

ENCUESTA A LA CARRERA JUDICIAL SOBRE EL SERVICIO DE INSPECCIÓN



SERVICIO DE
INSPECCIÓN



CONSEJO
GENERAL DEL
PODER
JUDICIAL

MADRID
OCTUBRE
DE 2013



ENCUESTA A LA CARRERA JUDICIAL SOBRE EL SERVICIO DE INSPECCIÓN

Cuantificación con 694 respuestas

En julio se libró una encuesta sobre el Servicio de Inspección en formato Web colgada al efecto en el portal del CGPJ, a cumplimentar por los miembros de la carrera judicial, integrada por 5.389 jueces y magistrados, de los cuales 694 han contestado a fecha de 12 de septiembre, que representan el 13%.

El tratamiento de la información sobre las respuestas a las preguntas formuladas se realiza en su mayoría aportando la media, la mediana, el porcentaje sobre el total de las respuestas y la desviación típica o estándar.

Media: Media aritmética. Valor de la respuesta dividido por número total de respuestas.

Mediana: Valor medio en un conjunto de valores ordenados.

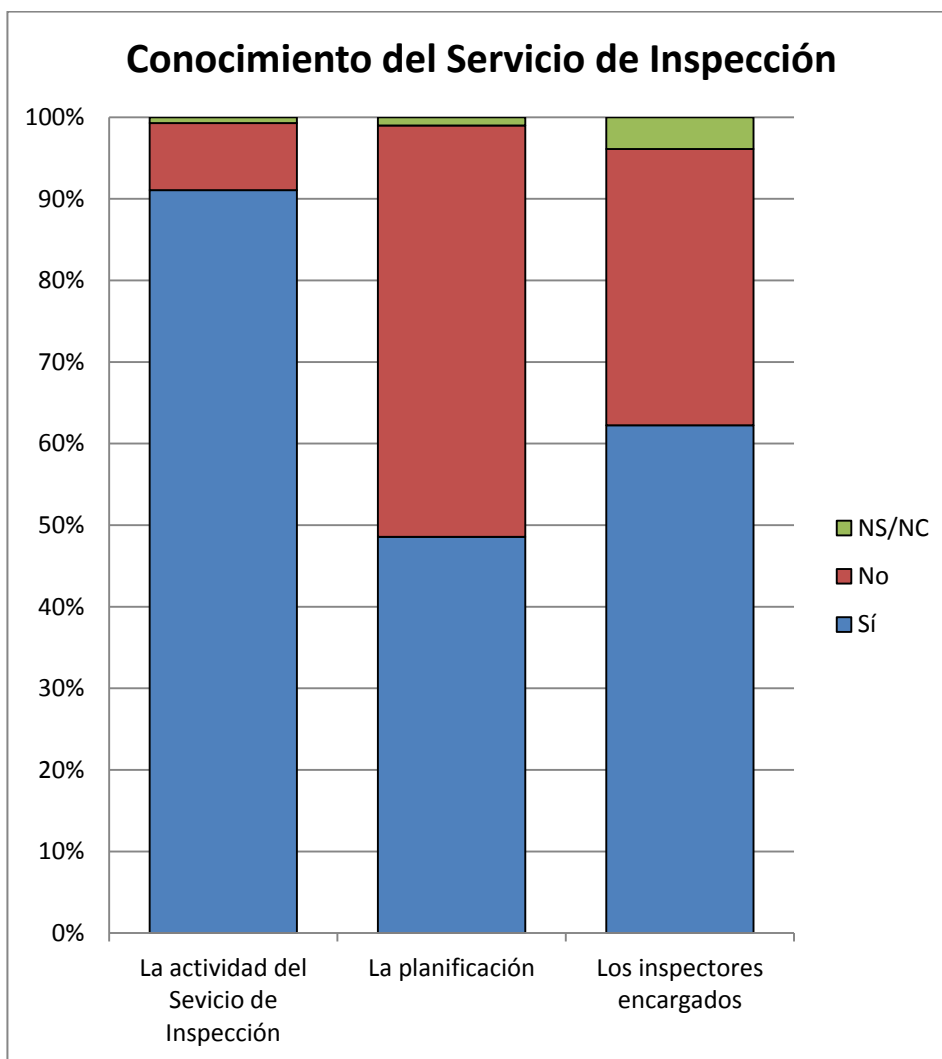
Ordenados los valores, el que se encuentra en el medio. O sea, el que deja el 50% de los valores por encima y el otro 50% por debajo.

Desviación típica o estándar de un conjunto de datos: Medida de cuánto se desvían los datos de su media. Es una medida de dispersión que nos dice cuánto tienden a alejarse los valores concretos de la media en una distribución. Para conocer con detalle un conjunto de datos, no basta con conocer las medidas de tendencia central, sino que necesitamos conocer también la desviación que presentan los datos en su distribución respecto de la media aritmética de dicha distribución, con objeto de tener una visión de los mismos más acorde con la realidad al momento de describirlos e interpretarlos.



I. Conocimiento del Servicio de Inspección

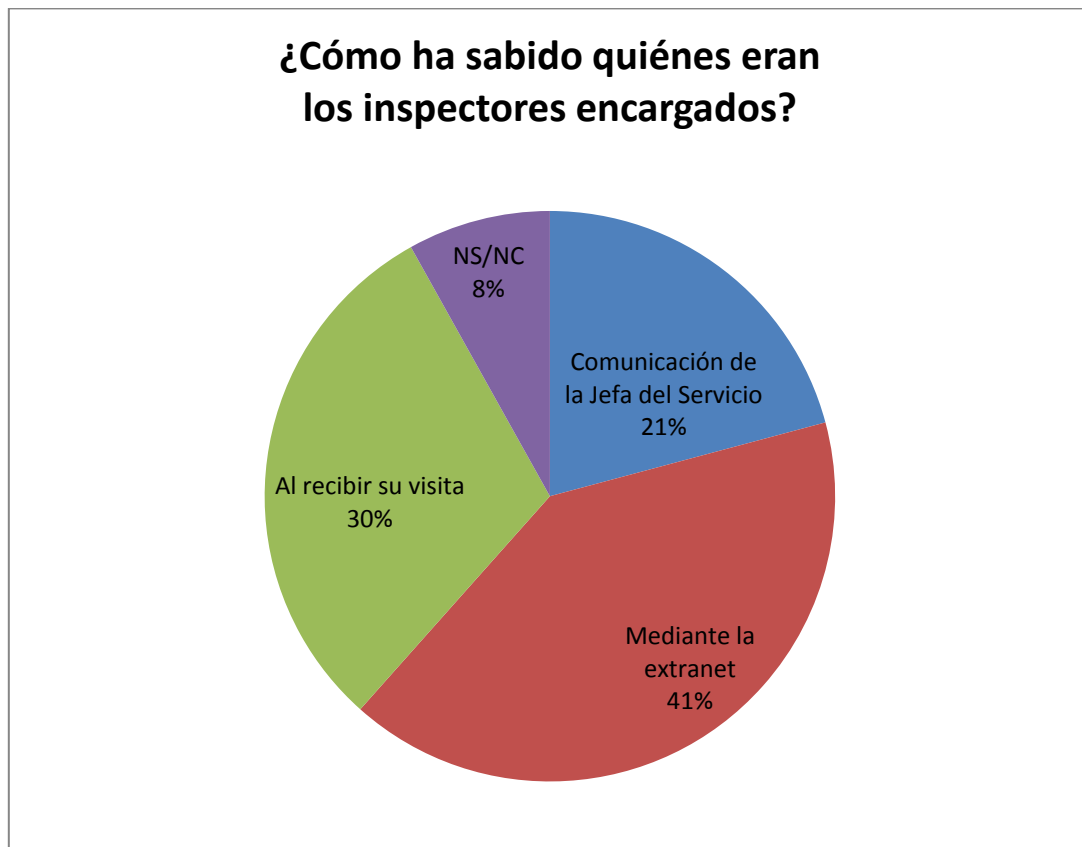
	Sí	%Sí	No	%No	NS/NC	%NS/NC
¿Conoce la actividad que realiza el Servicio de Inspección?	632	91,07%	57	8,21%	5	0,72%
¿Conoce su planificación anual y cuatrimestral?	337	48,56%	350	50,43%	7	1,01%
¿Conoce quiénes son los inspectores de su órgano?	432	62,25%	235	33,86%	27	3,89%



Aunque el conocimiento del Servicio de Inspección supera el 90%, más de un tercio no conoce quiénes son sus inspectores, y menos de la mitad conocen la planificación.



