

ENCUESTA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

(Usuarios no expertos y usuarios expertos)

Para :



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

**INFORME
(Diciembre 2001)**

CONTENIDO

FICHA TÉCNICA	4
1. RESUMEN GENERAL DE LOS DATOS	5
2. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS PREVIAS: LÍMITES Y VIRTUDES DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS	13
3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	17
4. USO DE LAS LENGUAS OFICIALES	22
5. EL FACTOR TIEMPO	23
5.1. Duraciones procesales	23
5.2. Puntualidad	26
5.3. Número de declaraciones	28
6. VALORACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	29
7. LENGUAJE JURÍDICO: COMPRENSIÓN DE LAS CITACIONES	31
8. PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS ÓRGANOS JUDICIALES SOBRE EL ASUNTO	33
9. INMEDIACIÓN Y SENTIMIENTO DE AMPARO POR PARTE DEL JUEZ	36
10. EVALUACIÓN DE LOS PERJUDICADOS	40
10.1. Restitución del perjuicio	40
10.2. Sentimiento de amparo en los usuarios perjudicados:	42
10.3. Calidad del servicio que esperaban	44
11. EVALUACIÓN DE LOS TESTIGOS	45
11.1. Percepción de la calidad encontrada	45
11.2. Información sobre sus derechos y deberes	45
11.3. Ejercicio del derecho a que le abonen gastos de transporte y estancia	46
12. EVALUACIÓN DE LOS ACUSADOS PRESOS	48
13. VALORACIÓN DE LA ASISTENCIA LETRADA	54
13.1. ¿Qué perfil de usuario tiene asistencia letrada y de qué tipo?	54
13.2. Valoración de la asistencia recibida	55
13.3. Facilidad de obtención de un abogado del TO	56
14. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	58
14.1. Valoración de instalaciones y equipos de trabajo	58
14.2. Horarios de atención	59
ENCUESTA A USUARIOS EXPERTOS	61
15. VALORACIÓN DE LOS TRIBUNALES DE LO SOCIAL	62
15.1. Juzgados de lo Social	62
15.2. Salas de lo Social Tribunal Superior y Tribunal Supremo	64
16.1. Juzgados de Instrucción y Penales	66
16.2. Audiencia Provincial y Tribunal Supremo Sala de lo Penal	68
17. VALORACIÓN DE LOS TRIBUNALES CIVILES	70
17.1. Juzgados de 1ª Instancia	70
17.2. Salas de lo civil de la Audiencia Provincial y del Tribunal Supremo	72
17.3. Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC)	73
18. VALORACIÓN DE LOS TRIBUNALES DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS	75
18.1. Juzgados de lo contencioso-administrativo	75

18.2. Salas de lo Contencioso-Administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia y del Tribunal Supremo	77
19. VALORACIÓN DE RESPONSABILIDADES SOBRE LA DILACIÓN DE LA JUSTICIA	79
20. USO DE LAS LENGUAS OFICIALES EN CATALUÑA, VALENCIA Y GALICIA	80
CUESTIONARIOS Y RESULTADOS GLOBALES	81
CUESTIONARIO USUARIOS NO EXPERTOS	82
CUESTIONARIO A USUARIOS EXPERTOS	88



FICHA TÉCNICA

Las características técnicas por las que se rige el presente estudio son las siguientes.

- ✓ **Ámbito:** Nacional

- ✓ **Universo:** Demandantes y demandados (en la jurisdicción civil); testigos, acusados presos y acusados no presos (en los órganos jurisdiccionales de lo penal). Se han incluido también a los abogados ejercientes en los cuatro ámbitos jurisdiccionales.

- ✓ **Tamaño y distribución de la muestra:** Se han realizado 1000 entrevistas utilizándose como puntos de muestreo los juzgados. De estas 1000 entrevistas 800 se han efectuado a usuarios ciudadanos y 200 a usuarios expertos o abogados. La selección final de entrevistados se realizó según cuotas por categoría de usuario (o motivación de la presencia en el Juzgado).

- ✓ **Método de recogida de la información:** Entrevista personal mediante cuestionario estructurado y precodificado (algunas preguntas abiertas) administrado en los juzgados de una duración media de unos 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 los datos globales obtenidos entre los Usuarios ciudadanos es de ± 3.5 . En los mismos supuestos teóricos, el error de muestreo obtenido para los datos correspondientes a los Usuarios expertos o abogados es de ± 7.1 .

- ✓ **Fecha de realización de los trabajos de campo:** El trabajo de campo se realizó entre los días 9 a 29 de Noviembre de 2001.



1. RESUMEN GENERAL DE LOS DATOS

Llevamos años escuchando y leyendo que la Justicia española funciona mal. La mayoría de la opinión pública es de esta opinión, apoyados y reforzados por los medios de comunicación, los responsables políticos y los expertos en gestión. Decía el profesor Toharia en su libro *Opinión Pública y Justicia*: “El diagnóstico de situación que realiza la ciudadanía respecto de la eficacia de la Justicia es sencillamente desolador...Es decir, para los españoles la Justicia se merece la imagen obsoleta de conjunto que presenta.”¹

Admitida esta situación de la Justicia, el realizar una encuesta a los usuarios de la Justicia parece un ejercicio de autocrítica excesivo. Hurgar en la herida abierta, en fin, buscar y encontrar problemas ya conocidos.

Pues bien, como ocurrió hace cuatro años², en esta encuesta los usuarios de la Justicia española realizan una valoración más positiva de su funcionamiento que la población general³. El diagnóstico general que deducimos de la encuesta a usuarios está muy alejado del catastrofismo con el que pronuncia la opinión pública, de hecho, los propios usuarios de la Administración de Justicia la han calificado globalmente con 5.44 puntos, estamos ante un aprobado, que en términos de media aritmética es un aprobado alto.

Por supuesto, hemos encontrado críticas, incluso, auténticos agujeros negros, pero junto a ellos, y de manera muy extendida hay situaciones de normalidad, e incluso de funcionamiento eficaz y, como veremos, una gran parte de los usuarios tienen una sensación grata en su contacto con la Justicia.

Antes de entrar en el análisis de los datos más destacados es oportuno comentar el formato de los datos de este informe. Gran parte de los datos se ofrecen con porcentajes, esto es, que se muestra el tanto por ciento de usuarios que son bien de una opinión determinada o cumplen un perfil que los diferencia del resto, por ejemplo al 65% de los testigos se le informó de sus derechos a la hora de declarar.

¹ Toharia, J.J. *Opinión Pública y Justicia*, Madrid, 2001, CGPJ, págs. 138 y 141.

² Decíamos en el año 1997: “De los datos ofrecidos por esta Encuesta de Opinión [a usuarios de la Justicia] se deriva una conclusión general: la valoración del funcionamiento de la justicia que realizan los usuarios es claramente más favorable que la imagen que tiene la población general (Barómetro de Opinión). Dicho de otro modo, la justicia funciona mejor de lo que piensa y opinan aquellos que no la han utilizado.”, Libro Blanco de la Justicia Anexos, CGPJ, pág. 179.

³ Para ser justos en la última encuesta de opinión pública general, un 37% de la población declaró que “la Justicia tiene en conjunto peor imagen de lo que en verdad se merece”, aunque un 51% no pensaba así.



Por otra parte, se ha utilizado una escala que necesita alguna advertencia previa a la hora de interpretar sus datos. Muchas preguntas se han formulado ofreciendo escalas numéricas para su respuesta (siempre, de 0 a 10, correspondiendo 0 a la valoración más baja o negativa o al mayor grado de desacuerdo y el 10, en cambio, a la valoración más alta o positiva o al mayor grado de acuerdo). Esta técnica, de uso generalizado y de claras ventajas analíticas requiere cierta dosis de cautela en la interpretación de las *puntuaciones medias* a que da lugar y en las que se sustentan las conclusiones del estudio. La utilización de puntuaciones medias fomenta fuertemente la obtención de valores próximos al punto central de la escala. La tentación de interpretar las evaluaciones obtenidas con la utilización de una escala estándar de once puntos (de 0 a 10) en términos de calificaciones escolares (“aprobado”, “notable” o “sobresaliente”) puede dar lugar a percepciones fuertemente distorsionadas. Cuando se utilizan promedios es prácticamente imposible obtener como resultado valores extremos: así, una valoración de 5 (en una escala de 0 a 10) lejos de representar el umbral mínimo a partir del cual empieza la valoración favorable representa en realidad un nivel de aceptación ya sustancial. De hecho, la puntuación más alta, positiva, de todo el informe ha sido un 7.54 (cifra llamativa e infrecuente en este tipo de mediciones en las se calcula la media aritmética de un colectivo grande).

Dicho esto, entramos a resumir algunos datos. Esa primera pregunta que calificaba a la Administración de Justicia de manera global, 5.44 puntos, ha sido complementada con una pregunta sobre si la calidad del servicio que se han encontrado es mejor, igual o peor de la que esperaba encontrar antes de acudir a la Justicia. Un 16% se han encontrado un funcionamiento mejor del que esperaban, un 23% peor y un 55% igual que el que esperaban antes de comenzar el asunto que les ha llevado a los Tribunales.

En las comunidades autónomas donde coexisten dos lenguas oficiales se ha preguntado a los usuarios si han tenido algún problema en la expresión o comprensión con o por parte de la Administración de Justicia. Se ha detectado algún problema para poder expresarse en catalán o euskera un 7% y 6% respectivamente de los usuarios en esas comunidades autónomas. Ahora bien, la encuesta ha detectado también problemas en el otro sentido, esto es, un 8% de los usuarios en Cataluña dicen que han tenido problema a la hora de entender las expresiones o escritos en catalán; un 6% de los usuarios en Galicia enuncian el mismo problema respecto al gallego; y finalmente, un 4% de los usuarios en el País Vasco, señala problemas para entender



expresiones o escritos en euskera. En cualquier caso, estamos hablando de porcentajes muy pequeños sobre el cien por cien de usuarios.

Si sobre la Administración de Justicia hay una afirmación universalmente compartida esta es “que es muy lenta”. Pero, las generalizaciones siempre son malas y burdas. El 44% de los usuarios han declarado que el tiempo procesal que ha durado su asunto hasta el momento de la entrevista era razonable. En contraste, el 52%, la mayoría, opina que era más tiempo del razonable, de ellos un 32% encuentra que es un plazo “muy largo y excesivo” .

Teniendo en cuenta que los que califican la duración procesal son los propios usuarios, que un 44% de ellos consideren el tiempo transcurrido como normal o incluso escaso es algo, por lo menos, inesperado. Cuatro de cada diez usuarios están utilizando la Administración de Justicia y el tiempo que está tardando les parece razonable, evidentemente, la afirmación de que la Justicia es lenta, ya no es universal, de hecho, apenas es mayoritaria, y esto, entre los principales afectados.

Por otra parte, lo ganado en tiempos procesales, puede que se esté perdiendo en algo tan simple como ser puntuales en atender a los ciudadanos que los propios Tribunales citan el día y la hora que estiman conveniente. El 47% de los usuarios fueron atendidos impuntualmente, el 50% puntualmente. Del colectivo que fue afectado por la impuntualidad (47%), un 5% declara que tuvo que esperar más de dos horas; un 22% entre una hora y dos; el 30% entre media hora y una hora; el 20% treinta minutos; y el 16% menos de treinta minutos.

A veces, los expertos en gestión y productividad se olvidan que la esencia del trabajo de una organización es la manera en que trabajen sus empleados, lo que se ha llamado el factor humano. Para conocer esto se ha preguntado a los ciudadanos anónimos que han tenido que acudir a los Tribunales que calificaran la atención recibida por cada uno de los tres grandes cuerpos que componen las oficinas judiciales (jueces o magistrados, secretarios y funcionarios).

Los resultados son excelentes, un 90% de los usuarios que han tenido contacto con alguno de las tres categorías ha considerado que fue tratado muy bien o bien. El porcentaje de usuarios que declaran haber sido tratados muy mal, es muy pequeño, entre 8% y 12% que se han sentido tratados mal por cualquiera de los tres cuerpos



judiciales, y que por supuesto no deberían haber llegado a sentirse tratados de esta forma.

Al hablar del lenguaje jurídico, de nuevo los datos obtenidos directamente de los interesados contradicen, una vez más, y rotundamente esa sensación que tiene la población general de un lenguaje críptico, el 87% de los usuarios de la Justicia española cuando recibió la citación del juzgado le quedó claro para que tenía que ir.

Por encima de las duraciones, de los retrasos, de la impuntualidad o de la calidad del trato recibido, sin duda, lo más importante para cualquier usuario de la Justicia es que los Jueces o Magistrados conozcan el asunto sobre el que tienen que decidir lo suficiente como para tomar una decisión justa (ajustada a las leyes vigentes). Admitida de manera general la imparcialidad e independencia de los Jueces⁴, pasa a ser el grado de conocimiento del asunto el siguiente factor sobre el que se sostiene la legitimidad y eficacia de una Administración de Justicia.

En este aspecto los datos de la encuesta nos presentan una situación preocupante para la Administración de Justicia, un 48% de los usuarios que se pronuncian piensan que el Juez conoce poco o nada el asunto que le afecta. Además, este porcentaje se ha incrementado respecto al año 1997, donde sólo era un 42% (de los usuarios que se pronunciaban) los que tenían esta opinión.

El 60% de los usuarios ha estado ante el Juez o Magistrado, algunos en vistas o juicios, otros en actos procesales que requieren su presencia. Estamos ante un incremento de 14 puntos porcentuales respecto a la encuesta nacional anterior. En el año 1997 el porcentaje de usuarios que no había estado con un juez, 53%, era mayor al de los que sí habían estado, un 46%. En el año 2001 se ha dado la vuelta a estos porcentajes, sí han estado ante un juez un 60%, y no han estado un 39%.

Hemos observado relación entre haber visto y estado con el Juez y la percepción que tienen los usuarios de que el Juzgado conoce su asunto. Esto se traduce en que el 84% de los que piensan que el juzgado conoce mucho su asunto han visto al Juez, y este porcentaje baja al 16% entre los que no lo han visto.

⁴ Véase Toharia, Opinión Pública y Justicia (Cendoj, GGPJ, 2001), el grado de independencia e imparcialidad de la actividad de los Jueces es similar en España al resto de países de nuestro entorno.



El perfil del ciudadano perjudicado requiere una atención especial por parte de la Administración de Justicia. El perjudicado es el ciudadano que delega en el poder judicial su capacidad de restitución del perjuicio, y ya sabemos, que esta es una de las piezas claves en el buen funcionamiento de un sistema de Derecho. A pesar de todo, sólo un 7% de los que han sido perjudicados enuncian que han sido compensados totalmente gracias a la actividad de los Tribunales, un 12% parcialmente y, finalmente, un 58% declaran que su perjuicio no ha sido restituido en nada. No obstante, también en este aspecto se ha mejorado desde el año 1997.

El 28% de los usuarios testigos no fue informado de sus derechos y obligaciones. Esta proporción se eleva hasta el 37% en los Juzgados de lo Penal y baja hasta el 23% en los Juzgados de 1ª Instancia. Sin embargo, contrastando con los datos del año 1997 se observa una mejoría general, se ha incrementado la información de sus derechos en once puntos.

El 60% de los testigos que tenían derecho a gastos de desplazamiento o estancia lo desconocían. Estamos ante un posible fallo en los canales de comunicación entre la Administración de Justicia y los testigos. De nuevo, el porcentaje ha mejorado respecto al año 1997, donde el 74% lo desconocían, por otro lado, la situación es menos calamitosa en CAV donde el porcentaje ha sido del 53%.

Un 12% de los acusados presos declaran no conocer totalmente la acusación que se les imputa en el proceso penal en el que están acusados. Un 24% de los presos no habían realizado gestiones procesales ante el Juez, este porcentaje se eleva hasta el 38% entre los usuarios presos que no habían tenido todavía una entrevista con su abogado. El 58% de los presos ha declarado que no había tenido entrevista con su abogado para preparar el juicio o declaración.

El 68% de los usuarios entrevistados tenían la asistencia de un letrado. De ellos, el 75% un abogado particular y un 25% un abogado por el turno de oficio. El 49% de los usuarios están "muy satisfechos" con sus abogados, pero este porcentaje baja hasta el 37% entre los que tienen uno de oficio y se incrementa hasta el 70% entre los que tienen abogado particular. Estas diferencias se hacen más preocupantes cuando nos fijamos en la categoría atención "muy insatisfactoria", donde los usuarios con abogados del turno de oficio que los califican así son un 21%, frente al 3% de los que tienen uno particular.



El 73% de los usuarios, con abogado del TO, califican como fáciles y sencillos los trámites para conseguirlos. Sin embargo, la categoría que preocupa es la que describe los trámites como “difíciles y complicados”, así se pronuncian un 11% del total. A la vista de los datos globales se puede decir que los trámites son considerados mayoritariamente 73% como fáciles, pero que hay una bolsa de lugares donde una proporción apreciable de los usuarios los considera “difíciles o complicados”.

El 18% de los usuarios consideran que las instalaciones y equipos son modernos, un 56% los observa como normales y, un 26% los ve viejos. Según el tipo de Juzgado los mejor calificados han sido los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo⁵ (35% modernas y 3% viejas), le siguen a distancia, pero por encima de la media, los de 1ª Instancia, 22% modernos, y los de Familia, 19% modernos. En el otro extremos, esto es, valorados por encima de la media como viejos están en primer lugar, los Juzgados de lo Penal, 40%, seguidos de cerca por los Juzgados de lo Social, 39%, y en tercer lugar los de Instrucción, con 33%.

Finalizamos el resumen de los datos de la encuesta de usuarios no expertos con el tema de los horarios. A un 34% de los usuarios les ha parecido insuficientes, pero este porcentaje llega a ser del 69% en lo que denominamos Resto de Cataluña, del 52% en Valencia y del 40% en Barcelona. En el otro lado, los que lo encuentran suficiente, destacan con un 80% los usuarios de Madrid provincia; con un 75% los de Sevilla, y con un 71% los de Zaragoza y Resto de zonas. Según tipo de juzgados, encuentran insuficiente el horario los usuarios de los Juzgados de lo Social, 42%, y los de lo Penal, 38%, siendo los más satisfechos los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo.

Pasamos ahora a comentar los datos más destacados de la “encuesta a usuarios expertos”. Estamos ante la primera encuesta a abogados que se realiza a una muestra nacional de abogados ejercientes. Los datos se han realizado sobre una muestra total de doscientos abogados, cincuenta para cada una de las jurisdicciones. Estamos ante una muestra reducida pero que en términos globales, no desagregados, nos permite ofrecer la evaluación global de profesionales del derecho, pero que no dejan de ser nada más que usuarios, usuarios expertos.

⁵ Recordamos que estos son órganos de reciente creación y que lógicamente han debido ser dotados con mobiliario y equipos nuevos, no obstante, ese 3% que los ha calificado como viejos puede estar influido por el aspecto de algún edificio donde estén ubicados los nuevos juzgados.



En la primera instancia el trabajo de Jueces o Magistrados mejor valorado globalmente ha sido el de los Juzgados de lo Contencioso-administrativo, con una puntuación de 6.28, en la escala del cero al diez. En segundo lugar han quedado los Juzgados de lo Penal con 6.08 puntos. En tercer lugar, los Juzgados de lo Social con 6.02 puntos. En cuarto lugar, los Juzgados de Instrucción con 4.88 puntos. En quinto lugar, los Juzgados de 1ª Instancia, con 4.85. Las oficinas judiciales de los juzgados han sido calificadas de manera general por encima de la puntuación de los Juzgados en los que están integradas.

