

## 12. VALORACIÓN DETALLADA DE LOS TRIBUNALES DE LA JURISDICCIÓN PENAL (AHL)<sup>85</sup>



En todos los casos que es posible, esto es, cuando las preguntas son similares, hemos ofrecido el contraste entre los resultados de la encuestas de los años 2001, 2003 y 2005. Ahora bien, los cuestionarios no han sido los mismos. De hecho, se han ido incorporando nuevas preguntas que no permiten el contraste entre los tres años.

### 12.1. La jurisdicción penal globalmente

El Tabla 1 nos muestra la puntuación media que han dado los abogados penalistas a la jurisdicción en una escala del cero al diez. El 4,95 obtenido en este año nos indica que la mayoría de los abogados se han decantado por una puntuación en torno al 5. La disminución experimentada con respecto al año 2003 nos indica una percepción de que la jurisdicción no ha continuado la mejora que se apuntaba en dicho año con relación al 2001.

TABLA 1

<b>CONSIDERANDO GLOBALMENTE LA SITUACIÓN DE LA JURISDICCIÓN PENAL EN EL CONJUNTO DE ESPAÑA, ¿QUÉ EVALUACIÓN LE MERECE SU FUNCIONAMIENTO?</b>		
Exprese su opinión utilizando una escala de puntuación del 0 al 10 (en la que 0 es la calificación peor y 10 la mejor)		
AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
4,88	5,19	4,95

<sup>85</sup>Nos referimos a las valoraciones que han hecho los Abogados Habitualmente Litigantes (AHL), lo que en el CGPJ denominamos como Encuestas de calidad a usuarios expertos.

## **12.2. La primera instancia de lo penal: Juzgados de instrucción, Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, Juzgados Penales y Juzgados de Vigilancia Penitenciaria**

### *12.2.1. Juzgados de Instrucción*

Los Titulares de los Juzgados de Instrucción han obtenido una puntuación superior a la se ha otorgado a toda la jurisdicción. El aspecto más criticado es, sin duda, la falta de “puntualidad en atender los días que

<b>TABLA 2</b>			
<b>MÁS CONCRETAMENTE, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A LOS JUECES Y MAGISTRADOS DE LOS JUZGADOS DE INSTRUCCIÓN EN CUANTO A...</b> (escala del 0 al 10)			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- cómo funcionan en conjunto (*)	--	--	5,09
- su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	4,62	5,10	4,87
- laboriosidad y dedicación a su trabajo	5,46	5,85	5,69
- eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	4,00	4,43	4,67
- La calidad de sus autos, providencias y otros escritos (*)	--	5,10	4,96
- la duración media de los procesos en esta fase de instrucción(*)	--	4,12	4,03
- puntualidad en atender los días que hay citaciones(*)	--	--	3,34

(\*) Cuando una pregunta no se realizó en años anteriores ponemos una raya

<b>TABLA 3</b>			
<b>EN CUANTO A LAS SECRETARÍAS DE LOS JUZGADOS DE INSTRUCCIÓN ¿CÓMO EVALUARÍA USTED...? (escala del 0 al 10)</b>			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- la forma en que funcionan en general	5,00	5,09	5,12
-su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	5,00	5,04	5,21
- su preparación, competencia	5,49	5,64	5,52
- su laboriosidad, dedicación a su trabajo	5,02	5,36	5,25



hay citaciones”, con una media de 3.34. El siguiente factor de los evaluados que lastra la valoración de estos juzgados a la baja es “la duración media de los procesos...”.

Si consideramos de forma global las siete categorías, interpretamos que el tiempo de respuesta lastra toda la actividad jurisdiccional, siendo lo más valorado *el esfuerzo y la calidad* del trabajo realizado por parte de los titulares de estos juzgados.

Por su parte, la valoración de las secretarías, las oficinas judiciales, ha mejorado a lo largo del tiempo, véase la **TABLA 3**. Lo que podría interpretarse como que los abogados no perciben que los problemas de la jurisdicción estén en este ámbito de la oficina judicial.

### 12.2.2. Contraste entre los Juzgados Mixtos y el resto

En las encuestas de los años anteriores no se preguntaba de manera concreta por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción por lo tanto en este apartado no se puede ofrecer ningún contraste. La **TABLA 4** nos muestra que la valoración de los abogados sobre los Mixtos es baja: el 54% piensa que funcionan peor.



TABLA 4	
COMPARANDO EN CONJUNTO EL FUNCIONAMIENTO DE LOS JUZGADOS MIXTOS CON LOS DE INSTRUCCIÓN ¿DIRÍA USTED QUE ...?	
Los juzgados de Instrucción funcionan mucho mejor que los Mixtos	23
Los juzgados de Instrucción funcionan algo mejor que los Mixtos	31
Ambos funcionan mas o menos igual	25
Los Juzgados de Instrucción funcionan algo peor que los Mixtos	6
Los juzgados de Instrucción funcionan mucho peor que los Mixtos	2
NS/NC	13

### 12.2.3. Juzgados de lo Penal

La principal actividad de los Juzgados Penales es, como bien se sabe, celebrar los Juicios y poner sentencia en los asuntos penales que les corresponden, pasando los de mayor rango a la Audiencia Provincial.

TABLA 5		
<b>GLOBALMENTE, EN SU CONJUNTO, CÓMO CALIFICARÍA USTED LA FORMA EN QUE FUNCIONAN LOS JUZGADOS DE LO PENAL DE SU LOCALIDAD?</b> Exprese su opinión utilizando una escala de puntuación del 0 al 10		
AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
6,02	6,07	5,88

TABLA 6			
<b>MÁS CONCRETAMENTE, CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A JUECES Y MAGISTRADOS DE LOS JUZGADOS DE LO PENAL EN CUANTO A...</b> (escala del 0 al 10)			
	2001	2003	2005
- su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	5,29	5,62	5,49
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5,91	6,09	6,03
- la forma en que conducen los juicios	5,62	6,04	5,96
- la calidad de las sentencias	--	5,86	5,87
- la duración media de los procesos	--	--	5,12
- la puntualidad	--	--	4,10

TABLA 7			
<b>EN CUANTO A LAS SECRETARÍAS DE LOS JUZGADOS DE PENAL ¿CÓMO EVALUARÍA USTED...?</b> (escala del 0 al 10)			
	2001	2003	2005
- la forma en que funcionan en general	5,10	5,49	5,75
- su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	5,27	5,44	5,80
- su preparación, competencia	5,64	5,81	5,92
- su laboriosidad, dedicación a su trabajo	5,13	5,70	5,72

Pues bien, los Juzgados de lo Penal están mejor considerados que los de Instrucción o los Mixtos (Primera Instancia e Instrucción). No obstante, el TABLA 5 nos permite observar que la puntuación global ha descendido desde el año 2003 de 6.07 a 5.88.



