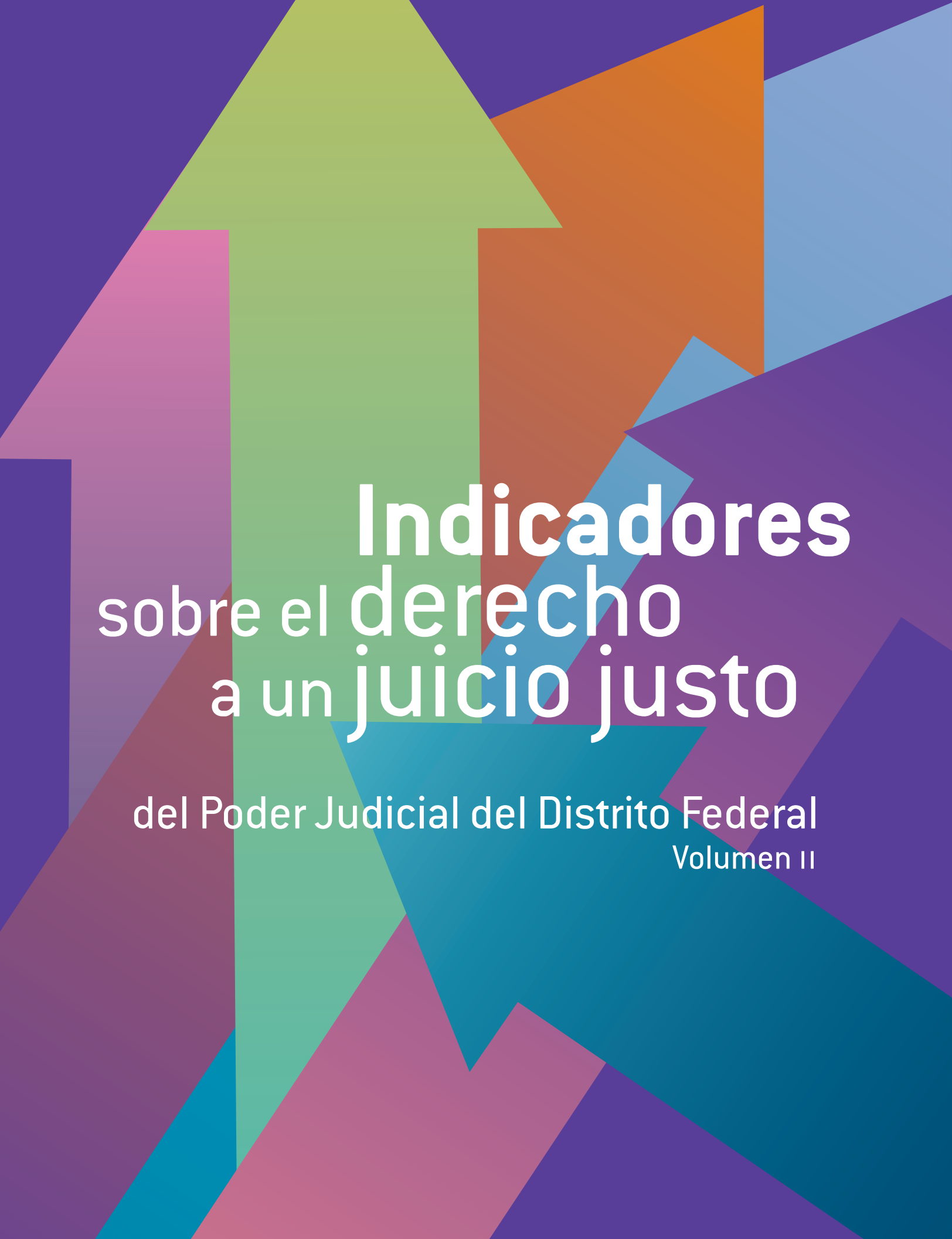
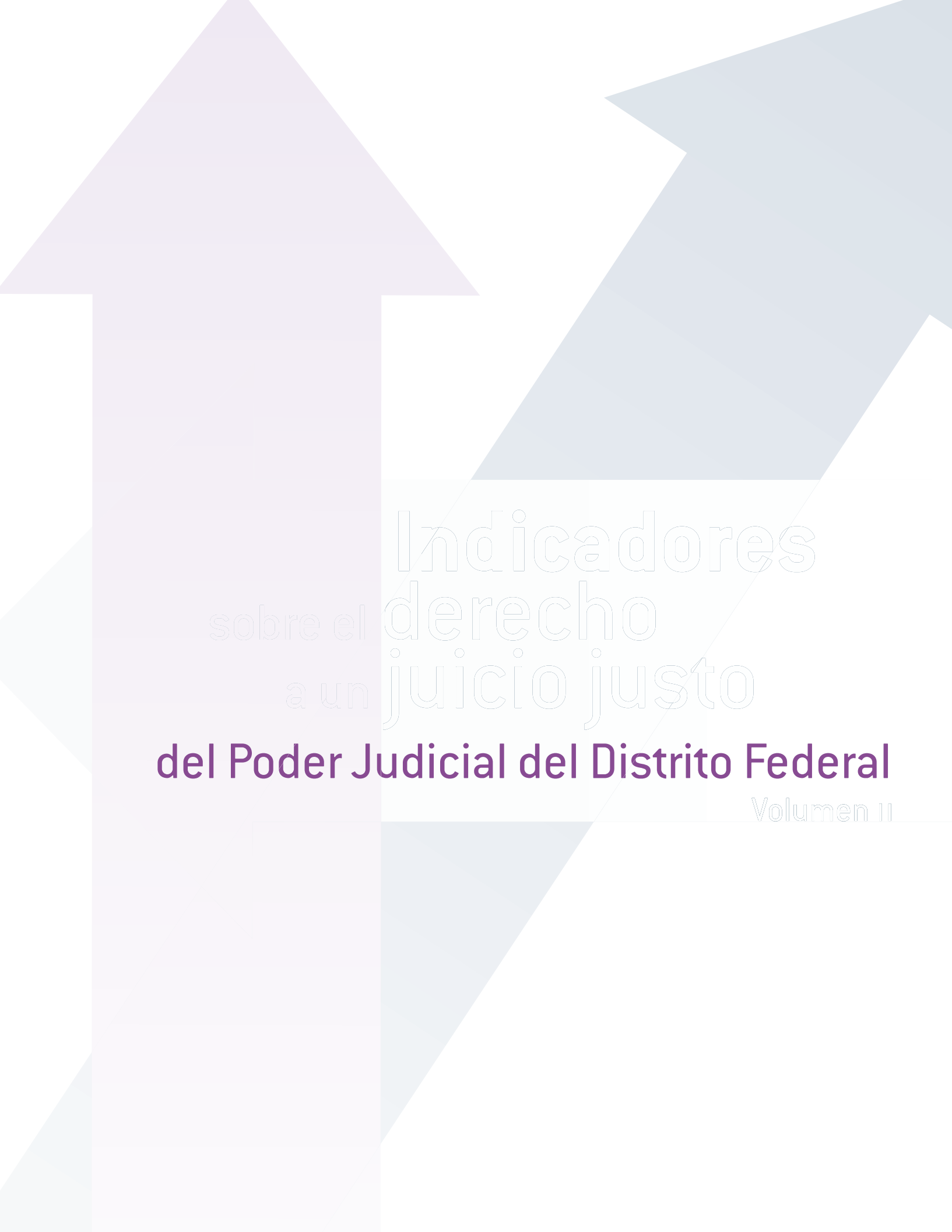




Indicadores sobre el derecho a un juicio justo

del Poder Judicial del Distrito Federal
Volumen II



Indicadores sobre el derecho a un juicio justo

del Poder Judicial del Distrito Federal

Volumen II

1ª Edición, 2011

**DR© Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos (OACNUDH)**

Alejandro Dumas No. 165
Col. Polanco, Del. Miguel Hidalgo
C.P. 11560, México, D.F.

DR© Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

Niños Héroes Num. 132
Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc
C.P. 06720, México, D.F.
www.poderjudicialdf.gob.mx

Publicado por OACNUDH

ISBN 978-607-95699-1-4

Coordinación editorial: **Mila Paspalanova**, OACNUDH

Edición: **Nira Cárdenas**, OACNUDH

Diseño de la portada e interiores: **Edgar Sáenz Lara**

Impreso en México.

El material contenido en esta obra puede citarse o reproducirse libremente, a condición de que se mencione su procedencia y se envíe un ejemplar de la publicación que contenga el material reproducido a la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH).

AGRADECIMIENTOS	9
PRESENTACIÓN	11
LISTADO DE ABREVIATURAS.....	13
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I. Marco metodológico para la elaboración de indicadores en materia de derechos humanos y su aplicación en el caso del TSJDF.....	19
1. Metodología para la elaboración de indicadores: tipo de indicadores y consideraciones conceptuales	21
2. Aplicación de la metodología del ACNUDH en el caso del TSJDF.....	27
2.1. Contextualización	27
2.2. Fuentes de información	29
2.2.1. Encuesta de Satisfacción de las y los Usuarios del TSJDF	30
2.2.2. Encuesta a la Población Abierta sobre la Impartición de Justicia.....	33
2.2.3. Estudio de Expedientes para Calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF.....	34
Tabla 1 Número estimado de procesos en juzgados y salas del TSJDF en agosto de 2010	37
Matriz 1 Indicadores ilustrativos propuestos por el ACNUDH sobre el derecho a un juicio justo	38
CAPÍTULO II. Indicadores en materia de juicio justo elaborados por el TSJDF a corto plazo.....	41
3.1. Indicadores de Contexto: Perfil de las y los usuarios entrevistados en el TSJDF	43
(C1) Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por sexo	43
(C2) Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por rango de edad	44
(C3) Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por estado conyugal	45
(C4) Porcentaje de personas usuarias del TSJDF que pertenece a un grupo indígena; que tiene alguna discapacidad; que sabe leer y escribir y que sabe utilizar computadora	46
(C5) Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF según nivel de escolaridad	47
(C6) Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por ocupación	48
(C7) Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF según nivel de ingreso familiar mensual.....	49
3.2. Indicadores generales: Quejas	50
(P1) Número de quejas recibidas en el TSJDF y en la CDHDF	50
(P2) Número de quejas recibidas en el TSJDF a través de la DOCDH desagregadas por materia.....	51
(P3) Número de quejas en el TSJDF a través de la DOCDH según el contenido de la queja ...	52

3.3.	Indicadores generales: Capacitación en derechos humanos	53
(P4)	Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales que recibieron capacitación en derechos humanos	53
(P5)	Número de cursos en derechos humanos impartidos en el TSJDF	53
(P6)	Número de actividades y eventos relacionados con derechos humanos en el TSJDF	53
(P7)	Tasa de participación del personal del TSJDF en eventos relacionados con derechos humanos	53
3.4.	Acceso e igualdad ante el TSJDF: Ingreso de asuntos al TSJDF	54
(P8)	Número de expedientes ingresados por materia	54
(P9)	Promedio anual por juzgado del número de expedientes ingresados	55
(P10)	Porcentaje de expedientes ingresados en juzgados incluyendo CJA	56
(C8)	Número de magistradas y magistrados por materia	57
(C9)	Número de juezas y jueces por materia	58
3.5.	Acceso a la igualdad ante el TSJDF: Justicia alternativa	59
(P11)	Número de mediaciones iniciadas en el CJA	59
(P12)	Porcentaje de mediaciones exitosas a través del CJA	60
(P13)	Porcentaje de sentencias civiles y penales que se resuelven en juzgados de paz	61
3.6.	Acceso e igualdad ante el TSJDF: Accesibilidad al TSJDF	62
(P14)	Accesibilidad física a las instalaciones del TSJDF para las y los usuarios; ubicación de los juzgados y lenguaje	62
(P15a)	Accesibilidad al TSJDF por sexo de la persona usuaria	63
(P15b)	Accesibilidad al TSJDF por rango de edad de la persona usuaria	64
(P15c)	Accesibilidad al TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de las y los usuarios	65
3.7.	Acceso e igualdad ante el TSJDF: Accesibilidad a la justicia	66
(P16)	Promedio de defensoras y defensores públicos por 100,000 habitantes	66
(P17)	Número de juezas y jueces por 100,000 habitantes	67
(P18)	Porcentaje de casos en los que participa un defensor o defensora de oficio según materia	68
(P19)	Medida en que a las y los usuarios del TSJDF les fue fácil o difícil obtener un defensor o defensora de oficio	69
(P20a)	Tipo de representación utilizada en el proceso por sexo de la persona usuaria	70
(P20b)	Tipo de representación utilizada en el proceso por rango de edad de la persona usuaria	71
(P20c)	Tipo de representación utilizada en el proceso según la ocupación de la persona usuaria	72
(P20d)	Tipo de representación utilizada en el proceso según la escolaridad de la persona usuaria	73
(P20e)	Tipo de representación utilizada en el proceso según el nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria	74
(P20f)	Tipo de representación utilizada en el proceso por personas usuarias que pertenecen a un grupo indígena; que tienen alguna discapacidad; que saben leer y escribir y que saben utilizar computadora	75
(P21)	Presencia de las y los jueces en el proceso según el nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria	76
(R1)	Razones por las que las personas no acudieron al TSJDF a pesar de haber tenido algún problema de tipo familiar, civil o mercantil	77

3.8.	Acceso e igualdad ante el TSJDF: Consignaciones y procesos penales	78
(R2)	Número de sentencias dictadas en materia penal, desagregadas por tipo	78
(P22)	Tipo de representación legal de las y los usuarios del TSJDF.	79
(R3a)	Medida en que se obtiene una sentencia favorable según tipo de representación	80
(R3b)	Medida en que se obtiene sentencia favorable según sexo de la persona usuaria	81
(R3c)	Medida en que se obtiene una sentencia favorable según nivel de ingreso familiar mensual.	82
(R3d)	Medida en que se obtiene una sentencia favorable según el tipo de actor o actora.	83
(R3e)	Medida en que se obtiene una sentencia favorable según materia	84
(R4)	Porcentaje de sentencias por materia, en juzgados de primera instancia	85
3.9.	Audiencia pública por un Tribunal competente e independiente: Responsabilidad administrativa o penal del personal del TSJDF	86
(P23)	Número de sanciones disciplinarias contra jueces o juezas, desagregadas por materia.	86
(R5)	Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales que fueron consignados, removidos o sentenciados	87
(R6)	Servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales consignados según cargo y delito	88
(R7)	Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales sentenciados según delito y sentencia.	89
3.10.	Audiencia pública por un Tribunal competente e independiente: Gasto público	90
(P24)	Presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa al Poder Judicial del D.F.	90
(P25)	Pesos gastados en el D.F. por habitante en diferentes rubros.	91
(P26)	Porcentaje del presupuesto ejercido en diversos rubros por el TSJDF, respecto del total asignado.	92
(P27)	Porcentaje del presupuesto asignado en primera y segunda instancia respecto del presupuesto total del TSJDF.	93
(P28)	Remuneraciones medias mensuales de las y los servidores públicos judiciales equivalentes en salarios mínimos	94
(P29)	Número de computadoras por órganos jurisdiccionales y áreas administrativas.	95
(P30)	Costo promedio por sentencia y resolución	96
3.11.	Audiencia pública por un Tribunal competente e independiente: Peritos traductores.	97
(P31)	Número de veces que se presentaron peritos traductores en los juzgados desagregado por lengua	97
(P32)	Número de casos en los que se proporcionó un/a perito traductor.	98
(P33)	Porcentaje de casos en los que se proporcionó un/a perito traductor de acuerdo con el total de juicios iniciados desagregado por materia.	99
3.12.	Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales: Cumplimiento de términos procesales	100
(P34)	Promedio de días hábiles de duración de los juicios según materia e instancia	100
3.13.	Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales: Detención legal	101
(P35)	Porcentaje de libertades concedidas por no calificar legal la detención	101
3.14.	Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales: Uso mínimo de la prisión	102

(P36)	Porcentaje de personas sentenciadas que han recibido penas sustitutivas a la prisión	102
3.15.	Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales:	
	Presunción de inocencia.	103
(P37)	Calificación del grado de cumplimiento de la presunción de inocencia durante el juicio según el sexo de la persona usuaria	103
3.16.	Protección especial a los niños, niñas y adolescentes	104
(P38)	Número de juzgados destinados para juzgar a adolescentes	104
(P39)	Número de expedientes ingresados en juzgados de justicia para adolescentes	105
(P40)	Principales conductas tipificadas como delitos en la mediación de procesos orales para adolescentes con acuerdo	106
(P41)	Distribución porcentual de adolescentes consignados por grupo de edad respecto del número total del grupo etario.	107
(P42)	Número de adolescentes en situación de internamiento	108
(P43)	Número de conductas tipificadas como delitos en justicia para adolescentes	109
3.17.	Apelaciones	110
(P44)	Tasa de apelación por materia	110
(P45)	Tasa de casación por materia	111
(P46)	Porcentaje de personas usuarias del TSJDF que habiendo obtenido una sentencia la apelarían según materia	112
3.18.	Indicadores de resultado generales: Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial	113
(R8a)	Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial	113
(R8b)	Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial, por sexo de la persona usuaria	114
(R8c)	Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial según nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria	115
(R8d)	Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial por tipo de actor o actora.	116
(R8e)	Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial por tipo de representación	117
(R8f)	Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial por materia	118
3.19.	Indicadores generales de resultado: Reparación del daño.	119
(R9a)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado, por sexo	119
(R9b)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado por rango de edad	120
(R9c)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado según nivel de ingreso familiar mensual	121
(R9d)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado por tipo de representación	122
(R9e)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado según materia	123
3.20.	Indicadores generales de resultado: Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF - Calidad del servicio	124
(R10a)	Calidad del servicio del TSJDF por sexo de la persona usuaria	124

(R10b)	Calidad del servicio del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria.	125
(R10c)	Calificación del servicio del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria	126
(R10d)	Calificación del servicio del TSJDF por tipo de actor o actora.	127
(R10e)	Calificación del servicio del TSJDF por tipo de representación	128
3.21.	Indicadores generales de resultado: Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF - Índice de satisfacción	129
(R11a)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por sexo de la persona usuaria	129
(R11b)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria	130
(R11c)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria	131
(R11d)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por tipo de actor o actora	132
(R11e)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por tipo de representación.	133
3.22.	Indicadores generales de resultado: Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF - Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales .	134
(R12a)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por sexo de la persona usuaria.	134
(R12b)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por rango de edad de la persona usuaria.	135
(R12c)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria.	136
(R12d)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por tipo de actor o actora.	137
(R12e)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por tipo de representación	138
3.23.	Indicadores generales de resultado: Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF - Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF	139
(R13a)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por sexo de la persona usuaria	139
(R13b)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria.	140
(R13c)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria	141
(R13d)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por tipo de actor o actora.	142
(R13e)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por tipo de representación	143
(R13f)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por materia.	144
	REFLEXIONES FINALES.	145
Anexo 1.	Matriz 2. Indicadores sobre el derecho a un juicio justo para el TSJDF de acuerdo con la metodología del ACNUDH.	147
Anexo 2.	Encuesta de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF.	163
	Cuestionario exclusivo para abogados y abogadas	170
	Encuesta a la población abierta sobre la impartición de justicia	171

AGRADECIMIENTOS

La Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF) agradecen el apoyo recibido por el Consejo de la Judicatura del Distrito Federal sin el cual este trabajo no hubiera sido posible. En particular, las dos instituciones agradecen a la Magistrada Norma Raquel Lagunes Alarcón (Ponencia 1), al Lic. Luis Manuel Márquez Lugo (Ponencia 2), al Dr. Israel Alvarado Martínez (Ponencia 4), a la Lic. Luz del Carmen Guinea Ruvalcaba (Ponencia 5) y al Lic. Rafael Santa Ana Solano (Ponencia 6).

La presente publicación fue posible gracias a cada uno de las y los jueces y magistrados del TSJDF quienes mes con mes proporcionan de sus juzgados y salas la información indispensable para conocer de la mejor manera posible las labores que realiza el TSJDF.

La OACNUDH y el TSJDF agradecemos al equipo de trabajo de “Estudios y Estrategias para el desarrollo y la Equidad” (EPADEQ) el diseño y ejecución de tres estudios de campo mediante los cuales se levantó la información necesaria que permitiera generar una parte considerable de los indicadores en materia de juicio justo presentados en esta publicación. Reconocemos y agradecemos el liderazgo y la visión de la coordinadora general de la EPADEQ, Martha Fabiola Zermeño Núñez y de su equipo integrado por los investigadores José Ezequiel Soto Sánchez y Jorge Emilio Iruegas Álvarez y las investigadoras Katia Cecilia Ornelas Núñez y Sandra Paola Noriega. Asimismo se agradece por su exhaustivo trabajo en campo a Mario Yadín Zermeño Núñez, Yoali Pérez Montesinos, Xitlalli Villanueva Aguilar, Ignacio Altamirano Rodríguez, Karla Susana León Ogaz, Paulina Selene Méndez López, Víctor Josué Villamil Salas, Juan José Castillo Díaz y Judith Áviles Guzmán.

PRESENTACIÓN

La Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF), presentan esta publicación como primer resultado del trabajo conjunto realizado durante más de un año, para la elaboración de un sistema de indicadores sobre el derecho a un juicio justo en la jurisdicción que abarca el TSJDF.

La Ciudad de México ha dado pasos pioneros a nivel global para incorporar la perspectiva de derechos humanos en sus políticas públicas y presupuesto, fruto de lo cual se encuentra en vigencia la Ley del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal con más de 2,400 líneas de acción en este campo. El TSJDF asumió a su turno que el integrar la perspectiva de los derechos humanos en la función jurisdiccional es condición esencial para sentar las bases de un poder judicial moderno y confiable, que brinde adecuada atención al derecho al debido proceso y al derecho al acceso a la justicia.

En el ejercicio de esta función primordial, el Estado no puede dejar de lado el compromiso de garantizar la integralidad de los derechos humanos para toda la población, sin discriminación de ninguna índole, con la imparcialidad obligada, atendiendo a políticas de género, protección de grupos en situación de discriminación y exclusión, atendiendo a los mejores niveles de calidad en el servicio y respetando en todo momento la pluralidad de ser y de pensar.

El Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, cuenta hoy con un sistema de indicadores, elaborado con la metodología del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), que permite evaluar la efectividad de las tareas que el Poder Judicial local tiene encomendadas en relación con el respeto y garantía de los derechos humanos, contribuyendo a la vigilancia y acceso a la transparencia en la actuación de las juezas y los jueces; mejorando sustancialmente el seguimiento que se hace de las recomendaciones y observaciones del organismo público de derechos humanos, contando con instrumentos estadísticos confiables -cuantitativos y cualitativos- sobre el quehacer institucional, que permiten evaluar su actuar de manera objetiva, permitiendo ser comparables en razón de temporalidad y espacialidad, así como un desglose preciso por sexo, edad y sectores de la población a la que se atiende.

Para la OACNUDH México y el TSJDF la ruta, el aprendizaje y los resultados de la colaboración asumida tienen la sustancia y calidad requeridas para hacer de la experiencia un ejemplo modélico. Al ponerlo ahora a disposición de un público más amplio, lo hacemos en la seguridad de que este material redundará positivamente en los esfuerzos que han emprendido muchas autoridades y operadores del sistema de justicia para hacer realidad el más pleno disfrute de los derechos humanos consagrados en las normas internacionales y en el ordenamiento jurídico mexicano.

Javier Hernández Valencia

Representante en México
de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas
para los Derechos Humanos

Edgar Elías Azar

Magistrado Presidente del Tribunal Superior
de Justicia y del Consejo de la Judicatura
del Distrito Federal

LISTADO DE ABREVIATURAS

ACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
ALDF	Asamblea Legislativa del Distrito Federal
CDHDF	Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
CJA	Centro de Justicia Alternativa del TSJDF
CJDF	Consejo de la Judicatura del Distrito Federal
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
CONAPO	Consejo Nacional de Población
DE	Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF
D.F.	Distrito Federal
DOCDH	Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos
EPADEQ	Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad
OACNUDH	Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
SEMEFO	Servicio Médico Forense
TSJDF	Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

El Consejo de la Judicatura del Distrito Federal mediante acuerdo dictado el 24 de agosto de 2009, comprometió al Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF) a llevar a cabo las 281 acciones que dan cumplimiento al Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal y brindan especial atención al derecho al debido proceso y al derecho al acceso a la justicia.

Al momento de realizar el Diagnóstico de Derechos Humanos del Distrito Federal y revisar los instrumentos disponibles para medir la impartición de justicia, se encontró que sólo se disponía de información respecto de los principales atributos de la función judicial, como son el número de casos ingresados, el número de asuntos resueltos y pendientes, así como la duración de los procedimientos, clasificados todos ellos, por materia e instancia judicial, sin considerar otras dimensiones de la justicia como la protección de los derechos fundamentales, las políticas de género, la protección de los grupos en situación de discriminación o exclusión, la calidad del servicio, así como el liderazgo o responsabilidad social de las instituciones públicas.

Consciente de esta importante tarea institucional, el TSJDF buscó revertir la situación actual que guarda su información estadística, sentando las bases para tener una impartición y administración de justicia orientada a vigilar los derechos humanos que se tutelan en su ejercicio.

La evaluación y seguimiento de lo que sucede en el ejercicio de la función jurisdiccional, debe valorar también la perspectiva de las y los usuarios, identificando tanto los derechos humanos que se están protegiendo como aquellos posibles de vulneración, pues sólo de esta forma se podrá transitar a una administración e impartición de justicia orientada al mejoramiento del servicio que recibe la ciudadanía.

Para avanzar hacia la definición y el establecimiento de un sistema de indicadores para la medición del nivel del cumplimiento del derecho a un juicio justo, el TSJDF contó con la asesoría y el acompañamiento de la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH).

Conjuntamente las dos instituciones iniciaron en 2009 un proyecto de trabajo con el propósito de generar un mecanismo de medición sistemática y válida del nivel de cumplimiento del derecho a un juicio justo, con base en la metodología propuesta por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH)¹. La generación de indicadores cuantitativos y cualitativos adecuados para evaluar la efectividad de los derechos humanos en las tareas de índole jurisdiccional y administrativo, contribuye en la vigilancia y promoción del ejercicio del derecho a un juicio justo, fortalece la transparencia en la actuación judicial, mejora el seguimiento que se hace a las recomendaciones y obser-

¹ ACNUDH, *Informe sobre los indicadores para Promover y Vigilar el Ejercicio de los Derechos Humanos*, HRI/MC/2008/3.

vaciones finales en materia de derechos humanos y sobre todo, facilita al público en general, información acerca de cómo y qué tanto se protege el derecho a un juicio justo en el TSJDF.

A través del sistema de indicadores en materia de derechos humanos y, en particular en materia de juicio justo, se ha logrado que el TSJDF cuente con una herramienta que permite medir su cercanía con el logro de los objetivos y metas institucionales; identificar claramente las carencias actuales de información estadística e instrumentar las herramientas necesarias para su generación y disposición; detectar las deficiencias del sistema de recopilación de información estadística y mejorarlo; identificar a partir de los indicadores generados, las violaciones del derecho a un juicio justo y por ende, diseñar programas y acciones necesarias para reducir y erradicar violaciones a los derechos humanos de las personas usuarias de los servicios que brinda el TSJDF.

El reto es avanzar en la consolidación de una justicia más abierta, accesible y con mayor responsabilidad social; que permita que la población en general tenga la seguridad que las y los juzgadores pueden dar solución a sus conflictos, convirtiéndose con ello en garante de los derechos humanos de la población de la ciudad.

En esta publicación se presentan los primeros resultados de medición del nivel de cumplimiento del derecho a un juicio justo por parte del TSJDF. Con base en el marco metodológico e indicadores ilustrativos del ACNUDH, contextualizados para el caso del TSJDF, el equipo integrado por OACNUDH y TSJDF² definió un total de 75 indicadores (49 de proceso y 26 de resultado)³ de los cuales en esta publicación se presentan aquellos que fue posible generar en el corto plazo.

En el Capítulo 1 se detalla el marco metodológico para la elaboración de los indicadores para promover y vigilar el ejercicio de los derechos humanos. Se describe el proceso de aplicación de la metodología y su propuesta de indicadores ilustrativos en materia del derecho a un juicio justo (véase pags. 38-39, Matriz 1. Indicadores Ilustrativos Propuestos por el ACNUDH sobre el Derecho a un Juicio Justo) para el caso del TSJDF.

En el Capítulo 2 se presentan los indicadores de proceso y resultado para el TSJDF calculados a corto plazo (véase Anexo, Matriz 2. Indicadores sobre el derecho a un Juicio Justo para el TSJDF de acuerdo con la metodología del ACNUDH) con resultados visualizados en gráficas. Cada indicador se acompaña de su respectiva ficha de metadatos, en la que se incluye la definición del indicador, la fórmula de cálculo, la fuente de información, la periodicidad, la cobertura, la unidad de observación y la descripción narrativa del resultado.

Al final de la publicación se presentan reflexiones generales en torno al proceso de generación de indicadores para vigilar el cumplimiento del derecho a un juicio justo por parte del TSJDF.

² En el equipo de trabajo conformado por parte del TSJDF se contó con el apoyo de la Dirección de Información Pública, la Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF, la Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos y la Dirección de Planeación.

³ Véase Capítulo 1: “Marco metodológico para la elaboración de indicadores en materia de derechos humanos y su aplicación en el caso del TSJDF”.

Capítulo I

Marco metodológico para la elaboración de indicadores en materia de derechos humanos y su aplicación en el caso del TSJDF



1. Metodología para la elaboración de indicadores: tipo de indicadores y consideraciones conceptuales

Los órganos de Naciones Unidas encargados de vigilar el cumplimiento de los diversos tratados de derechos humanos, en particular el ACNUDH tienen un interés cada vez mayor en evaluar, junto con los Estados, en qué medida estos responden a sus obligaciones internacionales. Una herramienta indispensable para la rendición de cuentas por parte de los Estados y para la evaluación de su nivel de cumplimiento con obligaciones internacionales en materia de derechos humanos es la utilización y presentación de información estadística confiable y sistemática en los informes periódicos presentados por los Estados ante los órganos de tratados. Por ello, el ACNUDH impulsó la elaboración de un marco conceptual y metodológico para establecer los indicadores necesarios para vigilar el ejercicio de los derechos humanos¹ que fue emitido en la 20ª reunión de Presidentes de órganos de tratados de derechos humanos en Ginebra, durante los días 26 y 27 de junio de 2008.

La metodología propuesta por el ACNUDH comprende los siguientes mecanismos de medición en materia de derechos humanos: en primer lugar, el compromiso del Estado para dar cumplimiento a las normas de derechos humanos; en segundo, los esfuerzos emprendidos por el Estado para cumplir estas obligaciones y, por último, los resultados de las iniciativas emprendidas por el Estado a lo largo del tiempo. Lo anterior se ha concretado en la configuración de indicadores² de tres tipos: estructurales, de proceso y de resultados.

Indicadores estructurales: “Los indicadores estructurales reflejan la ratificación y adopción de instrumentos jurídicos y la existencia de mecanismos institucionales básicos que se consideran necesarios para facilitar la realización de un derecho humano. Reflejan el compromiso o la intención del Estado de adoptar medidas para hacer efectivo ese derecho. Los indicadores estructurales deben, ante todo, centrarse en la naturaleza de las leyes nacionales aplicables al derecho de que se trate —es decir, indicar si han incorporado las normas internacionales— y en los mecanismos institucionales que promueven y protegen las normas. Los indicadores estructurales deben también reflejar las políticas y las estrategias del Estado pertinentes a ese derecho.”³

Indicadores de proceso: “Reflejan todas las medidas (programas públicos e intervenciones concretas) que un Estado está adoptando para materializar su intención o su compromiso de alcanzar los resultados que corresponden a la realización de un determinado derecho humano. Ellos permiten evaluar la forma en que un Estado cumple con sus obligaciones y, al mismo tiempo, ayudan a vigilar directamente el ejercicio progresivo del derecho o el proceso de protección del derecho, según el caso, para la realización del derecho en cuestión.”⁴

Indicadores de resultados: Este grupo de indicadores muestran el grado de realización de un derecho humano en un determinado contexto. “Puesto que refleja los efectos acumulados de diversos procesos subyacentes (que pueden ser descritos por uno o más indicadores de pro-

¹ ACNUDH, *Informe sobre los Indicadores para Promover y Vigilar el Ejercicio de los Derechos Humanos*, HRI/MC/2008/3.

² Como se indica en el Informe sobre Indicadores para Vigilar el Cumplimiento de los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos (HRI/MC/2006/7), los indicadores de derechos humanos aportan “informaciones concretas sobre el estado de un acontecimiento, actividad o resultado que pueden estar relacionadas con las normas de derechos humanos; que abordan y reflejan las preocupaciones y principios en materia de derechos humanos y que se utilizan para evaluar y vigilar la promoción y protección de los derechos humanos”.

³ *Op. Cit.*, párr. 18.

⁴ *Ibid.*, párr. 19.

ceso un indicador de resultados suele ser un indicador lento, menos sensible a las variaciones transitorias que un indicador de proceso.”⁵

Los indicadores de proceso y de resultados no son necesariamente mutuamente excluyentes en todos los casos. Es posible que un indicador de proceso correspondiente a un derecho humano resulte ser un indicador de resultados en el contexto de otro derecho. El principio rector es que para cada derecho, o más bien atributo de un derecho, es importante definir por lo menos un indicador de resultados que pueda vincularse de forma estrecha con la realización o disfrute de ese derecho o atributo.

Es pertinente subrayar que la metodología para elaboración de indicadores para medir el nivel de cumplimiento de los derechos humanos está basada en las siguientes consideraciones conceptuales:

- a) Los indicadores seleccionados para un derecho humano deben tener sustento en el contenido normativo de ese derecho, enunciado en los correspondientes artículos de los tratados y en las observaciones generales de los órganos de tratados de derechos humanos.⁶ En otras palabras, los indicadores para cada derecho humano deben vincularse con el contenido normativo del mismo.
- b) Los indicadores deben servir como base para medir los esfuerzos emprendidos por el Estado en el cumplimiento de sus obligaciones con respecto a la protección y promoción de los derechos humanos.
- c) Los indicadores deben reflejar la obligación de las entidades responsables, de respetar, proteger y cumplir a cabalidad los derechos humanos.
- d) Los indicadores deben reflejar las normas o principios transversales de los derechos humanos, tales como la no discriminación, la igualdad, la indivisibilidad, la participación, el empoderamiento y la rendición de cuentas.

Aunado a estas consideraciones conceptuales, la metodología estipula los criterios para la selección de indicadores cuantitativos que permitan medir el cumplimiento de los derechos humanos. En primer lugar, deben ser pertinentes y eficaces al abordar los objetivos que persiguen. Asimismo, los indicadores cuantitativos, idealmente, deben:

- a) ser válidos y confiables;
- b) ser simples, oportunos y pocos;
- c) estar basados en información objetiva (y no en percepciones, opiniones, evaluaciones o juicios expresados por personas expertas);
- d) producirse y difundirse de forma independiente, imparcial y transparente, así como basarse en una metodología, procedimientos y conocimientos sólidos;

⁵ Ibid., párr. 21.

⁶ Los órganos de tratados de derechos humanos son comités de expertos/as independientes que supervisan la aplicación de los principales tratados internacionales de derechos humanos. Dichos órganos se crean de acuerdo con las disposiciones del tratado que supervisan. Existen los siguientes órganos de tratados de derechos humanos: el Comité de Derechos Humanos; el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial; el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer; el Comité contra la Tortura; el Comité de los Derechos del Niño; el Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migrantes y de sus Familiares, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Comité contra la Desaparición Forzada.

- e) prestarse a la comparación temporal y espacial, ajustarse a las normas de estadísticas internacionales pertinentes y prestarse al desglose por sexo, edad y sectores vulnerables o marginados de la población.

El así descrito marco conceptual y metodológico ha sido adoptado como fundamento para la formulación de una propuesta de indicadores ilustrativos para 14 derechos humanos⁷ (cada uno de los cuales está traducido en un número de atributos), como se presenta en el siguiente esquema:

DERECHO	ATRIBUTOS
El derecho a la vida	1) Privación arbitraria de la vida 2) Desaparición de personas 3) Salud y nutrición 4) Pena de muerte
El derecho a la libertad y seguridad personales	1) Arresto y detención con base en cargos penales 2) Privación administrativa de la libertad 3) Revisión efectiva por parte de un tribunal 4) Seguridad contra los delitos y abuso por parte de funcionarios/as de autoridades competentes
El derecho a una alimentación adecuada	1) Nutrición 2) Seguridad de los alimentos y protección al consumidor/a 3) Disponibilidad de alimentos 4) Accesibilidad a los alimentos
El derecho al más alto nivel posible de salud física y mental	1) Salud sexual y reproductiva 2) Mortalidad infantil y atención de la salud 3) Entorno natural y del trabajo 4) Prevención, tratamiento y control de enfermedades 5) Accesibilidad a centros de salud y medicamentos esenciales

⁷ Ibid., pp. 25-36.

