

**ENCUESTA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA EN EL PAÍS VASCO**

**Para: GOBIERNO VASCO
(Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social)
y
CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL**

Noviembre de 2001

CONTENIDO

FICHA TÉCNICA	2
1. RESUMEN GENERAL	3
2. EVALUACIÓN GLOBAL Y COMPARADA DE LA JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA (CAV).....	6
3. USO DE LAS LENGUAS	12
4. TIEMPO EMPLEADO: DURACIÓN PROCESAL, PUNTUALIDAD Y NÚMERO DE DECLARACIONES	14
4.1. Duración procesal.....	14
4.2. Puntualidad.....	15
4.3. Número de declaraciones.....	16
5. TRATO RECIBIDO.....	17
6. EXPRESIÓN Y COMPRENSIÓN.....	18
7. CONOCIMIENTO DE LOS ASUNTOS	24
8. INMEDIACIÓN Y SENTIMIENTO DE AMPARO	27
9. PERJUDICADOS	35
10. TESTIGOS Y DESPLAZAMIENTO	38
11. ABOGACÍA Y TURNO DE OFICIO.....	40
12. ACUSADOS PRESOS	43
13. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN.....	45
APÉNDICE.....	47
CUESTIONARIO Y RESULTADOS GLOBALES	48

FICHA TÉCNICA

Encuesta realizada por DEMOSCOPIA S.A. sobre una muestra de 306 individuos, usuarios de la Administración de Justicia en el País Vasco. Se utilizaron, como puntos de muestreo para los ámbitos de la Instancia, Familia, Instrucción y lo Penal, los juzgados de las tres capitales de provincia: Vitoria, Bilbao y San Sebastián y para las categorías de usuarios de 1ª Instancia e Instrucción los juzgados de Irún y Bergara. La selección final de entrevistados se realizó según cuotas por categoría de usuario (o motivación de la presencia en el Juzgado).

El trabajo de campo se realizó entre los días 12 de Septiembre y 24 de Octubre de 2001. Las dificultades encontradas para cubrir las cuotas de usuarios acusados de lo penal, de un lado, y acceder a los usuarios acusados presos, de otro, retrasaron la culminación de los trabajos de campo.

Éstos se llevaron a cabo mediante entrevistas personales, a través de cuestionario estructurado y precodificado (algunas preguntas abiertas) de una duración media de 20 minutos.

1. RESUMEN GENERAL

El diagnóstico general, a la luz de los datos obtenidos, es que la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma Vasca es evaluada positivamente por gran parte de los usuarios en la mayoría de las cuestiones que les hemos planteado. Sin embargo, al exponer los datos, la mirada se fija en esas bolsas de asuntos negativos siempre con la sana intención de mejorar el servicio ofrecido.

La puntuación media que han dado los usuarios a la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma Vasca (CAV) ha sido de un 5.04, en una escala del cero al diez. Una puntuación que permite hablar de un aprobado.

Un 11% de los usuarios han encontrado una Administración de Justicia mejor de la que esperaban, un 28% peor, y un 48% igual que la que esperaban antes de comenzar el asunto que les ha llevado a los Tribunales. La variable que genera mayores diferencias en la puntuación global que recibe la Justicia (5.04) en la CAV es el tiempo transcurrido desde el inicio del proceso que produce diferencias entre la mejor evaluación y la peor de 2.92 puntos. Un segundo factor que también hace variar la puntuación global es la percepción que tienen los usuarios del grado en que el Tribunal conoce su asunto, en este caso la diferencia entre la mejor y peor puntuación es de 2.42 puntos. Y por último, también hay diferencias geográficas, esto es, que los Tribunales de cada una de las provincias son evaluados con diferencias que llegan a 2.02 puntos (muy considerables en medias aritméticas), entre los juzgados mejor valorados (los de Irún) y los que peor resultado obtienen (los de Vitoria).

En otro orden de asuntos, y a la vista de lo expresado por los encuestados, los usuarios de la Administración de Justicia en la CAV no tienen obstáculos o problemas a la hora de expresarse o entender ninguna de las lenguas oficiales.

La fotografía de las duraciones procesales de los usuarios se perfila con un **58%** de usuarios con asuntos de menos de un año y el **96%** de menos de tres años. Por otra parte, su percepción de estas duraciones es la siguiente: el 45% de los consultados encuentran que el tiempo procesal que ha durado su asunto hasta el momento de la

entrevista era **razonable** (de ellos un 8% considera que era pequeño); en contraste, el 53% opina que era más tiempo del razonable, y de estos últimos, un **28%** encuentra que es un plazo **excesivo**.

El 59% de los usuarios manifiesta que fue atendido con **puntualidad**. En contraste, el 37% declara que hubo **impuntualidad** y la media de minutos de retraso que han declarado los entrevistados que se han quejado (el 37%) ha sido de 37 minutos. Entre quienes se quejaron, un 25% mencionó retrasos que oscilaron entre los 5 y los 15 minutos, al tiempo que una proporción similar (24%) mencionó demoras de 30 minutos.

La mayoría de los usuarios consideran que han sido bien tratados. En concreto el 92% califican como bueno o muy bueno el trato de los funcionarios; el 90% el de los secretarios; y el 86% el de los jueces. Se trata de porcentajes de respuesta válida, sin contar con quienes no han estado en presencia del personal del juzgado.

El 89% de los usuarios han entendido la citación del Juzgado y el 9% declaran que no les quedó claro para qué tenían que venir al Juzgado.

Un 50% de los usuarios que se pronuncian sobre el tema piensan que el Juez conoce poco o nada el asunto que le afecta. El 59% de los usuarios ha estado ante el Juez o Magistrado, algunos en vistas o juicios, otros en actos procesales que requieren su presencia. El plazo transcurrido desde que se inició el asunto nos muestra que en menos de un mes ya el 41% de los usuarios habían visto al Juez y en tres meses se alcanza la media total del 59%.

Sólo, un 9% de los que han sido perjudicados enuncian que han sido compensados totalmente gracias a la actividad de los Tribunales, un 17% parcialmente y, finalmente, un 57% declaran que su perjuicio no ha sido restituido en nada.

El 53% de los testigos que tenían derecho a gastos de desplazamiento o estancia lo desconocían.

El cien por cien de los usuarios con abogado particular se sienten satisfechos con la atención que le ha prestado su abogado. En contraste un 21% de los que tienen abogado del Turno de Oficio se sienten muy insatisfechos con su atención.

Respecto al grado de dificultad que han percibido los beneficiarios del turno de oficio en obtener su abogado un 74% han evaluado los trámites como fáciles y sencillos. Un 21% los califican como un proceso de dificultad media, por lo tanto, aceptable. Sólo un 5% los ha encontrado difíciles y complicados.

Entre un 24% y un 34% de los acusados presos declaran no conocer totalmente la acusación que se les imputa en el proceso penal en el que están acusados.

Finalmente, el 53% de los usuarios consideran que las instalaciones y equipos son modernos, un 41% los observa como normales y, un 5% los ve viejos.

2. EVALUACIÓN GLOBAL Y COMPARADA DE LA JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA (CAV)

La puntuación media que han dado los usuarios de la Administración de Justicia a la calidad de su servicio es de un 5.04. El primer comentario que podemos hacer es que está aprobada. De hecho, una puntuación del 5.04 en una media aritmética en esta escala tan amplia (de cero a diez) es un aprobado alto¹.

Sin embargo, en una pregunta de contraste con otras administraciones públicas de la CAV la Administración de Justicia es la peor valorada por los usuarios, véase el Cuadro 1. Ahora bien, estas diferencias sólo deben utilizarse como una referencia². 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 no usuario directo.

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 en País Vasco	
	Valoración (0 a 10)
La Sanidad	6.82
La Educación	6.55
La Administración municipal	5.52
La Administración de Justicia	5.04

La evaluación global se ha complementado con una pregunta sobre la calidad del servicio que esperaba encontrar el usuario cuando se acercó a la Administración de Justicia. En el Cuadro 2 se puede ver que un 11% se han encontrado un funcionamiento mejor del que esperaban, un 28% peor y un 48% igual que el que esperaban antes de comenzar el asunto que les ha llevado a los Tribunales.

¹ En la práctica la media aritmética en esta escala se sitúa entre 2 y 8, por lo tanto, un 5 es un aprobado alto.

² La evaluación global de todo el servicio en una sola escala es una pregunta nueva que no podemos contrastar con datos anteriores en el ámbito del País Vasco o a nivel nacional, pero que será el referente de contraste en próximas encuestas de usuarios.

La puntuación media que han dado a la Administración de Justicia cada uno de estas tres categorías es desigual. Así, los que se encontraron algo peor de lo que esperaban la han calificado con una nota media de 3.00; los que consideran que la calidad del servicio era igual a la esperada a han puntuado con un 5.70; y los que se han encontrado con algo mejor de lo esperado la han calificado con un 7.27.