La **TABLA 6** nos enseña que los abogados otorgan mejor puntuación a la laboriosidad, *la conducción de los juicios y la calidad de las sentencias*. Quedan, de nuevo, los asuntos relacionados con el tiempo, *duraciones y puntualidad* (en la celebración de juicios), como los peor calificados.

Las Oficinas Judiciales de los Juzgados de lo Penal, **TABLA 7**, han mejorado desde el año 2003. Parece que no hay una queja clara sobre su actividad o preparación.

#### **12.2.4. Juzgados de Vigilancia Penitenciaria**

A la hora de evaluar los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria se ha preguntado a los entrevistados si habían llevado algún asunto en ellos el último año, pidiendo la valoración, solamente, a los que han declarado que sí, **TABLA 8**.



<b>TABLA 8</b>	
<b>¿HA TENIDO USTED ALGÚN ASUNTO EN EL ÚLTIMO AÑO ANTE LOS JUZGADOS DE VP?</b>	
- Sí	29
- No	71

<b>TABLA 9</b>	
<b>¿CÓMO EVALUARÍA USTED, EN CONJUNTO EL FUNCIONAMIENTO DE LOS JUZGADOS DE VP ...? (escala del 0 al 10)</b>	
	<b>VIGILANCIA PENITENCIARIA</b>
- forma en que funcionan en general	5,18
- receptividad para recibir a los abogados	5,05
- laboriosidad, dedicación a su trabajo	5,32
- eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	4,95
- calidad de los autos, providencias y escritos	4,81
- duración media de los procesos	4,80
- puntualidad en atender los días que hay citaciones	5,09

Los resultados de la evaluación se observan en la TABLA 9. La puntuación global no es mala dentro de la tónica de los tribunales de esta jurisdicción. Sus aspectos más valorados son la puntualidad y la receptividad para atender a los abogados y los más criticados la duración y la calidad de los escritos.

### 12.2.5. Juzgados de Menores

Respecto a los Juzgados de Menores también se ha realizado un filtro, en la presunción de que no todos los abogados llevan habitualmente asuntos de menores. Efectivamente, tal como muestra la TABLA 10, sólo un 48% lo había hecho en el año antes de la encuesta.

La valoración global de este tipo de juzgados es muy buena, TABLA 11, quedando, sólo por debajo de una puntuación media de cinco la puntualidad en atender los días de citaciones.

TABLA 10	
<b>¿HA TENIDO USTED ALGÚN ASUNTO EN EL ÚLTIMO AÑO ANTE LOS JUZGADOS DE MENORES?</b>	
- Sí	48
- No	51

TABLA 11	
<b>¿CÓMO EVALUARÍA USTED, EN CONJUNTO EL FUNCIONAMIENTO DE LOS JUZGADOS DE MENORES ...? (escala del 0 al 10)</b>	
	<b>VIGILANCIA PENITENCIARIA</b>
- forma en que funcionan en general	5,93
- receptividad para recibir a los abogados	6,38
- laboriosidad, dedicación a su trabajo	6,28
- eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	5,60
- calidad de los autos, providencias y escritos	5,97
- duración media de los procesos	5,15
- puntualidad en atender los días que hay citaciones	4,96



### 12.3. AUDIENCIA PROVINCIAL: SECCIONES DE LO PENAL

La Audiencia Provincial es, por un lado, la segunda instancia de los asuntos vistos por Juzgados de Instrucción y Penales, y por el otro, la primera instancia en los asuntos penales más graves. Dicho esto, podría parecer que los abogados están evaluando ambas actividades de las Audiencias Provinciales, sin embargo, creemos que no es así. Los abogados están calificando, esencialmente, el funcionamiento de las Secciones Penales de las Audiencias Provinciales (AP) en su papel de segunda instancia, en su función de resolver los recursos.

El razonamiento y argumento está basado en los datos sobre la actividad de las AP. El 91% del trabajo anual de las AP está constituido por los recursos, el 3% por los procesos sumarios, el 0,4% por los procedimientos con jurado y el 6% por los procedimientos abreviados. Por



TABLA 12

**GLOBALMENTE, EN SU CONJUNTO, CÓMO CALIFICARÍA USTED LA FORMA EN QUE FUNCIONAN LAS SECCIONES DE LO PENAL DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL EN LA QUE USTED EJERCE NORMALMENTE? (escala del 0 al 10)**

AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
6,17	6,12	5,98

TABLA 13

**MÁS CONCRETAMENTE, CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A LAS SECCIONES DE LO PENAL DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL EN CUANTO A...**

	2001	2003	2005
- su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	--	5,56	5,30
- laboriosidad, dedicación a su trabajo	6,07	6,04	5,86
- forma en que conducen el juicio	--	--	6,08
- calidad de las sentencias	5,70	6,33	6,11
- duración media de los procesos	--	--	4,86

lo tanto, muy pocos abogados tienen contacto con las AP a través de procedimientos Sumarios, Jurado o incluso Procedimientos Abreviados. Por todo lo expuesto, asumimos que la calificación global realizada sobre la AP responde a su actividad como segunda instancia.

Hechas estas matizaciones previas, podemos pasar a ver la TABLA 12, en el que las Secciones Penales de las AP son bien calificadas globalmente. Aunque se observa una disminución desde el año 2001 hasta el 2005.

La evaluación desagregada de alguna de sus actividades nos indican de nuevo que los rasgos peor calificados son *las duraciones y su receptividad para recibir a los abogados*. El aspecto que mayor puntuación media obtiene es aquel que se refiere a la principal función de estos Tribunales, esto es, emitir una sentencia de calidad, puntuación media de 6.33, en el año 2001, y de 6.11 en el 2005, TABLA 13.

#### 12.4. COMPARACIÓN ENTRE JUZGADOS Y SECCIONES DE LO PENAL: CALIDAD Y CRITERIOS

Esta también es una pregunta incorporada a la última encuesta. Los resultados del TABLA 14 son claros: el 88% de los profesionales opina que existen diferencias entre los juzgados y las secciones de lo penal, estimando que son muchas estas diferencias un 49% de los encuestados.

Una diversidad que, a juicio de una parte de los abogados, también se extiende a los criterios procesales aplicados por órganos judiciales similares ubicados en la misma localidad, TABLA 15. Un 38% nos enuncian que hay diversidad de criterios.

