

SEGUNDA PARTE

LA JUSTICIA VISTA  
POR LOS USUARIOS

*Juan José García de la Cruz Herrero*





Segunda parte:  
la justicia vista por sus usuarios  
(*Juan José García de la Cruz*)

**Introducción**

- 7.- Los usuarios son los que más han apreciado las mejoras de la Administración de Justicia
- 8.- La mayoría de las veces la Justicia no es lenta: plazo razonable para los usuarios
- 9.- Los niños como usuarios de la Justicia Penal
- 10.- La valoración de unos usuarios especiales: los presos
- 11.- Sin animadversión: la valoración global de la situación de la Justicia por parte de los abogados habitualmente litigantes (AHL)
- 12.- Valoración detallada de los Tribunales de la jurisdicción penal (AHL)
- 13.- Valoración detallada de los Tribunales de la jurisdicción civil (AHL)
- 14.- Valoración detallada de los Tribunales de la jurisdicción de lo social (AHL)
- 15.- Valoración detallada de los Tribunales de la jurisdicción de lo contencioso-administrativo (AHL)
- 16.- Recapitulación. Las encuestas de calidad, un instrumento que todavía tiene que consolidarse: logros y limitaciones

**Bibliografía**





## INTRODUCCIÓN

**E**n esta segunda parte del libro, vamos a presentar al lector el enorme cambio de rumbo que está realizando la Administración de Justicia española para asumir plenamente que su actividad es un Servicio Público y, por lo tanto, que ineludiblemente tiene que tener en cuenta, conocer y estudiar, la calidad del servicio que están recibiendo los ciudadanos que acuden a los Tribunales de Justicia. Estamos ante un proceso que se empezó a gestar una vez consolidado el nuevo diseño de Poder Judicial, década de los ochenta, y que ha brotado con toda su potencia en las postrimerías del Siglo XX y los albores del XXI.

En estos 25 años la Administración de Justicia (todos sus gestores) han asumido la dinámica de su contexto y, como el resto de actores sociales, políticos o administrativos españoles, ha protagonizado una doble tarea: en primer lugar, de reconstrucción de todo su entramado normativo a la luz de la CE de 1978 y, en segundo lugar, de adaptación al nuevo entorno democrático.

Nuestro repaso a estos 25 años de Consejos Generales del Poder Judicial se ha redactado mirando exclusivamente algunos aspectos de este segundo proceso: adaptación de la Administración de Justicia a las demandas de un entorno democrático. Un proceso que se ha tenido que mover en el área de responsabilidad compartida en la que se mueve la Administración de Justicia, configurada básicamente por tres tipos de gestores: los CGPJ, los diferentes Gobiernos Centrales a través de los Ministros de Justicia y, finalmente, por las Comunidades Autónomas que han ido asumiendo las competencias en Justicia.

Pues bien, más allá de toda las coyunturas políticas que, sin duda, han sobredimensionado los desencuentros políticos sucedidos en estos 25 años en el área de Justicia, se ha producido una transformación admitida por todos los gestores sobre la necesidad de modernizar y legitimar la gestión



de la Administración de Justicia. Un cambio y una transformación que, en este aspecto, ha sido protagonizada por los dos últimos CGPJ.

Las renovaciones en los modos de gestión son de grandes dimensiones, en la práctica son un ejemplo claro de transculturalidad o de globalización que afecta tanto al área pública como privada y en la mayoría de las ocasiones hay comunicación de la una a la otra.

En este sentido, los últimos cambios en el modo de gestión de lo público en España han venido desde el extranjero y desde el sector privado. El gerencialismo, el *management*, o si se prefiere “la nueva gestión pública” ha llegado al ámbito de lo público español desde el exterior: geográfico (extranjero) y competencial (desde el sector privado). El gerencialismo ha empujado a todas las Administraciones Públicas hacia objetivos más empresariales, de rendimiento. Eso sí, la nueva gestión se ha ido adaptado al terreno en el que ha sido aplicada. De tal forma, que su realidad se muestra muy diversa y heterogénea, esto es, que no se practica igual en España que en Gran Bretaña o en sanidad que en educación.

No faltan las críticas a la dinámica managerial aplicada a la gestión pública<sup>1</sup>. Sin embargo, no debemos negarle una capacidad para la efectividad y una búsqueda de la eficacia encomiables que, por otro lado, en algunos casos han logrado sanear las finanzas de muchos organismos públicos y abrir un nuevo cauce para alimentar la deteriorada legitimidad del quehacer público.

Es este último objetivo, la búsqueda de legitimidad, el que ha obligado a los gestores a mirar de frente las expectativas sociales de la ciudadanía. Como ha dicho uno de los grandes especialistas españoles en estos temas, el profesor Miguel Beltrán: “En todo caso, la reforma de la Administración se entiende actualmente como centrada en la respuesta del Gobierno y de la maquinaria administrativa a las presiones sociales externas...”<sup>2</sup>.

De una u otra forma, parece que la Administración Pública española se ha enfrentado a la imparable fuerza que ha alcanzado la figura del usuario cliente. La conceptualización de los ciudadanos como clientes ha generado un nuevo paradigma de la gestión pública. En este marco, los instrumentos –esencialmente, encuestas de calidad- de conocimiento de las



demandas y las valoraciones de los usuarios sobre la calidad experimentada han cobrado gran protagonismo. Dinámica que afecta a toda la gestión pública española y, por supuesto, al Servicio de Justicia. En este sentido y como principal referente español podemos aludir al “Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos”<sup>3</sup>, documento oficial publicado en el año 2000 que condensa esta visión: compromiso la calidad de los Servicios Públicos, búsqueda de la legitimidad mejorando el rendimiento y comprobación de las mejoras a través de encuestas a los ciudadanos usuarios de los distintos servicios públicos.

Hoy en día, cualquier responsable de la gestión pública o privada reconoce la importancia que tiene la percepción de los clientes sobre sus productos<sup>4</sup>. Dicho de otro modo, más allá de los logros productivos (medidos mediante los indicadores objetivos) la percepción que tienen los usuarios y la población general nos señala el lugar que ocupa ese servicio público en la escala de estima que tiene esa sociedad.

Desde esta perspectiva, las encuestas a los usuarios son un instrumento indispensable para planificar los esfuerzos en las políticas públicas. No obstante, cuando hablamos de calidad en los Tribunales de Justicia, la percepción y valoración de los usuarios tienen un peso aún superior al que alcanzan en otros servicios públicos, como la Sanidad o la Seguridad Social. Vamos a explicar este argumento.

En la dinámica de la actividad judicial, el grado de confianza que los tribunales hayan logrado de los usuarios (ciudadanos que han sido involucrados en su actividad como imputados, víctimas, testigos, demandantes o demandados) es una magnitud de primer orden para legitimar la actividad judicial, esto es, ser una instancia legítima para la resolución de conflictos<sup>5</sup>.

Veamos esta última afirmación. Al ciudadano que acude o es llevado ante un Tribunal de Justicia no le importa nada si ese órgano jurisdiccional ha batido la marca provincial o nacional de sentencias dictadas en un año (nos referimos a elementos como la rapidez de la respuesta, productividad, eficacia, etc.), le preocupa, más que la celeridad, que el trabajo del juzgado (esencialmente, del juez) haya sido de máxima imparcialidad y



garantía con todos sus derechos, minucioso en el proceso y, que a juicio de los usuarios<sup>6</sup>, el titular del órgano judicial haya dedicado un tiempo razonable a estudiar su asunto<sup>7</sup>.

El Libro Blanco de la Justicia, que elaboró el CGPJ en el año 1997, es el punto de inflexión en estos 25 años, mediante el cual el CGPJ asume una tarea reflexiva –el mundo judicial mira a la sociedad, se mira al espejo social para ver su imagen y, por supuesto, mejorarla- sobre el quehacer de todos los Tribunales de Justicia como un servicio público más<sup>8</sup>. Es en este escenario en donde se encarga la primera encuesta a usuarios de la Administración de Justicia<sup>9</sup>.

Antes de comenzar a ver los datos expuestos en el primer capítulo de esta segunda parte, nos gustaría señalar el contexto científico en el que se han originado las encuestas de calidad de los servicios públicos. El antecedente de lo que conocemos hoy en día como estudios de calidad se fraguó en el sector industrial a principios del Siglo XX. Un desarrollo aplicado a bienes tangibles (coches, lavadoras, etc.). Por ello, cuando ha surgido la necesidad de evaluar la calidad de los servicios, los investigadores sociales han tenido que inventar una metodología nueva y ad hoc para un bien intangible: los servicios (trato, amabilidad, empatía, etc.). El primer punto de acuerdo, podríamos decir que la plataforma sobre la que se han construido todas las vías para conocer la calidad alcanzada por un servicio (una entidad bancaria, la sanidad, una aseguradora, un ayuntamiento o un tribunal de justicia), ha sido considerar la evaluación de los usuarios –clientes en el ámbito privado y ciudadanos para los servicios públicos- como la única fuente legítima para estimar el grado de calidad de un servicio<sup>10</sup>.

La técnica hegemónica para conocer la valoración de los clientes, consumidores o ciudadanos, ha sido la encuesta<sup>11</sup>. Nos referimos, por supuesto, a las encuestas mediante un cuestionario y realizadas a muestras estadísticamente representativas de los ciudadanos usuarios de un servicio público, en nuestro caso: los usuarios de la Justicia. Estamos ante un instrumento que, más allá de sus limitaciones<sup>12</sup>, puede mostrarnos las opiniones y valoraciones de los usuarios o de toda la población sobre el

funcionamiento de la Justicia<sup>13</sup>. De esta manera, la sociología, a través de los estudios demoscópicos, está participando directamente en el debate político que se conforma sobre la calidad alcanzada por cualquiera de las principales Administraciones Públicas españolas y, por supuesto, de la Administración de Justicia<sup>14</sup>.

Ahora bien, como hemos apuntado con anterioridad, estas líneas de investigación están impulsadas por un cambio sustantivo del concepto de usuario de la Administración Pública. Actualmente, se mira al usuario de los servicios públicos como cliente o consumidor, generándose así uno de los núcleos del nuevo escenario de la gestión pública<sup>15</sup>.

Este es el marco en el que hay que ubicar y entender las investigaciones que los últimos CGPJ han puesto en marcha para conocer los datos que se ofrecen en este libro recopilatorio. Sin duda, estamos ante una fuerte transformación de lo que se entiende como control democrático de la gestión, en este caso, de la Administración de Justicia. Dinámica que en España se inició con mucha fuerza en el ámbito municipal y que poco a poco ha ido escalando hasta los niveles de gestión más altos, alcanzando a todas las Administraciones Públicas españolas.