En este primer nivel judicial también se ha pedido una valoración de los plazos reales en los que tramitan los juzgados diversas fases procesales. La primera pregunta ha sido sobre el tiempo que tardan entre la entrada de la demanda y la primera actuación procesal, en este aspecto los juzgados peor valorados han sido los de instrucción y los de civil y los mejores los de lo social y contencioso-administrativo, en este orden.

El segundo plazo por el que se ha preguntado ha sido el tiempo que pasa entre la fecha de citación a juicio y el señalamiento del mismo. Las críticas y las alabanzas se han repartido igual que en la anterior pregunta, mal penal y civil, y bien social y contencioso-administrativo. Finalmente, también se les ha preguntado por el tiempo que transcurre entre el juicio y la notificación de la sentencia. En este caso salen airoso todos los juzgados menos los de civil.

Para calificar la segunda instancia hemos contrastado las Secciones de lo Civil y Penal de las Audiencias Provinciales con las Salas de lo Social y Contencioso-Administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia. En esta segunda instancias las puntuaciones en general son más bajas. El ámbito mejor calificado ha sido el Penal, las Secciones Penales de las AP (6.17), en segundo lugar las Salas de lo Social de los TSJ (5.30), en tercer lugar las Secciones de lo Civil AP (5.26) y, en cuarto y último lugar, la Sala de lo Contencioso-Administrativo de los TSJ (4.26)

El Tribunal Supremo también ha sido evaluado. Las puntuaciones globales vuelven a bajar desde la segunda instancia y poco más. Ahora, la Sala peor valorada es la de lo Civil, 3.88 puntos, la penúltima con un 4.44 es la Sala de lo Contencioso-Administrativo, la siguiente, en orden ascendente, es la Sala de lo Penal, 4.77, y finalmente la mejor calificada por los abogados ha sido la Sala de lo Social, con un 5.33.



En los últimos años se ha generado un gran debate acerca de la reforma de los recursos de casación. De una u otra manera parece que desde dentro del Tribunal Supremo y refrendado por expertos legales se mantiene la opinión de que el Tribunal Supremo debe ser descargado de asuntos que no sean claramente de casación, de jurisprudencia, dicho de otro modo, hay que evitar que se convierta en una tercera instancia jurisdiccional. En este debate, la mayoría de los abogados que hemos entrevistados se muestra contrario con “criterios para la admisión de recursos”, y viniendo de quién viene esta opinión queda claro que lo que están criticando son las inadmisiones y solicitan criterios más flexibles o menos restrictivos.

También se ha preguntado a los abogados sobre la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil. Un 22% de los abogados les parece que la puesta en marcha ha sido buena o muy buena, al lado contrario, un 32% valoran este proceso de gestión como malo o muy malo, y un tercer sector, mayoritario, el 44% considera que han existido los problemas normales.

Por otro lado, un 20% de los abogados consideran que empeorará el ámbito civil, un 20% que lo dejará igual (esto es mal), y sólo un 8% consideran que gracias a la nueva LEC la situación mejorará mucho.

Finalmente, se ha preguntado a los abogados su opinión sobre la responsabilidad que tienen diversos factores en la dilación de la Justicia. Hemos detectado cierta unanimidad en que los máximos responsables de esta situación son a juicio colectivo, pero individual de los abogados, en primer lugar y destacado el Ministerio de Justicia, con una puntuación media superior a 7 puntos, en una escala de responsabilidad del cero al 10 donde diez sería la máxima; en segundo lugar los Jueces y Magistrados, con un 6.5; y en tercer lugar el Tribunal Supremo, con un 6.1.



2. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS PREVIAS: LÍMITES Y VIRTUDES DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS

En este trabajo se utilizan cuatro fuentes de datos distintas sobre la Justicia. El núcleo esencial sobre el que gira el informe es la Encuesta a Usuarios de la Administración de Justicia a nivel nacional elaborada a lo largo del mes de noviembre del año 2001. Para el contraste cronológico se ha utilizado la Encuesta a Usuarios que se realizó en el año 1997 como parte del Libro Blanco de la Justicia. Como contrapunto sincrónico se utiliza la Encuesta a Usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma Vasca (año 2001). Finalmente, y cuando sea pertinente y los datos sean contrastables se aludirá a la encuesta sobre la Imagen de la Justicia en la Sociedad Española (séptimo barómetro de opinión, noviembre del año 2000).

Ningún informe o instrumento de investigación tiene la última palabra sobre la realidad de la Administración de Justicia. De hecho, cada uno de los instrumentos de investigación existentes enfoca e ilumina la realidad desde una perspectiva determinada, mostrando algunos de los defectos y virtudes, pero dejando fuera de su alcance rasgos que han de ser conocidos mediante otros instrumentos o técnicas de investigación complementarios.

Con el fin de comprender las virtudes y limitaciones de lo que nos ofrece una encuesta a usuarios vamos a exponer sintéticamente el papel de este tipo de técnica. Dentro del escenario de la evaluación de la calidad de los servicios públicos se pueden diferenciar cuatro grandes enfoques o instrumentos de conocimiento. Cada uno de ellos tiene sus virtudes y sus limitaciones:

- 1.** Indicadores de la infraestructura, dotación.
- 2.** Indicadores de productividad (módulos).
- 3.** Encuestas de valoración entre la población general.
- 4.** Encuestas de valoración entre los usuarios.

El primer instrumento, indicadores de infraestructura, incluye datos reales de asuntos ingresados, resueltos, pendientes, las duraciones medias para cada tipo de procedimiento o, la evolución de los presupuestos y el personal. Normalmente se ofrecen series históricas y tasas que permitan el contraste a lo largo del tiempo o con otros países del entorno, por ejemplo, el número de jueces por cien mil habitantes. Estamos ante lo que hace básicamente y anualmente la Memoria del CGPJ.



Entra dentro de este primer enfoque los análisis y valoraciones realizados desde la perspectiva jurídica general o procesal. Los diagnósticos técnicos sobre duración procesal o eficacia de los distintos procedimientos judiciales.

El segundo instrumento, aborda el tema de la productividad laboral de los distintos niveles de empleados (por ejemplo los ya conocidos módulos). El axioma de partida es que una administración moderna tiene que ser cada vez más productiva. Este principio está basado en el supuesto de que las mejoras en tecnología, formación y gestión organizativa permiten aumentar siempre la productividad individual y global de la organización.

El problema esencial de este instrumento de medida (importado del ámbito económico y más concretamente de la actividad industrial) es que obliga a buscar un indicador que nos permita seguir la evolución de la productividad de la organización. Por supuesto este requisito se alcanza fácilmente cuando se trata de producir coches o lavadoras, pero requiere una operación menos clara cuando hablamos de servicios.

Si sustituimos la industria automovilística por la Administración de Justicia o por la Administración Sanitaria (salvando las diferencias), el primer paso será definir los servicios que producen y entre ellos elegir los más esenciales o substanciales. Y una vez elegidos, se trataría de medirlos, esto es, buscar sistemas que permitan conocer cuanto de algo, que es esencial para ofrecer calidad en un servicio público, se está dando por parte de cada Tribunal, Magistrado, Secretario o Funcionario.

Sin embargo, a la hora de la verdad, el segundo paso, esto es, medir, se convierte en un filtro que sólo permite considerar actividades medibles. Dicho de otro modo, al final, se evalúa la productividad de un Tribunal sólo a través de actividades cuantificables (traducible a números). De este modo, la productividad de los Tribunales de Justicia y su mejora sólo se refiere a aspectos de su actividad fácilmente medibles, como son el número de resoluciones dictadas, el número de citaciones realizadas, etc.. Y así, la búsqueda de un indicador de productividad, cuantificable deja fuera los aspectos de la actividad de la Justicia que no sean claramente cuantificables.

Desgraciadamente el problema no acaba aquí. Una vez aceptado como medida de productividad un indicador, por ejemplo, el número de resoluciones por año, el resto de actividades que realiza el Tribunal queda relegado a un segundo o tercer plano,



generando, y aquí es donde está el mayor problema, una perversión organizativa que se traduce en dos líneas de comportamiento organizacional:

- A)** La pérdida de valor de las tareas que no son medidas como productividad.
- B)** La obsesión de los empleados, funcionarios o jueces, por mejorar en los aspectos que son incluidos en la productividad y en algunos casos pueden tener, incluso, consecuencias salariales positivas o negativas.

El tercer instrumento, las encuestas de imagen de la Justicia han sido las más frecuentes en España (siete hasta el momento) y nos ofrecen los datos de la valoración que realiza la sociedad española sobre la Administración de Justicia.

Sobre los límites y cualidades de este instrumento hay un libro reciente del profesor José Juan Toharia publicado por el propio CGPJ y que han sido muy difundido en la carrera judicial (Opinión pública y Justicia, 2001).

El último instrumento, las encuestas a usuarios, han sido escasas en el ámbito de la Justicia, de hecho la primera y última hasta la presente fue realizada en junio de 1997 como parte de la elaboración del Libro Blanco de la Justicia⁶. En contraste, las Administraciones Públicas españolas en general han utilizado más las encuesta a entre sus usuarios que las encuestas a la población general.

Las encuestas a los usuarios califican múltiples aspectos de la actividad cotidiana del servicio público evaluado. Por supuesto, abarca todo tipo de aspectos, más allá de su potencial cuantificación o no. Además, nos permite conocer el umbral de satisfacción de los ciudadanos que realmente están haciendo uso de ese servicio público.

Cuando hablamos de calidad en los Tribunales de Justicia la percepción y valoración de los usuarios tiene un peso superior al que alcanza en otros servicios públicos como la sanidad o la Seguridad Social.

Vamos a explicar este argumento. En la dinámica de la actividad judicial el grado de confianza que los tribunales hayan logrado de los usuarios (ciudadanos que han sido involucrados en su actividad como imputados, víctimas, testigos, demandantes o demandados) es una magnitud de primer orden. Al ciudadano que acude o es llevado

⁶ Pueden verse los resultados completos en el Anexo del Libro Blanco.



ante un Tribunal de Justicia no le importa nada si ese órgano jurisdiccional ha batido la marca provincial o nacional de sentencias entre sus homólogos, sólo le importa que en su caso, por lo tanto, en cada uno de los asuntos que ha tratado, su trabajo haya sido de máxima imparcialidad y garantía⁷ con los derechos de las partes, minucioso con el proceso y que a juicio de los usuarios el titular del órgano judicial haya dedicado un tiempo razonable a estudiar y pensar todas y cada una de las resoluciones judiciales que se hayan tomado a lo largo del proceso.

Dicho de otro modo, el objetivo final, la resolución judicial, además de atenerse a la legalidad vigente, debe buscar la eficacia social, esto es, que las partes que han intervenido en el proceso perciban que el trayecto e intervención judicial ha sido un proceso minucioso, trabajado que ha llegado al fondo del asunto en litigio. Pues bien, este aspecto se alcanza sólo si las partes, los usuarios, lo consideran así, al menos, mayoritariamente.

⁷Creemos que se puede hablar de grados de calidad dentro de la legalidad, esto es, que cumpliendo la misma ley procesal se pueden hacer las cosas peor o mejor.



3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

La encuesta a usuarios de la Administración de Justicia⁸ del año 2001 comienza y termina pidiendo al entrevistado que valore en una escala del cero al diez el servicio que le ha proporcionado la Administración de Justicia que le ha atendido en su asunto. En la primera pregunta y de manera espontánea los usuarios han dado una calificación a la calidad del servicio recibido con una puntuación media de 5.44 puntos. Sin embargo, al final de la encuesta, tras el repaso y evaluación de los principales factores de la actividad de los Tribunales la calificación media que nos ofrecen los mismos usuarios es más baja, un 4.56.

La primera calificación. 5.44, nos permite afirmar que la calidad del servicio que en estos momentos está ofreciendo la Administración de Justicia a nivel nacional es evaluada positivamente, aprobada, de manera espontánea por aquellos ciudadanos que mejor la conocen, los usuarios. Dicho de otro modo, de nuevo como ocurrió en el año 1997 (la encuesta a usuarios para el Libro Blanco de la Justicia) los usuarios de la Administración de Justicia tienen mejor percepción y consideración del trabajo y servicio recibido que la imagen que se detecta en las encuestas de opinión pública general o en las noticias que ofrecen los medios de comunicación sobre el funcionamiento de la Justicia en España.

Respecto a la caída de la nota en la última pregunta del cuestionario hay dos explicaciones. En primer lugar estamos hablando de un descenso de 88 centésimas (0.88 puntos), esto es, que la calificación media ha pasado del 5.44 al 4.56. Este descenso en una media aritmética es una magnitud considerable.

Los dos factores que pueden explicar este descenso son, en primer lugar, el propio proceso de reflexión que conlleva contestar a más de veinticinco preguntas sobre distintos aspectos del trabajo de los Tribunales. El cuestionario obliga al usuario entrevistado a reflexionar, a recordar y valorar uno a uno muchos rasgos de trabajo judicial que hasta ese momento el entrevistado no se había parado a evaluar. En segundo lugar, la última valoración global que pedimos en el cuestionario es comparada, esto es, que se le pide al usuario que califique el servicio que ofrecen distintas administraciones públicas (véase el Cuadro 1). Parece, que la Administración

⁸ Siempre que no se especifique el año de la encuesta, se entenderá que es la Encuesta a Usuarios de este año 2001, que es el eje de este informe.



de Justicia cuando es comparada tiende a ser valorada por debajo de otras Administraciones Públicas⁹.

CUADRO 1	
Ahora vamos a pedirle que valore el servicio que ofrecen distintas administraciones públicas. Para ello vamos a pedirle que utilice una escala del 1 al 10 con la que tiene que evaluar de manera global el servicio que ofrece...	
	Valoración (0 a 10)
La Educación ¹⁰	5.46
La Sanidad	5.30
La Administración municipal	4.74
La Administración de Justicia	4.56
<i>La Administración de Justicia (inicio del cuestionario)</i>	5.44

A la vista del Cuadro 1 y antes de entrar en otras matizaciones se observa que si comparamos la calificación y espontánea de la primera pregunta con las obtenidas por otras administraciones la Administración de Justicia queda en el segundo lugar, esto es, mejor valorada que la sanidad o la administración municipal, esta posición es un contraste con la valoración que alcanza la Justicia en las encuestas de opinión pública¹¹. Ahora bien, estas diferencias sólo deben utilizarse como una referencia¹². La encuesta se ha realizado en la sede de los tribunales, por lo tanto, el criterio es mucho más ajustado respecto a la Administración de Justicia que sobre la sanidad, la educación o los municipios, de los que no sabemos si el entrevistado ha sido usuario reciente, lejano o nunca fue usuario directo.

Centrándonos esa primera valoración, 5.44, y tal como puede observarse en el Cuadro 2 la calificación ha sido distinta según ámbito geográfico y tipo de jurisdicción y juzgado del que estaba siendo usuario el entrevistado.

Entre diferentes zonas observamos una diferencia de hasta 2.49 puntos, magnitud enorme cuando nos estamos refiriendo a medias aritméticas. De hecho, la cifra alcanzada en Sevilla, 6.97, es más que un notable. En contraste, observamos que las

⁹ Véase Toharia, J.J. pág. Opinión pública y Justicia, CGPJ, Madrid, 2001.

¹⁰ La entrevistas se han realizado a lo largo del mes de noviembre, por lo tanto, coincidiendo con todas las movilizaciones que ha generado el trámite legislativo de la Ley de Ordenación Universitaria. Dicho de otro modo, las manifestaciones y el debate social han minado la valoración social de este servicio público (que suele tener una nota más alta), al menos, en ese mes de noviembre del año 2001.

¹¹ Esto es algo excepcional, en las encuestas de opinión pública general, la Justicia siempre ha sido peor valorada que el resto de Administraciones públicas.

¹² La evaluación global de todo el servicio en una sola escala es una pregunta nueva que no podemos contrastar con datos anteriores, pero que será el referente de contraste en próximas encuestas de usuarios.



peores calificaciones se obtienen en áreas que no son grandes ciudades, en las que los puntos de entrevistas han sido básicamente juzgados mixtos de 1ª Instancia e instrucción.

Según el tipo de jurisdicción y juzgado observamos (Cuadro 2) que están por encima de la media global los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo, los Juzgados de lo Social y los Juzgados de Familia (por este orden de más a menos).

Cuadro 2 De manera global y general ¿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	
Calificación global:	5.44
Áreas geográficas:	
- Madrid capital	5.22
- Madrid provincia	4.93
- Barcelona	5.15
- Resto de Cataluña ¹³	4.48
- Valencia	4.77
- Zaragoza	6.09
- Sevilla	6.97
- Galicia	4.93
- Resto de zonas ¹⁴	5.62
- Comunidad Autónoma Vasca (CAV) ¹⁵	5.04
Según jurisdicciones:	
- Civil 1ª Instancia	5.17
- Civil Juzgados de familia	5.88
- Penal Juzgados de Instrucción	5.20
- Penal Juzgado de lo Penal	4.56
- Social Juzgados de lo Social	5.96
- Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	6.85

Esta primera pregunta que calificaba a la Administración de Justicia de manera global ha sido complementada con una pregunta sobre la calidad del servicio que esperaba encontrar el ciudadano antes de acudir a la Justicia. En el Cuadro 3 se puede ver que un 16% se han encontrado un funcionamiento mejor del que esperaban, un 23% peor y un 55% igual que el que esperaban antes de comenzar el asunto que les ha llevado a los Tribunales.

¹³ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

¹⁴ Resto de zonas incluyen entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lúcar la Mayor.

¹⁵ Todos los datos que se incluyen como de la Comunidad Autónoma Vasca (CAV) son de la Encuesta a usuarios de la CAV que se ha realizado en el mes de octubre del año 2001, elaborada por el Departamento de Justicia del País Vasco y el CGPJ..



La puntuación media que han otorgado a la Administración de Justicia cada uno de estas tres categorías es lógicamente y como cabe esperar desigual. Así, los que se encontraron algo peor de lo que esperaban la han calificado con una nota media de 2.90; los que consideran que la calidad del servicio era igual a la esperada la han puntuado con un 5.93; y los que se han encontrado con algo mejor de lo esperado la han calificado con un 7.54.

Efectivamente, y como se podía suponer, la calidad del servicio esperado (Cuadro 3) es un factor fundamental y determinante en la percepción y calificación de la calidad de una Administración Pública. Los datos del Cuadro 3 nos muestran una mayoría de ciudadanos, 55% de los usuarios, que se encuentran con lo que esperaban, un 16% que se sorprenden positivamente, y finalmente, un 23% que se sienten defraudados por la realidad observada y califican su calidad muy por debajo de la media, cuatro puntos y medio por debajo de los que enuncian haberse encontrado algo mejor de lo esperado.

CUADRO 3	
¿Y esta calidad del servicio ha sido...?	
	Porcentajes
Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	16
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	55
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	23
No sabe	6

Si profundizamos en los datos mediante el Cuadro 4 observamos que las expectativas, las frustraciones o las sorpresas positivas se distribuyen desigualmente según zonas geográficas. Si nos fijamos en la primera columna, mejor de lo esperado, vemos que Madrid Provincia y Valencia han tenido una proporción de usuarios muy inferior. En el otro polo, peor de lo esperado, encontramos Resto de Cataluña¹⁶, Madrid Capital, Valencia, Galicia y País Vasco.

¹⁶ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.