Efectivamente, la calidad del servicio esperado (Cuadro 2) es un factor importante a la hora de evaluar el servicio que se encuentran los usuarios y nos indica una bolsa del 28% de ellos que esperaban más de lo han encontrado y cuya frustración les lleva a una diferencia de más de cuatro puntos respecto a la categoría mejor de lo esperado.

CUADRO 2 ¿Y esta calidad del servicio ha sido...?	
Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	11
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	48
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	28
No sabe	11
No contesta	2

Fijándonos en ese 28% que lo han encontrado **peor** de lo esperado y si miramos la tercera columna de las Tabla 1 y 2 observamos que este porcentaje de usuarios es mayor entre los usuarios de **Vitoria** (42%); los que **tienen abogados del turno de oficio** (39%); los usuarios de **Juzgados de Instrucción** (un 37%); aquellos que cuando recibieron la citación no les quedó claro para que tenían que venir (64%); los que creen que el juzgado no conoce bien su asunto (62%); o los que están implicados en asuntos de más de un año (entre 38% y 60%). Dicho de otro modo, si la Administración de Justicia quiere ofrecer un servicio que sea considerado bueno por los usuarios de la CAV tendrá que mejorar en estos seis aspectos de su actividad. En cualquier caso, un 48% de usuarios que se han encontrado lo que esperaban es un buen resultado en la relación expectativas y realidad.

Por otra parte, ese 11% que se ha encontrado con algo mejor de lo esperado apunta a que un futuro próximo habrá más usuarios que se encuentren satisfechos con la Justicia. En cualquier caso, todos los servicios públicos están atrapados en esta paradoja, esto es, que al incrementarse las expectativas de la ciudadanía mayor grado de frustración se puede generar entre los usuarios.

Volviendo a la evaluación global cuya media general ha sido de 5.04 puntos en las Tablas 1 y 2 se pueden observar diferencias según distintas variables (véase la columna primera de las dos tablas mencionadas). La variable que genera mayores distancias en la puntuación global que recibe la Justicia en la CAV es el tiempo desde el inicio del proceso que muestra una diferencia entre la mejor evaluación y la peor de 2.92 puntos. Esta diferencia en un promedio es muy grande y por lo tanto se puede decir que el principal lastre para alcanzar mejor nota global son los asuntos que se alargan más de dos años.

El siguiente factor que causa variaciones es la *percepción que tienen los usuarios del grado en que el Tribunal conoce su asunto*. En este caso la diferencia entre la mejor y peor puntuación es de 2.42 puntos. Sin duda, estamos ante uno de los principales objetivos de una Administración de Justicia, esto es, que los usuarios creen que su asunto es suficientemente conocido por aquella institución encargada de tomar una decisión sobre el conflicto.

Una tercera variable que genera diferencias claras a la hora de dar una nota global a la Administración de Justicia en la CAV es *en qué medida le quedó o no claro para qué tenía que venir* cuando recibió la citación, variable con una distancia de 2.02 puntos.

Y una cuarta variable es geográfica, esto es, que la diferencia en la evaluación global por territorios es de 1.96 puntos. Una distancia que se ha concretado entre Vitoria con un 4.14 e Irún con 6.10. Ambas puntuaciones son lógicas a la vista de las columnas segunda y tercera de las Tablas 1 y 2, un 42% de usuarios en Vitoria que se encontraron un servicio peor del esperado y un 20% que en Irún se encontraron algo mejor de lo esperado.

Los restantes factores generan variaciones en la evaluación global inferiores a un punto. El tipo de juzgado provoca 0.92 puntos de diferencia, siendo mejor valorados por los usuarios de 1ª Instancia; el tipo de abogado, 0.44 puntos, recibiendo mejores puntuaciones entre aquellos con abogado particular; los tramos de edad muestran una diferencia de 0.76 puntos, con peores valoraciones entre los usuarios de 18 a 30 años; por último, el género provoca una diferencia de 0.53, siendo más favorable la percepción que poseen las mujeres sobre la calidad de ese servicio.

TABLA 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? (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)	¿Y esta calidad del servicio ha sido...? (% entrevistados)		
		Mejor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba
Media y porcentaje del total	5.04	11	28
Medias por municipios³:			
- Bilbao	5.31	13	28
- San Sebastián	5.36	9	22
- Vitoria	4.14	11	42
- Irún	6.10	20	23
- Bergara	4.32	5	25
Tipo de defensa:			
- Abogado particular	5.15	11	30
- Abogado del Turno de Oficio	4.71	13	39
- Sin abogado	5.02	12	24
Perjudicado:			
- Sí	4.79	11	27
- No	5.32	13	22
Usuarios de Juzgados:			
- 1ª Instancia	5.61	16	21
- Familia	4.96	6	27
- Instrucción	4.84	8	37
- Penal	4.69	17	28
Cuando recibió la citación le quedó claro para qué tenía que venir:			
- Sí	5.22	12	25
- No	3.20	7	64
El Juzgado conoce su asunto:			
- Mucho	5.34	17	23
- Bastante	6.09	20	15
- Poco	4.28	8	31
- Nada	3.67	2	62
Tiempo desde el inicio del proceso:			
- Un mes o menos	5.92	17	0
- Entre uno y tres meses	5.42	13	22
- Entre cuatro y seis meses	5.63	13	23
- Entre 7 meses y un año	5.13	14	27
- De un año a dos años	4.89	6	38
- De dos años a tres	3.94	11	50
- De tres años a cuatro	4.50	10	20
- De cuatro a cinco	3.00	0	60
- Más de cinco	3.33	0	0

³ Consideramos la variable geográfica como un factor más de la Administración de Justicia en la CAV, asumiendo que las diferencias, si existen, serán debidas a la gestión que ofrecen los Tribunales en cada territorio.

TABLA 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? (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)		¿Y esta calidad del servicio ha sido...?	
		(porcentaje de entrevistados)	
		Mejor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba
Media y porcentaje del total	5.04	11	28
Edad:			
- 18 a 30	4.57	13	35
- 31 a 40	5.23	6	26
- 41 a 50	5.19	21	21
- 51 y más	5.33	11	30
Sexo:			
- Varón	4.89	12	31
- Mujer	5.42	10	23
Nivel de estudios:			
- Primarios incompletos	5.17	12	33
- Segundo grado	4.98	11	27
- Grado medio universitario	5.16	14	28

3. USO DE LAS LENGUAS

A la luz de los datos del Cuadro 3 los usuarios de la Administración de Justicia no tienen obstáculos o problemas a la hora de expresarse o entender ninguna de las lenguas oficiales en la CAV. Sólo un 6% menciona problemas para que le entendieran en Euskera y un 2% para que lo hicieran cuando hablaba en Castellano.

Los datos de la segunda parte del Cuadro 3 necesitan alguna matización para interpretarlos. Observamos que un 10% de los usuarios indican que han tenido problemas para entender los escritos en Castellano, pero esta es una proporción similar a la que no entendió para qué habían sido citados en el Juzgado ese día. Dicho de otro modo, podemos estar incluyendo los problemas para entender el lenguaje jurídico, esto es, que alguno de los entrevistados se haya deslizado desde el problema de las lenguas oficiales a los problemas de entender la jerga jurídica en cualquiera de las dos lenguas.

CUADRO 3				
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
Euskera	6	61	32	1
Castellano	2	97	0	0
¿Y ha encontrado algún problema para entender las expresiones o los escritos en...?				
	Sí	No	No sabe	No contesta
Euskera	4	60	36	1
Castellano	10	89	2	0

En consecuencia, vamos a fijarnos como indicador de los potenciales problemas en el uso de las lenguas en los problemas que han encontrado estos usuarios para expresarse en alguna de las dos lenguas. Tal como muestra la Tabla 3 hay algunas diferencias dentro de magnitudes muy pequeñas y desde luego inferiores a las que cabría esperar.

A la luz de la Tabla 3 declaran problemas para expresarse en Euskera y ser entendidos los usuarios de San Sebastián (16%), aquellos que utilizan el turno de oficio (8%); los que eran usuarios de Juzgados de Instrucción (11%) y los usuarios que están comprendidos entre los 18 y 30 años (9%). Por contra, nos indican, relativamente en mayor proporción, problemas para ser entendidos en Castellano los usuarios del Bilbao (4%) e Irún (5%); los que utilizan el turno de oficio (5%) y los usuarios de los Juzgados de lo Penal (5%).