TABLA 14	
COMPARANDO EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTINTOS JUZGADOS O SECCIONES DEL ÁMBITO PENAL ¿DIRÍA USTED QUE DE UNOS A OTROS EXISTEN DIFERENCIAS EN CUANTO A LA CALIDAD DE SU FUNCIONAMIENTO?	
Muchas	49
Pocas	39
Ninguna	10
Ns/Nc	2



TABLA 14

**EN ALGUNAS OCASIONES LOS COLEGIOS DE ABOGADOS HAN CRITICADO LA EXISTENCIA DE CIERTA DIVERSIDAD O DISPARIDAD EN LOS CRITERIOS PROCESALES APLICADOS POR ÓRGANOS JUDICIALES SIMILARES UBICADOS EN LA MISMA LOCALIDAD ¿EN QUÉ MEDIDA CREE USTED QUE OCURRE ESTO ENTRE LOS JUZGADOS O SECCIONES DE LO PENAL DE ESTA COMUNIDAD?**

Mucha	38
Pocas	47
Ninguna	12
Ns/Nc	3

## 12.5. SALA DE LO PENAL DEL TRIBUNAL SUPREMO

El número de asuntos que resuelve esta Sala apenas supera los seis mil al año. De ellos un 38% finalizan por sentencia y el resto por auto. En contraste con la AP estamos ante un sólo Tribunal y sin duda un referente constante para todo el ámbito penal, esto es, que todos los abogados conocen y han estudiado muchas de sus sentencias, y tienen noticias directas o indirectas sobre su funcionamiento.

La calificación global obtenida en la encuesta más reciente es 5.36, TABLA 16. Una puntuación media más baja que las Audiencias Provinciales. No obstante, la TABLA 17 ilumina claramente las razones de esa puntuación global baja. La duración media de los procesos en esta Sala de lo Penal del Tribunal Supremo es el principal lastre a la hora de obtener una valoración alta por la actividad realizada. De manera paradójica los abogados descargan a los Magistrados de responsabilidad directa en esa



TABLA 16

**GLOBALMENTE, EN SU CONJUNTO, CÓMO CALIFICARÍA USTED LA FORMA EN QUE FUNCIONAN LA SALA DE LO PENAL DEL TRIBUNAL SUPREMO** (escala del 0 al 10)

AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
4,77	5,49	5,36

TABLA 17

<b>MÁS CONCRETAMENTE, CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A LA SALA DE LO PENAL DEL TRIBUNAL SUPREMO EN CUANTO A...</b> (escala del 0 al 10)			
	<b>AÑO 2001</b>	<b>AÑO 2003</b>	<b>AÑO 2005</b>
- a los criterios para la admisión de los recursos	4,69	4,86	4,98
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5,29	5,53	6,54
- la calidad de las sentencias	5,61	6,30	5,67
- a la duración media de los procesos	--	3,47	3,38

apreciación, al evaluar con la puntuación media más alta su laboriosidad y dedicación al trabajo.



## 13. VALORACIÓN DETALLADA DE LOS TRIBUNALES DE LA JURISDICCIÓN CIVIL (AHL)

### 13.1. LOS JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA DE LO CIVIL



248

La TABLA 1 nos permite observar que la evolución de este tipo de juzgados en el tiempo es buena alcanzando en el año 2005 una puntuación global media de 5.21.

El análisis de los diversos factores que hemos expuesto a la valoración de los abogados nos indica que la intermediación y la laboriosidad son las actividades judiciales que más aprecian los abogados y que, por el contrario, la duración y las ejecuciones los aspectos peor valorados.

Las Oficinas Judiciales de los Juzgados de Primera Instancia, TABLA 3, han sufrido una caída en el año 2003, que parece recuperarse en la última encuesta. No obstante, la valoración general no es negativa, al contrario, es buena.

TABLA 1		
<b>GLOBALMENTE, EN SU CONJUNTO, CÓMO CALIFICARÍA USTED LA FORMA EN QUE FUNCIONAN LOS JUZGADOS DE 1ª INSTANCIA DE SU LOCALIDAD?</b> (escala del 0 al 10)		
AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
4,85	4,87	5,21

TABLA 2

<b>MÁS CONCRETAMENTE, CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A JUECES Y MAGISTRADOS DE LOS JUZGADOS DE 1ª INSTANCIA EN CUANTO A</b> (escala del 0 al 10)			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	4,79	4,85	4,90
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5,40	5,51	5,72
- eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	4,40	4,13	4,71
- al grado de presencia (inmediación) en las actuaciones que lo requieren	6,43	6,30	6,44
- interés por ejecución de las sentencias			4,87
- la calidad de las sentencias	--	4,87	5,10
- el interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten	4,85	4,56	4,01
- a la duración media de los procesos	--	3,63	3,98

TABLA 3

<b>EN CUANTO A LAS SECRETARÍAS DE LOS JUZGADOS DE 1ª INSTANCIA ¿CÓMO EVALUARÍA USTED...?</b> (de nuevo en la escala del 0 al 10)			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- la forma en que funcionan en general	6,06	4,95	5,23
- su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	5,68	5,34	5,56
- su preparación, competencia	6,09	5,66	5,60
- su laboriosidad, dedicación a su trabajo	5,58	5,15	5,27



### 13.2. LOS JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA E INSTRUCCIÓN (PARTE CIVIL)

Los Juzgados Mixtos de Instrucción, TABLA 4. Sin embargo, parece que sí van mejorando a lo largo del tiempo en el que se han realizado estas tres encuestas.

Si observamos la TABLA 5, nos sorprende, preocupa, la bajada de puntuación en intermediación. Por lo demás, los factores que lastran la calidad de estos tribunales para los abogados son la puntualidad en atender

TABLA 4

**GLOBALMENTE, EN SU CONJUNTO, CÓMO CALIFICARÍA USTED LA FORMA EN QUE FUNCIONAN LOS JUZGADOS DE 1ª INSTANCIA E INSTRUCCIÓN DE SU LOCALIDAD?** (escala del 0 al 10)

AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
4,85	4,87	4,96

TABLA 5

**MÁS CONCRETAMENTE, CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A JUECES Y MAGISTRADOS DE LOS JUZGADOS DE 1ª INSTANCIA E INSTRUCCIÓN EN CUANTO A** (escala del 0 al 10)

	2001	2003	2005
- su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	4,79	4,85	5,04
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5,40	5,51	5,53
- eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	4,40	4,13	4,75
- al grado de presencia (inmediación) en las actuaciones que lo requieren	6,43	6,30	6,01
- interés por ejecución de las sentencias		4,87	4,99
- la calidad de las sentencias	--	4,87	5,10
- el interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten	4,85	4,56	4,82
- a la duración media de los procesos	--	3,63	3,92
- puntualidad en atender los días que hay citaciones, vistas o juicios	--	--	4,05



TABLA 6

**EN CUANTO A LAS SECRETARÍAS DE LOS JUZGADOS DE 1ª INSTANCIA E INSTRUCCIÓN ¿CÓMO EVALUARÍA USTED...?** (de nuevo en la escala del 0 al 10)

	2001	2003	2005
- la forma en que funcionan en general	6,06	4,95	5,2
- su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	5,68	5,34	5,38
- su preparación, competencia	6,09	5,66	5,44
- su laboriosidad, dedicación a su trabajo	5,58	5,15	5,19

los días de citación, la eficiencia y rapidez en impulsar los asuntos y la calidad de las sentencias.