Dentro de la categoría de usuarios de la Justicia proponemos diferenciar diversas subcategorías que a lo largo de estos años se han consolidado como los principales perfiles de usuarios. Conviene recordar que estas categorías buscan separar (los distintos) o agrupar (los similares) perfiles de usuarios de la Administración de Justicia. Dicho de otro modo, qué tipos de usuario tienen experiencias y contactos comparables y cuáles no. En este sentido, la primera división entre usuarios expertos y no expertos es básica. De hecho, el tipo de asuntos sobre los que se puede preguntar a expertos y no expertos nos sitúa ante dos clases de encuestas de calidad radicalmente distintas.

Dentro de los usuarios expertos hemos diferenciado a los abogados de los procuradores<sup>16</sup> y, entre los primeros, los abogados habitualmente litigantes en tribunales (AHL) del resto de colegiados que no son habituales en los tribunales. Para seleccionar a los AHL hemos establecido de manera arbitraria, tras haber hablado con diversos grupos de abogados,

que sólo se considerarán AHL a los que como mínimo hayan llevado ante los tribunales de justicia veinticinco pleitos en el último año.

Por otro lado, dentro de los usuarios no expertos, la primera distinción pertinente es entre los usuarios presentes, que están protagonizando en el momento de la encuesta algún papel en un proceso judicial, y los que tuvieron algún contacto en el pasado con los tribunales. Esta primera dicotomía es de gran trascendencia metodológica. Dada la complejidad técnica de los procedimientos judiciales y, sobre todo, su carácter de resolución de conflictos, conviene que los usuarios hagan la valoración del Servicio de Justicia en sede judicial y antes de tener la resolución final, de esta manera, evitamos el sesgo que provoca en la evaluación el no haber logrado todas las pretensiones implicadas en el conflicto llevado ante los tribunales.

Por todo ello, las encuestas de calidad percibida por los usuarios encargadas por el CGPJ se han hecho siempre en sede judicial. Sin embargo, tras analizar los datos de la primera encuesta, año 1997, tuvimos que buscar un medio de homogeneizar la experiencia entre los usuarios entrevistados. No se debía mezclar la experiencia y valoración de un ciudadano que acudía por primera vez a una citación del juzgado con la experiencia de un usuario que había acudido a un juzgado varias veces o incluso tenía ya la sentencia dictada. A partir de la encuesta a usuarios del año 2001 las entrevistas se han realizado a ciudadanos que, justo en ese momento, salían de un juicio. De esta manera hemos asegurado una experiencia mínima y un recuerdo inmediato del acto más trascendental que puede vivir un ciudadano en sede judicial: el juicio.

Por último, las experiencias de los usuarios de la Administración de Justicia son diversas según sea la jurisdicción en la que hayan participado (penal, civil, social o contencioso-administrativo), el papel con el que hayan acudido (demandado, demandante, testigo, víctima, imputado, etc.), o el tipo de Tribunal responsable del asunto en el que hayan participado (Tribunales Superiores, Audiencias Provinciales; Juzgados de Primera Instancia, Juzgados de Instrucción o Juzgados Mixtos, etc.). La mezcla de estas categorías nos permite señalar diversos perfiles de usuarios



de la Justicia y, por lo tanto, distintas apreciaciones sobre la tipología de diferentes Tribunales.

Todos y cada uno de estos matices son importantes para comprender y valorar los datos de calidad percibida que nos ofrecen las encuestas que se exponen en esta segunda parte del libro recopilatorio de 25 años de estudios de opinión del CGPJ.

<sup>1</sup>Pollitt, C. 1993. El gerencialismo y los servicios públicos. La experiencia anglo-norteamericana. Madrid. Ministerio de Economía y Hacienda, págs. 73-132.

<sup>2</sup>Beltrán Villalva, 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. pág. 8.

<sup>3</sup>MAP (2000): *Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos*, Madrid, Ministerio de las Administraciones Públicas.

<sup>4</sup>El "LibroBlanco...", 2000 *ob. cit.* dedica un epígrafe completo a la conveniencia de "Integrar las demandas de los ciudadanos y usuarios", y propone "Realizar investigaciones sobre la satisfacción de los ciudadanos y usuarios directos de los servicios", *ob. cit.* pág. 93 y ss.

<sup>5</sup>En este sentido se pronunciaba el CGPJ en la introducción al Libro Blanco de la Justicia, que en su segundo párrafo dice: "La confianza en la Justicia, la convicción de que Jueces y tribunales van a responder adecuadamente y mediante una pronta y correcta aplicación de las leyes a las demandas de los ciudadanos, es un elemento esencial para el mantenimiento del respeto al ordenamiento jurídico y de la convivencia ciudadana; y es un requisito previo ineludible para que Jueces y Tribunales puedan cumplir efectivamente sus funciones...", CGPJ. 1997. Libro Blanco de la Justicia, Madrid, CGPJ, págs. 17 y 18.

<sup>6</sup>Sí, los ciudadanos evalúan, juzgan la calidad de cualquier servicio público al que acuden, esto es algo a lo que tendrán que acostumbrarse jueces y magistrados, como lo han hecho los médicos o los profesores de universidad.

<sup>7</sup>Estas demandas son, como veremos, alguna de las principales conclusiones que se derivan del análisis de las encuestas a usuarios de la Administración de Justicia española.

<sup>8</sup>...la conciencia de que, aun tras las profundas reformas que ha experimentado la Justicia en nuestro país, existe en la sociedad un extendido estado de opinión que refleja una profunda insatisfacción con el funcionamiento de la Administración de Justicia, y que afecta, o puede afectar muy negativamente, a la confianza del pueblo español en ella", CGPJ, *Libro blanco...*, *ob. cit.* pág. 17.

<sup>9</sup>Ningún proceso social, político, jurídico o económico se germina y gestiona en abstracto sin protagonismo de personas concretas, vamos aprovechar este rincón para recordar el impulso personal que dieron a esta primera encuesta a usuarios: Manuela Carmena (entonces Vocal del CGPJ) y una parte del cuerpo técnico del CGPJ: Iñaki Sánchez; José Luis de Benito y Fernando Escribano.

<sup>10</sup>Vid. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. Y Berry, L., *Calidad Total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*, Madrid, 1993, Díaz de Santos.

<sup>11</sup>Vid. Map, *Libro Blanco...*, *op.cit.*, la alusión al instrumento encuesta es constante, por ejemplo: "Otro instrumento son las encuestas de satisfacción, que se realizan a los usuarios directos de los servicios y que miden la diferencia entre lo que éstos obtienen y lo que desearían obtener, es decir, entre percepción y expectativa.", pág. 94.

<sup>12</sup>Tanto la encuesta como las muestras tienen límites científicos, de tal modo, que los datos que obtenemos tienen que ser interpretados conociendo la capacidad del instrumento en general y de cada muestra y cuestionario en concreto.

<sup>13</sup>Vid. Toharia, J.J., *Opinión pública...*, *ob. cit.*

<sup>14</sup>Para cualquier ampliación sobre los métodos para medir el quehacer de los tribunales de justicia recomendamos consultar el exhaustivo trabajo del, sin duda, mejor experto español sobre el tema: F. Javier Senac Azanza, 2003, *Desarrollo de una metodología unificada para la adecuación o creación de un sistema de evaluación del desempeño de Juzgadores*, documento presentado en la Cumbre de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos Iberoamericanos; el autor es el actual Jefe de la Sección Organización y Gestión del CGPJ español.

<sup>15</sup>Carta de Derechos de los ciudadanos ante la Justicia (www.mju.es). Esta figura, ciudadano como cliente de las Administraciones Públicas, ha generado un gran esfuerzo por parte de las autoridades públicas en la línea de acercarse a la ciudadanía y conocer sus demandas.

<sup>16</sup>No se ha incluido ninguna encuesta a procuradores sobre la calidad de la Justicia en este libro porque ninguna ha sido promovida por el CGPJ, puede verse la mayor envergadura en: García de la Cruz Herrero, Para medir la calidad de la Justicia (II): procuradores, Documento de Trabajo nº.4, 2003, Fundación BBVA.



## 7. LOS USUARIOS SON LOS QUE MÁS HAN APRECIADO LAS MEJORAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**L**a justicia funciona mejor de lo que piensan y opinan aquellos que no la han utilizado. Desde la primera encuesta a usuarios, Libro Blanco del año 1997, ha sido una constante que la valoración que han hecho los usuarios de la justicia haya sido mejor, más favorable, que la que hace la población general (Véase TABLA 2 de este capítulo). En este capítulo se ofrecen datos de las encuestas de calidad percibida realizadas a los usuarios de la Justicia en España.



### 7.1. LA PUESTA EN MARCHA DE LAS ENCUESTAS A CIUDADANOS QUE HABÍAN SIDO USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

El primer intento de realizar una encuesta a usuarios de la Justicia se llevó a cabo en los meses de noviembre y diciembre del año 1992 entre los usuarios de la Justicia de los Tribunales ubicados en la ciudad de Bilbao<sup>17</sup>. Se trataba de un cuestionario corto, de doce preguntas. Pero, aún así, chocó con grandes dificultades para completarlo. El trabajo de campo se dilató más de lo normal en una encuesta de esta envergadura (del 2 de noviembre al 17 de diciembre) con una muestra final de 385 entrevistas. Sin duda, los problemas con los que se enfrentaron aquellos pioneros no fueron ni pocos, ni pequeños<sup>18</sup>.

La siguiente encuesta –de hecho, la primera que se puede denominar una encuesta muestral representativa de la perspectiva de los usuarios- se

---

<sup>17</sup>Estudio a usuarios de la Justicia, Intergallup, Madrid, enero de 1993.

<sup>18</sup>Se dice en la introducción del Estudio: “La imposibilidad de completar las respectivas bases muestrales obligó a suspender la recogida de información con aproximadamente la mitad de entrevistas de las previstas”, Intergallup, 1993, pág. 1.

realizó en junio del año 1997 y fue encargada por el CGPJ como parte de la información acumulada en la elaboración del Libro Blanco de la Justicia<sup>19</sup>. Estamos ante una encuesta generada con un objetivo claramente autocrítico: el CGPJ en ese momento en el que se estaba redactando la versión final del Libro Blanco de la Justicia quería investigar los puntos negros de la Justicia. De hecho, los resultados obtenidos en esa encuesta a usuarios sorprendieron, como lo atestiguan los comentarios que sobre los resultados de la encuesta a usuarios realizaron los redactores del citado Libro Blanco: “Ciertamente, cuando las encuestas se realizan entre aquellos ciudadanos más directamente afectados por la acción de la Administración de Justicia, los resultados no resultan tan abrumadoramente negativos... Pero, en todo caso, siguen suscitando graves preocupaciones, al mostrar una opinión muy crítica...”<sup>20</sup>.