El derecho a no ser sometida/o a tortura o tratos crueles, inhumanos o degradantes	1) Integridad física y mental de personas detenidas o en prisión 2) Condiciones de las detenciones 3) Uso legítimo de la fuerza 4) Violencia comunitaria y doméstica
El derecho a participar en los asuntos públicos	1) Ejercicio de los poderes legislativo, ejecutivo y administrativo 2) Sufragio efectivo y universal 3) Acceso a posiciones del servicio público
El derecho a la educación	1) Educación primaria universal 2) Accesibilidad a secundaria y educación superior 3) Recursos curriculares y educacionales 4) Libertad y oportunidades educativas
El derecho a una vivienda adecuada	1) Habitabilidad 2) Accesibilidad a servicios 3) Asequibilidad de la vivienda 4) Seguridad de la tenencia
El derecho a la seguridad social	1) Seguridad en el ingreso para trabajadores/as 2) Asequibilidad de servicios de salud 3) Soporte para dependientes familiares, infantes y personas adultas mayores 4) Esquemas de asistencia social focalizados
El derecho al trabajo	1) Acceso al trabajo decente y productivo 2) Condiciones de trabajo justas y seguras 3) Capacitación y desarrollo profesional 4) Protección contra trabajo forzoso y desempleo
El derecho a la libertad de opinión y expresión	1) Libertad de opinión y de difusión de información 2) Acceso a la información 3) Responsabilidades y deberes especiales

**El derecho a la igualdad
ante cortes y tribunales
y a un juicio justo**

- 1) Acceso e igualdad ante cortes y tribunales
- 2) Cortes competentes e independientes
- 3) Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales
- 4) Protección especial para niños y niñas
- 5) Revisión por una instancia superior

**El derecho
de las mujeres
a vivir una vida libre
de violencia**

- 1) Salud sexual y reproductiva y eliminación de prácticas tradicionales dañinas
- 2) Violencia doméstica
- 3) Violencia en el trabajo, trabajo forzoso y trata
- 4) Violencia comunitaria y abuso por parte de agentes del orden público
- 5) Violencia en situaciones de (post) conflicto y situaciones de emergencia

**El derecho a la
no-discriminación
y la igualdad⁸**

- 1) Igualdad ante la ley y protección de la persona
- 2) Acceso a un nivel de vida, de salud y de educación adecuado
- 3) Igualdad de oportunidades para el sustento
- 4) Medidas especiales, incluyendo medidas para la participación y la toma de decisiones

Por último, es necesario destacar que el marco metodológico pretende facilitar la selección de indicadores contextualmente significativos para las normas de derechos humanos universalmente aceptadas. Sin embargo, "...no pretende establecer una lista común de indicadores que deba aplicarse en todos los países, independientemente de su desarrollo social, político y económico, ni tampoco abogar por la elaboración de una medida global para hacer comparaciones entre los países de la realización de los derechos humanos. En cambio, sí permite a los posibles usuarios elegir con conocimiento de causa el tipo y el nivel de desglose de los indicadores que mejor satisfaga sus necesidades contextuales en lo que respecta a la realización de los derechos humanos o únicamente algunos de los atributos de un derecho, mientras reconoce el pleno alcance de las obligaciones en relación con las normas pertinentes de derechos humanos. En efecto, el marco permite mantener un equilibrio entre el uso de un conjunto básico de indicadores de los derechos humanos que pueden tener pertinencia universal y, al mismo tiempo, conserva la flexibilidad de una evaluación más detallada y específica de determinados atributos de los derechos humanos pertinentes, dependiendo de las exigencias de una determinada situación."⁹

⁸ Los indicadores ilustrativos sobre el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia y sobre el derecho a la no discriminación fueron elaborados y emitidos por el ACNUDH en abril de 2010, por lo tanto no se incluyen en el Informe sobre los Indicadores para Promover y Vigilar el Ejercicio de los Derechos Humanos, HRI/MC/2008/3.

⁹ Ibid., párr. 43.

La elaboración de la metodología, que establece las consideraciones conceptuales fundamentales para diseñar indicadores y los tipos de indicadores que los Estados tienen que generar, es el resultado de una labor participativa y sometida a amplia consulta y proceso de validación en el transcurso de más de tres años. El grupo de expertos y expertas a cargo del diseño de la metodología y de la propuesta de indicadores ilustrativos para la medición del cumplimiento de los derechos humanos, estuvo integrado por profesionales que se ocupaban de los indicadores para evaluar la situación de los derechos humanos, procedentes de instituciones académicas, organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales, órganos de los tratados de derechos humanos y titulares de mandatos de los procedimientos especiales. Su trabajo estuvo apoyado y nutrido con insumos (directamente o respondiendo a las consultas del grupo de las y los expertos) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (HABITAT), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la División de Estadística de la Comisión Económica para Europa (CEPE), la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), el Banco Mundial (BM), la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la División de Estadística de las Naciones Unidas.¹⁰

Una vez establecidos, tanto la metodología como los indicadores ilustrativos identificados para la medición del cumplimiento de los derechos humanos fueron sometidos a un amplio proceso de validación encaminado al perfeccionamiento del marco metodológico y a la mejora de la selección de indicadores ilustrativos. En dicho proceso de validación se contó con la colaboración de la FAO para validar los indicadores ilustrativos sobre el derecho a una alimentación adecuada en consultas nacionales realizadas en talleres regionales en Uganda (octubre de 2006) y Guatemala (diciembre de 2006). Asimismo, los indicadores ilustrativos sobre el derecho a la salud y el derecho a la revisión judicial de la detención fueron validados en un taller organizado en Uganda (noviembre de 2006) como parte de los talleres de seguimiento de la aplicación de las observaciones finales de los órganos de tratados a nivel nacional. En 2007, el ACNUDH organizó talleres subregionales de validación en Asia (Nueva Delhi, julio de 2007) y África (Kampala, octubre de 2007). Además, el trabajo sobre los indicadores se dio a conocer en un taller internacional organizado en Brasil (São Paulo, junio de 2007), un taller regional latinoamericano organizado en Chile (Santiago, junio de 2007) y una consulta a nivel nacional organizada en Brasil (Río de Janeiro, diciembre de 2007). También se dio a conocer al proyecto Metágora del Consorcio París 21 (Consorcio de Estadísticas para el Desarrollo en el Siglo XXI, París 21), en una conferencia internacional de evaluación del impacto en los derechos humanos (Países Bajos, noviembre de 2006), en las consultas organizadas por el Organismo Canadiense de Desarrollo Internacional en el Canadá (Ottawa, marzo de 2006 y mayo de 2007), a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (Dublín, Irlanda, abril de 2007) y en el noveno Foro Anual de las Organizaciones No Gubernamentales de la Unión Europea, organizado bajo la Presidencia de Portugal (Lisboa, diciembre de 2007). En 2007-2008, se organizaron sesiones de información para el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Comité contra la Tortura, el Comité de los Derechos del Niño, el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial, el Comité de Derechos Humanos y el Comité sobre los Trabajadores Migratorios.¹¹

¹⁰ Ibid., párr. 27.

¹¹ Ibid., párrs. 29 y 30.

2. Aplicación de la metodología del ACNUDH en el caso del TSJDF

2.1. Contextualización

Los indicadores ilustrativos definidos por el ACNUDH sobre el derecho a un juicio justo (relacionados tanto con la procuración como con la impartición de justicia) comprenden 14 indicadores estructurales, 28 indicadores de proceso y 12 indicadores de resultado (véase págs. 38-39, Matriz 1. Indicadores Ilustrativos Propuestos por el ACNUDH sobre el Derecho a un Juicio Justo)¹² que se dividen en cinco atributos: acceso e igualdad ante cortes y tribunales; audiencia pública por cortes competentes e independientes; presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales; protección especial de niños, niñas y adolescentes; y revisión por una instancia superior.

Realizando la labor de contextualización de los indicadores ilustrativos del ACNUDH y considerando tanto el marco jurídico mexicano como las competencias específicas del Poder Judicial del Distrito Federal, se identificó que los indicadores ilustrativos sobre el derecho a un juicio justo requerían dos cambios principales para poder proporcionar información relevante para la medición de su cumplimiento en la etapa de impartición de justicia. Por un lado, se registró la necesidad de incrementar el número de atributos del derecho a un juicio justo y de introducir sub-atributos para cada uno de ellos. Por el otro, se reconoció que para distinguir todos los aspectos relevantes al cumplimiento del derecho a un juicio justo, el número y el contenido de los indicadores ilustrativos proporcionados por el ACNUDH no eran suficientes y, por lo tanto resultaba necesario definir nuevos indicadores pertinentes para reflejar mejor los diversos ámbitos en los que este derecho puede verse vulnerado. Dadas estas consideraciones de la contextualización, para el caso del TSJDF los indicadores ilustrativos del ACNUDH se han traducido en siete atributos generales, cinco de los cuales incluyen varios sub-atributos, como se especifica a continuación:

ATRIBUTOS	SUB-ATRIBUTOS
1. Indicadores generales	1.1. Quejas 1.2. Capacitación en derechos humanos
2. Acceso e igualdad ante el TSJDF	2.1. Ingreso de asuntos al TSJDF 2.2. Justicia alternativa 2.3. Consignaciones y procesos penales
3. Audiencia pública por un tribunal competente e independiente	3.1. Responsabilidad administrativa o penal del personal del TSJDF 3.2. Gasto público 3.3. Peritos traductores

¹² De ellos, cuatro indicadores de proceso y un indicador de resultado se refieren exclusivamente a la etapa de procuración de justicia.

4. Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales	4.1. Cumplimiento de términos procesales 4.2. Vulneración de la imparcialidad de las y los juzgadores 4.3. Juicios en rebeldía y desistimiento 4.4. Detención legal 4.5. Uso mínimo de la prisión 4.6. Presunción de inocencia
5. Protección especial de niños, niñas y adolescentes	
6. Apelaciones	
7. Indicadores generales de resultado	7.1. Reparación del daño 7.2. Error judicial

El resultado final de la labor de contextualización de los indicadores sobre el derecho a un juicio justo, fue la definición de 75 indicadores, de los cuales 49 son indicadores de proceso y 26 son indicadores de resultado. Asimismo, se identificaron 25 indicadores cualitativos y cuantitativos adicionales, necesarios para poder interpretar los indicadores de proceso y de resultado.

Estos indicadores adicionales arrojarán información sobre:

- 1) La independencia institucional del TSJDF a través de una evaluación de sus recursos económicos y la autonomía para ejecutarlos, así como sobre el autogobierno judicial;
- 2) La carrera judicial y los mecanismos de selección del personal en el TSJDF, y
- 3) La evaluación del desempeño del personal y el sistema de responsabilidades administrativas o penales.¹³

La elaboración de los así definidos indicadores para la medición del nivel de cumplimiento del derecho a un juicio justo por parte del TSJDF, comenzó en febrero de 2010¹⁴ identificando en primer lugar aquellos indicadores que pudieran generarse en el corto plazo (en 1 año), mediano (en mínimo 2 y en máximo 3 años) y en el largo plazo (en mínimo 4 y máximo 5 años). La definición de los plazos para generar los indicadores dependió en primer lugar, de la disponibilidad de la información estadística al principio de 2010 y, en segundo, de la estimación de la inversión (monetaria y no monetaria) necesaria para el establecimiento de sistemas de información cuantitativa para la generación de indicadores. De esta manera, como indicadores a corto plazo se identificaron aquellos para cuya elaboración de antemano existe información estadística disponible o posible de generar en 2010, sumando un total de 34 indicadores (26 de proceso y 8 de resultado). Los indicadores posibles de generar en el mediano plazo son 23 (14 de proceso y 9 de resultado) y en el largo plazo son 18 (9 de proceso y 9 de resultado)¹⁵.

¹³ La lista final de indicadores relevantes para la medición del cumplimiento del derecho a un juicio justo en el Poder Judicial del Distrito Federal se puede consultar en el Anexo 1.

¹⁴ La formal adopción por parte del Poder Judicial del Distrito Federal del proyecto de generación de indicadores sobre el nivel de cumplimiento del derecho a un juicio justo en el TSJDF y la autorización de su total implementación se celebra el día 19 de enero de 2010 en sesión ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal.

¹⁵ En Anexo 1 se señala cuáles de los indicadores se generaran a corto, a mediano y a largo plazo.

La generación de los 34 indicadores identificados como posibles de elaborar a corto plazo, inició con su operacionalización¹⁶ que implicó ciertos cambios y ajustes en su número y en sus definiciones. Estos cambios reflejan no sólo la traducción de los indicadores en variables específicas pero también:

- ◆ La incorporación de 9 indicadores de contexto relacionados con las características socio-demográficas de las personas usuarias del TSJDF que permitieran la desagregación de la información por sexo, edad, nivel de escolaridad, nivel de ingresos, pertenencia indígena, discapacidad.
- ◆ La conceptualización del atributo “Acceso e igualdad ante el TSJDF” en dos nuevos atributos: “Accesibilidad física al TSJDF” y “Accesibilidad a la justicia”.
- ◆ La incorporación de dos nuevos sub-atributos para el atributo “Indicadores de resultado generales”: 1) “Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial” y 2) “Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF”. El segundo sub-atributo proporciona información sobre temas que inicialmente no se habían contemplado en la lista de indicadores en materia de juicio justo del TSJDF, pero son fundamentales para evaluar si existe, entre otras, una administración e impartición de justicia enfocadas en el acceso a un juicio justo y en la mejor atención de las personas usuarias de los servicios del TSJDF. Los temas sobre los cuales este segundo atributo proporciona información son:
 - a) La calidad del servicio que otorga el TSJDF.
 - b) El nivel de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia.
 - c) El nivel de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF.

Después de la operacionalización de los indicadores identificados como posibles de calcular en el corto plazo y la definición de nuevos atributos, se llegó a un total de 46 indicadores de proceso, 13 indicadores de resultado y 9 indicadores de contexto mismos que se presentan en el Capítulo 2.

2.2. Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas para la elaboración de los indicadores de corto plazo incluyen los datos proporcionados por los órganos jurisdiccionales, áreas de apoyo judicial y administrativas, y estadísticas generadas por la Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF. Dada la complejidad de los temas que se abordan a través de los indicadores en materia de juicio justo y la falta de precedentes semejantes, incluso a nivel nacional, para la generación de información cuantitativa sobre el derecho a un juicio justo, al iniciar este proyecto el TSJDF no contaba con la información necesaria para la elaboración de todos los indicadores de corto plazo. Para la generación de esta información fueron levantadas dos encuestas, la primera sobre el nivel de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF y la segunda sobre la impartición de justicia dirigida a la población abierta del Distrito Federal. A través

¹⁶ La operacionalización o la definición operacional de un indicador o una variable es el proceso por el cual se define cómo se va a medir el concepto, lo que implica que puede diferir de su definición etimológica. Esto equivale a hacer que la variable o el indicador sea medible a través de la conversión de su significado a una expresión numérica cuantitativa.

de estas dos encuestas se obtuvo la información necesaria para la generación de más de 40% de los indicadores de corto plazo. Para la generación del indicador “Promedio de días hábiles de duración de juicios según materia e instancia (P34)” y para obtener información preliminar sobre el grado de cumplimiento de los términos y plazos procesales, se llevó a cabo un Estudio de Expedientes para Calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF¹⁷.

2.2.1. Encuesta de Satisfacción de las y los Usuarios del TSJDF

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF¹⁸ se levantó en las instalaciones del TSJDF durante los meses de agosto y septiembre del año 2010.

Los objetivos de la encuesta fueron:

- 1) Conocer el nivel de satisfacción de las y los usuarios de los órganos de impartición de justicia que forman parte en juicios que en materia civil, penal y familiar se dirimen en el TSJDF;
- 2) Conocer la proporción de casos en los que participa un defensor o defensora de oficio o abogado o abogada particular y se obtiene una sentencia calificada como favorable o desfavorable por las partes en un juicio.

Unidad de observación y análisis; diseño y selección de la muestra: La unidad de observación en la mencionada encuesta fueron los juzgados y las salas seleccionadas a través de método de muestreo probabilístico y por conglomerados, con probabilidades proporcionales al tamaño del conglomerado¹⁹ con selección sistemática. De los 93 juzgados y salas del TSJDF se llevó a cabo una selección asignando una probabilidad de selección del recinto proporcional al número de personas usuarias que acuden al mismo y a las materias juzgadas. En la Tabla 1 se presenta el número estimado de procesos llevados a cabo en cada edificio del TSJDF en agosto de 2010, desagregado por materia en ambos, juzgados y salas, que sirve como referencia para la probabilidad de selección del conglomerado (véase **Tabla 1**. Número estimado de procesos en juzgados y salas del TSJDF en agosto de 2010, pág. 37).

La unidad de análisis de la encuesta se conformó por las personas usuarias del TSJDF ya sea en calidad de demandadas/os, demandantes, querellantes, imputadas/os o víctimas que acuden a los juzgados y salas seleccionados.

Una vez realizado el muestreo se obtuvieron los siguientes conglomerados (edificios) seleccionados para levantar la Encuesta de Satisfacción de las y los Usuarios del TSJDF: Reclusorio Norte, Fray Servando Teresa de Mier, Edificio Río de la Plata No. 48, Edificio Niños Héroes No. 132, Edificio Obrero Mundial No. 76, Edificio Avenida Juárez No. 8, Edificio James E. Sullivan No. 133. La selección de las unidades de muestreo dentro de cada juzgado o sala se llevó a cabo de forma aleatoria sistemática con la fijación proporcional de la ma-

¹⁷ Ambas encuestas así como el Estudio de Expedientes para Calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF se diseñaron y se llevaron a cabo por la Consultoría *Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad (EPADEQ)*.

¹⁸ Ver Anexo 2

¹⁹ Por conglomerado en el caso del TSJDF se entiende edificio del TSJDF.

teria a la que corresponde el proceso²⁰. Se levantaron un total de 481 encuestas a personas usuarias del TSJDF²¹.

La muestra es representativa del universo real de personas usuarias de las instancias del TSJDF, por lo tanto, permite la estimación de indicadores globales y la generalización de los resultados a la población de personas usuarias del TSJDF en cualquiera de sus juzgados y salas. Además permite calcular diferencias generales para los subgrupos mejor representados con nivel de confianza de 10%, logrando que el objetivo primordial de generar indicadores globales para las y los usuarios del TSJDF se cumpla a cabalidad.

Método de recolección de la información: La encuesta fue cara a cara, estandarizada, de opinión; aplicada mediante la realización de un cuestionario con respuestas cerradas. Este tipo de encuestas permite comparar las percepciones de una gran cantidad de personas así como utilizar una tipología estandarizada. Lo cual posibilita el control de la información a obtener. Asimismo, este tipo de encuestas ofrecen la ventaja de que pueden repetirse en diversas ocasiones a fin de comparar el comportamiento de las opiniones en el tiempo y el espacio. Esto resulta altamente pertinente en la tarea de dar seguimiento a la estimación de los indicadores en materia de juicio justo.

Contenidos de la encuesta: Los temas y tópicos que se incluyen en la Encuesta de Satisfacción de las y los Usuarios del TSJDF²² son los siguientes:

²⁰ El tamaño teórico de la muestra (n) para la encuesta se calculó tomando la siguiente fórmula y una sobre-muestra de 15%: $n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$ donde n = tamaño de la muestra; N = tamaño del universo; Z = nivel

de confianza $\alpha = 0.95$ sobre una distribución normal a dos colas; e = nivel de error (en este caso 5%); p = proporción que se requiere localizar en el peor de los casos (50%); q = proporción de no presencia de la característica en el peor de los casos (50%). La fijación de la muestra se realiza dentro de cada estrato (en este caso los estratos corresponden a las materias) de forma proporcional a su tamaño para lo que se emplea la fórmula $n_h = \frac{N_h}{N} n$ donde n = tamaño de la muestra; n_h = tamaño de la muestra dentro del estrato h.

²¹ Adicionalmente a las encuestas a personas usuarias del TSJDF, se recogió información de defensoras y defensores de oficio y particulares y/o representantes que fueron identificados en el momento del levantamiento de la encuesta (137 en total), a las y los cuales se les aplicó una sección particular del cuestionario diseñada a indagar sobre su percepción acerca de: 1) La presencia de las y los jueces en los procesos; 2) La preparación jurídica de las y los jueces y las y los secretarios para cumplir con su labor; 3) La imparcialidad y apego al derecho de las y los jueces al dictar sentencias; 4) La prevalencia y de actos de corrupción en los procesos; 5) El conocimiento, entendimiento y percepción de la reforma procesal penal; 6) La participación en capacitaciones o inducciones a los contenidos de la reforma procesal penal. Dado que las y los abogados y/o representantes no formaron parte de la población objetivo del estudio, el cuestionario fue muy breve y la encuesta no se aplicó a una muestra representativa de ellos, por lo cual la información obtenida es únicamente ilustrativa.

²² El texto completo de la Encuesta de Satisfacción de las y los Usuarios del TSJDF se puede consultar en el Anexo 2. Se puede observar que existen preguntas que no están relacionadas con el listado de indicadores aprobados para su elaboración en el TSJDF. Esto se debe a que la encuesta fue diseñada para proporcionar información cuantitativa relativa a los indicadores en materia de juicio justo, así como sobre otros temas de interés para TSJDF.

TEMÁTICAS GENERALES	TÓPICOS DE INTERÉS
Respecto de los órganos del TSJDF	Instalaciones: • Imagen • Atención • Satisfacción • Accesibilidad • Servicios especiales a personas con necesidades específicas
Respecto del personal encargado de la administración de la justicia	• Valoración de la actuación de las y los impartidores de justicia: honestidad, claridad, calidez, trato, profesionalismo, presencia en el proceso • Imparcialidad, apego a la ley • Accesibilidad del lenguaje • Satisfacción
Respecto del acceso a la justicia y el proceso judicial	• Cumplimiento de principios • Errores e irregularidades durante el proceso • Eficiencia del proceso • Acceso a la información • Calidad • Claridad y entendimiento del lenguaje • Respeto de los derechos y garantías durante el proceso • Corrupción
Respecto de la representación	• Acceso a representación • Desempeño de las y los defensores de oficio y privados • Correlación entre tipo de representación (de oficio y privada) y obtención de sentencia favorable (desde la óptica de la persona encuestada)
Respecto de la sentencia	• Acusatoria/desfavorable o absolutoria/favorable • Entendimiento de sus contenidos e implicaciones • Percepción de satisfacción y apego al derecho • Percepción de la calidad de la sentencia o resultado
Respecto del conocimiento de la reforma al sistema de justicia penal	• Conocimiento • Opinión

2.2.2. Encuesta a la Población Abierta sobre la Impartición de Justicia

La Encuesta a la Población Abierta sobre la Impartición de Justicia se levantó en instalaciones del TSJDF durante los meses de agosto y septiembre del año 2010.

Los objetivos de la encuesta fueron:

- 1) Conocer la percepción de la población en general (usuaria o no usuaria del TSJDF) respecto de la imagen y actuación del TSJDF y las personas encargadas de la impartición de justicia en el Distrito Federal;
- 2) Conocer las razones por las cuales las personas que han tenido algún problema de tipo familiar, civil o mercantil, no han acudido al TSJDF.

Unidad de observación y análisis; diseño y selección de la muestra: La unidad de observación en esta encuesta fueron personas mayores de 18 años, residentes en el Distrito Federal cuyo teléfono particular se encuentra listado en el directorio telefónico, seleccionadas para la entrevista a través de un muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. El marco de muestreo proporcionado por el directorio telefónico se encuentra dividido en dos conjuntos excluyentes que dividen a la población objetivo de acuerdo con la primera letra de su apellido: 1) Marco muestral I. Personas registradas en la sección blanca del directorio telefónico y cuyo apellido paterno comienza con la letra A hasta la letra LL (Tomo I); 2) Marco muestral II. Personas registradas en la sección blanca del directorio telefónico y cuyo apellido paterno comienza con la letra M hasta la letra Z (Tomo II).

La selección de las 400 unidades de muestreo²³ en el directorio telefónico se llevó a cabo de forma aleatoria sistemática con estrategia probabilística de reemplazo en caso de no respuesta.

Características de la encuesta: Considerando la diversidad de perfiles de la población a entrevistar, así como el hecho de que las personas en este caso no necesariamente han pasado por algún proceso judicial con anterioridad al momento de la encuesta, y por ende puede existir un gran desconocimiento acerca de aspectos o temáticas específicas relacionadas con el desempeño de las áreas e instancias que forman parte del TSJDF, se decidió enfocar la encuesta hacia la obtención de información sobre la percepción de las personas acerca de la impartición de justicia, la imagen de las y los impartidores de justicia y el conocimiento que tienen acerca de los órganos de impartición de justicia en el Distrito Federal. Todo lo cual resulta fundamental para entender las decisiones que toman las personas de acudir o no a las autoridades competentes, al momento de enfrentar un problema o ser víctimas de algún delito que ameritaba ser denunciado o atendido.

Tomando en cuenta el ámbito de competencia del TSJDF, el estudio se enfocó en obtener información relacionada con las percepciones en torno a los procesos judiciales y la impartición de justicia, no sobre la procuración de justicia; aun cuando ambos aspectos están relacionados y es altamente probable que las y los ciudadanos no identifiquen las diferencias entre ambos procesos.

²³ El tamaño teórico de la muestra (n) se calculó con la fórmula:
$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

donde: n = tamaño de la muestra; N = tamaño del universo; Z = nivel de confianza $\alpha = 0.95$ sobre una distribución normal a dos colas; e = nivel de error (en este caso 5%); p = proporción que se requiere localizar en el peor de los casos (50%); q = proporción de no presencia de la característica en el peor de los casos (50%).

Contenidos de la encuesta: Los temas y los tópicos que se incluyeron en la Encuesta²⁴ a la Población Abierta sobre la Impartición de Justicia fueron los siguientes:

TEMÁTICAS GENERALES	TÓPICOS DE INTERÉS
Conocimiento	• Instancias de denuncia • Labor de las y los jueces y de las y los magistrados • Labor de las y los ministerios públicos • Centro de Justicia Alternativa TSJDF • Reforma al sistema de justicia penal
Decisión de acudir al TSJDF y las causas de ello	• Experiencia previa en procesos judiciales (en calidad de actor/a o demandado/a) • Decisión de acudir a las autoridades para denunciar y las respectivas causas • Percepción acerca de la utilidad de la denuncia respecto de la obtención de un resultado justo
Percepción del acceso a la justicia y los procesos judiciales	• Eficiencia • Eficacia • Utilidad • Honestidad • Claridad • Facilidad • Confianza • Seguridad • Apego a derecho
Percepción sobre las personas encargadas de la impartición de justicia	• Honestidad • Profesionalismo • Confianza • Imparcialidad

2.2.3. Estudio de Expedientes para Calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF

El Estudio de Expedientes para Calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF se llevó a cabo en las instalaciones del TSJDF durante el mes de septiembre de 2010²⁵.

El objetivo de este estudio fue calcular los tiempos de duración de los juicios en el TSJDF e identificar y sistematizar la información disponible para generar los siguientes indicadores:

²⁴ El texto completo de la Encuesta a la Población Abierta sobre la Impartición de Justicia se puede consultar en el Anexo 2. Se puede observar que existen preguntas que no están relacionadas con el listado de indicadores aprobados para su elaboración en el TSJDF. Esto se debe a que la encuesta fue diseñada para proporcionar información cuantitativa relativa a los indicadores en materia de juicio justo, así como, sobre otros temas de interés para TSJDF.

²⁵ Para dicho trabajo se requirió la participación de 5 abogados y abogadas y un coordinador de campo.

- ◆ “Proporción de asuntos ingresados en el TSJDF en los que se cumplen los términos procesales (por instancia y por materia)” (véase Anexo 1)
- ◆ “Proporción de asuntos en los que se dictó sentencia dentro del término procesal” (véase Anexo 1)
- ◆ “Promedio de días hábiles de duración de los juicios según materia e instancia”²⁶ (véase Capítulo 2)

Unidad de observación y análisis; diseño y selección de la muestra: El universo de investigación estuvo constituido por todos los expedientes judiciales de los juzgados penales, civiles y familiares del TSJDF que ingresaron al archivo en el año judicial 2009. El muestreo fue probabilístico en forma aleatoria simple. El tamaño de la muestra mínima representativa para el caso del presente estudio es de 384 casos²⁷. Se dispuso de dos marcos muestrales complementarios para la selección de la muestra:

- ◆ Base de datos electrónica que contiene todas las materias excepto la penal.
- ◆ Inventarios de ingreso al archivo en fotocopias para materia penal.

Dado el marco muestral diferenciado se plantearon dos métodos de selección complementarios:

Para la base de datos en formato electrónico se llevó a cabo una selección aleatoria simulada por ordenador, verificando la representatividad de la misma con respecto a un conjunto de variables clave²⁸, verificando que la muestra mantuviera las proporciones del universo. De esta forma se obtuvieron los datos básicos de una muestra representativa que permitieran solicitar los expedientes correspondientes en las sedes del archivo del TSJDF.

Para el caso de los inventarios en papel se llevó a cabo una selección con número aleatorio de hojas del inventario dentro de las cuales se contaron los casos presentes y se sortearon de forma aleatoria los registros presentes con el fin de poder consultarlos en la sede correspondiente del archivo del TSJDF.

Durante el trabajo en campo se suscitaron diversas contingencias derivadas de la situación encontrada en los expedientes, que obligaron a efectuar ciertas modificaciones en lo que respecta al tamaño de la muestra. Las contingencias con mayor recurrencia fueron: 1) Los archivos identificados en la base de datos como expedientes, eran en realidad cuadernillos de incidentes o documentos con las actuaciones de segunda o tercera instancia, que no integraban las actuaciones completas del proceso; 2) Los expedientes estaban fuera del archivo²⁹.

²⁶ Este indicador fue agregado a la lista de indicadores a calcular en corto plazo durante el proceso de operacionalización de los indicadores para fines estadísticos.

²⁷ El tamaño teórico de la muestra (n) se calculó con la fórmula:
$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

donde: n = tamaño de la muestra; N = tamaño del universo; Z = nivel de confianza $\alpha = 0.95$ sobre una distribución normal a dos colas; e = nivel de error (en este caso 5%); p = proporción que se requiere localizar en el peor de los casos (50%); q = proporción de no presencia de la característica en el peor de los casos (50%).

²⁸ Las variables clave son: 1) Número de fojas del expediente; 2) Materia; 3) Delito/Controversia civil; 4) Fecha y hora de inicio de los procesos; 5) Fecha y hora en que se iniciaron y se desahogaron los términos y plazos en las distintas etapas procesales establecidas en la Ley adjetiva en la materia; 6) Fecha y hora de sentencia; 7) Fecha y hora de resolución; 8) Instancias a las cuales se recurre (apelación, amparo).

²⁹ La principal razón de ello es que estaban solicitados en juzgados o salas.

Ante esta situación se elaboraron dos sobre-muestras de expedientes, a fin de obtener un número mínimo de casos efectivos (expedientes efectivos disponibles en archivo) que configuraron la muestra representativa del universo de expedientes ingresados al archivo en 2009. En total se solicitaron al archivo 625 documentos consignados como expedientes. De ese gran total 475 correspondieron a las materias civil, familiar y de arrendamiento, y 150 a la materia penal. En el caso de las materias civil, familiar y de arrendamiento de los expedientes seleccionados en la muestra y sobre-muestra, solicitados en el archivo, 80 (17%) se encontraban pedidos en salas o juzgados al momento del levantamiento del estudio en campo, 27 (6%) eran cuadernillos de incidentes o documentos con las actuaciones de segunda o tercera instancia, que no integraban las actuaciones completas del proceso; por lo anterior el número de expedientes disponibles efectivos fue de 368. En el caso de la materia penal, de los 150 expedientes seleccionados en la muestra y sobre-muestra, 41 (27.3%) estaban en los juzgados, 36 (24%) estaban fuera del archivo por otras razones y 8 (5%) eran cuadernillos de incidentes o documentos con las actuaciones de segunda o tercera instancia, los cuales no integraban las actuaciones completas del proceso. De esta manera, el número de expedientes disponibles efectivos en materia penal fue de 65.

Lo anterior significa que de manera efectiva fueron revisados y analizados 433 expedientes judiciales (240 en la materia civil y arrendamiento, 128 en materia familiar y 65 en materia penal) con lo cual se rebasó la muestra mínima representativa de 384 casos. A partir de la revisión de estos expedientes se obtuvo la información que sirve de base para elaborar indicadores sobre el cumplimiento de los términos procesales y sobre la duración de los juicios en las distintas materias.

Tabla 1. Número estimado de procesos en juzgados y salas del TSJDF en agosto de 2010

Delegación/ Edificio	Juzgados						Salas			
	Civil	Familiar	Adolescentes	Paz civil	Paz penal	Penal	Civil	Familiar	Adolescentes	Penal
Álvaro Obregón				1,511	563					
Azcapotzalco				3,180	540					
Claudio Bernard	10,011									
Coyoacán				3,180	282					
Cuajimalpa					89					
Fray Servando	19,193									
Gustavo A. Madero				464	256					
Islas Marías										
Iztacalco				1,589						
Iztapalapa				2,766	800					
Juárez		35,506						4,225		
Magdalena Contreras					116					
Milpa Alta					104					
Niños Héroes	26,704									3,222
Obrero Mundial			970							
Reclusorio Norte						3,787				
Reclusorio Oriente						3,591				
Reclusorio Sur			369			1,570				
Río de la Plata							10,055		621	3,975
Santa Martha										
Sullivan				15,888	1,225					
Tláhuac					138					
Tlalpan				844	111					
Venustiano Carranza				4,767	422					
Xochimilco				925	120					

Matriz 1. Indicadores ilustrativos propuestos por el ACNUDH sobre el derecho a un juicio justo ¹

Tipo de Indicador	ATRIBUTOS				
	Acceso e igualdad ante cortes y tribunales	Audiencia pública por cortes competentes e independientes	Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales	Protección especial de niños y niñas	Revisión por una instancia superior
ESTRUCTURAL	▶ Tratados internacionales de derechos humanos relevantes para el derecho a un juicio justo ratificados por el Estado ▶ Fecha de entrada en vigor y cobertura del derecho a un juicio justo en la Constitución y otras formas de legislación superior ▶ Fecha de entrada en vigor y cobertura en leyes nacionales para implementar el derecho a un juicio justo, incluidos procedimientos de nombramiento, remuneración y despido de personas que ejerzan funciones judiciales ▶ Número de organizaciones no gubernamentales registradas y/o activas (por cada 100,000 personas) involucradas en la promoción y protección del derecho a un juicio justo				
	▶ Fecha de entrada en vigor y cobertura de la legislación que garantice el acceso no-discriminatorio a cortes (ej. para mujeres, niñas y niños migrantes no acompañados) ▶ Fecha de entrada en vigor y periodicidad de revisión de códigos de procedimiento civil y penal	▶ Plazo y cobertura de políticas nacionales sobre servicios judiciales, incluidas fortalezas judiciales, contra extorsión, soborno y corrupción ▶ Fechas de entrada en vigor y cobertura de entidades reguladoras de la carrera profesional judicial y legal	▶ Fechas límite identificadas/señaladas para guiar etapas previas y durante el juicio en la determinación de cargos contra una persona ▶ Plazo y cobertura de políticas nacionales sobre la provisión de asistencia legal a grupos específicos de población	▶ Fecha de entrada en vigor y cobertura de tribunales para menores de edad ▶ Fecha de entrada en vigor y cobertura de sistemas de rehabilitación para menores de edad involucrados/as en delitos ▶ Edad legal para la responsabilidad penal	▶ Fecha de entrada en vigor y cobertura del derecho a apelar ante una instancia superior y a la completa revisión de aspectos legales y materiales de la condena y sentencia de una persona
DE PROCESO	▶ Proporción de quejas recibidas sobre el derecho a un juicio justo investigadas y calificadas por la institución nacional de los derechos humanos u otros mecanismos y la proporción de respuestas efectivamente provistas por el gobierno ▶ Número de comunicaciones enviadas por el Relator Especial sobre la independencia de las y los magistrados y abogados y proporción respondida por el gobierno ▶ Proporción de jueces/as, fiscales y abogados/as capacitados/as en derechos humanos y estándares relacionados con la administración de justicia				
	▶ Proporción de población cubierta dentro de "X" horas por un tribunal plenamente constituido o número de personas con funciones judiciales por 100,000 habitantes	▶ Proporción de personas con funciones judiciales investigadas formalmente por violación de deber, irregularidades, abusos (ej: corrupción)	▶ Proporción de casos en que expiró el plazo temporal legal para que la persona arrestada reciba notificación del cargo del que se le acusa (en lenguaje comprensible)	▶ Proporción de fiscales y abogados/as de la defensa que trabajan en casos de menores de edad con entrenamiento especializado en justicia juvenil	▶ Proporción de condenas por delitos graves en los que la persona sentenciada recibió asistencia legal para considerar buscar revisión por una corte/tribunal superior

¹ Original en inglés (ACNUDH, Informe sobre los Indicadores para Promover y Vigilar el Ejercicio de los Derechos Humanos, HRI/MC/2008/3). Traducción del inglés al español de la OACNUDH.