Las secretarías no salen muy criticadas, TABLA 6, aunque al día de hoy lo más preocupante es la crítica sobre su laboriosidad y dedicación a su trabajo.

### 13.3. COMPARACIÓN ENTRE JUZGADOS Y SECCIONES DEL ÁMBITO CIVIL

La TABLA 7 nos permite conocer que la mayoría de los abogados opinan que hay mucha diferencia en la calidad ofrecida por distintos juzgados o secciones de la jurisdicción de lo civil.

TABLA 7	
<b>COMPARANDO EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTINTOS JUZGADOS O SECCIONES DEL ÁMBITO CIVIL ¿DIRÍA USTED QUE DE UNOS A OTROS EXISTEN DIFERENCIAS EN CUANTO A LA CALIDAD DE SU FUNCIONAMIENTO?</b>	
Muchas	60
Pocas	38
Ninguna	8



Una variedad que también afecta, según los abogados, en los criterios procesales aplicados por tribunales semejantes y próximos, TABLA 8.

TABLA 8	
<b>EN ALGUNAS OCASIONES LOS COLEGIOS DE ABOGADOS HAN CRITICADO LA EXISTENCIA DE CIERTA DIVERSIDAD O DISPARIDAD EN LOS CRITERIOS PROCESALES APLICADOS POR ÓRGANOS JUDICIALES SIMILARES UBICADOS EN LA MISMA LOCALIDAD ¿EN QUÉ MEDIDA CREE USTED QUE OCURRE ESTO ENTRE LOS JUZGADOS O SECCIONES DE LO PENAL DE ESTA COMUNIDAD?</b>	
En gran medida	51
En alguna medida	41
No existen, realmente, disparidades apreciables	8

### 13.4. LA SEGUNDA INSTANCIA DE LO CIVIL: AUDIENCIAS PROVINCIALES

No es una buena puntuación media la que alcanzan las secciones de lo civil de las Audiencias Provinciales, TABLA 9. Las actividades peor consideradas han sido, Tabla 10, su receptividad para recibir a los abogados y el interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten.

TABLA 9		
<b>GLOBALMENTE, EN SU CONJUNTO, CÓMO CALIFICARÍA USTED LA FORMA EN QUE FUNCIONAN LAS SECCIONES DE LO CIVIL DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL EN LA QUE USTED EJERCE NORMALMENTE</b> (escala del 0 al 10)		
AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
5,26	5,69	5,57



TABLA 10			
<b>MÁS CONCRETAMENTE, CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A LAS SECCIONES DE LO CIVIL DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL EN CUANTO A...</b>			
	2001	2003	2005
- su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan		4,77	4,68
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5,28	5,50	5,42
- la forma en que conducen los juicios	--	5,71	5,70
- la calidad de las sentencias	5,70	6,06	5,83
- el interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten	4,32	4,79	4,74

### 13.5. SALA DE LO CIVIL DEL TRIBUNAL SUPREMO

El contraste entre los tres años, TABLA 11, nos muestra altibajos en la calificación global pero, en cualquier caso, esta Sala obtiene la peor puntuación media encontraste con los Juzgados y las AP.

Por otro lado, la apreciación de la calidad de las sentencias cae desde un 6.68 al 6.52 en el 2005. Descendiendo, también, la calificación que

TABLA 11

<b>¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA SALA DE LO CIVIL DEL TRIBUNAL SUPREMO? EN CUANTO A...</b>			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- al funcionamiento global y conjunto de la Sala de lo Civil	3.88	5.04	4.74
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	4.64	5.49	5.23
- la calidad de las sentencias	6.68	6.83	6.52

otorgan a la laboriosidad y grado de dedicación. Sin duda son datos difíciles de interpretar. Apuntamos la posibilidad de que nos encontremos ante un cambio de actitud ante esta Sala por parte de todo el colectivo entrevistado. Pensamos que las diferencias se han debido fraguar en el ámbito actitudinal del colectivo de abogados, bien a través de algún acontecimiento singular en el que la Sala haya quedado en mal lugar, bien en algún aspecto de la LEC que haya generado este cambio, o bien, simplemente en una frustración ante las expectativas de menor dilación en las respuestas.



# 14. VALORACIÓN DETALLADA DE LOS TRIBUNALES DE LA JURISDICCIÓN DE LO SOCIAL (AHL)

## 14.1. LA PRIMERA INSTANCIA DE LO SOCIAL



La media global es manifiestamente positiva, un 6.15 en el año 2001 y un 6.12 en la última encuesta, TABLA 1. Hasta la puesta en marcha de los Juzgados de lo Contencioso (Capítulo 15), la primera instancia de lo social ha sido claramente la mejor calificada por los abogados.

TABLA 1		
<b>GLOBALMENTE, EN SU CONJUNTO, CÓMO CALIFICARÍA USTED LA FORMA EN QUE FUNCIONAN LOS JUZGADOS DE LO SOCIAL DE SU LOCALIDAD?</b> (escala del 0 al 10)		
AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
5,92	6,15	6,12

Cuando observamos las calificaciones medias en distintos rasgos de la actividad de los titulares de estos juzgados, sorprende, gratamente se podría añadir, que la cifra más alta la alcance *su receptividad para recibir a los abogados*<sup>86</sup>, un 6.21, TABLA 2.

La peor calificación se otorga a una actividad que se ha incorporado a la última encuesta, la puntualidad en atender los días que hay jui-

<sup>86</sup>Si repasamos este rasgo en el resto de Tribunales observamos que es el auténtico lastre en la relación entre abogados y Tribunales de Justicia en el ámbito español.