CUADRO 4			
¿Y esta calidad del servicio ha sido...?			
	Mejor de lo que esperaba	Igual a la que esperaba	Peor de lo que esperaba
Porcentajes del total:	16	55	23
Áreas geográficas:			
- Madrid capital	15	50	30
- Madrid provincia	3	68	27
- Barcelona	17	53	15
- Resto de Cataluña ¹⁷	14	38	38
- Valencia	6	64	29
- Zaragoza	20	68	13
- Sevilla	21	67	13
- Galicia	13	56	28
- Resto de zonas ¹⁸	20	52	27
- Comunidad Autónoma Vasca	11	48	28

¹⁷ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

¹⁸ Resto de zonas incluyen entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lucar la Mayor.



4. USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

La total normalidad sólo se alcanza en Valencia, hay algún problema para entender expresiones o escritos en gallego. En contraste, tanto en Cataluña como en el País Vasco han sido expuestos problemas en los dos sentidos, aunque, en términos porcentuales son magnitudes pequeñas, asumibles y manejables en situaciones de cooficialidad de dos lenguas.

En concreto enuncian algún problema para poder expresarse en catalán o euskera un 7% y 6% respectivamente de los usuarios en esas comunidades autónomas. A la luz de los datos del Cuadro 5 el problema es algo mayor en el otro sentido, esto es, un 8% de los usuarios en Cataluña dicen que han tenido problema a la hora de entender las expresiones o escritos en catalán; un 6% de los usuarios en Galicia enuncian el mismo problema respecto al gallego; y finalmente, un 4% de los usuarios en el País Vasco, señala problemas para entender expresiones o escritos en euskera.

CUADRO 5				
Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...?				
	Sí	No	No sabe	No contesta
Catalán	7	87	6	--
Gallego	0	66	34	--
Valenciano	0	100	0	--
Euskera ¹⁹	6	61	32	1
Y ha encontrado algún problema para entender las expresiones o los escritos en...?				
	Sí	No	No sabe	No contesta
Catalán	8	87	5	--
Gallego	6	91	3	--
Valenciano	0	95	5	--
Euskera	4	60	36	1

¹⁹ Datos de la Encuesta a usuarios de la Administración de Justicia del País Vasco, noviembre del año 2001, Departamento de Justicia del País Vasco y CGPJ.



5. EL FACTOR TIEMPO

5.1. Duraciones procesales

El 54% de los entrevistados eran usuarios con asuntos de menos de un año y el 83% de menos de tres años (véase el Cuadro 6). Estas magnitudes en una muestra elegida al azar nos ofrecen un panorama de tiempos procesales malo, pero no catastrófico. Estamos ante un perfil de duraciones asimétrico, por un lado la mayoría de los usuarios presentes en los juzgados²⁰, el 54%, están en asuntos con una duración inferior al año. En el polo opuesto encontramos a un 8% de los usuarios con asuntos de tres años o más.

En la distribución de tiempos procesales de la encuesta del año 1997, Cuadro 6, observamos un porcentaje mayor en asuntos de un mes o menos, 16%, por 6% en el año 2001. En contraste hay mayor carga en los extremos de la distribución en el año 1997, que supera al año 2001 en los intervalos de tiempo más cortos y más largos, sumando un 11% de asuntos de más de tres años en 1997, un 8% en el 2001.

Por áreas geográficas²¹ se observa que son los usuarios de los juzgados de provincia de Madrid (fuera de la capital) los que alcanzan mayor proporción de asuntos muy largos, así, un 56% hacía más de dos años que se inició su asunto; y un 26% más de tres años (véase página 5 de tablas generales “Usuarios no expertos”).

²⁰ Para interpretar adecuadamente los datos hay que considerar que la selección de los usuarios se ha realizado en las propias sedes judiciales, pues bien, en la medida que los inicios de los diversos procedimientos requieran más presencia de los afectados (demandantes, demandados, testigos, etc.), pudiera ser que estuviera sobre representados los usuarios con asuntos de menos de un año. Sin embargo, también hay que tener en cuenta que muchos de los entrevistados fueron captados a la salida del juicio, acto que en muchos casos da fin al proceso, sea cuando fuere el año de inicio.

²¹ Los datos de la encuesta en el CAV son semejantes a los que estamos manejando y no aportan ningún contraste.



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? (porcentajes)			
Encuestas de los años	1997	2001	
- Un mes o menos	16	6	
- Entre uno y 3 meses	18	17	
- Entre 4 y 6 meses	14	18	
- Entre 7 meses y un año	16	19	
- Entre 1 y 2 años	15	20	
- 2 años o más pero menos de 3	8	9	
- 3 años o más pero menos de 4	5	3	
- 4 años o más pero menos de 5	3	2	
- 5 años o más	3	3	

Si sobre la Administración de Justicia hay una afirmación universalmente compartida esta es “que es muy lenta” (la dilación). Sin embargo, la realidad procesal que ofrecen los Tribunales es plural y variada. La pregunta esencial es cuándo un proceso empieza a durar más de lo razonable. Sin duda, en la determinación de esta línea siempre habrá que escuchar, entre otros, a los ciudadanos que son usuarios de la Justicia. El resultado de esa pregunta se muestra en el Cuadro 7.

El 44% de los consultados encuentran que el tiempo procesal que ha durado su asunto hasta el momento de la entrevista era razonable. En contraste, el 52%, la mayoría, opina que era más tiempo, de ellos un 32% encuentra que es un plazo “*muy largo y excesivo*” (véase el Cuadro 7). Proporción esta última que llega hasta el 63% entre los usuarios de los Juzgados de Madrid provincia (fuera de la capital).

Teniendo en cuenta que los que califican la duración procesal son los usuarios que un 44% de ellos consideren el tiempo transcurrido como normal o incluso escaso es algo, por lo menos, inesperado. Cuatro de cada diez usuarios de la Administración de Justicia consideran que el tiempo empleado es razonable, evidentemente, la afirmación de que la Justicia es lenta, ya no es universal, de hecho, apenas es mayoritaria, y esto, entre los principales afectados.



CUADRO 7 El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo		
- Pequeño, poco tiempo	9	44
- Normal, un tiempo razonable	35	
- Más tiempo de lo razonable	20	52
- Un plazo muy largo y excesivo	32	

Evidentemente, el tema de la dilación es de mucho interés y genera diversas preguntas, alguna ellas vamos a intentar responderlas explotando los datos que hemos obtenido en esta encuesta a usuarios. La tercera columna del Cuadro 8 (“normal” más “poco”, que suma las dos columnas anteriores) nos permite decir que con duraciones procesales por debajo de los seis meses la mayoría de los usuarios, seis de cada diez, calificarían el plazo procesal como razonable y aceptable. Por supuesto, si los procesos se alargaran menos de tres meses ocho de cada diez serían de esta misma opinión.

Si observamos el Cuadro 8 vemos que el punto de inflexión donde la proporción de usuarios que consideran que el plazo procesal es más largo de lo razonable es mayor que los que dicen que es normal o pequeño se sitúa en el intervalo entre siete meses y un año. En ese intervalo la relación es de 45%, normal o pequeño, y 55%, más de lo razonable o excesivo. En el siguiente tramo, entre 1 año y dos años, la proporción es de 22% a 77%.

Parece, por lo tanto, que el objetivo último de la Administración de Justicia debería estar en alcanzar plazos procesales de finalización inferiores a seis meses y en cualquier caso, siempre por debajo del año.



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>Poco tiempo</i>	<i>Normal</i>	<i>Normal más poco</i>	<i>Más de lo razonable</i>	<i>Excesivo</i>
Porcentaje del total	9	35	44	20	32
Según tiempo desde el inicio:					
- Un mes o menos	55	29	84	12	0
- Entre uno y 3 meses	20	58	78	16	6
- Entre 4 y 6 meses	6	58	64	19	16
- Entre 7 meses y un año	5	40	45	27	28
- Entre 1 y 2 años	2	19	22	29	48
- 2 años o más pero menos de 3	0	10	10	16	74
- 3 años o más pero menos de 4	0	12	12	19	69
- 4 años o más pero menos de 5	0	13	13	6	81
- 5 años o más	0	7	7	4	85

5.2. Puntualidad

En la última encuesta sobre la **Imagen de la Justicia en la Sociedad Española** se preguntó por los costes de la Justicia y el factor que más españoles nombraron, el 94% de los encuestados, fue el tiempo²². Por supuesto, el primer y principal componente del tiempo cuando hacemos referencia a los Tribunales de Justicia son los plazos procesales reales, pero, el siguiente factor que consume el tiempo de los usuarios y su paciencia son las esperas, la impuntualidad, cuando la hay, de los órganos judiciales para atender en día y hora al ciudadano que ha sido citado previamente.

El 47% de los usuarios han declarado que fueron atendidos impuntualmente, el 50% puntualmente. Del colectivo que fue afectado por la impuntualidad (47%), un 5% declara que tuvo que esperar más de dos horas; un 22% entre una hora y dos; el 30% entre media hora y una hora; el 20% treinta minutos; y el 16% menos de treinta minutos²³.

El Cuadro 9 nos muestra como la impuntualidad puede ser uno de los factores que genera una valoración negativa de la Administración de Justicia. La proporción de ciudadanos que han declarado encontrarse con una Justicia mejor de lo que esperaban aumenta claramente entre los que han disfrutado de la puntualidad y

²² Véase Toharia, J.J. pág. Opinión pública y Justicia, CGPJ, Madrid, 2001, pág.150.

²³ El 48% de los encuestados en el séptimo barómetro y que habían tenido contacto con la Justicia declararon que habían sido atendidos sin puntualidad.



desciende treinta cinco puntos porcentuales entre los que fueron víctimas de impuntualidad.

CUADRO 9		
¿Fue Ud. atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?		
	Con puntualidad	Sin puntualidad
Porcentajes totales	50	47
Según calidad esperada:		
- Mejor	67	32
- Igual	52	45
- Peor	39	57

Perfilando un poco más el tema de la impuntualidad el Cuadro 10 nos muestra que son los Juzgados de lo Contencioso-administrativo y de Familia los más puntuales y en contraste, son los Juzgados de lo Penal, Instrucción y de lo Social los más impuntuales. También se puede observar que el porcentaje de usuarios que declaran haber sido atendidos con puntualidad en la encuesta de la CAV ha sido diez puntos superior a la media nacional.

CUADRO 10		
¿Fue Ud. Atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?		
	Con puntualidad	Sin puntualidad
Porcentajes totales	50	47
Según jurisdicciones:		
- Civil 1ª Instancia	50	46
- Civil Juzgados de familia	67	32
- Penal Juzgados de Instrucción	48	51
- Penal Juzgado de lo Penal	35	60
- Social Juzgados de lo Social	46	53
- Juzgados Contencioso-Administrativo	70	28
<i>Encuesta CAV, datos totales</i>	<i>59</i>	<i>37</i>



5.3. Número de declaraciones

El tercer factor que hemos incluido, como parte del tiempo que la Administración de Justicia solicita a los ciudadanos es el número de declaraciones que han tenido que realizar, bien ante la policía o en el propio juzgado.

En el año 2001 un 13% ha declarado en la policía dos o más veces y un 7% más de cuatro veces. En el año 1997 un 8% lo habían hecho dos o más veces y sólo un 3% más de cuatro. En la CAV, en el año 2001, un 11% más de dos veces y de ellos un 9% más de cuatro.

De nuevo en la encuesta del año 2001, un 28% ha realizado dos o más declaraciones en los Juzgados, de ellos un 17% más de cuatro veces. En el año 1997, un 19% más de dos declaraciones en los juzgados, y un 6% más de cuatro. En la CAV las cifras son similares al ámbito nacional, 31% con más de dos declaraciones y 18% con más de cuatro.

En el año 2001 y a nivel nacional han sido los juzgados de Instrucción, con un 37% de usuarios con cuatro o más declaraciones, y los de lo penal con 28% los que más destacan en este porcentaje de usuarios con declaraciones repetitivas.



6. VALORACIÓN DEL TRATO RECIBIDO

En este apartado se califica al factor humano de la Administración de Justicia. No estamos midiendo su productividad, ni las horas de trabajo, ni su calificación técnica o profesional, estamos pidiendo a los ciudadanos anónimos que han tenido que acudir a ellos que califiquen la atención recibida por cada uno de los tres grandes cuerpos que componen las oficinas judiciales (jueces o magistrados, secretarios y funcionarios).

Los resultados son excelentes, un 90% de los ciudadanos que han tenido contacto con alguno de las tres categorías ha considerado que fue tratado muy bien o bien²⁴. El porcentaje de usuarios que declaran haber sido tratados muy mal, es muy pequeño, véase el Cuadro 11. Desde la perspectiva negativa sólo hay apuntar a esa proporción entre 8% y 12% que se han sentido tratados mal por cualquiera de los tres cuerpos judiciales, y que por supuesto no deberían haber llegado a sentirse tratados de esta forma.

El contraste con la encuesta del año 1997 es francamente favorable a la encuesta del año 2001. El dato más positivo es la reducción, cercana a un 50%, de los usuarios que se han sentido mal o muy mal atendidos. Respecto a los Funcionarios se ha pasado del 16% al 9%, en referencia a los Secretarios se ha descendido desde un 17% al 8%, y finalmente, en alusión al trato de los Jueces se ha pasado de un 17% que lo calificó malo o muy malo en el año 1997 a un 12% en el año 2001.

Por supuesto estamos tratando con datos que proceden de una percepción subjetiva, no objetiva, pero esta recolección de opiniones tan sensibles, espontáneas y sinceras resalta la importancia de los buenos resultados alcanzados por lo que se ha venido a denominar como el factor humano de la organización de la Justicia.

²⁴ Los datos de la encuesta en el CAV son semejantes a los que estamos manejando en la encuesta nacional del año 2001 y no aportan ningún contraste. Por otro lado, los datos de las encuestas de opinión pública general cuando preguntan a la población que dice que alguna vez tuvo contacto con la Justicia un 75% de ellos declara que trato recibido fue amable o correcto.



CUADRO 11									
¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a Ud. En el Juzgado los funcionarios? ¿Y el secretario? ¿Y el Juez? ²⁵									
	Funcionarios			Secretarios			Jueces		
	Año 1997	Año 2001		Año 1997	Año 2001		Año 1997	Año 2001	
Muy buena	14	11		14	10		16	12	
		91			1			88	
Buena	70	80		69	81		67	76	
Mala	12	8		13	7		11	10	
Muy mala	4	1		4	1		6	2	
		9			8			12	

El Cuadro 12 nos muestra que el porcentaje de ciudadanos que se han sentido defraudados por el trato recibido por funcionarios, secretarios o jueces ha sido pequeño, entre el 5% y el 6%.

Por supuesto, que esta sensación de haber sido peor tratado de lo que uno esperaba se distribuye desigualmente, pero siempre en una proporción pequeña, véase el Cuadro 12. Así, observamos que el porcentaje de usuarios que considera el trato recibido del juez peor de lo esperado, es del 8% en los Juzgados de lo Penal y del 7% en los de lo Social. Por su parte, funcionarios y secretarios han obtenido esta calificación de peor de lo esperado en mayor proporción de la media en los Juzgados de 1ª Instancia, con un 9% y 8% respectivamente. En cualquier caso, estamos ante proporciones pequeñas, sobre todo si las comparamos con la deteriorada imagen de la Justicia.

CUADRO 12			
¿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
Mejor	11	9	8
Igual	76	64	42
Peor	6	5	6
No sabe o no ha estado con ellos	5	20	39
No contesta	1	2	5

²⁵ Se han elaborado los porcentajes respecto a los que han tenido contacto con cada uno de los cuerpos calificados.



7. LENGUAJE JURÍDICO: COMPRENSIÓN DE LAS CITACIONES

El lenguaje jurídico es percibido directamente como un obstáculo de acceso por la inmensa mayoría de los españoles, véase el Cuadro 13. El 76% de los españoles consideran que es difícil entender el lenguaje que utilizan los juzgados en sus comunicaciones. Una vez más, vamos a contrastar esta imagen de una Justicia crítica con la realidad que perciben y valoran los usuarios, véase el Cuadro 14.

CUADRO 13			
Quando se habla de los costes que supone la Justicia se entiende por lo general los costes de todo tipo, no solamente el coste en dinero. En su opinión ¿en qué medida (mucho, bastante, poco o nada) cada uno de los siguientes factores hace que el uso de los tribunales resulte costoso para las personas como usted? (porcentajes)²⁶			
	Mucho o bastante	Poco o nada	Sin opinión
- La sensación de no entender lo que está pasando	82	12	5
- La dificultad en entender el lenguaje que utilizan los juzgados en sus comunicaciones	76	19	15

Nuestros datos, Cuadro 14, obtenidos directamente de los interesados contradicen, una vez más, y rotundamente esa sensación que tiene la población general (Cuadro 13), el 87% de los usuarios de la Justicia española cuando recibió la citación del juzgado le quedó claro para que tenía que ir. Ni siquiera los datos del año 1997 se parecen a la imagen que tiene la población general sobre el lenguaje judicial. De hecho, entre el año 1997 y el 2001 se observa una mejoría de ocho puntos en el porcentaje de usuarios que declaran que les quedó claro para qué tenían que acudir al Juzgado, y un descenso paralelo, de siete puntos, en los que no les quedó claro.

En contraste, a un 12% no le quedó claro (9% en CAV). Es evidente que este 12% es una cifra muy alejada del 76% de los españoles consideran que es difícil entender el lenguaje que utilizan los juzgados en sus comunicaciones, Cuadro 13. El porcentaje de los que no le quedó claro se eleva hasta un 22% y 18% entre los acusados presos y los testigos de Juzgados de lo Penal. También hemos observado mayor proporción de la media en los Juzgados de lo Social, al 14% de los demandantes no le quedó claro; al 21% de los demandados; y al 36% de los testigos²⁷, véase el Cuadro 14.

²⁶ Véase la encuestas de **Imagen de la Justicia** año 2000.

²⁷ Estos datos se pueden observar en las tablas completas que se adjuntan.



CUADRO 14			
Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?			
	Encuesta 2001	Encuesta 1997	Encuesta CAV 2001
Sí	87	79	89
No	12	19	9

¿Intentó Ud. Informarse?			
	Encuesta 2001	Encuesta 1997	Encuesta CAV
No	28	31	32
Sí	72	68	64

¿Cómo intentó Informarse? (No le quedo claro e intentó informarse, posible respuesta múltiple)			
	Encuesta 2001	Encuesta 1997	CAV
Con su abogado	49	42	22
Llamando al juzgado	24	19	33
En los Servicios de Orientación Jurídica	8		28
Oficinas de información y atención al ciudadano	5	--	11
Con los funcionarios de prisiones	9	--	--
Otros medios	13	38	22

Si bajamos un escalón en el Cuadro 14 observamos que de ese 12% que no le había quedado claro, un 28% no intentó informarse (tres de cada diez ciudadanos que no habían comprendido el escrito no intentó aclararlo). El resto de usuarios buscó información complementaria con su abogado, un 49%; llamando al juzgado, un 24%; en los SOJ un 8%; en las OAC un 5%; y con los funcionarios de prisión, un 9%.

La valoración global del Cuadro 14 nos indica que el lenguaje utilizado en las citaciones y comunicaciones judiciales es razonablemente inteligible y que ese 12% que no le quedó claro podrían ser asuntos más complejos, sorprendidos o ciudadanos más inseguros. Dada la importancia que tiene la no comprensión de la comunicaciones vamos a ir más allá de la descripción, apuntando una vía de mejora.

La propuesta, a la vista de los datos consiste en poner un especial esfuerzo en potenciar y extender las Oficinas de Atención al Ciudadano (OACs), pero integradas totalmente con el funcionamiento diario de los órganos judiciales y dotadas de un gabinete de información telefónica que pueda dar respuesta a las dudas y



aclaraciones concretas y personales de cualquier ciudadano²⁸. Por ello, el número de teléfono de esas oficinas podría ir incluido en todas y cada una de las citaciones o comunicaciones judiciales que sean enviadas directamente a ciudadanos legos.