	► Proporción de solicitudes de asistencia legal e intérpretes gratuitos que se han atendido (procesos civiles y penales) anualmente. Número/proporción de casos referidos a resolución alternativa de conflictos ► Proporción de delitos (ej: violación, asalto físico, violencia doméstica) reportados a la policía (estudio de victimización) ► Proporción de personas acusadas por la comisión de delito enviadas a la corte por la policía en cuyos casos se confirman los cargos	► Proporción de investigaciones formales de personas con funciones judiciales que resulten en acción disciplinaria o en proceso judicial ► Número/proporción de personas civiles juzgadas por cortes militares o cortes especiales ► Número promedio de casos asignados/terminados por personas con funciones judiciales en los diferentes niveles de la justicia ► Distribución del gasto público en tribunales y sistema de procesamiento ► Salario promedio de personas con funciones judiciales como porcentaje de salarios mínimos reglamentados	► Proporción de personas atendidas por los tribunales que tasan los servicios recibidos como altamente asequibles en su idioma (estudio de personas usuarias de tribunales) ► Proporción de personas acusadas por un delito que tienen acceso a facilidades adecuadas y asistencia jurídica para su defensa ► Proporción de casos pendientes y duración promedio de juicios penales ► Proporción de casos en los que el tiempo entre el arresto y el juicio excedieron los plazos estatutarios y obligados ► Casos reportados de asesinatos, asaltos, amenazas y despido arbitrario de personas con funciones judiciales	► Proporción de menores de edad detenidos a las y los que se les provee asistencia legal gratuita dentro de las 24 horas siguientes de la custodia ► Proporción de menores de edad en custodia que reciben educación/entrenamiento vocacional, por personal capacitado, durante las mismas horas que las personas de edad similar que estudian en libertad ► Proporción de tribunales adaptados para el manejo de casos de menores de edad ► Proporción de menores de edad sentenciados a prisión ► Proporción de menores de edad con acceso a servicios de rehabilitación luego de ser puestos en libertad	► Proporción de casos que fueron apelados por las y los abogados defensores o las y los fiscales ► Proporción de casos en los que es restringido o excluido el derecho a apelar asuntos específicos dispuestos por la ley
DE RESULTADO	► Tasas de condena por tipo de delitos adjudicados (violaciones, homicidios, asaltos físicos) y características de las víctimas y perpetradores/as (ej: sexo, edad) ► Casos reportados de detención arbitraria en el periodo del informe ► Casos reportados de errores judiciales y proporción de víctimas que recibieron una compensación en tiempo razonable				
	► Tasas de condenas para acusados/as indigentes que reciben representación legal proporcionada por el Estado en proporción con las tasas de condena para acusados/as con abogados/as de su elección ► Proporción de delitos (ej: violaciones, asalto físico) llevados ante autoridades judiciales	► Proporción de audiencias abiertas al público ► Proporción de casos sentenciados en que al menos se observó una irregularidad en la determinación de cargos	► Proporción de condenas obtenidas en ausencia (total o parcial) ► Casos reportados de presunción de culpa y presunción por una corte o autoridades oficiales (ej: declaraciones públicas adversas)	► Número de menores de edad arrestados/detenidos por población de 100,000 de menores de edad ► Tasas de reincidencia en menores de edad	► Proporción de condenas penales en las que la sentencia fue reducida o se desistió de una condena penal o se regresó para volver a juicio o dictar otra sentencia

Capítulo II

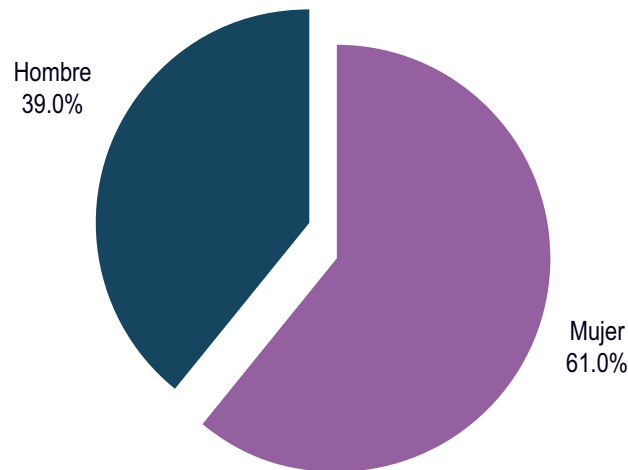
**Indicadores en materia de juicio justo
elaborados por el TSJDF a corto plazo**



3.1. Indicadores de Contexto: Perfil de las y los usuarios entrevistados en el TSJDF¹

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C1)	Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por sexo

Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por sexo



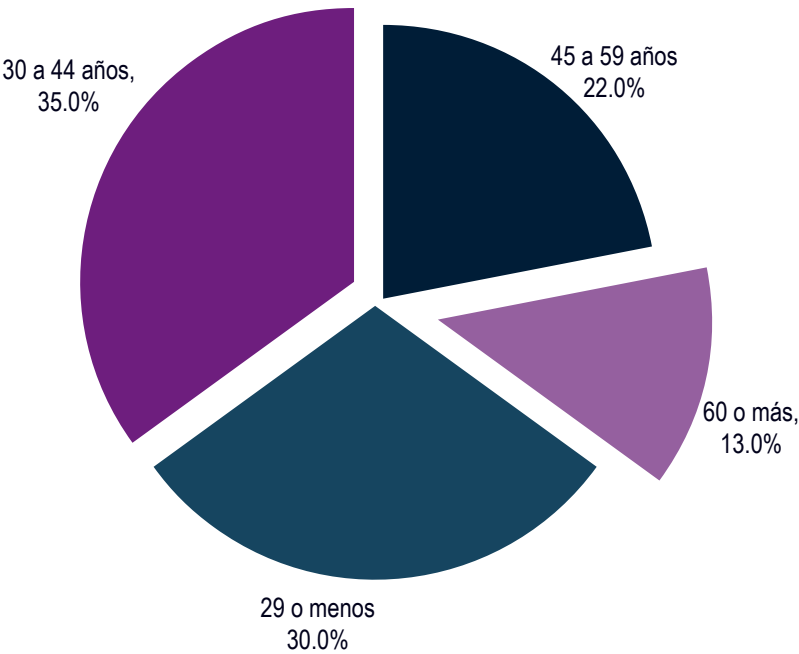
Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción	
61% de las personas usuarias del TSJDF son mujeres, proporción que se guarda también en el conjunto de la población de la Ciudad de México. Lo anterior corresponde a la afluencia por sexo encontrada al momento del levantamiento de la encuesta. Esta composición por sexo no necesariamente refleja la participación de las mujeres como actrices o inculpadas en los casos procesados en el TSJDF. Como fue constatado en campo, se observaron casos en materia penal y de justicia para adolescentes, en que mujeres acuden al TSJDF en su calidad de familiares de personas inculpadas.	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%HM = \left(\frac{Nhm}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %HM = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF. Nhm = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por sexo. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

¹ A menos que indique lo contrario todos los datos presentados en este Capítulo corresponden a 2010.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C2)	Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por rango de edad

Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por rango de edad

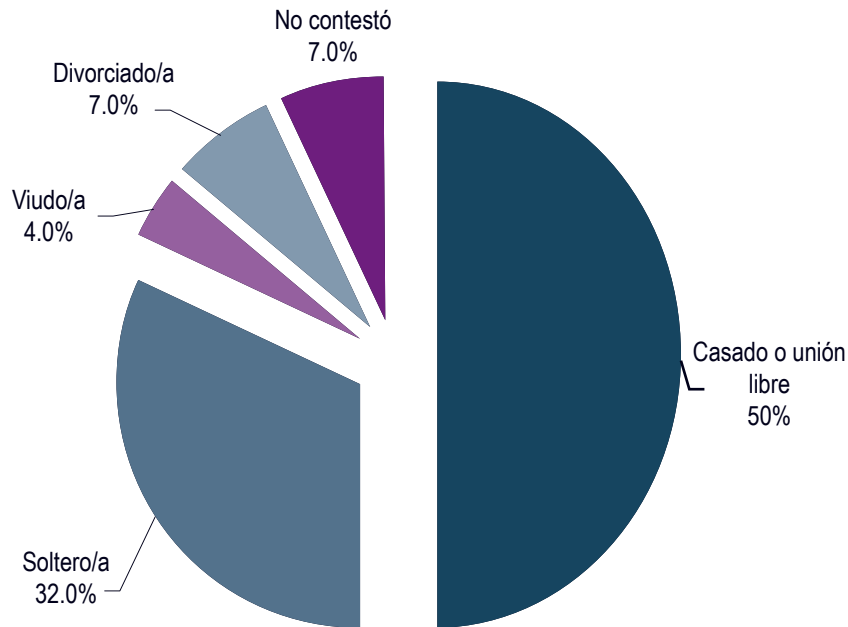


Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción	
La población que acude al TSJDF es mayoritariamente joven: 30% son personas menores de 30 años y 35% son personas entre 30 y 44 años, 22% de las y los usuarios del TSJDF son personas entre 45 y 59 años y 13% tienen 60 años o más.	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Rangos de edad: 1) 29 años o menos 2) 30 a 44 años 3) 45 a 59 años 4) 60 año o más	$\%E = \left(\frac{Ne}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %E = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por rango de edad. Ne = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por rango de edad. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C3)	Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por estado conyugal

Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por estado conyugal

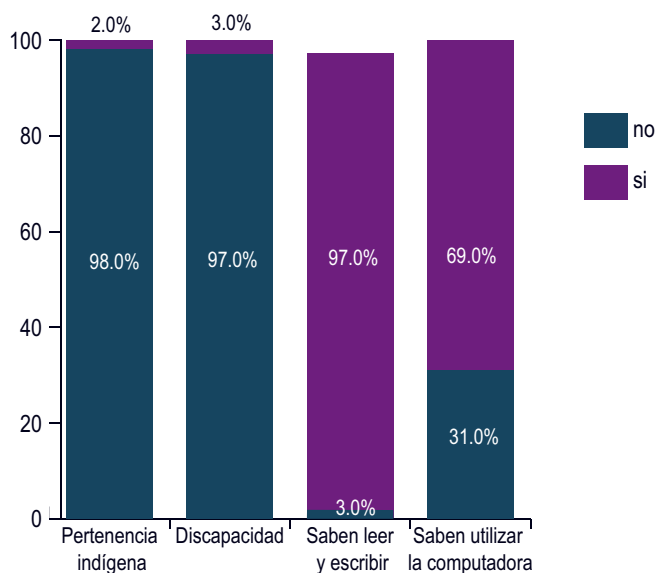


Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción	
La mitad de las personas usuarias del TSJDF están casadas o unidas (50%); el 32% de ellas son solteras, 4% son viudas y 7% divorciadas. Además 7% de las personas usuarias del TSJDF no proporcionaron información sobre su estado conyugal.	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Estado conyugal: 1) Soltero/a 2) Casado/a o viviendo en unión libre 3) Viudo/a 4) Divorciado/a 5) No contestó	$\%Ec = \left(\frac{Nec}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %Ec = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF según estado conyugal. Nec = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF según estado conyugal. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C4)	Porcentaje de personas usuarias del TSJDF que pertenece a un grupo indígena; que tiene alguna discapacidad; que sabe leer y escribir y que sabe utilizar computadora

Porcentaje de personas usuarias del TSJDF que pertenece a un grupo indígena; que tiene alguna discapacidad; que sabe leer y escribir y que sabe utilizar computadora



Fuente: EPADEQ, 2010.

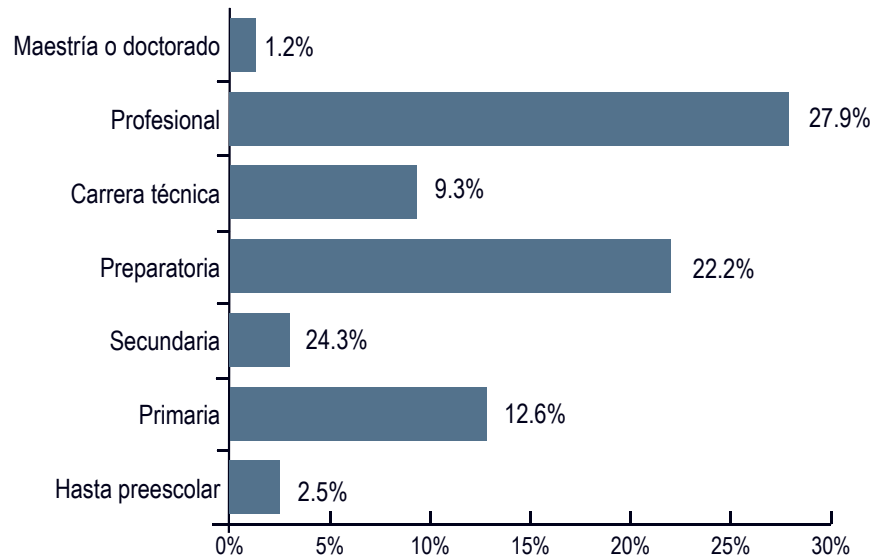
Descripción

A partir de 2010 el TSJDF cuenta con información sobre los grupos en situación de discriminación y/o exclusión que recurren a sus servicios: 2% de las y los usuarios del TSJDF pertenecen a alguna comunidad indígena, el 3% tiene algún tipo de discapacidad, el 3% no sabe leer y escribir, y un 31% no sabe utilizar una computadora.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Uc = \left(\frac{Nu}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %Uc = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que señaló que: sabe utilizar una computadora; sabe leer y escribir; tiene alguna discapacidad; pertenece a un grupo indígena. Nu = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que señaló que: sabe utilizar una computadora; sabe leer y escribir; tiene alguna discapacidad; pertenece a un grupo indígena. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C5)	Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF según nivel de escolaridad

Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF según nivel de escolaridad

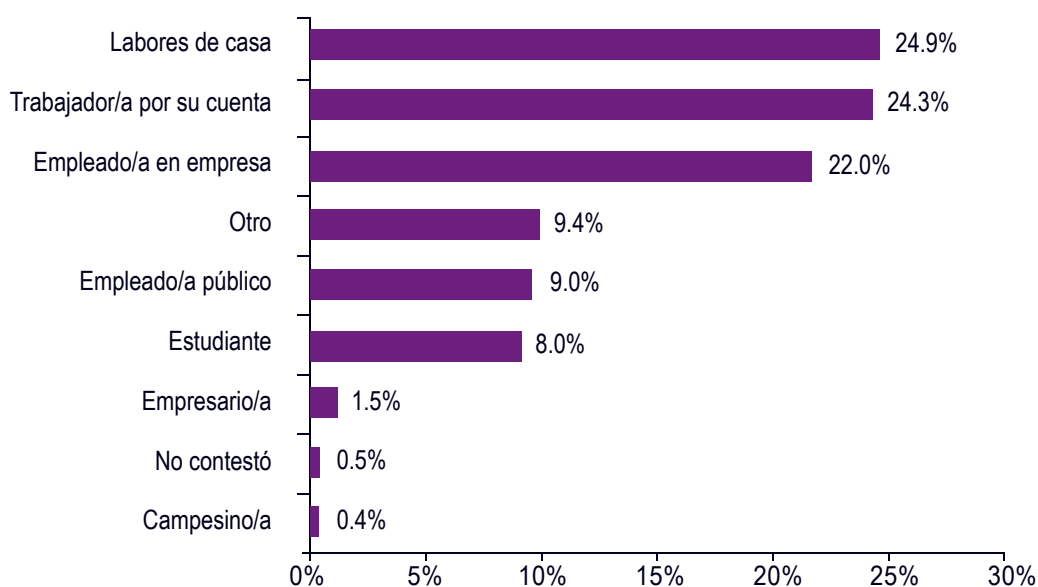


Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción	
En cuanto al nivel de escolaridad de las y los usuarios del TSJDF se puede observar que en 2010 casi el 28% tiene estudios de licenciatura pero tan solo 1.2% tiene estudios de postgrado. El 22.2% de las y los usuarios tiene nivel de educación medio superior y el 36.9% cuenta con estudios menores: de secundaria en 24.3% de los casos y de primaria en 12.6%. En 2.5% de los casos el nivel de escolaridad es únicamente preescolar.	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Esc = \left(\frac{Nes}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %Esc = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF según escolaridad. Nes = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por tipo de escolaridad. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C6)	Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por ocupación

Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF por ocupación



Fuente: EPADEQ, 2010.

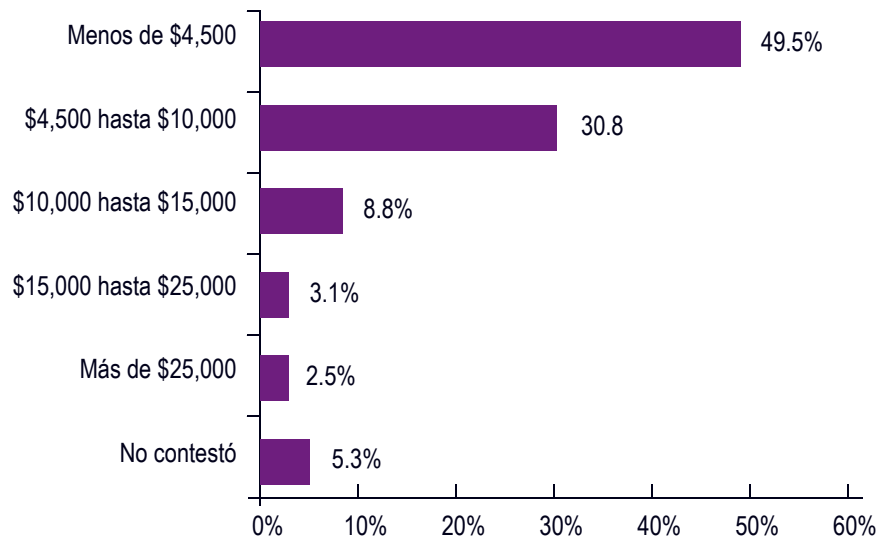
Descripción

Una gran parte de las y los usuarios del TSJDF se dedican a labores del hogar (24.9%); la cuarta parte son personas que trabajan por su cuenta (24.3%); el 31% son empleados y empleadas en empresas o en el sector público; el 8% son estudiantes y el 1.5% son empresarios y empresarias. Tan solo 0.4% de las personas usuarias del TSJDF son campesinos y campesinas y un 0.5% de las y los usuarios del TSJDF no proporcionan información sobre su ocupación.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Tipo de ocupación: 1) Campesino/a; 2) Empresario/a; 3) Estudiante; 4) Empleado/a público/a; 5) Trabajador/a por su cuenta; 6) Labores de casa; 7) Otro; 8) No contestó.	$\%Oc = \left(\frac{No}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %Oc = distribución porcentual de las personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por ocupación . No = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por ocupación. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C7)	Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF según nivel de ingreso familiar mensual

Distribución porcentual de las y los usuarios del TSJDF según nivel de ingreso familiar mensual



Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

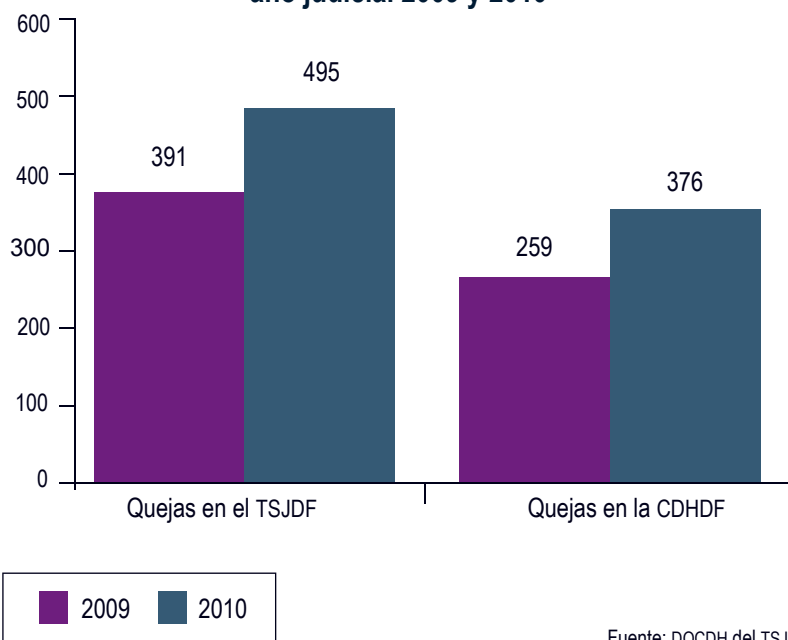
En 2010 casi la mitad de las y los usuarios del TSJDF declaró un ingreso familiar mensual menor a \$4,500 (49.5%), el 30.8% percibió entre \$4,501 y \$10,000 y sólo el 14.4% percibió más de \$10,001 al mes, lo que refleja el bajo nivel de ingresos de la mayoría de las personas usuarias del TSJDF. 5.3% de las personas entrevistadas no proporcionaron información sobre su nivel de ingresos.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Nota: El nivel de ingreso familiar es la percepción monetaria que obtiene cada familia para su manutención en un período de tiempo.	$\%Ni = \left(\frac{I}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %Ni = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF según nivel de ingreso familiar mensual. I = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

3.2. Indicadores generales: Quejas

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P1)	Número de quejas recibidas en el TSJDF y en la CDHDF

Número de quejas recibidas en el TSJDF y en la CDHDF, año judicial 2009 y 2010

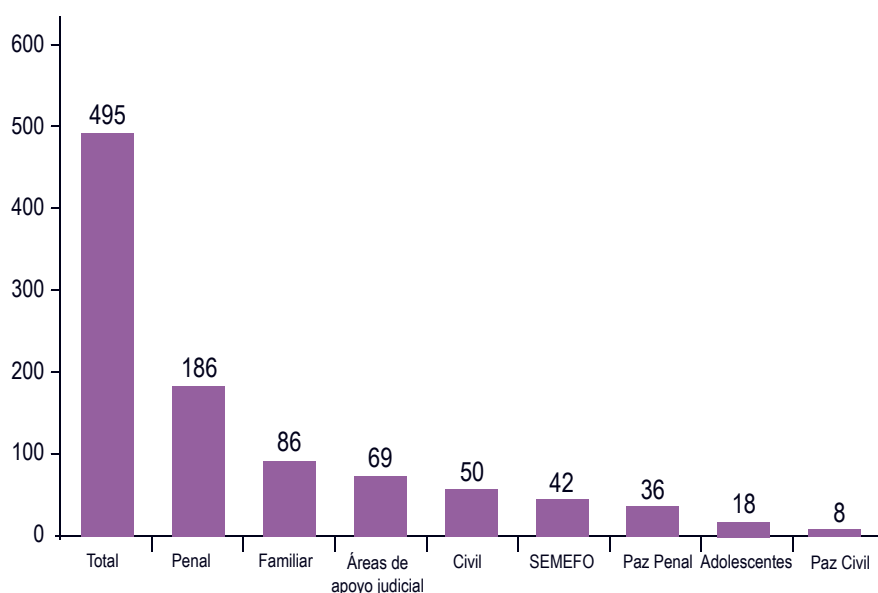


Fuente: DOCDH del TSJDF.

Descripción	
Entre los años 2009 y 2010, las quejas recibidas directamente en el TSJDF crecieron en 26.6% (de 391 en 2009 a 495 en 2010) y las que se presentaron en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal en un 45.2% (de 259 en 2009 a 376 en 2010).	
Metadato	Fórmula
Fuente: DOCDH del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Quejas.	No aplica (N.A.)

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P2)	Número de quejas recibidas en el TSJDF a través de la DOCDH desagregadas por materia

Número de quejas recibidas en el TSJDF a través de la DOCDH desagregadas por materia, año judicial 2010



Fuente: DOCDH del TSJDF.

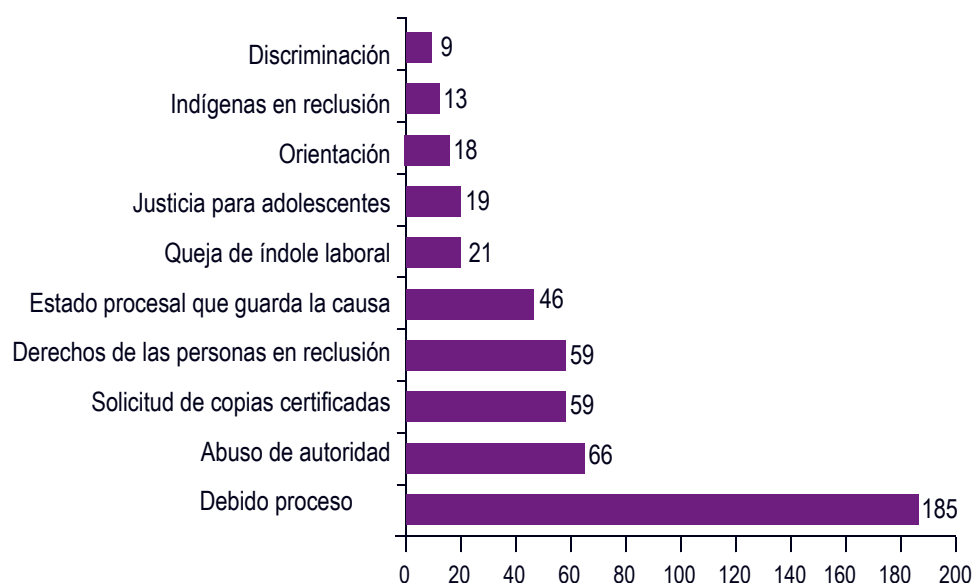
Descripción

En 2010 la Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos del TSJDF, recibió 495 quejas de las cuales 37.6% (186 quejas) fueron respecto de la materia penal, 17.4% (86 quejas) de la materia familiar y 10% (50 quejas) de la materia civil. Menor número de quejas se han recibido respecto de las materias de paz penal (36 quejas), justicia para adolescentes (18 quejas) y paz civil (8 quejas). Asimismo 69 quejas han sido relacionadas con las áreas de apoyo judicial y 42 con el SEMEFO.

Metadato	Fórmula
Fuente: DOCDH del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Quejas.	(N.A.)
Nota: Queja es la comunicación que cualquier persona hace a la CNDH, la CDHDF o el TSJDF para denunciar alguna irregularidad cometida.	

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P3)	Número de quejas en el TSJDF a través de la DOCDH según el contenido de la queja

Número de quejas en el TSJDF a través de la DOCDH según el contenido de la queja, año judicial 2010



Fuente: DOCDH del TSJDF.

Descripción

En el año 2010 del total de 495 quejas recibidas en el TSJDF, el 37% (185 quejas) hacen referencia al debido proceso, 13% (66 quejas) al abuso de autoridad y 12% (59 quejas) a la solicitud de copias certificadas. Hay 13% de quejas (59 quejas) que hacen referencia a temas relacionados con los derechos de las personas en reclusión, y el 9% (46 quejas) por el estado procesal que guarda la causa. Menor número de quejas se relacionan con temas tales como justicia para adolescentes (19 quejas), orientación (18 quejas), personas indígenas en reclusión (13 quejas) o discriminación por parte del personal del TSJDF (9 quejas)*.

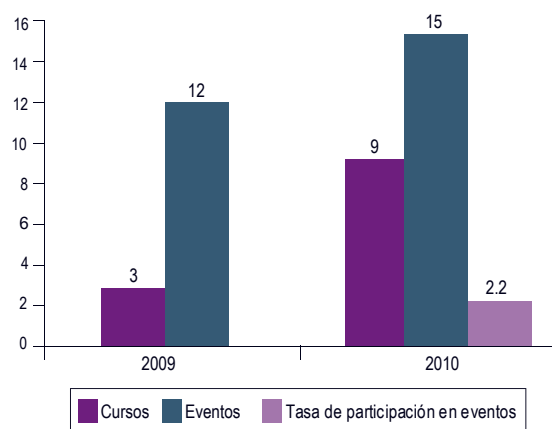
* Las quejas en comento pueden ser improcedentes.

Metadato	Fórmula
Fuente: DOCDH del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Quejas.	N.A.

3.3. Indicadores generales: Capacitación en derechos humanos

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso	Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales que recibieron capacitación en derechos humanos (P4)
(P4)	Número de cursos en derechos humanos impartidos en el TSJDF (P5)
(P5)	Número de actividades y eventos relacionados con derechos humanos en el TSJDF (P6)
(P6)	Tasa de participación del personal del TSJDF en eventos relacionados con derechos humanos (P7)
(P7)	

Cursos y eventos impartidos sobre derechos humanos y tasa de participación en eventos en el TSJDF, año judicial 2009 y 2010



Fuente: DOCDH del TSJDF.

Descripción

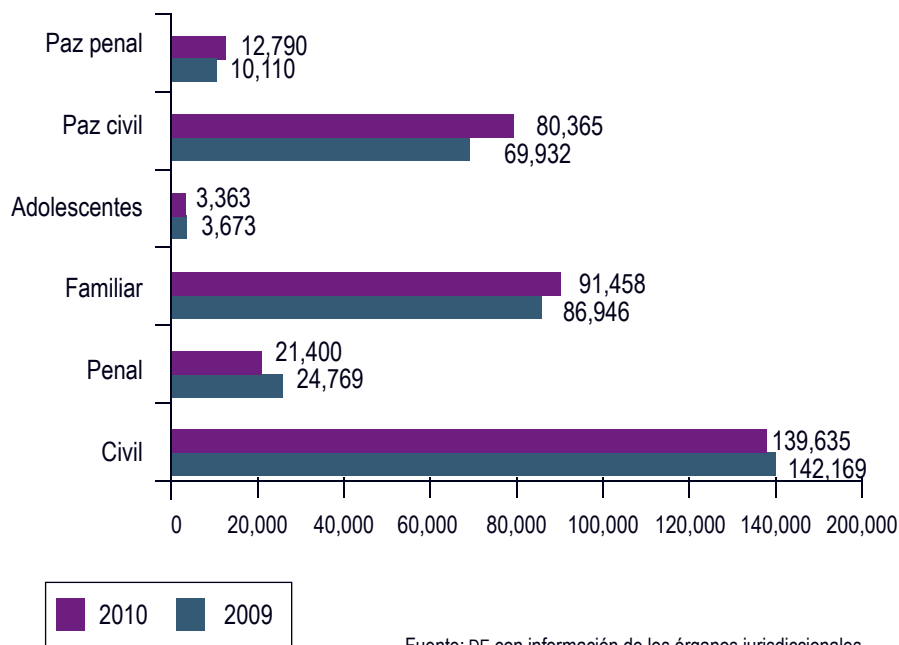
Tanto los eventos como los cursos realizados sobre derechos humanos en el TSJDF aumentaron de 2009 a 2010. En 2009 se impartieron 3 cursos en materia de derechos humanos y se llevaron a cabo 12 actividades relacionadas con el tema. En 2010 se impartieron 9 cursos en materia de derechos humanos y se organizaron 15 actividades relacionadas con el tema. En 2010 un total de 203 servidoras y servidores con funciones jurisdiccionales fueron capacitados en materia de derechos humanos. En 2010 por primera vez se midió también la tasa de participación del personal del TSJDF en los eventos, sin embargo resultó ser mínima (2.2%).

Metadato	Fórmula
Fuente: DOCDH del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Empleadas y empleados del TSJDF.	$\%Tp = \left(\frac{P}{E} \right) \times 100$ Donde: Tp = tasa de participación en eventos del TSJDF. P = participantes a los cursos que se imparten en el TSJDF. E = número total de empleadas y empleados que recibieron capacitación en derechos humanos en el TSJDF.

3.4. Acceso e igualdad ante el TSJDF: Ingreso de asuntos al TSJD

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P8)	Número de expedientes ingresados por materia

Número de expedientes ingresados por materia, año judicial 2009 y 2010



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

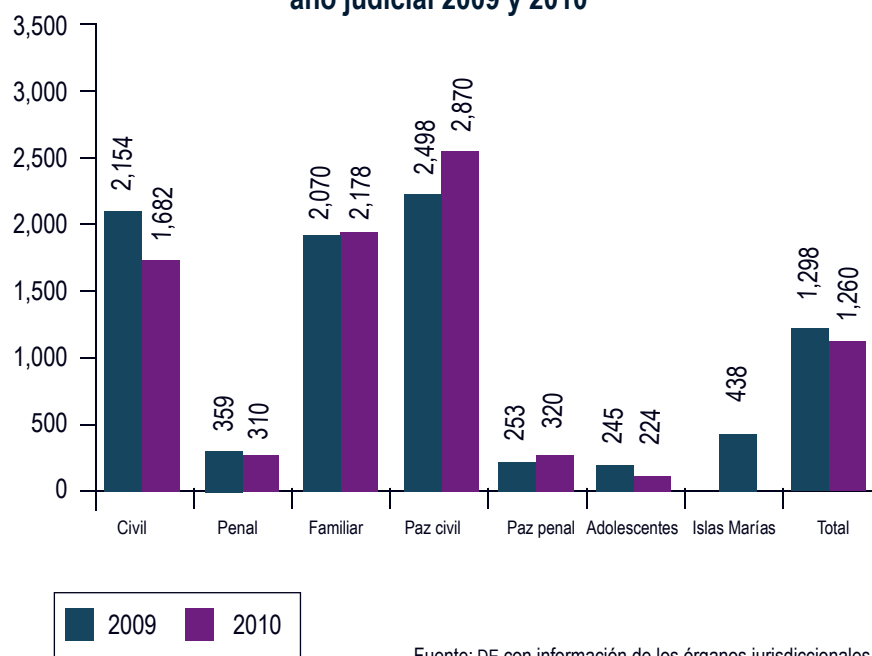
Descripción

Del total de expedientes ingresados en primera instancia en los años 2009 y 2010 (337,569 y 345,648 respectivamente), se observa que la materia civil es la que abarca más de la mitad de los asuntos que se reciben en el TSJDF (con 142,169 asuntos ingresados en 2009 y 139,635 asuntos ingresados en 2010), le sigue la materia familiar (con 86,946 asuntos ingresados en 2009 y 91,458 asuntos ingresados en 2010), y en tercer lugar la materia penal (con 24,769 asuntos ingresados en 2009 y 21,400 asuntos ingresados en 2010).

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Expedientes ingresados.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P9)	Promedio anual por juzgado del número de expedientes ingresados

Promedio anual por juzgado del número de expedientes ingresados, año judicial 2009 y 2010



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción

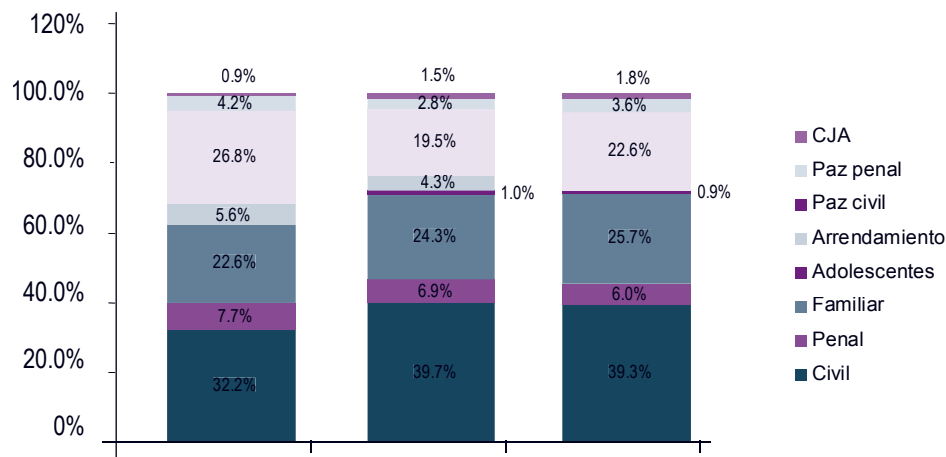
Al año los juzgados del TSJDF reciben en promedio más de 1,200 expedientes, sin embargo este promedio es muy diferencial según la materia. Mientras que en los juzgados de paz civil recibieron en 2010 un promedio de más de 2,800 expedientes, los juzgados civiles recibieron más de 1,600 y los familiares más de 2,100 expedientes. En contraste, durante 2010 los juzgados en las materias penal, paz penal y de justicia para adolescentes recibieron respectivamente 310, 320 y 224 expedientes.

Asimismo en 2010 se puede observar una reducción del número de casos recibidos en los juzgados civiles, penales y de adolescentes y un incremento del número de casos recibidos en los juzgados familiares, de paz civil y de paz penal.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Expedientes ingresados. Nota: El juzgado mixto de Islas Marías dejó de pertenecer al TSJDF a partir del 30 junio de 2010.	$Pa = \frac{Ei}{Nj}$ Donde: Pa = promedio anual de expedientes ingresados por juzgado. Ei = número de expedientes ingresados en juzgados de primera instancia, desagregados por materia. Nj = número de juzgados de primera instancia desagregados por materia.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P10)	Porcentaje de expedientes ingresados en juzgados incluyendo CJA

**Porcentaje de expedientes ingresados en juzgados incluyendo CJA,
año judicial 2008 a 2010**



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales y CJA.