TABLA 3		
Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...?		
	Expresarse en Euskera	Expresarse en Castellano
Total de entrevistados	6	2
Medias por municipios⁴:		
- Bilbao	0	4
- San Sebastián	16	1
- Vitoria	3	2
- Irún	5	5
- Bergara	5	0
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	5	2
- Abogado del Turno de Oficio	8	5
- Sin abogado	6	2
Usuarios de Juzgados:		
- 1ª Instancia	2	0
- Familia	3	2
- Instrucción	11	3
- Penal	7	5
Edad:		
- 18 a 30	9	3
- 31 a 40	6	3
- 41 a 50	3	2
- 51 y más	2	0

⁴ Consideramos la variable geográfica como interna asumiendo que las diferencias, si existen, serán debidas a la gestión que ofrecen los Tribunales en cada territorio.

4. TIEMPO EMPLEADO: DURACIÓN PROCESAL, PUNTUALIDAD Y NÚMERO DE DECLARACIONES

4.1. Duración procesal

El 58% de los entrevistados eran usuarios con asuntos de menos de un año y el 86% de menos de tres años (véase el Cuadro 4). Estas magnitudes en una muestra elegida al azar nos ofrecen un panorama de duraciones procesales bastante saneado. Sólo un 7% de los asuntos tienen una duración procesal extraña, superior a los tres años⁵. De hecho, el 80% tienen una duración inferior a dos años.

Como se puede ver en las tablas generales de la encuesta, es en Bilbao, con un 14% de usuarios y en Vitoria con un 9%, donde se concentran los asuntos de más de tres años, acumulación que se produce en mayor medida en los Juzgados de lo Penal de estas dos ciudades

CUADRO 4		
¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que usted ha venido al juzgado?		
Un mes o menos	6	
Entre uno y 3 meses	15	
Entre 4 y 6 meses	20	58
Entre 7 meses y un año	23	
Entre 1 y 2 años	22	28
2 años o más pero menos de 3	6	
3 años o más pero menos de 4	3	
4 años o más pero menos de 5	2	7
5 años o más	2	

⁵ Parece razonable pensar que un 7% de los procedimientos se han podido alargar por factores externos a la propia Administración de Justicia.

Sin embargo, más allá de nuestra valoración está la de los propios usuarios (Cuadro 5). El 45% de los consultados encuentran que el tiempo procesal que ha durado su asunto hasta el momento de la entrevista era razonable. En contraste, el 53% opina que era más tiempo, de ellos un 28% encuentra que es un plazo excesivo. Son una proporción mayor de la media los usuarios de asuntos de **familia** y **penal** los que encuentran que el tiempo que está durando su asunto es un plazo muy largo y excesivo (véase las tablas completas de la encuesta).

Si miramos al Cuadro 4 y buscamos el tiempo de duración que incluye al 45% (que en el Cuadro 5 consideran la duración de su asunto como normal o pequeña), observamos que hasta un plazo de seis meses ya se han acumulado el 41% de los usuarios y que en menos de un año el 58%, por lo tanto, parece que el punto de inflexión en que los usuarios dejan de considerar como normal la duración de un asunto judicial está entre los nueve y diez meses.

CUADRO 5		
El plazo de tiempo que ha transcurrido desde que se inició el procedimiento hasta ahora, le parece a usted que ha sido un plazo (A todos)		
- Pequeño, poco tiempo	8	45
- Normal, un tiempo razonable	37	
- Más tiempo de lo razonable	25	53
- Un plazo muy largo y excesivo	28	

4.2. Puntualidad

Cuando se pregunta a los españoles por los costes de la Justicia el factor que más nombran los españoles, el 94%, es el tiempo y luego el económico⁶. Vistos y evaluados los plazos procesales, el siguiente trámite que emplea el tiempo de los usuarios son las esperas, la impuntualidad de los órganos judiciales cuando citan a una hora pero el acto no empieza hasta mucho tiempo después.

⁶ Véase Toharia, J.J. pag. Opinión pública y Justicia, CGPJ, Madrid, 2001, pág.150.

El 59% de los usuarios manifiesta que fue atendido con puntualidad. En contraste, el 37% declara que hubo impuntualidad y la media de minutos de retraso que han declarado los entrevistados que se han quejado (el 37%) ha sido de 37 minutos para el global de los retrasos. El 27% de los retrasos son entre 5 y 15 minutos; el 40% entre 16 y 30 minutos; el 21% entre 30 y 60 minutos; y el 12% más de una hora⁷. Esta cifra no se reparte por igual en todos los ámbitos. Por ejemplo, en Vitoria un 52% de los usuarios declaran haber sido atendido impuntualmente. Por tipo de Juzgados los mencionados en un porcentaje superior al medio (37%) como impuntuales son los de Instrucción (45 minutos de media de espera), un 46% y los de Penal (42 minutos de espera), con un 38%.

4.3. Número de declaraciones

El tercer factor que hemos relacionado directamente con el uso del tiempo de los usuarios es el número de declaraciones que han tenido que realizar bien ante la policía o en el propio juzgado. La mayoría de los usuarios (68%) no ha declarado ninguna vez en Comisaría, proporción que se reduce hasta el 29% para quienes nunca han declarado en los Juzgados. Un 11% ha declarado en la policía dos o más veces, un 7% de los perjudicados. Y un 13% dos o más veces en los Juzgados, siendo un 24% de los perjudicados los que declararon en los juzgados dos veces o más. Por otro lado, hasta un 11% de los entrevistados ha declarado más de dos veces ante la policía; lógicamente, la proporción de usuarios que ha efectuado declaración ante los Juzgados dos o más veces se lleva hasta el 31%.

⁷ Porcentajes calculados sobre los que contestan.

5. TRATO RECIBIDO

Según muestra el Cuadro 6 la mayoría de los usuarios nos ha expresado que han sido tratados con **buena** o **muy buena atención**, así lo valoran el 92% de los usuarios respecto al trato de los funcionarios; el 90% respecto al de los Secretarios y; el 86% lo declara sobre el trato y la atención de los Jueces. En contraste, un 9% considera que el trato de los Funcionarios ha sido malo o muy malo; un 10% el de los Secretarios; y un 13% califican como malo el trato de los Jueces. Dicho de otro modo, uno de cada diez usuarios califican como mala o muy mala la atención recibida por cada uno de los tres cuerpos valorados.

CUADRO 6						
¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a usted en el Juzgado los funcionarios? ¿Y el secretario? ¿Y el Juez?						
(% sobre ha tenido contacto)						
	Funcionarios⁸		Secretarios		Jueces	
Muy buena	12	92	6	90	8	86
Buena	80		84		78	
Mala	8	9	8	10	10	13
Muy mala	1		2		3	

Las diferencias por tipo de Juzgado no son apreciables, simplemente que los usuarios de los Juzgados de lo Penal y los de Bilbao califican peor la atención de los jueces.

⁸ Se han elaborado los porcentajes respecto a los que han tenido contacto con cada uno de los cuerpos calificados.

6. EXPRESIÓN Y COMPRENSIÓN

El 89% de los usuarios han entendido la citación del Juzgado. En contraste, el 9% declaran que no les quedó claro para qué tenían que venir al Juzgado. Estas magnitudes son en términos de globales de gestión buenas, aunque, mejorables. El objetivo es que el 100% entiendan las citaciones o cualquier otra comunicación judicial.

El Cuadro 7 nos permite observar qué hacen los usuarios a los que no les quedó clara la citación. Un 32% no intentó informarse y un 64% de ellos sí intentó aclararse. La mayoría, un 33%, llamando al Juzgado; un 28% en los SOJ; un 22% con su abogado; un 11% llamando a la Consejería del Gobierno Vasco y; finalmente, un 22% intentaron informarse por otro medios.

CUADRO 7 Quando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?	
Sí	89
No	9

¿Intentó usted informarse? (Base: No le quedó claro)	
No	32
Sí	64

¿Cómo intentó informarse? (No le quedó claro e intentó informarse, posible respuesta múltiple) (Base: intentó informarse)	
Con su abogado	22
Llamando al juzgado	33
En los Servicios de Orientación Jurídica	28
Consejería teléfono	11
Otros medios	22

A la vista de estos datos y mirando el Cuadro 7 de abajo a arriba se pueden deducir algunas medidas que acerquen esa comprensión al cien por cien. La primera es la potenciación y publicidad de un gabinete de información telefónica que pueda dar respuesta a las dudas y aclaraciones de un usuario, número de teléfono que debe ir incluido en todas y cada una de las citaciones o comunicaciones judiciales que sean enviadas directamente a ciudadanos *legos*. El segundo obstáculo que observamos para alcanzar ese cien por cien de comprensión lo encontramos en ese 32% de los usuarios que no le quedó claro, pero no intentó informarse. Es posible que la solución anterior, número telefónico de información, reduzca este porcentaje de usuarios pasivos o resignados.