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

Por encima de las duraciones, de los retrasos, de la impuntualidad o de la calidad del trato recibido, sin duda, lo más importante para cualquier usuario de la Justicia es que los Jueces o Magistrados conozcan el asunto sobre el que tienen que decidir lo suficiente como para tomar una decisión justa (ajustada a la leyes vigentes). Admitida de manera general la imparcialidad e independencia de los Jueces²⁹, pasa a ser el grado de conocimiento del asunto el siguiente factor sobre el que se sostiene la legitimidad y eficacia de una Administración de Justicia.

La profundidad del conocimiento que un Juez o Magistrado puede alcanzar sobre los conflictos sociales que llegan a los Tribunales sólo alcanza la hondura suficiente si los perciben así todas las partes afectadas por el asunto. Esto es, que la legitimidad de la Justicia y sus resoluciones depende directamente de la percepción que tengan las partes del grado en que el titular del órgano judicial que tiene que decidir conoce o no el asunto que les afecta.

Los ingenieros trabajan con objetos no reflexivos y sin voz, y por lo tanto, su nivel de conocimiento puede objetivarse, pero los Tribunales de Justicia trabajan con ciudadanos que tienen voz y criterio propio sobre el calado del conocimiento que tiene el Tribunal sobre su asunto, y además, esta percepción de los ciudadanos es un factor esencial en la legitimidad y fiabilidad en la Justicia. Esto es, que la Justicia tiene que tener un buen conocimiento de los asuntos y, además, los usuarios (todos o la mayor proporción posible) tienen que convencerse de ello. En caso contrario, los Tribunales pierden legitimidad (eficacia social) y sus resoluciones también, sean las que sean.

²⁸ En el Séptimo Barómetro de opinión pública sobre la Justicia el 86% de los españoles reclamaba “una oficina a o lugar en la que la gente pueda informarse con claridad de cómo va su asunto”.

²⁹ Véase Toharia, Opinión Pública y Justicia (Cendoj, GGPJ, 2001), el grado de independencia e imparcialidad de la actividad de los Jueces es similar en España al resto de países de nuestro entorno.



CUADRO 15				
¿Con qué profundidad cree que el Juez y el Juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?				
	<i>Encuesta 1997</i>		Encuesta 2001	
Mucha ³⁰	9	58*	10	48*
Bastante	37		33	
Poca	22	42*	28	52*
Ninguna	11		12	
No sabe	20		17	
No contesta	1		1	

* Porcentajes excluidos los no saben y no contestan.

El Cuadro 15 nos muestra una situación preocupante para la Administración de Justicia española, un 48% de los usuarios que se pronuncian piensan que el Juez conoce poco o nada el asunto que le afecta³¹. Además, este porcentaje se ha incrementado respecto al año 1997, donde sólo era un 42% (de los usuarios que se pronunciaban) los que tenían esta opinión.

Vamos a matizar estas proporciones globales de la encuesta del año 2001 mediante el Cuadro 16. Según jurisdicciones y tipo de juzgado se observa un descenso en la percepción del conocimiento entre los usuarios de los Juzgados de Instrucción. En el sentido contrario se puede ver que son los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo los que más sensación tienen de que el juzgado conoce el asunto, seguidos de los Juzgados de lo Social, los segundos que menos sensación de desconocimiento producen entre sus usuarios.

³⁰ La pregunta en el año 1997 era la misma pero las categorías fueron: muy bien, bien, mal y muy mal.

³¹ Los datos de la encuesta en el CAV son semejantes a los que estamos manejando y no aportan ningún contraste.



CUADRO 16				
¿Con qué profundidad cree que el Juez y el Juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?				
	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna
Porcentajes totales	10	33	28	12
Según jurisdicciones:				
- Civil 1ª Instancia	8	36	30	13
- Civil Juzgados de familia	10	35	31	8
- Penal Juzgados de Instrucción	5	20	40	12
- Penal Juzgado de lo Penal	9	33	29	14
- Social Juzgados de lo Social	4	35	17	15
- Juzgados Contencioso-Administrativo	21	34	23	4
Según tiempo desde el inicio:				
- Un mes o menos	8	35	31	12
- Entre uno y 3 meses	12	34	29	13
- Entre 4 y 6 meses	10	32	23	10
- Entre 7 meses y un año	7	38	31	7
- Entre 1 y 2 años	13	33	26	13
- 2 años o más pero menos de 3	3	32	39	15
- 3 años o más pero menos de 4	8	27	35	19
- 4 años o más pero menos de 5	19	44	19	6
- 5 años o más	4	15	41	22



9. INMEDIACIÓN Y SENTIMIENTO DE AMPARO POR PARTE DEL JUEZ

La intermediación es un requisito procesal inexcusable que sin embargo no siempre se cumple por parte de los Jueces y Secretarios³². Esta encuesta a los usuarios no nos permite conocer si alguno de los que no han estado en presencia del Juez (39%) debería legalmente haber estado. Sin embargo, sí nos permite contrastes entre tipo de juzgados o usuarios, tal como puede verse en el Cuadro 17.

El 60% de los usuarios ha estado ante el Juez o Magistrado, algunos en vistas o juicios, otros en actos procesales que requieren su presencia. Estamos ante un incremento de 14 puntos porcentuales respecto a la encuesta nacional anterior. En el año 1997 el porcentaje de usuarios que no había estado con un juez, 53%, era mayor al de los que sí habían estado, un 46%. En el año 2001 se ha dado la vuelta a estos porcentajes, sí han estado ante un juez un 60%, y no han estado un 39%.

El tipo de abogado, particular o de oficio, no influye en esta variable, parece que la intermediación se realiza, como debe ser, de oficio por parte del juzgado.

El plazo transcurrido desde que se inició el asunto nos muestra que en menos de un mes ya el 51% de los usuarios habían visto al Juez y en menos de seis meses se supera la media total del 60%. Sin embargo, parece que a partir de esos seis meses la intermediación no varía, los usuarios no vuelven a ver al Juez aunque su asunto siga vivo, esto empeora la imagen inicial, de los primeros meses de un proceso, en la Administración de Justicia. La importancia del contacto con el Juez por parte del ciudadano es enorme, y nunca puede ser sustituida por un funcionario o por el letrado que va explicándole al cliente las razones jurídicas, cuando las hay, del alargamiento del asunto durante meses o años. De hecho, se observa relación entre haber visto y estado con el Juez y la percepción que tienen los ciudadanos de que el Juzgado conoce su asunto. Esto se traduce en que el 84% de los que piensan que el juzgado conoce mucho su asunto han visto al Juez, y este porcentaje baja al 16% entre los que no lo han visto.

³² El Ilustre Colegio de Abogados de Madrid realizó una encuesta en los Tribunales de la CAM observando que en una proporción importante de actos procesales de “menor” importancia no estaba presente el Juez o el Secretario aunque las leyes procesales lo requerían, Véase “Un día en los Tribunales de Madrid”, Estudio 2, ICAM, Madrid, 2001.



CUADRO 17		
Cuando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia?		
	SÍ	NO
Porcentajes totales, encuesta 2001	60	39
<i>Encuesta nacional año 1997, totales</i>	46	53
<i>Encuesta CAV, totales</i>	59	40
Según jurisdicciones:		
- Civil 1ª Instancia	52	47
- Civil Juzgados de familia	61	38
- Penal Juzgados de Instrucción	41	59
- Penal Juzgado de lo Penal	58	41
- Social Juzgados de lo Social	68	26
- Juzgados Contencioso-Administrativo	80	20
Según tiempo desde el inicio:		
- Un mes o menos	51	45
- Entre uno y 3 meses	55	44
- Entre 4 y 6 meses	63	36
- Entre 7 meses y un año	56	42
- Entre 1 y 2 años	63	36
- 2 años o más pero menos de 3	62	38
- 3 años o más pero menos de 4	54	46
- 4 años o más pero menos de 5	81	19
- 5 años o más	63	37
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	62	36
- Abogado del Turno de Oficio	62	37
- Sin abogado	55	45
Perjudicado:		
- Sí	49	50
- No	52	47
El Juzgado conoce su asunto:		
- Mucho	84	16
- Bastante	70	29
- Poco	56	44
- Nada	60	40

La intermediación tiene una substancia procesal y legal, y otra más social que conforma una parte importante de la percepción que tiene el usuario de la Justicia, en concreto sobre el esfuerzo y la calidad con que los Tribunales tratan su asunto. Dicho de otro modo, el Juez o Magistrado encarna más que nadie e incluso a su pesar toda la imagen de lo que es y hace la Administración de Justicia. Pues bien, vamos a medir la calidad personal y profesional de los Jueces en los escenarios de intermediación a través de la sensación de amparo que han generado en los usuarios.

El concepto de amparo que medimos difiere del estrictamente jurídico, cuando a un ciudadano lego le preguntamos “¿En qué medida ha sentido Ud. Amparados sus derechos por parte del Juez?” nos transmitirá, nos traducirá a la escala propuesta



(Mucho, Poco, Nada), una percepción compleja que se obtiene de un abanico de factores que incluyen, al menos, los siguientes: la sensación que tuvo de su profesionalidad, del interés por su asunto, de su imparcialidad con las partes y, de su defensa de la legalidad (además de otras facetas de su actividad en las que se hayan fijado cada uno de los ciudadanos, como la apariencia, el sexo, la edad, etc.).

El Cuadro 18 nos ofrece esta sensación de amparo según distintas variables. Globalmente, un 44% de los usuarios que han tenido contacto con el Juez se siente totalmente amparado. Un 33% parcialmente amparado. Y finalmente, un 14% nada amparado. Los datos de la CAV son menores respecto al amparo y mayores en el desamparo. También se observa que son los usuarios de los Juzgado de lo Penal los que en menor proporción se sienten muy amparados o más nada amparados. Los de instrucción generan menos sensación de amparo, pero no se incrementa el porcentaje en la columna “nada”.

Según el tipo de abogado se observa peores sensaciones entre los usuarios con abogado de oficio, pero seguramente estamos ante un reflejo similar al anterior, usuarios de lo penal imputados en asuntos delictivos.

No se puede decir lo mismo cuando nos referimos a los ciudadanos perjudicados o no, o al nivel de conocimiento de su asunto. En el primer caso el Cuadro 18 nos muestra un dato que debería preocuparnos, el porcentaje de los usuarios que se sienten más amparado por el Juez es mayor entre los no perjudicados que entre los que sí lo fueron.

Finalmente, el porcentaje de los que se sienten muy amparados se eleva mucho, hasta el 80%, entre los usuarios que consideran que el Juzgado conoce mucho su asunto, se puede aventurar que la sensación de amparo y el sentimiento de que el Juzgado conoce bastante o mucho el asunto van de la mano.



CUADRO 18			
¿En qué medida ha sentido Ud. Amparados sus derechos por parte del juez? (Han estado en presencia del Juez)			
Porcentajes totales	Mucho	Poco	Nada
Encuesta 2001	44	33	14
<i>Encuesta CAV, totales</i>	37	34	17
Según jurisdicciones:			
- Civil 1ª Instancia	40	29	14
- Civil Juzgados de familia	45	31	15
- Penal Juzgados de Instrucción	32	48	10
- Penal Juzgado de lo Penal	34	43	21
- Social Juzgados de lo Social	38	38	12
- Juzgados Contencioso-Administrativo	75	11	9
Tipo de defensa:			
- Abogado particular	42	34	16
- Abogado del Turno de Oficio	31	42	20
- Sin abogado	57	25	9
Perjudicado:			
- Sí	43	33	13
- No	49	30	10
El Juzgado conoce su asunto:			
- Mucho	80	11	6
- Bastante	57	30	6
- Poco	21	46	21
- Nada	15	38	44



10. EVALUACIÓN DE LOS PERJUDICADOS

10.1. Restitución del perjuicio

El perfil del ciudadano perjudicado requiere una atención especial por parte de la Administración de Justicia. El perjudicado es el ciudadano que delega en el poder judicial su capacidad de restitución del perjuicio, y ya sabemos, que esta es una de las piezas claves en el buen funcionamiento de un sistema de Derecho. El Cuadro 19 nos muestra que un 41% de los usuarios entrevistados han sido perjudicados en el asunto que les ha traído hasta los Tribunales. Estamos ante una proporción semejante en la CAV y cinco puntos porcentuales menos que en 1997, aunque esta última variación es seguramente reflejo de la muestra, sin más consecuencias.

Ahora bien, la magnitudes que impactan directamente en el quehacer de la Administración de Justicia y en la evaluación de su actividad son las que muestra la segunda parte de ese Cuadro 19 (*“¿En qué medida se la ha restituido o recompensado, el perjuicio que Ud. Sufrió?”*). Un 7% de los que han sido perjudicados enuncian que han sido compensados totalmente gracias a la actividad de los Tribunales, un 12% parcialmente y, finalmente, un 58% declaran que su perjuicio no ha sido restituido en nada. Las dos primera cifras son ligeramente mejores en la encuesta de la CAV, véase el Cuadro 19, donde se puede ver que fueron totalmente restituidos el 9% y parcialmente el 17%, manteniéndose a nivel nacional el porcentaje de nada, 57%. Ahora bien, al comparar los datos del año 2001 de cualquiera de las dos encuestas con los del año 1997, Cuadro 19, se observa una mejoría general, aunque, quede mucho camino por andar.



CUADRO 19			
¿Ha sido Ud. Perjudicado directamente en el asunto que le ha traído aquí?			
	Encuesta 2001	Encuesta 1997	Encuesta CAV 2001
Sí	41	46	42
No	55	53	56

¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que Ud. sufrió?			
	Encuesta 2001	Encuesta 1997	Encuesta CAV
Totalmente	7	4	9
Parcialmente	12	13	17
Nada	58	70	57

Como muestra el Cuadro 20 el porcentaje de usuarios que han visto restituido totalmente el perjuicio sufrido es menor entre los usuarios de los Juzgados de Familia, aunque, por otro lado son los que alcanzan mayor porcentaje en la restitución parcial. Conociendo la materia parece incluso conveniente que sea mayor el porcentaje parcial que el total. Ahora bien, la asignatura pendiente sigue siendo, en todos los ámbitos, el enorme porcentaje de usuarios perjudicados que enuncian que no han sido compensados en nada. Este porcentaje, como muestra el Cuadro 20 llega hasta el 76% entre los usuarios de los Juzgados de lo Penal. Precisamente, y a la vista de los datos del Cuadro 20 parece que es en el ámbito penal donde mayor polarización se produce, 12% de restitución total y 76% nada.

Conviene recordar que estamos hablando de la valoración que realizan los usuarios. En este sentido, debemos creer que existe cierto sesgo que vacía las categorías de restitución total o parcial y sobredimensiona la categoría nada. Aún así, es tal la importancia que tiene la percepción de los ciudadanos a la hora de evaluar la calidad de un servicio, que es más importante conocer su percepción de la situación que un dato elaborado por terceros, más objetivo, pero sin respaldo emotivo y social real.

El tipo de defensa no aporta contrastes claros. El turno de oficio genera la mayor proporción en restituciones parciales, pero supera en diez puntos a los abogados particulares en nada restituido. Por otra parte, parece que los usuarios sin abogados son los que finalmente acaban mayoritariamente sin ningún tipo de recompensa.



CUADRO 20			
¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que Ud. Sufrió?			
	Totalmente	Parcialmente	Nada
Porcentajes totales:	7	12	58
<i>Encuesta CAV, totales</i>	9	17	57
Según tipo de juzgado:			
- Civil 1ª Instancia	8	11	43
- Civil Juzgados de familia	3	20	53
- Penal Juzgado de lo Penal	12	9	76
Tipo de defensa:			
- Abogado particular	6	13	47
- Abogado del Turno de Oficio	7	29	57
- Sin abogado	9	5	77

10.2. Sentimiento de amparo en los usuarios perjudicados:

En el apartado anterior abordamos el sentimiento de amparo entre todos los usuarios. Ahora en el Cuadro 21 podemos contrastar la diferencia en esta sensación entre los usuarios perjudicados y el global de usuarios. A la luz de los datos se puede decir que los ciudadanos perjudicados se sienten menos amparados por los jueces que los usuarios en general. De hecho, estamos ante una diferencia de 23 puntos porcentuales en “mucho” amparo. De este modo, se puede decir que de alguna manera quién más lo necesita tiene menos. A la vista del Cuadro 21 se observa que sólo la mitad de los usuarios perjudicados se sienten amparados en alguna medida.

En este factor la encuesta de la CAV muestra resultados intermedios, con porcentajes entre los perjudicados y los usuarios generales. En cualquier caso, la tendencia global de los usuarios en la CAV es de menor porcentaje de muy amparados y más en nada.

CUADRO 21					
¿En qué medida se siente Ud. Amparado por el Juez? ¿Y por el Secretario? ¿Y por los funcionarios? (Perjudicados)					
	Juez			Secretario	Funcionarios
	<i>Perjudicados</i>	<i>Todos</i> ³³	<i>CAV</i>	<i>Perjudicados</i>	<i>Perjudicados</i>
Mucho	21	44	37	19	22
Poco	30	33	34	29	31
Nada	21	14	17	22	21

³³ Esta pregunta sobre el sentimiento de amparo sólo se ha hecho a todos los encuestados respecto a los Jueces, sobre el Secretario y Funcionarios sólo se preguntó a los perjudicados.



El Cuadro 22 intenta profundizar en esa diferencia en el sentimiento de amparo, en este caso en referencia en exclusiva al que sienten respecto al Juez. Como se puede comprobar, los ciudadanos perjudicados siempre se han sentido amparados en menor proporción y nada amparados en más proporción.

CUADRO 22						
En qué medida ha sentido Ud. Amparados sus derechos por parte del juez? (Han estado en presencia del Juez: todos y perjudicados)						
	Mucho		Poco		Nada	
	<i>Perjud.</i>	<i>Todos</i>	<i>Perjud.</i>	<i>Todos</i>	<i>Perjud.</i>	<i>Todos</i>
Porcentajes totales	21	44	30	33	21	14
<i>Encuesta nacional año 1997, perjudicados³⁴</i>	<i>30</i>		<i>20</i>		<i>27</i>	
Según jurisdicciones:						
- Civil 1ª Instancia	23	40	28	29	15	14
- Civil Juzgados de familia	17	45	37	31	27	15
- Penal Juzgados de Instrucción	8	32	33	48	8	10
- Penal Juzgado de lo Penal	27	34	24	43	29	21
Tipo de defensa:						
- Abogado particular	17	42	25	34	24	16
- Abogado del Turno de Oficio	29	31	36	42	21	20
- Sin abogado	25	57	36	25	18	9
El Juzgado conoce su asunto:						
- Mucho	36	80	36	11	27	6
- Bastante	41	57	28	30	10	6
- Poco	9	21	38	46	21	21
- Nada	13	15	31	38	44	44

³⁴ En la encuesta del año 1997 sólo se realizó esta pregunta a los perjudicados.



10.3. Calidad del servicio que esperaban

Como muestra el Cuadro 23 los usuarios perjudicados juzgan por debajo de la media la calidad del servicio encontrado. Esta visión negativa se plasma en cuatro puntos menos en la categoría “*Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto*” y en diez puntos más en la categoría “*Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto*”.

