

**ENCUESTA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE  
JUSTICIA  
USUARIOS DE JUZGADOS DE VIGILANCIA PENITENCIARIA**

**Para :**



**CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL**

**INFORME DE RESULTADOS E-62030022**

**(Julio de 2003)**



## ÍNDICE

	Pág.
FICHA TÉCNICA	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESUMEN GENERAL DE LOS DATOS	5
3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	8
3.1. Valoración global: presos versus resto de usuarios	8
3.2. Contraste con otras Instituciones públicas	9
3.3. Valoración concreta de los Juzgados de VP	10
3.4. Experiencias anteriores y comparación	12
3.5. Su valoración cuando se está de permiso o libertad condicional	13
3.6. Coordinación con ONGs	14
4. APOYO A LA FUNCIÓN DE LOS JUZGADOS DE VIGILANCIA PENITENCIARIA	16
4.1. ¿Son necesarios?	16
4.2. Su capacidad efectiva	16
5. LOS PLAZOS DE RESPUESTA	18
5.1. Demanda <i>versus</i> oferta	18
5.2. Responsabilidades en las demoras	19
5.3. Puntualidad	21
6. VALORACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	22
7. LENGUAJE JUDICIAL EN LAS RESOLUCIONES	24
8. ACCESO A LOS JUZGADOS Y SENSACIÓN DE AMPARO	26
8.1. Acceso al Juez de VP	26
8.2. Sensación de amparo	27
9. VALORACIÓN DE LA ASISTENCIA LETRADA	29
9.1. Tipo de abogado: particular o turno de oficio	29
9.2. Justicia gratuita	29
9.3. Satisfacción con el letrado	30
9.4. Visitas de los letrados	31
10. CONTRASTE DEL FUNCIONAMIENTO SEGÚN COMUNIDADES AUTÓNOMAS	33
11. VALORACIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPOS DE LOS JVP	34
12. ACTITUDES GENERALES DE LOS PRESOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	35
CUESTIONARIO PRESOS (Juzgados de VP)	39
ANEXO: Gráficos	47



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL



## FICHA TÉCNICA

Las características técnicas por las que se ha regiría el presente estudio serían las siguientes:

- **Ámbito:** Nacional
- **Universo:** Presos en 2º grado (hombres y mujeres )
- **Tamaño y distribución de la muestra:** 203 entrevistas distribuidas proporcionalmente por Comunidades Autónomas (excepto Cataluña) según listado proporcionado por el Ministerio del Interior, Dirección General de Instituciones Penitenciarias. Con selección aleatoria dentro de los centros penitenciarios.
- **Método de recogida de información:** Entrevista personal mediante cuestionario estructurado y precodificado (algunas preguntas abiertas) administrado en los **centros penitenciarios** 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 sería  $\pm 7\%$
- **Fechas de los trabajos de campo:** del 17 de mayo al 18 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 Vigilancia Penitenciaria en España. El objetivo de este primer estudio ha sido investigar exclusivamente la relación que hay entre los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria (JVP) y los internos en los centros penitenciarios<sup>1</sup>.

En encuestas anteriores, años 1997 y 2001, se había abordado a esta población, los presos, cuando acudían a un Juzgado de Instrucción o a un Juzgado de lo Penal y allí se les preguntaba lo mismo que a un acusado no preso. En el informe sobre la encuesta a usuarios en general se ha mencionado el debate que hay sobre los diferentes perfiles de los usuarios de los Tribunales de Justicia. En este sentido, la situación más extrema es denominar como usuarios a los ciudadanos que han sido condenados a la privación de la libertad por un Tribunal Penal.

Como consecuencia de todas estas reflexiones el equipo técnico, que ha dirigido la encuesta del año 2003, a decidido realizar un cambio estratégico bastante drástico: eliminar de la encuesta general a los usuarios acusados presos e iniciar una nueva línea de encuestas *ad hoc* para esta población, acercándonos al tipo de contacto entre presos y Administración de Justicia en el que esta población sí puede ser calificada claramente como usuarios, en concreto de los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria.

---

<sup>1</sup> Queremos agradecer el trabajo de asesoramiento que han realizado desde el Servicio de Inspección del CGPJ, así como las facilidades y el trabajo que han realizado desde el Ministerio de Justicia (Instituciones Penitenciarias) para elaborar la muestra y facilitar el acceso de los entrevistadores a los Centros Penitenciarios que se han elegido al azar.



Por lo tanto, el principio que legitima este informe y el trabajo de investigación que se ha realizado, es considerar que el ciudadano condenado a privación de libertad (interno, de permiso o en libertad condicional) adscrito a cualquier centro penitenciario es un perfil que claramente sí podemos considerar como usuario de la Administración de Justicia, eso sí, sólo en referencia a los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria.

Finalmente, no queremos ocultar las enormes dificultades metodológicas que implica la construcción de un instrumento de medida de la calidad para un perfil de usuarios de la Administración de Justicia como los presos. Para empezar, y más allá de su propia situación, nos encontramos con que nosotros pretendemos medir su opinión y valoración respecto a los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria, pero todos ellos han sido y en muchas ocasiones varias veces acusados y condenados sabosotre encJus



## 2. RESUMEN GENERAL DE LOS DATOS

Hemos tenido que preguntar a los ciudadanos condenados a la privación de la libertad para encontrar un perfil de usuarios de la Justicia que evalué a los Tribunales de Justicia por debajo de lo que lo hacen la población general. Seguramente, este es el mejor indicador de la mala imagen que soporta la Administración de Justicia, en concreto la evaluación de su funcionamiento, por parte de la población general.

Entrando en la encuesta a presos, efectivamente, un 57% de los presos califican el funcionamiento de la Administración de Justicia como *mal o muy mal*, en la misma línea que lo hacen los usuarios acusados (56%). En consecuencia, en la evaluación global podemos asumir que presos opinan como acusados. Sin embargo, la valoración positiva *muy bien y bien* que alcanza entre los presos a un 13% entre los acusados es un 10% más, esto es un 23% opina favorablemente sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia.

En la valoración concreta de los Juzgados de VP la puntuación media obtenida ha sido de un 4,77, 0,22 puntos inferior a la media obtenida globalmente por todos los Juzgados. No obstante, los Juzgados de VP están 0,30 puntos por encima de los Juzgados de lo Penal, y muy cerca de la media de los Juzgados de lo Social.

Cuando hemos preguntado a los presos que habían utilizado los Juzgados de VP en ocasiones anteriores en qué medida habían mejorado: tres de cada diez opinan que han mejorado, cuatro piensan que funciona igual y dos piensan que han empeorado.

A los reclusos que han disfrutado de permisos, se les ha pedido que puntúen el trato recibido por parte del Juzgado de VP en una escala del 0 al 10, en la que cero es muy mal y diez muy bien. El resultado ha sido una calificación media de 6.70, esto es, una puntuación excelente en este tipo de descriptor.



En el caso de la libertad condicional se les pregunto especialmente por la discreción por parte del Juzgado de VP en sus intervenciones: el 82% nos ha dicho que ha sido satisfactoria y un 10% insatisfactoria.

Por otro lado, y abordando el tema de la colaboración de los Juzgados de VP con las ONGs que suelen actuar en el medio carcelario, la opinión de los reclusos sobre esta colaboración es positiva: el 69% piensa que es *muy buena o buena* esa cooperación y sólo un 8% la califica como *mala o muy mala*.

Hemos realizado algunas preguntas de mucho calado y profundidad, que intentan trascender la evaluación inmediata del día a día, por ejemplo: ¿en qué medida consideran que son necesarios los Juzgados de VP? Los presos son prácticamente unánimes, el 92% afirman que son *Muy necesarios o bastante necesarios*, es la opinión que más acuerdo ha alcanzado en toda la encuesta.