A la vista de los datos de este Cuadro 7 se puede asumir que el lenguaje utilizado en las citaciones y comunicaciones judiciales es razonablemente inteligible y que ese 9% que no le quedó claro podrían ser asuntos más complejos, sorpresivos o usuarios más inseguros. Dada la importancia que tiene la no comprensión de la comunicación vamos a profundizar por medio de la Tabla 4 en ese perfil de usuario que no le quedó claro.

La Tabla 4 nos permite detectar algunos rasgos bien de los usuarios o bien de la Administración de Justicia que les atiende que generan una incompreensión por encima de la media. A la vista de esta tabla se puede apuntar que la comprensión es menor en Bilbao e Irún. Que no les ha quedado claro con mayor frecuencia a los usuarios con abogado del turno de oficio; a los que tienen una edad entre 18 y 30 años; a los varones y; a los usuarios de los Juzgados de lo Penal.

Por último, la Tabla 4 nos muestra que la proporción de los que no les quedó claro es mayor entre los que creen que el Juzgado no conoce nada su asunto y entre los perjudicados (en contraste con los no perjudicados). El primer factor es muy preocupante por el desencuentro entre usuario y Tribunales: no entienden bien las citaciones y creen que los juzgados no conocen su asunto. El segundo factor, el de los perjudicados, debe preocuparnos especialmente este sector de los usuarios, las víctimas (véase, la penúltima fila de la Tabla 4).

La información que tiene que tener un usuario debe ser siempre completa, pero, sin ninguna duda es absolutamente esencial que conozcan totalmente la acusación que se dirige contra ellos. Aquí, la única magnitud que puede satisfacer es el cien por cien de usuarios que han comprendido totalmente de lo que se le acusa. La Tabla 5 nos muestra que un 19% de los acusados (demandados e imputados) no conocen totalmente la acusación o demanda que se realiza contra ellos (sumamos la columna Sí en parte y No).

Sin embargo, la situación es peor en algunos perfiles (véase Tabla 5). No lo tienen completamente claro o no lo conocen el 35% de los acusados y demandados de Bilbao: el 34% de los usuarios de los Juzgados Penales; el 29% de los que tienen abogado de oficio; y lo más sorprendente y preocupante el 20% de los que dicen haber realizado alguna gestión ante el titular del Juzgado.

La otra gran categoría de los usuarios son los demandantes y testigos. En este caso hemos preguntado si en el juicio o a la hora de declarar se le han informado de sus derechos y obligaciones como testigos o demandantes. Tal como se puede ver en la Tabla 6 un 31% de estos usuarios declaran que no les habían informado de sus derechos y obligaciones a la hora de declarar. Este porcentaje se eleva hasta el 43% en Bilbao, al 40% en Irún, al 38% cuando el abogado es del turno de oficio o en los Juzgados de 1ª Instancia.

En este caso las magnitudes son considerables y afectan tanto al ámbito penal como al civil. Por otro lado, las dos últimas categorías (filas) de la Tabla 6 nos muestran que no hay ninguna correlación con no haber entendido la citación y el que no se les haya informado de sus derechos en el momento de declarar.

TABLA 4		
Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir?		
	SÍ	NO
Total de entrevistados	89	9
Medias por municipios:		
- Bilbao	81	17
- San Sebastián	95	3
- Vitoria	94	6
- Irún	85	13
- Bergara	93	7
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	94	5
- Abogado del Turno de Oficio	82	18
- Sin abogado	87	11
Usuarios de Juzgados:		
- 1ª Instancia	91	8
- Familia	97	2
- Instrucción	86	11
- Penal	83	17
Edad:		
- 18 a 30	83	15
- 31 a 40	90	10
- 41 a 50	95	4
- 51 y más	94	4
El Juzgado conoce su asunto:		
- Mucho	97	3
- Bastante	91	7
- Poco	94	5
- Nada	81	17
Sexo:		
- Varón	86	13
- Mujer	97	1
Perjudicado:		
- Sí	93	6
- No	95	3

TABLA 5			
¿Podría decirme, por favor, si conoce la acusación que se dirige contra usted?			
	Sí completamente	Sí en parte	NO
Total de entrevistados	81	6	13
Medias por municipios			
- Bilbao	65	7	28
- San Sebastián	81	14	5
- Vitoria	90	0	10
- Irún	100	0	0
- Bergara	93	0	7
Tipo de defensa:			
- Abogado particular	89	4	7
- Abogado del Turno de Oficio	71	13	16
- Sin abogado	73	3	24
Usuarios de Juzgados:			
- 1ª Instancia	91	0	9
- Familia	100	0	0
- Instrucción	76	11	13
- Penal	66	7	27
Ha realizado gestiones con el Juez:			
- Sí	80	7	13
- No	82	4	13

TABLA 6		
¿Le han informado en el juicio o a la hora de declarar de sus derechos y obligaciones como testigo o demandante? (Demandantes y Testigos)		
	SÍ	NO
Total de entrevistados	65	31
Medias por municipios:		
- Bilbao	52	43
- San Sebastián	73	20
- Vitoria	78	22
- Irún	56	40
- Bergara	64	32
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	71	24
- Abogado del Turno de Oficio	62	38
- Sin abogado	62	34
Usuarios de Juzgados:		
- 1ª Instancia	58	38
- Familia	77	21
- Instrucción	64	33
- Penal	63	27
Comprendió la citación:		
- Sí	66	30
- No	71	29

7. CONOCIMIENTO DE LOS ASUNTOS

Más allá de las duraciones, de los retrasos, impuntualidad o de la calidad del trato, lo más importante para cualquier usuario de la Justicia es que los Jueces o Magistrados conozcan el asunto que les atañe lo suficiente como para tomar una decisión justa (ajustada a las leyes vigentes). Supuesta la imparcialidad e independencia de los Jueces, el grado de conocimiento del asunto es el segundo factor sobre el que se sostiene la legitimidad y eficacia de una Administración de Justicia.

Ahora bien, el conocimiento sobre los conflictos sociales que llevan a cabo los Tribunales no es un conocimiento físico que atañe a elementos inertes o sin voz, como hacen los ingenieros. No. La Justicia trata con ciudadanos que tienen su criterio sobre el grado de conocimiento que tiene el Tribunal sobre el asunto que decide, y además, esta percepción de los usuarios 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 los implicados tienen que convencerse de ello. En caso contrario, los Tribunales pierden legitimidad y sus resoluciones también, sean las que sean.

El Cuadro 8 nos muestra una situación difícil para la Administración de Justicia en CAV, un 50% de los usuarios que se pronuncian⁹ piensan que el Juez conoce poco o nada el asunto que le afecta.

Curiosamente estas proporciones coinciden con los potenciales demandantes y demandados, o con los potenciales perdedores y vencidos. Sin embargo, los usuarios entrevistados fueron, en su inmensa mayoría, encuestados antes de haber obtenido la resolución final del Juzgado, por lo tanto, estamos ante las cifras que muestran la percepción de

⁹ En el Cuadro 8 los porcentajes son de 40% y 40%, el restante 20% no sabe o no contesta, por lo tanto, ese 40% se convierte en el 50% de los que sí han respondido a la pregunta.

CUADRO 8 ¿Con qué profundidad cree que el Juez y el Juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a usted? (Total)		
Mucha	10	40
Bastante	30	
Poca	26	40
Ninguna	14	
No sabe	19	
No contesta	1	

La Tabla 7 nos permite profundizar y matizar esta percepción de que el Juez conoce poco o nada su asunto. Así, por municipios observamos que la proporción varía entre el 43% de los usuarios de San Sebastián y el 36% de Bilbao o Bergara. El tipo de defensa eleva un poco la proporción entre los que tienen abogado del turno de oficio, 44% y los que cuentan con abogado particular 38%. Finalmente, la variable tiempo transcurrido desde que se inicio el asunto hasta el día de la encuesta muestra que los usuarios implicados en asuntos de más de dos años perciben en mayor proporción que el Juez conoce poco o nada su asunto. En contraste observamos, en la Tabla 7, que no influye en esta percepción del conocimiento el haber estado con el Juez o no, si ha sido perjudicado o si comprendió la citación.

