

VII. ALGUNOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE USUARIOS

Principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios(as) del TSJDF y de la Encuesta a Población Abierta Sobre la Impartición de Justicia, 2010

Antecedentes

Como parte de la implementación del proyecto del Sistema de Indicadores en Materia de Derechos Humanos, mismo que fue autorizado mediante el Acuerdo 22-02/2010 del Pleno del Consejo de la Judicatura del D.F., en sesión del 19 de enero de 2010, las Direcciones de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos, Estadística y la Oficina de Información Pública del TSJDF, asistidas por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas en Materia de Derechos Humanos, se dieron a la tarea durante el año 2010 de llevar a cabo la construcción de la Primera Etapa de los Indicadores en Materia de Derechos Humanos del TSJDF⁽¹³⁾.

Por tratarse de un tema que requería contar con indicadores que permitieran conocer entre otros aspectos, la percepción de los usuarios y de los ciudadanos respecto de los servicios brindados por el Tribunal, se llevó a cabo el levantamiento de una Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, y de otra Encuesta a la Población de la ciudad de México sobre impartición de justicia, mismas que arrojaron información de gran trascendencia para conocer algunas de las fortalezas y debilidades del Poder Judicial del D.F. en la materia.

Por lo que se refiere a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, en virtud de los trabajos emprendidos por el Tribunal, también se aprovechó para preguntar sobre otros aspectos como la satisfacción de nuestros usuarios (demandantes, víctimas u ofendidos y litigantes), sobre aspectos socio-económicos y demográficos; y sobre el conocimiento de la reforma penal, así como del cumplimiento de los principios procesales, entre otras cuestiones.

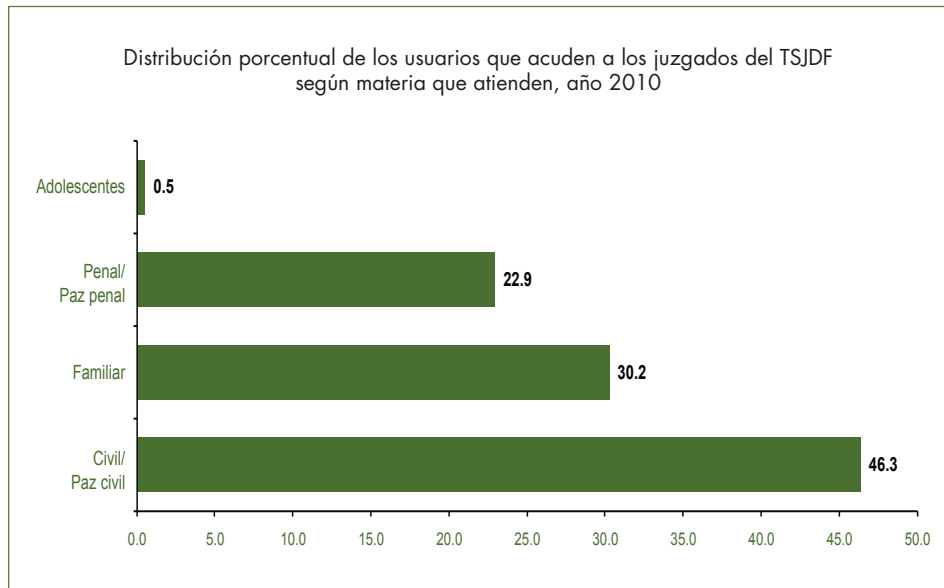
Por su parte la Encuesta a la población de la ciudad de México permitió conocer el nivel de identificación con las instancias de justicia, si acuden o no ante las autoridades ante un delito o conflicto, y las razones para ello.

Algunos de los resultados de esta encuesta ya se han publicado en otros apartados de este documento y en otros productos de difusión del TSJDF, por lo que en este capítulo solo se presenta información complementaria.