En esta última línea, también, hemos preguntado: ¿Qué capacidad efectiva cree usted que tienen los Juzgados de VP ante instituciones penitenciarias? Un 46% opinan que tienen *mucha capacidad*; un 22% una *capacidad media*, podríamos pensar que suficiente y; finalmente, un 24% nos responden diciendo que *poca capacidad*.

Respecto a la rapidez en la respuesta de los Juzgados de VP. La mayoría de los entrevistados consideran que la respuesta es *lenta o muy lenta*, un 62%; un 12% los califican como *rápidos o muy rápidos*; finalmente un 23% *normal*, ni rápidos ni lentos. Dicho de otro modo, un 35% está satisfecho con los plazos de respuesta de los Juzgados de VP y un 62% no.

Respecto a la puntualidad cuando son citados los Juzgados de VP son los más puntuales de todos los que hemos consultado en el año 2003.

La mayoría de los presos declaran haber sido tratados *bien o muy bien* por los funcionarios, los secretarios judiciales o los jueces de VP: un 68%, un 66% y un 60% respectivamente. Con todo, esta buena calificación es inferior a la que han



conseguido el resto de la Administración de Justicia, donde eran de esta opinión un 10% más de los usuarios.

Un 84% de los presos que lo han deseado han conseguido entrevistarse con el Juez de VP, por lo tanto, nos encontramos con un 16% que declaran haber querido y dicen que no lo consiguieron.

Sin embargo, sólo un 39% de los presos declaran que se han sentido muy amparados, frente al 65% del resto de usuarios.

Por otra parte, un 52% de los presos enuncian que no han tenido problemas para entrevistarse con su abogado, pero un 10% apunta algunas dificultades y un 31% señala muchas dificultades.

Finalmente, comentar que en las preguntas para conocer las actitudes de los presos respecto a frases que describen diversos aspectos de la actividad de los Tribunales de Justicia, estos se han mostrado más críticos que el resto de usuarios. En definitiva, parece que sólo los reclusos superan en crítica a la población general cuando se trata de evaluar a la Administración de Justicia.



### **3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

#### **3.1. Valoración global: presos versus resto de usuarios**

Conviene recordar que en este apartado todavía no hemos entrado a valorar la actividad de los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria en concreto. En efecto, estamos conociendo cuál es la primera valoración general que hace la población reclusa sobre una Administración de Justicia que ha sido el brazo ejecutivo que les ha condenado a la privación de libertad.

Pues bien, hemos tenido que preguntar a los ciudadanos condenados a la privación de la libertad para encontrar un perfil de usuarios de la Justicia que evalué a los Tribunales de Justicia por debajo de lo que lo hacen la población general. Seguramente, este es el mejor indicador de la mala imagen que soporta la Administración de Justicia, en concreto la evaluación de su funcionamiento.

Entrando en el análisis de los datos del Cuadro 1 se observa que efectivamente un 57% de los presos califican el funcionamiento de la Administración de Justicia como mal o muy mal, en la práctica el mismo porcentaje que los usuarios acusados<sup>2</sup> que suman un 56%. En consecuencia, en esta primera pregunta de evaluación global podemos asumir que el entrevistado, preso, está opinando como acusado y condenado.

---

<sup>2</sup> Son datos de la encuesta a Usuarios General, CGPJ año 2003.



<b>Cuadro 1</b>				
<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
<b>Usuarios de la Justicia año 2003</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>5</b>
<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>Usuarios presos</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>3</b>

### 3.2. Contraste con otras Instituciones públicas

Al preguntar a los entrevistados por su valoración por otras instituciones públicas generamos datos que nos permiten conocer, en qué medida esa 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.

En este caso ratificamos que la mala calificación que otorgan a los Tribunales de Justicia los presos no es producto de un criterio general contra las Administraciones Públicas. En este sentido, llamamos la atención sobre la evaluación que han realizado sobre la policía: *muy bien o bien* el 40%; *regular* el 28%; y *mal o muy mal* el 27%, en este último caso un 20% menos que los que califican así a la Administración de Justicia.



<b>Cuadro 2</b>				
<i>“¿Cómo puntuaría usted entre 1 (muy mal) y 5 (muy bien) la forma en que funciona hoy en nuestro país...?”</i>				
	<i><b>Muy bien o bien</b></i>	<i><b>Regular</b></i>	<i><b>Mal o muy mal</b></i>	<i><b>Sin opinión</b></i>
La Justicia Resto de usuarios (año 2003)	27	27	41	5
La Justicia: población general (año 2002)	18	31	47	4
<b>La Justicia Usuarios presos (año 2003)</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>3</b>
- Las Cortes	25	33	29	13
- La Administración	22	37	37	6
- El Gobierno del Estado	23	29	43	6
- La sanidad	43	30	24	3
- La policía	40	28	27	5
- La educación	42	30	24	5

### 3.3. Valoración concreta de los Juzgados de VP

Ahora, sí entramos de lleno en la relación entre internos y Juzgados de VP. Si bien, queremos llamar la atención sobre una cuestión técnica que incide en los datos obtenidos. Nos referimos al orden de las preguntas en el cuestionario, esto es, en la entrevista que se ha realizado, en este caso, a cada interno. Efectivamente, la pregunta del Cuadro 3 es la segunda pregunta que se les realiza, la primera es la evaluación global de la Administración de Justicia. 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 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.

Pues bien, en este caso creemos que o bien se ha producido cierta influencia de la primera pregunta sobre la segunda o, como ocurre en algunas ocasiones, una parte de los entrevistados tiene una posición muy extrema que empuja la media aritmética al alza o a la baja. En esta ocasión pensamos que a la baja.

Todas estas reflexiones metodológicas quieren explicar algo a lo que el lector de este informe todavía no se ha enfrentado, esto es, que los reclusos realizan una



calificación baja a los Juzgados de VP, en esta escala del cero al diez, y posteriormente cuando entramos en su evaluación más detallada observamos que los están calificando por encima de esta primera puntuación.

Mirando al Cuadro 3 vemos que la media otorgada a los Juzgados de VP es de 4,77, 0,22 puntos inferior a la media obtenida globalmente por todos los Juzgados. No obstante, los Juzgados de VP están 0,30 puntos por encima de los Juzgados de lo Penal, y muy cerca de la media de los Juzgados de lo Social.

El Cuadro 4 nos ofrece el contraste entre las expectativas previas sobre el funcionamiento de los Tribunales de Justicia evaluados y la realidad encontrada. Por un lado, declarando que *mejor* de lo esperado, nos encontramos con un 20% de los presos, un porcentaje que sólo es superado por los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo y los de lo Social. Sin embargo, de manera diferente a lo que ocurre con estos dos tipos de Juzgados, el porcentaje de presos que nos indican que se han encontrado un servicio *peor* de lo esperado es mayor que el de mejor, alcanzando hasta un 39%. Este porcentaje, confirma la hipótesis que planteamos al principio de este apartado, esto es, que una proporción de los presos, superior a la media, tenían una posición extrema que disminuía la puntuación media obtenida por los Juzgados de VP.

<b>Cuadro 3</b>		
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		
	<b>2001</b>	<b>2003</b>
<b>Puntuación media presos a los Juzgados de VP</b>	--	4.77
Puntuación media resto de usuarios a sus Juzgados	5.44	4.90
<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



<b>Cuadro 4</b>				
<i>¿Y esta calidad del servicio ha sido...?</i>				
	<i>Mejor</i>	<i>Igual</i>	<i>Peor</i>	<i>Sin opinión</i>
<b>Valoración usuarios presos</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>7</b>
Valoración resto de usuarios (global)	19	64	12	4
Orden jurisdiccional (tipo de juicio):				
- De faltas	16	64	15	6
- De familia	17	63	13	7
- Civil general	17	67	11	7
- Penal	15	67	15	3
- Contencioso-administrativo	25	61	9	5
- De lo social	23	63	12	2

### 3.4. Experiencias anteriores y comparación.

El Cuadro 5 aborda la calificación de los Juzgados de VP preguntando aquellos usuarios que habían tenido contacto anteriormente con ellos.

