

**USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
ENCUESTA A USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE MENORES
(Usuarios año 2003)**

Para :



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

**INFORME
(Julio de 2003)**





ÍNDICE

FICHA TÉCNICA	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESUMEN GENERAL DE LOS DATOS	4
3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	7
3.1. Valoración global de la Administración de Justicia	7
3.2. Contraste con otras Instituciones públicas	9
3.3. Valoración concreta de los Juzgados de Menores	10
4. EXPERIENCIA ANTERIOR CON LA JUSTICIA Y CONTRASTE	13
5. EL FACTOR TIEMPO	15
5.1. Duraciones procesales declaradas	15
5.2. Valoración de la duración de un procedimiento	17
5.3. Responsables de las demoras para los usuarios	19
5.4. Puntualidad	20
6. INMEDIACIÓN Y SENTIMIENTO DE AMPARO POR PARTE DEL JUEZ Y EL FISCAL	23
6.1. Inmediación	23
6.2. Sentimiento de amparo	24
7. VALORACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	26
7.1. En el Juzgado de Menores	26
7.2. En la Fiscalía de Menores	27
8. PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS ÓRGANOS JUDICIALES SOBRE EL ASUNTO	28
8.1. El Juzgado	28
8.2. La Fiscalía	29
9. RESTITUCIÓN DEL PERJUICIO	30
10. VALORACIÓN DE LA ASISTENCIA LETRADA	31
11. JUSTICIA GRATUITA: FACILIDAD DE OBTENCIÓN DE UN ABOGADO	33
12. LENGUAJE JURÍDICO: COMPRENSIÓN DE LAS CITACIONES	34
13. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	35
13.1. Valoración de instalaciones y equipos de trabajo	35
13.2. Horarios de atención	35
14. ACTITUDES GENERALES ANTE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	36
CUESTIONARIO Y RESULTADOS GLOBALES	38





FICHA TÉCNICA

Las especificaciones técnicas del presente estudio son las siguientes:

- **Ámbito:** Nacional

- **Universo:** Menores (y sus padres o tutores cuando aquellos tengan menos de 14 años).

- **Tamaño de la muestra:** 275 entrevistas. Se han utilizado como puntos de muestreo los juzgados de menores de toda España.

- **Método de recogida de información:** Entrevista personal mediante cuestionario estructurado y precodificado (algunas preguntas abiertas) administrado en los juzgados con una duración estimada de 20 minutos.

- **Error de muestreo:** Asumiendo los criterios y principios del muestreo aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable ($p=q=50$), el error de muestreo para datos globales es de $\pm 6\%$.

- **Fechas de los trabajos de campo:** 23 de abril al 16 de junio de 2003.



1. INTRODUCCIÓN

En el año 2003 el CGPJ ha iniciado dos nuevas líneas de investigación de la calidad que está ofreciendo la Administración de Justicia, ampliando la indagación a escenarios de la actividad judicial que no habían sido abordados hasta el momento: la Justicia de menores y la Justicia en el ámbito penitenciario.

En este informe se recoge la primera encuesta monográfica sobre la percepción y la valoración que realizan los usuarios de los Juzgados de Menores y de las Fiscalías de Menores (fiscales y equipos técnicos). Órganos judiciales que están trabajando al amparo de la Ley Orgánica 5/2000, de Protección Jurídica del Menor.

Al igual que ha ocurrido en con el trabajo sobre los Juzgados de VP, el diseño técnico y el trabajo de campo han sido esencialmente exploratorio. En concreto, en este ámbito de los menores nos ha preocupado especialmente el qué se podía o no preguntar a un niño que está afectado en un proceso judicial. En este sentido, hemos decidido no entrevistar a menores de 14 años. También, se ha pensado abarcar la valoración de los padres o tutores tanto del menor inculpado como de las víctimas y a los adultos víctimas o perjudicados. Ahora bien, sin conocer *a priori*, ya que estamos ante un trabajo pionero, en qué medida estas distinciones van a ser o no enriquecedoras del análisis.

Por todo lo dicho, se ha decidido que esta primera encuesta de calidad percibida por parte de los usuarios de los Juzgados de Menores sea esencialmente exploratoria, esto es, el primer referente para futuras réplicas en las que se incorporará todo lo aprendido en esta primera oleada.

Por último, queríamos apuntar que el análisis de los datos nos ha mostrado que la mayoría de los ciudadanos que se han acercado a la jurisdicción de menores se han visto sorprendidos por la dinámica procesal. Una extrañeza que no sabemos en qué medida ha influido en las respuestas, pero que en cualquier caso sí parece que forma parte de su evaluación del funcionamiento de esta jurisdicción.





2. RESUMEN GENERAL DE LOS DATOS

Los datos del informe nos muestran una gran satisfacción general con el trato personal y procesal que se da a los menores. Sin embargo, aflora un perfil claramente decepcionado o frustrado: los adultos víctimas. Estamos ante el colectivo de usuarios más crítico en todas las jurisdicciones analizadas, evalúan a la Administración de Justicia aún más bajo que los reclusos, véase el Informe Reclusos. Sin duda, habrá que buscar explicación a esta actitud. En este sentido, apuntamos como un posible argumento que estemos ante un perfil de usuario que está asumiendo personalmente la generosidad social, que ellos no comparten, pero que ha promovido la Ley 5/2000, cuyo título lo dice todo, Protección Jurídica del Menor.

La jurisdicción de menores es calificada por sus usuarios con una puntuación media por encima de la obtenida globalmente por el resto de Tribunales de Justicia. Con todo, los usuarios, mas satisfechos son las *víctimas* -padres y menores- que generan medias de 6.33 y 5.26 respectivamente, en una escala del cero al diez. Por el contrario, los más descontentos son los *adultos víctimas* que con un 3.87 censuran claramente el tratamiento que los Tribunales han dado a su asunto. Estamos ante un proceso judicial que, al menos, cuando acaba en Juicio provoca dos sensaciones opuestas: satisfacción a los menores acusados y frustración a los adultos víctimas.

Estas diferencias tan claras y radicales en la apreciación de la calidad, según tipo de papel procesal, nos lleva a creer que, al menos en este ámbito procesal tan novedoso como es el de menores, los usuarios nos están calificando esencialmente al propio procedimiento mas que a la calidad ofrecida por los órganos judiciales y la fiscalía.

Desde el año 1997 en todas las encuestas a usuarios se les pregunta por el plazo de tiempo transcurrido desde que empezó hasta el día de la entrevista, un dato que hemos etiquetado como “duraciones declaradas”. Los datos obtenidos nos muestra que en la jurisdicción de menores nos encontramos más asuntos, un 43%, que han



absorbido más de un año hasta el juicio, frente a un 33% en el resto de jurisdicciones. Ahora bien, los asuntos que se han prolongado más allá de dos años son menos en el ámbito de menores, un 8%, frente al 10% en el resto de jurisdicciones.

Si pensamos en uno de los horizontes del Pacto por la Justicia, esto es, una justicia rápida observamos que sólo un 28% de los asuntos han alcanzado el juicio en menos de seis meses. Y que un 28% de ellos se han alargado entre uno y dos años. Este último es un porcentaje importante que perfila por sí sólo un ámbito jurisdiccional.

La valoración que realizan los usuarios de los Juzgados de Menores sobre lo que empieza a ser una duración excesiva es más exigente que la del resto de usuarios y, desde luego, mucho menos conformistas que eran los usuarios de la Justicia en el año 2001. Para los usuarios de la jurisdicción de menores una duración por encima de los seis meses les parece un plazo excesivo al 58% de los usuarios. Y, cuando se prolongan por encima del año, son consideradas como excesivas por el 80% de ellos.

Los usuarios de los Juzgados de Menores enuncian mayor impuntualidad que el resto de usuarios. Un 63% de los usuarios del ámbito de lo menores declaran haber sido objeto de impuntualidad, en contraste con el 56% del resto de usuarios. Porcentaje, que sólo es superado por los Juzgados de lo Penal y los de los Social. Ahora bien, se están quejando esencialmente de los Juzgados, ya que la Fiscalía y los Equipos Técnicos son aludidos como impuntuales por proporciones inferiores: un 45% y 40% respectivamente.

El porcentaje de intermediación declarada por los usuarios es mayor en el ámbito de los menores que en el resto de usuarios: un 22% han estado con el juez y, un 32% con el fiscal.