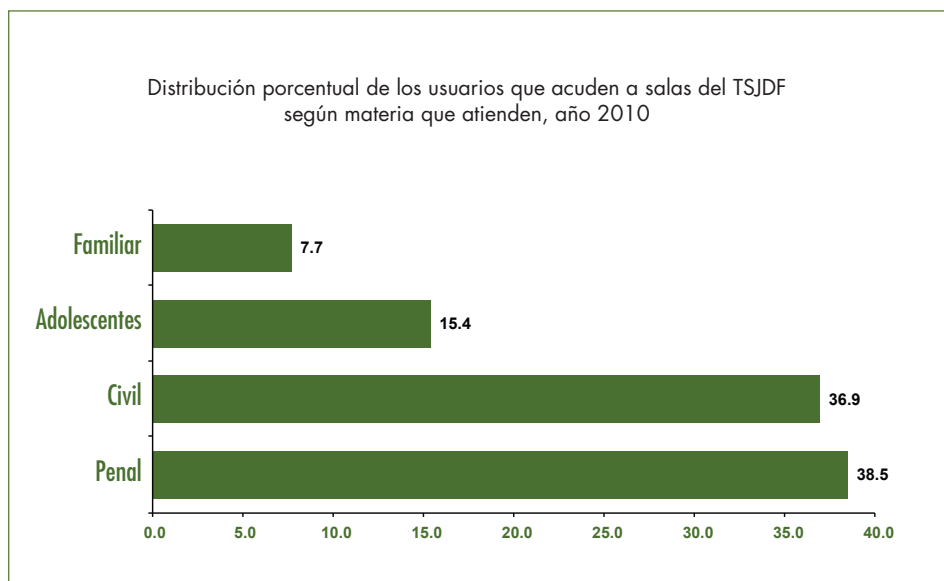
Finalmente, es oportuno aclarar que en lo que respecta a las notas metodológicas de ambas encuestas, éstas se incluyen en los anexos del anuario.

(13) Para mayor referencia de este proyecto consultar el portal de la Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos del TSJDF.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios(as) del TSJDF, 2010. Información respecto del asunto judicial que atienden los usuarios(as)



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

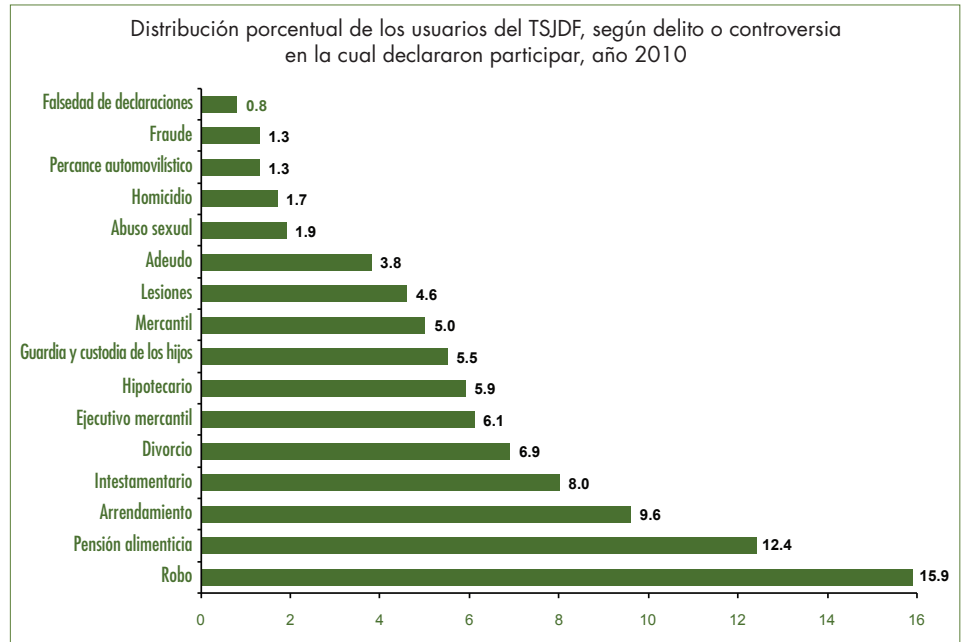


Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

En ambos casos, como se podrá apreciar en capítulos anteriores de este anuario, la distribución de asuntos guardan similar proporcionalidad con la que representan cada una de las materias en el total de asuntos ingresados en primera y segunda instancia del TSJDF.