CUADRO 23		
¿Y esta calidad del servicio ha sido...?		
	Porcentajes	
	Todos los usuarios	Usuarios perjudicados
Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	16	12
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	55	46
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	23	33



11. EVALUACIÓN DE LOS TESTIGOS

11.1. Percepción de la calidad encontrada

Si la figura del perjudicado estaba vinculada al resarcimiento, la del testigo³⁵ lo está a la facilidad para ejercer su trabajo como colaborador imprescindible en los procesos judiciales³⁶. La respuesta de los testigos sobre si la calidad encontrada es mejor, igual o peor de lo que esperaba va a ser el primer indicador para conocer su evaluación de la Administración de Justicia. Por supuesto cada testigo ha tenido una experiencia distinta, pero agruparemos a los testigos por tipo de juzgado en el que han intervenido.

Han encontrado una administración mejor de la esperaban en mayor proporción los testigos de los Juzgados de Familia y los de 1ª Instancia e instrucción en asuntos civiles o de familia. Enuncian que se han encontrado con una calidad peor de la esperada, los testigos de los Juzgados de lo Penal, los de lo social y los de Juzgados de 1ª Instancia³⁷.

11.2. Información sobre sus derechos y deberes

La Administración de Justicia debe considerar a todos y cada uno de los testigos o demandantes como legos en Derecho, y por lo tanto, reiterar de manera exhaustiva cada vez que intervienen en un acto judicial sus deberes y derechos.

El cuadro 24 nos ofrece un panorama muy alejado del ideal que hemos descrito. Una media del 28% no fue informado de sus derechos y obligaciones. Esta proporción se eleva hasta el 37% en los Juzgados de lo Penal y baja hasta el 23% en los Juzgados de 1ª Instancia. Sin embargo, contrastando con los datos del año 1997 se observa una mejoría general, se ha incrementado en once puntos.

³⁵ Una parte de los testigos, los que han sido perjudicados, han sido incluidos en el anterior apartado.

³⁶ En la Encuesta de opinión pública ya mencionada el 81% de los españoles señalaba como un problema para colaborar con la Justicia "Temor a las molestias, pérdidas de tiempo e inconvenientes que el tratar de colaborar puede suponer".

³⁷ Estos datos se pueden observar en las tablas completas "Usuarios no expertos", páginas 20 y 21.



CUADRO 24		
¿Le han informado en el juicio o a la hora de declarar de sus derechos y obligaciones como testigo o demandante?		
	SÍ	NO
Porcentajes totales	65	28
<i>Encuesta año 1997, totales</i>	<i>54</i>	<i>38</i>
<i>Encuesta CAV, totales</i>	<i>65</i>	<i>31</i>
Según jurisdicciones:		
- Civil 1ª Instancia	65	23
- Civil Juzgados de familia	64	26
- Penal Juzgados de Instrucción	69	29
- Penal Juzgado de lo Penal	58	37
- Social Juzgados de lo Social	68	28
- Juzgados Contencioso-Administrativo	71	25
Realizo gestiones ante el Juez:		
- Sí	66	27
- No	55	32

11.3. Ejercicio del derecho a que le abonen gastos de transporte y estancia

En la línea de facilitar la participación de los testigos en los actos judiciales la Administración de Justicia ha incorporado el pago de transporte y la estancia en los casos en que el testigo tenga que desplazarse en transporte público o pernoctar fuera de su residencia habitual.

El Cuadro 25 nos muestra que el 60% de los testigos que tenían derecho a gastos de desplazamiento o estancia lo desconocían. Estamos ante un posible fallo en los canales de comunicación entre la Administración de Justicia y los testigos. De hecho en el subapartado anterior vimos que a un 28% de los testigos no se les había informado sobre sus derechos y deberes. No obstante, el porcentaje ha mejorado respecto al año 1997, donde el 74% lo desconocían, por otro lado, la situación es menos calamitosa en CAV donde el porcentaje ha sido del 53%.

Del 40% que sí conocían este derecho (Cuadro 25) al 32% ya se lo habían pagado el día de la entrevista y al 26% no se lo habían pagado todavía. Finalmente, el 43% no lo habían solicitado todavía. Estos porcentajes de la encuesta nacional del año 2001 son aún mejores en el ámbito de la CAV y muestran un gran avance respecto a los datos de la encuesta del año 1997.



A la luz de estas cifras parece que las únicas barreras que hay para ejercer este derecho son, bien su ignorancia (desconocen que tienen ese derecho), o bien que el coste en tiempo de ejercerlo no compense los gastos de transporte.

CUADRO 25			
¿Reside Ud. En este Municipio? (Testigos)			
	<i>Encuesta 2001</i>	<i>Encuesta 1997</i>	<i>Encuesta CAV 2001</i>
No	33	33	52
Sí	67	66	47

¿Conoce Ud. su derecho a que le abonen los gastos de desplazamiento y estancia? (no residen)			
	<i>Encuesta 2001</i>	<i>Encuesta 1997</i>	<i>Encuesta CAV</i>
No	60	74	53
Sí	40	24	47

¿Le han abonado a Ud. Algún gasto de desplazamiento o estancia? (Conocen este derecho)		
	Encuesta 2001	Encuesta 1997
Le han abonado gastos de desplazamiento	26	7
Le han abonado gastos de desplazamiento y estancia	6	3
No le han abonado gastos de desplazamiento y estancia habiéndolos solicitado	26	14
No lo ha solicitado aún	43	72



12. EVALUACIÓN DE LOS ACUSADOS PRESOS

Los acusados presos son un perfil de usuarios de la Justicia especial, al menos, en dos sentidos. Por un lado, su situación es precaria y por lo tanto más vulnerable. Por otro lado, su actitud general respecto a la Administración de Justicia es, lógicamente, muy negativa. Dicho esto, pasamos a interpretar los datos de los Cuadros 26 y 27.

Un 12% de los acusados presos declaran, Cuadro 27, no conocer totalmente la acusación que se les imputa en el proceso penal en el que están acusados (hemos sumado las dos últimas columnas, “en parte” y “no la conocen”). Cualquier dato que no reduzca la columna “No la conocen” ha un porcentaje cero es una situación que debe preocupar, más si hablamos de ciudadanos presos con menos recursos para informarse³⁸. De hecho, en el Cuadro 26 se puede observar que los porcentajes de usuarios demandados en Juzgados de Familia que declaran que no conocían la acusación que se dirigía contra ellos es superior a la de los usuarios presos, con todo, y siendo un objetivo alcanzar el cero, los recursos de un ciudadano en libertad son variados en contraste con los ciudadanos presos.

Las tres primeras filas del Cuadro 26 nos permite comparar el grado de conocimiento, sobre la acusación que se les ha hecho ante los Tribunales, que declaran haber tenido los ciudadanos que han sido demandados o acusados (presos o no). En este factor se produce una diferencia desfavorable en el ámbito de la CAV, donde en el año 2001 el porcentaje de acusados o demandados que dicen que no conocen la acusación es peor que los datos de la encuesta nacional en el año 1997, hasta diez puntos por encima de la encuesta nacional de este año 2001. En efecto, en el año 2001 y a nivel nacional un 95% de los demandados, acusados o imputados declaran conocer total o parcialmente la acusación o demanda que se dirige contra ellos.

³⁸ Hay que recordar los datos del Cuadro 14, donde un 9% de los usuarios que no les había quedado claro el texto de la citación judicial se intentaron informar con “los funcionarios de prisiones”.



CUADRO 26			
¿Podría decirme, por favor, si conoce la acusación que se dirige contra Ud.?			
	Sí Completamente	Sí en parte	No la conoce
Total de entrevistados, año 2001	86	9	3
<i>Encuesta año 1997, totales</i>	76	15	8
<i>Encuesta CAV, totales</i>	81	6	13
Usuarios de los Juzgados:			
- Instrucción	93	5	3
- Penal³⁹	78	14	4
- 1ª Instancia	89	6	3
- <i>Juzgados de familia</i>	82	10	6
- Juzgados de lo Social	100	0	0
- Juzg. Contencioso-Administrativo	100	0	0

Sin perder de vista la ya mencionada actitud de los presos hacia la Administración de Justicia los datos del Cuadro 27 nos indican que un 32% de los usuarios presos respondieron que no conocían totalmente la citación del Juzgado. En principio no hay ningún dato que nos indique que los presos están mintiendo al entrevistador. En cualquier caso, incluso admitiendo una carga de “negación de la realidad” en estos usuarios mayor que en el resto, aún así, un 32% es una cifra alta que debe apuntarnos objetivos de mejora en los canales de comunicación e información para los usuarios de la Justicia que están presos.

CUADRO 27			
Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?			
	Todos los usuarios	Usuarios presos	Diferencia
Sí	87	66	- 21
No	12	32	+ 20

En el Cuadro 28 se muestra otro aspecto especialmente importante para este perfil de usuario. Un 24% de los presos no habían realizado gestiones procesales ante el Juez, este porcentaje se eleva hasta el 38% entre los usuarios presos que no habían tenido todavía una entrevista con su abogado⁴⁰.

³⁹ Todos los usuarios presos que hemos entrevistados eran usuarios de los Juzgados de Penal.

⁴⁰ Seguramente, desde la perspectiva procesal, es lógico y congruente que el porcentaje de presos que no han estado ante el Juez sea mayor entre no se han entrevistado con su abogado, pero, si esto fuera así, lo que debería preocuparnos sería el 62% de presos que declaran haber realizado gestiones ante el Juez y no haber tenido entrevista con su abogado para preparar el juicio o la declaración.



CUADRO 28		
Quando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia?		
	SÍ	NO
Porcentajes totales	60	39
Según jurisdicciones:		
- Civil 1ª Instancia	52	47
- Civil Juzgados de familia	61	38
- Penal Juzgados de Instrucción	41	59
- Penal Juzgado de lo Penal	58	41
- Social Juzgados de lo Social	68	26
- Juzgados Contencioso-Administrativo	80	20
ACUSADOS PRESOS (totales):		
- No se habían entrevistado con su abogado ⁴¹	62	38
- Sí habían tenido entrevista con el abogado	95	5
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	62	36
- Abogado del Turno de Oficio	62	37
- Sin abogado	55	45
Perjudicado:		
- Sí	49	50
- No	52	47

Pasamos así al tema de la asistencia de los letrados a los usuarios presos, Cuadros 29 y 30. El 58% de los presos ha declarado que no había tenido *entrevista con su abogado para preparar el juicio o declaración*. Como puede comprobarse en el Cuadro 29 el tiempo no es una variable que impida estas entrevistas, así, el 60% de los presos implicados en asuntos iniciados hace menos de un mes ya se habían entrevistado con su abogado, más porcentaje que el total. A la vista de los datos del Cuadro 29 se puede apuntar la posibilidad de que las declaraciones o actos procesales posteriores al inicial y que se suceden entre el segundo mes y el sexto, no siempre requieren, a juicio del letrado, una nueva entrevista con su cliente. En cualquier caso los datos del año 1997 son mejores. Entonces un 39%, frente al 58% del 2001, declaró que no había tenido entrevista. Dicho desde el otro lado, un 59% de los presos en 1997 habían tenido entrevista y sólo un 42% declaran lo mismo en el año 2001.

Según ciudades es Madrid, esto es, los usuarios presos entrevistados en los Juzgados de lo Penal de Madrid los que en mayor porcentaje declaran no haber tenido entrevista

⁴¹ Sabemos que un 10% de los usuarios presos entrevistados estaban implicados en asuntos que habían comenzado hacía menos de un mes. Un plazo que en algunos casos puede ser de días y justificar la no gestión ante el Juez o el no haber recibido la visita de su abogado.



con su abogado. Según el tipo de defensa se observa una diferencia entre abogados particulares y del turno de oficio, pero, esta diferencia no es muy abultada, dieciocho puntos porcentuales más para los usuarios con abogados particulares. Esta cifra de entrevistas por parte de los abogados particulares podría ser el umbral normal al que deberían acercarse globalmente todos los presos, indistintamente del tipo de abogado que tengan. Dicho de otro modo, se puede pensar que los abogados particulares se entrevistan con sus clientes tantas veces como los usuarios o sus familiares consideran que deben hacerlo, por lo tanto en un 40% de los casos no se ha considerado necesario, y seguramente no lo era.

CUADRO 29		
¿Podría decirme, por favor, si ha tenido alguna entrevista con su abogado para preparar el juicio o la declaración? (Acusados presos)		
	Sí	No
Todos los presos	42	58
<i>Encuesta año 1997, totales</i>	59	39
<i>Encuesta CAV, totales</i>	33	67
Según tiempo desde el inicio:		
- Un mes o menos	60	40
- Entre uno y 3 meses	38	62
- Entre 4 y 6 meses	38	62
- Entre 7 meses y un año	46	54
- Entre 1 y 2 años	50	50
- 2 años o más pero menos de 3	50	50
Por grandes ciudades:⁴²		
- Barcelona	50	50
- Madrid	24	76
- Sevilla	50	50
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	60	40
- Abogado del Turno de Oficio	42	58

En el Cuadro 30 se profundiza en esa relación entre letrados y este tipo de cliente, usuario preso. Un 34% de ellos recibieron al menos una visita en la cárcel por su abogado para preparar el juicio o declaración. En este caso el tiempo si parece correr en contra y no se alcanza el porcentaje general hasta el intervalo entre 4 meses y seis meses en el que el 38% fueron visitados. Por ciudades, Madrid vuelve a ser la que menor porcentaje ofrece, seguida por Barcelona. Sevilla con un 50% es la que mejor porcentaje alcanza en visitas a la prisión. Finalmente, un 50% de los usuarios con abogado particular fueron visitados, en contraste, son un 33% de los que tienen abogado por turno de oficio.

⁴² Sólo se han comparado las ciudades que tienen un número de presos que han contestado a la pregunta suficiente, esto es, que permite una comparación porcentual estadísticamente admisible.



Los datos obtenidos en la CAV, Cuadros 29 y 30, son peores en el porcentaje de usuarios presos que se han entrevistado para preparar el juicio o la declaración, un 33% frente a un 42% a nivel nacional. Pero, en cambio, son mejores en el porcentaje de visitas a la prisión, 40% sí frente al 34% a nivel nacional, Cuadro 30. No obstante, tanto a nivel nacional como del País Vasco los porcentajes del año 2001 son peores que los del año 1997.

CUADRO 30		
¿Y podría decirme, por favor, si ha sido visitado en la cárcel por su abogado para preparar el juicio? (Acusados presos)		
	Sí	No
Todos los presos	34	64
<i>Encuesta año 1997, totales</i>	43	53
<i>Encuesta CAV, totales</i>	40	60
Según tiempo desde el inicio:		
- Un mes o menos	20	80
- Entre uno y 3 meses	25	75
- Entre 4 y 6 meses	38	62
- Entre 7 meses y un año	46	54
- Entre 1 y 2 años	33	50
- 2 años o más pero menos de 3	50	50
Por grandes ciudades:⁴³		
- Barcelona	38	62
- Madrid	16	80
- Sevilla	50	50
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	50	50
- Abogado del Turno de Oficio ⁴⁴	33	64

A lo largo de este apartado hemos mencionado la existencia, la presunción, de una actitud más negativa por parte de los usuarios presos en contraste con otro tipo de usuarios. Proponemos los datos del Cuadro 31 como indicador de esta magnitud.

Nos parece, que si existe esa predisposición negativa más allá de la media global, debería reflejarse en las dos categorías polares, *“Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto”* y *“Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto”*, en la primera disminuyendo el porcentaje y en la segunda superando el porcentaje medio de todos los usuarios.

Pues bien, en efecto, estas diferencias se producen, pero en el primer caso (*“Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto”*), es sólo de dos puntos

⁴³ Sólo se han comparado las ciudades que tienen un número de presos que han contestado a la pregunta suficiente, esto es, que permite una comparación porcentual.

⁴⁴ En esta encuesta se entiende que es abogado por turno de oficio obtenido a través de Justicia Gratuita, esto es, que un abogado particular obtenido por turno de oficio es computado como particular.



porcentuales y en el segundo (*“Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto”*), es de trece puntos. La primera diferencia, dos puntos, no es significativa, la segunda, trece puntos, sí, aquí podemos deducir cierto sesgo negativo o una experiencia realmente más negativa, esto es, que sólo ellos utilizan alguno de los servicios de la Administración de Justicia (nos referimos aspectos judiciales, a la actividad de los Tribunales) y esos servicios son realmente peor de lo que esperaban (traslados, calabozos, etc.).

CUADRO 31		
¿Y esta calidad del servicio ha sido...?		
	Porcentajes	
	Todos los usuarios	Usuarios presos
Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	16	14
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	55	48
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	23	36



13. VALORACIÓN DE LA ASISTENCIA LETRADA

13.1. ¿Qué perfil de usuario tiene asistencia letrada y de qué tipo?

El 68% de los usuarios entrevistados tenían la asistencia de un letrado. De ellos, el 75% un abogado particular y un 25% un abogado por el turno de oficio. En el año 1997, un 57% eran de oficio y un 43% particular. En la CAV en este mismo año 2001 el porcentaje es similar al nacional de este año, 77% particular y 23% de oficio. A la vista de estos datos se puede apuntar que la Justicia Gratuita está afectando, beneficiando, a un porcentaje muy inferior de ciudadanos, ya que hemos pasado del 57% en el año 1997 al 25% en el año 2001.

Según puede verse en el Cuadro 32 el porcentaje de ciudadanos con asistencia letrada es mayor entre los usuarios de los Juzgados de lo Social, 83%, y los de Familia, 76%, y 1ª Instancia, 75%. En el otro sentido, menor porcentaje, entre usuarios especialmente de los Juzgados de Instrucción, un 48% y de lo Penal, un 61%. Según la edad, sólo el intervalo de 51 años o más incrementa apreciablemente la proporción media. Por su parte el nivel de estudios, Cuadro 32, nos muestra mayor proporción de asistencia letrada en los niveles bajos que en los niveles medios. Finalmente, la proporción de usuarios con asistencia letrada es mayor, casi el doble, entre los ciudadanos perjudicados 65% frente a 34%.



CUADRO 32		
¿Tiene Ud. un abogado?		
	SÍ	NO
Total de entrevistados	68	31
<i>Encuesta año 1997, totales</i>	56	37
<i>Encuesta CAV, totales</i>	57	42
Según jurisdicciones:		
- Civil 1ª Instancia	75	25
- Civil Juzgados de familia	76	22
- Penal Juzgados de Instrucción	48	52
- Penal Juzgado de lo Penal	61	36
- Social Juzgados de lo Social	83	17
- Juzgados Contencioso-Administrativo	62	36
Según edades:		
- 18 a 30	67	30
- 31 a 40	66	33
- 41 a 50	68	32
- 51 y más	72	28
Según nivel de estudios:		
- Sin estudios	50	40
- Primarios completos	100	0
- Primer grado (EGB 1)	77	22
- Segundo grado 1er ciclo	73	25
- Segundo grado 2º ciclo	64	34
- Tercer grado medio	59	40
- Tercer grado universitario	63	37
Perjudicado:		
- Sí	65	34
- No	34	64

13.2. Valoración de la asistencia recibida

El 49% de los usuarios están “muy satisfechos” con sus abogados, pero este porcentaje baja hasta el 37% entre los que tienen uno de oficio y se incrementa hasta el 70% entre los que tienen abogado particular. Estas diferencias se hacen más preocupantes cuando nos fijamos en la categoría atención “muy insatisfactoria”, donde los usuarios con abogados del turno de oficio que los califican así son un 21%, frente al 3% de los que tienen uno particular.