¿Cómo ha sabido quiénes eran los inspectores encargados?	Nº respuestas	%sobre 432
<i>Comunicación de la Jefa del Servicio</i>	90	21%
<i>Mediante la extranet</i>	176	41%
<i>Al recibir su visita</i>	131	30%
<i>NS/NC</i>	35	8%



En cuanto a cómo han sabido quiénes eran los inspectores encargados, destaca la extranet como fuente. Es también resaltable que 3 de cada 10 lo hayan sabido al recibir la visita.



II. Contacto con el Servicio de Inspección

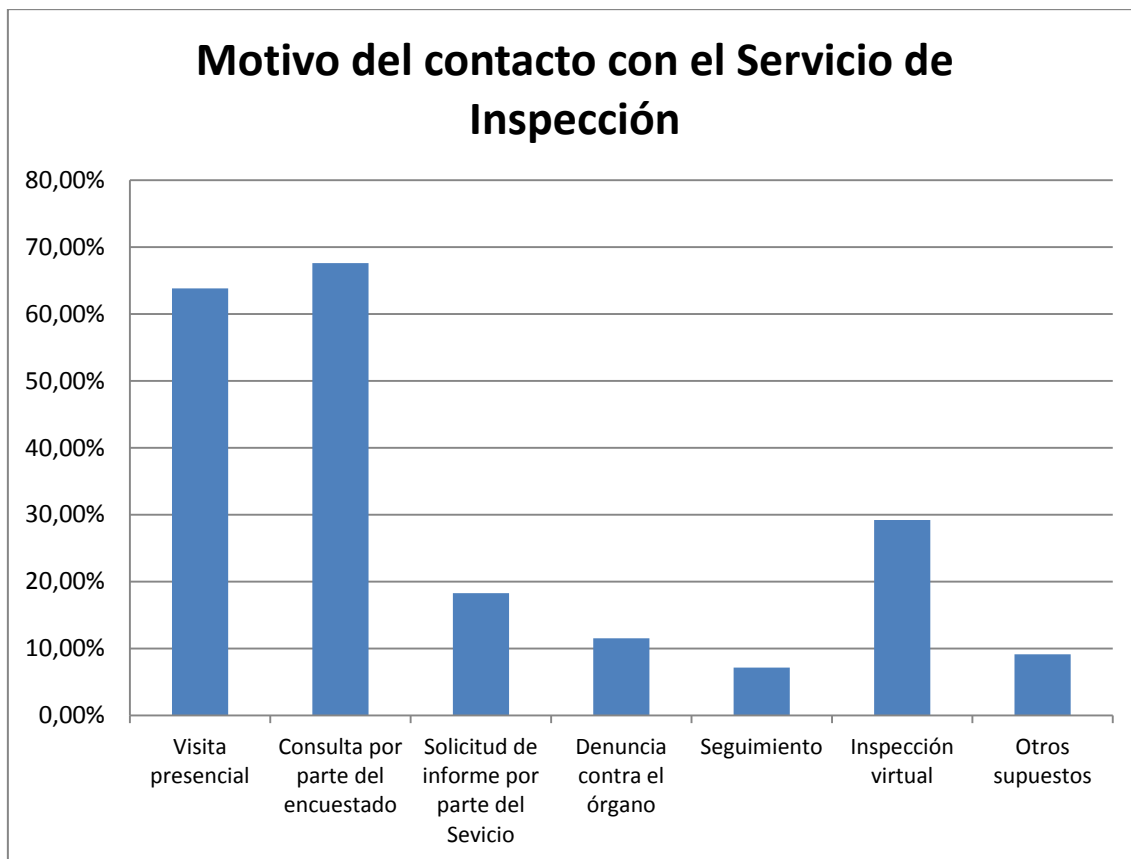
El 72 %¹ de las encuestas indican que ha habido contacto con el Servicio de Inspección y un 25% lo niega expresamente.

Contacto con el servicio de Inspección		
<i>Sí</i>	503	72,48%
<i>No</i>	173	24,93%
<i>NS/NC</i>	18	2,59%

Al encuestado se le permitió marcar varias respuestas

Motivo del contacto con el Servicio de Inspección	Nº respuestas	%sobre 503
<i>Visita presencial del Servicio de Inspección</i>	321	63,82%
<i>Consulta por parte del encuestado</i>	340	67,59%
<i>Solicitud de informe por parte del Servicio de Inspección</i>	92	18,29%
<i>Denuncia contra el órgano</i>	58	11,53%
<i>Seguimiento</i>	36	7,16%
<i>Inspección virtual</i>	147	29,22%
<i>Otros supuestos</i>	46	9,15%

¹ El dato no es directo, sino que se ha reconstruido computando no sólo las respuestas “sí” a la pregunta, sino también aquellas otras que mostraban respuestas en las preguntas derivadas.

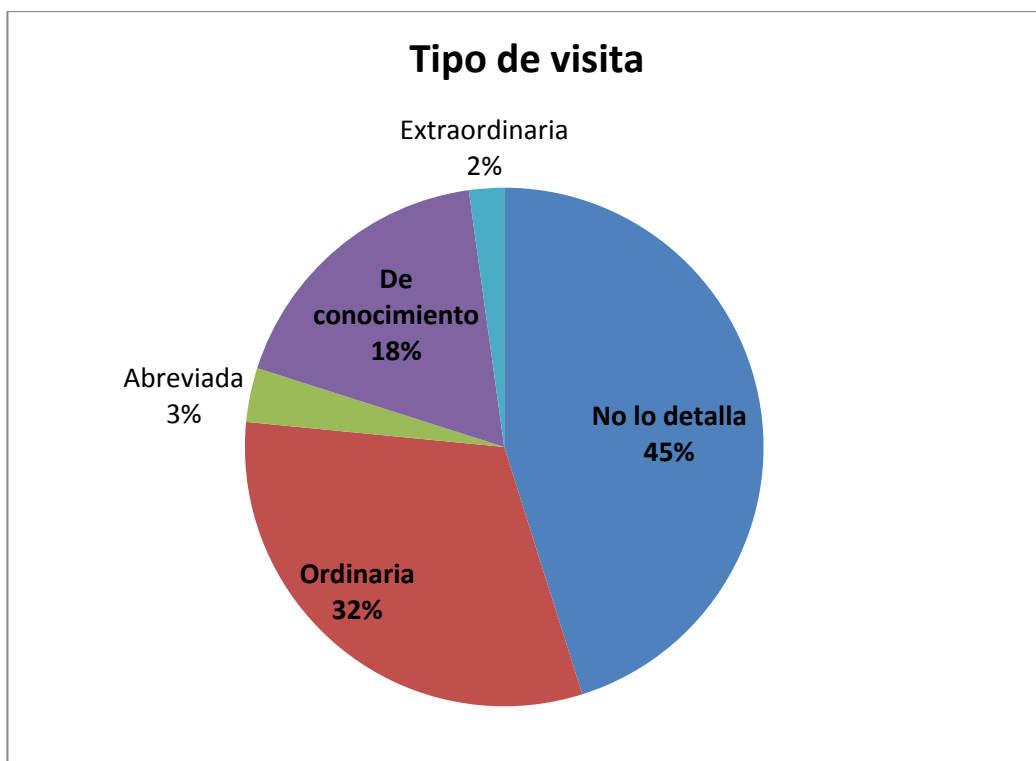


Entre los motivos de contacto destacan sobre los demás las consultas por parte del encuestado y las visitas presenciales.