TABLA 7				
¿Con qué profundidad cree que el Juez y el Juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a usted?				
	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna
Media del total de entrevistados	10	30	26	14
Medias por municipios:				
- Bilbao	2	35	21	15
- San Sebastián	16	33	35	8
- Vitoria	15	17	38	20
- Irún	13	43	10	10
- Bergara	3	25	18	18
Tipo de defensa:				
- Abogado particular	11	32	27	11
- Abogado del Turno de Oficio	13	31	13	31
- Sin abogado	8	28	29	12
Perjudicado:				
- Sí	7	26	24	13
- No	10	39	29	4
Comprendió la citación:				
- Sí	11	31	28	13
- No	4	21	14	25
Ha realizado gestiones con el Juez:				
- Sí	12	35	27	12
- No	7	23	24	17
Tiempo desde el inicio del proceso:				
- Un mes o menos	6	47	6	6
- Entre uno y tres meses	20	28	28	15
- Entre cuatro y seis meses	5	33	17	12
- Entre 7 meses y un año	6	29	27	19
- De un año a dos años	9	31	31	13
- De dos años a tres	0	28	44	17
- De tres años a cuatro	20	20	30	0
- De cuatro a cinco	40	0	40	20
- Más de cinco	33	17	33	17

8. INMEDIACIÓN Y SENTIMIENTO DE AMPARO

La inmediación es un requisito procesal inexcusable que sin embargo no siempre se cumple por parte de los Jueces y Secretarios¹⁰. La encuesta a usuarios no nos permite conocer si alguno de los que no ha estado en presencia del Juez (40%) debería haber estado procesalmente hablando. Sin embargo, sí nos permite algunos contrastes entre tipo de juzgados o usuarios, tal como puede verse en la Tabla 8.

El 59% de los usuarios ha estado ante el Juez o Magistrado, algunos en vistas o juicios, otros en actos procesales que requieren su presencia. Este porcentaje ha sido mayor en Bilbao y San Sebastián e inferior, en 24 y 19 puntos porcentuales, en Vitoria e Irún respectivamente. Son los usuarios con asuntos de familia los que mayor porcentaje de inmediación alcanzan en la encuesta con el 70%; a continuación los de Penal con un 67%, quedando los de 1ª Instancia con un 42% como los que tienen menos proporción de inmediación.

En contraste, el tipo de abogado o incluso el no tener abogado no influye, parece que la inmediación se realiza, como debe ser, de oficio por parte del juzgado, así un 56% de los que no tenían abogado ya habían estado en presencia del juez, Tabla 8.

El plazo transcurrido desde que se inició el asunto nos muestra que en menos de un mes ya el 41% de los usuarios habían visto al Juez y en menos de tres se alcanza la media total del 59%. Sin embargo, parece que entre los siete meses y los tres años (e incluso más), la inmediación no varía, los usuarios dejan de ver al Juez, aunque su asunto sigue vivo, esto empeora la imagen inicial de la Administración de Justicia¹¹.

¹⁰ 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.

¹¹ La importancia del contacto con el Juez por parte del usuario es enorme, y nunca puede ser sustituida por un funcionario o por el letrado.

Se observa una relación directa 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 70% de los que piensan que el juzgado conoce mucho o bastante su asunto han visto al Juez, y este porcentaje baja al 30% entre los que no lo han visto.

La inmediatez 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 inmediatez 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 usted 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 incluye, al menos, los siguientes: la sensación que tuvo de su profesionalidad, del interés que tuvo 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 usuarios, como la apariencia, el sexo, la edad, etc.).

La Tabla 9 nos muestra que un 37% de los que han estado con un Juez se han sentido muy amparados. Este porcentaje varía según la población, así, se eleva hasta un 47% en San Sebastián o un 44% en Irún, pero baja hasta el 12% en Bergara. El tipo de defensa genera diferencias a favor de los que no tienen abogado que incrementan la media, siendo un 43% los que declaran que mucho, pero baja entre los que tienen abogado por turno de oficio hasta el 29%. El tipo de Juzgado también nos ofrece desigualdades: los de 1ª Instancia y los de Instrucción son los que obtienen los porcentajes mayores con un 45% y un 44% respectivamente; los Juzgados de Familia bajan al 32% y los de Penal caen hasta el 25%.

También se observa una relación directa entre el grado en el que los usuarios creen que el juzgado conoce su asunto y la sensación de amparo (las cinco últimas filas de la Tabla 9). Así, un 81% de los que creen que el juzgado conoce bien su caso se sienten muy amparados, en contraste, son un 14% los que se sienten muy amparados entre los que expresaban que el juzgado no conoce su asunto.

En el otro polo de la Tabla 9 encontramos que un 17% de total de los usuarios que estuvo en presencia de un juez declaró que no se sentía nada amparado. En este extremo observamos que se destacan los municipios Bilbao con un 25% y los juzgados los de lo Penal con un 28% de sus usuarios.

Según el tiempo que lleva en marcha su proceso se observa que no se sienten amparados un 43% de los usuarios que están implicados en asuntos de un mes o menos, porcentaje que disminuye por debajo de la media en los siguientes intervalos de duración y vuelve a subir entre los usuarios con procedimientos de más de dos años. Se confirma así, la relación, ahora inversa, entre el grado de conocimiento del asunto y la sensación de no estar nada amparado en sus derechos por el Juez, así, son el 50% de los usuarios que creen que el juzgado no conoce nada su asunto los que sienten que el juez no ampara en nada sus derechos.

Por último, también se observa que el porcentaje de los que no se sienten nada amparados es mayor de la media en los que sí fueron perjudicados (víctimas) e inferior entre los que no fueron perjudicados (testigos). Sin duda, este sector de los usuarios debería de recibir un trato más delicado y completo, vamos a observarlo con más detalle a continuación.

CUADRO 9		
¿En qué medida ha sentido usted amparados sus derechos por parte del juez?		
	Perjudicados	Todos
Totalmente	21	37
Parcialmente	23	34
Nada	29	17

Un 42% de los usuarios ha declarado haber sido perjudicado directamente por el asunto que está en vía judicial. Tal como muestra el Cuadro 9, la sensación de amparo de este sector de usuarios difiere del perfil general y lo hace a peor. Si miramos los dos extremos de la escala (totalmente y nada) observamos que un 37% de los usuarios que estuvieron con los jueces se sintieron totalmente amparados en sus derechos y, en contraste, el porcentaje baja hasta al 21% entre los que han sido perjudicados. En el otro lado, se reproduce esta desigualdad, pero ahora son un 29% de los perjudicados los que dicen que no fueron nada amparados por un 17% de los usuarios en general.

Globalmente y a la luz del Cuadro 10 se puede decir que los funcionarios generan más sensación de amparo entre los usuarios perjudicados y que la figura del Secretario se diluye entre las de Juez y Funcionario a los ojos de los usuarios.

CUADRO 10			
¿En qué medida se siente usted amparado por el Juez? ¿Y por el Secretario? ¿Y por los funcionarios? (Perjudicados)			
	El Juez	El Secretario	Los funcionarios
Mucho	21	16	26
Poco	23	20	26
Nada	29	29	27

El contraste entre jueces y funcionarios es más grande en Irún (una diferencia de 15 puntos porcentuales) y nada de amparo en Bilbao (diferencia de 5 puntos), San Sebastián (diferencia de 13 puntos) e Irún (diferencia de 15 puntos).

Según el tipo de juzgado se encuentran porcentajes positivos respecto a los funcionarios, ofrecen sensación de amparo, entre los usuarios perjudicados de los Juzgados de 1ª Instancia (6 puntos más) y los de Familia (11 puntos más). En contraste, es mayor la puntuación de jueces en los Juzgados de Instrucción (9 puntos más). En el otro extremo, nada de amparo, se aprecia diferencia en los Juzgados de Penal (14 puntos más los jueces).

El tipo de defensa no muestra grandes diferencias entre jueces y funcionarios respecto a los que se sienten muy amparados, sin embargo, los contrastes sí son apreciables entre los usuarios que no se sienten nada amparados. Especialmente para los usuarios con abogado de oficio (18 puntos de distancia) y los que no tienen abogado (8 puntos). Afecta de la misma manera el grado de conocimiento del asunto que han declarado, esto es, que las desigualdades se producen entre los que no sienten nada amparo, sobre todo entre los que declaraban mucho conocimiento.

De manera global y según se observa en la Tabla 10 los funcionarios generan más sensación de amparo a los usuarios perjudicados que los jueces en todas las categorías salvo en los Juzgados de Instrucción. Finalmente, las dos últimas filas de esta Tabla 10 muestran esta sensación de amparo y desamparo respecto a los usuarios perjudicados que sí han estado ante el Juez en un acto procesal y los que no han estado físicamente ante ellos. Cuando los usuarios perjudicados han estado ante el juez son el mismo porcentaje, 19%, los que declaran sentirse muy amparados por jueces o por los funcionarios. Pero, lo curioso es que este porcentaje aumenta entre los que no han estado ante el juez, un 24% se siente muy amparado por ellos, y un 29% por los funcionarios.