TABLA 2

<b>MÁS CONCRETAMENTE, CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A JUECES Y MAGISTRADOS DE LOS JUZGADOS DE LO SOCIAL EN CUANTO A</b> (escala del 0 al 10)			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	6,10	6,20	6,21
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	6,21	6,08	6,19
- el interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten	5,73	5,53	5,82
- la calidad de las sentencias	--	5,40	5,59
- a la duración media de los procesos	--	5,59	5,49
- puntualidad en atender los días que hay citaciones, vistas o juicios	--	--	4,07

cios, con un 4.07 es el auténtico lastre de esta primera instancia de lo social. El resto de factores obtienen, claramente, buenas puntuaciones medias, **TABLA 2**

La evaluación de las Oficinas Judiciales de lo Social también es muy buena: no hay ningún factor con una media aritmética por debajo de seis puntos en ninguna de las tres encuestas, **TABLA 3**. Reiterando el dato de la receptividad de los Jueces, la calificación más alta en las OJ ha sido para *su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias*, con un 6.92 en el año 2003 y 6.64 en el 2005. También ha sido muy bien valorada *su preparación y competencia*.

TABLA 3

<b>EN CUANTO A LAS SECRETARÍAS DE LOS JUZGADOS DE LO SOCIAL ¿CÓMO EVALUARÍA USTED...?</b> (de nuevo en la escala del 0 al 10)			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- la forma en que funcionan en general	6,18	6,32	6,25
- su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	6,64	6,92	6,64
- su preparación, competencia	6,50	6,64	6,43
- su laboriosidad, dedicación a su trabajo	6,02	6,24	6,19



TABLA 4	
<b>COMPARANDO EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTINTOS JUZGADOS O SECCIONES DEL ÁMBITO SOCIAL ¿DIRÍA USTED QUE DE UNOS A OTROS EXISTEN DIFERENCIAS EN CUANTO A LA CALIDAD DE SU FUNCIONAMIENTO?</b>	
Muchas	54
Pocas	35
Ninguna	9

Finalmente, hay que constatar que en esta jurisdicción una mayoría clara de los abogados habitualmente litigantes en ella consideran que hay muchas diferencia en la calidad que ofrecen los distintos órganos judiciales.

## 14.2. LAS SALAS DE LO SOCIAL DE LOS TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA



256

Las Salas de lo Social de los TSJ han sido criticadas tradicionalmente por sus duraciones. La primera impresión que nos ofrece la TABLA 5 es que estas Salas no alcanzan en ningún factor una puntuación media superior al seis, aunque la calidad de las sentencias obtenga una media alta del 5.84.

La cifra más baja de los tres factores evaluados se refiere a *su laboriosidad*, lo que nos hace suponer que es la duración procesal de los recursos

TABLA 5			
<b>¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA SALA DE LO SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR EN LA QUE USTED EJERCE NORMALMENTE? EN CUANTO A...</b> (escala del 0 al 10)			
	2001	2003	2005
- al funcionamiento global y conjunto de la Sala de lo Civil	5,30	5,70	5,52
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5,13	5,46	5,48
- la calidad de las sentencias	5,69	5,97	5,84

ante los TSJ donde está lastrada la valoración de este tipo de órgano. Seguramente, estamos ante una frustración generada por unos plazos medios aceptables en la primera instancia, que generan expectativas que la segunda instancia no alcanza.

### **14.3. LA SALA DE LO SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPREMO**

En la actualidad, la Sala de lo Social del Tribunal Supremo ha empeorado en los tres asuntos calificada: global, laboriosidad y calidad de las sentencias. La puntuación más alta la obtiene en la calidad de las sentencias, con un 6.19, **TABLA 6**. La más baja es la laboriosidad, con un 5.26.

TABLA 5			
<b>¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA SALA DE LO SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPREMO? EN CUANTO A...</b> (escala del 0 al 10)			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- al funcionamiento global y conjunto de la Sala de lo Civil	5,32	5,92	5,37
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5,12	5,62	5,26
- la calidad de las sentencias	5,91	6,75	6,19



## 15. VALORACIÓN DETALLADA DE LOS TRIBUNALES DE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO (AHL)



**E**stamos ante una jurisdicción que es la que menos asuntos canaliza. Ahora bien, la función e importancia de estos Tribunales, en concreto, su papel como control de la actividad de las Administraciones Públicas, ha convertido a la actividad de los Tribunales de lo Contencioso-Administrativo en un resorte de derechos de los ciudadanos frente al Poder político con mayúsculas.

### 15.1. LA PRIMERA INSTANCIA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO

La puesta en marcha de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo ha sido una demanda que, finalmente, se ha podido ver al término de la década de los noventa. Estamos ante unos Juzgados que han sido muy valorados por la abogacía.

TABLA 1

**GLOBALMENTE, EN SU CONJUNTO, CÓMO CALIFICARÍA USTED LA FORMA EN QUE FUNCIONAN LOS JUZGADOS DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO DE SU LOCALIDAD?**

(escala del 0 al 10)

AÑO 2001	AÑO 2003	AÑO 2005
6,28	5,79	6,15

La TABLA 1 nos muestra que, efectivamente, la puntuación media global es similar a la que observamos en la primera instancia de lo social: aquí, un 6.15 en el año 2005.

La TABLA 2 nos muestra como este tipo de juzgados han recuperado en el año 2005 gran parte de la calidad que los abogados le habían negado en el 2003. En todos los factores se ha incrementado la puntuación media respecto al año 2003, aunque sin alcanzar las cifras del año 2001. Por

TABLA 2			
<b>MÁS CONCRETAMENTE, CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A JUECES Y MAGISTRADOS DE LOS JUZGADOS DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO EN CUANTO A...</b> (de nuevo en la escala del 0 al 10)			
	2001	2003	2005
- su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	--	5,87	5,86
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	6,45	5,94	6,28
- la calidad de las sentencias	6,14	5,37	5,61
- el interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten	5,91	5,21	5,54
- al grado y presencia (inmediación) en las actuaciones	--	5,21	6,55
- eficiencia, rapidez e impulsar los asuntos	--	--	5,71
- puntualidad en atender los días que hay citaciones, vistas o juicios	--	--	6,04

TABLA 3			
<b>EN CUANTO A LAS SECRETARÍAS DE LOS JUZGADOS DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO ¿CÓMO EVALUARÍA USTED...?</b> (de nuevo en la escala del 0 al 10)			
	2001	2003	2005
- la forma en que funcionan en general	6,90	6,14	6,34
- su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	7,18	6,50	6,72
- su preparación, competencia	6,96	6,23	6,48
- su laboriosidad, dedicación a su trabajo	7,00	6,14	6,35



TABLA 4

<b>COMPARANDO EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTINTOS            JUZGADOS O SECCIONES DEL ÁMBITO            CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO</b> <b>¿DIRÍA USTED QUE DE UNOS A OTROS EXISTEN DIFERENCIAS EN            CUANTO A LA CALIDAD DE SU FUNCIONAMIENTO?</b>	
Muchas	36
Pocas	40
Ninguna	18
Ns/Nc	6

otra parte, en esa primera encuesta los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo eran de reciente creación y con menos competencias de las que asumen al día de hoy.