Respecto a las respuestas de “otros supuestos” dentro de la causa de contacto (respuestas de redacción libre), puede destacarse: charlas o encuentros externos al órgano, como cursos, visitas a otros órganos del partido judicial, reuniones territoriales de la jurisdicción, etc. (10 respuestas); temas personales del juez, como participación internacional, cursos, compatibilidad con la docencia, permisos, etc. (7 respuestas); visitas a jueces en su primer destino o a jueces de refuerzo recién incorporados (7 respuestas); por solicitud de refuerzo, quejas por los medios o problemas laborales (8 respuestas); por la condición de instructor de expediente disciplinario (2 respuestas). Apenas se ha usado el campo para acotaciones valorativas: un comentario positivo y dos negativos (más de tres años sin visita, reiteradas llamadas sobre sentencias pendientes). Quedan todas recogidas en el **anexo primero**.



Tipo de visita	Nº respuestas	% Tipo visita	% sobre visitas detallada
No lo detalla	227	45,13%	--
Ordinaria	158	31,41%	57,25%
Abreviada	17	3,38%	6,16%
De conocimiento	90	17,89%	32,61%
Extraordinaria	11	2,19%	3,99%
Total	503		

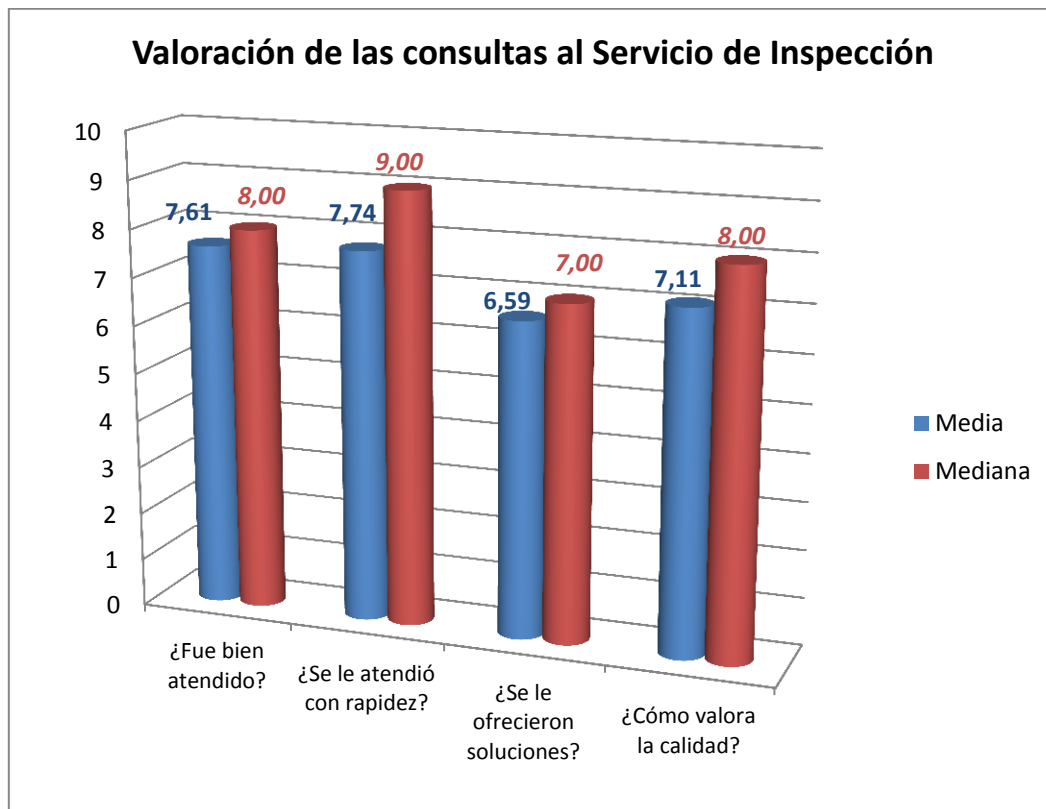


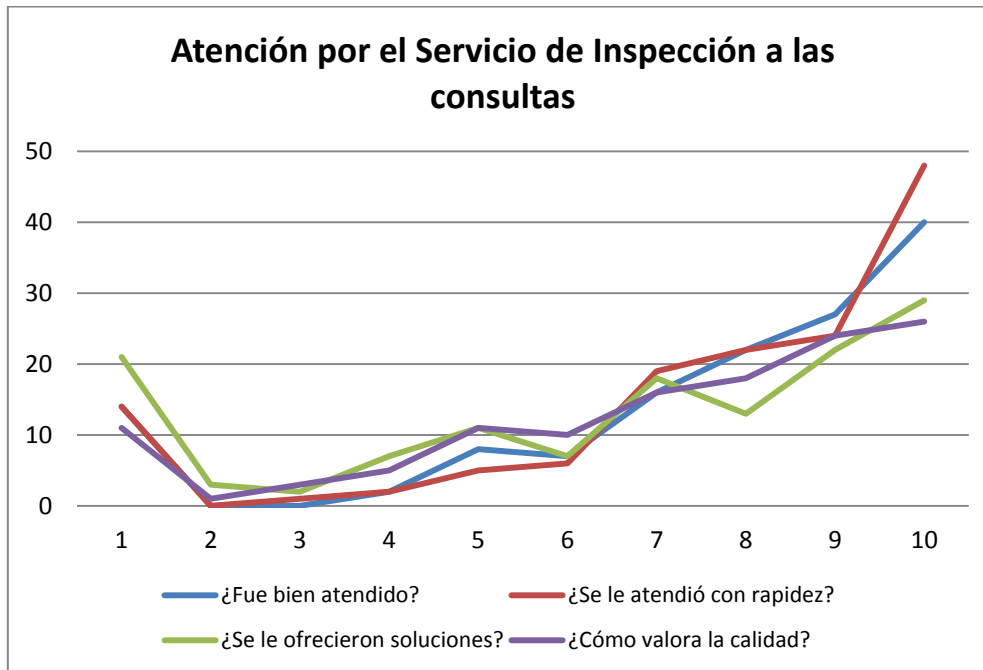
En cuanto a las visitas, destaca que casi la mitad de quienes dicen haber sido visitados no contestan sobre de qué tipo ha sido. Sobre los que sí la detallaron más del 57% fueron por una visita de inspección ordinaria.