Es en esta jurisdicción donde mayor porcentaje de usuarios piensan que el Juzgado conoce mucho o bastante su asunto, un 50%. Aunque, sigue quedando un 11% que



opina que lo conoce muy poco. Con todo, para los usuarios son las Fiscalías de Menores las que mejor conocen su asunto, así piensan el 51%.

Son estos usuarios los que en mayor proporción perciben las instalaciones como modernas, un 43% frente al 26% entre el resto de usuarios. Lógicamente, esto no es un sesgo de percepción, sino que realmente en los Juzgados y las Fiscalías de menores hay equipos e instalaciones más modernas.



3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

3.1. Valoración global de la Administración de Justicia

La primera pregunta con la que se inicia la encuesta, una vez realizada la presentación y los filtros, es la siguiente: *¿Cómo diría usted que, en conjunto y en líneas generales, funciona en la actualidad, en España, la Administración de Justicia?*

Se trata de obtener la primera opinión de los usuarios antes de enfrentarle al repaso general. En el Cuadro 1 se ofrecen los datos obtenidos como respuesta a esta pregunta por parte de los usuarios de los Juzgados de Menores y los de la Encuesta General a Usuarios, lo que permiten un análisis comparado.

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

Entrando en el pormenor de la evaluación global que han realizado los usuarios de la jurisdicción de menores se observan diferencias apreciables, Cuadro1. Se pueden distinguir tres perfiles. En primer lugar, adultos padres o tutores de menores, tanto inculcados como víctimas, que valoran el funcionamiento global de la Administración de Justicia ligeramente por encima de la media, tanto del ámbito de menores, como de todos los usuarios en general.

En segundo lugar, y como perfil claramente más crítico: los adultos víctimas. Estamos ante el colectivo de usuarios más crítico en todas las jurisdicciones analizadas, evalúan aún más bajo que los reclusos, véase el Informe Reclusos. Sin duda, habrá que buscar explicación a esta actitud. En este sentido, apuntamos



como un posible argumento a explorar que estemos ante un perfil de usuario que seguramente está asumiendo personalmente la generosidad social, que ellos no comparten, pero que ha promovido la Ley 5/2000, cuyo título lo dice todo, Protección Jurídica del Menor¹. En este sentido, tenemos que explicitar un fallo del trabajo de investigación: no haber entrevistados al perfil de adultos víctimas que hayan participado en procesos de mediación, no sólo, como hemos hecho a los que han llegado a Juicio. Dicho de otro modo, la selección de nuestra muestra a la salida de juicios, al igual que se ha hecho en el resto de jurisdicciones, seguramente en el ámbito del menor ha filtrado a los adultos víctimas más generosos, con mayor acuerdo en una ley tan protectora y social como la aludida Ley 5/2000.

El tercer grupo son los menores, curiosamente o tal vez ratificando los argumentos anteriores nos encontramos con que la evaluación de la Administración de Justicia por parte de los menores acusados y víctimas no se diferencia en la magnitud que cabría esperar, se observa, efectivamente, que los menores acusados se abonan en cinco puntos más a la categoría *mal o muy mal*, pero muy alejados de los porcentajes de los acusados, en el ámbito penal ordinario.

¹ En este sentido apuntamos que al haber hecho la entrevista a la salida de los juicios nos hemos dejado fuera de la muestra a todos los usuarios que terminan el conflicto en la Fiscalía de Menores a través de una mediación. Pensamos que en esta vía procesal, la mediación, los adultos víctimas que la hayan consentido tendrán un perfil más armónico con la Ley 5/2000.



Cuadro 1				
<i>“¿Cómo diría usted que, en conjunto y en líneas generales, funciona en la actualidad, en España, la Administración de Justicia?”</i>				
	<i>Muy bien o bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal o muy mal</i>	<i>Sin opinión</i>
Población general año 2002	18	31	47	4
Usuarios de la Justicia año 2003	27	27	41	5
Participación como:				
- Denunciante	24	28	43	5
- Denunciado	21	19	52	8
- Testigo	23	30	43	4
- Testigo y víctima	30	27	39	4
- Responsable civil	34	29	29	9
- Acusado	23	19	56	2
- Demandante	30	27	37	6
- Demandado	27	29	39	6
Usuarios de Juzgados de Menores	26	26	40	9
Participación procesal como:				
- Padres o tutores de inculpado	27	29	36	7
- Padres o tutores de víctimas	29	32	29	5
- Adulto víctima	12	18	64	6
- Menor acusado	27	21	40	11
- Menor víctima	27	33	35	6

3.2. Contraste con otras Instituciones públicas

Al preguntar a los entrevistados por su valoración de otras instituciones públicas, investigamos en qué medida la población entrevistada o una parte de ella tiene un criterio muy estricto, y por lo tanto, valora a la baja a todas las instituciones o, por el contrario, se muestra generosa con todas menos con la Administración de Justicia.

El Cuadro 2 expone una gama muy variada de evaluaciones, lo que debemos interpretar como que la población entrevistada es capaz de modular su consideración de las Administraciones Públicas, apreciando mucho, por ejemplo la Educación o la Sanidad, y criticando, también, mucho al Gobierno del Estado² o a la propia Administración de Justicia.

² Esta valoración del Gobierno del Estado hay que entenderla en el contexto de críticas que ha recibido a lo largo del primer semestre del año 2003.



Por último, sólo cabe apuntar la clara polarización por parte de los usuarios de menores respecto a la valoración que realizan de las Fuerzas de Seguridad, policía en el Cuadro 2.

Cuadro 2				
<i>“¿Cómo puntuaría usted entre 1 (muy mal) y 5 (muy bien) la forma en que funciona hoy en nuestro país...?”</i>				
	<i>Muy bien o bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal o muy mal</i>	<i>Sin opinión</i>
La Justicia Resto de usuarios (año 2003)	27	27	41	5
La Justicia: población general (año 2002)	18	31	47	4
Usuarios de Juzgados de Menores				
- La Administración de Justicia	26	26	40	9
- Las Cortes	16	33	26	14
- La Administración	22	32	29	11
- El Gobierno del Estado	19	20	47	11
- La sanidad	51	24	17	4
- La policía	35	22	38	4
- La educación	48	29	24	0

3.3. Valoración concreta de los Juzgados de Menores

En la segunda pregunta del cuestionario pedimos de nuevo al entrevistado que califique el funcionamiento de la Administración de Justicia, pero ahora pensando exclusivamente en el asunto en el que ellos están interviniendo. Esta aparente redundancia, tiene inconvenientes y ventajas. En cualquier caso, por un lado, el cambio de escala nos permite amortiguar en gran parte los problemas y, además, genera datos en una escala que permite comparar los resultados con otros ámbitos y en el tiempo. Por otro lado, la focalización en el funcionamiento de los Tribunales en el asunto concreto por el que está allí permite profundizar en el análisis³.

El Cuadro 3 nos muestra que la jurisdicción de menores es calificada con una puntuación media por encima de la obtenida globalmente por el resto de Tribunales de Justicia. Con todo, los usuarios, más satisfechos son las víctimas, padres y

³ El objetivo metodológico que el entrevistado matice en qué medida califica a la Administración General o a los Juzgados que le han atendido. No obstante, en todos los casos donde esta



menores, que generan medias de 6.33 y 5.26 respectivamente. Por el contrario, los más defraudados son los adultos víctimas que con un 3.87 censuran claramente el tratamiento que los Tribunales han hecho en su asunto.

Estas diferencias tan claras y radicales en la apreciación de la calidad, según tipo de papel procesal, nos lleva a creer que, al menos en este ámbito procesal tan novedoso como es el de menores, los usuarios nos están calificando esencialmente al propio procedimiento mas que a la calidad ofrecida por los órganos judiciales y la fiscalía⁴. Y en este sentido vamos a interpretar el Cuadro 4.

En el Cuadro 4 se exponen los porcentajes de usuarios que se han encontrado con una calidad mejor, igual o peor de la que esperaban. Globalmente, los usuarios del ámbito de menores parecen que se han encontrado mayoritariamente lo que habían pensado, un 55%, pero en menor proporción que el resto de usuarios, que alcanzaron hasta el 64%. A la vista del Cuadro 4 parece que los dos perfiles de usuarios más sorprendidos han sido los menores acusados, asombrados favorablemente y, por el contrario, los adultos víctimas, claramente defraudados. Por lo tanto, estamos ante un proceso judicial que, al menos, cuando acaba en Juicio provoca dos sensaciones opuestas: satisfacción a los menores acusados y frustración a los adultos víctimas.

diferenciación no exista, se corre el riesgo de que la primera pregunta contamine a la segunda, no obstante, el cambio de escala intenta amortiguar esta posible influencia.