Esta valoración es un buen indicador, ya que permite comparar la Administración de Justicia por el mismo usuario a lo largo de un período de tiempo. Como contraste hemos incluido, en el Cuadro 5, la estimación que han hecho el resto de usuarios y la población general sobre esta evolución.

Un 58% de los presos entrevistados habían sido usuarios de los Juzgados de VP con anterioridad al último año, contacto sobre el que se centra la entrevista. Pues bien, a estos presos se les ha preguntado en qué grado han notado una mejoría o empeoramiento en el funcionamiento de los Juzgados de VP. La respuesta es globalmente positiva, tres de cada diez opinan que han mejorado, cuatro piensan que funciona igual y dos piensan que han empeorado.

La comparación con la población general nos indica que tanto los presos como el resto de usuarios han apreciado en mayor magnitud la mejoría. Aunque, los presos superan en un 4% la apreciación de un empeoramiento.



<b>Cuadro 5</b>			
<b>Evolución del funcionamiento de la Justicia</b>			
<i>Presos, ¿había tenido usted contacto, antes del último año, con los Juzgados de VP? (58%)</i>			
<i>Resto de usuarios (48% de los entrevistados): ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de los Tribunales de Justicia...?</i>			
<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>Presos</b>	<b>Resto de usuarios</b>	<b>Población General</b>
	<b>2003</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
- Ha mejorado	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>21</b>
- Sigue igual	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>55</b>
- Ha empeorado	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>17</b>
- sin opinión	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

### 3.5. Su valoración cuando se está de permiso o libertad condicional

Cuando los reclusos se benefician de un permiso o de la libertad condicional los Juzgados de VP tienen que realizar sus tareas de control con mucho tacto y finura. Los permisos y la libertad condicional son situaciones en las que el condenado debe adaptar su vida “a la calle”, y uno de los principales problemas a los que se enfrenta es la etiqueta de delincuente, por ello es importante que el Juzgado de VP no se convierte en una fuente de estigmatización.

A los reclusos que en algún momento han disfrutado de algún permiso y tenían que acudir a los Juzgados de VP, un 13% del total entrevistado, y a los que han conseguido algún período de libertad condicional, el 24%, se les ha pedido que valoran el trato recibido en estas circunstancias.

En el primer supuesto, en los permisos, se les ha pedido que puntúen el trato recibido en una escala del 0 al 10, en la que cero es muy mal y diez muy bien. El resultado ha sido una calificación media de 6.70, esto es, una puntuación excelente en este tipo de descriptor.



En el caso de la libertad condicional se les pregunto especialmente por la discreción por parte del Juzgado de VP, véase el Cuadro 6.

Los resultados son francamente buenos, ocho de cada diez reclusos que han vivido esta situación, califican a los Juzgados de VP como discretos. Por contra, uno de cada diez la estima como insatisfactoria.

<b>Cuadro 6</b>	
En este período, [libertad condicional], ¿cómo calificaría la actividad de los Juzgados de VP en cuanto a: su discreción para no hacer publicidad de su situación?	
	<b>Porcentaje de presos</b>
Satisfactoria	82
Insatisfactoria	10
No sabe	6
No contesta	2

### 3.6. Coordinación con ONGs

El papel de las ONGs y en general de todo el voluntariado en el ámbito penitenciario es de una magnitud desconocida en general por la sociedad que, además, cumple funciones que ni queriendo podría cubrir el sector público. En efecto, es imposible ejercer la autoridad y la disciplina que requiere cualquier centro penitenciario y además ser el interlocutor comprensivo, el amigo y portavoz de derechos. Aunque este es un tema de largo calado<sup>3</sup>, en cualquier caso, al día de hoy en España las ONGs y el voluntariado tienen un papel importante en la vida cotidiana de cualquier centro penitenciario. En este sentido, a los reclusos se les ha preguntado por la coordinación entre los Juzgados de VP y estas entidades sociales que colaboran y ayudan en el escenario penitenciario, véase el Cuadro 7.

La opinión de los reclusos sobre esta colaboración es mayoritariamente positiva: el 69% piensa que *muy buena o buena* cooperación y un 8% la califica como *mala o muy mala*.

<sup>3</sup> Nos referimos a la actividad de lo que se ha venido a etiquetar como sociedad civil.



Dicho de otro modo, los Juzgados de VP no sólo admiten como un colaborador más a las ONGs y al voluntariado en general, además asumen la tarea de coordinarlos, conocerlos e informarse de la calidad de su actividad, etc..

<b>Cuadro 7</b>		
En algunas ocasiones se hace necesaria la cooperación entre organizaciones como Cáritas, Proyecto Hombre, etc. y los Juzgados de VP, ¿Cómo calificaría usted esta cooperación?		
	<b>Porcentaje de presos</b>	
Muy buena	38	69
Buena	31	
Regular	4	
Mala	7	8
Muy mala	1	
No sabe	18	



## 4. Apoyo a la función de los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria

### 4.1. ¿Son necesarios?

Los presos son prácticamente unánimes, el 92% afirman que son *Muy necesarios* o *bastante necesarios*, es la opinión que más acuerdo ha alcanzado en toda la encuesta. De hecho, el porcentaje de reclusos que consideran que no son necesarios o poco necesarios un 6% es un porcentaje bajo, dada las circunstancias psicológicas en las que vive cualquier persona en una centro penitenciario. Este último porcentaje, el 6%, recoge la opinión de los que han quedado desencantados del papel de los Juzgados de VP o bien, han llegado o quieren hacer explícita una situación de total descrédito de esta institución: la vigilancia penitenciaria por parte de los Tribunales de Justicia.

<b>Cuadro 8</b>	
Desde su punto de vista, ¿en qué medida considera que son necesarios los Juzgados de VP?	
	<b>Porcentaje de presos</b>
Muy necesarios	66
Bastante necesarios	26
Poco necesarios	4
Nada necesarios	2
No sabe / no contesta	4

### 4.2. Su capacidad efectiva

Sin duda, con esta cuestión abordamos un asunto de gran envergadura en la relación entre presos y Juzgados de VP. Por supuesto, no estamos describiendo la realidad jurídica de los Juzgados de VP. Apuntamos a la percepción que tienen los usuarios de su capacidad efectiva, práctica y real ante instituciones penitenciarias. A nadie se lo oculta que los Juzgados de VP cumplen una función de vigilancia que no es ni total ni continuada y en la que los principales informadores, de potenciales vulneraciones de derechos, son los propios reclusos, sus usuarios.



En consecuencia en este apartado estamos investigando la magnitud que perciben los presos entre el diseño de la actividad de la vigilancia penitenciaria y su capacidad práctica, efectiva, a ojos de sus únicos usuarios: los presos.

El Cuadro 9 es claro un 46% opinan que tienen *mucha capacidad*; un 22% una *capacidad media*, podríamos pensar que suficiente y; finalmente, un 24% nos responden diciendo que *poca capacidad*.

Globalmente no sabemos si calificar estos resultados como buenos, regulares o malos. Hay argumentos en los tres sentidos, no obstante, dado el objetivo autocrítico que tiene esta investigación, esto es, buscar lo que no funciona bien o lo que no satisface suficientemente a la ciudadanía de la actividad de los Tribunales de Justicia. Pues bien, desde esta perspectiva nos debe preocupar cómo y por qué un 24% de los presos son de esa opinión. Dicho de otro modo, qué experiencias han vivido o han conocido que permitan construir esa sensación de frustración.