III. Valoración de las consultas al Servicio de Inspección

Atención por el Servicio de Inspección a las consultas planteadas													
	Media	Mediana	Desviación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Fue bien atendido?	7,61	8,00	2,72	14	0	0	2	8	7	16	22	27	40
¿Se le atendió con rapidez?	7,74	9,00	2,72	14	0	1	2	5	6	19	22	24	48
¿Se le ofrecieron soluciones?	6,59	7,00	3,16	21	3	2	7	11	7	18	13	22	29
¿Cómo valora la calidad?	7,11	8,00	2,72	11	1	3	5	11	10	16	18	24	26





Las medias son altas, prácticamente en notable, aunque con fuertes desviaciones estándar. Las medianas muestran que la mitad de las respuestas se encuentran en las puntuaciones más altas, 8-9-10. Es significativo que, sin embargo, la tercera de las preguntas arroja un resultado inferior tanto en media como en mediana, y con desviaciones más altas. Tiene una cierta lógica teniendo en cuenta que la pregunta es más concreta y, sea buena o no la atención, no siempre ha habido soluciones, sin que se matice si este defecto se imputa al Servicio de Inspección o se comprende que es externo. Es importante reseñar que desde el Servicio de Inspección no se pueden dar soluciones a una de las cuestiones más demandadas por los órganos judiciales como es en materia de refuerzos. El Servicio propone y en su caso informa favorablemente, pero la decisión final recae en el Ministerio de Justicia y en su caso en las CCAA, previa aprobación por la Comisión Permanente.

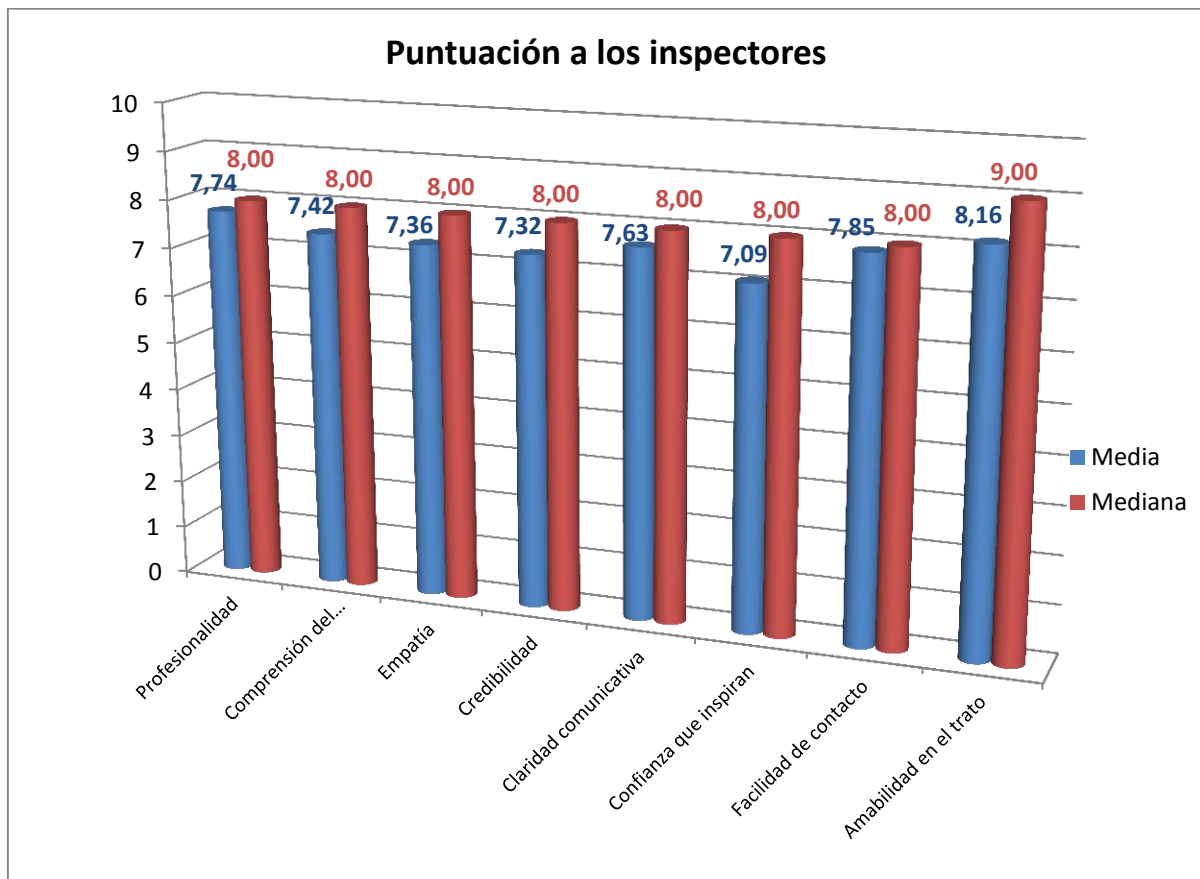
Se observa, asimismo, la consistencia de una *puntuación de reproche*, a la vista de la frecuencia de la valoración en 1, comparada con 2-3-4. Sin embargo, el colectivo que contesta con 1 a los cuatro factores es de sólo 9 personas (1'3 % del total). La cuarta de las preguntas, más ambigua ("calidad de la respuesta") ofrece una menor participación.



IV. Puntuaciones de la relación con los inspectores y sus colaboradores

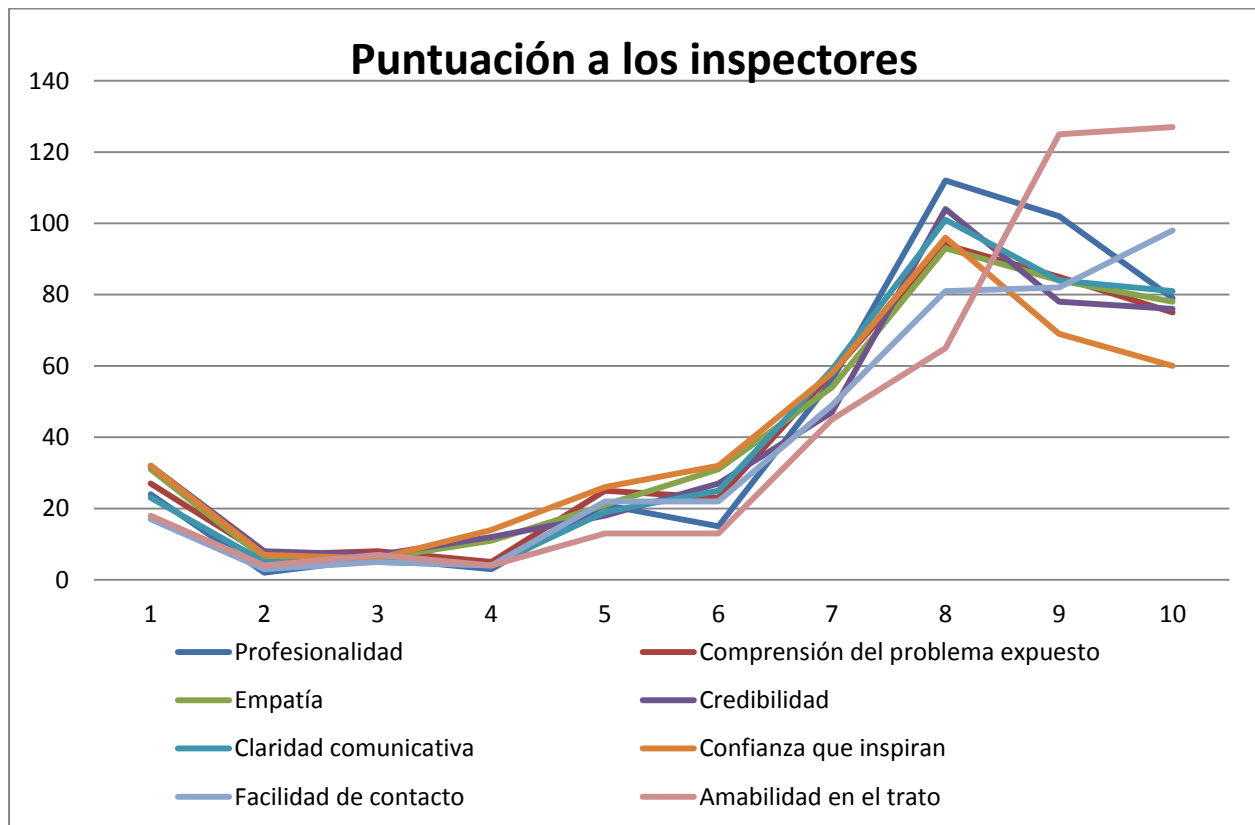
La relación de los encuestados con los inspectores se valora mediante un abanico de ocho características. Los resultados globales son netamente positivos, situándose la media en un abanico de notable, entre 7'09 y 8'16. Las desviaciones estadísticas son altas, pero las medianas confirman que más de la mitad de las respuestas se sitúan en las valoraciones más altas.