Información respecto del delito o la controversia

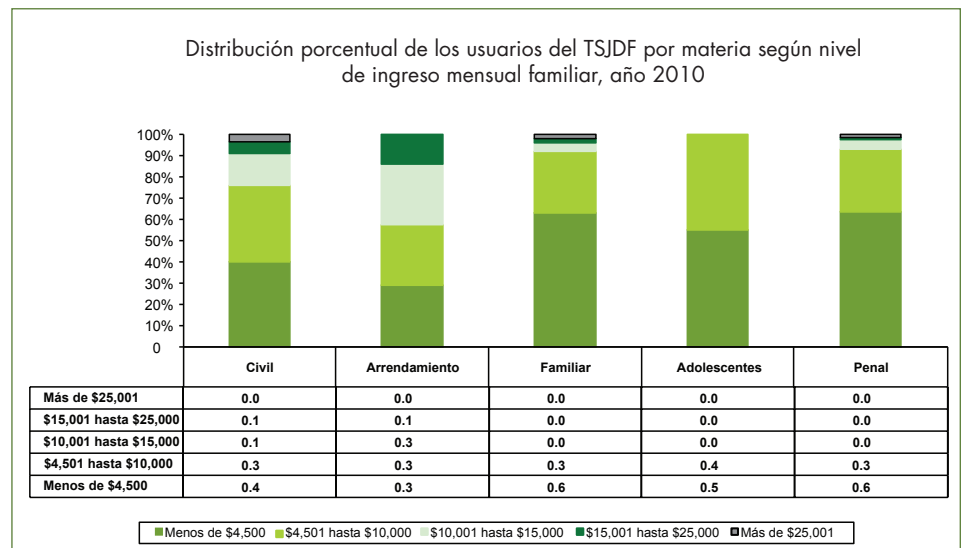
El principal delito o controversia por el cual acuden los usuarios al TSJDF es el robo, seguido por la demanda de la pensión alimenticia, problema de arrendamiento, divorcio, o juicio mercantil.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Información respecto de los ingresos de los usuarios(as) según materia

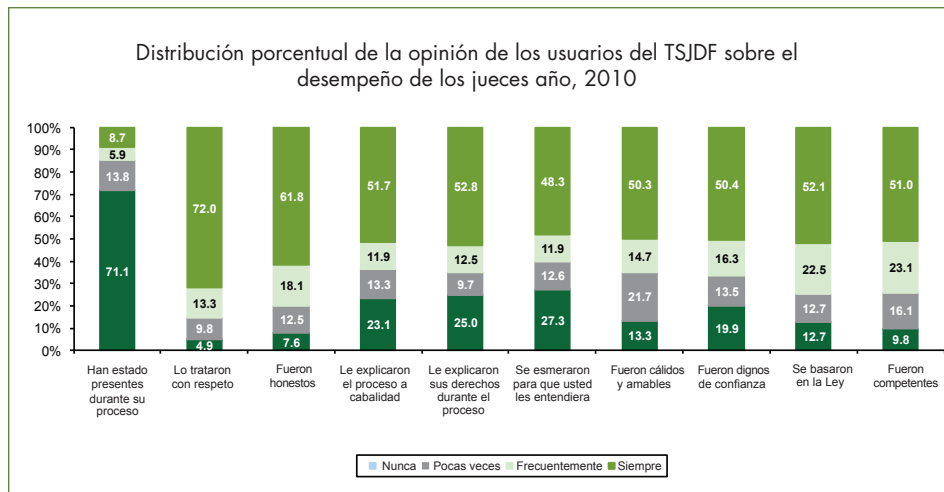
En la materia penal, de justicia para adolescentes y familiar, la mitad o más de los usuarios tienen un ingreso menor a los \$4,500.00 mensuales, mientras que en la materia civil y arrendamiento, más de la mitad de los usuarios manifestaron tener un ingreso superior a este rango.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Opinión de los usuarios(as) respecto de los jueces