TABLA 8		
Quando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia?		
	SÍ	NO
Total de entrevistados	59	40
Medias por municipios:		
- Bilbao	68	32
- San Sebastián	75	23
- Vitoria	35	61
- Irún	40	58
- Bergara	65	35
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	60	35
- Abogado del Turno de Oficio	62	39
- Sin abogado	56	44
- Usuarios de Juzgados:		
- 1ª Instancia	42	54
- Familia	70	25
- Instrucción	61	39
- Penal	67	33
Tiempo desde el inicio del proceso:		
- Un mes o menos	41	53
- Entre uno y tres meses	59	39
- Entre cuatro y seis meses	57	42
- Entre 7 meses y un año	63	36
- De un año a dos años	63	34
- De dos años a tres	72	28
- De tres años a cuatro	20	80
- De cuatro a cinco	60	40
- Más de cinco	33	67
Perjudicado:		
- Sí	44	54
- No	59	40
El Juzgado conoce su asunto:		
- Mucho	70	30
- Bastante	69	30
- Poco	61	36
- Nada	52	48

TABLA 9			
¿En qué medida ha sentido usted Amparados sus derechos por parte del juez? (Han estado en presencia del Juez)			
	Mucho	Poco	Nada
Total de entrevistados	37	34	17
Medias por municipios			
- Bilbao	36	29	25
- San Sebastián	47	28	10
- Vitoria	39	39	13
- Irún	44	31	19
- Bergara	12	58	19
Tipo de defensa:			
- Abogado particular	34	33	19
- Abogado del Turno de Oficio	29	46	21
- Sin abogado	43	32	15
Usuarios de Juzgados:			
- 1ª Instancia	45	21	18
- Familia	32	43	14
- Instrucción	44	33	12
- Penal	25	38	28
Tiempo desde el inicio del proceso:			
- Un mes o menos	14	29	43
- Entre uno y tres meses	59	30	7
- Entre cuatro y seis meses	41	29	18
- Entre 7 meses y un año	34	34	11
- De un año a dos años	35	44	9
- De dos años a tres	0	46	54
- De tres años a cuatro	50	0	0
- De cuatro a cinco	0	0	33
- Más de cinco	0	0	100
Perjudicado:			
- Sí	38	23	23
- No	42	40	9
El Juzgado conoce su asunto:			
- Mucho	81	5	5
- Bastante	41	30	13
- Poco	18	53	14
- Nada	14	36	50

TABLA 10				
¿En qué medida se siente usted Amparado por el Juez? ¿Y por los funcionarios? (Perjudicados)				
	MUCHO		NADA	
	Juez	Funcionarios	Juez	Funcionarios
Media del total de entrevistados				
Medias por municipios:				
- Bilbao	6	6	24	29
- San Sebastián	40	40	33	20
- Vitoria	20	20	20	20
- Irún	28	43	21	36
- Bergara	14	21	36	36
Usuarios de Juzgados:				
- 1ª Instancia	21	27	27	27
- Familia	22	33	33	33
- Instrucción	27	18	18	18
- Penal	14	14	43	29
Tipo de defensa:				
- Abogado particular	23	28	23	28
- Abogado del Turno de Oficio	17	17	68	50
- Sin abogado	20	24	28	20
El Juzgado conoce su asunto:				
- Mucho	40	40	40	0
- Bastante	33	39	28	28
- Poco	18	18	29	41
- Nada	11	11	56	57
Ha realizado gestiones con el Juez:				
- Sí	19	19	42	48
- No	24	29	18	11

9. PERJUDICADOS

Sin duda, el perfil del usuario perjudicado debe ser objeto de 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 por lo tanto, es una de las piezas claves en el buen funcionamiento de un sistema de Justicia. El Cuadro 11 nos muestra que un 42% de los usuarios, demandantes y testigos **entrevistados** han sido perjudicados en el asunto que les ha traído hasta los Tribunales. Ahora bien, las 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 11 (“¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que usted sufrió?”). Un 9% de los que han sido perjudicados enuncian que han sido compensados totalmente gracias a la actividad de los Tribunales, un 17% parcialmente y, finalmente, un 57% declaran que su perjuicio no ha sido restituido en nada.

CUADRO 11	
¿Ha sido usted perjudicado directamente en el asunto que le ha traído aquí?	
No	56
Sí	42

¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que usted sufrió? (Base: Ha sido perjudicado)	
Totalmente	9
Parcialmente	17
Nada	57

Antes de entrar a ver el tipo de usuario y el resarcimiento que ha obtenido, vamos a describir el perfil de usuarios perjudicado. Un 49% son usuarios de 1ª Instancia, un 26% de Familia (en Juzgados de Familia o en 1ª Instancia e instrucción), un 16% de Instrucción y, un 10% de Juzgados de lo Penal. Por otra parte, y tal como cabe suponer a la vista de los datos del Cuadro 11, la valoración que realizan los usuarios perjudicados del servicio que les ha proporcionado la Administración de Justicia es inferior a la media general, la valoran con un 4.79 (sobre 10) en contraste con la nota

media de los no perjudicados que es de un 5.32 (la media global es del 5.04). También se observa esta diferencia y en el mismo sentido respecto a las expectativas que tenían, un 27% de los perjudicados han encontrado una Justicia peor de lo que esperaban frente a un 22% de los no perjudicados.

Volviendo al perfil de usuarios y el grado de resarcimiento obtenido, observamos en la Tabla 11 que en los municipios de Bilbao y San Sebastián el porcentaje de usuarios recompensados total y parcialmente es superior a la media y al resto de municipios. En el extremo opuesto encontramos los usuarios de Vitoria, la peor, ningún usuario resarcido totalmente, 10% parcialmente y 80% nada restituido.

El tipo de defensa nos ofrece una distribución compleja, por un lado, el 83% de los usuarios con abogado por turno de oficio declaran no haber sido restituidos nada (el porcentaje más alto de todas las categorías de la Tabla 11). Sin embargo, un 17% de este tipo de usuarios han obtenido un resarcimiento total (un porcentaje muy elevado, la media es el 9%). Curiosamente los que mejor resultados globales obtienen son los que no tienen abogado, un 12% recompensados totalmente y un 28% parcialmente.

Por último, la Tabla 11 nos permite comprobar una correlación positiva entre el grado de conocimiento del asunto y la restitución alcanzada por el usuario. Así, un 60% de los que consideran que su asunto es conocido por el juzgado han visto resarcido su perjuicio parcial o totalmente. En contraste, un 78% de los que consideraban que el juzgado no conocía nada su tema no han visto restituido nada el perjuicio. Es evidente, que estamos ante dos variables muy interdependientes en las que no sabemos si esta segunda ha determinado la primera o en qué proporción son ambas variables dependientes de una tercera, mala gestión, ineficacia de la Justicia, que podrían provocar esta doble situación.

TABLA 11			
¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que usted Sufrió?			
	Totalmente	Parcialmente	Nada
Total de perjudicados	9	17	57
Medias por municipios:			
- Bilbao	12	24	47
- San Sebastián	13	20	27
- Vitoria	0	10	80
- Irún	7	14	64
- Bergara	7	14	79
Tipo de defensa:			
- Abogado particular	5	21	51
- Abogado del Turno de Oficio	17	0	83
- Sin abogado	12	28	60
Ha realizado gestiones ante el Juez:			
- Sí	7	13	52
- No	11	21	61
El Juzgado conoce su asunto:			
- Mucho	20	40	40
- Bastante	17	0	44
- Poco	6	12	71
- Nada	0	11	78

10. TESTIGOS Y DESPLAZAMIENTO

La figura del testigo es la de un colaborador esencial para la alcanzar una actividad judicial de calidad, por ello, el tratamiento por parte de la Administración de Justicia debe ser especialmente cuidadoso. En esta investigación se ha descubierto que la práctica totalidad de los testigos de las grandes ciudades comprendieron la citación del Juzgado, aunque uno de cada treinta testigos de lo penal no les quedó claro.

No obstante, este buen panorama general no se cumple en las mismas magnitudes entre los testigos citados desde los juzgados de 1ª Instancia e Instrucción. En efecto, dos de cada cinco testigos en juzgados de Familia e Instrucción declaran que no conoce bien a qué tenían que ir al Juzgado el día de la entrevista.

El 60% de los testigos han realizado algún acto en la presencia del Juez, aunque esta proporción es superior entre los testigos de lo penal e inferior entre los de asuntos civiles generales (en los Juzgados de Familia es del 100% de los testigos y el 80% en los de 1ª Instancia e instrucción).

En esta línea de facilitar la participación de los testigos en los actos judiciales hemos investigado el desarrollo del derecho que tienen a que se les reintegren los gastos de desplazamiento y estancia, véase el Cuadro 12. El 53% 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. Del 47% que sí conocían este derecho (Cuadro 12) al 52% ya se lo habían pagado el día de la entrevista y al 22% no se lo habían pagado todavía. A la luz de estas últimas cifras parece que las únicas barreras que hay para ejercer este derecho es, o bien su simple ignorancia, o bien, que el coste (en tiempo) de ejercerlo no compense los gastos de transporte.