Puntuación a los inspectores				
	Media	Mediana	Desviación	Nº respuestas
<i>Profesionalidad</i>	7,74	8,00	2,26	420
<i>Comprensión del problema expuesto</i>	7,42	8,00	2,47	407
<i>Empatía</i>	7,36	8,00	2,53	415
<i>Credibilidad</i>	7,32	8,00	2,59	409
<i>Claridad comunicativa</i>	7,63	8,00	2,32	406
<i>Confianza que inspiran</i>	7,09	8,00	2,55	400
<i>Facilidad de contacto</i>	7,85	8,00	2,25	383
<i>Amabilidad en el trato</i>	8,16	9,00	2,24	421





Puntuación a los inspectores										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Profesionalidad</i>	24	2	6	3	21	15	56	112	102	79
<i>Comprensión del problema expuesto</i>	27	7	8	5	25	23	58	94	85	75
<i>Empatía</i>	31	6	6	11	21	31	54	93	84	78
<i>Credibilidad</i>	32	8	7	12	18	27	47	104	78	76
<i>Claridad comunicativa</i>	23	5	5	4	19	25	59	101	84	81
<i>Confianza que inspiran</i>	32	7	6	14	26	32	58	96	69	60
<i>Facilidad de contacto</i>	17	3	5	4	22	22	49	81	82	98
<i>Amabilidad en el trato</i>	18	4	7	4	13	13	45	65	125	127



Las puntuaciones más altas se observan en dos de las características más afectivas (facilidad, amabilidad) y las más bajas en características relativas a la posición inspectora como superior (credibilidad, confiabilidad). No obstante, las diferencias no son muy altas.



Se observa un bloque de puntuaciones en el valor más bajo: doce miembros de la carrera han puntuado con 1 las ocho características², y en otros once casos más ninguna de las ocho alcanza el valor 5. Si observamos la relación entre estas puntuaciones consistentemente bajas y la causa del contacto entre encuestado y Servicio de Inspección, no se observa una relación significativa en los casos de solicitud de informe (tres encuestas con todas las respuestas por debajo del 5), y de seguimiento (dos encuestas) y sí algo más en el caso de denuncias contra el órgano (seis encuestas).

En cuanto al personal colaborador del Servicio de Inspección, los resultados son sensiblemente similares, tanto en la puntuación media, mediana y desviación como en la forma de la curva. Ahora bien, el número de respuestas es sensiblemente inferior.

Satisfacción respecto al personal colaborador												
Media	Mediana	Desviación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7,39	8,00	2,48	16	1	0	3	10	9	26	47	41	27



² Dos de ellos, además, que puntúan en forma muy negativa también las preguntas siguientes, han contestado NO a la pregunta de si han tenido contacto con el Servicio.

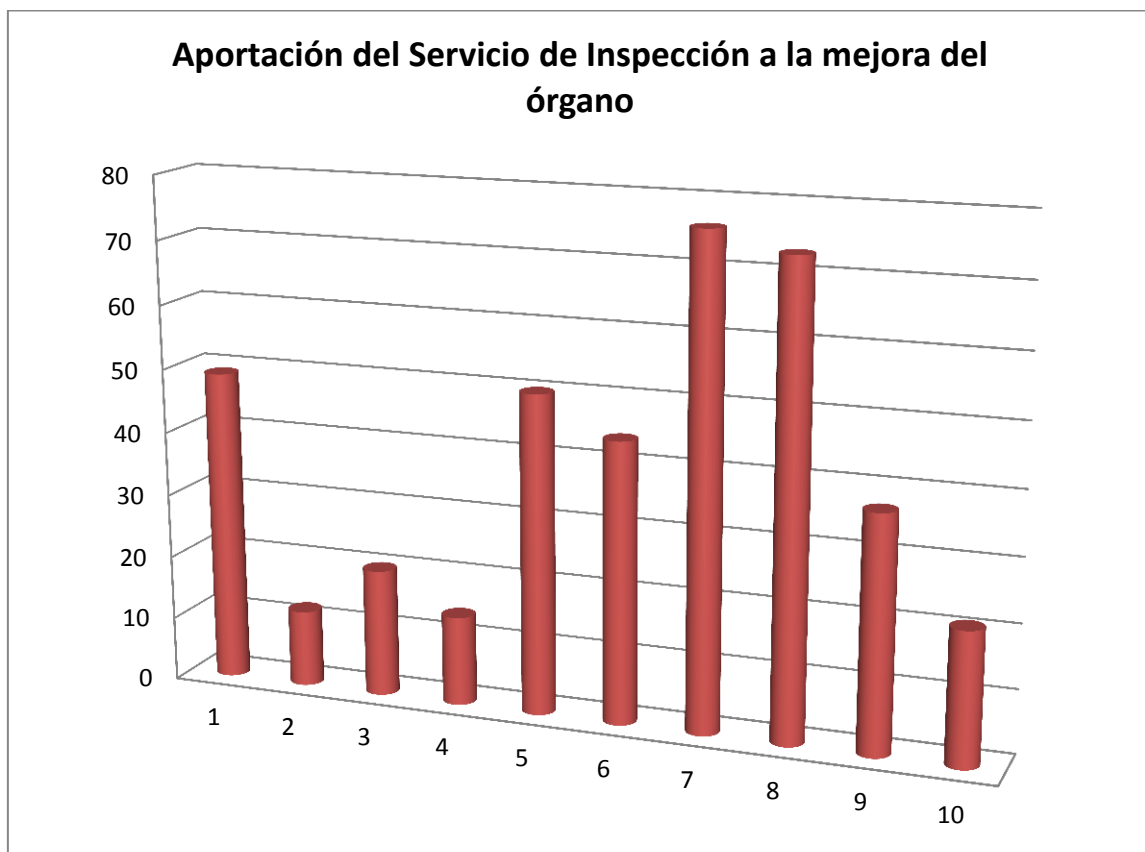


V. Calificación general del Servicio de Inspección

La valoración global del Servicio de Inspección por parte de los encuestados, pivota sobre cuatro factores: su utilidad para la mejora del propio órgano, cuáles son las funciones que le caracterizan, qué tanta confianza merece y hasta qué punto es percibido como un órgano de ayuda.