<b>Cuadro 9</b>		
¿Qué capacidad efectiva cree usted que tienen los Juzgados de VP ante instituciones penitenciarias?		
	<b>Porcentaje de presos</b>	
Mucha capacidad	46	68
Una capacidad media	22	
Poca capacidad	24	24
No sabe / no contesta	8	



## 5. Los plazos de respuesta

### 5.1. Demanda *versus* oferta

La función de los Juzgados de VP en el ámbito penitenciario los convierte en un *arbitro* constante de situaciones, de derechos muy básicos<sup>4</sup>. En este sentido, el tiempo de respuesta percibido es, a nuestro juicio, la auténtica referencia en los plazos de respuesta de los Juzgados de VP.

Por todo lo dicho, hemos encabezado este su epígrafe como: demanda *versus* oferta. Por supuesto, es una pequeña metáfora importada desde el ámbito económico que pretende subrayar la tensión y ansiedad en la que trabajan los Juzgados de VP, o si se prefiere, en la que viven los internos de cualquier centro penitenciario.

El Cuadro 10 nos muestra los datos obtenidos. Más allá, de los plazos de respuesta reales --que como suele ocurrir, variarán de un Juzgado a otro, de un asunto a otro, y también a lo largo del tiempo<sup>5</sup>-- el objetivo de investigación era acercarse a conocer cuál es el umbral de demanda y satisfacción de la población reclusa sobre los plazos de respuesta de los Juzgados de VP. La conclusión es clara, demandan, mayoritariamente que sean más rápidos.

Por otro lado, si comparamos estos porcentajes de conformidad y reprobación de los usuarios de los Juzgados de VP con las opiniones del resto de usuarios respecto a sus asuntos, Cuadro 11, observamos que un porcentaje mayoritario y similar de ambos perfiles estiman que los Tribunales de Justicia son lentos o muy lentos, un 62% de los presos y un 59% del resto de usuarios. Ahora bien, hay que

---

<sup>4</sup> Por supuesto, esta es la función natural de todos los Tribunales de Justicia, pero hemos acudido al término *árbitro*, acercándonos, a la figura popular del *árbitro* deportivo, cuya presencia y respuesta debe ser inmediata. Salvando todas las distancias, creemos que los Juzgados de VP son asumidos por los internos como un *árbitro* cuya respuesta se espera con más ansiedad aún que el resto de usuarios de la Administración de Justicia.

<sup>5</sup> Sobre duraciones de los expedientes de VP sólo conocemos los datos elaborados por Ilustre Colegio de Abogados de Madrid en el año 2001, y efectivamente la distribución de las duraciones era muy variada, vid. La duración de los procedimientos judiciales, ICAM, Serie de Estudios, núm. 1.





se pueden ver todas las categorías que han enunciado los presos y los porcentajes de apoyo a cada una de ellas.

El contraste del Cuadro 12 nos muestra que los presos consideran en una proporción muy inferior al resto de usuarios a la *Administración de Justicia* como principal responsable de las demoras de los Juzgados, afirmación que apoyan un 27% de ellos frente al 57% global del resto de usuarios. También, se descuelgan respecto a las *leyes procesales o la complejidad del asunto*. Y superan, aunque en un sólo punto porcentual al señalar a *los jueces* como responsables, un 3% frente a un 2% del resto de usuarios.

Por su parte, el Cuadro 13 complementa estas apreciaciones mostrándonos un nuevo sujeto para esas responsabilidades, *Instituciones Penitenciarias*, señalada por un 27% de los presos; el *exceso de trabajo de los Juzgados*, propuesto como causa por un 17% de los presos; y la *burocracia* por un 3%.

<b>Cuadro 12</b>				
¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora? (Comparación Presos y Resto de usuarios en las categorías que lo permiten)				
	<b>Adm.Just.</b>	<b>Leyes Procesales</b>	<b>Complejidad</b>	<b>El Juez</b>
<b>Global:</b>	<b>57</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Orden jurisdiccional</b>				
- De faltas	59	13	5	2
- De familia	57	11	4	0
- Civil general	53	12	3	2
- Penal	62	14	3	2
-Contencioso-administrativo	62	11	5	1
- De lo social	54	13	5	2
<b>Presos</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>



<b>Cuadro 13</b>	
¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora?	
	<b>Porcentaje de presos</b>
La Administración de Justicia	29
Instituciones penitenciarias	27
El exceso de trabajo para los JVP	17
Las leyes procesales	6
La burocracia	4
El juez	3
La complejidad del asunto	2

### 5.3. Puntualidad

Somos conscientes que el valor tiempo cuando se está privado de la libertad no un factor de tanto peso en la calidad del servicio. No obstante, sí lo es cuando el sujeto está de permiso o en libertad condicional. Por lo tanto, que los Juzgados de VP sean los más puntuales de todos los que hemos consultado, Cuadro 14, se nos muestra como un indicador de una mejor organización en las citaciones por parte de los titulares de los Juzgados de VP.

<b>Cuadro 14</b>		
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?		
	<b>Puntual</b>	<b>Impuntual</b>
<b>Presos</b>	<b>58</b>	<b>18</b>
Resto de usuarios 2003	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





**CUADRO 15**  
**Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado los funcionarios? ¿Y el secretario? ¿Y el Juez?**

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

**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	
	Presos	Usuarios	Presos	Usuarios	Presos	Usuarios
Mejor	17	12	17	11	17	12
Igual	58	81	60	83	50	78
Peor	21	6	19	6	28	8
No sabe/ no ha estado con	2	1	1	1	2	1
No contesta	2	0	3	1	3	1

**Cuadro 17**  
**Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado el Juez?**

	Muy Bueno	Bueno	M.Bueno + Bueno	Malo	Muy malo	No ha estado con
<b>Presos</b>	<b>7</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
Resto de usuarios:	10	65	75	8	3	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



## 7. LENGUAJE JUDICIAL EN LAS RESOLUCIONES

Respecto al lenguaje, en concreto, hemos indagado qué porcentaje de los usuarios tienen más o menos dificultades para entender las resoluciones judiciales que les son enviadas por los Juzgados y qué hacen los que no las comprenden bien.

El Cuadro 18 nos muestra mayor porcentaje de presos que declaran que no entienden las resoluciones judiciales, un 21%, en contraste al 11% del resto de usuarios. En el Cuadro 20 se ofrece el contraste de los presos con otros perfiles de usuarios y se aprecia que un 22% de los denunciados y un 16% de los acusados también declaran no haber entendido bien, en este caso, la citación judicial.

Ahora bien, la proporción de presos que no lo entendían e intentaron informarse es mayor, Cuadro 19, un 91% de los presos frente al 80% del resto de usuarios. Finalmente, el Cuadro 21 nos ofrece un tejido social e institucional muy diferente a la hora de buscar información que permita aclarar perfectamente la resolución o la citación judicial. En este sentido, el usuario no preso acude, un 53% a su abogado, sólo lo hace un 26% de los presos; en segundo lugar un 20% de los usuarios llaman al Juzgado, en contraste al 0% de los presos<sup>6</sup>. En el ámbito penitenciario aparece como principal referente para aclarar los papeles judiciales otros internos, un 44% de los presos; y los funcionarios, un 13%.

<b>CUADRO 18</b>		
<b>Presos: Cuando recibe las resoluciones del Juzgado de VP, ¿le queda claro el contenido de la misma?</b>		
<b>Resto de usuarios: Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?</b>		
	<b>Presos</b>	<b>Resto de usuarios</b>
<b>Sí</b>	<b>73</b>	<b>89</b>
<b>No</b>	<b>21</b>	<b>11</b>

<sup>6</sup> Suponemos que no es una vía permitida, o que en todo caso es residual.