CUADRO 12 ¿Reside usted En este Municipio? (Testigos)	
No	52
Sí	47

¿Conoce usted su derecho a que le abonen los gastos de desplazamiento y estancia? (Base: No reside en el Municipio)	
No	53
Sí	47

¿Le han abonado a usted Algún gasto de desplazamiento o estancia? (Conocen este derecho) (Base: Conoce derecho)	
Le han abonado gastos de desplazamiento	30
Le han abonado gastos de desplazamiento y estancia	22
No le han abonado gastos de desplazamiento y estancia habiéndolos solicitado	22
No lo ha solicitado aún	26

11. ABOGACÍA Y TURNO DE OFICIO

El 57% de los usuarios tenían abogado cuando fueron entrevistados (Cuadro 13). Este porcentaje se eleva hasta el 67% entre los usuarios de 1ª Instancia y el 60% entre los de familia, bajando hasta el 47% entre los usuarios de los Juzgados de Instrucción.

A la vista de los datos del Cuadro 13 podemos decir que la mayoría de los que tienen abogado se han sentido perjudicados. Por otra parte, el contar un abogado puede llevar a los usuarios a dos situaciones muy diferentes: que crean que el Juzgado conoce muy bien su asunto (lo que sería lógico) o a lo contrario. Dicho de otro modo, el abogado en sí mismo no genera una sensación en los usuarios de mejor comunicación con los Tribunales.

CUADRO 13		
¿Tiene usted un abogado?		
	SÍ	NO
Total de entrevistados	57	42
Usuarios de Juzgados:		
- 1ª Instancia	67	32
- Familia	60	40
- Instrucción	47	52
- Penal	52	43
Perjudicado:		
- Sí	64	34
- No	23	76
El Juzgado conoce su asunto:		
- Mucho	67	30
- Bastante	59	41
- Poco	51	49
- Nada	62	33

El 44% de los usuarios tiene un abogado particular, el 13% del turno de oficio y un 43% no tienen abogado, véase Tabla 12. Los abogados particulares han sido más frecuentes entre los usuarios de Irún, Vitoria y San Sebastián. Y los de turno de oficio en Bilbao y Bergara, en donde también había más usuarios sin abogado (Tabla 12).

Los abogados particulares tienen mayor presencia entre los que se sienten perjudicados y entre los usuarios de 1ª Instancia. Por último y respecto a la Tabla 12, los usuarios con abogados particulares han comprendido en mayor proporción la citación del Juzgado, aunque, lógicamente los más desinformados son los usuarios sin abogado (aquí sí se cumple lo lógico y esperado).

Ahora vamos a pasar a ver la evaluación que hacen los usuarios del trabajo y atención que han tenido por parte de su abogado. En la práctica¹² el cien por cien de los usuarios con abogado particular se sienten satisfechos con la atención que le ha prestado su abogado (columna primera del Cuadro 14). En contraste un 21% de los que tienen abogado del Turno de Oficio se sienten muy insatisfechos con su atención. Visto desde otro ángulo, sólo el 56% de los usuarios con abogado de oficio se sienten satisfechos (muy satisfecho o normal). Y decimos sólo, en la creencia de que la satisfacción con los abogados del turno de oficio debería ser cercana a la de los abogados particulares.

CUADRO 14			
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	57	28	49
Normal	41	28	38
Muy insatisfactoria	1	21	5
No sabe	0	15	4
No contesta	2	8	4

Finalmente, nos hemos interesado por conocer el grado de dificultad que han percibido los beneficiarios del turno de oficio. Tal como puede verse en el Cuadro 15, tres de cada cuatro beneficiarios han evaluado los trámites como fáciles y sencillos. Un 21% los califican como un proceso de dificultad media, por lo tanto, aceptable. Y un 5% los ha encontrado difíciles y complicados. Esta última categoría se perfila geográficamente en Bergara y judicialmente en los usuarios de Juzgados de 1ª Instancia o Familia.

CUADRO 15			
Respecto al proceso para la obtención del abogado por el turno de oficio los trámites han sido... (Tienen abogado de oficio)			
	Fáciles y sencillos	Dificultad media	Difíciles y complicados
Todos los entrevistados:	74	21	5
Medias por municipios:			
- Bilbao	79	21	0
- San Sebastián	80	20	0
- Vitoria	71	29	0
- Irún	--	--	--
- Bergara	68	17	17
Usuarios de Juzgados:			
- 1ª Instancia	56	33	11
- Familia	68	17	17
- Instrucción	100	0	0
- Penal	71	29	0

TABLA 12			
¿Qué tipo de defensa tienen?			
	Particular	Turno de oficio	Sin abogado
Todos los entrevistados	44	13	43
Medias por municipios:			
- Bilbao	36	17	47
- San Sebastián	47	13	40
- Vitoria	49	11	41
- Irún	53	5	43
- Bergara	35	15	50
Perjudicado:			
- Sí	56	9	36
- No	19	2	79
Usuarios de Juzgados:			
- 1ª Instancia	56	10	34
- Familia	51	10	40
- Instrucción	37	11	53
- Penal	28	23	48
Comprendió la citación:			
- Sí	46	12	43
- No	21	25	54

¹² Hay un 1% que se queja, pero estadísticamente es un caso extraño, y aunque el Cuadro 14 consta como tal, en un diagnóstico global puede hablarse de práctica unanimidad.

12. ACUSADOS PRESOS

Los acusados presos son un perfil de usuarios especial, al menos, en dos sentidos. Por un lado, su situación es precaria y por lo tanto la asistencia del letrado en la prisión es esencial. Por el otro, su actitud general respecto a la Administración de Justicia es, lógicamente, negativa. Dicho esto, pasamos a interpretar los datos del Cuadro 16.

Entre un 24% y un 34% de los acusados presos declaran no conocer totalmente la acusación que se les imputa en el proceso penal en el que están acusados (hemos sumado las dos últimas columnas de Juzgados de Instrucción y Penal). Cualquier dato que no reduzca la columna NO ha un porcentaje residual es una situación que debe llamarnos la atención.

CUADRO 16			
¿Podría decirme, por favor, si conoce la acusación que se dirige contra usted?			
	Sí completamente	Sí en parte	NO
Total de entrevistados	81	6	13
Usuarios de Juzgados:			
- Instrucción	76	11	13
- Penal	66	7	27
- Demandados civil	92	0	8

CUADRO 17		
¿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	33	67
- Presos Bilbao	23	77
- Presos San Sebastián	100	0

CUADRO 18		
¿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	40	60
Según municipio:		
- Presos Bilbao	31	69
- Presos San Sebastián	100	0
Según procedencia del abogado:		
- Abogado Particular	80	20
- Abogado Turno de Oficio	29	71

Los Cuadros 17 y 18 nos muestran que los usuarios presos describen una situación de asistencia letrada deficiente. En primer lugar, un 60% de ellos declaran que no se han entrevistado con su abogado para preparar el juicio (todos son usuarios del Juzgados de lo Penal). Pero, esto sólo lo dicen los presos de Bilbao, el 100% de los acusados presos de San Sebastián declaran que sí fueron visitados en la cárcel y que sí tuvieron entrevista para preparar el juicio. En segundo lugar, parece que el problema de la atención a los acusados presos se centra en la asistencia del turno de oficio y en concreto en Bilbao (véase Cuadro 18).

13. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

Hemos dejado para el final dos buenos indicadores de 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 del personal de la Administración de Justicia, y el segundo, a la adecuación o no de los horarios de atención al público.

El 53% de los usuarios consideran que las instalaciones y equipos son modernos, un 41% los observa como normales y, un 5% los ve viejos. Por supuesto la percepción sobre este aspecto es bastante parcial, esto es, depende de la referencia que tenga el usuario, sin embargo, esto puede explicar un trasvase entre las categorías modernos y normales. Sin embargo, creemos que la percepción de instalaciones o equipos como viejos debe interpretarse como que los usuarios han observado efectivamente algunas instalaciones antiguas o deterioradas. Esto último ha ocurrido con mayor frecuencia en San Sebastián, 9%, y en Bergara, 8%. Y según tipo de juzgados, con mayor frecuencia en los Juzgados de lo Penal, 8%; y en los de Familia, 6%.

CUADRO 19			
¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen... (A todos)			
	Modernas	Normales	Viejos
Todos los entrevistados	53	41	5
Medias por municipios:			
- Bilbao	63	30	4
- San Sebastián	14	75	9
- Vitoria	85	14	2
- Irún	72	28	0
- Bergara	33	52	8
Usuarios de Juzgados:			
- 1ª Instancia	56	41	2
- Familia	64	29	6
- Instrucción	43	48	3
- Penal	52	40	8

Finalmente, comentar que al 67% de los usuarios les ha parecido que los horarios de atención al público son suficientes y al 25% les ha parecido insuficiente. En consecuencia, hay un núcleo importante de usuarios, uno de cada cuatro (25%) que demandan horarios de atención más amplios.