1. Aportación del Servicio de Inspección a la mejora de la actividad del órgano

Aportación del Servicio de Inspección para la mejora del órgano												
Media	Mediana	Desviación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5,96	7,00	2,63	49	12	20	14	50	44	76	73	37	21



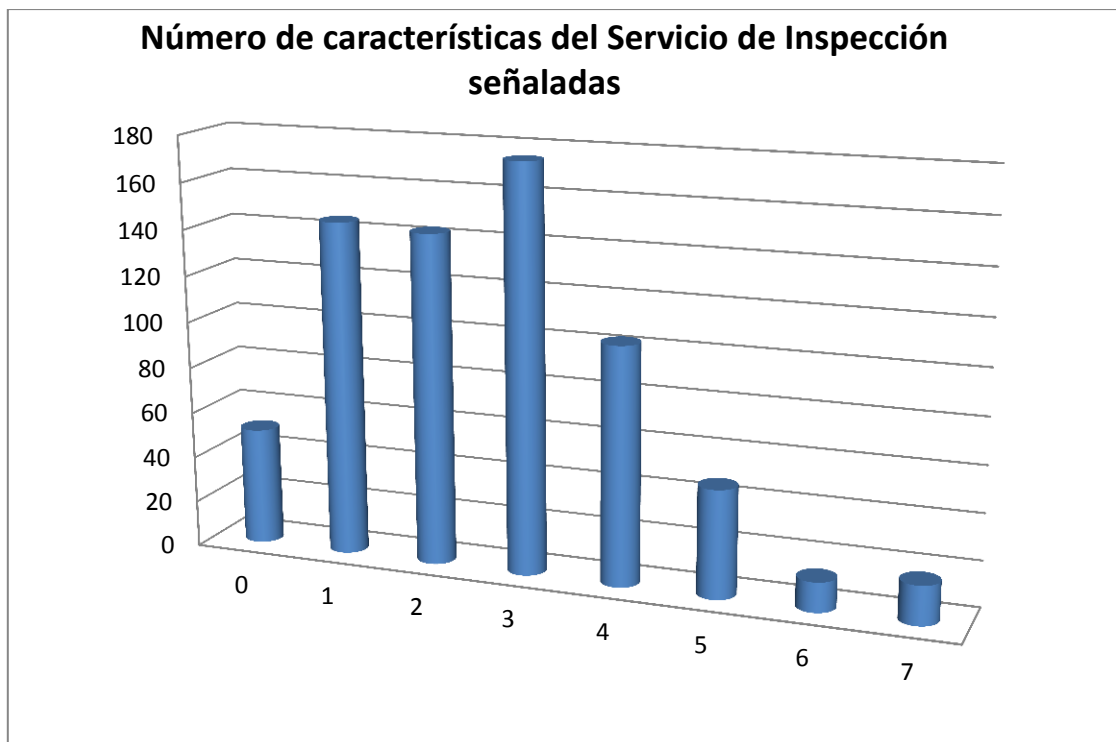
Un 43 % de las encuestas omiten evaluar la aportación del Servicio a la mejora del órgano judicial servido por el encuestado. Si bien la media es de casi un 6, y los mayores bloques de puntuación están en el 7 y el 8, es de destacar una fuerte puntuación de reproche en la que un 7% de los encuestados otorga la puntuación mínima. La mediana, más de un punto por arriba de la media, está indicando que en las opiniones positivas no hay unas puntuaciones tan extremadas.



2. Determinación de las funciones del Servicio de Inspección

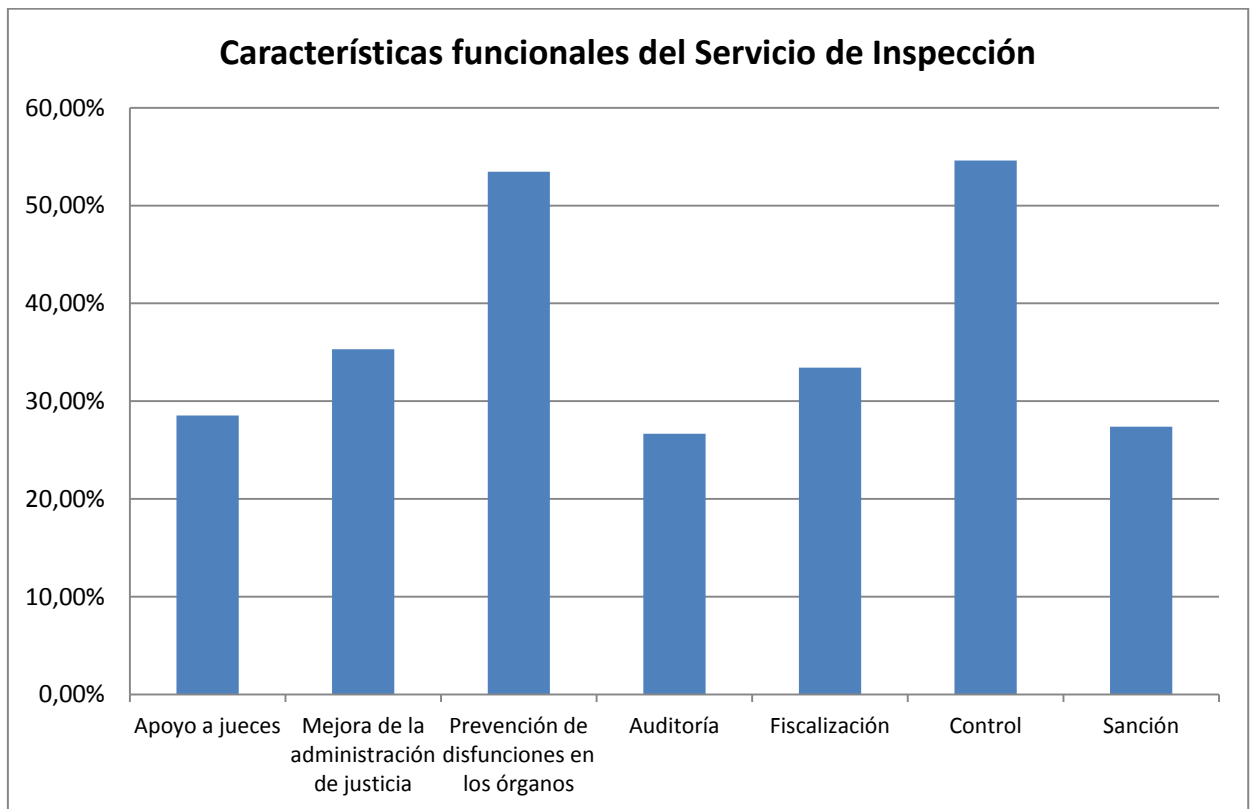
La siguiente pregunta permite a los encuestados fijar, con una o varias características la función del Servicio de Inspección. El número de respuestas es muy alto, sólo el 7,3 % la ha dejado en blanco. La gran mayoría se centra en un abanico de 1 a 4 características, de las siete propuestas.