<b>Cuadro 19</b>		
<b>¿Intentó Ud. Informarse?</b>		
	<b>Presos</b>	<b>Encuesta 2003</b>
<b>No</b>	<b>9</b>	<b>20</b>
<b>Sí</b>	<b>91</b>	<b>80</b>

<b>CUADRO 20</b>		
<b>Presos: Cuando recibe las resoluciones del Juzgado de VP, ¿le queda claro el contenido de la misma?</b>		
<b>Resto de usuarios: Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Presos</b>	73	21
Resto usuarios	89	11
<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>Cuadro 21</b>		
<b>¿Cómo intentó Informarse? (No le quedó claro e intentó informarse)</b>		
	<b>Presos</b>	<b>Resto de usuarios</b>
Con su abogado	<b>26</b>	53
Llamando al juzgado		20
En los Servicios de Orientación Jurídica	<b>8</b>	2
Oficinas de información y atención al ciudadano	<b>3</b>	6
Con otros internos/Contactando con la otra parte	<b>44</b>	2
Con funcionarios de prisiones/con amigos o familiares	<b>13</b>	2
Otros medios	<b>15</b>	10



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL



## 8. ACCESO A LOS JUZGADOS Y SENSACIÓN DE AMPARO

### 8.1. Acceso al Juez de VP

El 72% de los entrevistados declaran que en alguna ocasión han querido entrevistarse, ver, hablar con el Juez de VP, Cuadro 22. Un 84% de ellos dicen que lo consiguió, Cuadro 23. De estos últimos, un 16% declara que esta entrevista le fue difícil, Cuadro 24.

Aunque procesalmente no estamos ante la misma figura, en algún sentido sí creemos que se puede contrastar la inmediatez en un proceso civil o penal con la petición de un preso de ver al Juez de VP. En la medida que esto sea posible, los datos del Cuadro 23 nos muestran que en el ámbito de la vigilancia penitenciaria la inmediatez es muy, muy frecuente y fácil de obtener: un 84% de los que quisieron lo consiguieron.

En la medida que esta comparación, inmediatez y conseguir entrevistarse con el Juez de VP, sea pertinente basados en los datos del Cuadro 25, el contraste entre presos y resto de usuarios es más o menos significativo. En el supuesto de que la comparación se pueda realizar sólo cabe decir que la inmediatez en el ámbito de la vigilancia penitenciaria es abrumadora en contraste con lo que ocurre en ámbito judiciales.

<b>Cuadro 22</b>	
¿En alguna ocasión ha necesitado entrevistarse o pedir audiencia con el Juez de VP?	
	<b>Porcentaje de presos</b>
Sí	72
No	28

<b>Cuadro 23</b>	
¿Lo consiguió?	
	<b>Porcentaje de presos</b>
Sí	84
No	16



<b>Cuadro 24</b> ¿El trámite fue...?	
	<b>Porcentaje de presos</b>
Muy fácil	21
Fácil	36
Normal	27
Difícil	11
Muy difícil	5
No contesta	2

<b>CUADRO 25</b> ¿En alguna ocasión ha necesitado entrevistarse o pedir audiencia con el Juez de VP? Cuando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia? (Resto de usuarios)		
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>Presos que han pedido audiencia y lo han conseguido</b>	<b>84</b>	<b>16</b>
<b>Resto de usuarios (inmediación)</b>	<b>19</b>	<b>79</b>
<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

## 8.2. Sensación de amparo

Por supuesto, estamos ante una percepción totalmente subjetiva, pero tan tangible como la legitimidad social de los Tribunales y sus decisiones. En este caso nos enfrentamos al sentimiento de amparo que generan los Jueces a los presos, sin duda, en una circunstancias en las que pueden peligrar sus derechos con mayor frecuencia y sensación de impotencia.

En consecuencia, la sensación de amparo es un factor de mayor trascendencia en el ámbito penitenciario que en el resto de escenarios judiciales.



Los datos que se observan en el Cuadro 26 muestran una gran diferencia entre los presos y los porcentajes globales del resto de usuarios. Por ejemplo, sólo un 39% de los presos declaran que se han sentido muy amparados, frente al 65% del resto de usuarios. Sin embargo, cuando comparamos a los presos con perfiles como los denunciados observamos que apenas les separa un punto porcentual. En este sentido, para bien y para mal, no debemos olvidar que el Juez o el Magistrado para muchos usuarios es la encarnación viva de la Administración de Justicia. Por lo tanto, si esta institución es la que los llama a rendir cuentas (denunciados y demandados) o, aún peor, es la que les ha condenado a la privación de libertad, la sensación de amparo que puede producir un Juez de VP se encuentra con un gran obstáculo previo de enorme magnitud. Los resultados, por tanto, son bastante positivos, dado que son muchos más los presos que se sienten muy amparados (39%) o algo amparados (16%) que aquellos que se sienten completamente desamparados en sus derechos (24%).

<b>CUADRO 26</b>			
<b>En las ocasiones que ha estado ante el juez ¿en qué medida ha sentido Ud. Amparados sus derechos? (Han estado en presencia del Juez)</b>			
<b>Porcentajes totales</b>	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
<b>Presos</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>24</b>
<b>Resto de usuarios</b>	<b>65</b>	<b>18</b>	<b>14</b>
<b>Por orden jurisdiccional</b>			
- De faltas	45	27	26
- De familia	63	17	15
- Civil general	69	12	14
- Penal	69	16	13
-Contencioso-administrativo	73	19	4
- De lo social	64	18	15
<b>Participación como:</b>			
- Denunciante	55	16	26
- Denunciado	40	27	30
- Testigo	67	16	13
- Testigo y víctima	70	14	17
- Responsable civil	86	0	0
- Acusado	66	21	12
- Demandante	67	17	11
- Demandado	64	18	14



## 9. VALORACIÓN DE LA ASISTENCIA LETRADA

### 9.1. Tipo de abogado: particular o turno de oficio

El Cuadro 27 es esencialmente descriptivo, aunque al ofrecer la comparación según distintos perfiles de usuarios nos permite algunos contrastes y similitudes que ayudan a comprender mejor la dinámica de la asistencia letrada en el ámbito penitenciario.

En primer lugar, un 60% de los presos declaran tener abogados del turno de oficio (TO), aquí sinónimo de Justicia Gratuita, en contraste al 17% del resto de usuarios. Pero, un porcentaje de abogados del TO sólo diez puntos superior al de los acusados.

<b>CUADRO 27</b>		
Presos: Su abogado actual (o el último), ¿es particular o del Turno de Oficio?		
Resto de usuarios: Su abogado, ¿es particular o del turno de oficio (Justicia gratuita)?		
	<b>Particular</b>	<b>Turno de Oficio</b>
<b>Presos</b>	<b>40</b>	<b>60</b>
<b>Resto de usuarios</b>	<b>83</b>	<b>17</b>
<b>Participación como:</b>		
- 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

### 9.2. Justicia gratuita

Respecto a los trámites para beneficiarse de la Justicia Gratuita los presos se muestran, bien con más capacidad, bien con más facilidades que el resto de usuarios para obtener un abogado por este medio, Cuadro 28. O, dicho de otro modo, sólo un 7% de los presos declaran que es un trámite difícil y complicado.



<b>CUADRO 28</b>			
<b>Respecto al proceso para la obtención del abogado –justicia gratuita- los trámites han sido...?</b>			
	<b>Fáciles y sencillos</b>	<b>Dificultad media</b>	<b>Difíciles y Complicados</b>
<b>Presos</b>	<b>65</b>	<b>20</b>	<b>7</b>
Resto de usuarios	63	23	11
<b>Orden jurisdiccional</b>			
- De faltas	60	27	11
- De familia	51	30	16
- Civil general	62	31	7
- Penal	69	16	12
-Contencioso-administrativo	63	11	7
- De lo social	68	19	8

### 9.3. Satisfacción con el letrado

Este es un tema delicado. Inicialmente, sabemos que todos nuestros entrevistados han tenido un abogado que no ha podido evitar que en el momento de la entrevista estén en prisión.