⁴ A lo largo del informe se irán desgranando algunos datos que permiten hacer esta inferencia, aunque ninguno es totalmente concluyente, ya que cuando se diseñó el cuestionario no se pensó en esta posibilidad y por lo tanto en su medida.

**Cuadro 3**

Y en el asunto que le ha traído hoy aquí, ¿qué puntuación le daría usted al servicio que le ha proporcionado la Administración de Justicia que le ha atendido en este asunto? Utilice una escala de 0 a 10, en la que 0 significa que el servicio ha sido muy malo y 10 que ha sido excelente o muy bueno

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

Cuadro 4

¿Y esta calidad del servicio ha sido...?

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



4. EXPERIENCIA ANTERIOR CON LA JUSTICIA Y CONTRASTE

En este apartado se investiga la calidad de la Administración de Justicia utilizando la experiencia de los usuarios entrevistados que ya habían tenido contacto con los Tribunales de Justicia en ocasiones anteriores, Cuadro 5. Estamos ante una valoración más calificada o, al menos, especial: ciudadanos que han participado en procesos judiciales en dos o más ocasiones.

En el Cuadro 5 se ofrece el contraste entre lo que opinan los usuarios de los Juzgados de Menores, el resto de usuarios y la población general, en una encuesta del año 2002⁵.

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

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

⁵ Toharia, J.J. (2003): Fundación BBVA.

**Cuadro 5****Evolución del funcionamiento de la Justicia**

Usuarios Menores: ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...? (42%)

Resto de usuarios (48% de los entrevistados): ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...?

Población general: “En comparación con hace dos o tres años ¿diría usted que en España, en conjunto, el funcionamiento de los Tribunales de Justicia ha mejorado, ha empeorado o sigue más o menos igual?”

	Usuarios Menores	Resto de usuarios	Población General
	2003	2003	2002
- Ha mejorado	16	19	21
- Sigue igual	57	64	55
- Ha empeorado	22	12	17
- sin opinión	3	4	7



5. EL FACTOR TIEMPO

5.1. Duraciones procesales declaradas

Más allá de la realidad, la inmensa mayoría de la población española está convencida de que la Justicia española es lenta. Así, el 82% de los españoles en el año 2000 y el 81% en el año 2002 mostraba su acuerdo con la siguiente afirmación: “La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella”⁶.

Al día de hoy, no contamos con datos definitivos: oficiales y fiables, sobre las duraciones reales de los procedimientos judiciales en nuestro país. Por lo tanto, los rumores, las realidades añejas y los casos insólitos que las realimentan ganan la batalla de la opinión pública.

Hemos titulado este apartado como “Duraciones procesales declaradas”, por lo tanto, no estamos ante datos documentados sobre la duración de los procedimientos en el ámbito de menores. Los plazos que nos indican los usuarios son su estimación desde que el proceso se inició hasta el día que se ha celebrado el juicio, a cuya salida se han realizado las encuestas. Por lo tanto, pueden estar aludiendo a orígenes del procedimiento muy diversos.

El Cuadro 6 nos brinda las duraciones declaradas por los usuarios de la jurisdicción de menores en España en el año 2003, una muestra aleatoria que, si la memoria no falla más que en el resto de las encuestas podemos comparar con las duraciones que nos han expuesto en el resto de asuntos judiciales que hemos investigado en la Encuesta General a Usuarios.

Los datos permiten muchas lecturas, nosotros vamos a fijarnos en aquellas cifras que consideramos más llamativas. En primer lugar, en la jurisdicción de menores

⁶ *vid.* Toharia, J.J. (2001): *Opinión Pública y Justicia.*, Madrid, CGPJ, 2001, e *ídem* (2003): *La imagen ciudadana de la Justicia*, FBVA, Documento de Trabajo 2/2003, Foro sobre la Reforma y Gestión de la Justicia, Fundación BBVA.



nos encontramos más asuntos, un 43%, que han absorbido más de un año hasta el juicio, frente a un 33% en el resto de jurisdicciones. Ahora bien, los asuntos que se han prolongado más allá de dos años son menos en el ámbito de menores, un 8%, frente al 10% en el resto de jurisdicciones.

Si pensamos en uno de los horizontes del Pacto por la Justicia, esto es, una justicia rápida observamos que sólo un 28% de los asuntos han alcanzado el juicio en menos de seis meses. Y que un 28% de ellos se han alargado entre uno y dos años. Este último es un porcentaje importante que perfila por sí sólo un ámbito jurisdiccional.

El Cuadro 7 permite un contraste con el resto de jurisdicciones investigadas. Y efectivamente, como apuntábamos arriba, el 57% de los asuntos que implicaban a los usuarios de menores que hemos entrevistados han absorbido entre siete meses y dos años, una proporción de asuntos superior al resto de jurisdicciones.

Cuadro 6				
¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que Ud. Ha venido al juzgado? (porcentaje de usuarios % y porcentaje acumulado %+.				
	Juzgados de Menores		Resto de asuntos	
	%	%+	%	%+
Un mes o menos	2	2	3	3
Entre uno y 3 meses	15	17	24	27
Entre 4 y 6 meses	11	28	19	46
Entre 7 meses y un año	29	57	21	67
Entre 1 y 2 años	28	85	18	85
2 años o más pero menos de 3 años	7	92	5	90
3 años o más pero menos de 4 años	2	95	2	92
4 años o más pero menos de 5 años	1	96	1	93
Más de 5 años	1	97	4	97
No sabe /no contesta	3	100	3	100



Cuadro 7									
¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que Ud. ha venido al juzgado? (porcentajes horizontales)									
	1 mes o menos	De 1 a 3 meses	De 4 a 6 meses	De 7 a 12 meses	De 1 a 2 años	De 2 a 3 años	De 3 a 4 años	De 4 a 5 años	Más de 5 años
Global:	3	24	19	21	18	5	2	1	4
- De faltas	9	25	21	22	12	4	2	1	1
- De familia	3	24	21	22	13	4	4	1	6
- Civil general	2	18	19	24	24	5	1	0	4
- Penal	6	14	8	20	25	12	4	2	5
- Cont. Adm.	1	26	21	26	16	4	1	1	2
- De lo social	0	36	27	17	9	2	1	0	2
- Menores	2	15	11	29	28	7	2	1	1

5.2. Valoración de la duración de un procedimiento

Cuando se analizan datos de duración, plazos para alcanzar la resolución judicial en cualquier asunto, se asume el supuesto de que a menos tiempo mejor, o a mayor porcentaje de asuntos resueltos en intervalos menores, también, mejor. Sin embargo, tal como ha mostrado el profesor García de la Cruz la demanda ciudadana sobre la duración no se corresponde con esta dinámica: a menos tiempo más calidad percibida o valorada por los usuarios⁷. En palabras del citado autor: <<Al principio de este trabajo realizamos una referencia a las “aparentes verdades que circulan sobre este asunto de las duraciones y de las demandas de sociedad sobre la Justicia”. En este sentido el Cuadro 4 [para nosotros el Cuadro 9 del Informe General y 8 en el Informe de Menores] nos demuestra que los usuarios de la Justicia no están presionando a los Tribunales para que sean especialmente rápidos. De manera sorprendente, muchos de ellos llegan a comprender, a calificar como normales duraciones realmente largas, entre tres y cuatro años, entre cuatro

⁷ El trabajo que va a ser nuestra principal referencia para el análisis de este apartado es García de la Cruz Herrero, J.J. (2002): “Tres propuestas para generar una pauta que permita estimar masivamente si hay dilación”, Revista de Derecho Procesal, año 2002, núms. 1-3, págs. 133-149; también el trabajo del año (2003): “Plazos medios de finalización en los Tribunales Contencioso-Administrativos ubicados en la Comunidad de Madrid: realidad versus expectativas de los usuarios”, en Revista Jurídica de la Comunidad de Madrid, nº. 15 enero-abril, año 2003, págs. 179-198.



y cinco, o más de cinco años⁸. En este sentido es donde pensamos que se han configurado falsos mitos sobre la demanda de la ciudadanía, que por supuesto aprecia que un asunto no se demore, pero que mayoritariamente no empieza a ser claramente crítica hasta que las duraciones sobrepasan los dos años.”⁹

Con todo, los umbrales de exigencia cambian en el tiempo y según escenarios. Así, el Cuadro 8 nos enfrenta al criterio de los usuarios de los Juzgados de Menores en el año 2003. Globalmente, podemos decir que son más exigentes que el resto de usuarios y, desde luego, mucho menos conformistas que eran los usuarios de la Justicia en el año 2001 (como comentaba García de la Cruz). En el Cuadro 8 una duración por encima de los seis meses parece un plazo excesivo al 58% de los usuarios. Y, cuando se prolongan por encima del año, son consideradas como excesivas por el 80% de ellos.