Número de características funcionales del Servicio de Inspección señaladas por los encuestados							
0	1	2	3	4	5	6	7
51	145	143	175	103	47	13	17





Características funcionales del Servicio de Inspección	Nº respuestas	%sobre 694
<i>Apoyo a jueces</i>	198	28,53%
<i>Mejora de la administración de justicia</i>	245	35,30%
<i>Prevención de disfunciones en órganos judiciales</i>	371	53,46%
<i>Auditoría</i>	185	26,66%
<i>Fiscalización</i>	232	33,43%
<i>Control</i>	379	54,61%
<i>Sancionadora</i>	190	27,38%



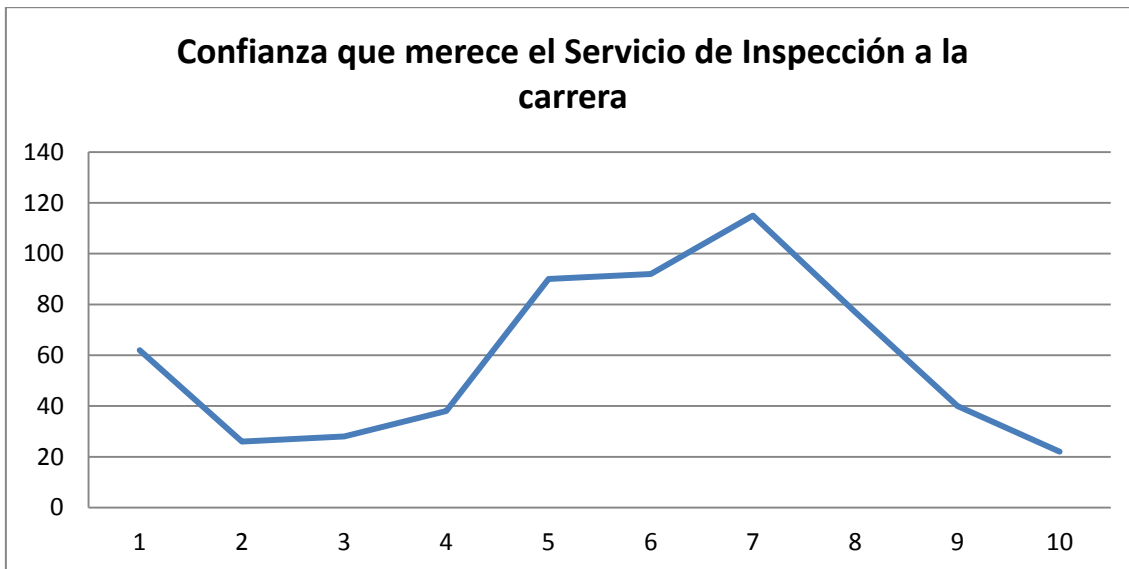
De las características ofrecidas, las tres primeras tienen un matiz positivo (ayuda, mejora, prevención), mientras que las cuatro siguientes muestran facetas más inquisitivas. Pues bien, no se observa que las respuestas pivoten muy significativamente en uno u otro sentido axiológico, si bien es cierto que la característica positiva más votada tiene un carácter circunstancial (se refiere a órganos concretos), mientras que la inquisitiva más votada tiene un carácter más general.

Se ha analizado si las personas que marcan una única característica se focalizan en alguna concreta, pero no es así: la pauta es muy parecida a la general: 5-12-40-15-14-33-26.



3. Confianza que merece el Servicio de Inspección a la carrera judicial

Confianza que merece el Servicio de Inspección a la carrera judicial												
Media	Mediana	Desviación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5,68	6,00	2,45	62	26	28	38	90	92	115	77	40	22

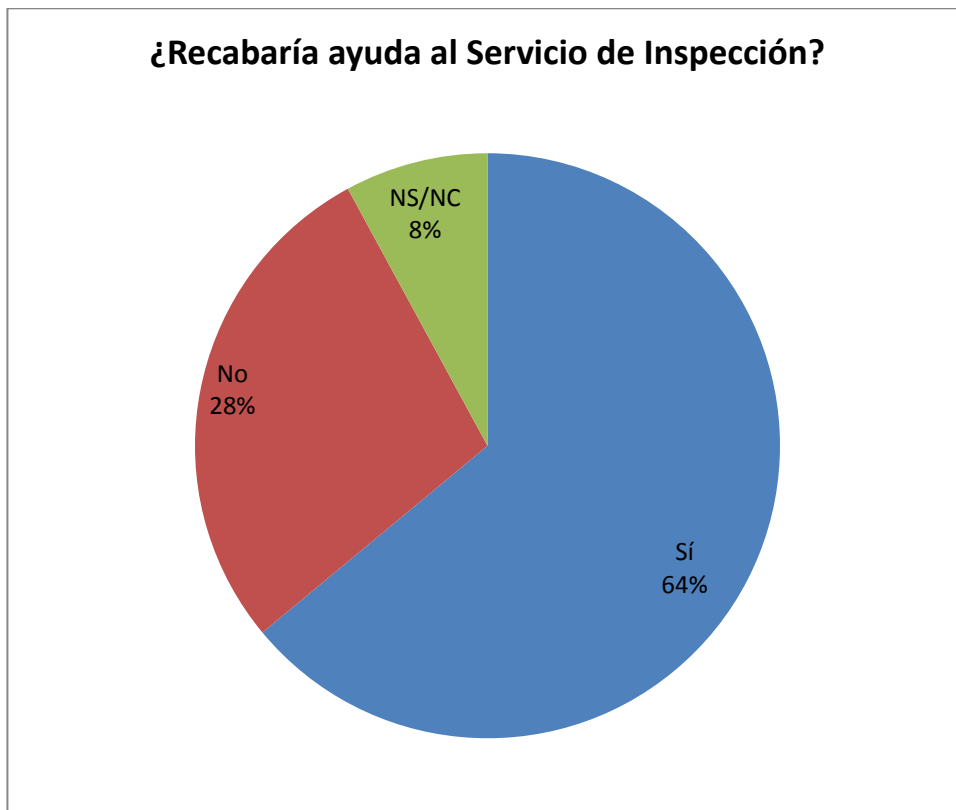


Un 85 % de las encuestas recibidas contestan a esta pregunta. La curva representativa no es muy parecida a la de las valoraciones anteriores, ya que, además de las puntuaciones de reproche, en conjunto, la valoración es inferior y se concentra en el abanico 5-6-7, con baja incidencia de 9-10. En cuanto a las puntuaciones más negativas (el 1 destaca sobre los valores 2-3-4), observamos que, siendo 62 encuestados los que así califican la confianza, 26 de ellos no han tenido ningún contacto con la Inspección y 8 lo tuvieron con motivo de una denuncia, lo que supone más de la mitad del total.



4. Utilidad del Servicio de Inspección para demandar ayuda

	Sí	%Sí	No	%No	NS/NC	%NS/NC
<i>Ante un problema, ¿se dirigiría al Servicio de Inspección para recabar ayuda?</i>	444	63,98%	195	28,10%	55	7,93%



La última cuestión planteada debería recoger, con una pregunta muy práctica y concreta, el sentido general de lo valorado en la encuesta. En tanto en cuanto la percepción del Servicio y la relación con él hayan sido positivas, éste será el órgano a quien acudir por los jueces y magistrados cuando se presenta un problema en el ejercicio de sus funciones o en la actividad de su órgano.

Aun siendo un resultado positivo, el que se muestra a continuación no se corresponde tanto con la puntuaciones otorgadas a los inspectores (más altas), sino más bien con la confianza que inspira el órgano en su conjunto.



VI. Conocimiento del formulario interactivo.

	Sí	%Sí	No	%No	NS/NC	%NS/NC
¿Ha usado el formulario interactivo?	37	11,56%	277	86,56%	6	1,88%

Valoración del formulario														
Media	Mediana	Desviación	NS/NC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total respuestas
6,23	7,00	2,74	2	5	0	0	1	8	2	6	6	3	4	37
Porcentaje			5,4	13,5	0,0	0,0	2,7	21,6	5,4	16,2	16,2	8,1	10,8	100



En cuanto al formulario interactivo, el número de quienes lo han usado es muy bajo (el 5'33% de quienes han respondido a la encuesta). Aunque el número de puntuaciones no es por tanto muy significativa, y aun siendo la desviación bastante alta, el resultado es netamente positivo: 6'23 de media estando la mediana en 7, y sólo seis puntuaciones por debajo del 5.



VII. Anexo primero

Respuestas a la pregunta abierta (5.1.7): especificación de otros motivos de contacto con el Servicio de Inspección, aparte de las seis opciones detalladas previamente. Se presentan en texto corrido y se han respetado la sintaxis, la ortografía y la puntuación.