El Cuadro 29 nos ofrece los datos de evaluación de la asistencia letrada distinguiendo si el abogado es particular o del TO, y contrastando presos con resto de usuarios.

Respecto a los abogados particulares la satisfacción alcanza un porcentaje similar en los dos perfiles, un 84% entre los presos y un 82% en el resto de usuarios. Igualdad que no hay respecto a la insatisfacción, mucho más acentuada entre los presos, un 20% que el resto de usuarios donde sólo un 3% enuncian su insatisfacción con los letrados particulares.

El TO sale peor parado en la valoración que hacen los presos. Aquí, sólo un 42% estima como satisfactoria la asistencia letrada en contraste con el 84% del resto de usuarios, también en referencia al TO. Aunque, la auténtica crítica se observa



cuando vemos que es un 57% de los presos los que señalan como muy insatisfactoria la asistencia de los abogados del TO.

Sin duda, los presos están evaluando toda la asistencia letrada desde el inicio del proceso judicial que en fase de instrucción les acusó hasta este momento en el que les entrevistamos, pasando por supuesto por la sentencia que les condeno a la privación de libertad<sup>7</sup>.

<b>CUADRO 29</b>				
<b>Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es... (Todos los que tienen abogado)</b>				
	<b>Tienen abogado Particular</b>		<b>Turno de oficio Justicia gratuita</b>	
	<b>Presos</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Presos</b>	<b>Usuarios</b>
Muy satisfactoria	57	72	28	59
Normal	24	20	14	25
Muy insatisfactoria	20	3	57	13
No sabe	0	1	1	1

#### 9.4. Visitas de los letrados

Como todo el mundo sabe la privación de libertad impide el libre movimiento de los reclusos, y por lo tanto, la única manera de ver a su abogado es que éste les visite en el centro penitenciario. Por otro lado, las visitas requieren por parte del abogado cierta organización y un gasto profesional, tiempo y transporte, que en un ámbito puramente mercantil como la relación abogado y cliente siempre tiene que estar presente.

Hechas estas matizaciones pasamos a ver el Cuadro 30 donde un 52% de los presos enuncian que no han tenido problemas para entrevistarse con su abogado, pero un 10% apunta algunas dificultades y un 31% señala muchas dificultades.

<sup>7</sup> En este sentido en próximas encuestas se podría intentar que el entrevistado distinguiera entre la asistencia letrada en el proceso judicial penal que le llevó a la prisión y la que disfruta en el ámbito de la vigilancia penitenciaria.



Estos datos sin ninguna otra matización nos muestran que al día de hoy un preso tiene más facilidad para ver al Juez de VP que a su abogado (véase el Cuadro 23 donde se observa que sólo un 16% de los presos que lo desearon no consiguieron ver al Juez de VP).

Por supuesto, creemos que esto no es así. Estamos ante dos fenómenos de magnitudes muy diferentes. Esto es, que las ocasiones en que un recluso decide que quiere ver al Juez de VP son menos que las veces que quiere ver a su abogado. Por lo tanto, creemos, pero no tenemos datos que lo demuestren, que los presos entrevistados han fijado su mirada en las ocasiones en que algún abogado no ha respondido con una visita a sus requerimientos, sin comparar las veces que ha visto a los abogados, sin duda en múltiples ocasiones, y las pocas ocasiones en que ha visto al Juez de VP.

<b>Cuadro 30</b>		
¿Podría decirme, por favor, la facilidad o dificultad que ha tenido para entrevistarse con su abogado cuando usted lo ha requerido?		
	<b>Porcentaje</b>	
Muchas dificultades	31	41
Algunas dificultades	10	
Pocas dificultades	14	52
Ninguna dificultad	38	
No sabe/no contesta	7	



## 10. CONTRASTE DEL FUNCIONAMIENTO SEGÚN COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Con la intención última de poder comparar a los usuarios presos con el resto de usuarios hemos incluido algunas de las preguntas del cuestionario general aunque en el caso de los presos los datos por CA no son representativos y por lo tanto no podemos desagregarlos, aunque sí permiten el contraste global.

El Cuadro 31 nos muestra que la población reclusa ha percibido en mayor proporción las mejoras en la Justicia en las CA con competencias asumidas en Justicia, un 25% de los presos en contraste con el 18% del resto de usuarios. No obstante, dado que la encuesta no se ha realizado en ningún centro penitenciario de Cataluña no podemos inferir ninguna mejora o empeoramiento en el ámbito de estas competencias y debemos suponer que los reclusos están pensando en los Tribunales de Justicia.

<b>Cuadro 31</b>				
¿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)...?				
	<i>Ha mejorado</i>	<i>Sigue igual</i>	<i>Ha empeorado</i>	<i>Sin opinión</i>
Presos	25	35	11	27
<b>Resto de usuarios</b>	18	43	7	33
<b>Comunidad Autónoma con competencias:</b>				
- Andalucía	15	53	12	20
- Canarias	15	54	12	19
- Cataluña	18	49	4	28
- Galicia	9	61	9	21
- Madrid	12	34	5	49
- Navarra	13	17	2	66
- País Vasco	48	27	2	23
- Valencia	16	38	6	40



## 11. VALORACIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPOS DE LOS JVP.

Como en la anterior pregunta el objetivo esencial es comparar a los presos con el resto de usuarios. En esta ocasión, la valoración y la percepción de las instalaciones y equipos con los que cuentan los Juzgados es similar entre los reclusos y el resto de usuarios, Cuadro 32.

<b>CUADRO 32</b>			
<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>Presos</b>	27	38	22
<b>Resto de usuarios</b>	26	47	25



## 12. ACTITUDES GENERALES DE LOS PRESOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Como colofón al cuestionario y a este informe hemos incluido algunas preguntas que indagan en la actitud general de los entrevistados hacia la Administración de Justicia española.

El Cuadro 33 nos presenta los datos respecto a una frase que aborda la confianza de los usuarios sobre la independencia o no de los jueces españoles y su capacidad para no dejarse influir por nadie.

El contraste entre población general, presos y resto de usuarios nos confirma lo que al principio de este informe enunciábamos, esto es, que sólo los presos entre todos los usuarios de la Administración de Justicia muestran peor consideración del funcionamiento de los Tribunales que la población general.

Veamos, un 50% de los usuarios opina que sí son independientes, en contraste sólo un 41% de la población general muestran su acuerdo y, finalmente, un 25% de los presos.

<b>Cuadro 33</b>			
Grado de acuerdo con la frase: "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"			
	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>	<i>Sin opinión</i>
<b>Presos</b>	<b>25</b>	<b>71</b>	<b>4</b>
Resto de usuarios	50	42	9
Población general año 2002	41	48	11

En el Cuadro 34 hemos reducido el contraste a la comparación entre presos y resto de usuarios. De tal manera, que en las columnas segunda y tercera, *Muy o bastante de acuerdo* y *Poco o nada de acuerdo*, la primera cifra es el porcentaje de usuarios no presos y la segunda el porcentaje de presos que muestran su acuerdo o desacuerdo con cada frase.

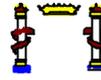


Para empezar y de forma global apuntar que hay diferencias de actitudes entre las dos poblaciones comparadas: presos y resto de usuarios.

Por supuesto cada una de las frases puede ser analizada por sí misma. No obstante, nosotros vamos a ordenarlas de menos a más discrepancia. Esto es, un primer grupo en el que examinaremos las frases en las que presos y no presos muestran porcentajes de acuerdo o desacuerdo cercanos, entre uno y cuatro puntos porcentuales. En segundo lugar, las frases que generan diferencias entre seis y diez puntos. Y finalmente, las frases que dan lugar a porcentajes de apoyo o rechazo de más de diez puntos porcentuales.