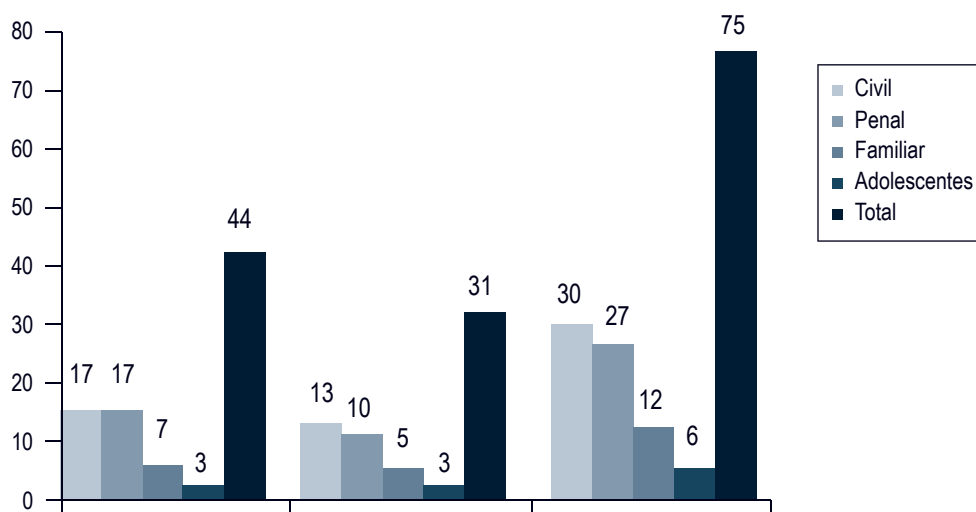
Descripción

En 2010 el 39.3% de los expedientes ingresados a los juzgados del TSJDF fueron de la materia civil, el 25.7% de la materia familiar, el 22.6% de paz civil y el 9.6% de la materia penal (6% penal y 3.6% paz penal). En los últimos tres años (de 2008 a 2010) los expedientes ingresados al Centro de Justicia Alternativa pasaron de 0.9% a 1.8%.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Expedientes ingresados en juzgados de primera instancia y en el CJA.	$\%Ei = \left(\frac{Eim}{Et} \right) \times 100$ Donde: Ei = porcentaje de expedientes ingresados en juzgados incluyendo el CJA desagregado por materia. Eim = número expedientes ingresados por materia y por año. ET = número total de expedientes ingresados desagregado por materia y por año.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C8)	Número de magistradas y magistrados por materia

Número de magistradas y magistrados por materia, año judicial 2010

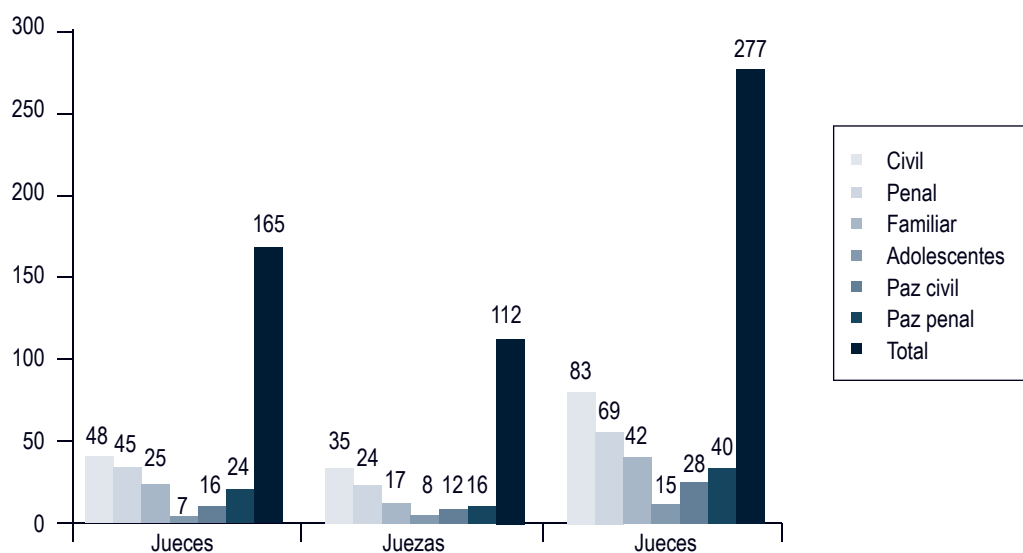


Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción	
Del total de los 75 magistrados y magistradas del TSJDF que había en el año 2010, el 59% eran hombres y el 41% mujeres. En la materia de justicia para adolescentes se presenta un equilibrio entre magistrados (3) y magistradas (3), no siendo el mismo caso en las demás materias en donde se observa la presencia de más magistrados que magistradas. El mayor desequilibrio se presenta en materia penal con 10 magistradas y 17 magistrados, seguido por la materia civil con 13 magistradas y 17 magistrados, y la materia familiar con 5 magistradas y 7 magistrados.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección de Recursos Humanos. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Órganos Jurisdiccionales.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (C9)	Número de juezas y jueces por materia

Número de juezas y jueces por materia, año judicial 2010



Fuente: DE con información de la Dirección de recursos humanos.

Descripción

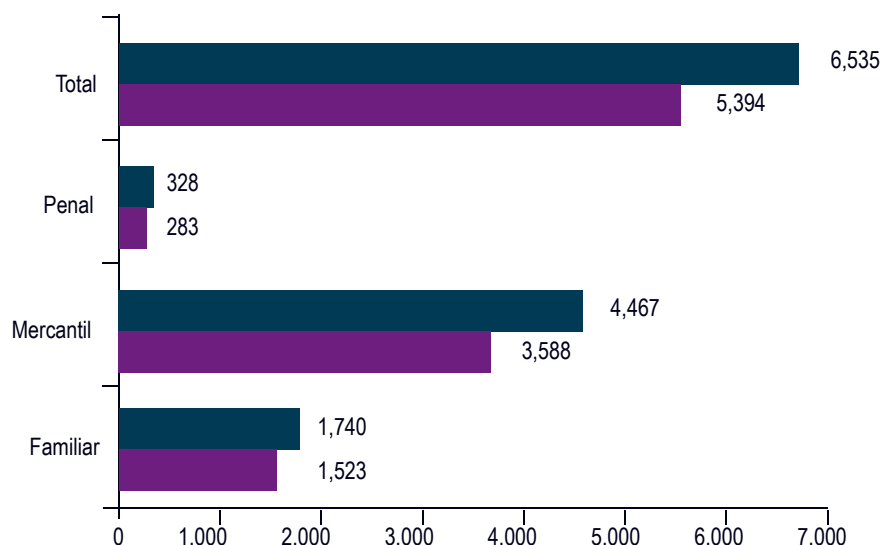
Del total de jueces y juezas en el año 2010, el 60% correspondía al sexo masculino (165) y el 40% al femenino (112). La materia en la cual se aprecia una mayor participación de las mujeres es la de justicia para adolescentes con 8 juezas y 7 jueces, seguida por la materia de paz civil con 12 juezas y 16 jueces. Donde se ve una menor participación de juezas es en la materia penal con 24 juezas versus 45 jueces, seguida por la materia civil con 35 juezas y 48 jueces, la materia familiar con 17 juezas y 25 jueces, y la materia de paz penal con 16 juezas y 24 jueces.

Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección de Recursos Humanos del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Órganos jurisdiccionales.	N.A.

3.5. Acceso e igualdad ante el TSJDF: Justicia alternativa

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P11)	Número de mediaciones iniciadas en el CJA

Número de mediaciones iniciadas en el CJA, año judicial 2009 y 2010

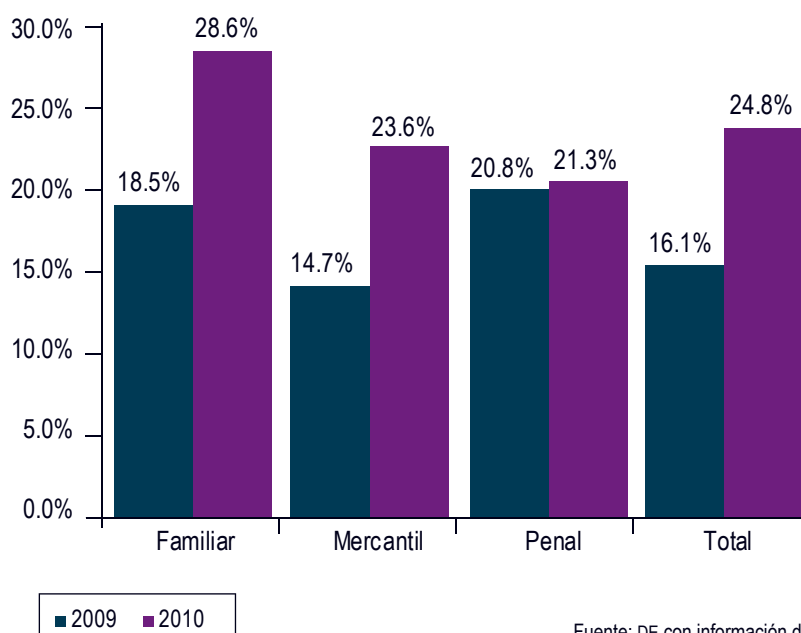


Fuente: DE del TSJDF con información del CJA.

Descripción	
Cada vez más personas usuarias del TSJDF recurren a dirimir sus conflictos al Centro de Justicia Alternativa del TSJDF: de 2009 a 2010 el número de mediaciones iniciadas incrementó en 10% (de 5,394 en 2009 a 6,535 en 2010), siendo mayor este crecimiento en la materia mercantil, de 24.5% o en números absolutos de 3,588 mediaciones iniciadas en 2009, a 4,467 mediaciones iniciadas en 2010. En materia familiar el número de mediaciones iniciadas en el CJA del TSJDF incrementó de 1,523 en 2009 a 1,740 en 2010 y en materia penal de 283 en 2009 a 328 en 2010.	
Metadato	Fórmula
Fuente: CJA del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Expedientes ingresados en el CJA.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P12)	Porcentaje de mediaciones exitosas a través del CJA

Porcentaje de mediaciones exitosas a través del CJA, año judicial 2009 y 2010



Fuente: DE con información del CJA.

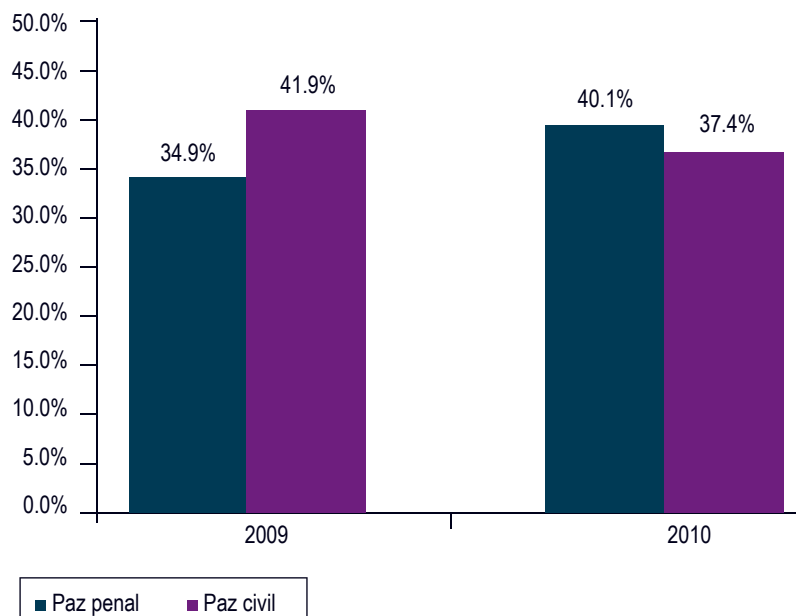
Descripción

Las mediaciones exitosas en el Centro de Justicia Alternativa han aumentado en su totalidad 8 puntos porcentuales de 2009 a 2010. El mayor crecimiento (del 10%) de mediaciones exitosas se observa en materia familiar (de 18.5% en 2009 a 28.6% en 2010), seguido por un crecimiento de 8.9% en materia mercantil (de 14.7% en 2009 a 23.6% en 2010). El menor crecimiento de mediaciones exitosas - de tan solo 0.5% - se observa en materia penal (de 20.8% en 2009 a 21.3% en 2010).

Metadato	Fórmula
Fuente: CJA del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Expedientes ingresados en el CJA.	$\%Me = \left(\frac{Em}{Ea} \right) \times 100$ Donde: %Me = porcentaje de mediaciones exitosas concluidas por el CJA. Em = número de expedientes concluidos por mediación en el CJA desagregados por materia. Ea = número total de mediaciones iniciadas en el CJA.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P13)	Porcentaje de sentencias civiles y penales que se resuelven en juzgados de paz

Porcentaje de sentencias civiles y penales que se resuelven en juzgados de paz, año judicial 2009 y 2010



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción

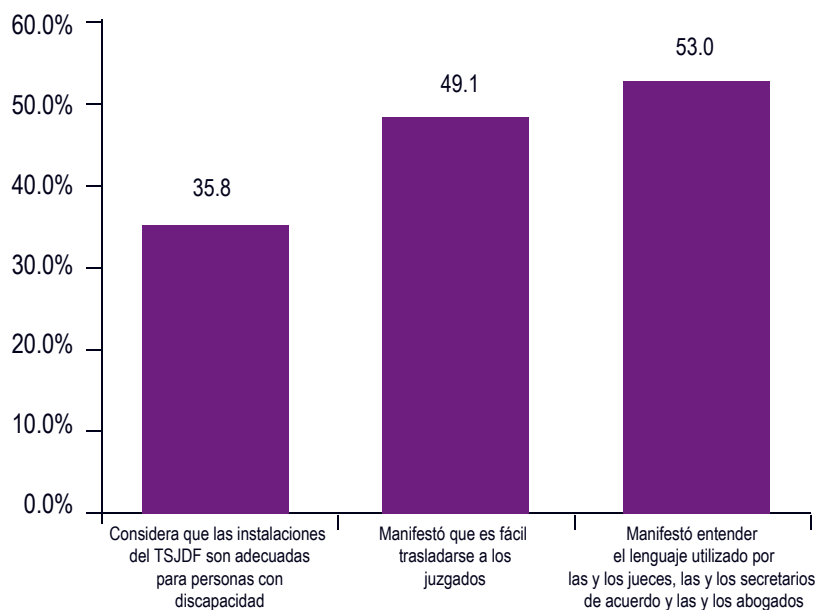
Del total de sentencias que se resolvieron en las materias penal y civil durante los años 2009 y 2010, menos de la mitad fueron de los juzgados de paz (34.9% en 2009 y 40.1% en 2010 en el caso de paz penal, y 41.9% en 2009 y 37.4% en 2010 en el caso de paz civil). En otras palabras, más de la mitad de las sentencias en la materia penal se dictaron por delitos graves y más de la mitad de las sentencias en materia civil corresponden a los de mayor cuantía.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Sentencias.	$\%P = \left(\frac{Sp}{\sum S_T} \right) \times 100$ Donde: %P = porcentaje de sentencias civiles o penales resueltas en juzgados de paz penal o paz civil. Sp = número de sentencias de paz penal o paz civil. ST = número total de sentencias por materia penal (penal y paz penal) o materia civil (civil y paz civil).

3.6. Acceso e igualdad ante el TSJDF: Accesibilidad al TSJDF

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P14)	Accesibilidad física a las instalaciones del TSJDF para las y los usuarios; ubicación de los juzgados y lenguaje

Porcentaje de personas usuarias que:



Fuente: EPADEQ, 2010.

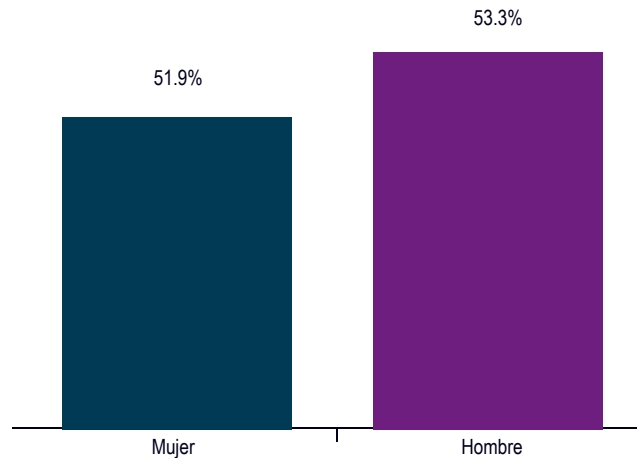
Descripción

Sólo el 35.8% de las y los usuarios del TSJDF considera que las instalaciones del TSJDF son adecuadas para personas con discapacidad, el 50.9% opina que no le es fácil trasladarse a los juzgados y el 46.1% manifiesta no entender el lenguaje utilizado por las y los jueces, las y los secretarios de acuerdo, y las y los abogados.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Acc = \left(\frac{Ue}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %Acc = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por categoría de accesibilidad. Ue = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por categoría de accesibilidad. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P15a)	Accesibilidad al TSJDF por sexo de la persona usuaria*

Accesibilidad al TSJDF por sexo de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

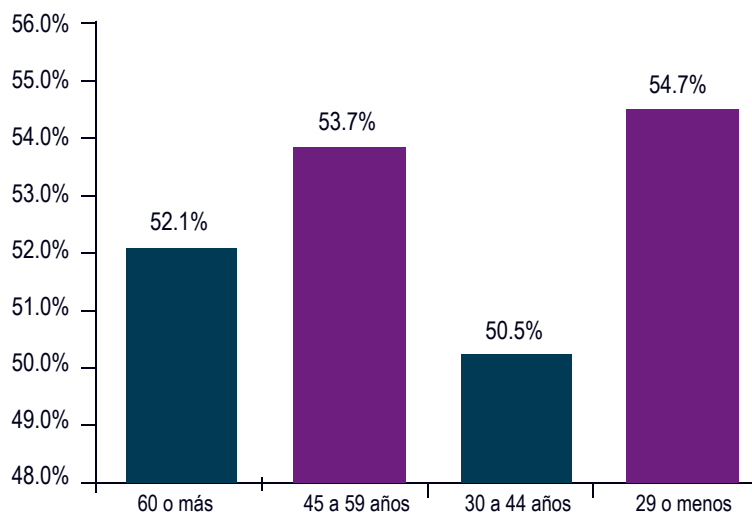
Descripción

Considerando la facilidad para trasladarse al interior de los juzgados y/o en el TSJDF, así como el entendimiento del lenguaje utilizado en el ámbito judicial, la facilidad para informarse sobre trámites y/o diligencias y la facilidad para obtener su expediente, las usuarias del TSJDF se manifestaron ligeramente menos satisfechas de estos servicios respecto de los usuarios.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. *Es un indicador compuesto en el que “accesibilidad” incluye: 1) Facilidad para trasladarse en el interior de los juzgados y/o el TSJDF, 2) Facilidad para entender el lenguaje utilizado en el TSJDF, 3) Facilidad para informarse sobre trámites y/o diligencias, y 4) Facilidad para obtener su expediente.	$\%Acc _s = \frac{1}{5} \sum_i \frac{f_i^S}{N_s} \times 100$ Donde: $\%Acc _s$ = porcentaje de personas usuarias que califican como “fácil” la accesibilidad al TSJDF desagregado por sexo. f_i^S = facilidad con la que valoran hombres o mujeres el traslado a los juzgados; el traslado al interior del TSJDF, el entendimiento del lenguaje utilizado en el TSJDF, la facilidad para trámites y diligencias y el acceso a su expediente. N_s = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por sexo.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P15b)	Accesibilidad al TSJDF por rango de edad de la persona usuaria*

Accesibilidad al TSJDF por rango de edad de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

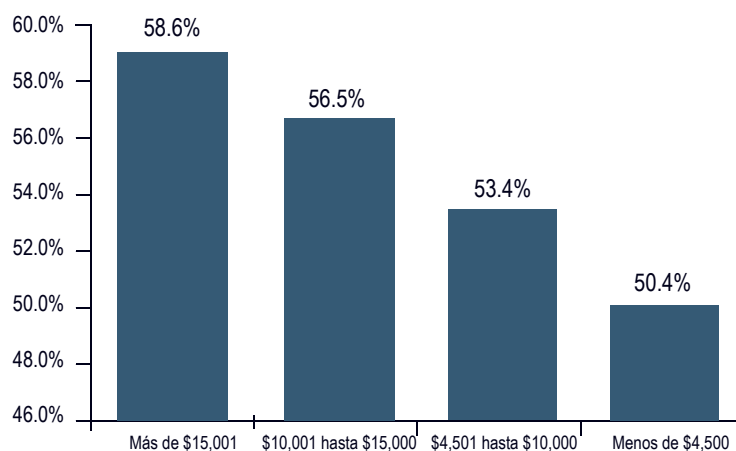
Descripción

Las y los usuarios del TSJDF menores de 29 años y del rango de edad entre 45 y 59 años, se manifestaron más satisfechos en relación con la accesibilidad a los servicios del TSJDF respecto del total de personas usuarias. Aquellas personas usuarias de entre 30 y 44 años son las menos satisfechas.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. *Es un indicador compuesto en el que “accesibilidad” incluye: 1) Facilidad para trasladarse en el interior de los juzgados y/o el TSJDF, 2) Facilidad para entender el lenguaje utilizado en el TSJDF, 3) Facilidad para informarse sobre trámites y/o diligencias, y 4) Facilidad para obtener su expediente.	$\%Acc _E = \frac{1}{5} \sum_i \frac{f_i^E}{N_E} \times 100$ Donde: $\%Acc _E$ = porcentaje de personas usuarias que califican como “fácil” la accesibilidad al TSJDF desagregado por rango de edad. f_i^E = facilidad con la que valoran las personas de cada rango de edad el traslado a los juzgados; el traslado al interior del TSJDF, el entendimiento del lenguaje utilizado en el TSJDF, la facilidad para trámites y diligencias y el acceso a su expediente. N_E = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por rango de edad.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P15c)	Accesibilidad* al TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de las y los usuarios

Accesibilidad al TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de las y los usuarios



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

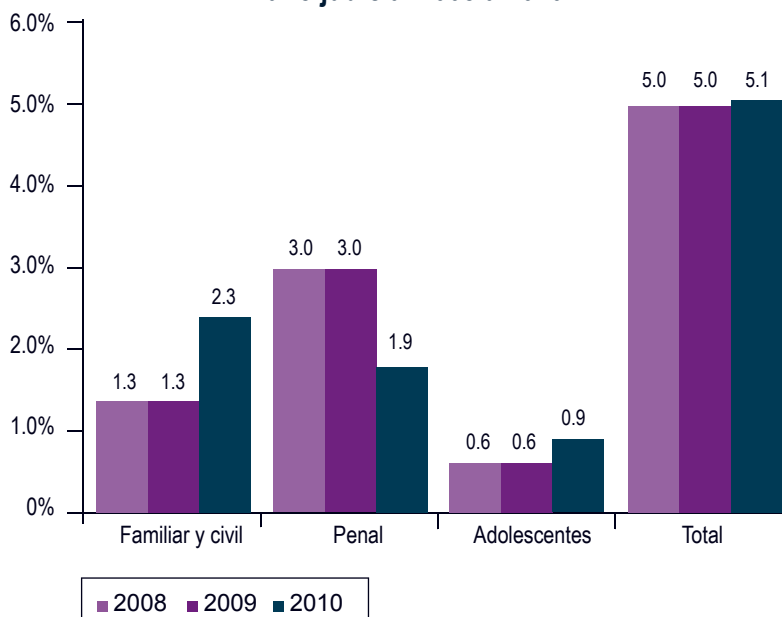
La gráfica muestra la correlación que existe entre el nivel de ingreso familiar mensual de las y los usuarios del TSJDF y su opinión sobre la accesibilidad al TSJDF. Las personas con menores ingresos manifiestan menos satisfacción en cuanto a la accesibilidad de los servicios que brinda el TSJDF.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. *Es un indicador compuesto en el que “accesibilidad” incluye: 1) Facilidad para trasladarse en el interior de los juzgados y/o el TSJDF, 2) Facilidad para entender el lenguaje utilizado en el TSJDF, 3) Facilidad para informarse sobre trámites y/o diligencias, y 4) Facilidad para obtener su expediente.	$\%Acc _I = \frac{1}{5} \sum_i \frac{f_i^I}{N_I} \times 100$ Donde: $\%Acc _I$ = porcentaje de personas usuarias que califican como “fácil” la accesibilidad al TSJDF desagregado por nivel de ingreso familiar mensual. f_i^I = facilidad con la que valoran las personas de cada nivel de ingreso el traslado a los juzgados; el traslado al interior del TSJDF, el entendimiento del lenguaje utilizado en el TSJDF, la facilidad para trámites y diligencias y el acceso a su expediente. N_I = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF de acuerdo con su nivel de ingreso familiar mensual.

3.7. Acceso e igualdad ante el TSJDF: Accesibilidad a la justicia

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P16)	Promedio de defensoras y defensores públicos por 100,000 habitantes

Promedio de defensoras y defensores públicos por 100,000 habitantes, año judicial 2008 a 2010



Fuente: DE con información de la consejería jurídica y de servicios legales y CONAPO.

Descripción

En 2010 en la Ciudad de México se registra un promedio de 5 defensoras y defensores públicos por cada 100,000 habitantes, de los cuales 2 eran penales, 2 civiles o familiares y 1 en materia de justicia para adolescentes. Entre los años 2008 y 2010, se redujo el número de defensoras y defensores públicos en materia penal y aumentó el número de defensoras y defensores públicos en materia civil y familiar. En materia de justicia para adolescentes no se observa cambio significativo en el número de defensoras y defensores públicos.

Metadato

Fuente: Dirección de Estadística del TSJDF, CONAPO.
Periodicidad: Anual.
Unidad de observación: Defensores y defensoras de oficio.

Fórmula

$$Nd = \left(\frac{d}{\left(\frac{Hab}{100,000} \right)} \right)$$

Donde:

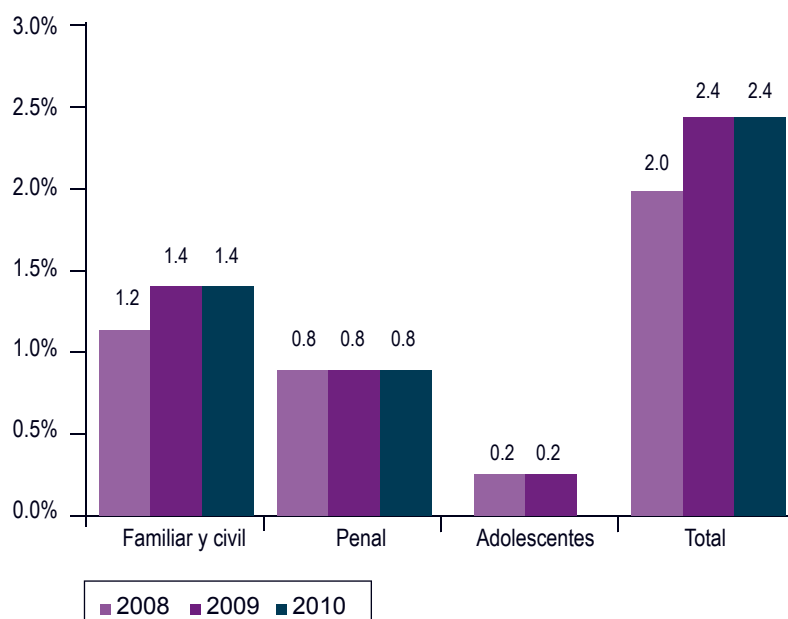
Nd = número de defensoras y defensores públicos por cada 100,000 habitantes.

d = promedio de defensoras y defensores de oficio por materia.

Hab = número de habitantes en el D.F.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P17)	Número de juezas y jueces por 100,000 habitantes

Número de juezas y jueces por 100,000 habitantes, año judicial 2008 a 2010



Fuente: DE con información de la consejería jurídica y de servicios legales y CONAPO.

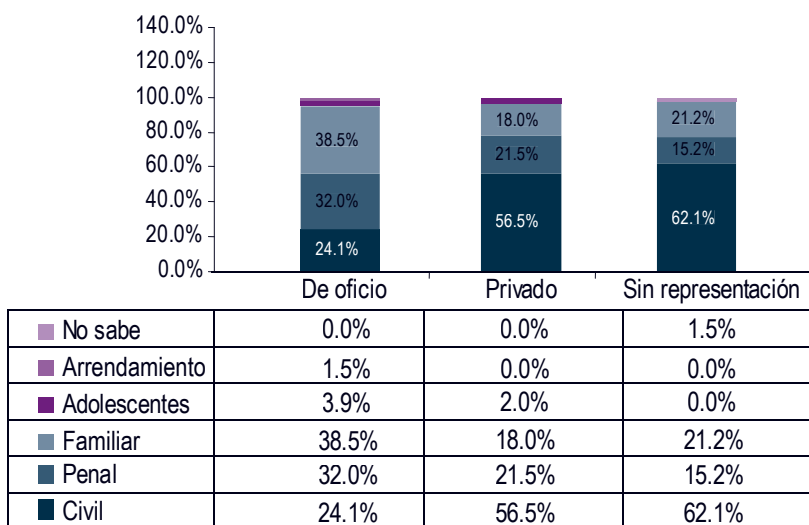
Descripción

En 2010 en la Ciudad de México se registra un promedio de 2 jueces o juezas por cada 100,000 habitantes y una leve prevalencia del número de jueces y juezas en materia familiar y civil en comparación con el número de jueces y juezas en materia penal. La menor cantidad de jueces y juezas se observa en materia de justicia para adolescentes. Entre los años 2008 y 2010 se incrementó el número de jueces y juezas en materia civil y familiar, mientras que en materia penal y de justicia para adolescentes el número se ha mantenido constante.

Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección de Estadística del TSJDF, CONAPO. Periodicidad: Anual. Unidad de observación: Juezas y jueces del TSJDF.	$Nj = \left(\frac{j}{\left(\frac{Hab}{100,000} \right)} \right)$ Donde: Nj = número de juezas y jueces por cada 100,000 habitantes. j = número de juezas y jueces desagregados por materia. Hab = número de habitantes en el D.F.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P18)	Porcentaje de casos en los que participa un defensor o defensora de oficio según materia

Porcentaje de casos en los que participa un defensor o defensora de oficio según materia



Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

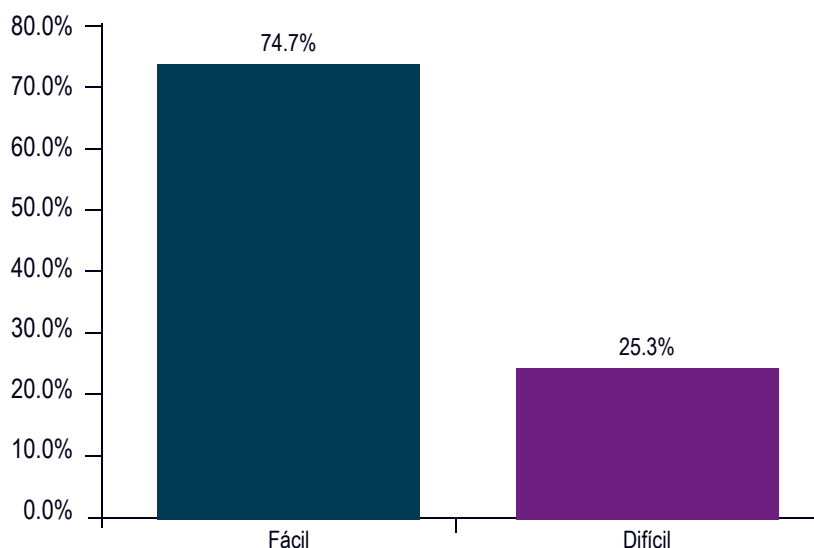
Como se puede observar en la gráfica, las y los defensores de oficio atienden principalmente asuntos familiares (38.5%) y penales (32%) y en menor proporción asuntos civiles (24.1%), mientras que las y los defensores privados tienen mayor presencia en la representación de asuntos civiles (56.5%).

En cada materia se observa también un significativo número de personas usuarias que no tienen representación, siendo éste mayor en los asuntos civiles (62.1%) seguido por asuntos familiares (21.2%) y los asuntos penales (15.2%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Ma = \left(\frac{Em}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %Ma = porcentaje de casos por tipo de representación según materia. Em = número de personas entrevistadas en el TSJDF, por materia, que manifestaron el tipo de representación utilizada. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por tipo de representación.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P19)	Medida en que a las y los usuarios del TSJDF les fue fácil o difícil obtener un defensor o defensora de oficio

Medida en que a las y los usuarios del TSJDF les fue fácil o difícil obtener un defensor o defensora de oficio



Fuente: EPADEQ, 2010.

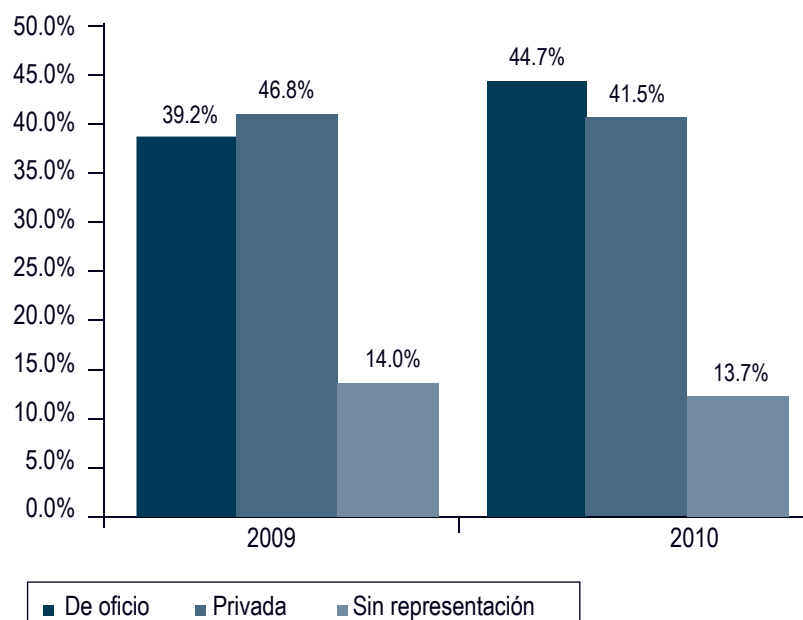
Descripción

La facilidad de obtener representación pública es otro indicador clave sobre la accesibilidad a la justicia. En 2010 tres cuartas partes (74.7%) de las y los usuarios del TSJDF que buscaron el apoyo de un defensor o una defensora de oficio manifestaron que no enfrentaron dificultades en conseguirlo, y 25.3% de las personas usuarias del TSJDF manifestaron haber tenido dificultades en conseguir un defensor o una defensora de oficio.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Afd = \left(\frac{fd}{Tus} \right) \times 100$ Donde: %Afd = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF a quienes les fue fácil o difícil obtener un defensor o defensora de oficio. fd = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que manifestaron haber obtenido un defensor o defensora de oficio fácil o difícilmente. Tus = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P20a)	Tipo de representación utilizada en el proceso por sexo de la persona usuaria

Tipo de representación utilizada en el proceso por sexo de la persona usuaria



Fuente: EPADEQ, 2010.

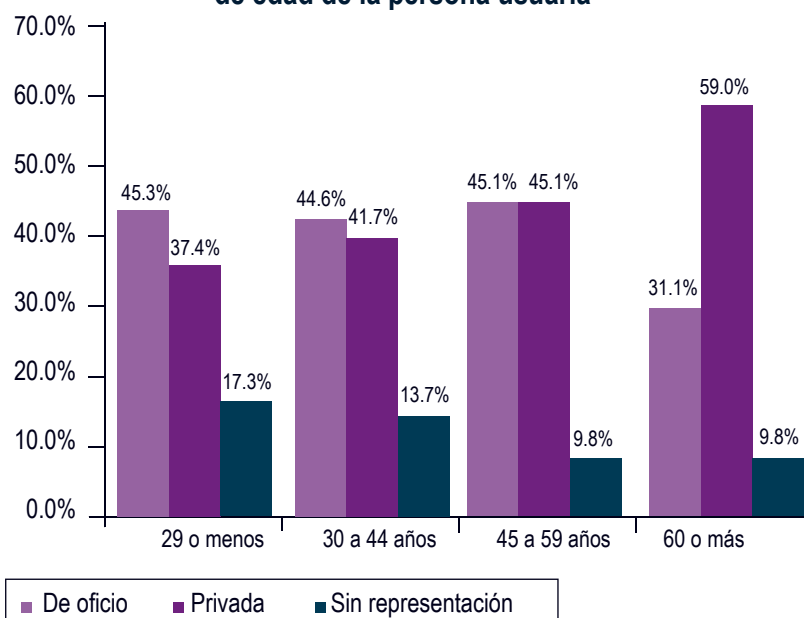
Descripción

En cuanto al tipo de representación utilizada por las y los usuarios del TSJDF se puede observar que un mayor porcentaje de hombres hace uso de una representación privada (46.8%) respecto de las mujeres (41.5%). Asimismo 5.5% más usuarias utilizan representación pública (44.7%) en comparación con los usuarios del TSJDF (39.2%). Se observa una mínima diferencia de 1.7% entre las y los usuarios del TSJDF sin representación siendo esta 14% en el caso de los usuarios y 13.7% en el caso de las usuarias del TSJDF.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Sdo = \left(\frac{Ao}{Tus} \right) \times 100$ Donde: %Sdo = porcentaje de casos por tipo de representación según sexo de la persona usuaria. Ao = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que manifestaron tener/no tener representación, por sexo. Tus = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por sexo.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P20b)	Tipo de representación utilizada en el proceso por rango de edad de la persona usuaria

Tipo de representación utilizada en el proceso por rango de edad de la persona usuaria



Fuente: EPADEQ, 2010.