La valoración que realizan de la oficina judicial ha sufrido el mismo itinerario, bajo en el año 2003 y en el 2005 se está recuperando, TABLA 3. Siempre dentro de unas muy buenas calificaciones medias, todas por encima de seis puntos.

Finalmente, en esta primera instancia también hay muchos abogados que piensan que hay mucha heterogeneidad entre los juzgados, pero en menor proporción que en otras jurisdicciones, TABLA 4.

## 15.2. LA SEGUNDA INSTANCIA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO<sup>87</sup>

Estamos ante los Tribunales que han soportado, en algunas comunidades autónomas, las demoras más llamativas. Esta situación ha deteriorado la percepción del trabajo realizado por las Salas de lo Contencioso-Administrativo de los TSJ. No obstante, y tal como se puede observar en el Tabla 5, la evaluación que realizan los abogados que son habituales litigantes en este orden jurisdiccional es mala, pero no muy mala. Incluso se mejora en la apreciación del interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten.

<sup>87</sup>Denominamos a los TSJ como segunda instancia en la medida que lo son para los asuntos que se ven en los Juzgados, pero conscientes de que al mismo tiempo las Salas de los TSJ son primera instancia de otros procedimientos.



TABLA 5			
<b>¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EN CONJUNTO A LA SALA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO DEL TRIBUNAL SUPERIOR EN LA QUE USTED EJERCE NORMALMENTE? EN CUANTO A...</b>			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- al funcionamiento global y conjunto de la Sala	4.26	4.92	4,69
- la calidad de las sentencias	5.7	5.79	5,63
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5	5.29	5,26
- el interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten	4.39	4.65	4,74

### **15.3. LA SALA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO DEL TRIBUNAL SUPREMO <sup>88</sup>**

La evaluación de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo (TS) no es mala en algunos aspectos, como la calidad de las sentencias o, incluso, la laboriosidad, pero es muy mala, la peor de todas las jurisdicciones, respecto a la duración de los procesos, un 2.70 de puntuación media, Tabla 6.



TABLA 6			
<b>¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA SALA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO DEL TRIBUNAL SUPREMO? EN CUANTO A... (escala del 0 al 10)</b>			
	<b>2001</b>	<b>2003</b>	<b>2005</b>
- al funcionamiento global y conjunto de la Sala de lo Civil	4,44	50,4	4,87
- a laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5,08	5,36	5,28
- la calidad de las sentencias	6,18	6,56	6,31
- la duración total de los procesos <sup>89</sup>	2,85	2,24	2,7

<sup>88</sup>En esta jurisdicción el Tribunal Supremo (TS) ha venido realizando labores de segunda instancia o primera instancia en algunos asuntos que procesalmente así lo requieren.

<sup>89</sup>La pregunta en el año 2001 era distinta, aunque creemos que se puede homologar se preguntaba por “el cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia”.

## 16. RECAPITULACIÓN. LAS ENCUESTAS DE CALIDAD, UN INSTRUMENTO QUE TODAVÍA TIENE QUE CONSOLIDARSE: LOGROS Y LIMITACIONES



A penas hace diez años los que defendían desde la carrera judicial que la actividad judicial era un Servicio Público eran una minoría. Ahora, se puede decir lo contrario, la mayoría de la carrera y, sobre todo, los que han asumido las tareas de gestión tienen claro que la Administración de Justicia tiene los mismos retos que otras Administraciones Públicas. Pues bien, uno de estos nuevos objetivos de toda la gestión pública española ha sido conocer y mejorar el servicio experimentado por los ciudadanos que han hecho uso de ese servicio, en nuestro caso: los usuarios de la Administración de Justicia. En este tiempo, los dos últimos mandatos del CGPJ, se ha recorrido un difícil camino en la normalización de las encuestas de calidad como instrumento de conocimiento de la realidad percibida por los ciudadanos cuando acuden o son llamados por la Administración de Justicia.

Las encuestas más aceptadas han sido la que se realizan a la población general, la de imagen de la Justicia que se ha tratado en la primera parte del libro. Las más rechazadas, sobre todo por los jueces, las encuestas a los abogados habitualmente litigantes (AHL). Mal vista, todavía en el año 2005 por una parte importante de la carrera judicial.

Curiosamente y como hemos visto repetidamente, el primer tipo de encuestas –las que se hacen a la población general– son las más críticas e

---

injustas (no reconoce todos los avances y las mejoras) con la actividad de la Justicia. Sin embargo, preocupan menos al ser una crítica global, con una responsabilidad indeterminada (de todos y ninguno al mismo tiempo). En contraste, las encuestas a los AHL, que reconocen de manera clara las mejoras, y son menos severas de manera global con la Justicia, son peor vistas por señalar de manera clara dónde están los principales problemas y acercarse, con gran certeza, a las responsabilidades casi personales de los puntos negros y cuellos de botella de la actividad judicial en España.

Entre estos dos tipos de encuestas – población general y AHL- se sitúan las encuestas a usuarios, ciudadanos que en esos momentos están insertos en un proceso judicial. Una tercera alternativa que se ha mostrado con capacidad para reflejar gran parte de las mejoras que se están poniendo en marcha en el Servicio de Justicia y, al mismo tiempo, no son percibidas por la carrera judicial y los gestores como potencialmente agresivas o revanchistas.

La experiencia en otros servicios públicos aconsejan que los gestores de la Justicia profundicen en la aplicación práctica de los resultados de las encuestas como fuente de información para poner en marcha planes de mejora del servicio. En este sentido nos gustaría apuntar qué tipo de información se está obteniendo en las dos principales líneas de investigación de calidad abiertas en estos últimos diez años por parte del CGPJ:

**Las encuestas a los ciudadanos, los usuarios**, nos han mostrado, claramente, que los cambios, las mejoras son apreciadas pero que su punto de referencia cuando valoran la Administración de Justicia son el resto de las Administraciones Públicas. Lo que se podría traducir en: no valen excusas sobre el carácter singular del Poder Judicial, nada impide que los Tribunales sean organismo eficaces y atentos con los ciudadanos que acuden a ellos.