Por lo tanto, y cruzando los datos del Cuadro 6 y 8, nos encontramos con que en el ámbito de menores hay un porcentaje de usuarios mayor que están descontentos con la duración de los asuntos, véase el Cuadro 9, que describe este contraste global.

Cuadro 8				
El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo...				
	<i>Corto, poco tiempo</i>	<i>Normal, un tiempo razonable</i>	<i>Más tiempo de lo razonable</i>	<i>Un plazo excesivo</i>
Valoración global 2003 (%)	10	28	21	38
Valoración Usuarios Menores	6	22	15	52
Menos de un 1 mes	75	25	0	0
De 1 a 3	24	55	12	7
4 a 6	3	47	27	23
De 7 a 12 meses	1	22	19	58
De 1 a 2 años	1	3	14	80
De 2 a 3 años	0	5	5	90

⁸ Una vez más, los usuarios de la Justicia muestran un gran equilibrio y mesura en sus calificaciones, si observamos el Cuadro..., nos damos cuenta que en duraciones realmente largas, entre tres y cuatro años, entre cuatro y cinco, o más de cinco años, hay un porcentaje de usuarios que comprenden la dilación y califican la duración como normal.

⁹ García de la Cruz Herrero (2003): Plazos medios de finalización..., ob. cit. pág.195.



De 3 a 4 años	0	0	0	100
De 4 a 5 años	0	0	0	100
Más de 5 años	0	0	0	100

Cuadro 9				
El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo...				
	Usuarios Menores		Resto de usuarios	
	%	% acumulado	%	% acumulado
Corto, poco tiempo	6	6	10	10
Normal, un tiempo razonable	22	28	28	38
Más tiempo de lo razonable	15	43	21	59
Un plazo muy largo y excesivo	52	100	38	97

5.3. Responsables de las demoras para los usuarios

A los entrevistados que han declarado que su asunto había durado *más tiempo de lo razonable o excesivamente* se les preguntó: <<¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora?>>. El resultado se ofrece en el Cuadro 10. Sin duda, estamos ante una pregunta técnica, análisis procesal, que sin ninguna duda desborda el conocimiento de la mayoría de los usuarios legos¹⁰.

Ahora bien, si tenemos en cuenta que el objetivo no es alcanzar un diagnóstico procesal, técnico, de las responsabilidades, entonces, entenderemos, una vez más, que al mirar, en este caso al Cuadro 10 conocemos a quién creen los usuarios como principal responsable de esa demora percibida:

Globalmente y en contraste con el resto de usuarios los de menores consideran en menor porcentaje, aunque, también es la más señalada a la Administración de Justicia como principal responsable, un 50%. En segundo lugar, y coincidiendo con el resto de usuarios a las Leyes Procesales. En tercer lugar, a las partes, y luego,

¹⁰ El propio profesor García de la Cruz que ha diseñado este cuestionario ha explicado los límites que hay que tener en cuenta a la hora de preguntar a cada perfil de usuarios, siendo los abogados que litigan habitualmente en una jurisdicción los más capacitados para emitir valoraciones sobre cuestiones técnicas, véase García de la Cruz Herrero (2003): Para medir la calidad de la Justicia (I): los abogados, Fundación BBVA.



ya muy pocos usuarios a la complejidad del asunto, a la sobrecarga de los Tribunales o al propio Juez, en todos estos casos un 2%.

Ahora bien, si analizamos el Cuadro 10 nos daremos cuenta de que hay diferencias claras según el papel procesal. Así, consideran responsable en mayor proporción a la administración de Justicia los padres o tutores de las víctimas, y ligeramente los padres y tutores de acusados. Pero, no todos los adultos son de esa opinión, los adultos víctimas señalan con mucha mayor proporción a las leyes procesales como responsables de las demoras, aquí se confirma la hipótesis de que este perfil de usuarios dirige parte de sus energías críticas contra la propia Ley 5/2000, más que a la calidad del servicio experimentada en el proceso en el que intervienen.

Por su parte, los menores víctimas encuentran en mayor porcentaje responsable a la otra parte, y los acusados encuentran menos responsables de las demoras a todos los actores señalados.

Cuadro 10						
¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora?						
	Adm. Just.	L. Procesales	Las partes	Complejidad	El Juez	Atasco
U. General	57	13	10	4	2	--
U. Menores	50	14	8	2	2	2
Participación procesal como:						
- Padres o tutores de inculpado	59	21	3	3	7	3
- Padres o tutores de víctimas	65	12	15	0	0	4
- Adulto víctima	43	29	10	5	0	0
- Menor acusado	42	12	2	2	0	2
- Menor víctima	54	8	18	3	3	3

5.4. Puntualidad

En la dinámica de modernización de los servicios públicos la disminución de los tiempos de espera ha sido un eje muy importante que, además, ha dado frutos en los principales procesos de reforma de las Administraciones Públicas españolas: ayuntamientos, Seguridad Social, Sanidad, Hacienda, etc.. Se trata, de no tener al



ciudadano esperando durante mucho tiempo. Por otro lado, la rapidez en la atención al ciudadano es uno de los principales indicadores de calidad en la actualidad.

En consecuencia, la puntualidad en la atención de los ciudadanos que son citados en un Juzgado no es una mera anécdota sin repercusión. Al contrario, y aunque pueda sorprender a los no iniciados en la medida de calidad de los servicios, la puntualidad es un factor de gran trascendencia en la impresión general que configura un ciudadano sobre el funcionamiento de un Servicio Público.

Como se ha visto en el Informe de la encuesta al resto de usuarios, la puntualidad de la Administración de Justicia en el año 2003 ha empeorado, pasando desde un 47% de usuarios que declaraban impuntualidad en el año 2001 hasta un 56% lo que hace en el 2003.

Los usuarios de los Juzgados de Menores enuncian mayor impuntualidad que el resto de usuarios, Cuadro 11, estamos hablando de que un 63% de los usuarios del ámbito de lo menores declaran haber sido objeto de impuntualidad, en contraste con el 56% del resto de usuarios. Porcentaje, que sólo es superado por los Juzgados de lo Penal y los de los Social.

El Cuadro 11 nos muestra que el usuarios se está quejando esencialmente de los Juzgados, ya que la Fiscalía y los Equipos Técnicos son aludidos como impuntuales por proporciones inferiores: un 45% y 40% respectivamente. Ahora bien, hay que tener en cuenta que con gran probabilidad los usuarios de menores nos están criticando de manera muy específica las demoras que han sufrido el mismo día del juicio a la hora de entrar en la Sala de Vistas. Por lo tanto, que su queja es sobre los señalamientos, asunto que puede venir provocado por mala organización, por sistemas de citación que sólo están pensando en evitar tiempos muertos al Juez, o bien, por problemas de espacio, faltas de Salas o Salas compartidas que obligan a señalar en dos días a cada Juzgado, etc..

**Cuadro 11**

En las ocasiones que usted ha sido citado por el Juzgado de VP, ¿ha sido atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?

	<i>Puntual</i>	<i>Impuntual</i>
Juzgados de Menores	35	63
Fiscalía de Menores	36	45
Equipos Técnicos Fiscalía	42	40
Presos	58	18
Resto de usuarios 2003	41	56
Orden jurisdiccional (tipo de juicio):		
- De faltas	38	57
- De familia	50	48
- Civil general	49	48
- Penal	29	69
- Contencioso-administrativo	57	41
- De lo social	32	66

Cuadro 12

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?