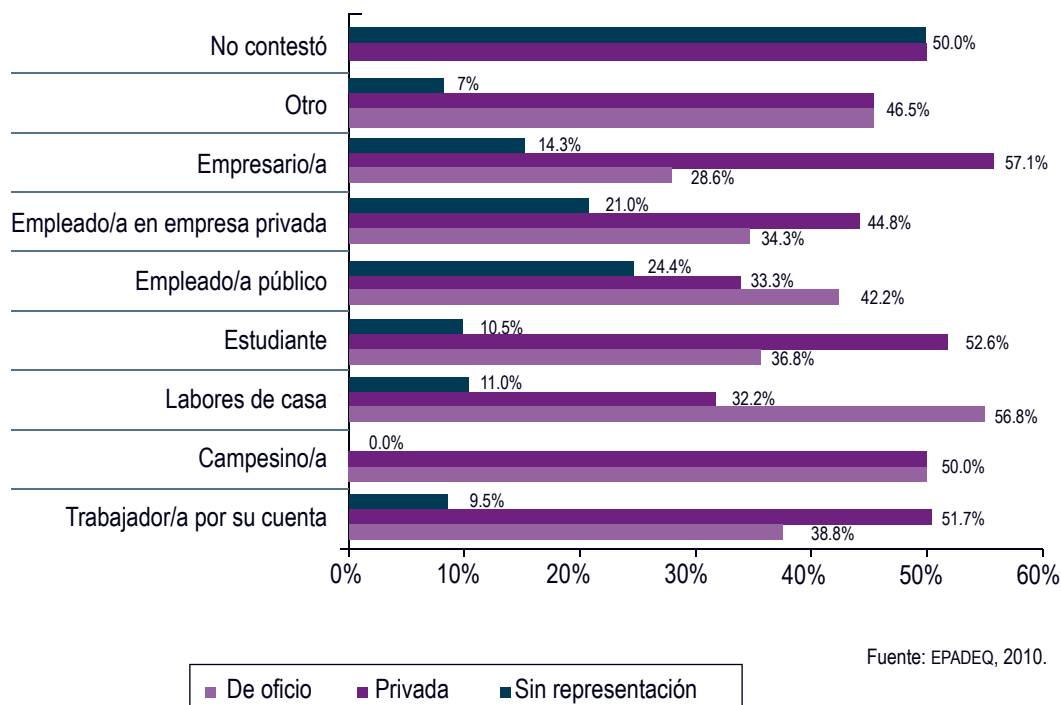
Descripción

El indicador muestra una correlación entre el rango de edad de las y los usuarios del TSJDF y el tipo de representación utilizada. Se observa el progresivo uso de representación privada por parte de personas de mayor edad: 37.4% en el grupo de personas menores de 29 años, 41.7% en el grupo etario de 30 a 44 años, 45.1% correspondiente a personas dentro del rango de edad de 45 a 59 años, y 59% en el grupo de personas usuarias del TSJDF de 60 o más años. Asimismo es más frecuente el uso de representación pública por parte de las personas de 29 o menos años (45.3%) y menos frecuente en el grupo etario de 60 o más años (31.1%). En cuanto a la relación entre no utilización de representación (pública o privada) y la edad de las personas usuarias del TSJDF no se observa una relación significativa.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Edo = \left(\frac{Eo}{Tue} \right) \times 100$ Donde: %Edo = porcentaje de casos por tipo de representación según sexo de la persona usuaria. Eo = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que manifestaron tener/no tener representación, por rango de edad. Tue = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF de cada rango de edad.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P20c)	Tipo de representación utilizada en el proceso según la ocupación de la persona usuaria

Tipo de representación utilizada en el proceso según la ocupación de la persona usuaria



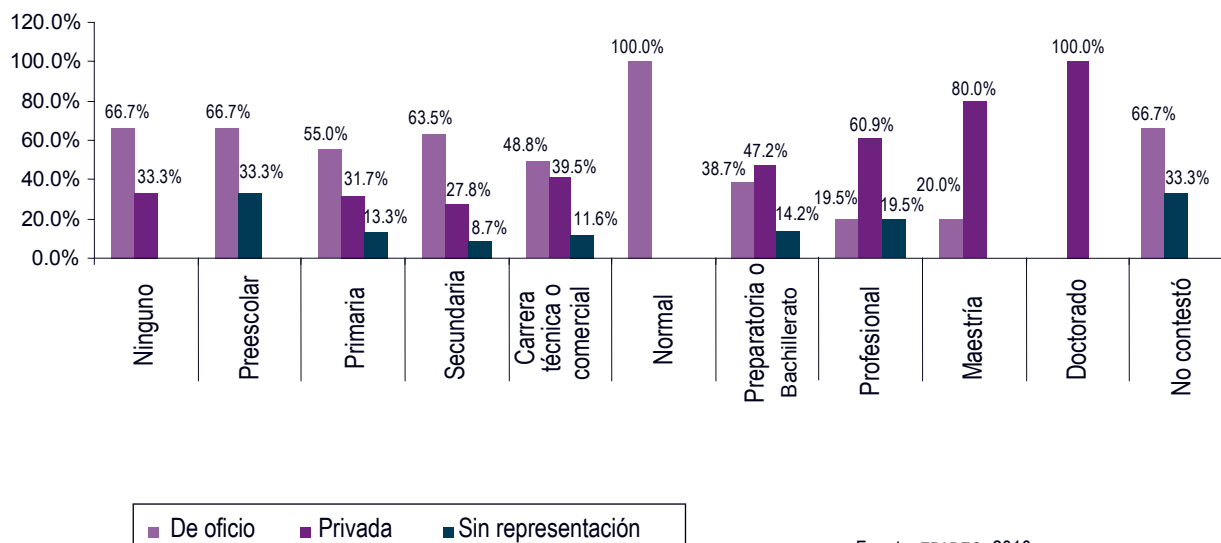
Descripción

En cuanto a la relación entre la ocupación de las y los usuarios del TSJDF y el tipo de representación legal utilizada se observa que las y los empresarios (57.1%), las y los estudiantes (52.6%), las y los trabajadores por su cuenta (51.7%) y las y los campesinos (50%) recurren a mayor medida a la representación privada en comparación con las y los empleados de empresas privadas (44.8%), las y los empleados públicos (33.3%) y las personas que se dedican a las labores del hogar (32.2%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Odo = \left(\frac{Oc}{Tuo} \right) \times 100$ Donde: %Odo = porcentaje de casos por tipo de representación según la ocupación de la persona usuaria. Oc = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que manifestaron tener/no tener representación por ocupación. Tuo = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por ocupación.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P20d)	Tipo de representación utilizada en el proceso según la escolaridad de la persona usuaria

Tipo de representación utilizada en el proceso según la escolaridad de la persona usuaria



Fuente: EPADEQ, 2010.

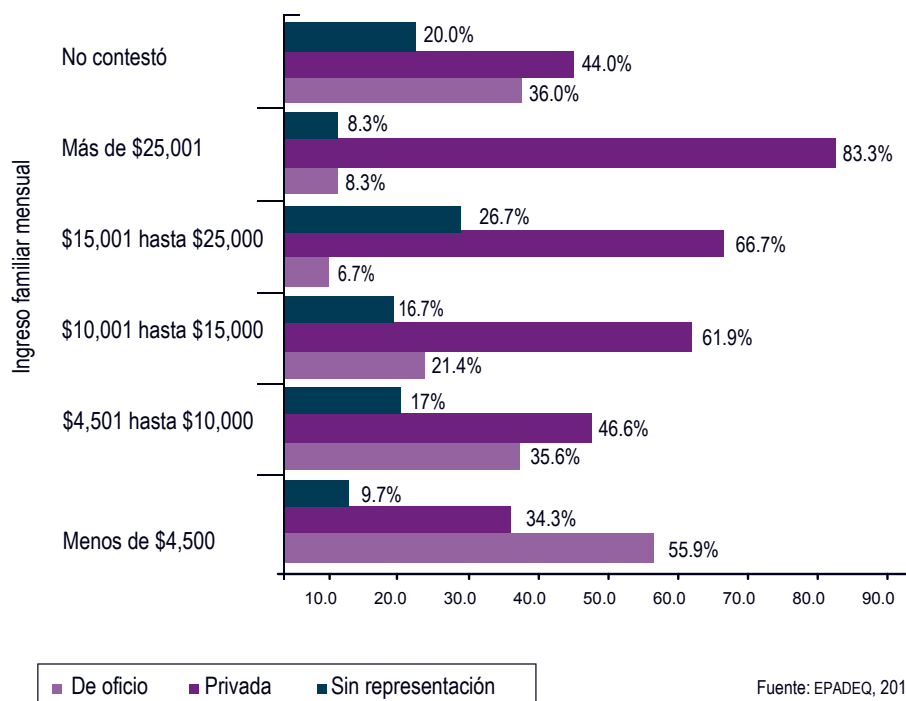
Descripción

Se puede observar una correlación entre el tipo de representación utilizada en el proceso y el nivel de educación de las personas usuarias del TSJDF únicamente en los casos en los que el nivel de educación alcanzado es más avanzado. A partir de preparatoria o bachillerato aumenta el uso de representación privada siendo 47.2% en el caso de las y los usuarios que han cursado estudios de nivel preparatoria o bachillerato; 60.9% en el caso de las y los usuarios que tienen estudios de nivel profesional; 80% en el caso de las personas usuarias con estudios de maestría y 100% en el caso de las personas con estudios de doctorado. Semejante correlación no se observa en la población de personas usuarias sin educación, con educación preescolar, primaria, secundaria o que ha cruzado una carrera técnica o comercial.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Esc = \left(\frac{Oesc}{Tues} \right) \times 100$ Donde: %Esc = porcentaje de casos por tipo de representación según la escolaridad de la persona usuaria. Oesc = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que manifestaron tener/no tener representación por escolaridad. Tues = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por nivel de escolaridad.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P20e)	Tipo de representación utilizada en el proceso según el nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria

Tipo de representación utilizada en el proceso según el nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria



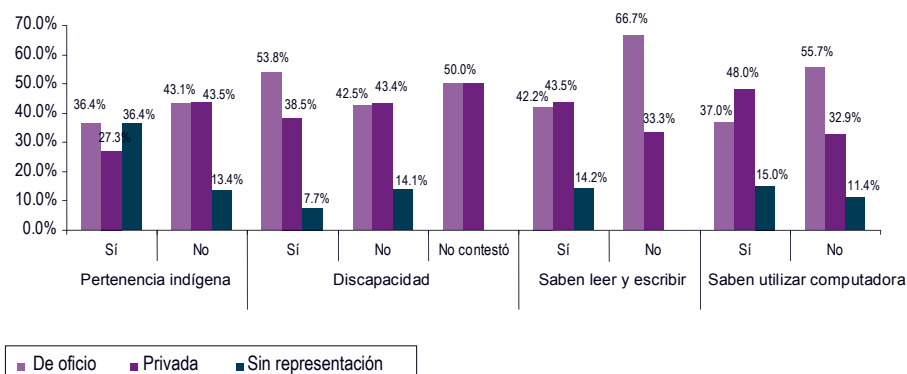
Descripción

Se observa un claro patrón de correlación entre el tipo de representación utilizada y el nivel de ingreso familiar mensual de las y los usuarios del TSJDF. Conforme aumenta el nivel de ingreso de las y los usuarios aumenta el uso de representación privada: mientras que el uso de abogadas y abogados privados se observa en 34.3% de los casos en la población de personas usuarias del TSJDF cuyo un ingreso mensual familiar es menor de \$4,500 pesos, este porcentaje aumenta hasta 83.3% en el caso de las y los usuarios con un ingreso mensual familiar mayor a \$25,000 pesos.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%IM = \left(\frac{Oing}{Tingi} \right) \times 100$ Donde: %IM = porcentaje de casos por tipo de representación según el nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria. Oing = número de personas usuarias entrevistadas que manifestaron tener/no tener representación por nivel de ingreso familiar mensual. Tingi = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P20f)	Tipo de representación utilizada en el proceso por personas usuarias que pertenecen a un grupo indígena; que tienen alguna discapacidad; que saben leer y escribir y que saben utilizar computadora

Tipo de representación utilizada en el proceso por personas usuarias que pertenecen a un grupo indígena; que tienen alguna discapacidad; que saben leer y escribir y que saben utilizar computadora



Fuente: EPADEQ, 2010.

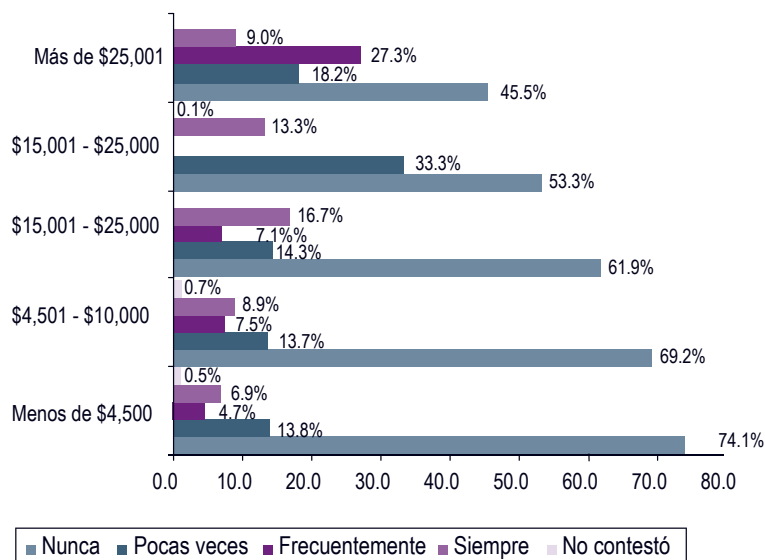
Descripción

Este indicador muestra la estrecha relación entre el uso de representación privada y factores que sitúan a las personas en un escenario de posible discriminación o exclusión, tales como la pertenencia indígena, condición de discapacidad o el analfabetismo. Las y los usuarios del TSJDF en situación de discriminación/exclusión por los factores antes mencionados, se encuentran en mayor medida representados en sus procedimientos por defensores y defensoras de oficio. Representación privada tienen 27.3% de las personas que pertenecen a algún grupo indígena en comparación con el 43.5% de las personas que no tienen pertenencia indígena. 38.5% de las y los usuarios con algún tipo de discapacidad son representadas por abogadas y abogados privados en contraste con el 43.3% de las personas sin discapacidad. En cuanto a las personas que saben leer y escribir, el 43.5% utilizan representación privada, hecho observado en 33.3% de los casos de personas analfabetas. El mismo patrón se observa tomando en cuenta si las personas usuarias del TSJDF saben o no utilizar computadora, siendo el uso de representación privada mayor en la población que sabe utilizar computadora.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Pi = \left(\frac{I}{Ti} \right) \times 100$ Donde: %Pi = porcentaje de casos por tipo de representación según pertenencia indígena; discapacidad; saber leer y escribir y saber utilizar computadora. I = número de personas usuarias entrevistadas que señaló tener/no tener representación, según pertenencia indígena; discapacidad; saber leer y escribir y saber utilizar una computadora. Ti = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por cada categoría.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P21)	Presencia de las y los jueces en el proceso según el nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria

Presencia de las y los jueces en el proceso según el nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria



Fuente: EPADEQ, 2010.

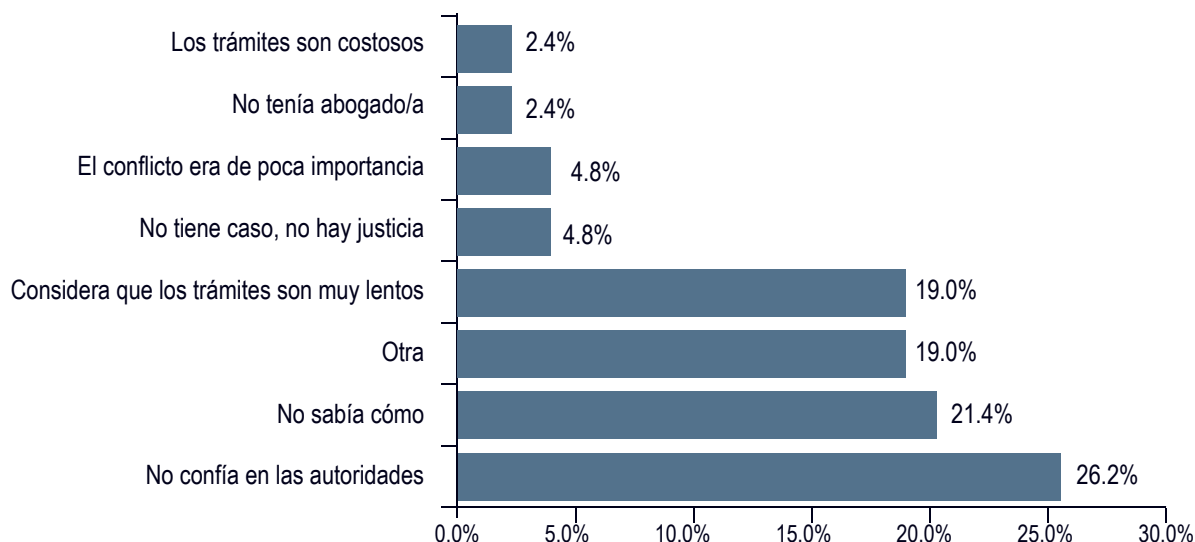
Descripción

El indicador sobre la presencia de las y los jueces en el proceso y su relación con el nivel de ingresos de la persona usuaria muestra dos realidades: 1) Generalmente las y los jueces nunca o pocas veces están presentes en el proceso; 2) Existe una estrecha relación entre la presencia de las y los jueces en los casos y el nivel de ingresos de las personas usuarias del TSJDF. Se puede observar que las y los jueces nunca están presentes durante el proceso en 45.5% de los casos en los cuales la persona usuaria tiene ingresos mayores de \$25,000 pesos mensuales, porcentaje que sube hasta 74.1% en los casos de personas usuarias de ingresos menores de \$4,500 pesos mensuales. Asimismo en tan solo 4.7% de los casos, el juez o la jueza está frecuentemente presente en el proceso de personas usuarias de más bajos ingresos mientras que están frecuentemente presentes (27.3%) en los casos de personas usuarias de ingresos mayores de \$25,000 pesos mensuales.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%F = \left(\frac{Ia}{Tci} \right) \times 100$ Donde: %F = porcentaje de frecuencia de la presencia de las y los jueces en el proceso, según nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria. Ia = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF, que manifestó la presencia del juez o la jueza, por nivel de ingreso familiar mensual. Tci = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R1)	Razones por las que las personas no acudieron al TSJDF a pesar de haber tenido algún problema de tipo familiar, civil o mercantil

Razones por las que las personas no acudieron a demandar a pesar de haber tenido algún problema de tipo familiar, civil o mercantil



Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

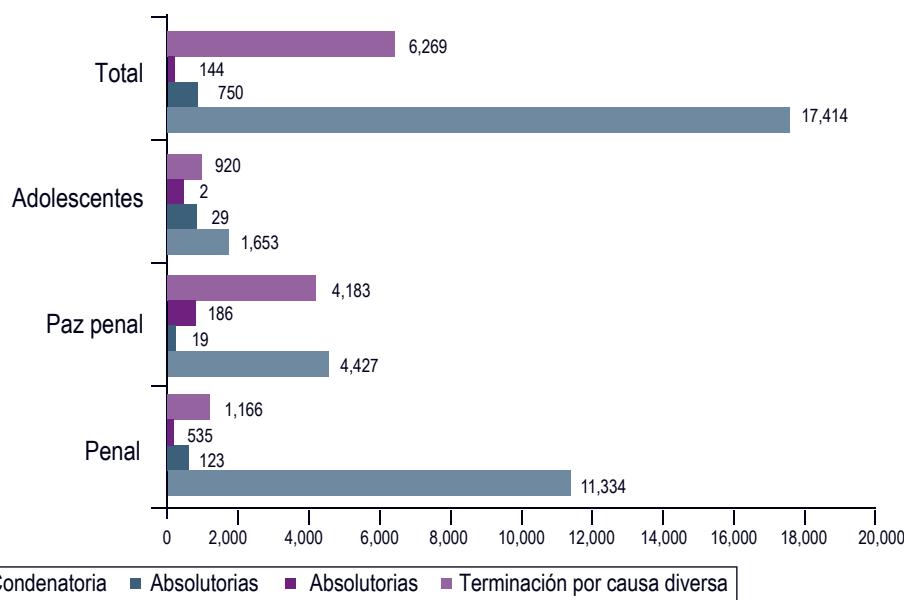
Del total de las personas entrevistadas de la población abierta del Distrito Federal que manifestaron que habiendo tenido un problema familiar, civil o mercantil no acudieron al TSJDF, el 26,2% respondió que no lo había hecho por desconfianza en las autoridades, el 21,4% contestó que no sabía cómo hacerlo y el 19% consideró que los trámites son muy lentos. Menor peso en la decisión de no acudir al TSJDF tienen razones tales como el costo del trámite (2.4%), la falta de defensor o defensora (2.4%) y la percepción de que no existe justicia y por lo tanto no se amerita acudir al TSJDF (4.8%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Población abierta del Distrito Federal. Nota: De todas las personas que han sido víctimas de algún delito que “merecía ser denunciado” desde la óptica de la persona sólo 36% ha denunciado en su momento.	$\%Pnd = \left(\frac{pfc_m}{Tu} \right)$ Donde: %Pnd = porcentaje de la población que declaró haber tenido algún problema de tipo familiar, civil o mercantil y que no acudió a demandar, según razones. Pfc_m = número de personas entrevistadas de la población abierta que no acudieron a demandar por tipo de razón. Tu = número total de personas entrevistadas de la población abierta.

3.8. Acceso e igualdad ante el TSJDF: Consignaciones y procesos penales

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R2)	Número de sentencias dictadas en materia penal, desagregadas por tipo

Número de sentencias dictadas en materia penal, desagregadas por tipo, año judicial 2010



Fuente: DE con información de juzgados penales.

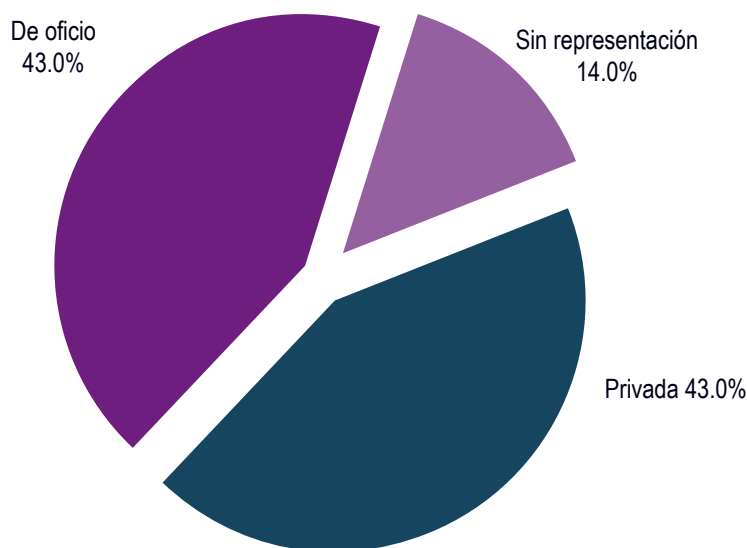
Descripción

El 71% del total de las 24,567 sentencias dictadas por las y los jueces penales, de paz penal y en materia de justicia para adolescentes fueron condenatorias en el año 2010. Este patrón es más pronunciado en la materia penal en la cual las sentencias condenatorias representan el 86% (11,334 sentencias condenatorias) de todas las sentencias, seguido por 64% o 1,653 sentencias condenatorias en materia de justicia para adolescentes y de 50% en materia de paz penal (4,427 sentencias condenatorias). En todos los casos las sentencias absolutorias no rebasan el 5%, y el porcentaje de terminación por causa diversa a sentencia en donde entran el perdón, la conciliación, etc., en materia penal es el 9%, en materia paz penal el 48% y en materia de justicia para adolescentes el 35%.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Anual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Sentencias por expediente.	N.A.
Nota: Las sentencias mixtas se refieren a los casos en los cuales hubo más de una persona procesada en la causa penal y la sentencia fue diferente en uno o más casos.	

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P22)	Tipo de representación legal de las y los usuarios del TSJDF

Tipo de representación legal de las y los usuarios del TSJDF



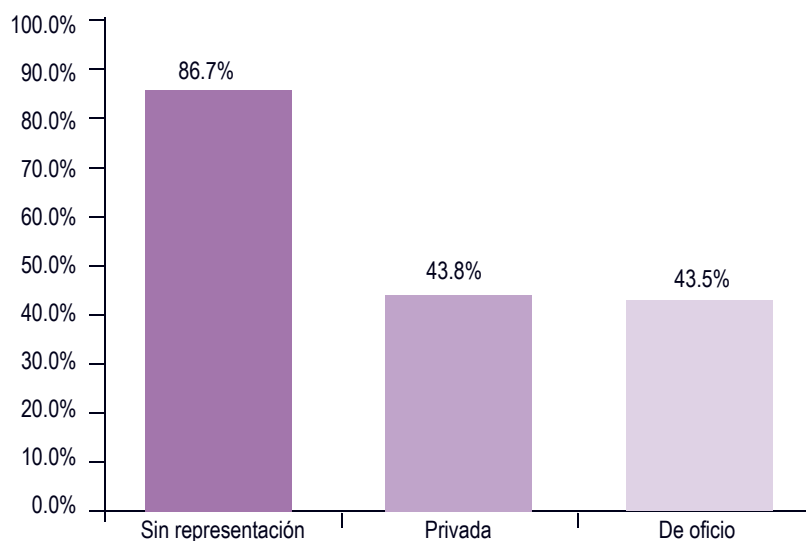
Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción	
Se aprecia una participación equilibrada entre las y los defensores de oficio y las y los defensores privados en los juicios que se llevan a cabo el TSJDF: el 43% de las y los usuarios del TSJDF dijo estar representado por un defensor o defensora de oficio, mientras que el 43% se apoyaba en un defensora o una defensora privada. El 14% de las y los usuarios del TSJDF dijeron no tener representación.	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Tr = \left(\frac{Em}{Tu} \right)$ Donde: %Tr = porcentaje de representación legal. Pfcm = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que declararon haber/no haber tenido representación. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por tipo de representación.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R3a)	Medida en que se obtiene una sentencia favorable según tipo de representación

Medida en que se obtiene una sentencia favorable según tipo de representación



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

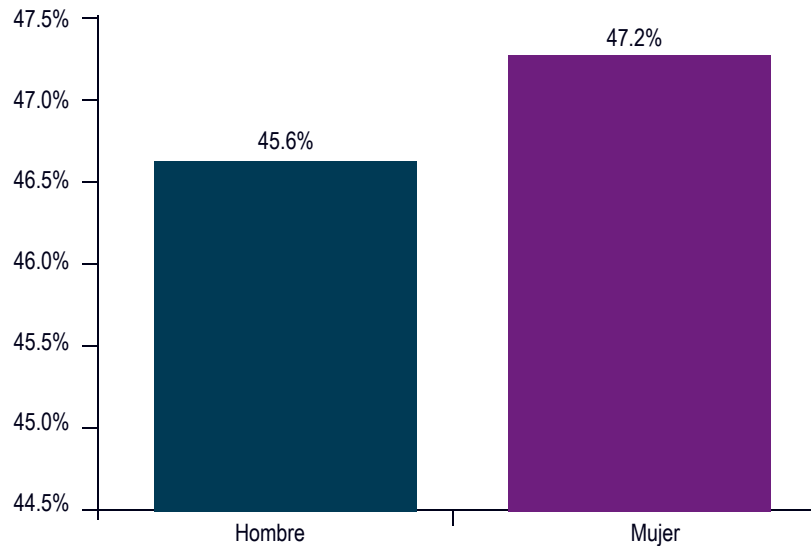
Descripción

Es de destacarse que las personas que llevaron por sí mismas su juicio, obtuvieron en 86.7% una sentencia que calificaron como favorable a diferencia de las que fueron representadas por una defensora o un defensor privado o de oficio. En estos últimos casos aproximadamente el 44% de las personas representadas obtuvo una sentencia que calificaron como favorable.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Sf_R = \left(\frac{N_R^{Sf}}{N_R} \right) \times 100$ Donde: $\%Sf_R$ = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por tipo de representación. N_R^{Sf} = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por tipo de representación. N_R = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por tipo de representación.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R3b)	Medida en que se obtiene sentencia favorable según sexo de la persona usuaria

Medida en que se obtiene una sentencia favorable según sexo de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

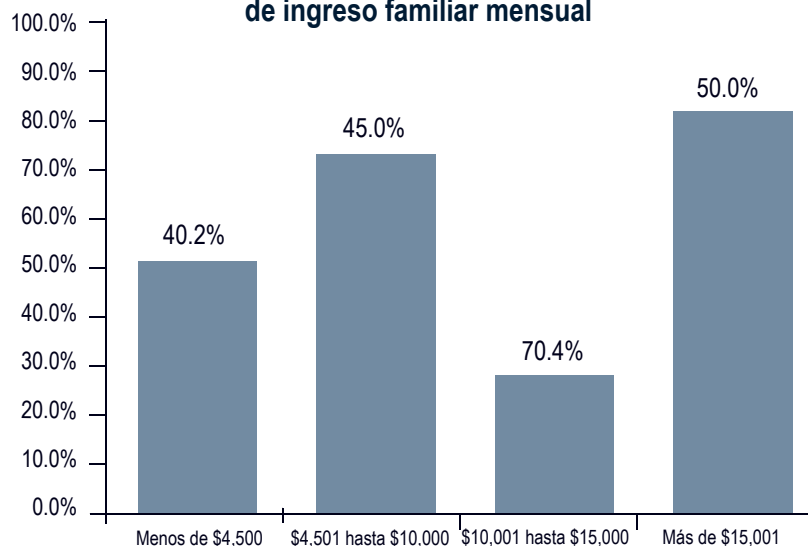
Descripción

Del total de las personas usuarias del TSJDF las mujeres califican en un mayor porcentaje la sentencia obtenida como favorable respecto de los hombres, sin embargo la diferencia entre hombres y mujeres no es significativa: 45.6% en las mujeres y 47.2% en los hombres.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Sf_s = \left(\frac{N_s^{Sf}}{N_s} \right) \times 100$ Donde: $\%Sf_s$ = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por sexo. N_s^{Sf} = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por sexo. N_s = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por sexo.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R3c)	Medida en que se obtiene una sentencia favorable según nivel de ingreso familiar mensual

Medida en que se obtiene una sentencia favorable según nivel de ingreso familiar mensual



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

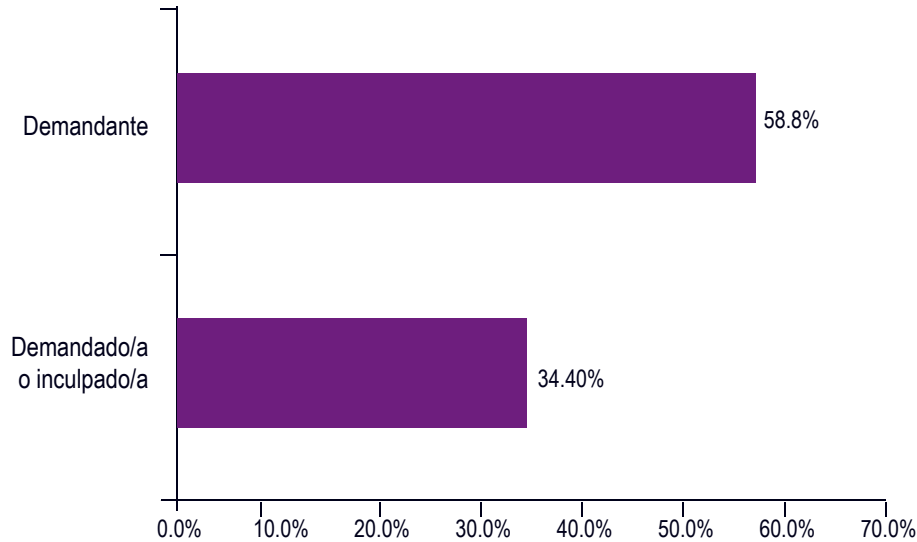
Descripción

No se puede observar una relación estrecha entre la calificación de la sentencia como favorable por parte de las y los usuarios del TSJDF y su nivel de ingreso familiar mensual. La percepción de la sentencia como favorable aumenta conforme aumenta el nivel de ingreso familiar mensual de las y los usuarios del TSJDF para llegar a 70.4% en el grupo de personas usuarias del TSJDF con nivel de ingreso familiar mensual entre \$10,001 y \$15,000 pesos, y siendo más baja en el grupo de personas usuarias del TSJDF con nivel de ingreso familiar mensual menor de \$4,500 pesos. Sin embargo esta tendencia no se mantiene para las y los usuarios cuyo rango de ingreso familiar mensual es mayor a \$15,001 pesos donde se observa que en 50% de los casos la sentencia obtenida se califica como favorable.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Sf_I = \left(\frac{N_I^{Sf}}{N_I} \right) \times 100$ Donde: $\%Sf_I$ = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por nivel de ingreso familiar mensual. N_I^{Sf} = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por nivel de ingreso familiar mensual. N_I = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R3d)	Medida en que se obtiene una sentencia favorable según el tipo de actor o actora

Medida en que se obtiene una sentencia favorable según el tipo de actor o actora



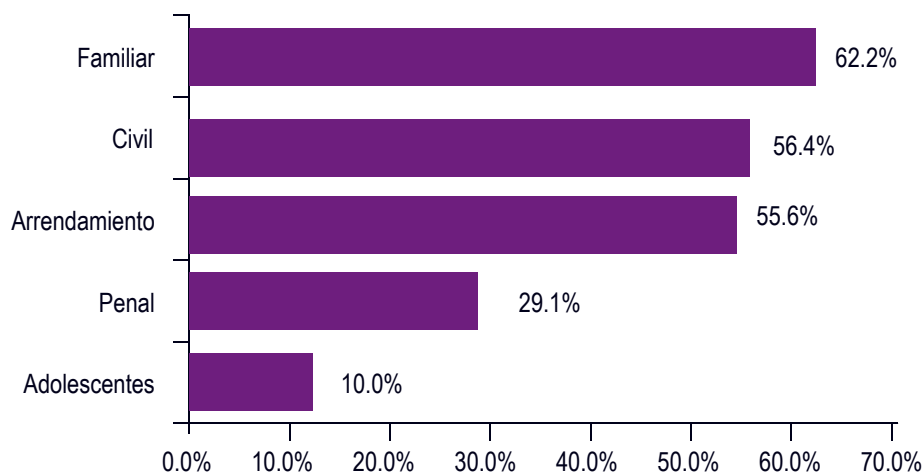
Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada

Fuente: DE del TSJDF con información del CJA.

Descripción	
Del total de las personas usuarias que habían llevado un juicio en el TSJDF y han obtenido una sentencia, un mayor porcentaje de demandantes calificaron la sentencia obtenida como favorable (58.8%) en comparación con las personas que fueron demandadas o inculpadas. Las personas demandadas o inculpadas califican la sentencia obtenida como favorable en 34.4% de los casos.	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Sf_a = \left(\frac{N_a^{Sf}}{N_a} \right) \times 100$ Donde: $\%Sf_a$ = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por tipo de actor o actora. N_a^{Sf} = número de personas entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por tipo de actor o actora. N_a = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por tipo de actor o actora.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R3e)	Medida en que se obtiene una sentencia favorable según materia

Medida en que se obtiene una sentencia favorable según materia



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

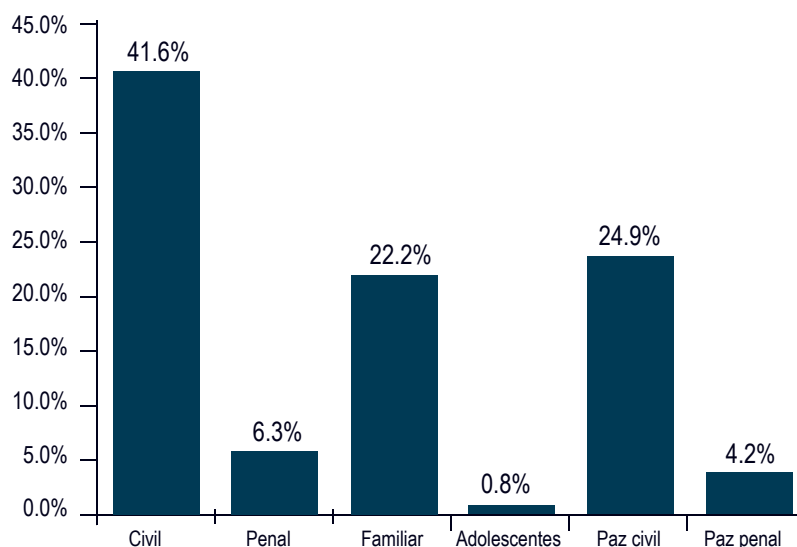
Del total de las personas usuarias que llevaron un juicio en el TSJDF y han obtenido una sentencia, en mayor porcentaje de los casos se calificó ésta como favorable: 62.2% por quienes participaron en un juicio familiar, seguidos por aquellas personas que participaron en un juicio civil (56.4%), y por las que participaron en un juicio de arrendamiento (55.6%).

En el caso de las materias penal y de justicia para adolescentes, sólo el 29.1% y el 10% de las y los usuarios calificaron la sentencia obtenida como favorable.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Sf_m = \left(\frac{N_m^{Sf}}{N_m} \right) \times 100$ Donde: $\%Sf_m$ = porcentaje de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por materia. N_m^{Sf} = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que aseguran haber obtenido una sentencia favorable por materia. N_m = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por materia.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (R4)	Porcentaje de sentencias por materia, en juzgados de primera instancia

Porcentaje de sentencias por material, en juzgados de primera instancia, año judicial 2010



Fuente: DE con información de órganos jurisdiccionales.