En efecto, tal como se exponía en el informe sobre los resultados de la encuesta a usuarios del año 1997, “la valoración del funcionamiento de la justicia que realizan los usuarios es claramente más favorable que la imagen que tiene la población general”. Esta afirmación es nuclear para entender la realidad, cercana a la paradoja, en la que ha estado encerrada la Administración de Justicia española en estos últimos 25 años: por encima de los esfuerzos presupuestarios, procesales y organizativos que se han hecho en materia de Justicia sólo una porción de la ciudadanía, la mayor parte de los usuarios directos de los tribunales reconocen las mejoras experimentadas cuando acuden a los juzgados. Mientras tanto, la población general sigue elaborando su imagen de la Justicia a través del sesgo noticable que reflejan los grandes medios de comunicación.

El siguiente impulso en esta línea de evaluación de usuarios tuvo dos promotores: por un lado, la Consejería de Justicia de la Comunidad Autónoma Vasca, con su Encuesta a usuarios de la Justicia en dicha Comunidad Autónoma, y, junto a ella, de nuevo el propio CGPJ, en su Encuesta a usuarios de la Administración de Justicia, realizada en el año 2001.

El penúltimo escalón de esta línea de investigación se fraguó en el año 2003, donde el CGPJ financió una encuesta a usuarios de gran

---

<sup>19</sup>El cuestionario y las tablas de datos pueden verse en García de la Cruz: Libro Blanco de la Justicia Anexos, 1997, Madrid, CGPJ, pág. 175-317.

<sup>20</sup>CGPJ, *Libro Blanco...*, ob. cit., pág. 19.



amplitud, lo que permitió realizar investigaciones específicas en la jurisdicción de menores y en el ámbito de la vigilancia penitenciaria.

A la luz de esta cronología de encuestas de percepción de la calidad del Servicio de Justicia se puede diagnosticar que, en este momento, la evaluación por parte de los usuarios del servicio ofrecido por la Administración de Justicia es un instrumento científicamente afinado que parece estar abriéndose camino como vía de acercamiento a una realidad con la que tiene que trabajar la Administración de Justicia, esto es, la de sus usuarios y la percepción que tienen éstos del funcionamiento de los Tribunales<sup>21</sup>.

Efectivamente, en los dos últimos mandatos del CGPJ se ha realizado un esfuerzo institucional en la puesta en marcha de estos instrumentos de evaluación de la calidad. No obstante, queda por recorrer un largo camino hasta que la información obtenida en las encuestas de calidad sean un motor de cambio y de reforma de la actividad judicial. Para ello, es importante que los datos obtenidos tengan una lectura sana y positiva por parte de los diversos responsables de la gestión de la Justicia (Ministerio de Justicia, CGPJ y Comunidades Autónomas con competencias en Justicia). ¿Qué entendemos por una lectura sana y positiva? Esencialmente, dos actitudes: 1) la no confrontación partidista sobre los resultados de las encuestas y 2) la asunción de la responsabilidad sobre los defectos o deficiencias detectadas, al igual que se hace con las mejoras producidas.



## **7.2. MATIZACIONES SOBRE LOS CUESTIONARIOS QUE SE HAN UTILIZADO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA JUSTICIA EN ESPAÑA**

No estamos ante un tema baladí: el diseño de los cuestionarios. Ya hemos mencionado como la primera encuesta a usuarios encargada por el CGPJ fue en el año 1997 y, en concreto, de manera apresurada y cómo colofón a un enorme esfuerzo realizado a lo largo de los anteriores meses para recabar los principales datos para el Libro Blanco

---

<sup>21</sup>En los presupuestos del año 2006 el CGPJ tiene reservada una partida para replicar de manera todavía más extensa la encuesta a usuarios del año 2003.

de la Justicia. El recorrido de las encuestas a usuarios marcado por los trabajos en el año 1997, 2001 y 2003 lo vamos a hacer partiendo de esta última, la encuesta del año 2003, la más completa de todas ellas y la primera en la que se intenta abordar todos los campos observables por encuesta<sup>22</sup>.

Las investigaciones sobre calidad de los servicios que se conocían en el año 1997 no se habían enfrentado directamente a la actividad de los Tribunales de Justicia. Las circunstancias, intenciones y límites en los que se confeccionaron las encuestas a usuarios en los años 2001 y 2003 pueden sintetizarse en los siguientes tres principios:

1. Posibilidad de contrastar datos con el año 1997.
2. Incorporar la experiencia de las investigaciones sobre calidad en otros servicios públicos.
3. Extender la encuesta a todos los perfiles de usuarios de la Justicia.

Hemos señalado la ausencia de investigaciones exploratorias en este campo que alumbren los criterios utilizados por parte de los usuarios de la Justicia, bien en España o en otro lugar, a la hora de juzgarla y evaluar la calidad percibida. Por lo tanto, ante este vacío, lo más aconsejable, científicamente hablando, era partir de la experiencia acumulada en la medida de calidad de los servicios en general.

Los trabajos sobre percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes, aquí los usuarios de la Justicia, apuntan cinco criterios, que se muestran suficientes y estadísticamente discriminatorios sobre la calidad percibida por los clientes de diversos y variados servicios<sup>23</sup>. Los criterios son: 1) Elementos tangibles (infraestructuras, equipos, edificios, iluminación, etc.); 2) Fiabilidad (cumplimiento de lo prometido); 3) Capacidad de respuesta (rapidez y disposición de ayuda al cliente); 4) Seguridad (profesionalidad, cortesía, credibilidad y confianza que generan los empleados); y 5) Empatía (accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

Aunque limitados por las condiciones del concurso público (sobre todo el plazo de ejecución y el presupuesto), el cuestionario del año 2001 incluyó preguntas que buscaban establecer el criterio de los

---

<sup>22</sup>Para los profesionales habituados al método de la encuesta es algo obvio que esta técnica tiene sus virtudes y limitaciones, esto es, no todo lo que ocurre o es experimentado por una persona se puede observar, conocer, mediante encuesta. Este principio es muy importante a la hora de diseñar un cuestionario sobre una experiencia tan compleja como la que vive un ciudadano lego en un proceso judicial.

<sup>23</sup>Estamos haciendo alusión a los Criterios Servqual, Zeithaml, y Berry, 1988, *ob. cit.*



usuarios en esas cinco dimensiones, un trabajo que ha sido pulido en el cuestionario de la encuesta del año 2003.

Los análisis estadísticos y sobre series, que posibilitan distintos contrastes, han permitido ordenar los cinco criterios según la importancia que los clientes les atribuyen a la hora de establecer el balance de la calidad que han percibido en un servicio. De más a menos, el más importante es la fiabilidad, seguido de cerca por la capacidad de respuesta; en tercer lugar, la empatía; el cuarto lugar es para la seguridad y, finalmente, están los elementos tangibles. Dicho de otro modo, los usuarios perciben como rasgos más esenciales e importantes en la calidad de un servicio los que afectan a su fiabilidad y capacidad de respuesta.

### 7.3. VALORACIÓN GLOBAL SEGÚN EL PERFIL DEL USUARIO

En el cuestionario a usuarios del año 2003 se aborda la valoración global de los Tribunales de Justicia mediante dos preguntas<sup>24</sup>:

*-Para empezar, ¿en líneas generales, cómo diría que funciona en España la Administración de Justicia en la actualidad: muy bien, bien, mal o muy mal?*

*-Y en el asunto que le ha traído aquí, ¿qué puntuación le daría usted al servicio que le ha proporcionado la Administración de Justicia que le ha atendido en este asunto?*

Cada una de ellas afronta esa evaluación general con distinto matiz o buscando contrastes que permitan comprender mejor la significación de los datos obtenidos. A nadie se le oculta que la actividad judicial experimentada por los usuarios de los Tribunales de Justicia permite matizar la calidad percibida en diversos aspectos, precisamente los que irá desgranando el cuestionario con el resto de preguntas más concretas.

Por otro lado, tampoco se le oculta a nadie que un sector importante de los ciudadanos que están inmersos en procedimientos judiciales lo hacen contra su voluntad y, en muchos casos, poniendo en peligro su patrimonio o, incluso, su libertad. Por lo tanto, es fundamental que nos

---

<sup>24</sup>Una encuesta realizada a una muestra de 3758 usuarios. Con una robustez estadística suficiente en las 8 Comunidades Autónomas que tienen transferidas las competencias en materia de justicia. Se utilizan como puntos de muestreo los juzgados.



fijemos en los cuadros que desagregan los datos según el tipo de usuario o procedimiento en el que interviene.

En este epígrafe se analizan los datos obtenidos cuando se les ha realizado la primera pregunta global sobre la Justicia: “Para empezar, ¿en líneas generales, cómo diría que funciona en España la Administración de Justicia en la actualidad: muy bien, bien, mal o muy mal?”, TABLA 1. Vistos los datos, la interpretación parece clara, una mayoría, el 41% opina que funciona mal - mal o muy mal- otro 27% considera que regular y, finalmente, sólo un 27% valoran su funcionamiento como bien o muy bien. Dicho de otro modo, a la luz de los datos de la TABLA 1 se podría entender que la mayoría de los usuarios estiman que los Tribunales de Justicia funcionan mal. Sin embargo, creemos conveniente realizar algunos matices. Para empezar, el porcentaje de usuarios que valoran *bien o muy bien* a los Tribunales es superior entre los usuarios que en la población general: el 27% frente al 18%. Es decir, la Administración de Justicia consigue convencer a un 9% de los usuarios que antes de contactar con los Tribunales ya pensaba que funcionaban mal. Un porcentaje de convencidos que se eleva hasta el 30% entre los testigos-víctimas y demandantes, pero que no baja hasta el 18% de la población general ni siquiera entre los denunciados, con un 21% o, los acusados, con un 23%, véase TABLA 3. Si nos fijamos en la tercera columna del TABLA 3 observamos que son los denunciados y los acusados los dos perfiles de usuarios que en mayor porcentaje valoran mal o muy mal el funcionamiento global de la Administración de Justicia, un 52% y un 56% respectivamente. No hay que argumentar cuál es la actitud y la posición de este perfil de usuarios ante los Tribunales<sup>25</sup>.