	<i>Juzgados</i>	<i>Fiscalía</i>	<i>Equipos técnicos</i>
Puntual	35	36	42
Impuntual	63	45	40
No sabe	2	14	14



6. INMEDIACIÓN Y SENTIMIENTO DE AMPARO POR PARTE DEL JUEZ Y EL FISCAL

6.1. Inmediación

Sin duda, la intermediación es un indicador de calidad en la actividad de cualquier Tribunal de Justicia, pensando en la primera instancia donde la participación de los ciudadanos es más directa y, dónde la Administración de Justicia combate contra la mala imagen que los ciudadanos traen antes de llegar.

Mirando el Cuadro 13, observamos que en la jurisdicción de menores el porcentaje de intermediación declarada por los usuarios es mayor que el resto de usuarios: un 22% han estado con el juez y, un 32% con el fiscal. La figura del fiscal en el ámbito de la Ley 5/2000 hay que entenderla como un soporte de garantía, protección y amparo de los menores implicados.

A la luz de los datos del Cuadro 13 la pregunta principal es si se habrá entendido mal la pregunta por parte de los entrevistados, ya que sospechamos que la intermediación por parte del fiscal debe ser una exigencia procesal para el 100% de los asuntos, al menos, respecto a los menores. No obstante, y como no conocemos la norma y su aplicación práctica habitual, cabría la posibilidad de que una parte de los usuarios no reconozcan como fiscales a quién se entrevistó con ellos al principio del procedimiento o que la fórmula de la intermediación en alguna fiscalía esté configurada de manera muy automatizada. Por supuesto, son hipótesis construidas sin conocimiento del escenario práctico y el marco jurídico, pero que quieren apuntar de manera enfática a los analistas no avezados en encuestas que no hay que tomar los resultados como una *sentencia firme*. En consecuencia, hay que analizar los datos utilizando todos los resortes de conocimiento e información que tengamos sobre el escenario investigado, en este caso la intermediación en un proceso de menores.



CUADRO 13				
A lo largo del proceso, ¿ha realizado alguna gestión ante el Juez o el Fiscal o, ha estado en su presencia?				
	SÍ		NO	
Usuarios menores Juez	22		76	
Usuarios menores Fiscal	32		67	
Usuarios general (Juez)	19		79	
Participación procesal Menores, como:	Juez	Fiscal	Juez	Fiscal
- Padres o tutores de inculpado	18	27	82	73
- Padres o tutores de víctimas	21	40	76	61
- Adulto víctima	21	18	79	82
- Menor acusado	22	36	76	63
- Menor víctima	29	33	69	65

6.2. Sentimiento de amparo

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

El Cuadro 14 nos ofrece los datos globales y desagregados por tipos de papeles procesales. Los datos de los menores son casi perfectos, sólo hay una sombra, el 17% de los menores acusados que declaran que no se sintieron nada amparados ante el Fiscal. El resto se reparte entre el poco y el mucho donde se ubican entre el 69% y el 71% de los menores víctimas, más del 50% de los menores acusados.

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



mediación. Un tipo de resolución en la que sospechamos que las actitudes de los adultos víctimas han de ser más armónicas con el espíritu protector de la Ley 5/2000.

CUADRO 14						
En las ocasiones que ha estado ante el juez ¿en qué medida ha sentido Ud. Amparados sus derechos? (Han estado en presencia del Juez)						
Porcentajes totales	Mucho		Poco		Nada	
Usuarios en general	65		18		14	
Participación como:						
- Denunciante	55		16		26	
- Denunciado	40		27		30	
- Testigo	67		16		13	
- Testigo y víctima	70		14		17	
- Responsable civil	86		0		0	
- Acusado	66		21		12	
- Demandante	67		17		11	
- Demandado	64		18		14	
	Juez	Fisc.	Juez	Fisc.	Juez	Fisc.
Usuarios Menores en general	64	57	20	22	10	10
Participación procesal Menores, como:						
- Padres o tutores de inculpado	60	53	20	20	10	7
- Padres o tutores de víctimas	75	60	0	27	13	7
- Adulto víctima	86	50	0	17	14	17
- Menor acusado	50	53	27	22	0	17
- Menor víctima	71	69	29	19	0	0



7. VALORACIÓN DEL TRATO RECIBIDO

7.1. En el Juzgado de Menores

Los Cuadros 15 y 16 ofrecen tres columnas en cada uno de los cuerpos o estamentos calificados: funcionarios, secretarios judiciales y jueces. En la primera columna, menores, están los datos de la encuesta de menores; la segunda columna, la del medio que pone 2001, son los datos de la encuesta a usuarios del año 2001; y, finalmente, la tercera columna encabezada con un General, incluye los datos de la Encuesta General a Usuarios de este mismo año.

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

CUADRO 15 ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado los funcionarios? ¿Y el secretario? ¿Y el Juez?¹¹									
	Funcionarios			Secretarios			Jueces		
	<i>Menor</i>	<i>2001</i>	General	<i>Menor</i>	<i>2001</i>	General	<i>Menor</i>	<i>2001</i>	General
Muy buena	10	11	9	7	10	9	8	12	10
Buena	73	80	70	66	81	64	69	76	65
Mala	7	8	7	6	7	6	8	10	8
Muy mala	1	1	1	0	1	1	2	2	3

CUADRO 16 ¿Y este trato recibido ha sido mejor, igual o peor del que esperaba recibir en el caso de los funcionarios? ¿Y en el caso del Secretario? ¿Y en el caso del Juez?						
	Funcionarios		Secretarios		Jueces	
	<i>Menor</i>	General	<i>Menor</i>	General	<i>Menor</i>	General
Mejor	13	12	11	11	15	12
Igual	77	81	80	83	74	78
Peor	5	6	5	6	7	8
No sabe	3	1	3	1	3	1
No contesta	2	0	1	1	1	1

¹¹ Se han elaborado los porcentajes respecto a los que han tenido contacto con cada uno de los cuerpos calificados.



7.2. En la Fiscalía de Menores

Los Cuadros 17 y 18 permiten analizar el contraste en la valoración del trato que han percibido el mismo grupo de usuarios en sus relaciones con los Juzgados y las Fiscalías.

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

CUADRO 17						
¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En Fiscalía los funcionarios? ¿El equipo técnico? ¿Y el Fiscal?¹²						
	Funcionarios		Secret. /Equipo Técnico		Jueces /Fiscales	
	<i>Juzgado</i>	<i>Fiscalía</i>	<i>Juzgado</i>	<i>Fiscalía</i>	<i>Juzgado</i>	<i>Fiscalía</i>
Muy buena	9	7	9	9	10	8
Buena	70	75	64	71	65	67
Mala	7	7	6	7	8	11
Muy mala	1	2	1	2	3	6

CUADRO 18						
¿Y este trato recibido ha sido mejor, igual o peor del que esperaba recibir en el caso de los funcionarios? ¿Y en el caso del Secretario? ¿Y en el caso del Juez?						
	Funcionarios		Secret./Equipo Técnico		Jueces/Fiscales	
	<i>Juzgado</i>	<i>Fiscalía</i>	<i>Juzgado</i>	<i>Fiscalía</i>	<i>Juzgado</i>	<i>Fiscalía</i>
Mejor	13	13	11	14	15	12
Igual	77	75	80	73	74	70
Peor	5	9	5	8	7	14
No sabe	3	1	3	1	3	1
No contesta	2	3	1	4	1	3

¹² Se han elaborado los porcentajes respecto a los que han tenido contacto con cada uno de los cuerpos calificados.



8. PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS ÓRGANOS JUDICIALES SOBRE EL ASUNTO

8.1. El Juzgado

Hemos titulado este apartado como “Percepción del...”, la percepción puede ser entendida como un área privada, no pública, de la actividad de los ciudadanos. Sin embargo, estamos hablando de un escenario, el de los significados y las valoraciones, sobre el que se construye todo el sistema social, el político y el propio sistema jurídico. Pues bien, el ámbito judicial, también, necesita ser percibido como algo legítimo por aquellos que los utilizan o lo pueden llegar a utilizar. En este sentido, la percepción del grado de conocimiento que tienen los órganos judiciales que toman decisiones y dirimen en los conflictos es fundamental para conformar esa legitimidad del sistema judicial para sus usuarios.