Descripción

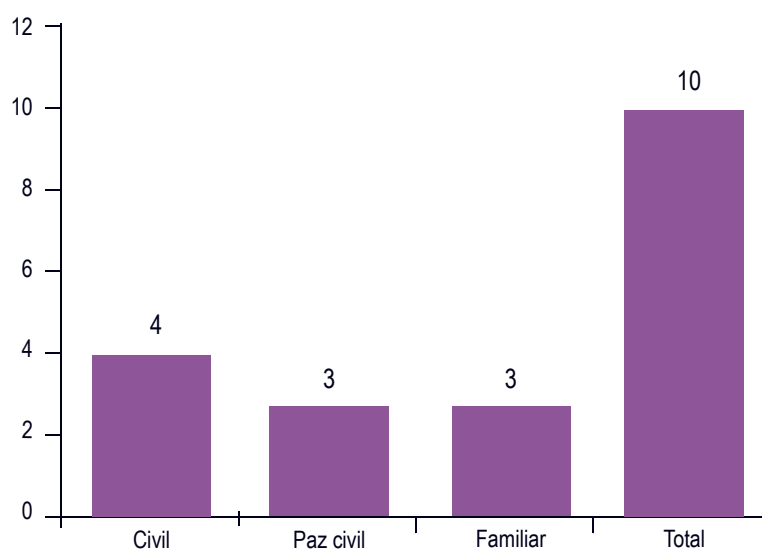
En correspondencia con el dato de un mayor número de expedientes ingresados en materia civil respecto de otras materias (véase indicador P9), en el año 2010, el total de sentencias emitidas por los juzgados civiles y de paz civil es mayor (respectivamente 41.6% y 24.9%) en comparación con las sentencias emitidas en las demás materias. En materia familiar se emitió el 22.2% de sentencias, en materia penal el 6.3%, en materia de paz penal 4.2% y en materia de justicia para adolescentes 0.8%.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Sentencias.	$\%S = \left(\frac{Sm}{Ts} \right) \times 100$ Donde: %S = porcentaje de sentencias por materia. Sm = número de sentencias por materia. Ts = número total de sentencias de juzgados de primera instancia.

3.9. Audiencia pública por un Tribunal competente e independiente: Responsabilidad administrativa o penal del personal del TSJDF

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P23)	Número de sanciones disciplinarias contra jueces o juezas, desagregadas por materia

Número de sanciones disciplinarias contra de jueces o juezas, desagregadas por materia, año judicial 2010



Fuente: DE con información de órganos jurisdiccionales.

Descripción

En términos disciplinarios, durante el año 2010 se sancionaron a un total de 10 jueces o juezas, de los cuales 4 pertenecían a la materia civil, 3 a la materia de paz civil y 3 a la familiar.
En segunda instancia no se reportaron sanciones a servidoras y servidores públicos durante el año judicial 2010.

Metadato

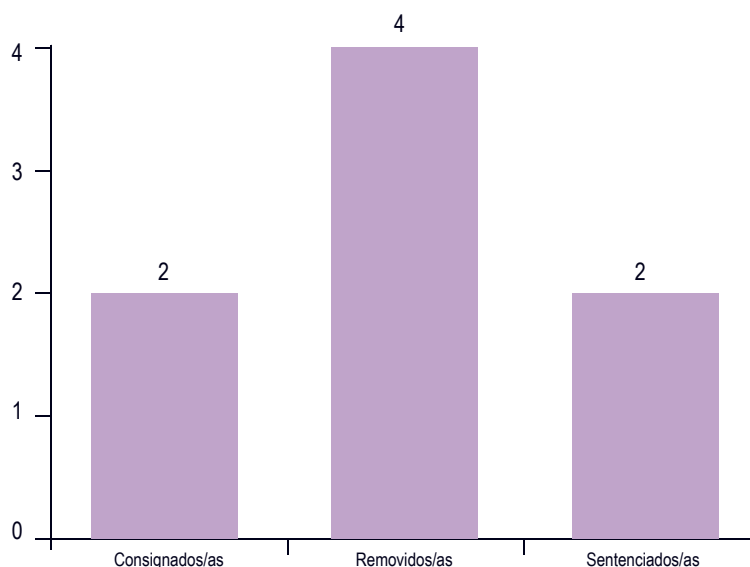
Fuente: Comisión de Disciplina Judicial del TSJDF.
Periodicidad: Mensual.
Cobertura: D.F.
Unidad de observación: Sanciones.

Fórmula

N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R5)	Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales que fueron consignados, removidos o sentenciados

Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales que fueron consignados, removidos o sentenciados, año judicial 2010

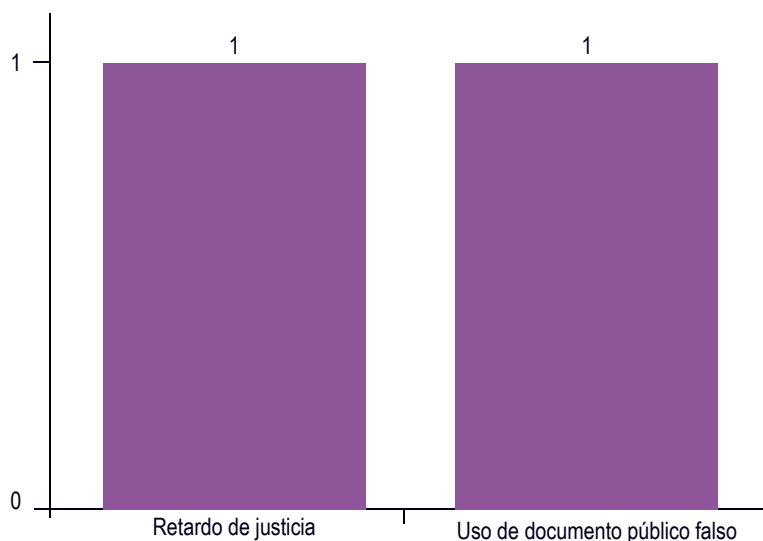


Fuente: DE con información de órganos jurisdiccionales.

Descripción	
Durante el año 2010, un total de 8 servidoras o servidores con funciones jurisdiccionales fueron consignados, removidos de sus cargos o sentenciados por alguna falta cometida. Tal como se observa en la gráfica, 4 de ellos/ellas fueron removidos/as de su cargo, 2 fueron consignados/as y 2 fueron sentenciados/as.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección Jurídica del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R6)	Servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales consignados según cargo y delito

Servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales consignados según cargo y delito, año judicial 2010

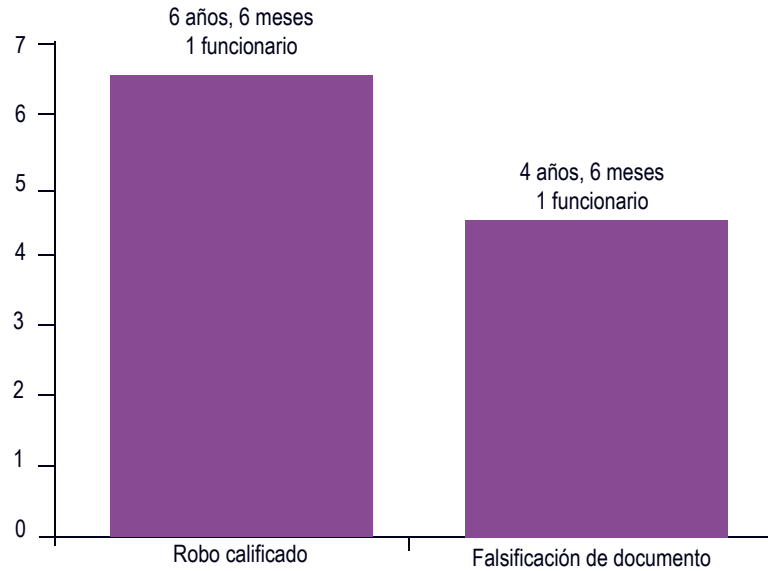


Fuente: DE con información de órganos jurisdiccionales.

Descripción	
En el año 2010 dos servidoras/es públicos con funciones jurisdiccionales fueron consignados. A uno de ellos (un juez) se le consignó por retardo en la impartición de justicia y a otro (administrativo especializado) se le consignó por uso de documento público falso.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección Jurídica del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales. Nota: Los asuntos consignados son distintos de los asuntos sentenciados.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R7)	Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales sentenciados según delito y sentencia

Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales sentenciados según delito y sentencia, año judicial 2010



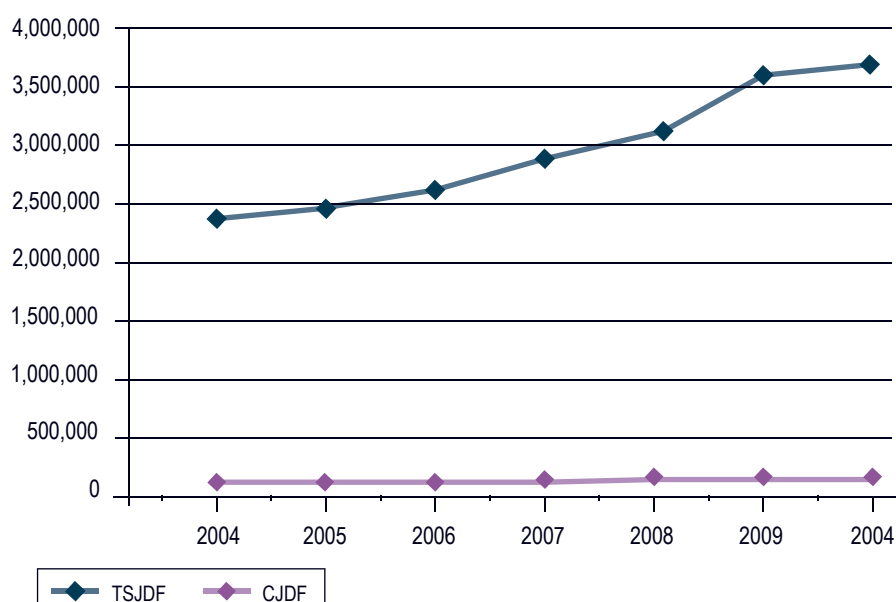
Fuente: DE con información de órganos jurisdiccionales.

Descripción	
De los dos servidores públicos (hombres) del TSJDF que fueron sentenciados en 2010, uno recibió una sentencia de 6 años 6 meses por el delito de robo calificado, y el otro una sentencia de 4 años 6 meses por el delito de falsificación de documento.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección Jurídica del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Órganos Jurisdiccionales.	N.A.
Nota: Los asuntos sentenciados son distintos de los asuntos consignados.	

3.10. Audiencia pública por un Tribunal competente e independiente: Gasto público

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P24)	Presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa al Poder Judicial del D.F.

**Presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa al Poder Judicial del D.F
(miles de pesos), año judicial 2004 a 2010**



Fuente: DE con información del Decreto presupuesto de egresos del D.F.

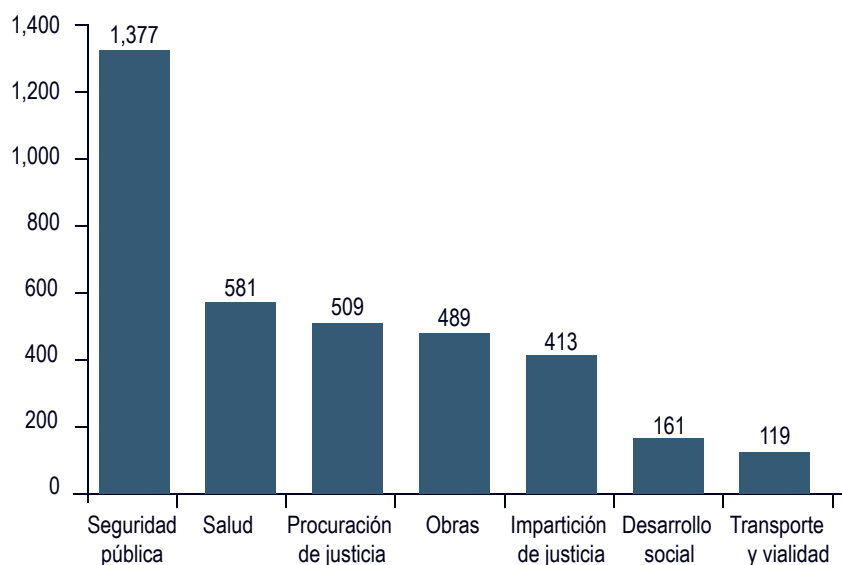
Descripción

El presupuesto aprobado al Poder Judicial del Distrito Federal por la Asamblea Legislativa (ALDF) ha registrado un moderado crecimiento en los últimos años al pasar de \$2,371,569,000 de pesos en el 2004 a \$3,657,644,000 de pesos en el año 2010. Este crecimiento es relativo considerando el incremento en el número de asuntos llevados ante el TSJDF y otros factores tales como la inflación, la cual según el Banco de México ha sido de 32% en el periodo 2004-2010.

Metadato	Fórmula
Fuente: Decreto presupuesto de egresos del D.F. Periodicidad: Anual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Instituciones del gobierno del D.F. Nota: Presupuesto en miles de millones de pesos.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P25)	Pesos gastados en el D.F. por habitante en diferentes rubros

Pesos gastados en el D.F. por habitante en diferentes rubros, año judicial 2010



Fuente: DE con información del Decreto presupuesto de egresos del D.F.

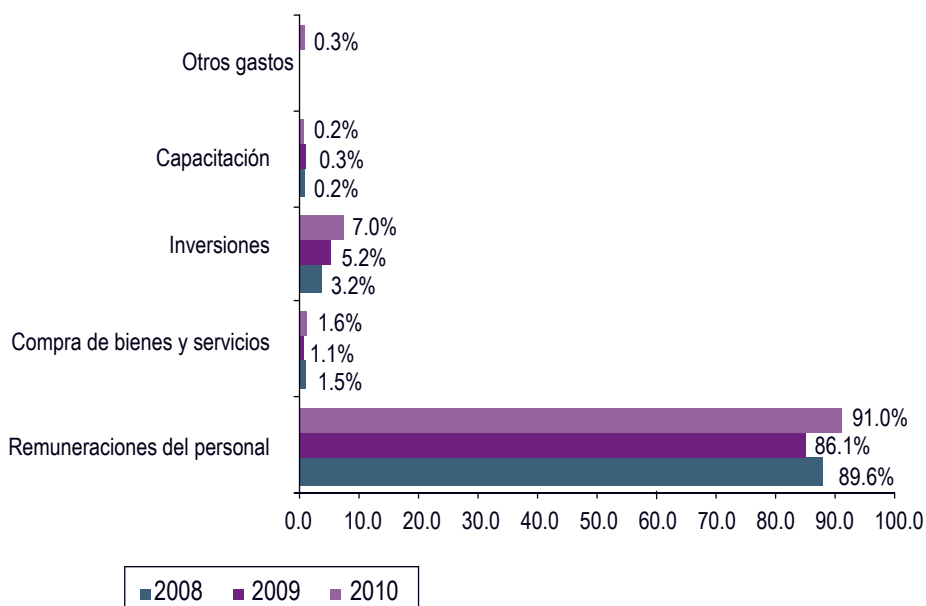
Descripción

En el Distrito Federal, el TSJDF es una de las tres dependencias que destinaron menos presupuesto por habitante (\$413 pesos) para el año 2010, seguido por la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal con \$161 pesos por habitante y la Secretaría de Transportes y Vialidad con \$119 pesos por habitante. La dependencia que destina mayor presupuesto por habitante es la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, con un valor de \$1,377 pesos; le sigue la Secretaría de Salud del Distrito Federal (\$581 pesos por habitante), y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (\$508 pesos por habitante).

Metadato	Fórmula
Fuente: Decreto presupuesto de egresos del D.F. Periodicidad: Anual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Instituciones del gobierno del D.F.	$P = \left(\frac{pd}{h} \right)$ Donde: P = pesos gastados en el D.F. por habitante en diferentes rubros. pd = presupuesto por dependencia gubernamental. h = número total de habitantes en el D.F.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P26)	Porcentaje del presupuesto ejercido en diversos rubros por el TSJDF, respecto del total asignado

Porcentaje del presupuesto ejercido en diversos rubros por el TSJDF, respecto del total asignado, año judicial 2008 a 2010



Fuente: DE con información de la Dirección de recursos financieros

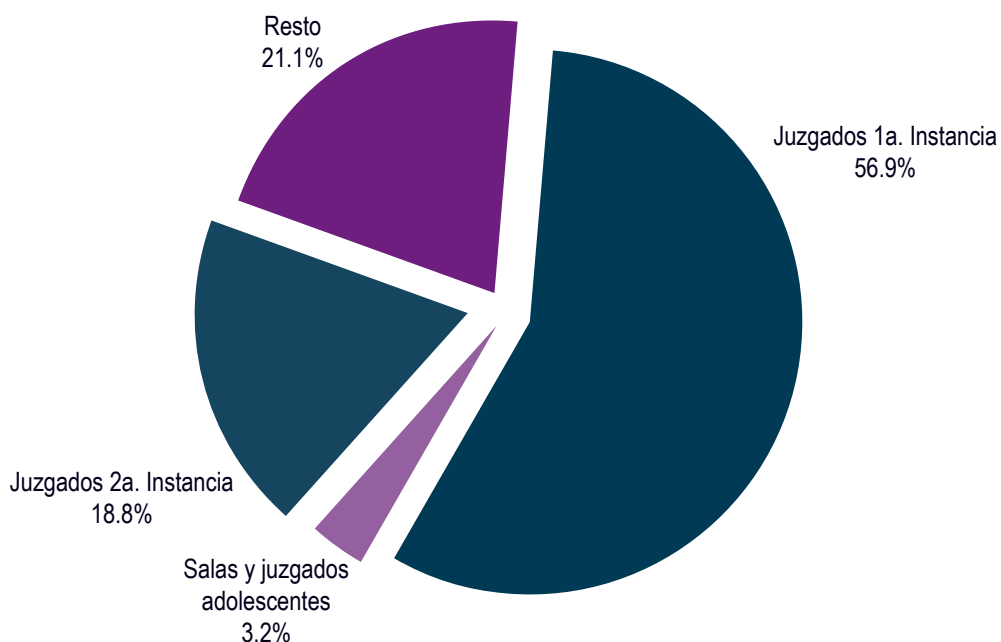
Descripción

La mayor parte del presupuesto autorizado para el TSJDF se destina a remuneraciones de su personal (más de 86%). A otros rubros tales como inversiones, compra de bienes y servicios y capacitación se destina menos del 10% del total de los recursos del TSJDF. Por ejemplo en 2010, 7% de los recursos se utilizaron para inversiones, 1.6% para la compra de bienes y servicios, y el 0.2% para capacitación. Estos montos no difieren significativamente de los destinados en 2009 (5.2% destinados a inversión, 1.1% a compra de bienes y servicios y 0.3% a capacitación) y 2008 (3.2% destinados a inversión, 1.5% a compra de bienes y servicios, y 0.2% a capacitación).

Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección de Recursos Financieros del TSJDF. Periodicidad: Anual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Capítulos del gasto 1000-4000.	$\%Pg = \left(\frac{g}{Tg} \right) * 100$ Donde: %Pg = porcentaje del presupuesto ejercido por el TSJDF. g = gasto aplicado a diferentes rubros. Tg = total del gasto ejercido por el TSJDF en 2010.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P27)	Porcentaje del presupuesto asignado en primera y segunda instancia respecto del presupuesto total del TSJDF

Porcentaje del presupuesto asignado en primera y segunda instancia respecto del total, año judicial 2010

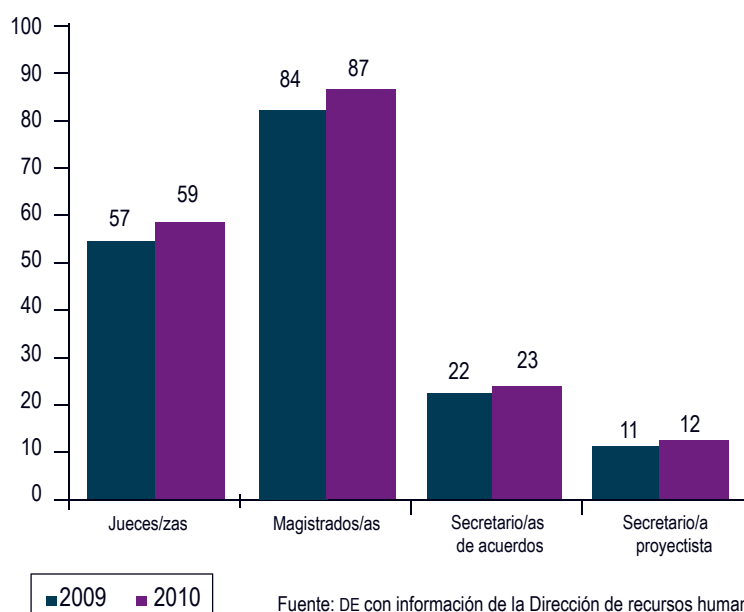


Fuente: DE con información de la Dirección de recursos financieros.

Descripción	
Del total de presupuesto asignado al TSJDF en 2010, el 56.9% fue absorbido por los juzgados de primera instancia en materias civil, familiar y penal y el 18.8% por los de segunda instancia. El presupuesto absorbido por juzgados y salas en materia de justicia para adolescentes es del 3.2%. El 21.1% restante se destina a funciones administrativas y de apoyo judicial.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección de Recursos Financieros del TSJDF. Periodicidad: Anual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Órganos Jurisdiccionales. Nota: “Resto” se refiere a las áreas administrativas y de apoyo judicial.	$\%G = \left(\frac{G_{12}}{P} \right) * 100$ Donde: %G = porcentaje del presupuesto asignado en primera o segunda instancia o el resto. G_{12} = presupuesto asignado en primera, segunda instancia y el resto. P = presupuesto total asignado al TSJDF.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P28)	Remuneraciones medias mensuales de las y los servidores públicos judiciales equivalentes en salarios mínimos

Remuneraciones medias mensuales de las y los servidores públicos judiciales equivalentes en salarios mínimos, año judicial 2009-2010



Fuente: DE con información de la Dirección de recursos humanos.

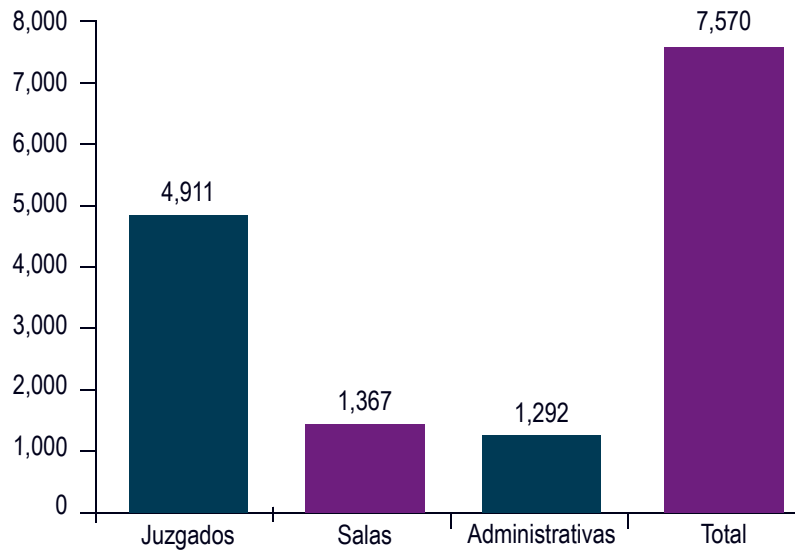
Descripción

Los sueldos percibidos por las y los funcionarios judiciales del TSJDF en 2010, respecto de los salarios mínimos vigentes para ese año, reflejan que un juez o una jueza gana 59 veces el salario mínimo vigente, un magistrado o una magistrada lo gana 87 veces, un secretario o una secretaria de acuerdos 23 veces y un secretario o una secretaria proyectista 10 veces. Asimismo, en comparación con 2009, se observa un ligero incremento en los niveles salariales, equivalentes en salarios mínimos, percibidos por las y los servidores públicos judiciales.

Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección de Recursos financieros del TSJDF y la Comisión de los Salarios Mínimos. Periodicidad: Anual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Órganos Jurisdiccionales.	$Rm = \frac{\left(\frac{S}{N} \right)}{SMV}$ Donde: Rm = remuneración media mensual de magistrados/as, jueces/zas y secretarios/as, equivalente en salarios mínimos. S = suma de todos los sueldos mensuales de magistrados/as, jueces/zas o secretarios/as. N = número total de magistrados/as, jueces/zas o secretarios/as. SMV = salario mínimo vigente mensual del año especificado.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P29)	Número de computadoras por órganos jurisdiccionales y áreas administrativas

Número de computadoras por órganos jurisdiccionales y áreas administrativas, año judicial 2010

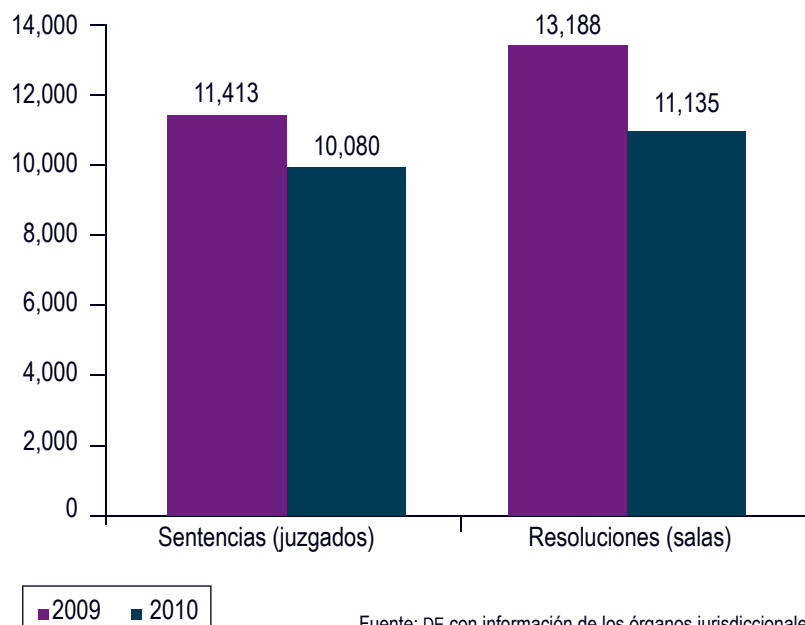


Fuente: DE con información de la Dirección de informática.

Descripción	
Para el año 2010, el número de computadoras con las que se disponía en el TSJDF era 7,570, de las cuales 65% (4,911 equipos), se ubicaba en los juzgados. Las salas disponían de 1,367 computadoras y las áreas de apoyo administrativo de 1,292 computadoras.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección Ejecutiva de Informática del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Computadoras instaladas.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P30)	Costo promedio por sentencia y resolución

**Costo promedio por sentencia y resolución,
año judicial 2009 y 2010**



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción

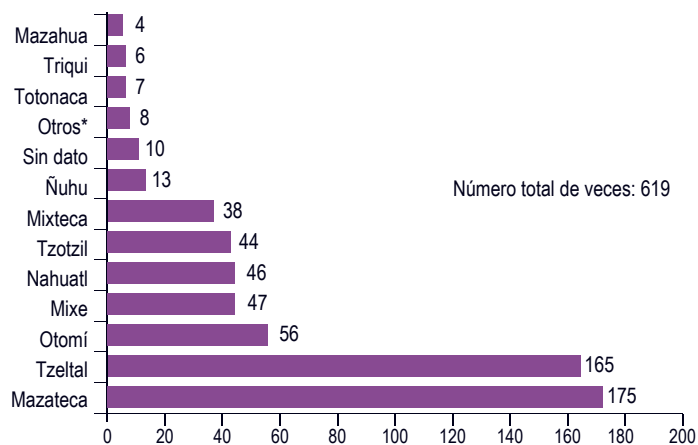
Entre los años 2009 y 2010, el costo promedio por sentencia y resolución en juzgados y salas del TSJDF, disminuyó entre 13% y 15% al pasar las sentencias de los juzgados de un costo de \$11,413 pesos a \$10,800, y las resoluciones de salas de \$13,188 a \$11,135 pesos.

Metadato	Fórmula
Fuente: Dirección de Recursos Financieros del TSJDF y Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Sentencias y resoluciones.	$Cps = \frac{Sj}{Sr}$ Donde: Cps = costo promedio por sentencia y resolución en el TSJDF según instancia. Sj = suma del presupuesto asignado a juzgados o salas. Sr = número de sentencias en juzgados y número de resoluciones en salas.

3.11. Audiencia pública por un Tribunal competente e independiente: Peritos traductores

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P31)	Número de veces que se presentaron peritos traductores en los juzgados desagregado por lengua

Número de veces que se presentaron peritos traductores en los juzgados desagregado por lengua, año judicial 2010



Fuente: DE con información de la DOCDH.

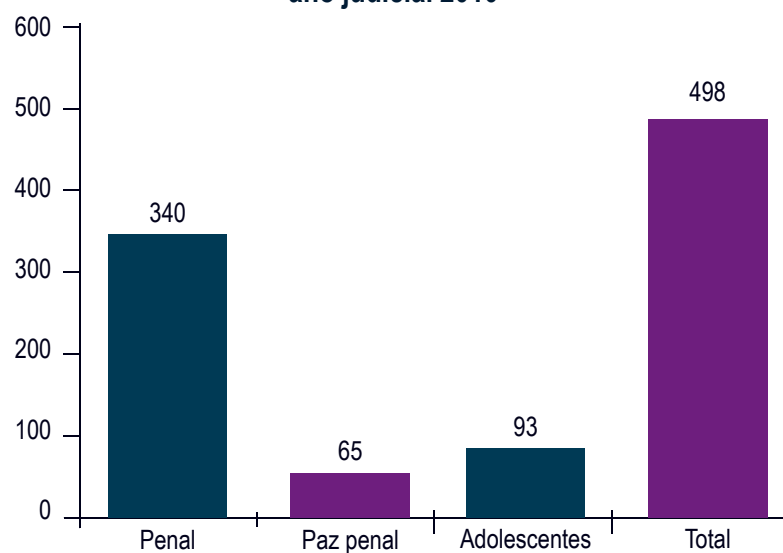
Descripción

Los pueblos indígenas que más solicitan los servicios de peritos traductores/as son el Mazateco de la región de Oaxaca, con un 28% de los casos (175 casos) y el Tzeltal con un 26% de los casos (165 casos). En menor número de casos se ha requerido la presencia de peritos traductores para las siguientes lenguas: Otomí (56 casos), Mixe (47 casos), Náhuatl (46 casos), Tzotzil (44 casos) y Mixteca (38 casos). En menos de 15 ocasiones se han presentado peritos traductores/as para las lenguas Nuhu, Totonaca, Triqui y Mazahua. Cabe señalar que en todos los casos en los cuales se ha requerido el apoyo de un/a perito traductor, éste ha sido proporcionado.

Metadato	Fórmula
Fuente: DOCDH del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Peritos traductores. La estadística está realizada con base en las constancias y dictámenes culturales presentados por la Organización de Traductores, Intérpretes Interculturales y Gestores en Lenguas Indígenas A.C. en el año 2010. Nota: En otras lenguas se incluyen amuzgo, chinanteco y tlapaneco.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P32)	Número de casos en los que se proporcionó un/a perito traductor

Número de casos en los que se proporcionó un/a perito traductor, año judicial 2010



Fuente: DE con información de la DOCDH.

Descripción

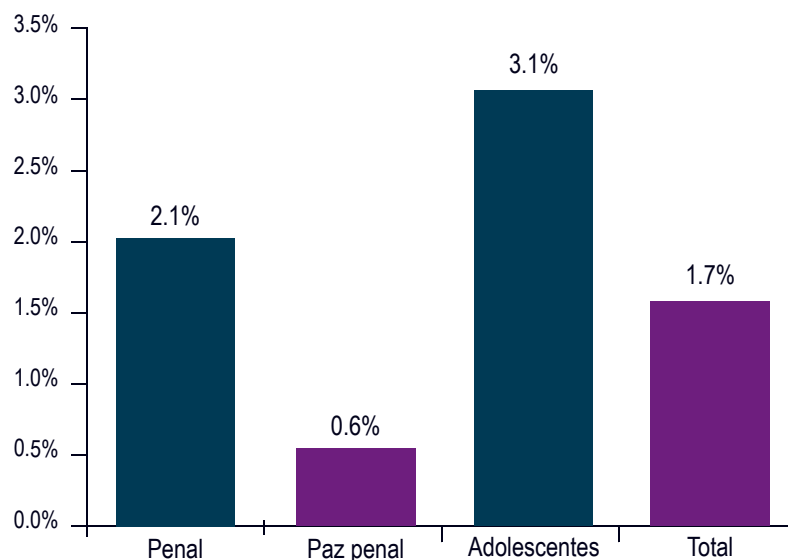
En 2010, el apoyo de peritos traductores/as para personas que hablan alguna lengua indígena se ha solicitado en las materias penal, de paz penal y de justicia para adolescentes. El 68% de las y los peritos traductores (340 en total) se destinaron a la materia penal, el 19% (93 en total) a la materia de justicia para adolescentes y el 13% (65 en total) a la materia de paz penal.

Cabe señalar que en todos los casos en los cuales se ha requerido el apoyo de un perito traductor, este servicio ha sido proporcionado.

Metadato	Fórmula
Fuente: DOCD del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Peritos traductores. La estadística está realizada con base en las constancias y dictámenes culturales presentados por la Organización de Traductores, Intérpretes Interculturales y Gestores en Lenguas Indígenas A.C. en el año 2010. Nota: En otras lenguas se incluyen amuzgo, chinanteco y tlapaneco.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P33)	Porcentaje de casos en los que se proporcionó un/a perito traductor de acuerdo con el total de juicios iniciados desagregado por materia

Porcentaje de casos en los que se proporcionó un/a perito traductor de acuerdo con el total de juicios iniciados desagregado por materia, año judicial 2010



Fuente: DE con información de la DOCDH.

Descripción

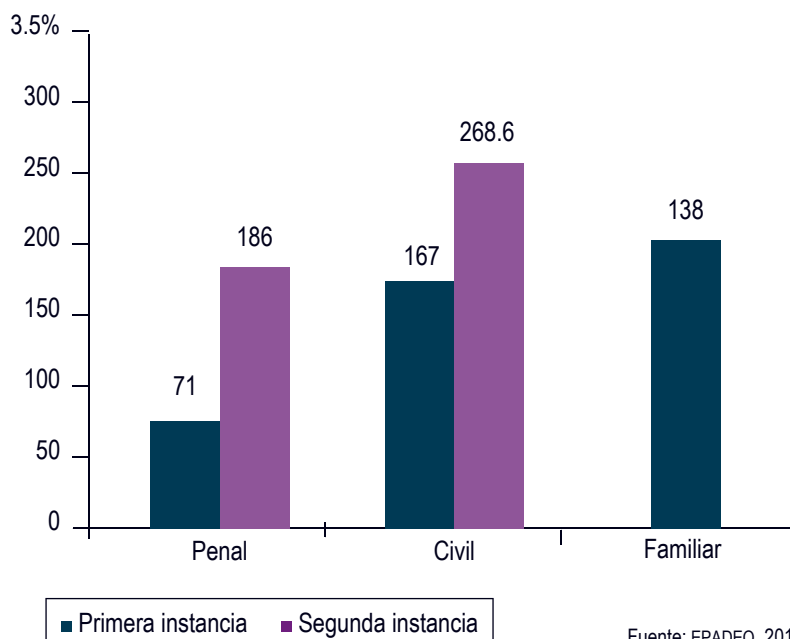
En el año 2010 se observa que el porcentaje que representan los juicios en los cuales se proporcionó el apoyo de un/a perito traductor respecto del total de juicios, fue del 1.7%. La materia de justicia para adolescentes fue la que requirió en mayor porcentaje de la presencia de un/a perito traductor en los juicios (3.1% de los casos), seguida de la materia penal (2.1% de casos) y la de paz penal (0.6% de casos).

Metadato	Fórmula
Fuente: DOCDH del TSJDF. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Órganos Jurisdiccionales.	$\%PT = \left(\frac{P}{Ji} \right) \times 100$ Donde: %PT = porcentaje de peritos traductores proporcionados. P = número de peritos traductores por materia. Ji = número total de juicios iniciados por materia.

3.12. Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales: Cumplimiento de términos procesales

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P34)	Promedio de días hábiles de duración de los juicios según materia e instancia

Promedio de días hábiles de duración de los juicios según materia e instancia



Descripción

En materia penal un juicio en primera instancia dura en promedio dos meses y medio (71 días hábiles) y en segunda instancia tiene una duración promedio de seis meses y medio (165 días hábiles). Un juicio civil en primera instancia dura en promedio 6 meses (167 días hábiles) y en segunda instancia puede durar hasta nueve meses (256.5 días hábiles). En materia familiar un juicio en primera instancia puede llevar en promedio 5 meses (139 días hábiles).

Metadato

Fuente: EPADEQ, 2010.

Periodicidad: Indefinida.

Cobertura: D.F.

Unidad de observación: Expedientes concluidos del TSJDF.