CUADRO 33			
Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es... (Todos los que tienen abogado)			
	Tienen abogado Particular	Tienen abogado de Turno de oficio	Todos los que tienen abogado
Muy satisfactoria	70	37	61
Normal	24	33	26
Muy insatisfactoria	3	21	7
No sabe	3	4	3
No contesta	1	4	2

13.3. Facilidad de obtención de un abogado del TO

La Justicia Gratuita es un derecho constitucional (art. 119, CE, derecho legislado por la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita). En este apartado abordamos la facilidad o dificultad que han encontrado los ciudadanos que tenían derecho a la asistencia jurídica gratuita para lograr su abogado, véase el Cuadro 34.

El 73% de los usuarios, con abogado del TO, califican como fáciles y sencillos los trámites para conseguirlos. Por áreas geográficas destacan Sevilla donde lo califican sencillos el 100%, Galicia, con un 80%, y Madrid Capital con un 79%. Por debajo de la media global (73%) encontramos a Madrid Provincia, sólo un 40%, Valencia un 57% y Zaragoza con un 58%.

Sin embargo, la categoría que debe preocuparnos es la que describe los trámites como “difíciles y complicados”, así se pronuncian un 11% del total. Cero por ciento en Sevilla y Galicia, pero 33% en Resto de Cataluña⁴⁵, 17% en Zaragoza, y 14% en Valencia.

Si observamos en el Cuadro 34 estas dos categorías en la columna titulada “según juzgado” vemos que el porcentaje que considera los trámites “difíciles y complicados” se concentra en los usuarios de los Juzgados de 1ª Instancia, 30%, quedando liberados totalmente, con cero por ciento, los usuarios de los Juzgados de Instrucción y de lo Social, quedando con 11% los de Penal y con 8% los de Familia.

A la vista de los datos globales se puede decir que los trámites son considerados mayoritariamente 73% como fáciles, pero que hay una bolsa de lugares donde una proporción apreciable de los usuarios los considera “difíciles o complicados”.

⁴⁵ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.



CUADRO 34			
Respecto al proceso para la obtención del abogado por el turno de oficio los trámites han si do...? (Tienen abogado de oficio)			
	Fáciles y sencillos	Dificultad media	Difíciles y complicados
Todos los que tienen abogado de oficio:	73	10	11
Áreas geográficas:			
- Madrid capital	79	6	13
- Madrid provincia	40	20	--
- Barcelona	64	14	7
- Resto de Cataluña ⁴⁶	68	--	33
- Valencia	57	29	14
- Zaragoza	58	17	17
- Sevilla	100	0	0
- Galicia	80	20	0
- Resto de zonas ⁴⁷	80	10	10
<i>Encuesta CAV, totales</i>	74	21	5
Según Juzgados:			
-1ª Instancia	40	20	30
- Juzgados de familia	64	24	8
- Juzgados de Instrucción	88	6	0
- Juzgado de lo Penal	77	6	11
- Juzgados de lo Social	100	0	0

⁴⁶ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

⁴⁷ Resto de zonas incluyen entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lucar la Mayor.



14. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

14.1. Valoración de instalaciones y equipos de trabajo

Hemos dejado para el final del informe sobre los usuarios no expertos dos buenos indicadores para graduar la calidad general que perciben los usuarios de un servicio público. El primero alude a la valoración que realizan de las instalaciones y los equipos de trabajo de la Administración de Justicia, y el segundo, a la adecuación o no de los horarios de atención al público.

El 18% de los usuarios consideran que las instalaciones y equipos son modernos, un 56% los observa como normales y, un 26% los ve viejos⁴⁸. Por supuesto la percepción sobre las instalaciones es una valoración muy parcial, esto es, que depende de la referencia que tenga el ciudadano, sin embargo, creemos que esta variación en la referencia puede explicar, producir, trasvases entre las categorías modernos y normales. Sin embargo, parece que la percepción de instalaciones o equipos como viejos debe interpretarse como que los usuarios han observado efectivamente algunas instalaciones antiguas o deterioradas.

El Cuadro 35 nos muestra gran diferencia entre áreas geográficas. Hay áreas como el País Vasco donde el 53% de los usuarios consideran las instalaciones como modernas y sólo un 5% como viejas. Otras áreas que también están por encima de la media son Zaragoza, con un 30%, Sevilla con un 27% y la categoría que denominamos Resto de Zonas⁴⁹ con un 35%. En el polo opuesto encontramos a Barcelona, Resto de Cataluña⁵⁰ y Valencia donde un 43%, un 35% y un 51% respectivamente de los usuarios han valorado como viejas sus instalaciones y los equipos con los que trabajan.

Según el tipo de Juzgado los mejor calificados han sido los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo⁵¹ (35% modernas y 3% viejas), le siguen a distancia, pero por encima de la media, los de 1ª Instancia, 22% modernos, y los de Familia, 19% modernos. En el otro extremo, esto es, valorados por encima de la media como viejos

⁴⁸ En el Séptimo Barómetro de opinión e imagen sobre la Justicia un 45% de los entrevistados consideraba a la Justicia española como anticuada, un 20% moderna.

⁴⁹ Resto de zonas incluyen entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lucar la Mayor.

⁵⁰ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

⁵¹ Recordamos que estos son órganos de reciente creación y que lógicamente han debido ser dotados con mobiliario y equipos nuevos, no obstante, ese 3% que los ha calificado como viejos puede estar influido por el aspecto de algún edificio donde estén ubicados los nuevos juzgados.



están en primer lugar, los Juzgados de lo Penal, 40%, seguidos de cerca por los Juzgados de lo Social, 39%, y en tercer lugar los de Instrucción, con 33%.

CUADRO 35			
¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen... (A todos)			
	Modernas	Normales	Viejos
Todos los entrevistados	18	56	26
Áreas geográficas:			
- Madrid capital	14	63	22
- Madrid provincia	7	70	20
- Barcelona	18	38	43
- Resto de Cataluña ⁵²	3	62	35
- Valencia	5	43	51
- Zaragoza	30	64	5
- Sevilla	27	56	18
- Galicia	16	78	6
- Resto de zonas ⁵³	35	52	14
<i>Encuesta CAV, totales</i>	<i>53</i>	<i>41</i>	<i>5</i>
Según Juzgados:			
-1ª Instancia	22	58	20
- Juzgado de familia	19	68	12
- Juzgado de Instrucción	9	56	33
- Juzgado de lo Penal	10	48	40
- Juzgado de lo Social	16	45	39
- Juzgado de lo Contencioso-administrativo	35	62	3

14.2. Horarios de atención

El tema de los horarios de los Tribunales ha sido un tema debatido. Parece que, al menos, en las grandes ciudades se ha demandado mayor amplitud de horarios, e incluso, la apertura real y práctica por las tardes y sábados por la mañana. En el Cuadro 36 podemos encontrar magnitudes de conformidad o disconformidad con los horarios tradicionales.

A un 34% de los usuarios les ha parecido insuficientes, pero este porcentaje llega a ser del 69% en lo que denominamos Resto de Cataluña, del 52% en Valencia y del 40% en Barcelona. En el otro lado, los que lo encuentran suficiente, destacan con un 80% los usuarios de Madrid provincia; con un 75% los de Sevilla, y con un 71% los de Zaragoza y Resto de zonas⁵⁴.

⁵² Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

⁵³ Resto de zonas incluyen entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lucar la Mayor.

⁵⁴ Resto de zonas incluyen entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lucar la Mayor.



Según tipo de juzgados, encuentran insuficiente el horario los usuarios de los Juzgados de lo Social, 42%, y los de lo Penal, 38%, siendo los más satisfechos los usuarios de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo.

CUADRO 36		
El horario de atención le parece...		
	Insuficiente	Suficiente
Total de entrevistados	34	63
Áreas geográficas:		
- Madrid capital	32	64
- Madrid provincia	13	80
- Barcelona	40	54
- Resto de Cataluña ⁵⁵	69	24
- Valencia	52	46
- Zaragoza	27	71
- Sevilla	20	75
- Galicia	25	66
- Resto de zonas ⁵⁶	27	71
<i>Encuesta CAV, totales</i>	<i>25</i>	<i>67</i>
Según Juzgados:		
-1ª Instancia	32	64
- Juzgado de familia	34	64
- Juzgado de Instrucción	28	61
- Juzgado de lo Penal	38	58
- Juzgado de lo Social	42	56
-Juzgado de lo Contencioso-administrativo	20	76

⁵⁵ Resto de Cataluña incluye usuarios de Tarragona, Manresa y Santa Coloma.

⁵⁶ Resto de zonas incluyen entrevistas en las siguientes localidades: Cáceres, Jaén, Segovia, Valladolid, Linares y San Lucar la Mayor.



ENCUESTA A USUARIOS EXPERTOS (Abogados ejercientes/litigantes⁵⁷)

⁵⁷ Sólo se ha entrevistado a abogados que han llevado más de veinticinco pleitos en Tribunales a lo largo del último año.



15. VALORACIÓN DE LOS TRIBUNALES DE LO SOCIAL

15.1. Juzgados de lo Social

La valoración que realizan los abogados laboristas de los Titulares de los Juzgados de lo Social en España, Cuadro 37, es buena, 5.92 puntos en la escala de cero a diez. Si miramos las puntuaciones de los cinco factores concretos, Cuadro 37, que han evaluado los abogados de lo social observamos que hay dos algo por encima de la nota global: “la receptividad...” y “dedicación al trabajo”, en contraste hay un rasgo que devalúa claramente a este tipo de juzgados, “el cumplimiento de las horas de señalamiento”, puntuado con 3.28 puntos, parece que es el único lastre que tienen este tipo de juzgados a ojos de los usuarios expertos.

CUADRO 37	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de lo Social en cuanto a... (escala del 0 al 10)	
	Puntuación
- Su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	6.10
- A laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	6.21
- El grado de cumplimiento de las horas de señalamiento para Juicio	3.28
- Forma en que conducen el juicio	5.78
- Interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten adecuadamente	5.73
Valoración global de los Juzgados de lo Social	5.92
Valoración global de los Juzgados de Instrucción	4.88
Valoración global de los Juzgados de lo Penal	6.02
Valoración global de los Juzgados de 1ª Instancia	4.85
Valoración global de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	6.28

Las secretarías, la oficina judicial, de los Juzgados de lo Social ha sido globalmente 0.26 puntos mejor que el conjunto del juzgado. Su nota global, 6.18 las sitúa en segundo lugar. Los aspectos que los abogados han calificado por encima de la nota global han sido “su disponibilidad...” y “su preparación...”. En resumen, estamos ante, seguramente, la mejor secretaría a ojos de los usuarios expertos⁵⁸.

⁵⁸ Aunque tienen la segunda puntuación, sin duda, los Juzgados de lo Contencioso, de reciente creación se enfrentan a situaciones de menor carga de trabajo, y sobre todo, sin tantos expedientes difíciles que se *arrastran* por los juzgados durante años y requiriendo una parte importante del trabajo diario de funcionarios, secretarios y jueces.



CUADRO 38	
¿Cómo calificaría usted en conjunto la Secretaría de los Juzgados de lo Social en cuanto a...	
	Puntuación
- Su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	6.64
- Su preparación, competencia	6.50
- Su laboriosidad, dedicación a su trabajo	6.02
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de lo Social	6.18
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de Instrucción	5.00
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de lo Penal	5.10
Valoración global de las secretarías Juzgados de 1ª Instancia	6.06
Valoración global de las secretarías Juzgados de lo contencioso-administrativo	6.90

Hemos finalizado la valoración de la primera instancia de lo social preguntando a los usuarios expertos por su calificación sobre lo que tardan realmente los Juzgados de lo Social que ellos utilizan en tres pasos procesales importantes, Cuadro 39. Respecto al primero, el plazo que transcurre entre la entrada de la demanda y la primera actuación procesal, sólo un 16% la consideran excesiva, un 30% excesiva o larga y un 60% adecuada. Estamos ante la mejor valoración de todos los ordenes, dos de cada tres abogados consideran que los Juzgados de lo Social tienen tiempos de respuesta a la demanda adecuados.

Respecto a la segunda fase, plazo entre citación para juicio y el señalamiento, la calificación de los Juzgados de lo Social es buena, un 34% opina que es excesiva o larga, pero un 56% la encuentra adecuada, en este aspecto, sólo han sido mejor considerados los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo, que como ya hemos comentado cuentan con las ventajas que conlleva la reciente puesta en marcha.

Finalmente, se valora el tiempo transcurrido entre el día del juicio y la notificación de la sentencia, en esta última fase los Juzgados de lo Social pasan a un tercer lugar, con un 35% de abogados que consideran que es excesivo o largo este plazo y un 42% que lo considera adecuado, aunque hay un 14% que lo califica como corto o muy corto.



CUADRO 39					
En su experiencia, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre... (porcentajes)					
	Excesivo	Largo	Ade- cuado	Corto	Muy corto
- La entrada de la Demanda en el Juzgado y la práctica de la primera actuación procesal (señalamiento a juicio, traslado a la parte contraria o citación para comparecer)	16	14	60	4	6
- La fecha de la citación para Juicio y el señalamiento del mismo	12	22	56	6	4
- Entre el juicio y la notificación de la Sentencia	10	34	42	10	4

15.2. Salas de lo Social Tribunal Superior y Tribunal Supremo

Si en la primera instancia los Jueces y Magistrados de los Juzgados de lo Social han sido evaluados entre los mejores, en la segunda instancia el ámbito de lo social cae claramente en su calificación. Su puntuación global es de 5.30, la penúltima. A la vista de la calificación de los diversos factores que se han considerado, véase el Cuadro 40, se evidencia que es el “cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia” lo que lastra la valoración de las Salas de lo Social de los TSJ, de hecho, a la vista de los datos habría que hablar del incumplimiento de los plazos.

CUADRO 40	
Pasando ahora a la segunda instancia laboral, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE SU COMUNIDAD?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	5.96
- La calidad de las sentencias	5.69
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.13
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	3.52
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de los Social	5.30
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones penales de la Audiencia Provincial ⁵⁹	6.17
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones de lo civil de la AP	5.26
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del TSJ	4.26

En los últimos años se ha generado un gran debate acerca de la reforma de los recursos de casación. De una u otra manera parece que desde dentro del Tribunal

⁵⁹ Se ha decidido comparar la segunda instancia que más se utiliza en cada uno de los cuatro órdenes jurisdiccionales, por lo tanto en Civil y Penal nos referiremos a las Audiencia Provinciales, en lugar de las Salas de lo Civil y Penal de los TSJ.



Supremo y refrendado por expertos legales se mantiene la opinión de que el Tribunal Supremo debe ser descargado de asuntos que no sean claramente de casación, de jurisprudencia, dicho de otro modo, hay que evitar que se convierta en una tercera instancia jurisdiccional.

En este debate, la primera pregunta del Cuadro 41 aporta la opinión de los abogados respecto a la situación actual. Parece que la mayoría de los abogados de lo social se muestra contrario con “criterios para la admisión de recursos”, y viniendo de quién viene esta opinión queda claro que lo que están criticando son las inadmisiones y solicitan criterios más flexibles o menos restrictivos. No obstante, en este aspecto los abogados más críticos son los de este ámbito laboral.

Globalmente la Sala de lo Social del Tribunal Supremo obtiene una calificación de 5.33, que la sitúa como la mejor calificada entre todas las Salas del TS y algo mejor que las Salas de los TSJ.

El factor mejor valorado, como ocurre en el resto de Salas del TS, es la calidad de sus sentencias, y el peor “el cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia”.

CUADRO 41	
Pasando ahora al Tribunal Supremo, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPREMO en cuanto a....?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	3.73
- La calidad de las sentencias	5.91
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.12
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	3.51
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo	5.33
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo	4.77
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	3.88
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo	4.44



16. VALORACIÓN DE LOS TRIBUNALES PENALES

16.1. Juzgados de Instrucción y Penales

La valoración global que realizan los abogados penalista de los Jueces y Magistrados de los Juzgados de Instrucción, Cuadro 42, es relativamente baja⁶⁰, 4.88 puntos en la escala de cero a diez. Si miramos las puntuaciones de los cinco factores que se han evaluado, observamos que el mejor valorado ha sido “la dedicación al trabajo”, 5.46 puntos. Y el peor “la eficiencia y rapidez en impulsar los asuntos”.

A la vista de los datos que muestra el Cuadro 42 creemos que podemos estar ante Juzgados saturados de trabajo, que ofrecen una imagen a quien los conoce bien, como son los abogados, de mucha laboriosidad, pero que esto mismo les hace descuidar otras facetas de su actividad.

CUADRO 42	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de Instrucción en cuanto a...	
	Puntuación
- Su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	4.62
- A laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5.46
- Eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	4.00
- Grado y presencia (inmediación) en las actuaciones que lo requieren	4.68
- interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten adecuadamente	4.94
Valoración global de los Juzgados de Instrucción	4.88
Valoración global de los Juzgados de lo Social	5.92
Valoración global de los Juzgados de lo Penal	6.02
Valoración global de los Juzgados de 1ª Instancia	4.85
Valoración global de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	6.28

Los Titulares de los Juzgados de lo Penal han sido calificados globalmente con un 6.02 puntos. Son los segundos mejor valorados, sólo superados por los del orden contencioso-administrativo. Si analizamos las puntuaciones de alguno de los aspectos de su actividad observamos que en ninguno han obtenido una puntuación superior a la

⁶⁰ Es una puntuación baja en contraste con la obtenida en otros órdenes, pero, como ya hemos mencionado un 4.88 en una escala del cero al diez y como promedio no es una puntuación mala, estamos, sin duda ante un aprobado.



global. Sin duda, hay algo de la actividad de estos Jueces y Magistrados que es apreciado por los abogados, pero que no hemos sabido encontrar en este trabajo.

Por otra parte, parece muy unánime la crítica al “cumplimiento de los horarios de señalamientos” que con una puntuación de 2.30 es de la más baja obtenida en este cuestionario.

CUADRO 43	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de lo Penal en cuanto a...	
	Puntuación
- Su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	5.29
- A laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5.91
- La forma que conducen el juicio	5.62
- El cumplimiento del horario de señalamientos	2.30
Valoración global de los Juzgados de lo Penal	6.02
Valoración global de los Juzgados de lo Social	5.92
Valoración global de los Juzgados de Instrucción	4.88
Valoración global de los Juzgados de 1ª Instancia	4.85
Valoración global de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	6.28

Las secretarías de los Juzgados de Instrucción y Penal son las peor calificadas de todas, con un 5.00 y 5.10 respectivamente, Cuadro 44. El factor que mejor puntuación obtiene es “su preparación y competencia”, quedando relegadas “la disponibilidad...” y su “laboriosidad”.

CUADRO 44		
¿Cómo calificaría usted en conjunto la Secretaría de los Juzgados de Instrucción y de lo Penal en cuanto a...		
	Puntuación Instrucción	Puntuación Penal
- Su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	5.00	5.27
- Su preparación, competencia	5.49	5.64
- Su laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.02	5.13
Valoración global de las Secretarías	5.00	5.10
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de lo Social	6.18	
Valoración global de las secretarías Juzgados de 1ª Instancia	6.06	
Valoración global de las secretarías Juzgados de lo contencioso-administrativo	6.90	



El Cuadro 45 nos muestra la valoración que realizan los abogados penalistas sobre tres grandes plazos procesales. Respecto al primero, desde el inicio de la instrucción hasta el paso a juicio oral, el 68% opina que es largo o excesivo, y un 32% adecuado. Estas cifras son las contrarias a las que veíamos en el ámbito social (30%, largo o excesivo y 60%, adecuado).

El segundo paso procesal que consideramos, desde la finalización de la instrucción hasta la celebración del juicio, es también mal calificado por los abogados penalistas. Un 66% lo considera largo o excesivo, y sólo un 26% lo encuentra adecuado.