También hay diferencias según Comunidades Autónomas, TABLA 2, siendo Andalucía y Navarra las mejor valoradas y, por el contrario, Galicia, Canarias y Cataluña en las que mayor porcentaje de usuarios califican el funcionamiento como *mal o muy mal*.

Por otra parte, nos encontramos con que, como cabía esperar, la experiencia de los ciudadanos con los Juzgados han sido muy variadas. En este sentido en el TABLA 3 se ofrece la valoración global:

<sup>25</sup>Con todo, un 21% de los denunciados y un 23% de los *acusados* consideran que en general la Administración de Justicia funciona *muy bien o bien*, porcentaje superior al obtenido entre la población general en ese mismo período.



- a) según les ha ido la duración de su procedimiento y
- b) según la sensación que ellos tienen sobre la profundidad con que el Juez y el Juzgado conocen su asunto.

La primera es una variable fácil de conocer (el tiempo transcurrido); la segunda es una percepción totalmente subjetiva pero, sin duda, de gran calado en el grado de calidad que los usuarios otorgan a la Administración de Justicia.

Respecto a la primera, la duración, se puede ver en el TABLA 3 que es una variable que empieza a ser decisiva a partir de los tres años. De tal manera, que sólo en procedimientos de más de tres años el usuario empieza claramente a considerar en mayor proporción que los Tribunales funcionan *mal o muy mal*.

La segunda variable tiene aún mayor impacto en la evaluación global. Así, la sensación de que el Juez y el Juzgado conocen bastante o mucho su asunto eleva hasta el 36% y el 48% la proporción de usuarios que califican como muy bien o bien el funcionamiento de la Administración de Justicia.

En definitiva, los TABLAS 1, 2 y 3 nos ofrecen porcentajes muy distintos y variados de usuarios que opinan que la Administración de Justicia funciona bien o muy bien, entre un 9% y el 48%; o que funciona mal o muy mal, entre el 27% y el 71%, siendo los porcentajes para la totali-



TABLA 1	
PARA EMPEZAR, ¿EN LÍNEAS GENERALES, CÓMO DIRÍA QUE FUNCIONA EN ESPAÑA LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA ACTUALIDAD: MUY BIEN, BIEN, MAL O MUY MAL?	
	PORCENTAJES
Muy bien	2
Bien	25
Regular	27
Mal	26
Muy mal	14
No sabe	5
No contesta	1

Fuente: Encuesta a usuarios de la Justicia año 2003, CGPJ, elaboración propia .

dad de los usuarios del 27% y el 46% respectivamente. ¿Qué queremos señalar mostrando estas diferencias? En primer lugar, que las cifras totales ocultan muchos matices y que, por lo tanto, habrá que utilizar unas u otras según el objetivo que busquemos. Por ejemplo, si queremos incrementar la calidad percibida por los ciudadanos que acuden a un juicio de faltas deberemos mejorar la variable profundidad con que conoce el Juez el asunto, ya que los plazos de resolución están dentro de los umbrales aceptables por los usuarios<sup>26</sup>.

<b>TABLA 2</b>				
<b>¿CÓMO DIRÍA USTED QUE, EN CONJUNTO Y EN LÍNEAS GENERALES, FUNCIONA EN LA ACTUALIDAD, EN ESPAÑA, LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA?</b>				
	Muy bien o bien	Regular	Mal o muy mal	Sin opinión
Población general año 2002	18	31	47	4
<b>Usuarios de la Justicia año 2003</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>5</b>
<b>Orden jurisdiccional (tipo de juicio):</b>				
- De faltas	25	27	41	7
- De familia	28	24	42	5
- Civil general	27	29	38	6
- Penal	25	24	47	3
- Contencioso-administrativo	31	35	31	4
- De lo social	26	26	42	6
<b>Contacto anterior con la Justicia:</b>				
- Sí	22	29	46	2
- No	31	26	36	7
<b>Comunidad Autónoma con competencias:</b>				
- Andalucía	40	18	38	4
- Canarias	24	24	50	2
- Cataluña	20	26	48	5
- Galicia	10	27	60	3
- Madrid	23	28	42	6
- Navarra	38	23	27	12
- País Vasco	25	34	33	8
- Valencia	23	35	38	3

Fuente: Encuesta a usuarios de la Justicia año 2003, CGPJ, elaboración propia.

<sup>26</sup>Al tema de los umbrales de duración tolerables por los usuarios de la Administración de Justicia se dedica el Capítulo 8.



TABLA 3

<b>¿CÓMO DIRÍA USTED QUE, EN CONJUNTO Y EN LÍNEAS GENERALES, FUNCIONA EN LA ACTUALIDAD, EN ESPAÑA, LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA?</b>				
	Muy bien o bien	Regular	Mal o muy mal	Sin opinión
<b>Población general año 2002</b>	18	31	47	4
<b>Usuarios de la Justicia año 2003</b>	27	27	41	5
<b>Participación como:</b>				
- Denunciante	24	28	43	5
- Denunciado	21	19	52	8
- Testigo	23	30	43	4
- Testigo y víctima	30	27	39	4
- Responsable civil	34	29	29	9
- Acusado	23	19	56	2
- Demandante	30	27	37	6
- Demandado	27	29	39	6
<b>El plazo de tiempo transcurrido le parece:</b>				
- Corto, poco tiempo	32	29	35	5
- Normal, un tiempo razonable	35	30	29	7
- Más tiempo de lo razonable	30	28	38	5
- Un plazo muy largo y excesivo	18	26	70	0
<b>Profundidad con que el juez conoce:</b>				
- Mucha	48	22	27	3
- Bastante	36	29	30	5
- Poca	16	29	51	5
- Ninguna	9	18	71	4
<b>Duración procesal declarada:</b>				
Menos de un 1 mes	30	27	40	4
De 1 a 3	28	29	35	8
4 a 6	31	26	37	5
De 7 a 12 meses	24	29	42	5
De 1 a 2 años	26	27	43	4
De 2 a 3 años	28	25	41	6
De 3 a 4 años	15	28	54	3
De 4 a 5 años	15	18	65	3
Más de 5 años	19	20	56	5



## **Observaciones sobre los TABLAS**

En todas las TABLAS que se ha estimado que podría ser interesante se ha introducido una primera fila en la que se muestra qué opina respecto de la misma pregunta la población general, los no usuarios. Se ha utilizado para ello la encuesta del año 2002, por ser la más cercana en el tiempo a la encuesta a usuarios del 2003, que es el referente básico del análisis que hacemos en este capítulo.

La primera columna de la TABLA 2 permite observar las respuestas a la pregunta según el orden jurisdiccional en el que han participado los usuarios, si tenían contacto anterior o no con la actividad judicial y según la comunidad autónoma en la que residen. Esta última variable, la comunidad autónoma de residencia, no requiere ninguna aclaración, simplemente permite contrastar la valoración según el área geográfica en el que se ha producido el contacto con la Justicia. La primera variable, el orden jurisdiccional o tipo de juicio, sí requiere alguna aclaración. En síntesis tiene que quedar muy claro a los lectores que no son juristas que cada uno de estos juicios proporciona una experiencia diferente sobre la actividad judicial. La otra variable, contacto anterior con la Justicia, también es importante. Parece, a la luz de los datos, que los usuarios que no habían tenido contacto anterior observan y valoran la realidad experimentada con más optimismo y, efectivamente, esta distinción –haber tenido contacto anterior o no- se muestra como un factor importante en la valoración que se hace de la Administración de Justicia.

En la TABLA 3 se introducen cuatro variables más que también permiten contrastar la evaluación general según diferentes experiencias o perfiles de usuario de la Justicia. En primer lugar, el papel en el que han participado en el proceso (denunciante, denunciado, testigo...), sin duda, es un factor muy importante; como todo el mundo puede suponer, la diferencia entre la condición de demandado o denunciado, por una parte, y de demandante o denunciante, por otra, son enormes. En segundo lugar, se exponen las respuestas según la apreciación sobre si el plazo de tiempo transcurrido es más o menos largo. Se sabe que una parte importante de la



mala imagen de la Justicia y del descontento en general de los ciudadanos con las Administraciones Públicas es la lentitud de la respuesta. En tercer lugar, se expone también los porcentajes que han considerado bien, regular o mal la profundidad con que ellos creen que el juez conoce su asunto (otro de los núcleos sobre los que pivota una buena Justicia). Finalmente, con la intención de objetivar algo más, la segunda variable –apreciación del plazo–, se ofrecen los datos según la duración procesal declarada de su asunto hasta el día de la entrevista.

#### 7.4. PUNTUACIÓN MEDIA EN UNA ESCALA DEL CERO AL DIEZ

Como ya hemos mencionado, el diseño del cuestionario aborda la valoración global con una segunda pregunta: *Y en el asunto que le ha traído aquí, ¿qué puntuación le daría usted al servicio que le ha proporcionado la Administración de Justicia que le ha atendido en este asunto?*, utilizando una escala del cero al diez, donde cero es la peor consideración y diez la máxima. Pues bien, la puntuación media alcanzada en el año 2003 ha sido de un 4,90, frente al 5,44 del año 2001. Estamos ante un descenso de 0,54 puntos en el descriptor utilizado, esto es, la media aritmética. No obstante, no queremos que los lectores olviden que la media aritmética es un parámetro estadístico de tendencia central que pretende, y en muchos casos lo hace, sintetizar y representar en una sola cifra todo un conjunto de valores distintos, en nuestro caso, de las valoraciones en una escala del cero al diez que han realizado más de tres mil usuarios entrevistados. La validez, la capacidad para representar de la media aritmética depende de la dispersión y configuración de los valores que describe. Esto es, a mayor variedad y asimetría menos representativa es la media. Y viceversa,



---

<sup>27</sup>La interpretación adecuada de esta escala requiere conocer que con frecuencia en las encuestas de opinión se utilizan escalas numéricas (normalmente del 0 al 10, pero también del 1 al 5 o incluso del 1 al 7) para facilitar las evaluaciones de los entrevistados respecto de las cuestiones que se les someten a consideración. El uso de escalas numéricas en lugar de escalas semánticas (tipo “muy bien, bien, regular, mal o muy mal”) tiene la ventaja de facilitar la obtención de promedios que permiten comparaciones (en el tiempo, en el espacio o de unos temas, ámbitos o países a otros) minimizando al tiempo, por su condición unívoca, el riesgo de posibles equívocos semánticos. Como contrapartida, la obtención de puntuaciones medias propicia la concentración de resultados en torno a los valores centrales de las escalas, reduciendo automáticamente el rango de variación de las mediciones obtenidas: es tan imposible una nota promedio de 0 o de 10. Lo usual es que el promedio obtenido rara vez suba del 6 y rara vez baje del 3. Carece por ello de sentido llevar al extremo el mimetismo con las calificaciones escolares y tratar de interpretar las valoraciones obtenidas en encuestas en términos de “suspensos”, “aprobados” o “notables” ya que no admiten en la práctica el mismo margen de recorrido: es imposible el “sobresaliente” y es imposible el suspenso muy bajo. Así, por ejemplo, resulta abusivo y engañoso

a mayor concentración y normalidad de la distribución de los valores más representativa es la media aritmética obtenida<sup>27</sup>.