Desde la perspectiva de los ciudadanos que han acudido a la Justicia, la principal cualidad que debe tener un Tribunal de Justicia es *conocer profundamente el asunto sobre el que tienen que decidir*.



En el otro lado de la balanza, la que resta prestigio y calidad al servicio de Justicia, están dos clásicos: la duración excesiva de una parte de los asuntos judiciales y la impuntualidad muy extendida en los actos judiciales a los que son citados los ciudadanos.

Sobre el primer factor, dilación, hemos señalado que el listón que demandan los ciudadanos es muy exigente: para contentar a la inmensa mayoría la Administración de Justicia debería resolver sus asuntos en tres meses. No obstante, hemos visto que el plazo de seis meses permitiría satisfacer a un porcentaje importante de los usuarios. En cualquier caso, hay que recordar que no se puede, ni debe, acelerar los procesos judiciales rebajando la sensación de que los Jueces y Magistrados no han profundizado en el conocimiento del asunto del ciudadano, su asunto. Por lo tanto, que tenemos que tener mucho cuidado con los atajos procesales que podrían generar, sin duda, mayor rapidez en la resolución de los asuntos pero incrementando también la desconfianza en la labor de los Jueces y Magistrados. En cualquier caso, al día de hoy, sólo un dos por ciento de los usuarios consideran que son los jueces los responsables de la demora.

A la luz de las encuestas a usuarios se puede decir que hay dos importantes factores de la calidad que la Administración de Justicia alcanza claramente con satisfacción: el trato y un lenguaje judicial accesible en sus escritos al ciudadano. Efectivamente, cerca de un ochenta por ciento de los usuarios han declarado que fueron bien tratados por funcionarios, secretarios y jueces. Y, respecto a las dificultades de entender las citaciones de los órganos judiciales, sólo un diez por ciento apunta algún problema para entender plenamente a qué era llamado por la Justicia.

Por último, recordar que la Administración de Justicia tiene una parte de los usuarios que de partida tienen una actitud hostil con la intervención judicial. Nos referimos a los demandados, denunciados e imputados en procesos penales. Los datos, las cifras globales, que valoran la actividad de la Justicia incluyen a todos estos ciudadanos, los hemos incluido desde la primera encuesta y seguiremos haciéndolo, sin



embargo, esto genera un lastre inevitable en las valoraciones generales que sólo puede matizarse cuando separamos el perfil del usuarios según su papel en el proceso judicial. Efectivamente, el reconocimiento de la actividad de los Tribunales de Justicia es claramente más positivo por parte de los usuarios que acuden como demandantes, denunciadores o testigos. En este sentido, apuntamos como ejemplo uno de los indicadores más bonitos de las encuestas a usuarios, el sentimiento de amparo de sus derechos que les ha producido el Juez o Magistrado. La cifra global es buena, un sesenta y cinco por ciento de los usuarios se han sentido muy amparados y un catorce por ciento nada. Como era de esperar el descontento en esta materia es mayor, del treinta por ciento, entre los denunciados. Por contra, la sensación de amparo es superior a la media entre testigos, demandantes y denunciadores.

**El segundo gran referente de la calidad de la Justicia, son las encuestas a los abogados habitualmente litigantes (AHL).** A nuestro entender es un tipo de usuario que permite profundizar enormemente en el análisis y valoración del servicio ofrecido por la Administración de Justicia. En ningún otro servicio hay un colectivo de usuarios con este perfil: un gran colectivo de profesionales de alta calidad técnica, externos a la organización y con mucha experiencia práctica en el funcionamiento de la Justicia.

La característica más demandada por este colectivo en el diseño del juez ideal es su *preparación y competencia técnica* (jurídica). En segundo lugar, *su imparcialidad*. En tercer lugar, han señalado *su receptividad y accesibilidad a los representantes de las partes*, mencionado por un 32% de entrevistados. En cuarto lugar, *su honestidad*.

Rompiendo con la opinión más extendida, la característica más importante de un proceso judicial perfecto para los abogados no es la *rapidez procesal*, que ocupa el tercer lugar. El elemento más apoyado como sustancia de un proceso judicial modelo ha sido el de las *garantías para las partes*. En segundo lugar, también por delante de la rapidez, han apoyado la *calidad técnica y jurídica de las sentencias*. En cuarto lugar, mencionan, el *cumplimiento efectivo e inmediato de las sentencias*. El



quinto asunto, en esta escalera de apoyos es el *cumplimiento de los plazos procesales*. En el sexto lugar enuncian, la *homogeneidad en los criterios aplicados*, se entiende que por los titulares de los Tribunales de Justicia a lo largo y ancho de todo el proceso.

A la vista de esta escala de valores acerca de lo que debe ser un proceso judicial ideal y un juez modelo, puede chocar que el grueso de la profesión señale como principal problema de la Justicia española la lentitud. Sin embargo, creemos que se puede afirmar que la mayoría de los AHL piensan que de manera global los jueces españoles se acercan a ese perfil ideal y que los procesos judiciales también son bastante modélicos o, al menos, que en ninguno de sus aspectos básicos la Administración de Justicia (jueces y procesos) se aleja tanto del modelo como en lo hace en la duración media de las resoluciones.

En este sentido apuntamos el siguiente dato: sólo un doce por ciento de los abogados consultados consideran que *en muchas ocasiones los Tribunales no les han concedido la razón, creyendo ellos que la tenían claramente*. Por supuesto, estamos ante una estimación subjetiva, pura opinión; aún así, sorprende que un ochenta y ocho por ciento de la profesión no asuma este supuesto: que no les han dado la razón en un asunto que ellos consideran que sí la tenían, y nos digan que esto ha ocurrido sólo en *algunas ocasiones, rara vez o nunca*, sabiendo que la inmensa mayoría de ellos, por no decir la totalidad, ha visto desestimada parcial o totalmente su causa en más de una ocasión. A la luz de estos datos se puede asegurar que en el año 2005 la mayoría de los AHL consideran que trabajan con un escenario judicial con una calidad de personal y procesal buena que está lastrado, eso sí, gravemente por la lentitud en la resolución de los asuntos. No hay duda, el principal problema real que al día de hoy perciben los AHL es la lentitud y, además, creen que está provocada por la *falta de medios y personal*.