Tal como muestra el Cuadro 19 es en el ámbito de los menores donde mayor porcentaje de usuarios piensan que el Juzgado conoce mucho o bastante su asunto, un 50%. Aunque, sigue quedando un porcentaje del 11% que opina que lo conoce muy poco.

En el Cuadro 20 se contrasta los datos entre los menores y otros perfiles de usuarios de la Justicia. Y, se observa que sólo son superados por el perfil de demandantes e igualados por el de Testigos y víctimas, con un 50% de usuarios que también opinan que el Juzgado conoce mucho o bastante su asunto.



Cuadro 19						
¿Con qué profundidad cree que el juez y el juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?						
	Usuarios General		Usuarios Menores		Usuarios 2001	
- Mucha	5	47	9	50	9	46
- Bastante	42		41		37	
- Poca	32		24		22	
- Ninguna	10		11		11	
- No sabe	10		13		20	

CUADRO 20						
¿Con qué profundidad cree que el juez y el juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?						
	Mucha	Bastante	Mucha+Bast.	Poca	Ninguna	No sabe
Usuarios Menores	9	41	50	24	11	13
Usuarios General	5	42	47	32	10	10
Participación como:						
- Denunciante	5	37	42	36	15	8
- Denunciado	1	26	27	38	23	11
- Testigo	5	42	45	31	8	13
- Testigo y víctima	7	43	50	35	3	12
- Responsable civil	3	46	49	37	9	6
- Acusado	5	32	37	38	18	7
- Demandante	5	46	51	29	9	10
- Demandado	6	42	48	33	10	9

8.2. La Fiscalía

Según muestra el Cuadro 21 los usuarios de la jurisdicción de menores piensan que es la Fiscalía el órgano que mejor conoce su asunto. Dicho de otro modo, los usuarios están legitimando de manera claramente mayoritaria el trabajo procesal que realizan las Fiscalías de Menores.

Cuadro 21						
¿Con qué profundidad cree que la Fiscalía de Menores conoce la realidad del asunto que le afecta a Ud.?						
	Usuarios General		Usuarios Menores		Fiscalía	
- Mucha	5	47	9	50	10	51
- Bastante	42		41		41	
- Poca	32		24		22	
- Ninguna	10		11		9	
- No sabe	10		13		16	



9. RESTITUCIÓN DEL PERJUICIO

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

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

El Cuadro 22 nos muestra los usuarios que se sienten resarcidos totalmente y parcialmente, una proporción muy similar a la de los usuarios en general, y algo superior entre los que declaran nada, aunque, parece que estamos ante un trasvase de los no sabe, que entre los usuarios de la jurisdicción de menores es un porcentaje doce puntos inferior.

Cuadro 22			
¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que Ud. sufrió? (Padres o tutores de víctimas, adultos víctimas y menores víctimas)			
	Usu. Menores	Usuarios General	Usuarios 2001
Totalmente	7	10	7
Parcialmente	27	23	12
Nada	34	26	58
No sabe ¹³	19	31	--

¹³ Hay que recordar que la encuesta se hace a la salida de los juicios, y por lo tanto, no conocen el fallo: el contenido y el sentido de la sentencia.



10. VALORACIÓN DE LA ASISTENCIA LETRADA

El Cuadro 23 nos indica qué proporción de usuarios de menores tienen abogados. Respecto al total, observamos que un 75% tiene abogado y el resto, un 25% no. Según perfil procesal, nos encontramos que un más de un 90% de los acusados o inculcados tienen abogado. En contraste, sólo un 46% de los adultos víctimas y un 55% de los menores víctimas tienen abogado.

El Cuadro 24 nos muestra que es en la jurisdicción de menores donde mayor proporción de abogados del Turno de Oficio hay, un 65%. Entendiendo que el Turno de Oficio aquí es sinónimo de Justicia Gratuita, esto un letrado pagado por el contribuyente.

Finalmente, el Cuadro 25 nos ofrece la valoración de los usuarios sobre la atención que le ha prestado su abogado. Creemos que la columna más interesante es la de *insatisfactoria*, donde un 8% de los usuarios de menores califican así el servicio proporcionado por los letrados. Porcentaje de reprobación que aumenta entre los padres de los inculcados hasta un 14%.

CUADRO 23		
¿Tiene Ud. un abogado?		
	SÍ	NO
Usuarios de los Juzgados de Menores	75	25
Participación procesal Menores, como:		
- Padres o tutores de inculcado	93	7
- Padres o tutores de víctimas	53	47
- Adulto víctima	46	54
- Menor acusado	92	8
- Menor víctima	55	45
Usuarios General, encuesta 2003	72	28
Participación como:		
- Denunciante	54	46
- Denunciado	61	39
- Testigo	28	72
- Testigo y víctima	48	52
- Responsable civil	86	14
- Acusado	87	13
- Demandante	93	7
- Demandado	86	14



CUADRO 24		
Su abogado, ¿es particular o del turno de oficio (Justicia gratuita)		
	Particular	Turno de Oficio
Usuarios de los Juzgados de Menores	35	65
Participación procesal Menores, como:		
- Padres o tutores de inculpado	26	74
- Padres o tutores de víctimas	50	50
- Adulto víctima	87	13
- Menor acusado	20	80
- Menor víctima	67	33
Usuarios General, encuesta 2003	83	17
Participación como:		
- Denunciante	75	25
- Denunciado	65	35
- Testigo	91	9
- Testigo y víctima	71	29
- Responsable civil	97	3
- Acusado	51	49
- Demandante	87	13
- Demandado	87	13

CUADRO 25			
Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es... (Todos los que tienen abogado)			
	Satisfactoria	Normal	Insatisfactoria
Usuarios de los Juzgados de Menores	66	25	8
Participación procesal Menores, como:			
- Padres o tutores de inculpado	63	22	14
- Padres o tutores de víctimas	75	25	0
- Adulto víctima	67	27	7
- Menor acusado	67	23	9
- Menor víctima	59	37	0
Usuarios General, encuesta 2003	70	21	5



11. JUSTICIA GRATUITA: FACILIDAD DE OBTENCIÓN DE UN ABOGADO

De nuevo, tenemos que recordar que no estamos ante un dictamen elaborado por expertos, se trata de la opinión libre y anónima de los ciudadanos que por una u otra razón están implicados en un proceso judicial y, teniendo derecho a un la Justicia Gratuita, declaran las dificultades que han tenido para obtener un letrado por esta vía. El 7% de los usuarios de menores apuntan que ha sido un proceso difícil y complicado, Cuadro 26. Este porcentaje, es inferior al que se ha obtenido en la Encuesta General a Usuarios, un 11%. Cota, esta última, que sí se alcanza en el ámbito de los menores cuando se pregunta a los padres de inculcados y víctimas.

CUADRO 26			
Respecto al proceso para la obtención del abogado –justicia gratuita- los trámites han sido...?			
	Fáciles y sencillos	Dificultad media	Difíciles y Complicados
Usuarios de los Juzgados de Menores	84	6	7
Participación procesal Menores, como:			
- Padres o tutores de inculcado	82	5	11
- Padres o tutores de víctimas	90	0	10
- Adulto víctima	100	0	0
- Menor acusado	82	8	4
- Menor víctima	89	0	11
Usuarios General, encuesta 2003	63	23	11



12. LENGUAJE JURÍDICO: COMPRENSIÓN DE LAS CITACIONES

Un 18% de los usuarios del ámbito de menores declaran que no les quedó claro en la citación para el día del Juicio para qué tenían que acudir al Juzgado. De ellos un 71% se intentó informar, Cuadros 28 y 29, por diversos medios. Primero de todo, llamando al Juzgado, en segundo lugar con su abogado, y en tercer lugar, pero en porcentajes muy inferiores con educadores, fiscalía o policía.