¿Y qué consecuencias prácticas puede tener estas apreciaciones? En este sentido, creemos que el diseño de la muestra y cuotas por tipo de juzgado y usuario determinan en qué medida son contrastables las medias obtenidas en el año 2003 y el 2001. Por lo tanto, hay que conocer en qué proporción se reparten los usuarios demandados, denunciados y acusados en las dos encuestas que comparamos. Dicho de otra manera, si sabemos que el funcionamiento y la práctica judicial es muy diferente en cada jurisdicción, sabemos que no podemos comparar medias en las que se agregan datos de todos los órdenes jurisdiccionales pero en diferentes proporciones cada año. En este mismo sentido, si conocemos que la actividad judicial se desempeña de manera diferente en distintas comunidades autónomas, deberíamos comparar con cautela los datos agregados de dos encuestas en las que la proporción de entrevistados en cada comunidad hayan sido distintas. Por todo lo dicho, el contraste entre los datos agregados, las medias, de las encuestas del año 2001 y 2003 hay que interpretarlos con mucha prudencia. En conclusión, si bien es cierto que la diferencia de 0,54 puntos entre los dos años es un dato real, no lo es menos que puede estar motivada tanto por una caída en la calidad observada como por la inclusión en la encuesta del año 2003 de entrevistas en comunidades autónomas que están por debajo de la media, como Galicia y Canarias, en las que no hubo entrevistas en el año 2001. Con todo, estos obstáculos técnicos disminuyen cuando entramos en contrastes por jurisdicciones y comunidades autónomas, véase la TABLA 4.

Precisamente, y según orden jurisdiccional o tipo de asunto, observamos que en la encuesta del año 2003 son los usuarios de los asuntos vistos en Juzgados de lo Penal, con un 4,47, y los de lo Social, con un 4,82, los dos

---

entender una valoración media de 5 como expresiva de un “aprobado raso”. En temas de opinión no existen verdades o errores absolutos sino un amplio pluralismo de posicionamientos que si al ser promediados se traducen en valores cercanos al punto medio lo que en realidad reflejan es más bien un cierto grado de consenso positivo. Debe además tenerse en cuenta que la cultura política de cada sociedad, en cada momento histórico, está recorrida por pautas de mayor o menor identificación o recelo con los ámbitos institucionales que se traducen en puntuaciones más o menos generosas a la hora de evaluar su desempeño. España –como casi todos los países latinos– se caracteriza por un básico recelo anti-institucional, que no puede ser ignorado a la hora de interpretar los datos. Como ha señalado Joaquín Arango, uno de nuestros más destacados especialistas en estudios de opinión, “la cultura política de los españoles no es proclive a manifestaciones de entusiasmo ni elogios desmedidos (...) No sería difícil deducir de la montaña de datos demoscópicos existentes en relación con las actitudes ciudadanas que a éstas no les falta el soporte que presta la confianza ciudadana. En efecto, ninguna de ellas ha alcanzado nunca un ocho en la valoración colectiva; pero prácticamente ninguna está sistemáticamente por debajo del cuatro en confianza o valoración”. Y quien piense que



perfiles que valoran por debajo de la media. Dicho de otro modo, son estas dos jurisdicciones las que han lastrado a la baja la valoración global en esta escala del cero al diez de la Administración de Justicia en el año 2003.

<b>TABLA 4</b> <b>Y EN EL ASUNTO QUE LE HA TRAÍDO HOY AQUÍ,</b> <b>¿Qué puntuación le daría usted al servicio que le ha proporcionado la</b> <b>Administración de Justicia que le ha atendido en este asunto?</b> <b>Utilice una escala de 0 a 10, en la que 0 significa que el servicio ha sido muy</b> <b>malo y 10 que ha sido excelente o muy bueno</b>		
	<b>2001<sup>(28)</sup></b>	<b>2003</b>
<b>Calificación global:</b>	5.44	4.90
<b>Áreas geográficas:</b>		
- Andalucía (Sevilla en el año 2001)	6.97	4.74
- Canarias	--	4.30
- Cataluña C.A.		4.61
- Barcelona (año 2001)	5.15	4.61
- Resto de Cataluña <sup>(29)</sup> (año 2001)	4.48	4.61
- Galicia	4.93	3.87
- Madrid C.A.		5.12
- Madrid capital (año 2001)	5.22	5.12
- Madrid provincia (año 2001)	4.93	5.12
- Navarra		5.24
- País Vasco <sup>(30)</sup>	5.04	4.79
- Valencia	4.77	5.82
- Todas las C.A. con competencias		4.87
- Resto de zonas <sup>(31)</sup>	5.62	5.04
<b>Orden jurisdiccional (tipo de juicio):</b>		
- Juicio de faltas	5.20	4.98
- Civil familia	5.88	4.90
- Civil general	5.17	4.95
- Penal	4.56	4.47
- Contencioso-Administrativo	6.85	5.56
- De lo social	5.96	4.82



<sup>28</sup>Los datos geográficos del año 2001 por Comunidades Autónomas son parciales, poco representativos en contraste a los del año 2003; no obstante, son los únicos que hay y permiten algún contraste, aunque ningún diagnóstico definitivo.

<sup>29</sup>Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

<sup>30</sup>Los datos del año 2001 de la Comunidad Autónoma Vasca (CAV) son de la Encuesta a usuarios de la CAV que se realizó en el mes de octubre del año 2001, encargada por el Departamento de Justicia del País Vasco y el CGPJ, realizada por Demoscopia bajo la dirección técnica de García de la Cruz.

<sup>31</sup>Resto de zonas en el año 2001 incluye entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y Sanlúcar la Mayor.

## 7.5. ¿HA MEJORADO O HA EMPEORADO LA JUSTICIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?

Como alternativa metodológica y, sin duda, como un indicador de mayor calado pero de menor amplitud (son una minoría los usuarios que repiten experiencia en Justicia), hemos preguntado a todos aquellos usuarios que habían tenido contactos anteriores con los Tribunales de Justicia: Y en contraste con las veces anteriores, *diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia... ha mejorado, sigue igual o ha empeorado?*”, los datos son muy claros y descriptivos: dos de cada diez de estos usuarios opinan que ha mejorado, seis han dicho que sigue igual, y uno de cada diez que ha empeorado.

Comparando estos datos con la apreciación de cambio que ha realizado la población general, TABLA 5, se observa que los usuarios con una experiencia real son menos críticos que la población general.

TABLA 5

<b>EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN DE LA JUSTICIA</b>			
<b><i>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?</i></b>			
<b><i>Usuarios que habían acudido a la Justicia anteriormente (48% de los entrevistados, año 2003): ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...?</i></b>			
<i>(porcentajes que opinan de esa manera)</i>			
	Usuarios con experiencia	Encuestas a población general	
	<b>AÑO 2003</b>	<b>AÑO 2002</b>	<b>AÑO 2000</b>
- Ha mejorado	<b>19</b>	<b>21</b>	12
- Sigue igual	<b>64</b>	<b>55</b>	65
- Ha empeorado	<b>12</b>	<b>17</b>	13
- Sin opinión	<b>4</b>	<b>7</b>	10

Volviendo a la valoración de los usuarios que habían tenido contacto con anterioridad, en la TABLA 6 puede verse que la crítica se concentra en los usuarios que en la actualidad estaban inmersos en juicios penales, de faltas y familia. En contraste, han apreciado en mayor grado una mejora los usuarios de lo social y de lo contencioso-administrativo.



El plazo de tiempo que lleva consumido su asunto también influye en la percepción del progreso. Así, vemos que en las categorías *corto o normal* el porcentaje de mejora es de 10 y 5 puntos superior a la media. Por lo tanto, aquellos ciudadanos que consideran que su asunto está durando poco o normal tienen sensación de que la Administración de Justicia ha mejorado.

Finalmente, el factor de más impacto en la apreciación de la mejoría es *la profundidad con que el juez conoce su asunto*. Entre los usuarios que piensan que el juzgado lo conoce profundamente, el 44% piensa que la Justicia ha mejorado; el 51%, que está igual; y el 7%, que ha empeorado. En fin, estaríamos ante la calificación máxima que sólo se alcanza

TABLA 6

<b>¿Y ESTA CALIDAD DEL SERVICIO HA SIDO...?</b>				
	Mejor	Igual	Peor	Sin opinión
<i>Valoración global encuesta 2001</i>	16	55	23	6
Valoración global año 2003 (%)	<b>19</b>	<b>64</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>Orden jurisdiccional (tipo de juicio):</b>				
- 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
<b>El plazo de tiempo transcurrido le parece:</b>				
- Corto, poco tiempo	29	54	12	6
- Normal, un tiempo razonable	24	64	8	4
- Más tiempo de lo razonable	18	68	12	2
- Un plazo muy largo y excesivo	14	64	16	5
<b>Profundidad con que el juez conoce:</b>				
- Mucha	41	51	7	2
- Bastante	23	65	8	4
- Poca	15	65	16	4
- Ninguna	8	70	19	3



produciendo en el usuario la sensación de que el juez conoce profundamente el asunto que tiene que juzgar, convirtiéndose esta variable en el factor estrella, la principal referencia para evaluar el funcionamiento de la Administración de Justicia.

## 7.6. LA IMPUNTUALIDAD

Todos los planes para incrementar la calidad de un servicio señalan como uno de sus principales objetivos la reducción del tiempo de espera o la rapidez en la atención del usuario. En consecuencia, es uno de los indicadores que siempre se incluye a la hora de medir la mejora en la calidad de cualquier servicio investigado.