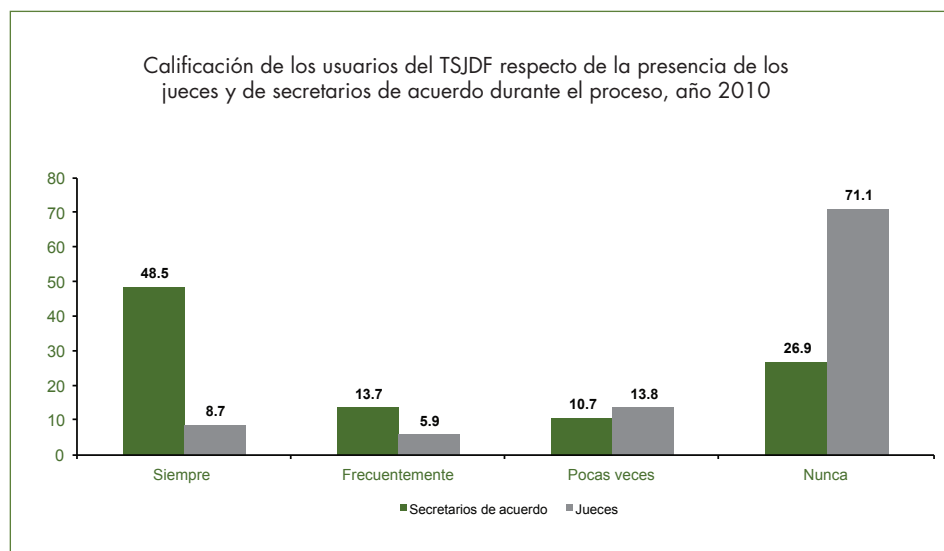
La calificación que dieron los usuarios del TSJDF respecto de los jueces en la mayoría de los rubros consultados como: el trato con respeto, la honestidad, la explicación del proceso, la calidez, la amabilidad, la confianza y la preparación fue buena, el único aspecto en que fue una calificación negativa es en lo que se refiere a la presencia de los jueces durante el proceso.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Evaluación de la presencia de los jueces y de los secretarios de acuerdo durante los procesos

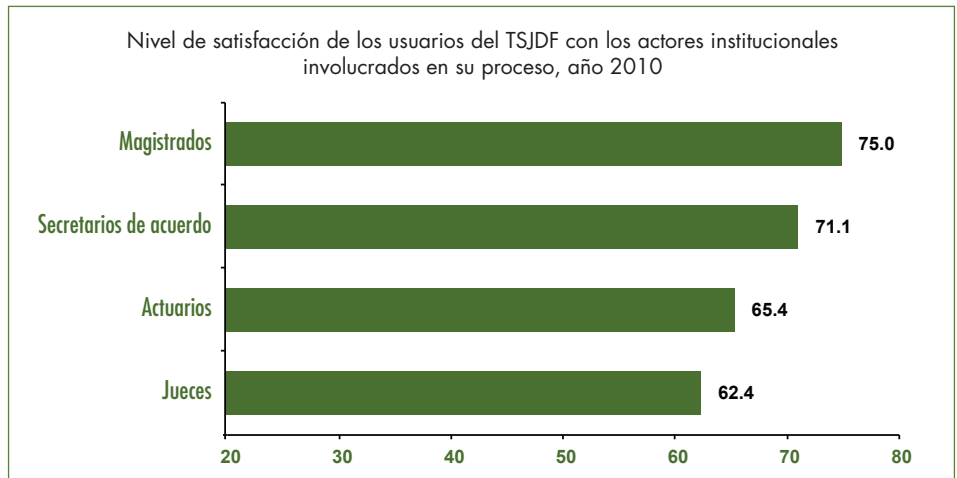
Los usuarios reportaron una mayor presencia de los secretarios de acuerdo en sus procesos, con respecto a la presencia de los jueces.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Evaluación de los usuarios del TSJDF respecto de los funcionarios judiciales

Los magistrados fueron los que salieron mejor evaluados por parte de los usuarios del Tribunal con un puntaje de 75 sobre 100, fueron seguidos por los secretarios de acuerdo 71.1%, los actuarios 65.4% y los jueces 62.4%.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Cumplimiento de los principios en los procesos

Un aspecto importante considerado en la encuesta fue el relativo al cumplimiento de principios del debido proceso y garantías judiciales establecidas tanto en la Constitución Mexicana, como en los distintos instrumentos de derecho internacional de los derechos humanos que cuentan con la adhesión y en su caso ratificación de México, tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que son retomados en su mayoría en los principios de la reforma procesal penal.