Hechas estas apreciaciones globales, queda por señalar un asunto que sí ensucia, y creemos que mucho, la relación entre la abogacía y la carrera judicial: *¿En alguna ocasión ha sido usted objeto de actitudes vejatorias por parte de algún Juez o Magistrado?* Un cuarenta y cinco por ciento de



los AHL dicen que sí. Sin duda, algo hay ahí que está deteriorando la relación y generando tensiones enormes entre ambos operadores jurídicos: jueces y abogados.

Para finalizar con las encuestas a los AHL queremos destacar que se ha consolidado una batería de indicadores y una escala sobre la calidad del servicio que ofrecen los órganos judiciales. La escala ya confirmada es la que va del cero al diez. La batería de preguntas que se aplica a todos los órganos judiciales empieza con una evaluación global: *¿Cómo funciona en conjunto los Juzgados de...?, seguida de la valoración de su receptividad para recibir a los abogados, laboriosidad y dedicación al trabajo, eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos, la calidad de los autos, providencia y otros escritos o sentencias, la duración media de los procesos y la puntualidad.*





## BIBLIOGRAFÍA

**BELTRÁN VILLAVA, M.**

(1996): “De la reforma de la Administración al control de calidad de los servicios públicos” en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, INAP, núm. 5-6, pp. 5-16.

**BELLOSO MARTÍN, N.**

(1999): *El control democrático del Poder Judicial en España*, Paraná, Moinho do Verbo.

**CGAE**

(2003): *La abogacía vista por los abogados*, Primer Barómetro Interno de Opinión del C.G.A.E.

**CAVROIS, M.L, DALLE, H. Y JEAN, J.P,**

(2002): *La qualité de la justice*, París, École national de la magistrature.

**CHURCH, T.W.**

(1990): *A consumer's Perspective on the Courts*, Melbourne, Australia, Institute of Judicial Administration Incorporated

**GARCÍA DE ENTERRÍA, E.**

(1997): *Democracia, Jueces y Control de la Administración*, (Madrid, Editorial Cívitas)

**GARCÍA DE LA CRUZ HERRERO, J.J**

(1995): “*La defensa de los intereses ante las autoridades públicas. ¿Acción colectiva o acción individual?*”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 69, enero-marzo, págs. 69-95,



(1997): *“Encuesta a usuarios de la Administración de Justicia”*, Libro Blanco de la Justicia-Anexos, Madrid, CGPJ, págs. 177-416.

(1999): *“La cultura de la reclamación como indicador de desarrollo democrático: tres perspectivas de análisis”*, POLITEIA, 22, Págs. 7-28.

(2001): *La Duración de los procedimientos judiciales*, Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, Serie Estudios núm. 1.

(2002): *“La satisfacción de los usuarios con la actividad de los Tribunales de Justicia”*, *Revista del Poder Judicial*, 66, Segundo Trimestre, págs. 459-512.

(2002): *“Tres propuestas para generar una pauta que permita estimar masivamente si hay dilación”*, en *Anuario de Derecho Procesal*, año 2002, págs. 133-149.

(2002): *“La calidad de los Tribunales de lo penal. Duraciones procesales y percepción de su actividad por parte de los usuarios”* *Revista de Derecho y Procesal Penal*, año 2002-2, núm. 8, págs. 39-62.

(2003): *Para medir la calidad de la Justicia (I)*: abogados, Documento de Trabajo nº.3/2003, Fundación BBVA.

*“Para medir la calidad de la Justicia (II)”*: procuradores, Documento de Trabajo nº.4/2003, Fundación BBVA.

(2003): *“Duraciones procesales en los Tribunales Civiles”*, Anuario de Derecho Civil, año 2003, Tomo LVI, fascículo I, págs. 139-165.

(2003): *“El impacto de la Ley de Enjuiciamiento Civil en el funcionamiento de los Tribunales Civiles: valoración de los*



*abogados habitualmente ejercientes*”, Anuario de Derecho Civil, Tomo LVI, fascículo II, págs. 465-485.

(2003) *”Plazos medios de finalización en los Tribunales Contencioso-Administrativo ubicados en la Comunidad de Madrid: realidad versus expectativas de los usuarios”*, en Revista Jurídica de la Comunidad de Madrid, núm. 15, enero-abril, págs. 179-198.

(2003) *”Más allá de la dilación: evaluación de la calidad ofrecida por los tribunales de lo Contencioso-Administrativo”*, en Justicia: Revista de Derecho Procesal, págs. 279-298.

(2003) *”La calidad ofrecida por los Tribunales de lo Contencioso-Administrativo”*, en Revista Jurídica: Universidad Autónoma de Madrid, núm. 9, págs. 33-56.

(2003) *”La calidad de la Administración de Justicia: valoración de los ciudadanos inmersos en asuntos judiciales”* en Revista del Poder Judicial, págs. 389-427.

(2005) *”Acerca de la relación entre los internos en centros penitenciarios y los tribunales de vigilancia penitenciaria”*, en Actualidad Jurídica Aranzadi, año xv, núm. 660, págs. 1-6.

(2001) y Lambea Juice, F. *”La Justice en Espagne: les changements depuis 1978”*, en Robert, P. y Cottino, A. Les mutations de la place de la justice parmi les pouvoirs publics et de son rôle dans les régulations sociales, págs. 123-159, Paris, L’Harmattan.

#### **HOROVITZ, J.**

(1993): La calidad del servicio. A la conquista del cliente, España, McGraw-Hill



**MAP**

(2000): *Libro Blanco para la mejora de los Servicios Públicos*,  
Madrid, Ministerio de las Administraciones Públicas.

**PETTIT, P.**

(1999): *Republicanism. Una teoría sobre la libertad y el gobierno*,  
Barcelona, Paidós.

**POLE, D.H.**

(1997): *Project Advisor School of Public Administration*,  
Dalhousie University Halifax, Nova Scotia.

**POLLIT, C.**

(1993): *El gerencialismo y los servicios públicos. La experiencia aglo-norteamericana*,  
Madrid, Ministerio de Economía y Hacienda.



**SANCHEZ MORÓN, M.**

(1991): *El control de las administraciones públicas*.  
Madrid. Espasa-Calpe.

**TOCQUEVILLE, A.**

(1969): *La democracia en América*,  
Madrid, Guadarrama.

**TOHARIA, J.J.**

**VEREECK, L. Y MÜHL, M.**

(2000): *“An Economic Theory of Court Delay”*,  
en *European Journal of Law and Economics*, núm. 10(3),  
noviembre de 2000, págs. 243-268.

**ZEITHAML, V.A., PARASUMAN, A. Y BERRY, L.L.**

(1993): *Calidad Total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores,*

Madrid, Ediciones Díaz de Santos.