En esta encuesta se ha indagado la puntualidad en el servicio de justicia preguntando: *En las ocasiones que usted ha sido citado por los Tribunales, ¿ha sido atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?* Las respuestas se pueden analizar en la TABLA 7. A lo largo del trabajo hemos mencionado la importancia que tiene conocer el momento y lugar en el que se han realizado las entrevistas: a la salida de juicios. Pues bien, parece evidente que es ahí, a la salida del juicio, el momento en el que la Administración de Justicia muestra más impuntualidad. Y, por lo tanto, que hemos indagado en el punto a priori más negro de la puntualidad en Tribunales.

En cualquier caso, queremos recalcar que todas las principales investigaciones sobre la calidad en los servicios públicos enfatizan la importancia que tiene la puntualidad en la percepción global del ciudadano o consumidor sobre el servicio recibido. Lo más curioso es que la mejora en la puntualidad es un esfuerzo barato. Normalmente, la reducción en los tiempos de atención al usuario se pueden disminuir drásticamente simplemente con técnicas organizativas. Así, en el ámbito judicial se ha comprobado, por ejemplo, que el método de señalamiento de juicios lleva a que unos Juzgados acumulen sistemáticamente largos retrasos en la celebración de los últimos señalamientos, más de dos horas; en



contraste, otros situados en el mismo edificio y con las mismas competencias apenas acumulen retrasos de más de media hora.

Los datos sobre puntualidad obtenidos en el año 2003, TABLA 7, nos indican que un 56% de los usuarios han sido atendidos con impuntualidad, un empeoramiento del 9% respecto al año 2001 en el que el porcentaje fue del 47%. En cualquier caso, ambas cifras son malas y lastran claramente la percepción que tienen los usuarios de la actividad de los Tribunales de Justicia en España.

<b>TABLA 7</b>		
<b>EN LAS OCASIONES QUE USTED HA SIDO CITADO POR LOS TRIBUNALES, ¿HA SIDO ATENDIDO CON PUNTUALIDAD, SIN HACERLE PERDER EL TIEMPO O DE FORMA CLARAMENTE IMPUNTUAL, CON PÉRDIDA DE TIEMPO?</b>		
	<b>PUNTUAL</b>	<b>IMPUNTUAL</b>
<i>Valoración global en 2001</i>	<b>50</b>	<b>47</b>
Valoración global 2003 (%)	<b>41</b>	<b>56</b>
<b>Clase social:</b>		
- alta/media-alta	43	55
- media-media	40	58
- media-baja/baja	41	56
<b>Orden jurisdiccional (tipo de juicio):</b>		
- De faltas	38	57
- De familia	50	48
- Civil general	49	48
- Penal	29	69
- Contencioso-administrativo	57	41
- De lo social	32	66
<b>Contacto anterior con la Justicia:</b>		
- Sí	38	61
- No	44	52



Por supuesto, la pregunta indaga una percepción subjetiva de la impuntualidad pero, por otra parte, no podemos imponer en los albores del siglo XXI que una espera de treinta minutos no sea impuntualidad, en este ámbito, la palabra y el criterio vienen impuestos por los ciudadanos. No obstante, hemos creído muy conveniente conocer a partir de cuántos minutos de espera los ciudadanos empiezan a considerar que están ante una impuntualidad. Para ello hemos preguntado a los que se habían quejado de impuntualidad: “¿Con cuánto retraso se les atendió?”. Los resultados se exponen en la **TABLA 8**.

Los datos nos muestran que un 7% de los usuarios se quejan de retraso pero fueron atendidos en menos de 15 minutos. Esta es una espera razonable, aunque en muchos servicios públicos está claramente mejorada y no se suele esperar más de 10 minutos para ser atendido. El segundo bloque de usuarios, un 26%, declaran que esperaron entre un cuarto de hora y media hora. El tercer y principal bloque, el 36%, afirman que tuvieron que esperar entre media y una hora. Finalmente, un 20% declaran una espera de más de una hora pero menos de dos, quedando un 8% que declaran esperas de más de dos horas.



TABLA 8					
<b>¿CON CUANTO RETRASO SE LE ATENDIÓ</b> (sólo a los que han declarado impuntualidad)					
	Menos de 15 minutos	De 16 a 30 minutos	Entre 31 y 60 minutos	Entre 61 y 120 minutos	Más de 2 horas
Global:	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>8</b>
<b>Orden jurisdiccional</b>					
- De faltas	2	13	22	14	4
- De familia	5	15	18	7	1
- Civil general	4	15	19	7	2
- Penal	4	15	25	16	6
- Contencioso-administrativo	5	17	13	3	2
- De lo social	2	14	23	18	8

## 7.7. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE FUNCIONARIOS, SECRETARIOS Y JUECES

En este apartado abordamos otro de los indicadores clásicos para incrementar la calidad de cualquier servicio. De nuevo, estamos ante una percepción subjetiva que, además, varía en el tiempo y según el perfil del usuario. A pesar de ello, las investigaciones en el ámbito de la calidad han demostrado que el trato está claramente correlacionado directamente con la calidad percibida por los usuarios.

Un 79% de los ciudadanos usuarios de la justicia han declarado que fueron tratados bien (*muy buena más buena atención*) por los funcionarios. Un 73% dice lo mismo respecto al trato de los secretarios y, por último, un 75% afirma que ha sido bien tratado por los jueces, véase la TABLA 9.

En principio, estas proporciones de usuarios son un dato favorable, máxime conociendo que una parte de los entrevistados acuden a los juzgados como denunciados o acusados. Sin embargo, el contraste con los resultados obtenidos en encuestas anteriores nos indican que en este factor se puede mejorar y alcanzar cotas superiores: en la encuesta del 2001, el 90% de usuarios enunciaron que la atención recibida había sido *buena o muy buena*.



TABLA 9

<b>¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN Y EL TRATO QUE LE HAN DADO A UD. EN EL JUZGADO LOS FUNCIONARIOS? ¿Y EL SECRETARIO? ¿Y EL JUEZ?<sup>32</sup></b>									
	Funcionarios			Secretarios			Jueces		
	1997	2001	2003	1997	2001	2003	1997	2001	2003
Muy buena	14	11	9	14	10	9	16	12	10
Buena	70	80	70	69	81	64	67	76	65
Mala	12	8	7	13	7	6	11	10	8
Muy mala	4	1	1	4	1	1	6	2	3

<sup>32</sup>Se han elaborado los porcentajes respecto a los que han tenido contacto con cada uno de los cuerpos calificados.

TABLA 10

**POR FAVOR, ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN Y EL TRATO QUE LE HAN DADO A UD. EN EL JUZGADO LOS FUNCIONARIOS?**

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



TABLA 11						
<b>POR FAVOR, ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN Y EL TRATO QUE LE HAN DADO A UD. EN EL JUZGADO EL SECRETARIO?</b>						
	Muy Bueno	Bueno	M. Bueno + bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
<b>Global:</b>	9	64	73	6	1	16
<b>Sexo:</b>						
- Varón	9	64	73	6	2	14
- Mujer	9	62	71	5	1	19
<b>Clase social:</b>						
- alta/media-alta	12	64	76	4	1	15
- media-media	8	66	74	6	1	15
-media-baja/baja	5	57	62	9	1	21
<b>Contacto anterior:</b>						
- Sí	10	65	75	6	1	14
- No	7	62	69	6	1	17
<b>Orden jurisdiccional</b>						
- De faltas	7	63	70	7	2	14
- De familia	9	65	74	5	1	14
- Civil general	8	64	72	5	1	18
- Penal	8	68	76	7	1	12
- Contencioso-administrativo	16	63	79	5	1	10
- De lo social	7	59	66	5	1	24
<b>Participación como:</b>						
- Denunciante	7	71	78	6	1	9
- Denunciado	6	61	67	10	3	13
- Testigo	9	63	73	4	1	18
- Testigo y víctima	9	69	78	4	1	11
- Responsable civil	6	69	75	3	0	23
- Acusado	6	67	73	11	3	10
- Demandante	8	63	71	5	1	18
- Demandado	11	63	74	7	2	15



TABLA 12						
<b>POR FAVOR, ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN Y EL TRATO QUE LE HAN DADO A UD. EN EL JUZGADO EL JUEZ?</b>						
	Muy Bueno	Bueno	M. Bueno + Bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
<b>Global:</b>	10	65	75	8	3	10
<b>Sexo:</b>						
- Varón	10	65	75	8	3	9
- Mujer	10	65	75	7	2	10
<b>Clase social:</b>						
- alta/media-alta	13	65	78	7	2	8
- media-media	9	66	75	8	3	10
-media-baja/baja	6	63	69	11	3	12
<b>Contacto anterior:</b>						
- Sí	11	66	78	8	3	9
- No	8	65	73	8	2	10
<b>Orden jurisdiccional</b>						
- De faltas	9	65	74	9	3	8
- De familia	9	66	75	6	3	10
- Civil general	9	65	74	7	3	12
- Penal	8	69	77	10	3	7
-Contencioso-administrativo	17	60	77	9	2	7
- De lo social	9	65	74	7	2	12
<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



Si fijamos nuestra atención en los que manifestaron que la atención ha sido mala o muy mala observamos, TABLA 9, que nos movemos entre un 7% y un 11% de los usuarios. Seguramente, es un porcentaje muy difícil de reducir, entendiendo que una parte de los ciudadanos que acuden a los Tribunales de Justicia se sienten perjudicados por su actividad: *denunciados, demandados y acusados*. Efectivamente, en este sentido apuntan los datos ofrecidos por las TABLAS 10, 11 y 12, donde se muestra la valoración del trato recibido por funcionarios, secretarios y jueces por diferentes perfiles de usuarios.

El análisis de estas TABLAS nos indican que los perfiles que se sienten peor tratados son los *acusados, los denunciados y los demandados*, en ese orden. Por tipo de juzgado, los que acuden a los Juzgados Penales y los Juicios de Faltas (Instrucción o Primera Instancia e Instrucción). Finalmente, son los usuarios de clase media-baja y los varones los que en mayor proporción se sienten peor atendidos por funcionarios, secretarios y jueces.



## 7.8. EXPECTATIVAS *VERSUS* TRATO RECIBIDO

La evaluación del trato recibido en un servicio depende en gran medida de las expectativas que trae el ciudadano sobre los Tribunales de Justicia. Por ello, se les ha preguntado: “¿Y este trato recibido ha sido mejor, igual o peor del que esperaban recibir?”. Pues bien, entre un 6% y un 8% de los

<b>¿Y ESTE TRATO RECIBIDO HA SIDO MEJOR, IGUAL O PEOR DEL QUE ESPERABA RECIBIR EN EL CASO DE LOS FUNCIONARIOS? ¿Y EN EL CASO DEL SECRETARIO? ¿Y EN EL CASO DEL JUEZ?</b>			
	<b>Funcionarios</b>	<b>Secretarios</b>	<b>Jueces</b>
Mejor	12	11	12
Igual	81	83	78
Peor	6	6	8
No sabe o no ha estado con ellos	1	1	1
No contesta	0	1	1

usuarios de la Justicia declaran que se han encontrado con un trato peor de lo que esperaban, TABLA 13, una proporción muy cercana a los que han denunciado que la atención ha sido *mala* o *muy mala*.