Los principios específicos considerados fueron:

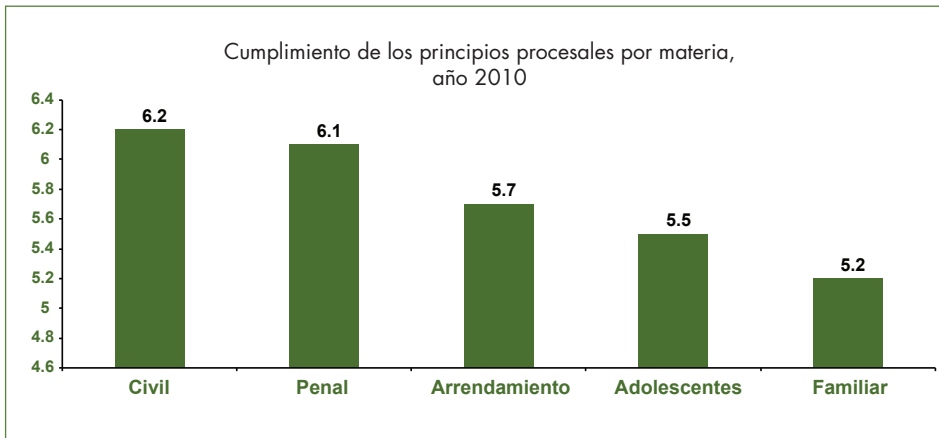
Aplicación General	Materia Penal
Inmediación	Inculpados/as
Publicidad	Presunción de inocencia
Oralidad	Defensa técnica
Concentración	Tiempos y medios necesarios para preparar la defensa
Continuidad	Víctimas
Igualdad	Posibilidad de participación

Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con información de salas familiares.

En el capítulo relativo a los indicadores de la reforma constitucional en materia penal de este anuario, se expusieron los datos de la calificación de los usuarios al cumplimiento de cada uno de los principios procesales, por lo que aquí nos enfocaremos a la calificación global de los mismos por materia.

Cumplimiento de los principios por materia

Considerando un rango del 0 al 10, en donde cero es la peor calificación y diez la calificación perfecta, se observó que en la materia civil fue donde se dio una mayor calificación al cumplimiento de los principios procesales con 6.2, seguida de la penal con 6.1. Por su parte la materia familiar fue la que obtuvo la menor calificación con 5.2, seguida de la materia de justicia para adolescentes con 5.5 y arrendamiento con 5.7.