En contraste, el último intervalo evaluado, “tiempo entre el juicio y la notificación de la sentencia” está bien valorado, un 36% piensa que largo y excesivo, frente a un 56% que lo califica como adecuado, e incluso un 6% como corto.

CUADRO 45					
En su experiencia, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Excesivo	Largo	Adecuado	Corto	Muy corto
- El inicio de la instrucción y el paso a Juicio Oral	36	32	32	0	0
- Entre la finalización de la instrucción y la celebración del juicio	32	34	26	6	0
- Entre el juicio y la notificación de la Sentencia	10	26	56	6	0

16.2. Audiencia Provincial y Tribunal Supremo Sala de lo Penal

En la segunda instancia el ámbito de lo penal es el que mejor puntuación global obtiene entre los usuarios expertos, 6.17, véase el Cuadro 46. Calificación que también es superior a la de los Jueces y Magistrados de la primera instancia de lo penal.

A la vista de los datos del Cuadro 46 parece que el principal lastre que observan los abogados en las Secciones penales de las Audiencias Provinciales es la “rapidez en la tramitación y resolución de los casos”, por supuesto, un factor de primera magnitud que engloba muchos aspectos laborales y procesales.



CUADRO 46	
Pasando ahora a la segunda instancia penal,.... ¿cómo calificaría usted, globalmente y en conjunto, a las SECCIONES DE LO PENAL DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL EN LA QUE USTED EJERCE NORMALMENTE?	
	Puntuación
- La calidad de las sentencias	5.70
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	6.07
- En su eficiencia, rapidez en la tramitación y resolución de los casos	4.58
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones penales	6.17
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de los Social	5.30
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones de lo civil de la AP	5.26
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del TSJ	4.26

La Sala de lo Penal del Tribunal Supremo vuelve a llevarnos a las cifras de los Juzgados de Instrucción, es calificada globalmente con 4.77 puntos. Aquí, empujan a la baja el incumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia y los criterios de admisión de recursos.

CUADRO 47	
Pasando ahora al Tribunal Supremo, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO PENAL DEL TRIBUNAL SUPREMO en cuanto a....?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	4.69
- La calidad de las sentencias	5.61
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.29
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	3.88
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo	4.77
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo	5.33
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	3.88
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo	4.44



17. VALORACIÓN DE LOS TRIBUNALES CIVILES

17.1. Juzgados de 1ª Instancia

La valoración global de los Juzgados de 1ª Instancia es la más baja de todos, 4.85 puntos. Si miramos las puntuaciones de los cinco factores concretos, Cuadro 48, observamos que el peor calificado ha sido la “Eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos”, sin duda, este es el talón de Aquiles de la primera instancia de lo civil.

CUADRO 48	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de 1ª Instancia en cuanto a...	
	Puntuación
- Su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	4.79
- A laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5.40
- Eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	4.40
- Grado y presencia (inmediación) en las actuaciones que lo requieren	6.43
- interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten adecuadamente	4.85
- Al cumplimiento del horario de señalamientos	3.26
Valoración global de los Juzgados de 1ª Instancia	4.85
Valoración global de los Juzgados de lo Social	5.92
Valoración global de los Juzgados de Instrucción	4.88
Valoración global de los Juzgados de lo Penal	6.02
Valoración global de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	6.28

La puntuación global de las oficinas judiciales de los Juzgados de 1ª Instancia es de 6.06 puntos, los que la sitúa en tercer lugar y con una calificación verdaderamente alta. En los datos que ofrece el Cuadro 49 se detecta cierta crítica por parte de los abogados respecto a su “dedicación al trabajo”.



CUADRO 49	
¿Cómo calificaría usted en conjunto las Secretarías de los Juzgados de 1ª Instancia en cuanto a...	
	Puntuación
- Su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	5.68
- Su preparación, competencia	6.09
- Su laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.58
Valoración global de las secretarías Juzgados de 1ª Instancia	6.06
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de lo Social	6.18
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de Instrucción	5.00
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de lo Penal	5.10
Valoración global de las secretarías Juzgados de lo contencioso-administrativo	6.90

El Cuadro 50 ofrece los datos que hemos obtenido sobre los tiempos de duración y su valoración en el ámbito de la primera instancia de lo civil.

Respecto al primer plazo, el que transcurre entre la entrada de la demanda y la primera actuación procesal, la valoración es mala, un 66% de los abogados consideran que la duración suele ser larga o excesiva, sólo un 24% la considera adecuada.

La segunda fase evaluada, desde la fecha de citación para el juicio hasta el señalamiento, de nuevo hay críticas severas, un 74% lo considera largo o excesivo y un 38% aceptable.

Finalmente, en el plazo de notificación de la sentencia desde el juicio, la situación mejora, pero dentro de lo malo, el 50% considera que es intervalo de tiempo largo o excesivo, y un 42% adecuado o corto.

En términos comparativos estos datos son los peores de todos. La primera instancia de lo civil acumula los mayores porcentajes de abogados críticos con sus plazos procesales.



CUADRO 50					
En su experiencia, ¿diría Ud. Que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Excesivo	Largo	Ade- cuado	Corto	Muy corto
- La entrada de la Demanda en el Juzgado y la práctica de la primera actuación procesal (señalamiento a juicio, traslado a la parte contraria o citación para comparecer)	22	44	24	6	4
- La fecha de la citación para Juicio y el señalamiento del mismo	44	30	16	6	4
- Entre el juicio y la notificación de la Sentencia	14	36	38	6	4

17.2. Salas de lo civil de la Audiencia Provincial y del Tribunal Supremo

Como ocurría en lo penal la Audiencia Provincial, en este caso las secciones civiles son mejor calificadas por los abogados que la primera instancia. La puntuación media que han obtenido es de 5.26 puntos, véase Cuadro 51. Lo que las sitúa en un segundo lugar compartido con las Salas de lo Social de los TSJ.

Los dos factores concretos que parecen lastrar su valoración global son “su interés por la efectiva ejecución de las sentencias”, 4.32 puntos, y “el plazo para dictar sentencia”, 4.59 puntos.

CUADRO 51	
Pasando ahora a la segunda instancia civil,.... ¿cómo calificaría usted, globalmente y en conjunto, a las SECCIONES DE LO CIVIL DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL EN LA QUE USTED EJERCE NORMALMENTE?	
	Puntuación
- La calidad de las sentencias	5.70
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.28
- Plazo para dictar sentencia	4.59
- En su interés por la efectiva ejecución de las sentencias	4.32
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones de lo civil	5.26
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Social	5.30
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones penales de la AP	6.17
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del TSJ	4.26

La Sala de lo Civil del Tribunal Supremo es la peor puntuada de las cuatro Salas que se han evaluado en este cuestionario. Se la califica globalmente con 3.88 puntos. Si contrastamos los datos del Cuadro 52 se observa que hay mucha diferencias entre las puntuaciones de los cuatro factores calificados. Por ejemplo la calidad de las sentencia obtiene una puntuación muy alta, 6.28 puntos y el cumplimiento de los plazos para



dictar sentencia la nota más baja, 2.44 puntos, sin duda es este el factor que más ha empujado a la baja la calificación global.

CUADRO 52	
Pasando ahora al Tribunal Supremo, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO CIVIL DEL TRIBUNAL SUPREMO en cuanto a....?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	4.67
- La calidad de las sentencias	6.28
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	4.64
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	2.44
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	3.88
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo	5.33
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo	4.77
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo	4.44

17.3. Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC)

Al diseñar el cuestionario con el que se entrevistaría a los usuarios expertos consideramos que era muy importante obtener algunas pinceladas de su valoración de la nueva LEC. Somos conscientes de que su actividad real en los tribunales de lo civil todavía no es del cien por cien, dicho de otro modo, gran parte del año 2001 se ha empleado en terminar procedimientos civiles que se regían por la antigua ley de Enjuiciamiento Civil.

En el Cuadro 53 se refleja una valoración indirecta del impacto de la LEC en dos ámbitos que se han visto claramente afectado, obviamente el civil, y junto él, el laboral. La valoración la han hecho los usuarios expertos de cada uno de los dos órdenes respecto al que conocen.

Sin duda el dato más llamativo de este Cuadro 53 es el 36% de abogados de lo civil que consideran que esta nueva LEC ha tenido un impacto negativo o muy negativo en el ámbito civil.



CUADRO 53				
Respecto a la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil nos gustaría conocer su evaluación del impacto que esta ha tenido en el ámbito...				
	Positivo	Poco Impacto	Negativo	Muy Negativo
- Laboral (abogados laboristas)	26	64	6	0
- Civil (abogados de civil)	44	16	26	10

La puesta en marcha de una ley procesal de tanta trascendencia social, jurídica y judicial no es tarea fácil, todo lo contrario es muy difícil, más allá de los datos reales que se vayan recogiendo a lo largo de estos primeros años, hemos creído que era muy interesante conocer de primera mano lo que opinaban una muestra de abogados de muy diversos puntos de la geografía nacional.

El Cuadro 54 nos muestra una distribución de opiniones muy normal, un 22% de los abogados les parece que la puesta en marcha ha sido buena o muy buena, al lado contrario, un 32% valoran este proceso de gestión como malo o muy malo, y un tercer sector, mayoritario, el 44% considera que han existido los problemas normales.

CUADRO 54	
Continuando con la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil: ¿por favor califique cómo ha sido la puesta en marcha de la Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil en los órganos judiciales en los que usted ejerce normalmente?	
	Porcentajes
- No han existido casi problemas, muy buena gestión	6
- Han existido problemas pero la gestión ha sido buena	16
- Han existido los problemas normales	44
- Han existido más problemas de lo normal, la gestión ha sido mala	18
- Han existido demasiados problemas, la gestión ha sido muy mala.	14

Finalmente, hemos empujado a que realizarán un pronóstico, aunque de hecho lo que medimos es una actitud global hacia la reforma que ha implicado la nueva LEC. En este caso los datos del Cuadro 55 son sorprendentes. Un 20% de los abogados consideran que empeorará el ámbito civil, un 20% que lo dejará igual (esto es mal), y sólo un 8% consideran que gracias a la nueva LEC la situación mejorará mucho.



CUADRO 55	
Y mirando al futuro usted cree que la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil...	
	Porcentajes
- Mejorará mucho el ámbito civil.	8
- Lo mejorará algo	50
- Lo dejará igual	20
- Lo empeorará	10
- Lo empeorará mucho	10

18. VALORACIÓN DE LOS TRIBUNALES DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS

18.1. Juzgados de lo contencioso-administrativo

Estamos ante los Juzgados y Jueces y Magistrados mejor valorados de toda la primera instancia. La valoración global, Cuadro 56, ha sido de 6.28 puntos, una puntuación muy alta en la escala del cero al diez. Aún, así, entre los factores que son evaluados de manera concreta e independiente se observan dos puntuaciones por debajo de las demás. Las dos respecto al cumplimiento de plazos legales. En lado contrario nos encontramos con la puntuación de 6.92 en el grado de cumplimiento en señalamientos y citaciones, se trata de la puntualidad.

CUADRO 56	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de lo contencioso-administrativo en cuanto a...	
	Puntuación
- La calidad de las sentencias	6.14
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	6.45
- Grado de cumplimiento de los plazos legales	5.48
- Grado de cumplimiento de los señalamientos y citaciones para la práctica de pruebas o vistas	6.92
- Grado de cumplimiento de los plazos en la ejecución de las sentencias	5.42
- En su interés por la efectiva ejecución de las sentencias	5.91
Valoración global de los Juzgados de lo Contencioso-Administra.	6.28
Valoración global de los Juzgados de lo Social	5.92
Valoración global de los Juzgados de Instrucción	4.88
Valoración global de los Juzgados de lo Penal	6.02
Valoración global de los Juzgados de 1ª Instancia	4.85

Si la calificación de los Jueces y Magistrados ha sido buena la de las secretarías se puede calificar de excelente, una nota global de 6.90 puntos, Cuadro 57. Con un 7.00



en su laboriosidad y dedicación al trabajo, y un 6.96 en su preparación y competencia. Por supuesto, las oficinas judiciales de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo son también las mejor valoradas.

CUADRO 57 ¿Cómo calificaría usted en conjunto las Secretarías de los Juzgados de lo Contencioso-administrativo en cuanto a...	
	Puntuación
- Su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	7.18
- Su preparación, competencia	6.96
- Su laboriosidad, dedicación a su trabajo	7.00
Valoración global de las secretarías Juzgados de lo contencioso-administrativo	6.90
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de lo Social	6.18
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de Instrucción	5.00
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de lo Penal	5.10
Valoración global de las secretarías Juzgados de 1ª Instancia	6.06

En los plazos procesales en esta primera instancia de lo contencioso-administrativo, Cuadro 58, también estamos ante la mejor valoración. Sólo en el primer plazo, tiempo entre la demanda y el primer trámite, han sido superados por el ámbito de lo Social. Aquí en lo Contencioso-administrativo un 38% los considera largos o excesivos, en lo social un 30%. Y un 62% adecuado, corto o muy corto, en lo social un 70%.

En el segundo plazo, fecha de citación para el juicio y señalamiento del mismo, un 28% lo valora como largo o excesivo y un 72% adecuado (54%), corto (12%) o muy corto (6%). Finalmente, el tiempo de espera para obtener la sentencia desde el día del juicio, lo consideran largo o excesivo el 22% y adecuado el 62%, corto el 12% y muy corto el 4%.

CUADRO 58 En su experiencia, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Exce- sivo	Largo	Ade- cuado	Corto	Muy corto
- La entrada de la Demanda en el Juzgado y la práctica de la primera actuación procesal (señalamiento a juicio, traslado a la parte contraria o citación para comparecer)	2	36	38	14	10
- La fecha de la citación para Juicio y el señalamiento del mismo	6	22	54	12	6
- Entre el juicio y la notificación de la Sentencia	8	14	62	12	4



18.2. Salas de lo Contencioso-Administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia y del Tribunal Supremo

Si en la primera instancia estábamos ante el mejor ámbito, en la segunda, lo contencioso-administrativo obtiene la peor calificación por parte de los abogados, véase el Cuadro 59. La puntuación media es de 4.26, la más baja de todas las Salas de TSJ o secciones de las AP. El factor que tira hacia abajo de las Salas de lo Contencioso es, a la vista del Cuadro 59, el incumplimiento de plazos legales. Por supuesto este dato no sorprende a nadie que haya estado cercano al mundo judicial en los últimos años, por ello y respecto a estas Salas de lo Contencioso-administrativo de los TSJ se ha preguntado sobre plazos procesales, Cuadro 60.

Los resultados son muy críticos, el 70% de los abogados valoran como excesivo el tiempo entre la entrada de la demanda y la primera actuación procesal (o siguiente). Sólo un 20% consideran que el tiempo es el adecuado, corto o muy corto. Esta última opinión encuentra su explicación en que no todas las Salas de lo contencioso de todos los TSJ están igual de colapsadas, seguro que unas tienen plazos de reacción menos lentos que otras.

En el segundo plazo evaluado otro 72% lo considera lento o excesivamente lento. Un 19% lo encuentra adecuado o corto. Finalmente, la tercera fase, sólo un 52% considera que es larga o excesiva, un 26% adecuada, e incluso un 12% corta o muy corta.



CUADRO 59	
Pasando ahora a la segunda instancia laboral, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE SU COMUNIDAD?	
	Puntuación
- La calidad de las sentencias	5.70
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.00
- Grado de cumplimiento de los plazos legales	3.31
- Grado de cumplimiento de los señalamientos y citaciones para la práctica de pruebas o vistas	4.61
- Grado de cumplimiento de los plazos en la ejecución de las sentencias	3.70
- Grado de cumplimiento de los plazos en la remisión autos para la preparación de la casación	4.76
- En su interés por la efectiva ejecución de las sentencias	4.39
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala	4.26
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de los Social	5.30
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones penales de la AP	6.17
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones de lo civil de la AP	5.26

CUADRO 60					
En su experiencia en los asuntos que llevan la SALA DE LO CONTENCIOSO DEL TRIBUNAL SUPERIOR, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Exce- sivo	Largo	Ade- cuado	Corto	Muy corto
- La entrada de la Demanda en el Juzgado y la práctica de la primera actuación procesal	38	32	16	2	2
- La fecha de la citación para Juicio y el señalamiento del mismo	46	26	14	4	0
- Entre la fecha de sentencia y su notificación	24	28	26	8	4

La Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Supremo también es las peores calificadas de las cuatro Salas evaluadas. Ha sido puntuada con un 4.44, algo por debajo de la Sala de lo Penal, con un 4.77, pero también algo por encima de la de lo Civil, 3.88 puntos.

De nuevo los dos factores que lastran la Sala del TS son el incumplimiento de plazos legales, 2.85 puntos y los criterios de admisión de recursos.



CUADRO 61	
Pasando ahora al Tribunal Supremo, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO DEL TRIBUNAL SUPREMO en cuanto a....?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	4.05
- La calidad de las sentencias	6.18
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.08
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	2.85
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo	4.44
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo	5.33
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo	4.77
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	3.88

19. VALORACIÓN DE RESPONSABILIDADES SOBRE LA DILACIÓN DE LA JUSTICIA

A lo largo del presente informe se ha aludido diversas veces a que la dilación es, sin duda, el principal estigma que marca a la Justicia española. No era posible que los usuarios legos nos indicaran su parecer sobre un asunto tan complejo y lleno de variables técnicas y organizativas. Sin embargo, hemos pensado que los usuarios expertos, los abogados que litigan normalmente en los Tribunales de Justicia de toda España, sí están capacitados para emitir su opinión, y así lo hemos hecho, dando como resultado las cifras que muestran el Cuadro 63.

El Cuadro 63 ofrece nueve posibles responsables de estas dilaciones y ofrece la visión de cada uno de los cuatro colectivos de abogados que han sido encuestados. A la vista de los datos del Cuadro 63 se puede decir que hay unanimidad en que los máximos responsables de esta situación son: en primer lugar y destacado el Ministerio de Justicia, con una puntuación media superior a 7 puntos; en segundo lugar los Jueces y Magistrados; en tercer lugar el Tribunal Supremo.

**CUADRO 63**

Hoy en día está muy extendida la apreciación de una Justicia lenta y colapsada. En su opinión esta demora de la Justicia en qué medida es responsabilidad de cada uno de los siguientes componentes... (Expresar su valoración, de nuevo en una escala del 0 al 10, donde cero indica sin responsabilidad y 10 totalmente responsable)

	Abogados de laboristas	Abogados penalistas	Abogados de civil	Abogados Cont. Adm.
Jueces o Magistrados	6.20	5.70	6.26	5.90
Secretarios	5.22	5.42	5.66	5.46
Oficina Judicial	5.12	5.62	5.72	4.96
Tribunales Superiores (TSJ)	5.79	5.86	5.59	5.59
Audiencias Provinciales	--	5.69	--	--
Tribunal Supremo	6.00	5.95	6.40	6.22
Ley Procesal	4.04	5.44	4.92	4.55
CGPJ en su gestión	5.49	5.41	5.74	5.03
Ministerio de Justicia en su dotación de infraestructuras	6.72	7.61	7.20	6.77

20. USO DE LAS LENGUAS OFICIALES EN CATALUÑA, VALENCIA Y GALICIA

Respecto al uso de las lenguas oficiales en estas tres comunidades autónomas (Cataluña, Galicia y Valencia) la situación es paralela a la que describían los usuarios no expertos. Algunos problemas para ser entendidos en Catalán, un 9%, y algunos problemas para entender, ahora, el Valenciano, un 11%, y el Gallego en un 3%.

CUADRO 64

Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...?