## 7.9. ¿EN QUÉ GRADO SE ENTIENDEN LAS CITACIONES JUDICIALES?

Desde la primera encuesta a usuarios, año 1997, hemos buscado diversos indicadores para medir en qué medida el ciudadano entiende el lenguaje jurídico empleado por los Tribunales de Justicia en sus comunicaciones al ciudadano. Un objetivo que hemos indagado mediante la siguiente pregunta: “*Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?*”

Somos conscientes de la simpleza y limitaciones de esta pregunta. En primer lugar, porque es una citación para un acto procesal que todo el mundo conoce: un juicio, y en segundo lugar, porque se realiza al final de un proceso en el que, normalmente, ya se ha solicitado algún trámite a la mayoría de los usuarios y, por lo tanto, éstos están en alguna medida familiarizados con el proceso judicial en cuestión.

Sin embargo, también tiene una gran virtud: todos han sido citados<sup>33</sup> y, por lo tanto, es una pregunta que pueden responder los entrevistados con un referente común; y, además, como la citación es requerida en todos los órdenes jurisdiccionales, podemos comparar entre jurisdicciones y a lo largo del tiempo.

La TABLA 14 nos muestra que se ha producido un claro progreso desde el año 1997 hasta el 2003 en la inteligibilidad de las citaciones judiciales. Así, en la actualidad, queda un 11% de los usuarios que manifiestan

	CUANDO RECIBIÓ LA CITACIÓN DEL JUZGADO PARA VENIR HOY, ¿LE QUEDÓ CLARO PARA QUÉ TENÍA QUE VENIR?		
	ENCUESTA 2003	ENCUESTA 2001	ENCUESTA 1997
Sí	89	87	79
No	11	12	19

<sup>33</sup>Cuando la pregunta es menos general, por ejemplo, sobre cualquier comunicación por parte de los Juzgados, el documento de referencia varía de un entrevistado a otro.



que no les quedó claro a qué tenían que ir al Juzgado. En este sentido se nos ocurren dos líneas de explicación: bien que no entienden el lenguaje utilizado por los juzgados, o bien que las citaciones no incluyen toda la información que un ciudadano requiere para saber qué papel se espera de ellos en ese acto judicial, en el juicio.

La TABLA 15 nos permite apuntar en qué proceso y qué perfil de ciu-

TABLA 15		
<b>CUANDO RECIBIÓ LA CITACIÓN DEL JUZGADO PARA VENIR HOY, ¿LE QUEDÓ CLARO PARA QUÉ TENÍA QUE VENIR?</b>		
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>Contacto anterior:</b>		
- Sí	87	89
- No	11	10
<b>Orden jurisdiccional</b>		
- De faltas	86	13
- De familia	86	11
- Civil general	87	11
- Penal	85	15
- Contencioso-administrativo	91	6
- De lo social	91	8
<b>Participación como:</b>		
- Denunciante	91	8
- Denunciado	78	22
- Testigo	84	14
- Testigo y víctima	84	14
- Responsable civil	91	9
- Acusado	83	16
- Demandante	90	8
- Demandado	91	8
<b>Abogado:</b>		
- Si, turno de oficio	86	12
- Sí, particular	91	8
- No	83	15



dadano se siente más desorientado. Así, parece que son los *denunciados*, *los acusados* y *los testigos*, por este orden, los que en mayor proporción responden que no han entendido bien la citación. Según juicios, son los implicados en Juicios Penales y de Faltas los que más se quejan. Finalmente, también parece que se sienten en mayor proporción desinformados ante las citaciones al juicio los ciudadanos que no tienen abogado o los que tienen uno del turno de oficio.

### 7.10. ¿QUÉ SENSACIÓN DE CONOCIMIENTO GENERAN LOS JUZGADOS EN LOS CIUDADANOS QUE ACUDEN A ELLOS?

Fue en la encuesta del año 2001 donde se introdujo esta pregunta: *¿Con qué profundidad cree que el juez y el juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?* La importancia de la respuesta a esta pregunta es, a nuestro juicio, enorme<sup>34</sup>. Los Tribunales de Justicia trabajan con ciudadanos que tienen voz y criterio propio sobre el calado del conocimiento que tiene el Tribunal sobre su asunto y, además, esta percepción de los ciudadanos es un factor esencial en la legitimidad y fiabilidad en la Justicia. Esto es, que la Justicia tiene que tener un buen conocimiento de los asuntos y, además, los usuarios (todos o la mayor proporción posible) tienen que convencerse de ello. En caso contrario, los Tribunales pierden legitimidad (eficacia social) y sus resoluciones también, sean las que sean.



TABLA 16

**¿CON QUÉ PROFUNDIDAD CREE QUE EL JUEZ Y EL JUZGADO CONOCEN LA REALIDAD DEL ASUNTO QUE LE AFECTA A UD.?<sup>35</sup>**

	ENCUESTA 2003		ENCUESTA 2001		ENCUESTA 1997	
- Mucha	5	47	9	46	10	43
- Bastante	42		37		33	
- Poca	32		22		28	
- Ninguna	10		11		12	
- No sabe	10		20		17	

<sup>34</sup>Estamos ante una apuesta metodológica. Esta pregunta y sus respuestas se han convertido en nucleares para calibrar la calidad de una Administración de Justicia a ojos de los usuarios.

<sup>35</sup>La pregunta en el año 1997 era la misma pero las categorías fueron: muy bien, bien, mal y muy mal.

TABLA 17

<b>¿CON QUÉ PROFUNDIDAD CREE QUE EL JUEZ Y EL JUZGADO CONOCEN LA REALIDAD DEL ASUNTO QUE LE AFECTA A UD.?</b>						
	Mucha	Bastante	Mucha+Bast.	Poca	Ninguna	No sabe
<b>Global:</b>	5	42	47	32	10	10
<b>Sexo:</b>						
- Varón	5	41	46	32	10	10
- Mujer	5	43	48	31	10	10
<b>Clase social:</b>						
- alta/media-alta	6	45	51	31	8	10
- media-media	5	41	46	33	11	10
-media-baja/baja	5	38	43	32	13	12
<b>Contacto anterior:</b>						
- Sí	6	40	46	34	11	8
- No	4	44	48	30	9	12
<b>Orden jurisdiccional</b>						
- De faltas	4	33	37	39	15	9
- De familia	5	44	49	29	12	9
- Civil general	4	44	48	31	8	13
- Penal	5	41	46	33	11	10
- Contencioso-administrativo	10	48	58	29	5	7
- De lo social	5	41	46	31	11	11
<b>Participación como:</b>						
- Denunciante	5	37	42	36	15	8
- Denunciado	1	26	27	38	23	11
- Testigo	5	42	45	31	8	13
- Testigo y víctima	7	43	50	35	3	12
- Responsable civil	3	46	49	37	9	6
- Acusado	5	32	37	38	18	7
- Demandante	5	46	51	29	9	10
- Demandado	6	42	48	33	10	9



Los datos de la TABLA 16 nos indican que en el año 2003 un 47% de los usuarios consideraron que el juez y el juzgado conocían *mucho* o *bastante su asunto*. Un 32% pensaban que lo conocían *poco*; quedando un 10% que creían que no lo conocían *nada, ninguna profundidad*. La evolución en el tiempo es a mejor. Con todo, el porcentaje de convenidos deberá incrementarse.

La TABLA 17 nos permite ver qué tipo de usuarios o en qué procedimientos el porcentaje de ciudadanos que piensan que el juzgado conoce bien su asunto es mayor. Así, vemos que la proporción que valora positivamente la capacidad de conocimiento de los juzgados es mayor entre mujeres; en la clase social alta; en los asuntos que llevan los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo; entre los *testigos-víctimas*; y entre los *demandantes*. Por el contrario, hay más descontentos entre los *denunciados, los acusados y los denunciantes*. También, entre los de clase social baja, y los que han participado en Juicios de Faltas.

## 7.11. INMEDIACIÓN

La inmediatez –presencia judicial (Juez o Magistrado) en declaraciones, pruebas y vistas- es un indicador de calidad específico de la actividad judicial. Formalmente, la “no inmediatez” en un acto procesal que legalmente lo requiera conlleva la nulidad por infracción grave de procedimiento.

En la encuesta del año 2003 se les preguntó a los entrevistados: “¿Cuándo ha acudido al juzgado, ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia antes del día del juicio?” Los datos obtenidos como respuesta a esta pregunta hay que interpretarlos como un descriptor de la magnitud de la inmediatez, pero nunca como un indicador del cumplimiento legal de la inmediatez. Dicho de otro modo, la encuesta no permite conocer qué usuarios debieron legalmente hacer algún acto procesal ante un juez o magistrado y no lo hicieron: incumplimiento de la inmediatez.

Por otro lado, hay jurisdicciones y procesos en los que la inmediatez es más frecuente y otros en los que los actos que la requieren son



escasos. Así, en la jurisdicción de lo social o contencioso administrativa los asuntos judiciales que requieren actos procesales previos al juicio con presencia de los magistrados son menos frecuentes que en penal o civil.

Expuestas estas matizaciones, estamos en condiciones de analizar el porcentaje global de usuarios que han estado ante jueces y magistrados en algún acto procesal previo al juicio, TABLA 18. Así, en el año 2003 un 19% de todos los usuarios han *disfrutado* de la intermediación (en actos anteriores al juicio). Un porcentaje que aumenta, como era de esperar, en los asuntos de familia, con un 27% y en los penales, con un 23%, y que se incrementa hasta el 31% entre los *acusados* o el 28% entre los *testigos-víctimas*.