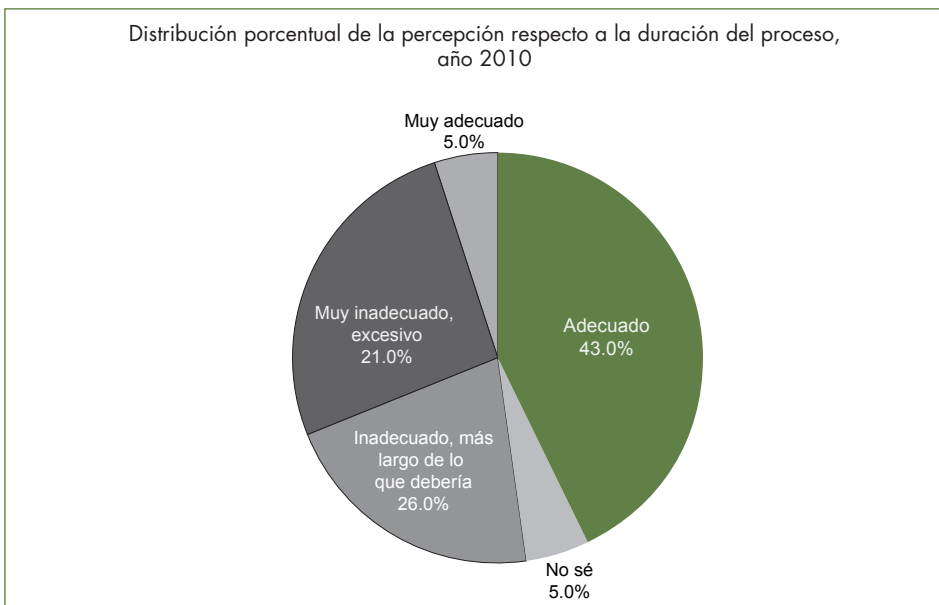


Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Costos de los procesos

Tiempo

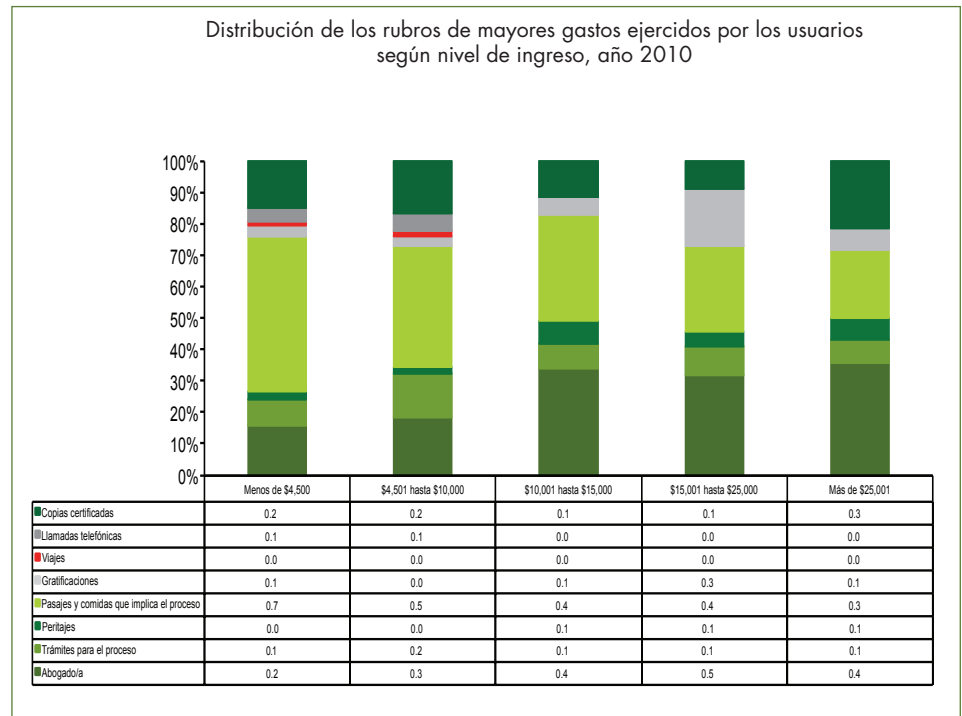
En lo que respecta a los costos de tiempo manifestados por los usuarios, se observa que el 47% manifestó que el tiempo invertido era 26% inadecuado y 21% muy inadecuado, mientras que un 48% lo considero adecuado o muy adecuado.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Costos económicos del proceso

Como se podrá observar en la siguiente gráfica, mientras que los usuarios que declararon un ingreso familiar de hasta \$10,000.00, durante el proceso erogaron más de la mitad de sus gastos en pasajes y comidas, en el caso de los usuarios con ingresos superiores a este monto, su mayor gasto lo destinaron al pago de honorarios de su abogado.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Costos emocionales del proceso

La mayoría de los/as usuarios/as 58% expresó que ha experimentado algún tipo de desgaste emocional (estrés, frustración, enojo, humillación, decepción, desesperanza, descuidar sus ocupaciones y pérdida de relaciones y amistades) como consecuencia del proceso judicial (no del problema que lo originó).

Analizando por materia estos costos, se observa lo siguiente: los juicios donde se presenta mayor estrés, frustración, enojo, decepción y desesperanza, son los referentes a los juicios de arrendamiento. Los juicios de adolescentes también se caracterizan por la carga de estrés que provocan.

En materia civil y familiar, el mayor costo emocional es el que surge por el estrés y el descuido de las ocupaciones cotidianas. Mientras que en materia penal destacan los síntomas de descuido de ocupaciones, estrés, enojo, frustración y desesperanza.

