, sólo un 39% de los presos declaran que se han sentido muy amparados, frente al 65% del resto de usuarios. Sin embargo, cuando comparamos a los presos con perfiles como los denunciados observamos que apenas les separa un punto porcentual. En este sentido, para bien y para mal, no debemos olvidar que el Juez o el Magistrado para muchos usuarios es la encarnación viva de la Administración de Justicia. Por lo tanto, si esta institución es la que los llama a rendir cuentas (denunciados y demandados) o, aún peor, es la que les ha condenado a la privación de libertad, la sensación de amparo que puede producir un Juez de VP se encuentra con un gran obstáculo previo de enorme magnitud en este tipo de usuario. Los resultados, por tanto, no son negativos, dado que son más los presos que se sienten muy amparados, un 39%; o algo amparados, un 16%; que aquellos que se sienten *completamente desamparados* en sus derechos, un 24%.