TABLA 18		
CUANDO HA ACUDIDO AL JUZGADO ¿HA REALIZADO ALGUNA GESTIÓN ANTE EL JUEZ O HA ESTADO EN SU PRESENCIA?		
	SÍ	NO
<b>Porcentajes totales, encuesta 2003</b>	<b>19</b>	<b>79</b>
<b>Orden jurisdiccional</b>		
- De faltas	19	79
- De familia	27	73
- Civil general	14	85
- Penal	23	76
- Contencioso-administrativo	22	73
- De lo social	16	83
<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



## 7.12. SENTIMIENTO DE AMPARO

El sentimiento de amparo también es un indicador específico de la relación entre Tribunales de Justicia y los ciudadanos que acuden a ellos. Por supuesto, estamos ante una percepción totalmente subjetiva, pero sustancial en la configuración de la imagen que adquieren los usuarios de la calidad de la Justicia. En este sentido, estamos ante un elemento que junto a la profundidad de conocimiento sobre su asunto (epígrafe 7.10) se configura como dos de las principales vías que alimentan y nos explican el

<b>TABLA 19</b>			
<b>EN LAS OCASIONES QUE HA ESTADO ANTE EL JUEZ</b>			
<b>¿EN QUÉ MEDIDA HA SENTIDO UD. AMPARADOS SUS DERECHOS?</b>			
(Han estado en presencia del Juez)			
<b>Porcentajes totales</b>	<b>MUCHO</b>	<b>POCO</b>	<b>NADA</b>
Encuesta 1997	30	20	27
Encuesta 2001	44	33	14
<b>Encuesta 2003</b>	<b>65</b>	<b>18</b>	<b>14</b>
<b>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



grado de calidad alcanzado por los Tribunales de Justicia en España.

Este factor –sentimiento de amparo- se ha investigado entre aquellos usuarios que han tenido un contacto con el juez antes del día del juicio y a los que se les ha preguntado: *En las ocasiones que ha estado ante el juez, ¿en qué medida ha sentido Ud. amparados sus derechos?*. Los datos obtenidos se pueden ver en la TABLA 19.

Las respuestas obtenidas en la encuesta del año 2003 muestran un incremento en el sentimiento de amparo respecto a los años anteriores, aunque se observan diferencias según tipo de juzgados y perfil del usuario, siendo esta sensación más frecuente entre *responsables civiles* y *testigos-víctimas* y también mayor entre los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo.

### 7.13. RESTITUCIÓN DEL PERJUICIO ENTRE LOS USUARIOS PERJUDICADOS



En la primera encuesta a usuarios del año 1997, preparada para el Libro Blanco de la Justicia, el CGPJ quiso tener algún indicador sobre en qué medida los usuarios de la Administración de Justicia que habían sido perjudicados en conflicto pensaban que los Tribunales les habían restituido. La TABLA 20 nos ofrece un porcentaje de los ciudadanos que acuden a los Tribunales y se sienten perjudicados, que oscila entre el 42% del año 2003 y el 46% de los entrevistados en el año 1997.

La TABLA 21 nos muestra en qué medida, totalmente, parcialmente o nada, tienen la sensación de haber sido restituidos por los Tribunales de Justicia. Los datos globales del año 2003 mejoran los obtenidos en

TABLA 20			
¿HA SIDO UD. PERJUDICADO DIRECTAMENTE EN EL ASUNTO QUE LE HA TRAÍDO AQUÍ? (%)			
	ENCUESTA 2003	ENCUESTA 2001	ENCUESTA 1997
Sí	42	41	46

<sup>36</sup>Recordamos que la encuesta se realiza a la salida del juicio, por lo tanto, la mayoría de los usuarios no conocen el sentido y contenido de la sentencia.

**TABLA 21**

**¿EN QUÉ MEDIDA SE LE HA RESTITUIDO O RECOMPENSADO, EL PERJUICIO QUE UD. SUFRIÓ?**

	<b>ENCUESTA 2003</b>	<b>ENCUESTA 2001</b>	<b>ENCUESTA 1997</b>
Totalmente	10	7	4
Parcialmente	23	12	13
Nada	26	58	70
No sabe <sup>37</sup>	31	--	--

**TABLA 22**

**¿EN QUÉ MEDIDA SE LE HA RESTITUIDO O RECOMPENSADO, EL PERJUICIO QUE UD. SUFRIÓ?**

	<b>Totalmente</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>Nada</b>	<b>No sabe</b>
Valoración global (%)	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>31</b>
<b>Orden jurisdiccional</b>				
- De faltas	9	28	38	18
- De familia	16	22	24	22
- Civil general	11	25	23	33
- Penal	10	26	36	23
-Contencioso-administrativo	8	17	27	31
- De lo social	9	23	21	40
<b>Participación como:</b>				
- Denunciante	12	26	43	14
- Testigo y víctima	10	26	33	26
- Demandante	10	23	23	34
<b>Profundidad con que el Juez conoce:</b>				
- Mucha	24	24	18	23
- Bastante	14	25	19	32
- Poca	6	26	35	25
- Ninguna	2	14	47	32

<sup>37</sup>De nuevo, para entender el alto porcentaje de entrevistados que no saben hay que recordar que la encuesta se hace a la salida de los juicios, y por lo tanto, no conocen el fallo, el sentido de la sentencia.



años anteriores. Así, al día de hoy, un 10% de los perjudicados sienten totalmente restituido el perjuicio que había sufrido; un 23%, al menos, parcialmente; un 26%, nada y; un 31% no sabe<sup>36</sup>.

Finalmente, la TABLA 22 nos permite indagar con mayor amplitud este sentimiento de restitución del perjuicio. Se observa que en el ámbito de familia el porcentaje de totalmente satisfechos es mayor, un 16%; en contraste, es inferior entre los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo. También, se observa la estrecha relación entre la profundidad con que ellos consideran que el Juez conoce su asunto y la sensación de haber sido totalmente resarcido del perjuicio.

## 7.14. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Todas las investigaciones en el ámbito de la medida de la calidad de los servicios incorporan la evaluación de los elementos tangibles: edificios, mobiliario, decoración, infraestructuras, soporte técnico, etcétera. Con todo, los análisis estadísticos nos muestran que los bienes tangibles no tienen un papel central en la percepción de la calidad de un servicio, aunque, sin duda, sí conforman parte de esa calidad<sup>38</sup>. Ahora bien, su peso en el cómputo total de la calidad es inferior al que presuponen muchos responsables públicos<sup>39</sup>.

La TABLA 23 expone estas valoraciones a la luz de alguno de los perfiles de usuarios que hemos venido incluyendo en TABLAS detallados anteriores. Globalmente, la sensación de instalaciones modernas se ha incrementado desde un 18% en el año 2001 hasta el 26% en el año 2003; aunque la percepción de instalaciones viejas se mantiene en el entorno del 25%.

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

---

<sup>38</sup>*Vid.* Zeithaml, y otros, *ob. cit.*

<sup>39</sup>En este caso estamos haciendo alusión a la frustración de muchos responsables públicos cuando observan que enormes esfuerzos presupuestarios dedicados a la mejora de los bienes tangibles no se traducen en una mejoría proporcional en la valoración de los usuarios



<b>¿LAS INSTALACIONES Y LOS EQUIPOS DE TRABAJO QUE USTED HA OBSERVADO LE PARECEN...</b>			
	<b>MODERNOS</b>	<b>NORMALES</b>	<b>VIEJOS</b>
<b>Encuesta 2003</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>25</b>
Encuesta 2001	18	56	26
<b>Sexo:</b>			
- Varón	27	47	1
- Mujer	27	48	24
<b>Clase social:</b>			
- alta/media-alta	30	43	26
- media-media	25	48	26
-media-baja/baja	21	55	22
<b>Contacto anterior:</b>			
- Sí	27	46	25
- No	25	49	25
<b>Orden jurisdiccional</b>			
- De faltas	19	49	30
- De familia	29	51	18
- Civil general	27	48	24
- Penal	19	48	33
-Contencioso-administrativo	39	46	15
- De lo social	29	45	25
<b>C.A. competencias:</b>			
- Sí	26	46	27
- No	27	54	17
<b>C. A. Con competencias:</b>			
- Andalucía	28	50	22
- Canarias	25	36	37
- Cataluña	19	51	29
- Galicia	12	56	31
- Madrid	13	57	29
- Navarra	35	56	8
- País vasco	86	13	1
- Valencia	14	38	47



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

TABLA 24		
<b>RESPECTO A LAS ZONAS PARA ESPERAR LA ENTRADA EN LA SALA DE VISTAS O LAS DEPENDENCIAS JUDICIALES LE HAN PARECIDO...</b>		
	<b>ADECUADAS</b>	<b>INADECUADAS</b>
<b>Porcentajes totales, encuesta 2003</b>	<b>56</b>	<b>40</b>
<b>Sexo:</b>		
- Varón	57	39
- Mujer	55	41
<b>Clase social:</b>		
- alta/media-alta	57	38
- media-media	54	42
-media-baja/baja	58	38
<b>Orden jurisdiccional</b>		
- De faltas	50	45
- De familia	58	37
- Civil general	58	37
- Penal	49	48
-Contencioso-administrativo	65	29
- De lo social	58	39
<b>C. A. con competencias:</b>		
- Andalucía	55	44
- Canarias	39	59
- Cataluña	59	37
- Galicia	44	52
- Madrid	43	52
- Navarra	66	15
- País vasco	87	6
- Valencia	39	61



La TABLA 24 indaga de manera directa un elemento de lo tangible más trascendente que la modernidad, preguntando: “*Respecto a las zonas para esperar la entrada en la Sala de Vistas o las dependencias judiciales le han parecido... adecuadas o inadecuadas*”. Los resultados no son buenos, un 40% de los usuarios las han considerado inadecuadas. De nuevo se destaca por su excelencia el País Vasco, seguido por Navarra, quedando como las más criticadas Valencia<sup>40</sup>, Canarias, Andalucía y Galicia.

El análisis del resto de factores nos muestra pocas diferencias, si acaso, se aprecia un menor porcentaje como *adecuadas* entre los usuarios de los juicios de faltas y penales y, un mayor porcentaje como *adecuadas* entre los usuarios de los juzgados de lo Contencioso-Administrativo. La crítica, la calificación de inadecuadas es claramente superior entre los usuarios del los Juzgados de lo Penal y los juicios de faltas.



---

<sup>40</sup>Respecto a Valencia hay que señalar que la encuesta se realizó antes de la inauguración de la Ciudad Judicial. Dado que gran parte de la muestra de esa comunidad estaba en Valencia capital y que dicha comunidad estaba realizando su mayor esfuerzo en dicha ciudad judicial. Suponemos que con legítima racionalidad económica las inversiones en mobiliario e infraestructuras en los edificios judiciales que estaban a punto de ser jubilados no tenía sentido y, por lo tanto, que los usuarios entrevistados han juzgado la última fase de unas infraestructuras ya inexistentes.