Porcentaje de usuarios que su proceso les provocó “de mucho a demasiado” desgaste de los siguientes costos emocionales según materia, año 2010

	Civil	Penal	Familiar	Adolescentes	Total
Estrés	51.7	79.8	67.4	100.0	100.0
Frustración	31.4	65.6	52.0	75.0	85.7
Enojo	38.2	69.8	52.7	83.3	85.7
Humillación	17.4	46.2	24.2	66.7	42.9
Decepción	24.6	54.6	40.3	75.0	85.7
Desesperanza	27.2	60.5	43.0	83.3	85.7
Descuidar ocupaciones	46.6	84.0	65.9	83.3	71.4
Pérdida de relaciones y amistades	13.6	24.6	18.7	41.7	14.3

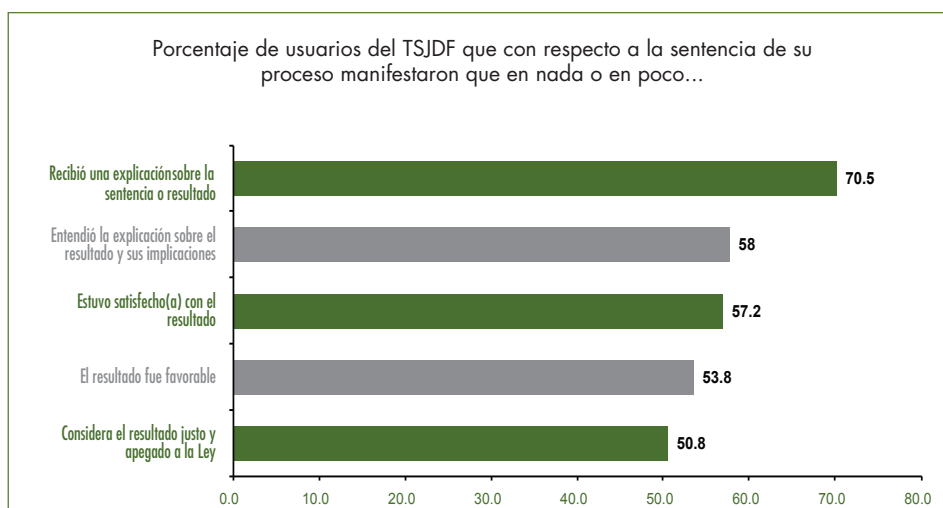
Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Acceso a la información de su proceso

La principal vía que utilizan los usuarios para obtener información de su proceso, es acudiendo personalmente a las instalaciones del Tribunal Superior de Justicia, seguida por la vía a través de su abogado, lo cual explica los más de 2 millones de visitas al año de usuarios a las instalaciones del Tribunal, en relación a la todavía baja presencia de medios electrónicos de consulta.

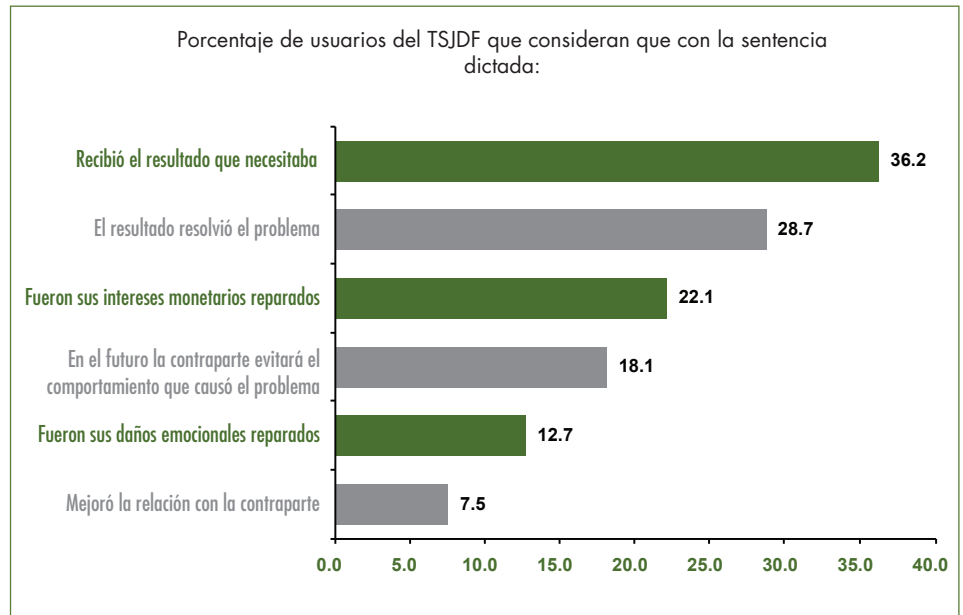
Entendimiento y satisfacción con la sentencia