En el primer grupo, discrepancia débil, nos encontramos las frases 1, 3 y 5. En la primera (1) que se evalúa la lentitud de la Administración de Justicia como un obstáculo de acceso, los presos se muestran algo más críticos que el resto de usuarios. En la segunda frase (3), donde se alude a la falta de medios de la Administración de Justicia, tiene algo más de apoyo por parte de los presos que del resto de usuarios. Finalizando este primer grupo nos encontramos con una frase que indaga sobre la universalidad de la tutela judicial (5), en este aspecto los presos son menos optimistas que el resto de usuarios, y sólo un 59% de ellos piensan que cualquiera puede obtener el amparo de los Tribunales.

La primera frase del grupo con diferencias entre seis y diez puntos es la número (2), donde se indaga la complejidad del lenguaje, aquí los presos consideran en mayor porcentaje que el lenguaje y los procedimientos son difíciles de entender, un 79% de los presos es de esa opinión frente al 72% del resto de usuarios, en cualquier caso una amplia mayoría. La segunda frase de este grupo (8) de discrepancia media, alude al contraste entre la imagen de la Justicia y la realidad de su funcionamiento, en este caso los presos con un 34% de apoyo nos indican que para la mayoría de ellos, el 57%, la Administración de Justicia tiene la imagen que se merece, opinión que sólo es apoyada por el 46% del resto de usuarios. La tercera frase de este grupo (9) aborda una actitud de gran calado para la configuración social del Estado de Derecho y cuestiona en qué medida la Administración de Justicia es la garantía para las libertades, en este caso el 74% de los usuarios opinan que sí, pero sólo un





<b>Cuadro 34</b>		
	<i><b>Muy o bastante de acuerdo</b></i>	<i><b>Poco o nada de acuerdo</b></i>
<b>Grado de acuerdo con la frase:</b>	<b>Usuarios/ Presos</b>	<b>Usuarios/ Presos</b>
1. "La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella"	70/73	27/21
2. "El lenguaje y los procedimientos de los tribunales son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio"	72/79	26/18
3. "La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios para poder desarrollar bien su labor"	49/50	34/31
4. "Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes"	66/53	27/39
5. "En España hoy todo el que lo desea puede obtener el amparo de los tribunales para defender sus derechos y libertades"	62/59	33/37
6. "Los jueces tienden a estar <<fuera de onda>> respecto de lo ocurre en la sociedad."	38/53	50/33
7. "Con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual"	55/80	32/14
8. "En realidad, la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece"	43/34	46/57
9. "Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades"	74/64	20/26
10. "Nuestros jueces son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea"	50/43	18/20

**CUESTIONARIO PRESOS (Juzgados de VP)**

<b>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?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Muy bien	1
Bien	12
Regular	28
Mal	39
Muy mal	18
No sabe	2
No contesta	1

<b>P.2. ¿Qué puntuación le daría usted a los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria? 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. <i>Media aritmética</i></b>	
<b>MEDIA</b>	4.77

<b>P.3. ¿Y esta calidad del servicio ha sido...?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	20
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	32
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	39
No sabe	7

<b>P.4. ¿Había tenido usted algún contacto, antes del último año, con los Juzgados de VP?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Sí	58
NO	42
No contesta	

<b>P.5. ¿Y en contraste con las veces anteriores, diría usted que el funcionamiento de estos juzgados...?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Ha mejorado	32
Sigue igual	40
Ha empeorado	21
No sabe	4
No contesta	3



<b>P.6. Desde su punto de vista, ¿en qué medida considera que son necesarios los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria?</b>	
	Porcentajes
Muy necesarios	66
Bastante necesarios	26
Poco necesarios	4
Nada necesarios	2
No sabe	3
No contesta	1

<b>P.7. ¿Ha tenido usted que acudir a un Juzgado de VP estando de permiso?</b>	
	Porcentajes
Sí	13
NO	87

<b>P.8. ¿ Y como valoraría el trato recibido en esa situación? 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. <i>Media aritmética</i></b>	
<b>MEDIA</b>	6.70

<b>P.9. ¿Qué capacidad efectiva cree usted que tienen los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria ante instituciones penitenciarias?</b>	
	Porcentajes
Mucha capacidad	46
Una capacidad media	22
Poca capacidad	24
No sabe	8

<b>P.10. En algunas ocasiones se hace necesaria la cooperación entre organizaciones como Cáritas, Proyecto Hombre, etc. Y los JVP, ¿Cómo calificaría usted esta cooperación?</b>	
	Porcentajes
Muy buena	38
Buena	31
Regular	4
Mala	7
Muy mala	1
No sabe	18

<b>P.11. ¿Ha disfrutado usted en alguna ocasión de libertad condicional?</b>	
	Porcentajes
Sí	24
NO	76



<b>P.12.a. En ese periodo, ¿cómo calificaría la actividad del JVP en cuanto a: su discreción para no hacer publicidad de su situación</b>	
	Porcentajes
- Satisfactoria	82
- Insatisfactoria	10
- No sabe	6
- No contesta	2

<b>P.12.b. En ese periodo, ¿cómo calificaría la actividad del JVP en cuanto a: su flexibilidad a la hora de tomar medidas respecto a horarios</b>	
	Porcentajes
- Satisfactoria	69
- Insatisfactoria	22
- No sabe	8
- No contesta	0

<b>P.13. Ahora, queremos que piense y valore la rapidez de respuesta por parte de los JVP cuando se pide su intervención</b>	
	Porcentajes
Muy rápido	1
Rápido	11
Normal, ni rápidos ni lentos	23
Lentamente	35
Muy lentamente	27
No sabe	3
No contesta	1

<b>P.14. ¿Y cuál cree usted que ha sido el principal responsable de esa demora? (sólo a los que han respondido lenta o muy lentamente)</b>	
	Porcentajes
La Administración de Justicia	29
Las leyes procesales	6
Instituciones penitenciarias	27
La complejidad del asunto	2
El Juez	3
Mi abogado	1
Muchos casos/ trabajo para los JVP	17
Burocracia	4
Otros	6
- No sabe/no contesta	5



<b>P.15. ¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen...</b>	
	Porcentajes
Modernos	27
Normales	38
Viejos	22
No los conoce	7
No sabe/no contesta	5

<b>P.17. 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)</b>	
	Porcentajes
Ha mejorado	25
Sigue igual	35
Ha empeorado	11
No sabe	27
No contesta	1

<b>P.18. Como usted sabe, en la actualidad algunas Comunidades Autónomas han asumido las competencias sobre Administración de Justicia, ¿apoyaría usted que su comunidad autónoma asumiera estas competencias? (usuarios en las CA sin competencia)</b>	
	Porcentajes
Sí	67
No	4
No sabe	22
No Contesta	7

<b>P.19 Su abogado actual (o el último), ¿ es particular o del turno de oficio?</b>	
	Porcentajes
Es un abogado particular	40
Es un abogado del turno de oficio	60

<b>P.20. Respecto al proceso para la obtención del abogado por el turno de oficio los trámites han sido...?</b>	
	Porcentajes
Fáciles	65
Con una dificultad media	20
Difíciles	7
No sabe/no contesta	9



<b>P.21. Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es...</b>	
	Porcentajes
Muy satisfactoria	39
Normal	18
Muy insatisfactoria	42
No sabe	1

<b>P.22. ¿Podría decirme, por favor, la facilidad o dificultad que ha tenido para entrevistarse con su abogado cuando usted lo ha requerido?</b>	
	Porcentajes
Muchas dificultades	31
Algunas dificultades	10
Pocas dificultades	14
Ninguna dificultad	38
No sabe/ no contesta	7

<b>P.23. ¿En alguna ocasión ha necesitado entrevistarse o pedir audiencia con el Juez de VP?</b>	
	Porcentajes
Sí	72
No	28