APÉNDICE

CUESTIONARIO Y RESULTADOS GLOBALES

(Respuestas en porcentajes sobre el total de entrevistados¹³)

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 (A todos)	
5.04	

P.2 ¿Y esta calidad del servicio ha sido...? (A todos)	
Mejor de lo que me esperaba antes de comenzar este asunto	11
Igual a la que esperaba antes de comenzar este asunto	48
Peor de lo que esperaba antes de comenzar este asunto	28
No sabe	11
No contesta	2

P.3 ¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo hace que se ha iniciado el procedimiento del asunto por el que usted ha venido al juzgado? (A todos)	
Un mes o menos	6
Entre uno y 3 meses	15
Entre 4 y 6 meses	20
Entre 7 meses y un año	23
Entre 1 y 2 años	22
2 años o más pero menos de 3	6
3 años o más pero menos de 4	3
4 años o más pero menos de 5	2
5 años o más	2
No sabe	2
No contesta	0

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 (A todos)	
Pequeño, poco tiempo	8
Normal, un tiempo razonable	37
Más tiempo de lo razonable	25
Un plazo muy largo y excesivo	28
No sabe	3
No contesta	1

¹³ Los porcentajes se han redondeado, pueden verse exactos, en las en las Tablas **adjuntas en las columnas encabezadas con TOTAL. El redondeo puede generar sumas** ligeramente por encima o por debajo de 100.

P.5 ¿Las instalaciones y los equipos de trabajo que usted ha observado le parecen... (A todos)	
Modernos	53
Normales	41
Viejos e insuficientes	5
No sabe	2
No contesta	0

P.6 El horario de atención le parece... (A todos)	
Insuficiente	25
Suficiente	67
No sabe	7
No contesta	1

P.7 Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...? (A todos)				
	Sí	No	No sabe	No contesta
Euskera	6	61	32	1
Castellano	2	97	0	0

P.8 Y ¿ha encontrado algún problema para entender las expresiones o los escritos en...? (A todos)				
	Sí	No	No sabe	No contesta
Euskera	4	60	36	1
Castellano	10	89	2	0

P.9 ¿Tiene usted un abogado? (A todos)	
Sí	57
No	42
No sabe	0
No contesta	1

P.10¿ Su abogado es particular o del turno de oficio? (Todos los que tienen abogado)	
Es un abogado particular	77
Es un abogado del turno de oficio	23
No contesta	0

P.10.a Respecto al proceso para la obtención del abogado por el turno de oficio los trámites han sido... (Tienen abogado de oficio)	
Fáciles y sencillos	74
Con una dificultad media	21
Difíciles y complicados	5

P.10.b Respecto a la atención que le ha prestado su abogado usted cree que es... (Todos los que tienen abogado)	
Muy satisfactoria	49
Normal	38
Muy insatisfactoria	5
No sabe	4
No contesta	4

P.11 Cuando ha acudido al juzgado ¿Ha realizado alguna gestión ante el Juez o ha estado en su presencia? (Todos)	
Sí	59
No	40
No sabe	1
No contesta	1

P.11.a ¿En qué medida ha sentido usted Amparados sus derechos por parte del juez? (Han estado en presencia del Juez)	
Mucho	37
Poco	34
Nada	17
No sabe	8
No contesta	3

P.12 Cuando recibió la citación del juzgado para venir hoy, ¿le quedó claro para qué tenía que venir? (Total)	
Sí	89
No	9
No sabe	1
No contesta	1

P.12.a ¿Intentó usted informarse? (No le quedó claro)	
Sí	64
No	32
No contesta	4

P.12.b ¿Cómo intentó Informarse? (No le quedó claro e intentó informarse, posible respuesta múltiple)	
Con su abogado	22
Llamando al juzgado	33
En los Servicios de Orientación Jurídica	28
Consejería teléfono	11
Otros medios	22

P.13. ¿Fue usted atendido con puntualidad, sin hacerle perder el tiempo o de forma claramente impuntual, con pérdida de tiempo? (Todos)	
Con puntualidad	59
Sin puntualidad	37
No sabe	3
No contesta	1

P.13.a ¿Cuánto retraso se le atendió? (Sin puntualidad, indican minutos de retraso, se ofrece la media aritmética)
37

P.14 Por favor, ¿Cómo calificaría la atención y el trato que le han dado a usted en el Juzgado los funcionarios? ¿Y el secretario? ¿Y el Juez? (Total)			
	Los funcionarios	El secretario	El Juez
Muy buena	11	4	4
Buena	75	57	42
Mala	7	6	6
Muy mala	1	1	2
No sabe	6	28	39
No contesta	1	5	8

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? (Total)			
	Los funcionarios	El secretario	El Juez
Mejor	11	3	4
Igual	76	59	43
Peor	6	6	7
No sabe	7	28	39
No contesta	1	4	7

P.16. ¿Con qué profundidad cree que el Juez y el Juzgado conocen la realidad del asunto que le afecta a usted? (Total)		
Mucha	10	40
Bastante	30	
Poca	26	40
Ninguna	14	
No sabe	19	
No contesta	1	

P.17 ¿Podría decirme, por favor, si conoce la acusación que se dirige contra usted? (demandados, acusados e inculpados)	
Sí completamente	81
Sí en parte	6
No	13

P.18 ¿Podría decirme, por favor, si ha tenido alguna entrevista con su abogado para preparar el juicio o la declaración? (Acusados presos)	
Sí	33
No	67

P.18.a ¿Y podría decirme, por favor, si ha sido visitado en la cárcel por su abogado para preparar el juicio? (Acusados presos)	
Sí	40
No	60

P.19 ¿Le han informado en el juicio o a la hora de declarar de sus derechos y obligaciones como testigo o demandante? (Demandantes y Testigos)	
Sí	65
No	31
No contesta	4

P.20. ¿Cuántas veces declaró en comisaría? (Demandantes y Testigos)	
Ninguna	68
Una vez	21
Dos veces	1
Tres veces	1
Cuatro o más	9
No contesta	1

P.21 ¿Cuántas veces ha declarado en los juzgados? (Demandantes y Testigos)	
Ninguna	29
Una vez	39
Dos veces	10
Tres veces	3
Cuatro o más	18
No contesta	2

P.22 ¿Ha sido usted perjudicado directamente en el asunto que le ha traído aquí? (Demandantes y Testigos)	
Sí	42
No	56
No contesta	2

P.23 ¿En qué medida se siente usted amparado por el Juez? ¿Y por el Secretario? ¿Y por los funcionarios? (Han sido perjudicados, responden sí en P.22)			
	El Juez	El Secretario	Los funcionarios
Mucho	21	16	26
Poco	23	20	26
Nada	29	29	27
No contesta	27	36	21

P.24 ¿En qué medida se le ha restituido o recompensado, el perjuicio que usted sufrió? (Han sido perjudicados)	
Totalmente	9
Parcialmente	17
Nada	57
No sabe	16

P.25 ¿Reside usted En este Municipio? (Testigos)	
Sí	47
No	52

P.26 ¿Conoce usted su derecho a que le abonen los gastos de desplazamiento y estancia? (No residen en el municipio)	
Sí	47
No	53

P.27. ¿Le han abonado a usted algún gasto de desplazamiento o estancia? (Conocen este derecho)	
Le han abonado gastos de desplazamiento	30
Le han abonado gastos de desplazamiento y estancia	22
No le han abonado gastos de desplazamiento y estancia habiéndolos solicitado	22
No lo ha solicitado aún	26

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 en País Vasco (Todos)	
	Valoración (0 a 10)
La Sanidad	6.82
La Educación	6.55
La Administración municipal	5.52
La Administración de Justicia	5.09

TABLA 3		
Respecto al uso de las lenguas oficiales ¿Ha encontrado algún problema para expresarse ante el personal de la Administración de Justicia en...?		
	Expresarse en Euskera	Expresarse en Castellano
Media del total de entrevistados	6	2
Medias por municipios¹⁴:		
- Bilbao	--	4
- San Sebastián	16	1
- Vitoria	3	2
- Irún	5	5
- Bergara	5	--
Tipo de defensa:		
- Abogado particular	5	2
- Abogado del Turno de Oficio	8	5
- Sin abogado	6	2
Usuarios de Juzgados:		
- 1ª Instancia	2	--
- Familia	3	2
- Instrucción	11	3
- Penal	7	5
Edad:		
- 18 a 30	9	
- 31 a 40	6	
- 41 a 50	3	
- 51 y más	2	

¹⁴ Consideramos la variable geográfica como interna asumiendo que las diferencias, si existen, serán debidas a la gestión que ofrecen los Tribunales en cada territorio.