Al llegar a mi primer destino recibí una visita de las inspectoras, para comprobar que todo iba bien, y mejorar el funcionamiento del juzgado // Elaboraron un Informe requerido para participar en una actividad de la REFJ en Roma. El Informe es muy riguroso y completo. // sobre estudio comparativo de la carga de trabajo de las A.P. de la Comunidad Valenciana .solicitud de refuerzo de dos magistrados en las secciones penales de la A.P. de Valencia // A efectos de la concesión de un curso internacional, me preguntaron cuántas sentencias tenía pendiente. Creo que las visitas PRESENCIALES SE REMONTAN A UN PERÍODO DE MÁS DE TRES AÑOS. // Al ser juez de primer destino y con motivo de mi incorporación al órgano judicial me visitaron tres inspectoras. // charla con los inspectores y los Jueces de lo contencioso administrativo de Valencia // Coincidencias fuera de la sede judicial. // Comunicación por la solicitud por mi parte y por el de la Secretaria Judicial del Juzgado de la aprobación de un plan de refuerzo // Contacto periódico. // Cursos de jueces de menores. Se agradece su presencia. // Desajustes estadísticos en las ejecuciones // DISTINTAS CONSULTAS DE LAS QUE HE SIDO SIEMPRE BIEN ATENDIDO // El Servicio de Inspección hizo una reunión con todos los Magistrados del Partido Judicial en una visita que hizo al Partido Judicial. // Elaboración comparativa sobre funcionamiento del órgano jurisdiccional // en el desempeño de mi cargo, ya extinguido, de decano de Córdoba // Formule un queja por falta de provisión de tres plazas vacantes de funcionarios en el Juzgado // fui nombrado instructor de un expediente a un Juez en Fuerteventura // Ha informado mis solicitudes de compatibilidad docente // Han realizado inspecciones en otros órganos de la Provincia y nos hemos relacionado // He actuado como inspector por delegación del Presidente del Tribunal Superior de Justicia // He sido instructor en un expediente y tratado con la Inspección por esa causa // INFORME DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN A EFECTOS DE SOLICITUD DE PERMISO // informe sobre las vacantes sin cubrir que afectaban a la oficina judicial // La inspección contacto telefónicamente para preguntarme genéricamente sobre la marcha del juzgado y posibles mejoras a realizar // La inspección se realizó por el Presidente del T.S. de Justicia. // Me llamaron por un curso que había solicitado. // Me solicitó un informe sobre las causas de corrupción que se tramitaban en mi juzgado. No hay causas. // por alarde debido a concurso de traslado // Por el desempeño de comisión de servicio, sin relevación de funciones. // por haber solicitado y haberse concedido un refuerzo de magistrado para atender el elevado número de asuntos del juzgado // Por petición de refuerzo del órgano. // PROBLEMAS LABORALES // Reiteradas llamadas del Inspector correspondiente o de su Secretaria, interesándose por el número de sentencias pendientes. // Reunión de presidentes de salas de lo contencioso administrativo // Reunión de todos los Órganos de la misma Jurisdicción tras visita a otros Órganos del Partido // Reunión informal de los inspectores con todos los jueces de lo social de Barcelona // Sólo he tenido contacto con el Servicio de Inspección a través de la visita de conocimiento en junio de este año // una queja // Visita al incorporarme al juzgado de primer destino // Visita de conocimiento al incorporarme al juzgado como juez de refuerzo, en el Juzgado de Liria // VISITA DE CONOCIMIENTO AL SER JUEZ DE LA ÚLTIMA PROMOCIÓN (PR 62). // Visita de conocimiento tras nueva incorporación al primer destino // Visita de cortesía, por haber venido a inspeccionar otro Juzgado del partido. // Visita de presentación a los jueces de nueva incorporación // Visita del Presidente de la Audiencia Provincial de Barcelona por delegación del Presidente del TSJC // visita ordinaria programada //



VIII. Anexo segundo - Encuesta

1. ¿Conoce la actividad que realiza el servicio de inspección?
2. ¿Tiene conocimiento de la planificación anual y cuatrimestral de su actividad?
3. ¿Tiene Vd. conocimiento de quienes son los inspectores encargados del órgano en el que Vd. presta sus servicios?

3.1. Si lo tiene, nos puede decir si lo ha sabido:

- . a través de una comunicación de la jefa del servicio
- . a través de la extranet
- . lo supo cuando recibió la visita de los inspectores

4. ¿Tiene Vd. conocimiento de que en la extranet existe un formulario interactivo para efectuar al Servicio de Inspección cualquier petición relacionada con el funcionamiento del órgano judicial en el que Vd. presta sus servicios?
 - 4.1. Si lo tiene, ¿nos puede decir si lo ha utilizado alguna vez?
 - 4.2. Si lo ha utilizado, ¿puede valorar la respuesta que se le ha dado? (siendo 1 la nota más baja)

*** Este apartado se trata en el último punto de la valoración de la encuesta*

5. ¿Durante los últimos tres años ha tenido algún contacto con el Servicio de Inspección?

5.1. Si lo ha tenido, ¿nos puede decir el motivo? (puede utilizar más de una respuesta, si ha tenido distintos tipos de contactos):

- . Visita presencial del Servicio de Inspección
- . Una consulta por su parte
- . El Servicio de Inspección le solicitó un informe
- . Una denuncia contra el órgano judicial del que es titular
- . Un seguimiento
- . Una inspección virtual
- . Otros supuestos (especifíquelo, por favor)



5.2. Si se dirigió Vd. al Servicio para realizar una consulta, ¿nos puede decir si fue bien atendido, puntuando su grado de satisfacción? (siendo 1 la nota más baja)

5.3. ¿Se le atendió rápidamente?

5.4. ¿Se le ofrecieron posibles soluciones o apoyo?

5.5. ¿Cómo valora la calidad de la respuesta obtenida?

5.6. Si ha tenido una visita, ¿nos puede decir si fue ?:

- . ordinaria
- . abreviada
- . de conocimiento
- . extraordinaria

5.7. Puntúe su relación con los inspectores por cualquier causa que haya sido, siendo 1 la nota más baja, en cuanto a los siguientes aspectos:

5.7.1. Profesionalidad de los inspectores

5.7.2. Comprensión del problema o situación expuestos por su parte

5.7.3. Empatía de los inspectores

5.7.4. Credibilidad en su actuación

5.7.5. Comunicación clara por parte de los inspectores

5.7.6. Confianza que inspira el contenido de las comunicaciones o actuaciones del inspector



5.7.7. Facilidad para contactar con los inspectores

5.7.8. Amabilidad en el trato dispensado

- 6. Si ha tenido contacto con el personal colaborador del Servicio de Inspección, puntúe por favor su satisfacción**
- 7. Valore la aportación del Servicio de Inspección para mejorar la actividad del órgano judicial que Vd. sirve, como consecuencia de la visita o de otra actuación:**
- 8. ¿Cómo calificaría, en general, la función del Servicio de Inspección? Señale todas aquellas opciones que le parezcan adecuadas (una o varias)**
- . De apoyo a jueces y magistrados
 - . De mejora de la administración de justicia
 - . De prevención de disfunciones de los órganos judiciales
 - . De auditoría
 - . De fiscalización
 - . De control
 - . Sancionadora
- 9. ¿Podría evaluar la confianza que le merece el Servicio de Inspección a la Carrera Judicial?**
- 10. Si Vd. tuviera algún problema en el desempeño de sus funciones o en la actividad del órgano judicial en el que sirve, ¿se dirigiría al Servicio de Inspección para recabar ayuda?**