	Sí	No	No sabe
Catalán	9	91	0
Gallego	0	88	12
Valenciano	0	94	6
Y ha encontrado algún problema para entender las expresiones o los escritos en...?			
	Sí	No	No sabe
Catalán	3	97	0
Gallego	0	100	0
Valenciano	11	89	0



CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL

CUESTIONARIOS Y RESULTADOS GLOBALES



CUESTIONARIO USUARIOS NO EXPERTOS

P.1 ¿De manera global y general 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

5.44

P.2. ¿Y esta calidad del servicio ha sido...?

Porcentajes

Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	16
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	55
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	23
No sabe	6

P.3. ¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que Ud. ha venido al juzgado? Leer

Porcentajes

- Un mes o menos	6
- Entre uno y 3 meses	17
- Entre 3 y 6 meses	18
- Entre 6 meses y un año	19
- Entre 1 y 2 años	20
- 2 años o más pero menos de 3	9
- 3 años o más pero menos de 4	3
- 4 años o más pero menos de 5	2
- 5 años o más	3
- No sabe/no contesta	3

P.4. 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

- Pequeño, poco tiempo	9
- Normal, un tiempo razonable	35
- Más tiempo de lo razonable	20
- Un plazo muy largo y excesivo	32
- No sabe/no contesta	4

P.5 ¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen...

Porcentaje

Modernos	18
Normales	56
Viejos e insuficientes	26
No sabe/no contesta	1

P.6 El horario de atención le parece ...

Porcentaje

Insuficiente	34
Suficiente	62
No sabe/no contesta	4



P.7. Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...?

	Si	No	No sabe	No contesta
Gallego	0	66	34	
Catalan	7	88	6	
Valenciano	0	100		

P.8. Y ha encontrado algún problema para entender las expresiones o los escritos en...?

	Si	No	No sabe	No contesta
Gallego	6	91	3	
Catalan	8	87	5	
Valenciano	0	95	5	

P.9. ¿Tiene Ud. un abogado?

	Porcentaje
Si	68
No	31
No contesta	1

A los que tienen un abogado

P.10¿ Su abogado es particular o del turno de oficio?

	Porcentaje
Es un abogado particular	74
Es un abogado del turno de oficio	25
No contesta	1

A los que tienen abogado del turno de oficio

P.10.a Respecto al proceso para la obtención del abogado por el turno de oficio los trámites han sido...?

	Porcentaje
Fáciles y sencillos	73
Con una dificultad media	14
Difíciles y complicados	11
No sabe/no contesta	6

A todos los que tienen abogado

P.10.b Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es...

	Porcentajes
Muy satisfactoria	61
Normal	26
Muy insatisfactoria	7
No sabe	3
No contesta	2

A TODOS

P.11 Cuando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia?

	Porcentajes
Si	60
No	39
No sabe/no contesta	1



A los que en P. 11. responden SI

P.11.a ¿En qué medida ha sentido Ud. amparados sus derechos por parte del juez?	Porcentaje
Mucho	44
Poco	33
Nada	14
No sabe	4
No contesta	5

A TODOS

P.12 Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?

	Porcentaje
Sí	87
No	12
No sabe/no contesta	1

A los que responden NO en P.12

P.12.a ¿Intentó Ud. informarse?

	Porcentaje
Sí	72
No	28

A los que responden SI en P.12.a.

P.12.b ¿Cómo intentó Informarse?

	Porcentaje
Con su abogado	49
Llamando al juzgado	24
En los Servicios de Orientación Jurídica	8
Funcionarios de prisiones	9
Oficinas de información y atención al público	5
Por otros métodos (ANOTAR)	13
No contesta	2

A TODOS

P.13. ¿Fue Ud. atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo?

	Porcentaje
Con puntualidad	50
Sin puntualidad	47
No sabe	3
No contesta	0

A los que responden código 2 en P.13

P.13.a ¿Cuánto retraso se le atendió? ANOTAR LOS MINUTOS

	Porcentaje
Menos de 30 minutos	16
En 30 minutos	20
Entre 30 y 60 minutos	30
Entre 1 y 2 horas	22
Más de 2 horas	5
Ns/Nc	7



A TODOS

P.14 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	11	8	7
Buena	76	63	42
Mala	7	5	6
Muy mala	1	1	1
No sabe/no ha estado con...	4	22	40
No contesta	1	1	5

P.15 ¿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	11	9	8
Igual	76	64	42
Peor	6	5	6
No sabe	5	20	39
No contesta	1	2	5

P.16 ¿Con qué profundidad cree que el Juez y el Juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a Ud.?

	Porcentaje
Mucha	10
Bastante	33
Poca	28
Ninguna	12
No sabe	17
No contesta	1

Sólo a los DEMANDADOS, ACUSADOS, IMPUTADOS, INCULPADOS O PROCESADOS

P.17 ¿Podría decirme, por favor, si conoce la acusación que se dirige contra Ud.?

	Porcentaje
Sí completamente	86
Sí en parte	9
No	3
No sabe	1
No contesta	1

Sólo a los ACUSADOS PRESOS

P.18 ¿Podría decirme, por favor, si ha tenido alguna entrevista con su abogado para preparar el juicio o la declaración?

	Porcentaje
Sí	42
No	58
No contesta	0



P.18.a ¿Y podría decirme, por favor, si ha sido visitado en la cárcel por su abogado para preparar el juicio?

	Porcentaje
Sí	34
No	64
Ns/nc	2

A los que responden SI en P.18 y/o en P.18.a

P.18.b ¿Cuántas veces en total le ha visitado o se ha entrevistado con su abogado?

	Porcentaje
1 vez	27
2 veces	32
3 veces	0
4 veces	14
5 veces	0
6 veces o más	9
No contesta	18

Sólo a los DEMANDANTES y TESTIGOS

P.19 ¿Le han informado en el juicio o a la hora de declarar de sus derechos y obligaciones como testigo o demandante?

	Porcentaje
Sí	65
No	28
No contesta	7

P.20 ¿Cuántas veces ha declarado en los juzgados?

	Porcentaje
Ninguna	31
Una vez	38
Dos veces	8
Tres veces	4
Cuatro o más	16
No contesta	3

P.21. ¿Cuántas veces declaró en comisaría?

	Porcentaje
Ninguna	66
Una vez	18
Dos veces	3
Tres veces	2
Cuatro o más	7
No contesta	3

P.22 ¿Ha sido Ud. perjudicado directamente en el asunto que le ha traído aquí?

	Porcentaje
Si	41
No	55
No contesta	4



A los que responden SI en P.22

P.23 ¿En qué medida se siente Ud. amparado por el Juez? ¿Y por el Secretario? ¿Y por los funcionarios?

	El Juez	El Secretario	Los funcionarios
Mucho	21	19	22
Poco	30	29	31
Nada	21	22	21
No contesta	28	30	26

P.24 ¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que Ud. Sufrió?

	Porcentaje
Totalmente	7
Parcialmente	12
Nada	58
No sabe	18
No contesta	5

A los testigos RESTO PASAR A P.28

P.25 ¿Reside Ud. En este Municipio?

	Porcentaje
Si	67
No	33
No contesta	0

A los que NO residen en este Municipio

P.26 ¿Conoce Ud. su derecho a que le abonen los gastos de desplazamiento y estancia?

	Porcentaje
Sí	40
No	60
No contesta	0

A los que CONOCEN este derecho

P.27. ¿Le han abonado a Ud. algún gasto de desplazamiento o estancia?

	Porcentaje
Le han abonado gastos de desplazamiento	26
Le han abonado gastos de desplazamiento y estancia	6
No le han abonado gastos de desplazamiento y estancia habiéndolos solicitado	26
No lo ha solicitado aún	43
No contesta	0

P.28. Ahora vamos a pedirle que valore el servicio que ofrecen distintas administraciones públicas. Para ello vamos a pedirle que utilice una escala del 1 al 10 con la que tiene que evaluar de manera global el servicio que ofrece...

	Valoración (0 a 10)
La Sanidad	5.30
La Educación	5.46
La Administración municipal	4.74
La Administración de Justicia	4.56

**CUESTIONARIO A USUARIOS EXPERTOS**(Abogados ejercientes/litigantes⁶¹)**CUESTIONARIO A: LABORAL**

PREGUNTA 1	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de lo Social en cuanto a...	
	Puntuación
- Su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	6.10
- A laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	6.21
- El grado de cumplimiento de las horas de señalamiento para Juicio	3.28
- Forma en que conducen el juicio	5.78
- Interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten adecuadamente	5.73
Valoración global de los Juzgados de lo Social	5.92

PREGUNTA 2	
¿Cómo calificaría usted en conjunto la Secretaría de los Juzgados de lo Social en cuanto a...	
	Puntuación
- Su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	6.64
- Su preparación, competencia	6.50
- Su laboriosidad, dedicación a su trabajo	6.02
Valoración global de las Secretarías de los Juzgados de lo Social	6.18

PREGUNTA 3					
En su experiencia, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Excesivo	Largo	Adecua do	Corto	Muy corto
- La entrada de la Demanda en el Juzgado y la práctica de la primera actuación procesal (señalamiento a juicio, traslado a la parte contraria o citación para comparecer)	16	14	60	4	6
- La fecha de la citación para Juicio y el señalamiento del mismo	12	22	56	6	4
- Entre el juicio y la notificación de la Sentencia	10	34	42	10	4

⁶¹ Sólo se ha entrevistado a abogados con más de veinticinco pleitos en Tribunales en el último año.



PREGUNTA 4	
Pasando ahora a la segunda instancia laboral, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE SU COMUNIDAD?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	5.96
- La calidad de las sentencias	5.69
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.13
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	3.52
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de los Social	5.30

PREGUNTA 5	
Pasando ahora al Tribunal Supremo, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPREMO en cuanto a....?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	3.73
- La calidad de las sentencias	5.91
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.12
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	3.51
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo	5.33

**CUESTIONARIO B : PENAL**

PREGUNTA 1	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de Instrucción en cuanto a...	
	Puntuación
- Su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	4.62
- A laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5.46
- Eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	4.00
- Grado y presencia (inmediación) en las actuaciones que lo requieren	4.68
- interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten adecuadamente	4.94
Valoración global de los Juzgados de Instrucción	4.88

PREGUNTA 2	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de lo Penal en cuanto a...	
	Puntuación
- Su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	5.29
- A laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5.91
- La forma que conducen el juicio	5.62
- El cumplimiento del horario de señalamientos	2.30
Valoración global de los Juzgados de lo Penal	6.02

PREGUNTA 3		
¿Cómo calificaría usted en conjunto la Secretaría de los Juzgados de Instrucción y de lo Penal en cuanto a...		
	Puntuación Instrucción	Puntuación Penal
- Su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	5.00	5.27
- Su preparación, competencia	5.49	5.64
- Su laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.02	5.13
Valoración global de las Secretarías	5.00	5.10



PREGUNTA 4					
En su experiencia, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Excesivo	Largo	Adecua do	Corto	Muy corto
- El inicio de la instrucción y el paso a Juicio Oral	36	32	32	0	0
- Entre la finalización de la instrucción y la celebración del juicio	32	34	26	6	0
- Entre el juicio y la notificación de la Sentencia	10	26	56	6	0

PREGUNTA 5	
Pasando ahora a la segunda instancia penal,... ¿cómo calificaría usted, globalmente y en conjunto, a las SECCIONES DE LO PENAL DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL EN LA QUE USTED EJERCE NORMALMENTE?	
	Puntuación
- La calidad de las sentencias	5.70
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	6.07
- En su eficiencia, rapidez en la tramitación y resolución de los casos	4.58
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones penales de la AP	6.17

PREGUNTA 6	
Pasando ahora al Tribunal Supremo, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO PENAL DEL TRIBUNAL SUPREMO en cuanto a....?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	4.69
- La calidad de las sentencias	5.61
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.29
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	3.88
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo	4.77

**CUESTIONARIO C : CIVIL**

PREGUNTA 1	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de 1ª Instancia en cuanto a...	
	Puntuación
- Su receptividad para recibir a los abogados cuando estos lo solicitan	4.79
- A laboriosidad, grado de dedicación a su trabajo	5.40
- Eficiencia, rapidez en impulsar los asuntos	4.40
- Grado y presencia (inmediación) en las actuaciones que lo requieren	6.43
- interés y preocupación porque sus sentencias se ejecuten adecuadamente	4.85
- Al cumplimiento del horario de señalamientos	3.26
Valoración global de los Juzgados de 1ª Instancia	4.85

PREGUNTA 2	
¿Cómo calificaría usted en conjunto las Secretaría de los Juzgados de 1ª Instancia en cuanto a...	
	Puntuación
- Su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	5.68
- Su preparación, competencia	6.09
- Su laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.58
Valoración global de las secretarías Juzgados de 1ª Instancia	6.06

PREGUNTA 3					
En su experiencia, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Excesivo	Largo	Adecua do	Corto	Muy corto
- La entrada de la Demanda en el Juzgado y la práctica de la primera actuación procesal (señalamiento a juicio, traslado a la parte contraria o citación para comparecer)	22	44	24	6	4
- La fecha de la citación para Juicio y el señalamiento del mismo	44	30	16	6	4
- Entre el juicio y la notificación de la Sentencia	14	36	38	6	4



PREGUNTA 4	
Pasando ahora a la segunda instancia civil,... ¿cómo calificaría usted, globalmente y en conjunto, a las SECCIONES DE LO CIVIL DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL EN LA QUE USTED EJERCE NORMALMENTE?	
	Puntuación
- La calidad de las sentencias	5.70
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.28
- Plazo para dictar sentencia	4.59
- En su interés por la efectiva ejecución de las sentencias	4.32
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de las Secciones de lo civil de la AP	5.26

PREGUNTA 5	
Pasando ahora al Tribunal Supremo, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO CIVIL DEL TRIBUNAL SUPREMO en cuanto a...?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	4.67
- La calidad de las sentencias	6.28
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	4.64
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	2.44
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo	3.88

PREGUNTA 6				
Respecto a la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil nos gustaría conocer su evaluación del impacto que esta ha tenido en el ámbito...				
	Positivo	Poco Impacto	Negativo	Muy Negativo
- Laboral (abogados laboristas)	26	64	6	0
- Civil (abogados de civil)	44	16	26	10

PREGUNTA 7	
Continuando con la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil: ¿por favor califique cómo ha sido su puesta en marcha de la Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil en los órganos judiciales en los que usted ejerce normalmente?	
	Porcentajes
- No han existido casi problemas, muy buena gestión	6
- Han existido problemas pero la gestión ha sido buena	16
- Han existido los problemas normales	44
- Han existido más problemas de lo normal, la gestión ha sido mala	18
- Han existido demasiados problemas, la gestión ha sido muy mala.	14



PREGUNTA 8	
Y mirando al futuro usted cree que la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil...	
	Porcentajes
- Mejorará mucho el ámbito civil.	8
- Lo mejorará algo	50
- Lo dejará igual	20
- Lo empeorará	10
- Lo empeorará mucho	10

CUESTIONARIO D : CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

PREGUNTA 1	
¿Cómo calificaría usted en conjunto a jueces y magistrados de los Juzgados de lo contencioso-administrativo en cuanto a...	
	Puntuación
- La calidad de las sentencias	6.14
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	6.45
- Grado de cumplimiento de los plazos legales	5.48
- Grado de cumplimiento de los señalamientos y citaciones para la práctica de pruebas o vistas	6.92
- Grado de cumplimiento de los plazos en la ejecución de las sentencias	5.42
- En su interés por la efectiva ejecución de las sentencias	5.91
Valoración global de los Juzgados de lo Contencioso-Administra.	6.28

PREGUNTA 2	
¿Cómo calificaría usted en conjunto las Secretaría de los Juzgados de lo Contencioso-administrativo en cuanto a...	
	Puntuación
- Su disponibilidad para informar a los letrados de la situación del expediente y obtención de copias	7.18
- Su preparación, competencia	6.96
- Su laboriosidad, dedicación a su trabajo	7.00
Valoración global de las secretarías Juzgados de lo contencioso-administrativo	6.90

PREGUNTA 3					
En su experiencia, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Excesivo	Largo	Adecua do	Corto	Muy corto
- La entrada de la Demanda en el Juzgado y la práctica de la primera actuación procesal (señalamiento a juicio, traslado a la parte contraria o citación para comparecer)	2	36	38	14	10
- La fecha de la citación para Juicio y el señalamiento del mismo	6	22	54	12	6
- Entre el juicio y la notificación de la Sentencia	8	14	62	12	4



PREGUNTA 4	
Pasando ahora a la segunda instancia laboral, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE SU COMUNIDAD?	
	Puntuación
- La calidad de las sentencias	5.70
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.00
- Grado de cumplimiento de los plazos legales	3.31
- Grado de cumplimiento de los señalamientos y citaciones para la práctica de pruebas o vistas	4.61
- Grado de cumplimiento de los plazos en la ejecución de las sentencias	3.70
- Grado de cumplimiento de los plazos en la remisión autos para la preparación de la casación	4.76
- En su interés por la efectiva ejecución de las sentencias	4.39
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del TSJ	4.26

PREGUNTA 5					
En su experiencia en los asuntos que llevan la SALA DE LO CONTENCIOSO DEL TRIBUNAL SUPERIOR, ¿diría Ud. que, en general, es excesivo, más bien largo, razonable, más bien corto o muy corto el tiempo medio que suele transcurrir entre...					
	Excesivo	Largo	Adecua do	Corto	Muy corto
- La entrada de la Demanda en el Juzgado y la práctica de la primera actuación procesal	38	32	16	2	2
- La fecha de la citación para Juicio y el señalamiento del mismo	46	26	14	4	0
- Entre la fecha de sentencia y su notificación	24	28	26	8	4

PREGUNTA 6	
Pasando ahora al Tribunal Supremo, ¿cómo calificaría usted, globalmente, en conjunto, a la SALA DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO DEL TRIBUNAL SUPREMO en cuanto a....?	
	Puntuación
- Los criterios para admisión de recursos	4.05
- La calidad de las sentencias	6.18
- La laboriosidad, dedicación a su trabajo	5.08
- El cumplimiento de los plazos legales para dictar sentencia	2.85
- Globalmente y conjunto el funcionamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo	4.44

**A TODOS LOS ABOGADOS**

PREGUNTA 1				
Hoy en día está muy extendida la apreciación de una Justicia lenta y colapsada. En su opinión esta demora de la Justicia en qué medida es responsabilidad de cada uno de los siguientes componentes... (Expresar su valoración, de nuevo en una escala del 0 al 10, donde cero indica sin responsabilidad y 10 totalmente responsable):				
	Abogados de laboristas	Abogados penalistas	Abogados de civil	Abogados Cont. Adm.
Jueces o Magistrados	6.20	5.70	6.26	5.90
Secretarios	5.22	5.42	5.66	5.46
Oficina Judicial	5.12	5.62	5.72	4.96
Tribunales Superiores (TSJ)	5.79	5.86	5.59	5.59
Audiencias Provinciales	--	5.69	--	--
Tribunal Supremo	6.00	5.95	6.40	6.22
Ley Procesal	4.04	5.44	4.92	4.55
CGPJ en su gestión	5.49	5.41	5.74	5.03
Ministerio de Justicia en su dotación de /infraestructuras	6.72	7.61	7.20	6.77

PREGUNTA 2				
Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...?				
	Si	No	No sabe	
Catalán	9	91		
Gallego	0	88	12	
Valenciano	0	94	6	
Y ha encontrado algún problema para entender las expresiones o los escritos en...?				
	Si	No	No sabe	No contesta
Catalán	3	97		
Gallego	0	100		
Valenciano	11	89		