CUADRO 27		
Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?		
	Usuarios en general	Usuarios Menores
Sí	89	82
No	11	18

CUADRO 28		
¿Intentó Ud. Informarse?		
	Usuarios en general	Usuarios Menores
Sí	80	71
No	20	29

Cuadro 29		
¿Cómo intentó Informarse? (No le quedo claro e intentó informarse)		
	Usuarios Menores	Usuarios general
Con su abogado	29	53
Llamando al juzgado	32	20
En los Servicios de Orientación Jurídica	3	2
Oficinas de información y atención al ciudadano	9	6
Fiscalía/ Contactando con la otra parte	6	2
Educadores/ A través de amigos o familiares	9	2
De la policía	6	2
Otros medios	--	10



13. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

13.1. Valoración de instalaciones y equipos de trabajo

Las investigaciones en el ámbito de la calidad han mostrado que la percepción de las instalaciones y los equipos como modernos, normales o antiguos tienen peso en la percepción de la calidad de todo el servicio que realiza el usuario. En este sentido, los usuarios de la jurisdicción de menores perciben en mayor proporción las instalaciones como modernas, un 43% frente al 26% entre el resto de usuarios. Lógicamente, esto no es un sesgo de percepción, sino que realmente en los Juzgados y las Fiscalías de menores hay equipos y son instalaciones más modernas.

CUADRO 30			
¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen...			
	Modernos	Normales	Viejos
Usuarios Juzgados de Menores	43	39	19
Usuarios en general	26	47	25

13.2. Horarios de atención

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

CUADRO 31		
El horario de atención le parece...		
	Insuficiente	Suficiente
Usuarios Juzgados de Menores	40	54
Usuarios en general	40	54



14. ACTITUDES GENERALES ANTE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

En la encuesta del año 2003 se han incorporado una batería de preguntas que se han venido realizando a la población general a través de los barómetros que ha dirigido el profesor José Juan Toharia, el objetivo es poder comparar la valoración que realizan los usuarios con la que viene haciendo la población general.

En el Informe de la Encuesta General a Usuarios de este año 2003 se ha realizado un contraste entre las actitudes de los usuarios y la población general. En este informe vamos a comparar las opiniones entre los usuarios de menores y el resto de usuarios, véase el Cuadro 45.

El Cuadro 45 ofrece los datos de los dos tipos de usuarios separados por un raya inclinada (/), de tal manera que la cifra inicial en cada pareja es el porcentaje de usuarios generales que apoyan esa afirmación y la segunda la de los usuarios de menores que también la apoyan. En la segunda columna lo mismo, pero respecto al desacuerdo.

Mirando los datos que se muestran el Cuadro 45 se observa que los usuarios de menores apoyan en menos proporción la total independencia de los jueces. Respecto a la lentitud, la mayoría de los usuarios piensa que es demasiado lenta, en ambos colectivos de usuarios. Unanimidad que también se alcanza respecto a que el lenguaje es excesivamente complicado.

Los usuarios de menores se muestran menos críticos con los costes de acudir los Tribunales, aunque, aún así, un 52% muestra su acuerdo con una afirmación que alude a los costes como barrera de acceso.

En términos comparativos, los usuarios de la jurisdicción de menores demuestran actitudes diferentes, más críticas que el resto de usuarios, respecto a que “la Justicia constituye la garantía última en defensa de las libertades”; o sobre que “nuestros jueces son tan buenos como los del resto de la UE”; o sobre que “por lo



general, los jueces actúan con honestidad y honradez”; también muestran menor apoyo al argumento de que “la Justicia no cuenta con los medios necesarios...”.

Por lo tanto, el Cuadro 45 nos muestra a un perfil de usuario de la jurisdicción de menores con actitudes más severas ante la Administración de Justicia y la actividad de los Jueces.

Cuadro 45		
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Grado de acuerdo con la frase:	Usuarios General/ Usuarios Menores	Usuarios General/ Usuarios Menores
“A la hora de enjuiciar un caso y de dictar sentencia los jueces suelen actuar con total independencia, sin dejarse influir por nada ni por nadie”	50/43	42/41
“La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella”	70/66	27/22
“El lenguaje y los procedimientos de los tribunales son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio”	72/71	26/23
“Los costes de todo tipo que supone acudir a los tribunales hace que por lo general termine no compensando hacerlo”	62/52	30/22
“La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios para poder desarrollar bien su labor”	49/40	34/31
“Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes”	66/64	27/20
“Por lo general, los jueces actúan con honestidad y honradez”	62/48	29/37
“En España hoy todo el que lo desea puede obtener el amparo de los tribunales para defender sus derechos y libertades”	62/56	33/25
“Los jueces tienden a estar <<fuera de onda>> respecto de lo ocurre en la sociedad.”	38/35	50/44
“Con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual”	55/48	32/25
“En realidad, la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece”	43/38	46/40
“Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades”	74/55	20/19
“Nuestros jueces son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea”	50/38	18/14



CUESTIONARIO JUZGADOS DE MENORES



P.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	24
Regular	26
Mal	24
Muy mal	16
No sabe	8
No contesta	1

P.2. Y en el asunto que le ha traído hoy aquí, ¿qué puntuación le daría usted al servicio que le ha proporcionado la Administración de Justicia que le ha atendido en este asunto? Utilice una escala de 0 a 10, en la que 0 significa que el servicio ha sido muy malo y 10 que ha sido excelente o muy bueno. Media aritmética →	5.15
---	------

P.3. ¿Y esta calidad del servicio ha sido...?	
	Porcentajes
Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	18
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	55
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	19
No sabe	5

P.4. ¿Había tenido usted algún contacto anterior con los Tribunales de Justicia?	
	Porcentajes
Sí	42
NO	58
No contesta	0

P.5. ¿Con qué tipo de tribunales?	
	Porcentajes
Juzgado de menores	75
Otros	19
Ambos	6

P.6. ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...?	
	Porcentajes
Ha mejorado	16
Sigue igual	57
Ha empeorado	22
No sabe	3



No contesta	3
-------------	---

P.7. ¿Cómo puntuaría usted entre 1 (muy mal) y 5 (muy bien) la forma en que funciona hoy en nuestro país...

	Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	No sabe	No contesta
1. Las Cortes	3	13	33	18	8	21	3
2. La Administración	3	19	32	19	10	14	4
3. El Gobierno del Estado	5	14	20	26	21	11	3
4. La sanidad	12	39	24	10	7	4	3
5. La policía	9	26	22	20	18	4	2
6. La educación	24	24	29	18	6	0	0

P.8. ¿Usted cree que la Administración de Justicia en su comunidad autónoma funciona...?

	Porcentajes
Mejor que en el resto de España	6
Igual, ni mejor ni peor	42
Peor que en el resto de España	11
No sabe	41
No contesta	1

P.9. Como usted sabe, en la actualidad la Comunidad Autónoma tiene asumidas las competencias sobre la Administración de Justicia. ¿En qué medida cree usted que esto ha afectado al servicio que reciben? (usuarios en las CA con competencia)

	Porcentajes
Ha mejorado	12
Sigue igual	35
Ha empeorado	8
No sabe	43
No contesta	3

P.10. Como usted sabe, en la actualidad la Comunidad Autónoma han asumido las competencias sobre Administración de Justicia, ¿apoyaría usted que su comunidad autónoma asumiera estas competencias? (usuarios en las CA sin competencia)

	Porcentajes
Sí	32
No	4
No sabe	51
No Contesta	13



P.11. ¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que Ud. ha venido al juzgado?	
	Porcentajes
- Un mes o menos	2
- Entre uno y 3 meses	15
- Entre 3 y 6 meses	11
- Entre 6 meses y un año	29
- Entre 1 y 2 años	28
- 2 años o más pero menos de 3	7
- 3 años o más pero menos de 4	2
- 4 años o más pero menos de 5	1
- 5 años o más	1

P.12. El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo:	
	Porcentajes
- Corto, poco tiempo	6
- Normal, un tiempo razonable	22
- Más tiempo de lo razonable	15
- Un plazo muy largo y excesivo	52
- No sabe/ no contesta	6

P.13. ¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora? (sólo a los que han respondido más tiempo de lo razonable o excesivo)	
	Porcentajes
La Administración de Justicia	51
Las leyes procesales	14
La otra parte	8
La complejidad del asunto	2
El Juez	2
Masificación/falta de jueces o de medios	2
Mi abogado	1
Otros	2
- No sabe/no contesta	18

P.14. ¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen...	
	Porcentajes
Modernos	43
Normales	39



Viejos	19
No sabe/no contesta	0



P.15 El horario de atención le parece ...	
	Porcentajes
Insuficiente	40
Suficiente	54
No sabe/no contesta	5

P.16. ¿Tiene Ud. un abogado?	
	Porcentajes
Sí	75
No	25

A los que tienen un abogado

P.17 Su abogado, ¿ es particular o del turno de oficio?	
	Porcentajes
Es un abogado particular	35
Es un abogado del turno de oficio	65