Respecto de los usuarios que al momento de aplicar la encuesta manifestaron que ya habían recibido una sentencia de su proceso, en el 70% de los casos comentaron que en poco o en nada recibieron una explicación de la misma por parte del secretario o del juez, más de la mitad no entendió la misma y no quedaron satisfechos con el resultado.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

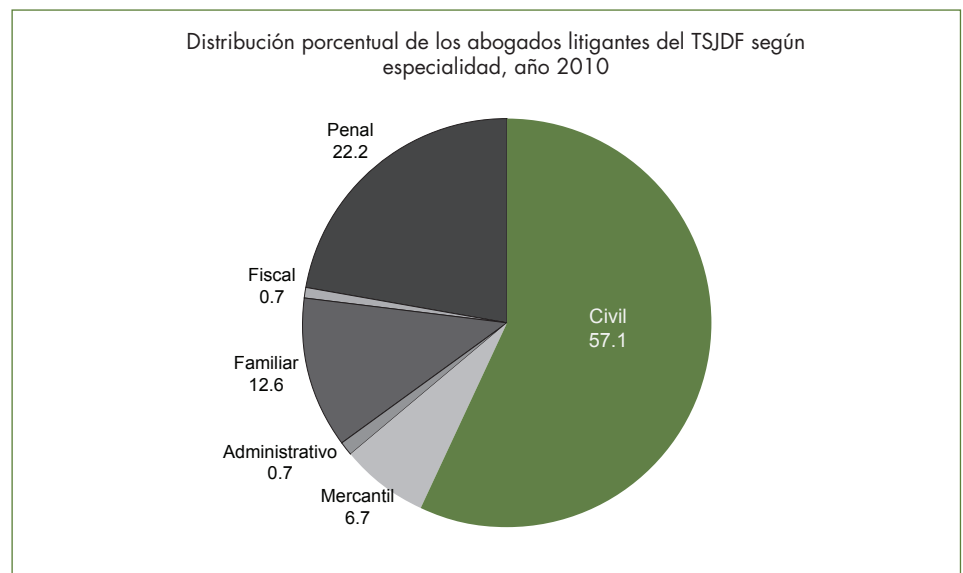
Por lo que respecta a la utilidad que percibieron de la sentencia, menos de la mitad manifestó que de la misma obtuvieron lo que necesitaban, que les resolvió el problema, que hayan sido sus intereses monetarios o daños emocionales reparados.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

De los abogados litigantes

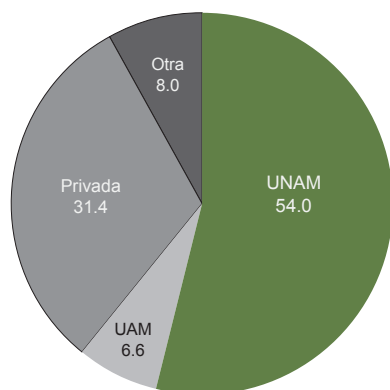
Más de la mitad de los abogados litigantes que acuden al TSJDF, el 63% se especializa en materia civil o mercantil, el 22% son penalistas y el 13% atienden la materia familiar.



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

Por lo que respecta a la universidad de la cual son egresados los abogados litigantes que acuden al TSJDF, 54% son egresados de la Universidad Nacional Autónoma de México, el 31% son egresados de universidades privadas y el 7% de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Distribución porcentual de los abogados litigantes que acuden al TSJDF según institución de la cual son egresados, año 2010



Fuente: Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, con resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF, 2010.