<b>P.24. ¿Lo consiguió?</b>	
	Porcentajes
Sí	84
No	16

<b>P.25. ¿El trámite fue...?</b>	
	Porcentajes
Muy fácil	21
Fácil	36
Normal: ni fácil, ni difícil	27
Difícil	11
Muy difícil	5
No contesta	2

**A TODOS**

<b>P.26. En las ocasiones que usted ha sido citado por el Tribunal de VP, ¿ha sido atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Con puntualidad	58
Sin puntualidad	18
No sabe	19
No contesta	4

**A los que en P. 23. responden Sí**

<b>P.27. En las ocasiones que ha estado ante el juez de VP, ¿en qué medida ha sentido Ud. amparados sus derechos?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Mucho	39
Poco	16
Nada	24
No sabe	15
No contesta	6

<b>P.28. ¿Cuando recibe las resoluciones del Juzgado de VP le queda claro el contenido de la misma?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Sí	73
No	21
No sabe/no contesta	6

**A los que responden NO en P.28**

<b>P.29. ¿Intentó Ud. informarse?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Sí	91
No	9

**A los que responden Sí en P.28**

<b>P.30. ¿Cómo intentó Informarse?</b>	
	<b>Porcentajes</b>
Con su abogado	26
En los Servicios de Orientación Jurídica	8
Oficinas de información y atención al público	3
Con otros internos	44
Con funcionarios de prisiones	13
Por otros métodos	15
No contesta	3



## A TODOS

<b>P.31. 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?</b>			
	<b>Los funcionarios</b>	<b>El secretario</b>	<b>El Juez</b>
Muy buena	5	6	7
Buena	63	60	53
Mala	13	9	22
Muy mala	4	3	6
No ha estado con...	12	19	8
No sabe	2	2	1
No contesta	1	1	3

<b>P.32 ¿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>Los funcionarios</b>	<b>El secretario</b>	<b>El Juez</b>
Mejor	17	17	17
Igual	58	60	50
Peor	21	19	28
No sabe	2	1	2
No contesta	2	3	3

<b>P.33. ¿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?”</b>	
	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	9
Bastante de acuerdo	16
Poco de acuerdo	20
Nada de acuerdo	51
No sabe	3
No contesta	1



<b>P.34. 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</b>				
	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>Bastante de acuerdo</b>	<b>Poco de acuerdo</b>	<b>Nada de acuerdo</b>
	%	%	%	%
1- La Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella	41	32	8	13
2- El lenguaje y los procedimientos de los tribunales son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio	47	32	10	8
3- La Justicia no cuenta con los medios materiales necesarios para poder desarrollar bien su labor	27	23	12	19
4- Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes	18	35	21	18
5- En España hoy todo el que lo desea puede obtener el amparo de los tribunales para defender sus derechos y libertades	24	35	14	23
6- Los jueces tienden a estar "fuera de onda" respecto de lo que ocurre en la sociedad	24	29	17	16
7- Con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual	55	25	9	5
8- En realidad, la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece	11	23	25	32
9- Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades	28	36	12	14
10- Nuestros jueces son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea <sup>8</sup>	16	27	4	16

<b>P. 35. ¿Cómo puntuaría usted entre 1 (muy mal) y 5 (muy bien) la forma en que funciona hoy en nuestro país...</b>							
	<b>Muy Bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Regular</b>	<b>Mal</b>	<b>Muy mal</b>	<b>No sabe</b>	<b>No contesta</b>
1. Las Cortes	5	15	34	13	15	13	4
2. La Administración	3	20	26	22	21	5	3
3. El Gobierno del Estado	4	19	18	21	30	6	2
4. La sanidad	15	33	26	12	8	5	1
5. La policía	9	18	24	18	27	3	2
6. La educación	19	35	21	10	8	5	2

<sup>8</sup> En esta pregunta un 31% de los entrevistados declararon no saber.

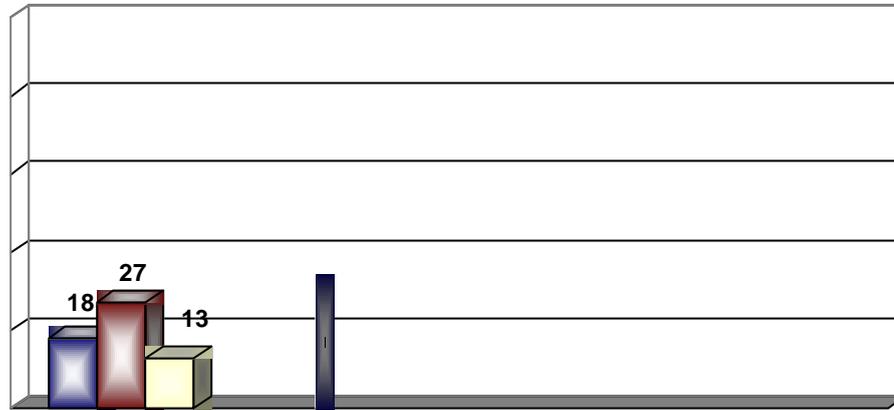


## ANEXO: GRÁFICOS



### FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN ESPAÑA

4



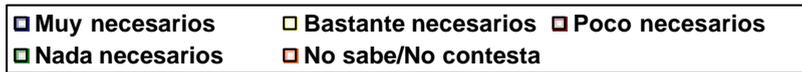
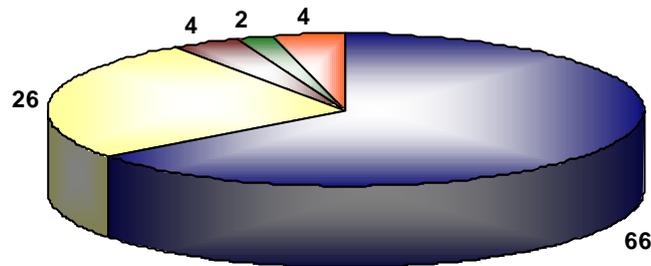
2

0

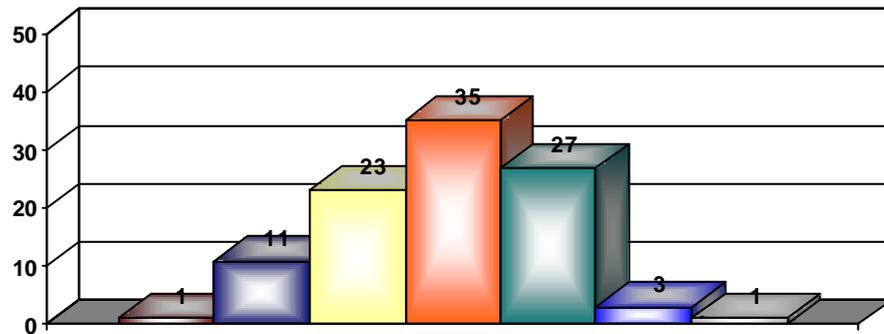




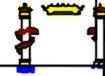
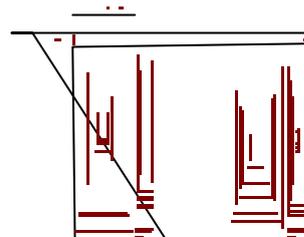
### Medida en que son necesarios los Juzgados de VP



### Rapidez de respuesta de los Juzgados de VP



# pendencia



Nombre de archivo: 2USU2003\_VigilanciaPeninteciaria.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: 23/07/2003 12:38  
Cambio número: 3  
Guardado el: 22/09/2003 16:59  
Guardado por: cgpj  
Tiempo de edición: 13 minutos  
Impreso el: 27/02/2004 10:51  
Última impresión completa  
Número de páginas: 54  
Número de palabras: 9.368 (aprox.)  
Número de caracteres: 53.402 (aprox.)