A los que tienen abogado del turno de oficio

P.18. Respecto al proceso para la obtención del abogado por el turno de oficio los trámites han sido...?	
	Porcentajes
Fáciles	84
Con una dificultad media	6
Difíciles	7
No sabe/no contesta	4

A todos los que tienen abogado

P.19. Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es...	
	Porcentajes
Muy satisfactoria	66
Normal	25
Muy insatisfactoria	8
No sabe	1
No contesta	1

A TODOS

P.20. A lo largo del proceso ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia antes del día del juicio?	
	Porcentajes
Sí	22
No	76
No sabe/no contesta	1



A los que en P. 23. responden Sí

P.21. En las ocasiones que ha estado ante el juez, ¿en qué medida ha sentido Ud. amparados sus derechos?	
	Porcentajes
Mucho	64
Poco	20
Nada	10
No sabe	7

A TODOS

P.22 Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?	
	Porcentajes
Sí	82
No	18

A los que responden NO en P.25

P.23. ¿Intentó Ud. informarse?	
	Porcentajes
Sí	71
No	29

A los que responden Sí en P.26

P.24. ¿Cómo intentó Informarse?	
	Porcentajes
Con su abogado	29
Llamando al juzgado	32
En los Servicios de Orientación Jurídica	3
Oficinas de información y atención al público	9
En la fiscalía	6
Educadores/asociación	9
Comisaría/Guardia civil	6
No contesta	6

A TODOS

P.25. 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?	
	Porcentajes
Con puntualidad	35
Sin puntualidad	63
No sabe	2
No contesta	0



A TODOS

P.26. En las ocasiones que usted ha sido citado por la Fiscalía , ¿ha sido atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?	
	Porcentajes
Con puntualidad	36
Sin puntualidad	45
No sabe	14
No contesta	5

A TODOS

P.27. En las ocasiones que usted ha sido citado por los Equipos técnicos, ¿ha sido atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?	
	Porcentajes
Con puntualidad	42
Sin puntualidad	40
No sabe	14
No contesta	4

A los que responden código 2 (sin puntualidad) en P.28

P.28 ¿Cuánto retraso se le atendió? ANOTAR LOS MINUTOS	
	Porcentaje
Menos de 15 minutos	6
Entre 16 y 30	19
Entre 31 y 60 minutos	20
Entre 1 y 2 horas	15
Más de 2 horas	3
Ns/Nc	2

P.29. Respecto a las zonas para esperar la entrada en la Sala de Vistas o las dependencias judiciales le han parecido...	
	Porcentajes
Adecuadas	58
Inadecuadas	39
No sabe	1
No contesta	2

A TODOS

P.30. Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. en el Juzgado los funcionarios? ¿Y el secretario? ¿Y el Juez?			
	Los funcionarios	El secretario	El Juez
Muy buena	10	7	8
Buena	73	66	69
Malá	7	6	8
Muy mala	1	0	2
No ha estado con...	7	15	8
No sabe	2	5	3



No contesta	1	1	3
-------------	---	---	---

P.31 ¿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?			
	Los funcionarios	El secretario	El Juez
Mejor	13	11	15
Igual	77	80	74
Peor	5	5	7
No sabe	3	3	3
No contesta	2	1	1

P.32. ¿Con qué profundidad cree que el Juez y el Juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?	
	Porcentajes
Mucha	9
Bastante	41
Poca	24
Ninguna	11
No sabe	13
No contesta	2

P.33. En el juicio o a la hora de declarar, ¿le han informado de sus derechos y obligaciones?	
	Porcentajes
Sí	70
No	24
No contesta	6

A TODOS

P.34. A lo largo del proceso ¿Ha realizado alguna gestión ante el fiscal o ha estado en su presencia antes del día del juicio?	
	Porcentajes
Sí	32
No	67
No sabe/no contesta	1

A los que en P. 23. responden Sí

P.35. En las ocasiones que ha estado ante el fiscal, ¿en qué medida ha sentido Ud. amparados sus derechos?	
	Porcentajes
Mucho	57
Poco	22
Nada	10



No sabe	7
No contesta	5

A TODOS

P.36. Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. en la Fiscalía ¿Los funcionarios? ¿El equipo técnico? ¿El fiscal?			
	Los funcionarios	El equipo técnico	El Fiscal
Muy buena	7	9	8
Buena	75	71	67
Mala	7	7	11
Muy mala	2	2	6
No ha estado con...	2	6	1
No contesta	7	6	7

P.37 ¿Y este trato recibido ha sido mejor, igual o peor del que esperaba recibir en el caso de los funcionarios? ¿El equipo técnico? ¿El fiscal?			
	Los funcionarios	El equipo técnico	El Fiscal
Mejor	13	14	12
Igual	75	73	70
Peor	9	8	14
No sabe	1	1	1
No contesta	3	4	3

P.38. ¿Con qué profundidad cree que el fiscal y la fiscalía conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?	
	Porcentajes
Mucha	10
Bastante	41
Poca	22
Ninguna	9
No sabe	16
No contesta	2

Padres o tutores víctimas, adultos víctimas o menores víctimas

P.39. ¿En qué medida se le ha restituido o recompensado el perjuicio que Ud. Sufrió?	
	Porcentajes
Totalmente	7
Parcialmente	27
Nada	34
No sabe	19
No contesta	13



P.40. ¿Hasta qué punto está usted de acuerdo con la frase siguiente: “A la hora de enjuiciar un caso y de dictar sentencia normalmente los jueces españoles actúan con total independencia, sin dejarse influir por nada ni nadie?”	
	Porcentajes
Muy de acuerdo	11
Bastante de acuerdo	32
Poco de acuerdo	30
Nada de acuerdo	11
No sabe	15
No contesta	2

P.41. A continuación voy a leerle una serie de frases referidas a la situación actual de nuestra Administración de Justicia. Para cada una de ellas dígame si está muy, bastante, poco o nada de acuerdo				
	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
	%	%	%	%
1- La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella	28	38	15	7
2- El lenguaje y los procedimientos de los tribunales son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio	32	39	15	8
3- Los costes de todo tipo que supone acudir a los tribunales hace que por lo general termine no compensando hacerlo	20	32	14	8
4- La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios para poder desarrollar bien su labor	14	27	16	15
5- Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes	19	45	15	5
6- Por lo general, los jueces actúan con honestidad y honradez	16	31	29	8
7. En general, los jueces suelen ser imparciales, es decir, de entrada no están predispuestos a favor o en contra de ninguna de las partes	16	30	27	10
8.- En España hoy todo el que lo desea puede obtener el amparo de los tribunales para defender sus derechos y libertades	15	41	14	11
9- Los jueces tienden a estar "fuera de onda" respecto de lo que ocurre en la sociedad	11	24	25	19
10- Con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual	17	31	15	10
11- En realidad, la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece	11	26	22	18
12- Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades	18	36	14	5



13- Nuestros jueces son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea ¹⁴	15	23	9	5
--	----	----	---	---

¹⁴ En esta pregunta un 31% de los entrevistados declararon no saber.



P.42. Usted, personalmente, qué ha echado de menos y le gustaría que ofreciera a los ciudadanos la Administración de Justicia	
	Porcentajes
Rapidez	24
Justicia	7
Mayor atención a cada caso	4
Más medios/jueces	3
Eficacia/más organización	4
Trato más personal/más cercanía	3
Más información	3
Puntualidad	3
Imparcialidad	2
Mejores instalaciones	3
Más rapidez	7
Que me dejen hablar/exponer mis opiniones	1
Más humanidad/más benevolencia	1
Objetividad	3

Nombre de archivo: 2USU2003_JuzgadosDeMenores.doc
Directorio: G:\Proyectos\Encuesta de calidad\Usuarios
general\2003\Informe final
Plantilla: C:\Documents and Settings\proldan\Datos de
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título: KK
Asunto:
Autor: DEMOSCOPIA
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 25/07/2003 12:15
Cambio número: 3
Guardado el: 27/02/2004 10:46
Guardado por: Pepe Roldán
Tiempo de edición: 2 minutos
Impreso el: 27/02/2004 10:47
Última impresión completa
Número de páginas: 54
Número de palabras: 9.518 (aprox.)
Número de caracteres: 54.254 (aprox.)