Nota: No se realizó el cálculo para segunda instancia en materia familiar, por encontrar en la muestra casos con apelación no representativa.

Fórmula

$$Pd = \frac{Nd}{Tj}$$

Donde:

Pd = promedio de días hábiles de duración de los juicios por instancia y materia.

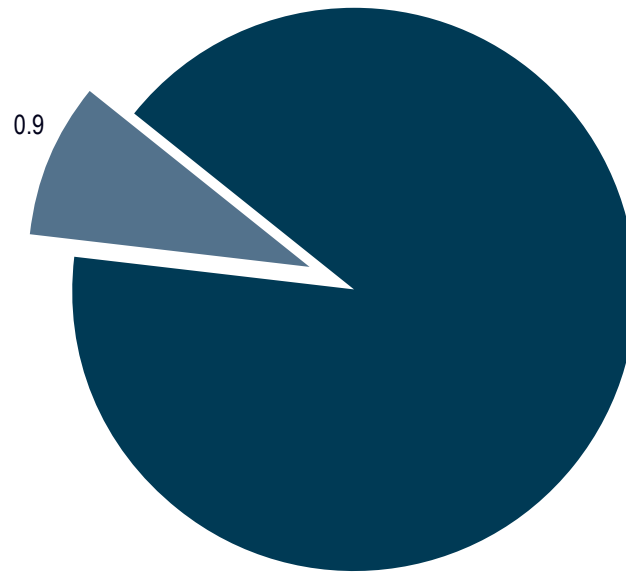
Nd = número de días hábiles entre la radicación de la causa y la sentencia por instancia y materia.

Tj = número total de juicios revisados por instancia y materia.

3.13. Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales: Detención legal

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P35)	Porcentaje de libertades concedidas por no calificar legal la detención

Porcentaje de libertades concedidas por no calificar legal la detención



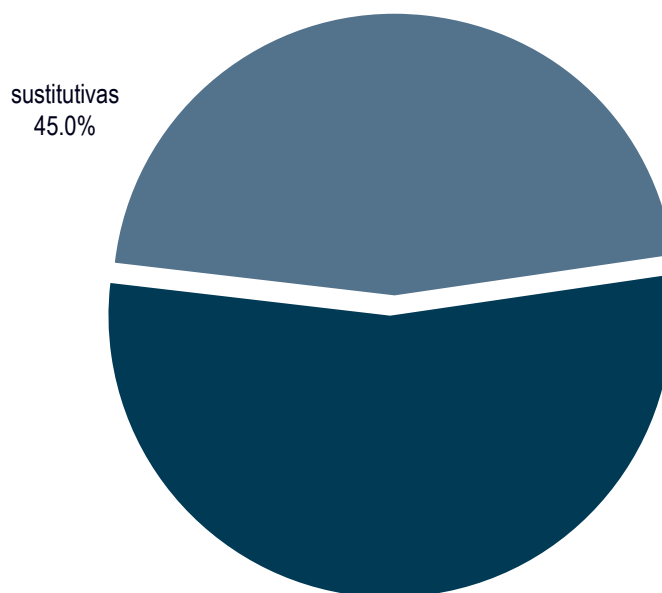
Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción	
Del total de libertades otorgadas por las y los jueces y magistrados del TSJDF, las que se conceden por no calificar de legal la detención apenas representan el 0.9%.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Libertades. Nota: La información corresponde al periodo febrero-diciembre de 2010.	$\%L = \left(\frac{N}{Tl} \right) \times 100$ Donde: %L = porcentaje de libertades por no calificar de legal la detención. N = número de libertades concedidas por no calificar de legal la detención. Tl = número total de libertades.

3.14. Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales: Uso mínimo de la prisión

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P36)	Porcentaje de personas sentenciadas que han recibido penas sustitutivas a la prisión

Porcentaje de personas sentenciadas que han recibido penas sustitutivas a la prisión



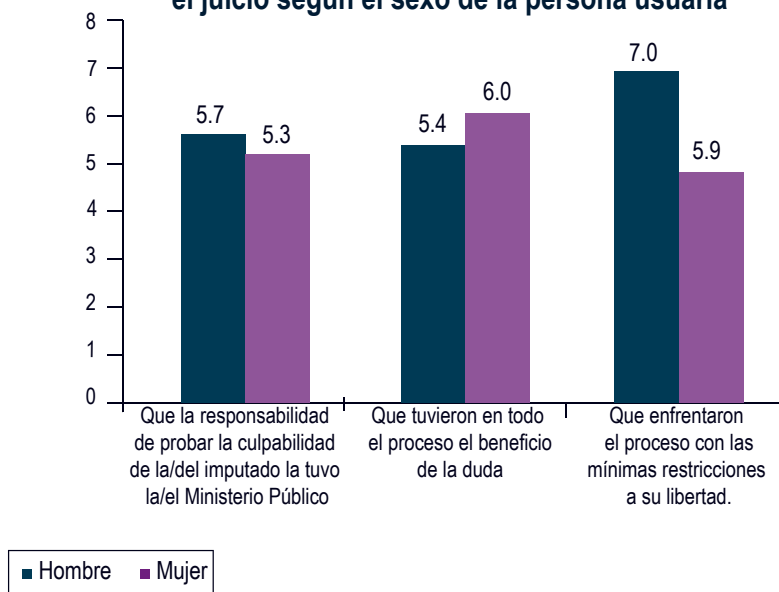
Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción	
Del total de personas sentenciadas en el periodo de febrero a diciembre del 2010, a 45% se otorgaron penas sustitutivas a la prisión.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Personas sentenciadas. Nota: La información corresponde al periodo febrero-diciembre de 2010.	$\%Ps = \left(\frac{Nc}{Tc} \right) \times 100$ Donde: %Ps = porcentaje de personas sentenciadas que recibieron penas sustitutivas a la prisión. Nc = número de personas sentenciadas que recibieron penas sustitutivas a la prisión. Tc = número total de personas sentenciadas.

3.15. Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales: Presunción de inocencia

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P37)	Calificación del grado de cumplimiento de la presunción de inocencia durante el juicio según el sexo de la persona usuaria

Calificación del grado de cumplimiento de la presunción de inocencia durante el juicio según el sexo de la persona usuaria



Nota: 0 indica ausencia y 10 presencia del debido cumplimiento.
Fuente: EPADEQ, 2010

Descripción

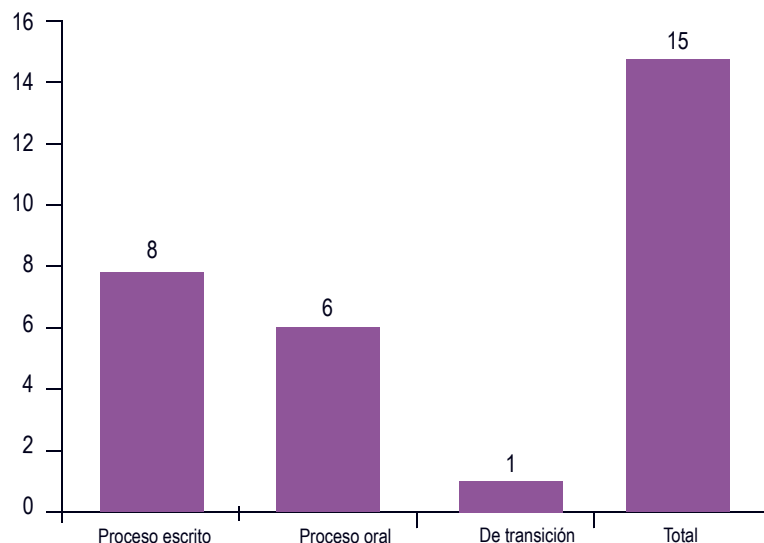
En el año 2010, la percepción de las y los usuarios del TSJDF respecto del hecho que “La responsabilidad de probar la culpabilidad de la persona imputada la tuvo la/el ministerio público” fue calificada con una puntuación de 5.7 en el caso de las usuarias y de 5.3 en el caso de los usuarios. En lo que se refiere a la apreciación de haber recibido el beneficio de la duda durante el proceso, las mujeres otorgan una calificación de 5.4 y los hombres de 6. A la pregunta de si la persona imputada enfrentó el proceso con las mínimas restricciones a su libertad, las mujeres dieron una calificación de 7 y los hombres de 5.9.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. La calificación en los tres casos es en una escala de 0 “Nunca” a 10 “Siempre” (Véase Anexo 2).	$C_i = \frac{1}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} cp_{ij}$ Donde: C_i = la calificación del grupo hombres o mujeres. n_i = número de personas entrevistadas en el grupo. cp_{ij} calificación al grado de cumplimiento de la presunción de inocencia por cada persona usuaria del TSJDF.

3.16. Protección especial a los niños, niñas y adolescentes

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P38)	Número de juzgados destinados para juzgar a adolescentes

Número de juzgados destinados para juzgar adolescentes, año judicial 2010



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción

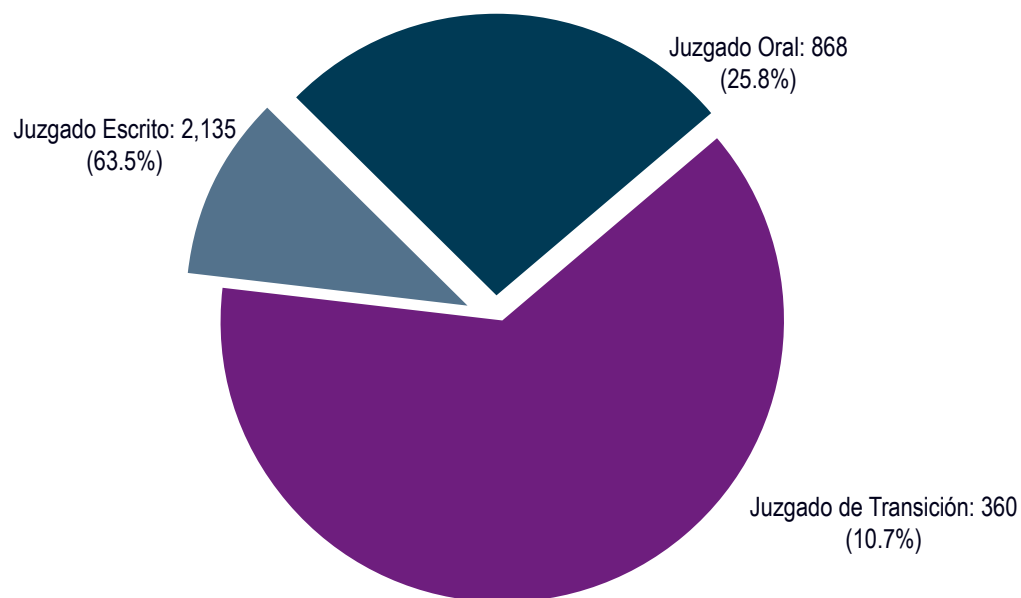
Como parte de las reformas en materia de justicia para adolescentes, el TSJDF comenzó a conocer estos asuntos a partir del mes de octubre del año 2008, para lo cual se crearon 6 juzgados orales que conocen de delitos no graves, 4 escritos que conocen de delitos graves y 5 de transición que atendían los delitos federales, mismos que funcionaron así hasta el mes de marzo de 2009.

A partir de abril del año 2009, los juzgados de proceso escrito aumentaron a 8 y los de transición disminuyeron de 5 a 1, por lo que en total existen 15 juzgados en materia de justicia para adolescentes.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Juzgados para adolescentes. Nota: Juzgado escrito: atiende casos sobre delitos graves. Juzgado oral: atiende casos sobre delitos no graves. Juzgado de transición: atiende casos de orden federal.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P39)	Número de expedientes ingresados en juzgados de justicia para adolescentes

Número de expedientes ingresados a los juzgados de justicia para adolescentes, año judicial 2010

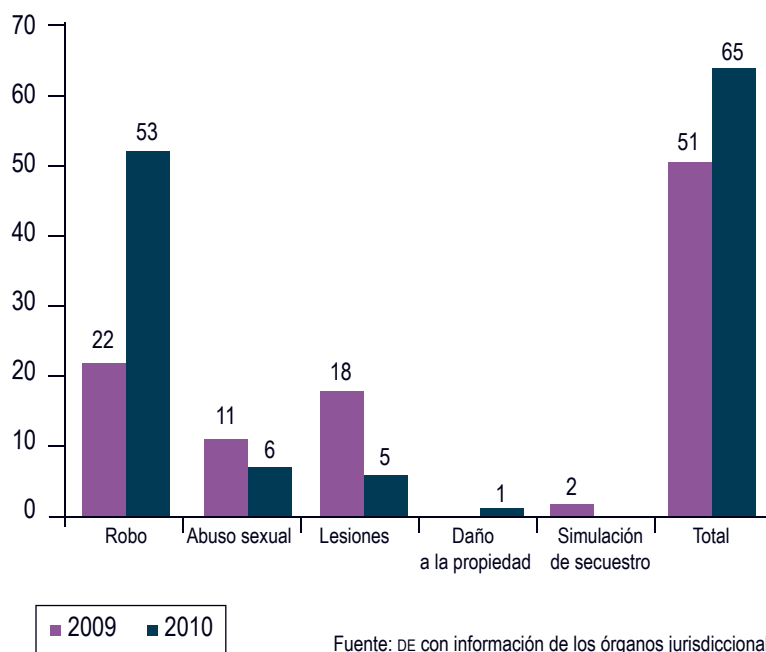


Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción	
En el año 2010, los juzgados escritos recibieron la mayor cantidad de asuntos (2,135 expedientes que representan el 63.5% del total), en comparación con los juzgados orales que recibieron 868 expedientes (25.8%). Por otro lado, el juzgado de transición recibió 360, lo que representa el 10.7% del total de expedientes. Lo anterior significa que más de la mitad de las y los adolescentes que fueron consignados al TSJDF estaban siendo acusados de haber cometido un delito grave.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Expedientes ingresados en juzgados de justicia para adolescentes. Nota: Juzgado escrito: atiende casos sobre delitos graves. Juzgado oral: atiende casos sobre delitos no graves. Juzgado de transición: atiende casos de orden federal.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P40)	Principales conductas tipificadas como delitos en la mediación de procesos orales para adolescentes con acuerdo

Principales conductas tipificadas como delitos en la mediación de procesos orales para adolescentes con acuerdo, año judicial 2009 y 2010



Descripción

Las y los adolescentes quienes presumiblemente cometieron delitos no graves, por tanto procesados en juzgados orales, tienen posibilidades en su proceso de recurrir a la solución mediante la mediación. En los años 2009 y 2010, 51 y 65 juicios respectivamente fueron factibles de mediación mediante la cual se llegó a un acuerdo entre las partes. Las principales conductas tipificadas como delitos en la mediación de procesos orales que llegaron a acuerdo fueron para los años 2009 y 2010: el robo (con 22 mediaciones en 2009 y 53 en 2010), el abuso sexual (con 11 mediaciones en 2009 y 6 en 2010), las lesiones (con 18 mediaciones en 2009 y 5 en 2010), el daño a la propiedad (1 mediación en 2010) y la simulación de secuestro (2 mediaciones en 2009).

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Conductas tipificadas como delitos.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P41)	Distribución porcentual de adolescentes consignados por grupo de edad respecto del número total del grupo etario

Distribución porcentual de adolescentes consignados por grupo de edad respecto del número total del grupo etario, año judicial 2009 y 2010



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales

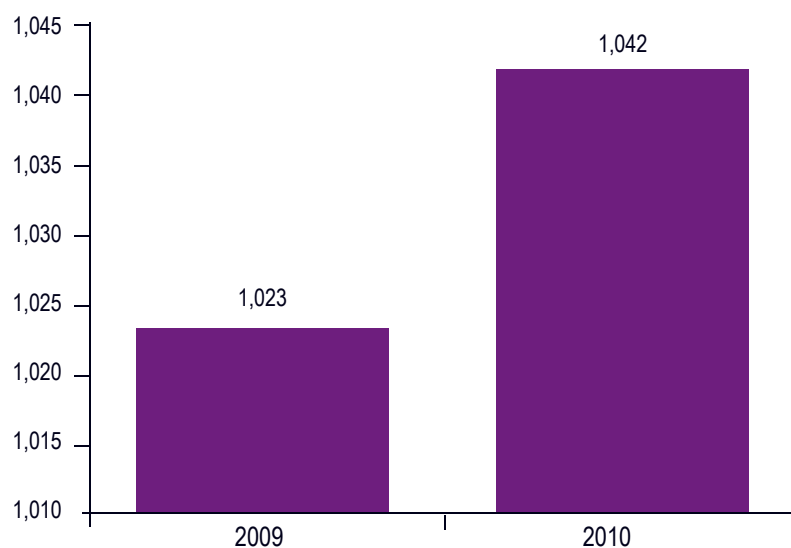
Descripción

En los años 2009 y 2010, las y los adolescentes que fueron consignados por una conducta tipificada como delito al TSJDF, representaron el 0.5% y el 0.4% respectivamente, de la población total de personas adolescentes en el Distrito Federal. Las y los adolescentes entre 16 y 17 años de edad que fueron consignados por una conducta tipificada como delito son quienes representan una mayor proporción, 1% en 2009 y 0.9% en 2010, respecto de este grupo de edad en el Distrito Federal.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Población de adolescentes.	$\%Pa = \left(\frac{Ea}{Ta} \right) \times 100$ Donde: %Pa = porcentaje de adolescentes consignados/as por edad, respecto al número total por grupo etario. Ea = número de adolescentes consignados/as por grupo de edad. Ta = número total de adolescentes por grupo de edad.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P42)	Número de adolescentes en situación de internamiento

Número de adolescentes en situación de internamiento, año judicial 2009 y 2010

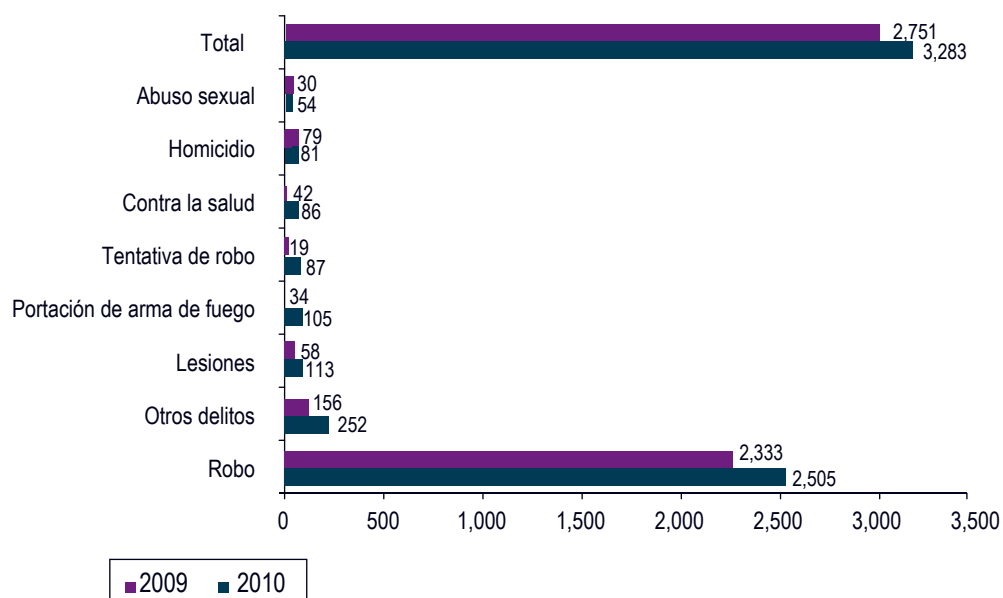


Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales

Descripción	
Se puede observar un ligero incremento en la cantidad de personas adolescentes en situación de internamiento de 2009 a 2010. 1,023 adolescentes se encontraban en internamiento en 2009 y 1,042 en 2010.	
Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Adolescentes en situación de internamiento.	N.A.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P43)	Número de conductas tipificadas como delitos en justicia para adolescentes

Número de conductas tipificadas como delitos en justicia para adolescentes, año judicial 2009 y 2010



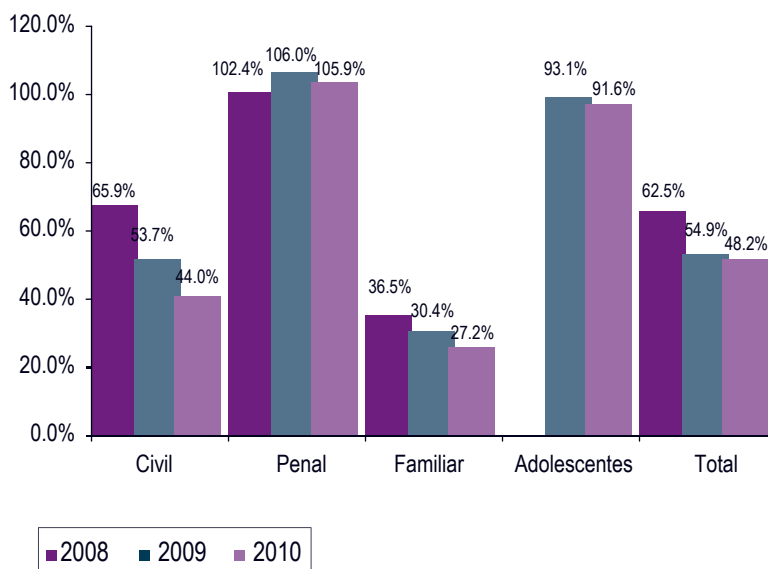
Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

Descripción	
En los años 2009 y 2010, del total de adolescentes consignadas/os a juzgados en materia de justicia para adolescentes del TSJDF, más de 80% se refirió a conductas tipificadas como delito de robo (2,505 en 2009 y 2,333 en 2010), seguidos por 'Otros delitos' (252 en 2009 y 156 en 2010). El menor número de adolescentes fue consignado por el delito de abuso sexual (52 en 2009 y 30 en 2010). Se observa una disminución de las consignaciones de adolescentes para todos los delitos de 2009 a 2010 (3,283 en 2009 y 2,751 en 2010).	
Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Juzgados para adolescentes.	N.A.

3.17. Apelaciones

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P44)	Tasa de apelación por materia

Tasa de apelación por materia, años judiciales 2008 a 2010



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales

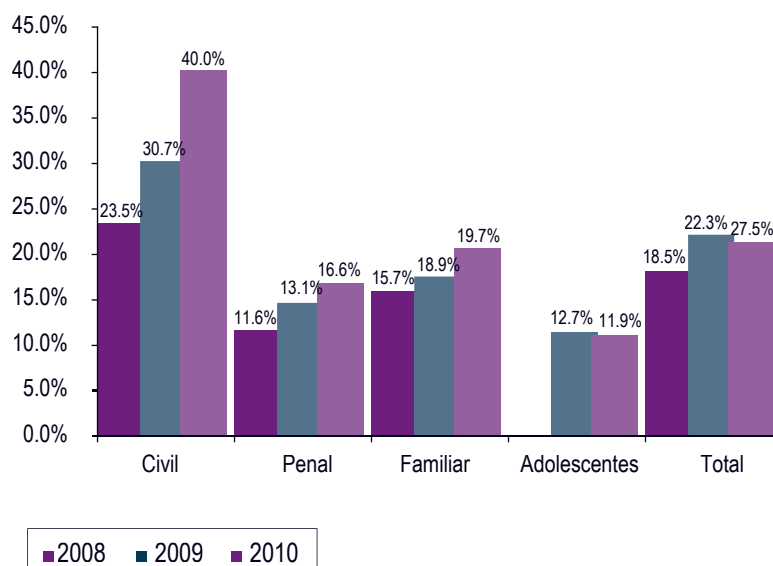
Descripción

La tasa de apelación mide el porcentaje que representan el número de apelaciones respecto del total de sentencias dictadas en juzgados de primera instancia durante todo el año. La tasa de apelación del TSJDF en 2010 fue del 48.2% misma que ha disminuido en comparación con 2009 (54.9%) y 2008 (62.6%). El comportamiento de esta tasa fue diferenciado según la materia, debido a que en un solo juicio se pueden presentar varias apelaciones. Se observa que en 2010 en materia penal hubo un porcentaje de apelaciones del 106%, mientras que en materia civil fue de 44%, y en justicia para adolescentes de 91.6%. La materia familiar fue la menos apelable con el 27.2%.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Sentencias y apelaciones. Nota: Las sentencias no incluyen las de terminación por causa diversa.	$Ta = \left(\frac{A}{s} \right) \times 100$ Donde: Ta = tasa de apelación por materia. A = número total de apelaciones por materia. s = número total de sentencias por materia.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P45)	Tasa de casación por materia

Tasa de casación por materia, años judiciales 2008 a 2010



Fuente: DE con información de los órganos jurisdiccionales.

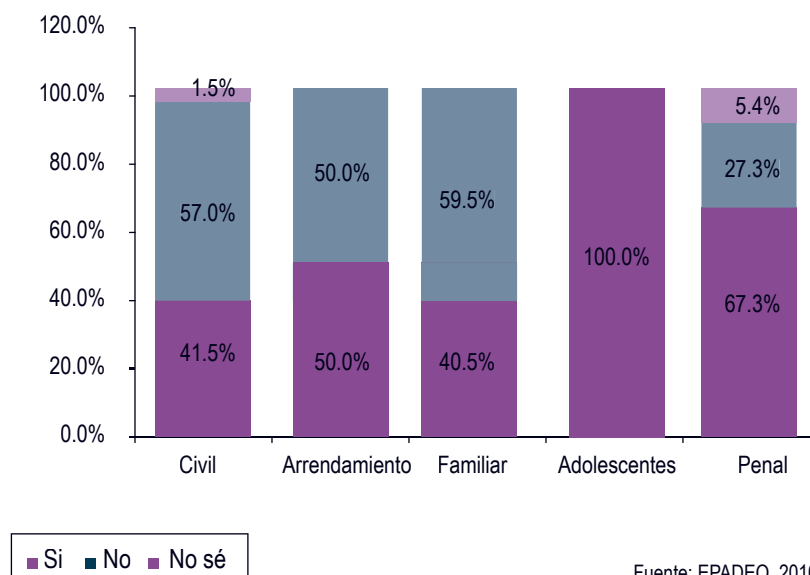
Descripción

La tasa de casación mide el porcentaje que representan el número de juicios que en segunda instancia solicitaron un amparo a un Juzgado de Distrito, respecto del total de resoluciones de las salas durante el año. La tasa general de casación del TSJDF ha aumentado en los últimos años, y se ubicó en 27.5% para el año 2010 mientras que era 22.3% en 2009 y 18.5 en 2008. Se observa que en la materia civil, entre los años 2008 y 2010 creció la tasa de casación de manera importante al pasar de 23.5% al 40%, mientras que esta tasa es de 19.7% para la materia familiar y de 16.6% en la penal en 2010.

Metadato	Fórmula
Fuente: Órganos Jurisdiccionales. Periodicidad: Mensual. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Amparos directos y resoluciones. Nota: Las sentencias no incluyen las de terminación por causa diversa.	$Tc = \left(\frac{A}{r} \right) \times 100$ Donde: Tc = tasa de casación por materia. A = número total de amparos por materia. r = número total de resoluciones por materia.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Proceso (P46)	Porcentaje de personas usuarias del TSJDF que habiendo obtenido una sentencia la apelarían según materia

Porcentaje de personas usuarias del TSJDF que habiendo obtenido una sentencia la apelarían según materia



Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

En el año 2010, la respuesta de las y los usuarios del TSJDF a la posibilidad de apelar la sentencia obtenida fue diferenciada según la materia. En la caso de la justicia para adolescentes el 100% de las y los usuarios del TSJDF manifestaron que sí lo harían, seguida por el 67.3% de quienes participaban en un juicio penal, el 50% de aquellas personas que llevaban un juicio de arrendamiento, y el 41.5% de las y los usuarios que se encontraban en juicios en materia familiar.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Apm = \left(\frac{Um}{Tu} \right) \times 100$ Donde: %Apm = porcentaje de personas usuarias del TSJDF que habiendo obtenido una sentencia, la apelarían según materia. Um = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que dijeron “Sí”, “No”, o “No sé” si apelarían su sentencia, por materia. Tu = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF, por materia.

3.18. Indicadores de resultado generales: Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R8a)	Índice de cumplimiento de los principios* del proceso judicial

Índice de cumplimiento de los principios del proceso procesal



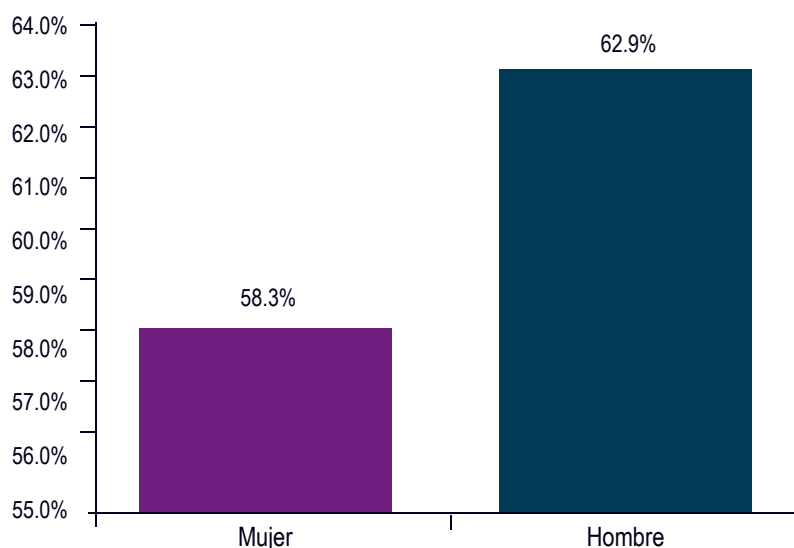
Descripción

El principio procesal mejor puntuado fue el de *Participación* el cual se refiere a que las y los usuarios pudieron participar en el proceso cuando lo consideraron necesario u oportuno (8.7); mientras que los principios con la menor calificación fueron los de *Inmediación*, que hace referencia a que las y los jueces y/o magistradas/os estuvieron presentes durante el total de las audiencias (3.8); y el de *Oralidad, publicidad, inmediación y concentración*, que alude a la actuación de las y los jueces y/o magistradas/os en la toma de decisiones sobre las audiencias y la comunicación al respecto de manera oral (3.8).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%Cp_s = \frac{10}{12} \sum_i Cp_s^i$ Donde: $\%Cp_s$ = porcentaje de cumplimiento de los principios del proceso judicial. Cp_s^i = calificación sobre el cumplimiento del principio del proceso judicial en una escala del 0 “Nunca” al 10 “Siempre” (Véase Anexo 2).
*Los principios incluyen: inmediación, publicidad, toma de decisiones pública, continuidad, oralidad, concentración, contradicción, igualdad entre las partes, presunción de inocencia, defensa técnica, preparación de defensa y poder participar en el proceso.	

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R8b)	Índice de cumplimiento de los principios* del proceso judicial, por sexo de la persona usuaria

Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial, por sexo de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

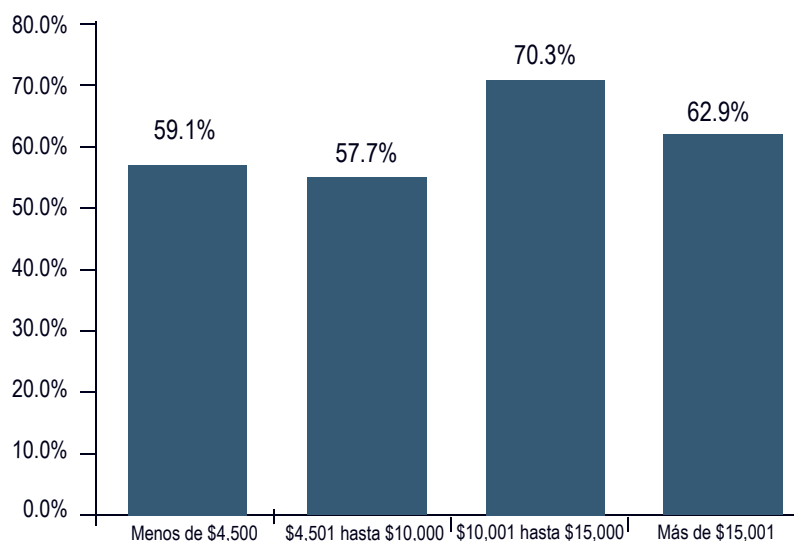
Descripción

Los hombres respecto de las mujeres dieron una mejor calificación al cumplimiento de los principios procesales durante el juicio en el que participaron. 62.9% de los usuarios del TSJDF y 58.3% de las usuarias del TSJDF manifestaron que observaron cumplimiento de los principios del proceso judicial durante su juicio.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. *Los principios incluyen: intermediación, publicidad, toma de decisiones pública, continuidad, oralidad, concentración, contradicción, igualdad entre las partes, presunción de inocencia, defensa técnica, preparación de defensa y poder participar en el proceso.	$\%Cp_s = \frac{10}{12} \sum_i Cp_s^i$ Donde: $\%Cp_s$ = porcentaje de cumplimiento de los principios del proceso judicial por sexo. Cp_s^i = calificación sobre el cumplimiento del principio del proceso judicial en una escala del 0 “Nunca” al 10 “Siempre” (Véase Anexo 2), por sexo.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R8c)	Índice de cumplimiento de los principios* del proceso judicial según nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria

Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial según el nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

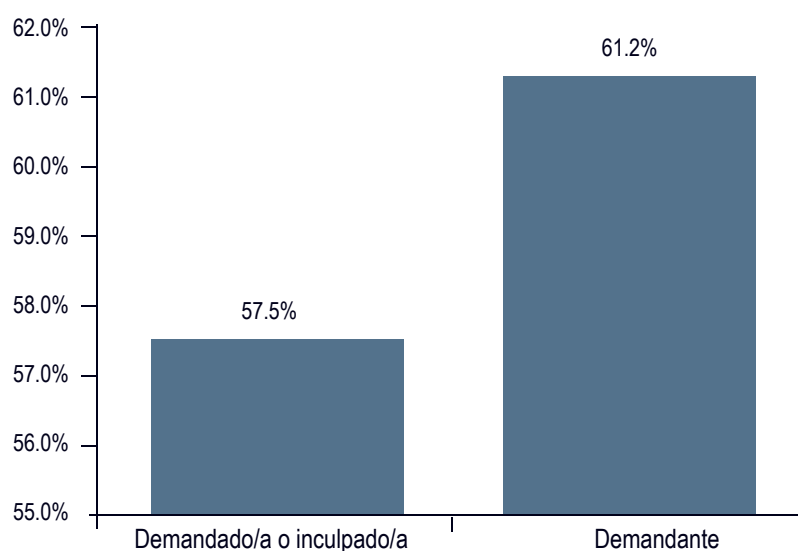
Descripción

Se puede observar que conforme aumenta el nivel de ingreso familiar mensual de las y los usuarios del TSJDF, aumenta la calificación que ellas y ellos dan al cumplimiento de los principios procesales durante su juicio. Sin embargo esta relación se observa hasta el rango de nivel de ingreso familiar mensual de \$10,001 pesos hasta \$15,000 pesos (70.3%). En el grupo de personas usuarias cuyo nivel de ingreso familiar mensual es más que \$15,001 pesos un menor porcentaje (62.9%) califica positivamente el cumplimiento de los principios procesales durante su juicio.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. *Los principios incluyen: intermediación, publicidad, toma de decisiones pública, continuidad, oralidad, concentración, contradicción, igualdad entre las partes, presunción de inocencia, defensa técnica, preparación de defensa y poder participar en el proceso.	$\%Cp_i = \frac{10}{12} \sum_i Cp_i^i$ Donde: $\%Cp_i$ = porcentaje de cumplimiento de los principios del proceso judicial por nivel de ingreso. Cp_i^i = calificación sobre el cumplimiento del principio del proceso judicial en una escala del 0 "Nunca" al 10 "Siempre" (Véase Anexo 2), por nivel de ingreso.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R8d)	Índice de cumplimiento de los principios* del proceso judicial por tipo de actor o actora

Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial por tipo de actor o actora



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

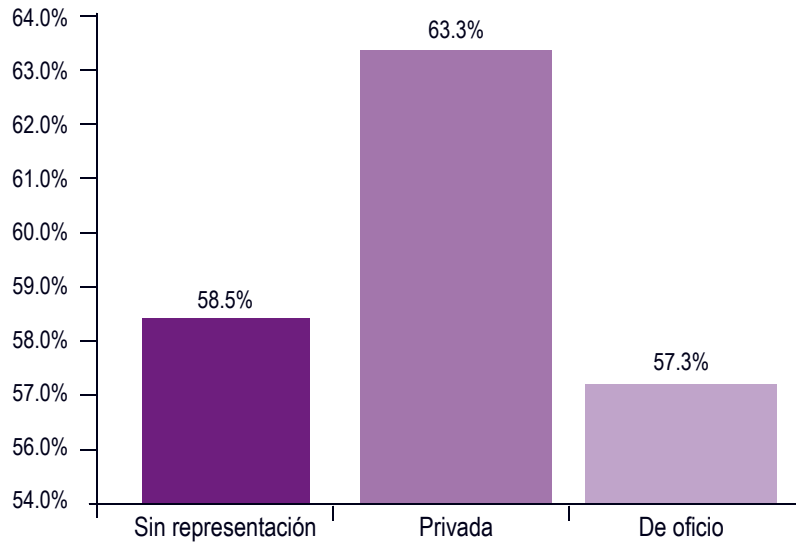
Descripción

Las y los usuarios del TSJDF que se identificaron como demandantes de un juicio dieron una mejor calificación al cumplimiento de los principios procesales durante su juicio (61.2%), respecto de las personas que actúan como demandadas o inculpadas (57.5%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. *Los principios incluyen: inmediación, publicidad, toma de decisiones pública, continuidad, oralidad, concentración, contradicción, igualdad entre las partes, presunción de inocencia, defensa técnica, preparación de defensa y poder participar en el proceso.	$\%Cp_a = \frac{10}{12} \sum_i Cp_a^i$ Donde: $\%Cp_a$ = porcentaje de cumplimiento de los principios del proceso judicial por tipo de actor o actora. Cp_a^i = calificación sobre el cumplimiento del principio del proceso judicial en una escala del 0 “Nunca” al 10 “Siempre” (Véase Anexo 2), por tipo de actor o actora.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R8e)	Índice de cumplimiento de los principios* del proceso judicial por tipo de representación

Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial por tipo de representación



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

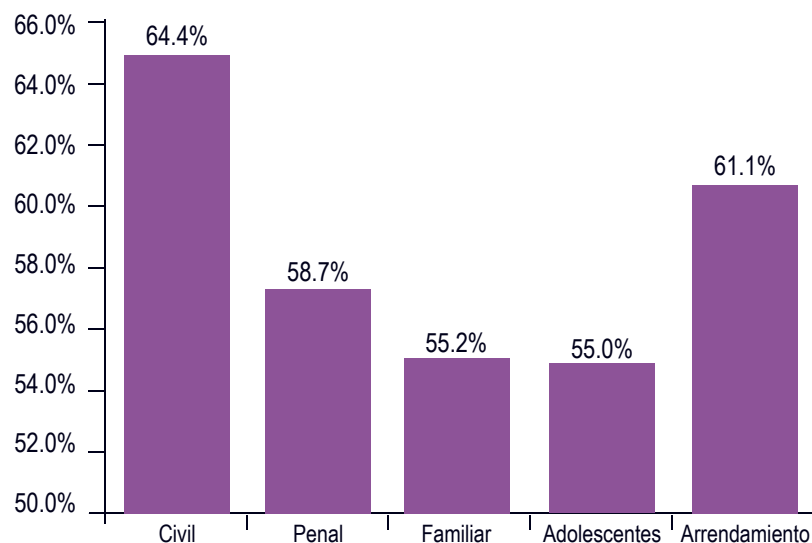
Descripción

Las personas usuarias del TSJDF que declararon haber tenido una defensoría privada, evaluaron con mayor puntaje el cumplimiento de los principios procesales (63.3%), respecto de las que declararon haber tenido una defensoría de oficio (57.3%) o no haber tenido representación (58.5%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. *Los principios incluyen: intermediación, publicidad, toma de decisiones pública, continuidad, oralidad, concentración, contradicción, igualdad entre las partes, presunción de inocencia, defensa técnica, preparación de defensa y poder participar en el proceso.	$\%Cp_R = \frac{10}{12} \sum_i Cp_R^i$ Donde: $\%Cp_R$ = porcentaje de cumplimiento de los principios del proceso judicial por tipo de representación. Cp_R^i = calificación sobre el cumplimiento del principio del proceso judicial en una escala del 0 “Nunca” al 10 “Siempre” (Véase Anexo 2), por tipo de representación.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R8f)	Índice de cumplimiento de los principios* del proceso judicial por materia

Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial por materia



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Descripción

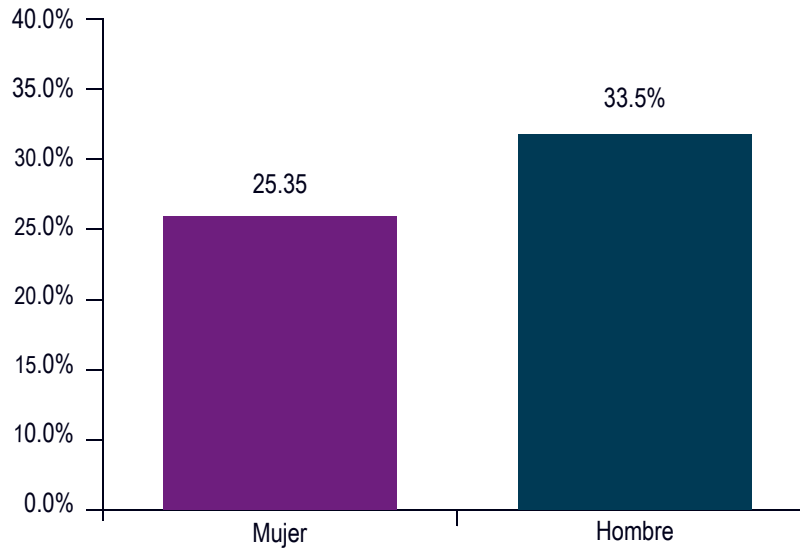
Las y los usuarios evaluaron mejor el nivel cumplimiento de los principios procesales en casos pertenecientes a la materia civil (con una calificación del 64.4%), seguida por la de arrendamiento con un 61.1%, y la materia penal con un 58.7%. Las materias que recibieron calificaciones más bajas en cuanto al cumplimiento de los principios procesales fueron la familiar (55.2%) y la relativa a la justicia para adolescentes (55%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. *Los principios incluyen: inmediación, publicidad, toma de decisiones pública, continuidad, oralidad, concentración, contradicción, igualdad entre las partes, presunción de inocencia, defensa técnica, preparación de defensa y poder participar en el proceso.	$\%Cp_m = \frac{10}{12} \sum_i Cp_m^i$ Donde: $\%Cp_m$ = porcentaje de cumplimiento de los principios del proceso judicial por materia. Cp_m^i = calificación sobre el cumplimiento del principio del proceso judicial en una escala del 0 “Nunca” al 10 “Siempre” (Véase Anexo 2), por materia.

3.19. Indicadores generales de resultado: Reparación del daño

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R9a)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado, por sexo

Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado, por sexo



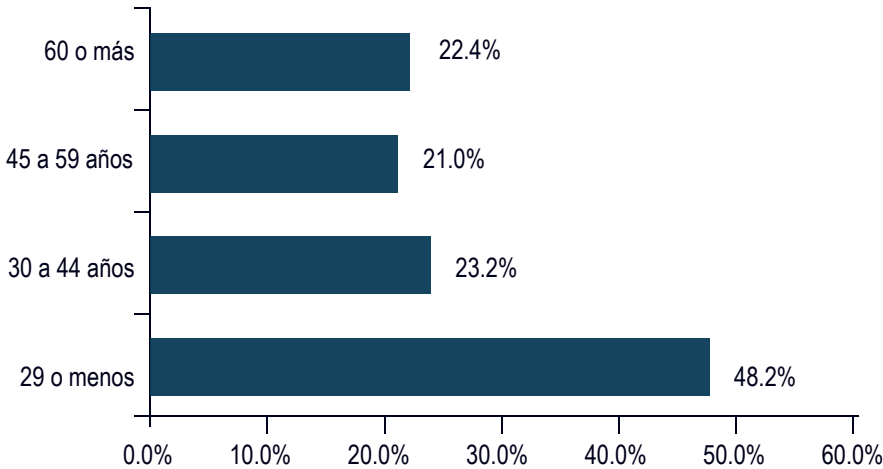
Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción	
Los usuarios de los servicios TSJDF que fueron parte de un juicio y habían obtenido una sentencia, sintieron en mayor medida (33.5%) que su daño fue reparado, en comparación con las usuarias (25.3%).	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%DR_s = \left(\frac{DR_s}{N_s} \right) \times 100$ Donde: $\%DR_s$ = porcentaje de personas usuarias del TSJDF que sintieron que su daño fue reparado, por sexo. DR_s = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que sintieron que su daño fue reparado, por sexo. N_s = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por sexo.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R9b)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado por rango de edad

Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado por rango de edad

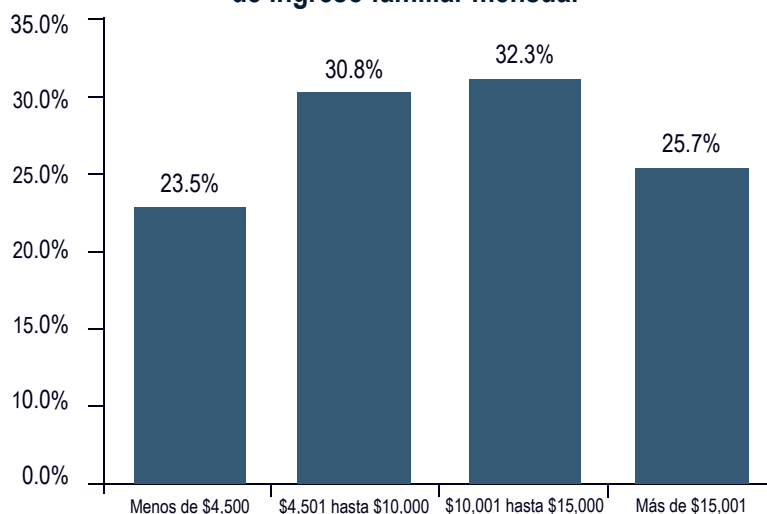


Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.
Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción	
Las y los usuarios del TSJDF menores a 29 años, que al momento de la entrevista manifestaron haber obtenido ya una sentencia, expresaron en mayor medida que sus daños fueron reparados (48.2%), respecto de las y los usuarios de 30 años y más. Las personas entre 45 y 59 años son quienes perciben en menor medida que su daño recibió reparación (21%).	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%DR_E = \left(\frac{DR_E}{N_E} \right) \times 100$ Donde: $\%DR_E$ = porcentaje de personas usuarias del TSJDF que sintieron que su daño fue reparado por rango de edad. DR_E = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que sintieron que el daño fue reparado por rango de edad. N_E = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por rango de edad.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R9c)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado según nivel de ingreso familiar mensual

Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado según nivel de ingreso familiar mensual



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

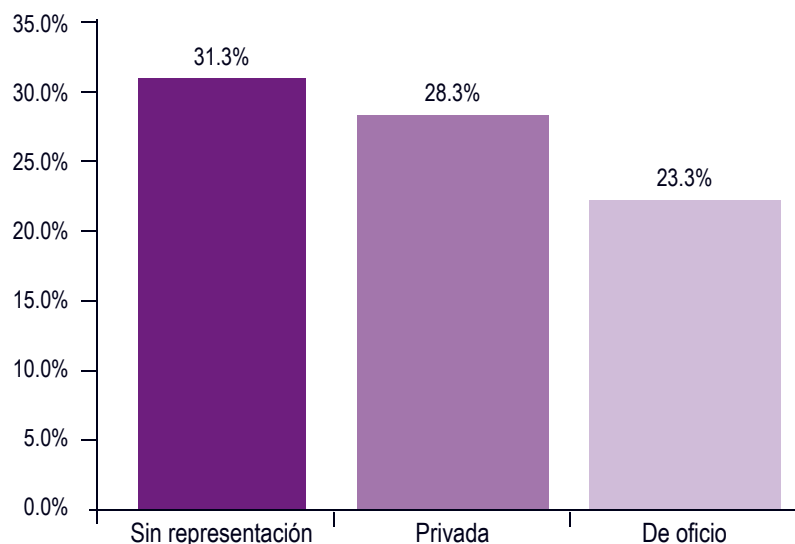
Descripción

El grupo de usuarias y usuarios del TSJDF con ingreso familiar mensual de entre \$10,001 pesos y \$15,000 pesos que ya había obtenido una sentencia, fue el que consideró en mayor medida que su daño había sido reparado (32.3%). Por otra parte, las y los usuarios que declararon menor ingreso (23.5% con ingreso familiar mensual menor de \$4,500 pesos) fueron quienes a su vez manifestaron menor satisfacción respecto de la reparación del daño.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%DR_I = \left(\frac{DR_I}{N_I} \right) \times 100$ Donde: $\%DR_I$ = porcentaje de personas usuarias del TSJDF que sintieron que su daño fue reparado por nivel de ingreso familiar mensual. DR_I = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que sintieron que su daño fue reparado por nivel de ingreso familiar mensual. N_I = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R9d)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado por tipo de representación

Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado por tipo de representación



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

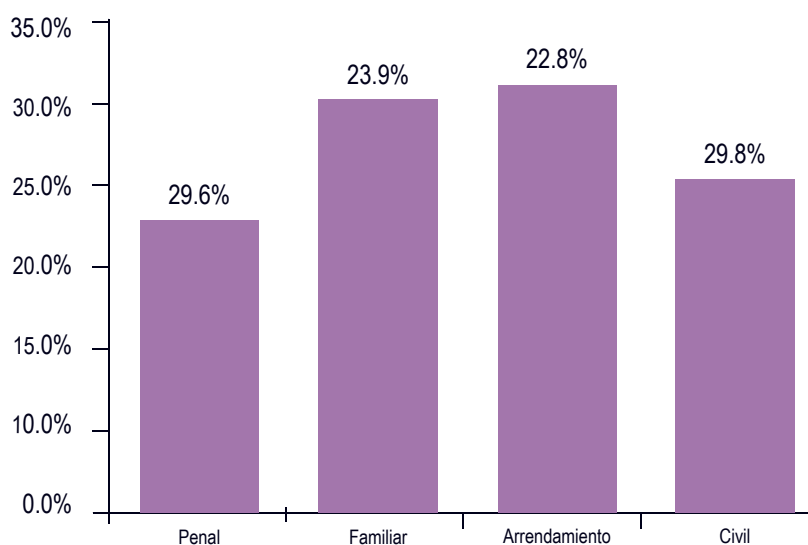
Descripción

Las y los usuarios del TSJDF sin representación que declararon al momento de la entrevista haber obtenido una sentencia, manifestaron en mayor medida (31.3%) sentir que su daño había sido reparado, en comparación con las y los usuarios que tuvieron una representación privada (28.3%) o de oficio (23.3%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%DR_R = \left(\frac{DR_R}{N_R} \right) \times 100$ Donde: $\%DR_R$ = porcentaje de personas usuarias del TSJDF que sintieron que su daño fue reparado por tipo de representación. DR_R = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que sintieron que el daño fue reparado por tipo de representación. N_R = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF por tipo de representación.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R9e)	Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado según materia

Medida en que las y los usuarios sintieron que su daño fue reparado según materia



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

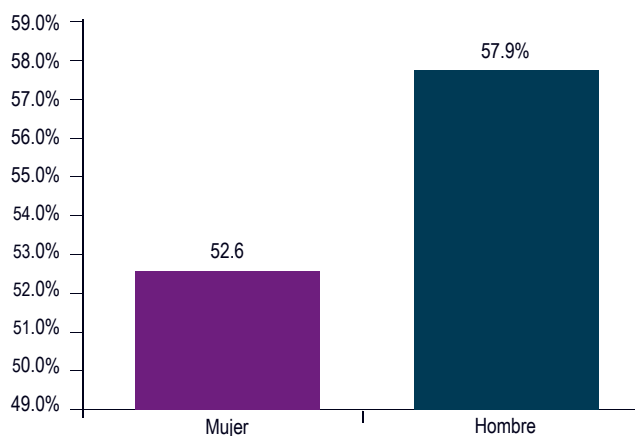
La materia en la cual las y los usuarios del TSJDF que ya habían recibido una sentencia manifestaron en mayor medida que su daño había sido reparado fue la civil (29.8%), seguida por la penal (29.6%) y la familiar (23.9%). La menor percepción de reparación del daño fue mostrada por las personas usuarias del TSJDF que han estado involucradas en procesos en materia de arrendamiento (22.8%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF.	$\%DR_m = \left(\frac{DR_m}{N_m} \right) \times 100$ Donde: $\%DR_m$ = porcentaje de personas usuarias del TSJDF que sintieron que su daño fue reparado según materia. DR_m = número de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF que sintieron que su daño fue reparado según materia. N_m = número total de personas usuarias entrevistadas en el TSJDF según materia.

3.20. Indicadores generales de resultado: Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF - Calidad del servicio

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R10a)	Calidad del servicio del TSJDF por sexo de la persona usuaria

Calificación del servicio del TSJDF por sexo de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

Los usuarios tienen una mejor percepción sobre, la calidad del servicio recibido por parte del TSJDF, respecto de las expectativas que tenían del proceso, en comparación con las usuarias.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: indeterminada Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) La calificación de la calidad del servicio que la persona usuaria ha recibido durante el proceso. (Escala de medición: “Excelente”, “Muy buena”, “Buena”, “Mala”, “Muy mala”.) 2) La calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de la persona usuaria previa al proceso. (Escala de medición: “Mejor”, “Igual”, “Peor”.)	$\%Cs = \left(\frac{Cc_s + Ex_s}{2} \right) \times 100$ Donde: $\%Cs$ = calificación del servicio por sexo de la persona usuaria. Cc_s = calificación de la calidad del servicio recibida durante el proceso por sexo de la persona usuaria. Ex_s = calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de las personas usuarias del TSJDF por sexo de la persona usuaria.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R10b)	Calidad del servicio del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria

Calidad del servicio del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

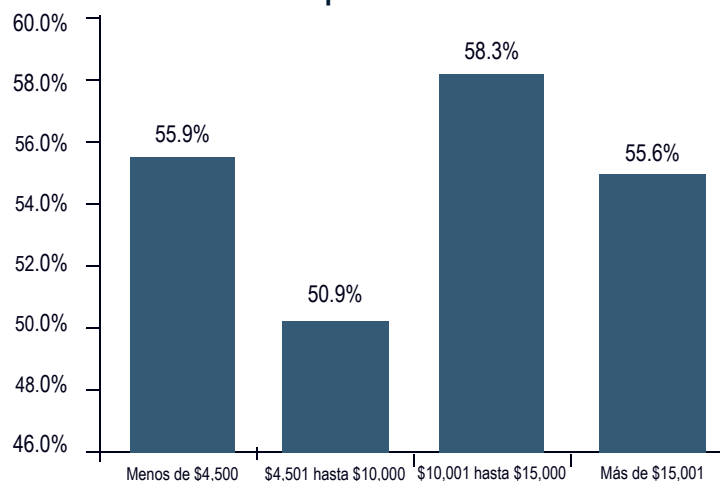
Descripción

Las y los usuarios del TSJDF mayores de 44 años tienen una mejor percepción de la calidad en el servicio recibido por parte del TSJDF respecto de las personas usuarias más jóvenes.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) La calificación de la calidad del servicio que la persona usuaria ha recibido durante el proceso. (Escala de medición: “Excelente”, “Muy buena”, “Buena”, “Mala”, “Muy mala”). 2) La calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de la persona usuaria previa al proceso. (Escala de medición: “Mejor”, “Igual”, “Peor”).	$\%C_E = \left(\frac{Cc_E + Ex_E}{2} \right) \times 100$ Donde: $\%C_E$ = calificación del servicio por rango de edad. Cc_E = calificación de la calidad del servicio recibida durante el proceso por rango de edad. Ex_E = calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de las personas usuarias del TSJDF por su rango de edad.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R10c)	Calificación del servicio del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria

Calificación del servicio del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

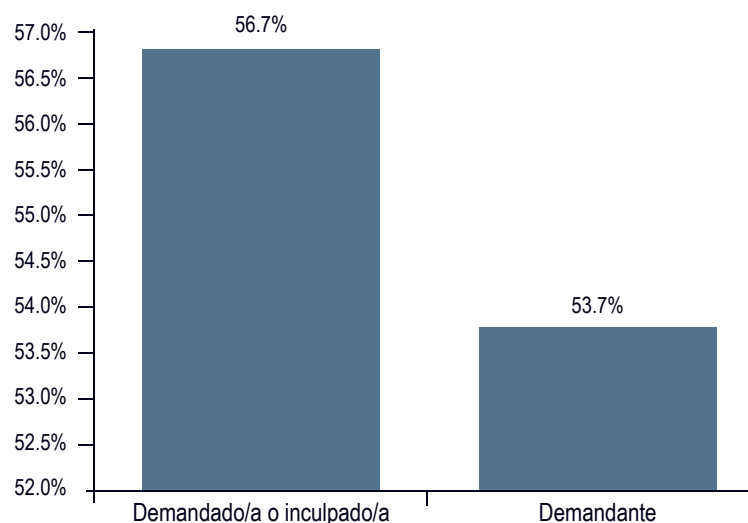
Descripción

En opinión de las y los usuarios del TSJDF en lo referente a la calidad del servicio recibido, respecto de las expectativas que se tenían del proceso, se observa que las y los usuarios que declararon un ingreso familiar mensual entre \$10,001 pesos y \$15,000 pesos, tienen una mejor percepción en comparación con quienes declararon tener un menor o un mayor ingreso.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) La calificación de la calidad del servicio que la persona usuaria ha recibido durante el proceso. (Escala de medición: “Excelente”, “Muy buena”, “Buena”, “Mala”, “Muy mala”.) 2) La calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de la persona usuaria previa al proceso. (Escala de medición: “Mejor”, “Igual”, “Peor”.)	$\%C_I = \left(\frac{Cc_I + Ex_I}{2} \right) \times 100$ Donde: $\%C_I$ = calificación del servicio, por nivel de ingreso familiar mensual. Cc_I = calificación de la calidad del servicio. recibida durante el proceso por nivel de ingreso familiar mensual. Ex_I = calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a expectativas de las personas usuarias del TSJDF por su nivel de ingreso familiar mensual.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R10d)	Calificación del servicio del TSJDF por tipo de actor o actora

Calificación del servicio del TSJDF por tipo de actor o actora



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

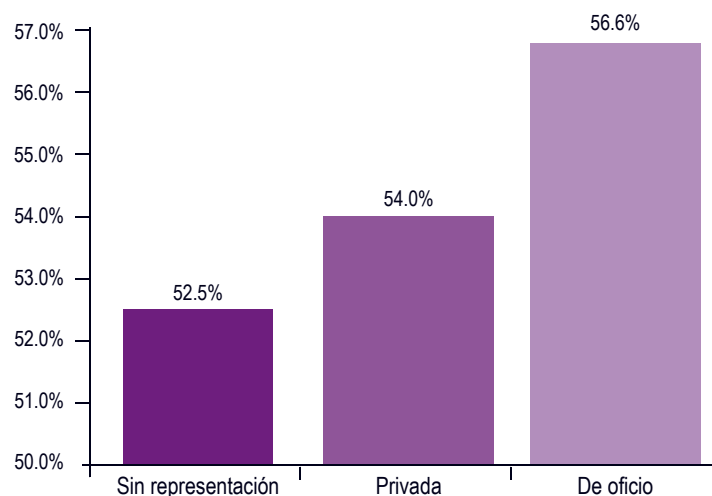
Descripción

En opinión de las y los usuarios del TSJDF en lo referente a la calidad del servicio recibido, respecto de las expectativas que se tenían del proceso, se observa que las personas demandadas o inculpadas tienen una mejor percepción del servicio del TSJDF respecto de las y los demandantes.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) La calificación de la calidad del servicio que la persona usuaria ha recibido durante el proceso. (Escala de medición: “Excelente”, “Muy buena”, “Buena”, “Mala”, “Muy Mala”.) 2) La calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de la persona usuaria previa al proceso. (Escala de medición: “Mejor”, “Igual”, “Peor”.)	$\%C_a = \left(\frac{Cc_a + Ex_a}{2} \right) \times 100$ Donde: $\%C_a$ = calificación del servicio del TSJDF por tipo de actor o actora. Cc_a = calificación de la calidad del servicio del TSJDF recibida durante el proceso por tipo de actor o actora. Ex_a = calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a expectativas de las personas usuarias del TSJDF por tipo de actor o actora.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R10e)	Calificación del servicio del TSJDF por tipo de representación

Calificación del servicio del TSJDF por tipo de representación



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

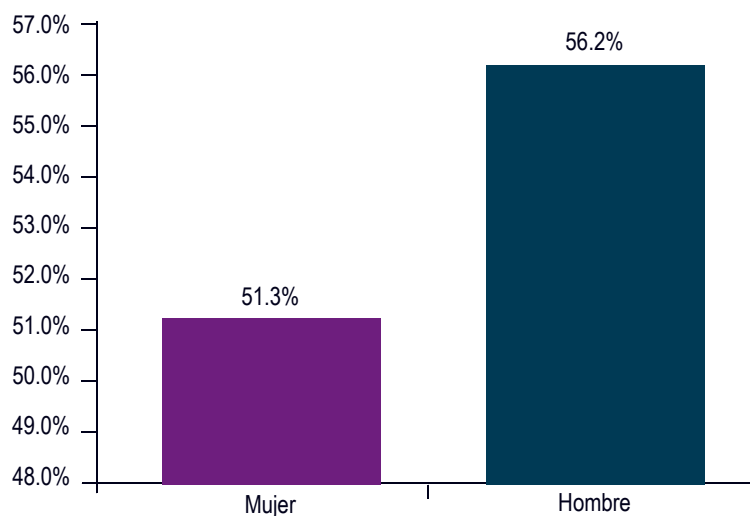
En opinión de las y los usuarios del TSJDF en lo referente a la calidad del servicio recibido, respecto de las expectativas que se tenían del proceso, se observa que las y los usuarios que manifestaron haber llevado su proceso con un defensor o defensora de oficio, tienen una mejor percepción del servicio del TSJDF en comparación con quienes lo hicieron con una abogada o un abogado privado o que no tuvieron una representación.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) La calificación de la calidad del servicio que la persona usuaria ha recibido durante el proceso. (Escala de medición: “Excelente”, “Muy buena”, “Buena”, “Mala”, “Muy Mala”.) 2) La calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de la persona usuaria previa al proceso. (Escala de medición: “Mejor”, “Igual”, “Peor”.)	$\%C_R = \left(\frac{Cc_R + Ex_R}{2} \right) \times 100$ Donde: $\%C_R$ = calificación del servicio del TSJDF por tipo de representación. Cc_R = calificación de la calidad del servicio del TSJDF por tipo de representación. Ex_R = calificación de la calidad del servicio de los juzgados con respecto a expectativas de las personas usuarias del TSJDF por tipo de representación.

3.21. Indicadores generales de resultado: Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF - Índice de satisfacción

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R11a)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por sexo de la persona usuaria

Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por sexo de la persona usuaria



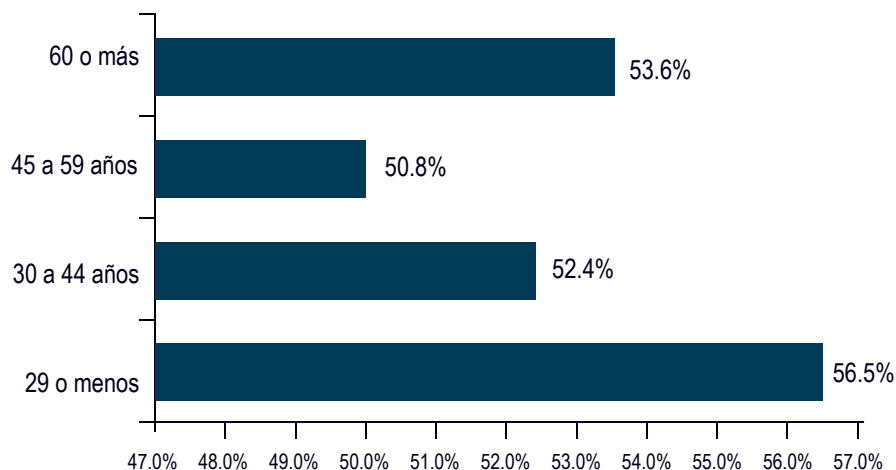
Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción	
Los usuarios del TSJDF se muestran más satisfechos (56.2%) que las usuarias (52.3%) respecto de los servicios que otorga el TSJDF.	
Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando el nivel de satisfacción con: 1) El desempeño del TSJDF. 2) Las y los impartidores de justicia. 3) El desempeño del abogado o la abogada. 4) La accesibilidad. 5) La ausencia de costos del proceso. 6) La calidad de la sentencia.	$\%Sat_S = \frac{1}{6} \sum_i \%S_S^i$ Donde: $\%Sat_S$ = satisfacción con los servicios del TSJDF por sexo de la persona usuaria. $\%S_S^i$ = satisfacción con el desempeño del TSJDF, con las y los impartidores de justicia, con el desempeño del abogado o la abogada, con la accesibilidad, con la ausencia de costos del proceso y con la calidad de la sentencia por sexo de la persona usuaria.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R11b)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria

Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

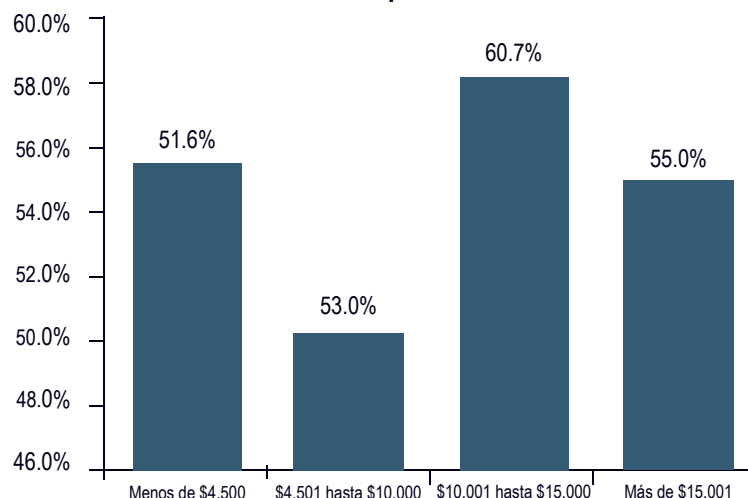
Descripción

Las personas usuarias que se manifestaron más satisfechas con los servicios del TSJDF fueron las más jóvenes (menores de 29 años, 56.5%) y los de mayor edad (60 o más, 53.6%). Las personas usuarias del TSJDF menos satisfechas con los servicios otorgados son aquellas que pertenecen al rango etario de 45 a 59 años.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando el nivel de satisfacción con: 1) El desempeño del TSJDF. 2) Las y los impartidores de justicia. 3) El desempeño del abogado o la abogada. 4) La accesibilidad. 5) La ausencia de costos del proceso. 6) La calidad de la sentencia.	$\%Sat_E = \frac{1}{6} \sum_i \%S_E^i$ Donde: $\%Sat_E$ = satisfacción con los servicios del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria. $\%S_E^i$ = satisfacción con el desempeño del TSJDF, con las y los impartidores de justicia, con el desempeño del abogado o la abogada, con la accesibilidad, con la ausencia de costos del proceso y con la calidad de la sentencia por rango de edad de la persona usuaria.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R11c)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria

Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

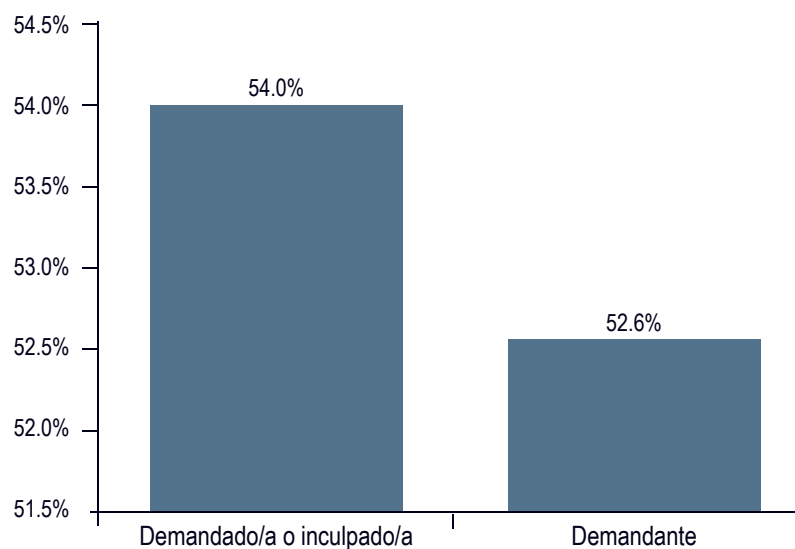
Descripción

Considerando el nivel de ingreso familiar mensual declarado por las y los usuarios del TSJDF, se observa una mayor satisfacción en las personas usuarias con ingreso familiar mensual en el rango de \$10,001 pesos a \$15,000 pesos. Las personas usuarias menos satisfechas son quienes declaran ingreso familiar mensual menor a \$4,500 pesos.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando el nivel de satisfacción con 1) El desempeño del TSJDF. 2) Las y los impartidores de justicia. 3) El desempeño del abogado o la abogada. 4) La accesibilidad. 5) La ausencia de costos del proceso. 6) La calidad de la sentencia.	$\%Sat_i = \frac{1}{6} \sum_{i=1}^6 \%S_i^i$ Donde: $\%Sat_i$ = satisfacción con los servicios del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual. $\%S_i^i$ = satisfacción con el desempeño del TSJDF, con las y los impartidores de justicia, con el desempeño del abogado o la abogada, con la accesibilidad, con la ausencia de costos del proceso y con la calidad de la sentencia por nivel de ingreso familiar mensual.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R11d)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por tipo de actor o actora

Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por tipo de actor o actora



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

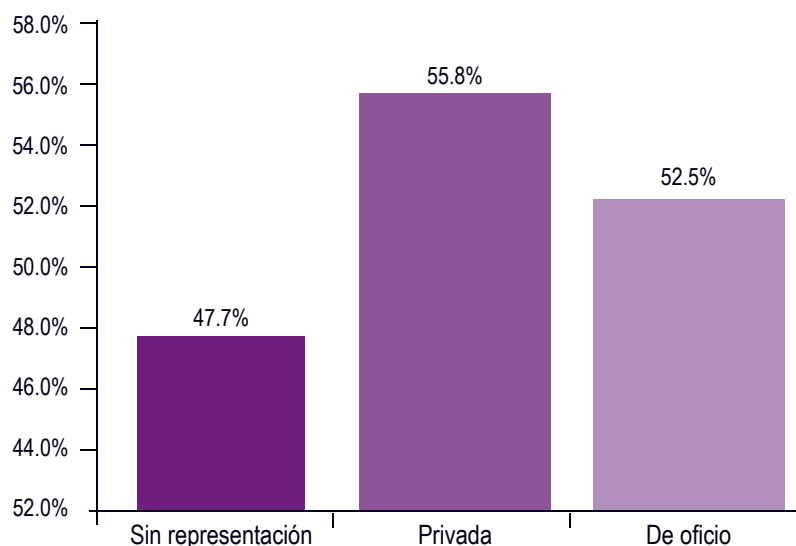
Descripción

Las personas demandadas o inculpadas, se manifestaron ligeramente más satisfechas de los servicios del TSJDF en comparación con las y los demandantes.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando el nivel de satisfacción con: 1) El desempeño del TSJDF. 2) Las y los impartidores de justicia. 3) El desempeño del abogado o la abogada. 4) La accesibilidad. 5) La ausencia de costos del proceso. 6) La calidad de la sentencia.	$\%Sat_a = \frac{1}{6} \sum_i \%S_a^i$ Donde: $\%Sat_a$ = satisfacción con los servicios del TSJDF por tipo de actor o actora. $\%S_a^i$ = satisfacción con el desempeño del TSJDF, con las y los impartidores de justicia, con el desempeño del abogado o la abogada, con la accesibilidad, con la ausencia de costos del proceso y con la calidad de la sentencia por tipo de actor o actora.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R11e)	Índice de satisfacción con los servicios del TSJDF por tipo de representación

Índice de satisfacción los servicios del TSJDF por tipo de representación



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

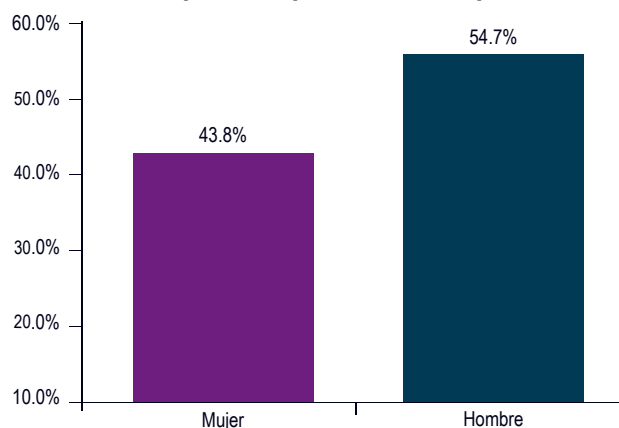
Las y los usuarios del TSJDF que tuvieron una representación privada en su juicio manifestaron mayor satisfacción respecto de los servicios del TSJDF, en comparación con quienes se apoyaron en un defensor o defensora de oficio o que no tuvieron representación.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando el nivel de satisfacción con: 1) El desempeño del TSJDF. 2) Las y los impartidores de justicia. 3) El desempeño del abogado o la abogada. 4) La accesibilidad. 5) La ausencia de costos del proceso. 6) La calidad de la sentencia.	$\%Sat_R = \frac{1}{6} \sum_i \%S_R^i$ Donde: $\%Sat_R$ = satisfacción con los servicios del TSJDF por tipo de representación. $\%S_R^i$ = satisfacción con el desempeño del TSJDF, con las y los impartidores de justicia, con el desempeño del abogado o la abogada, con la accesibilidad, con la ausencia de costos del proceso y con la calidad de la sentencia por tipo de representación.

3.22. Indicadores generales de resultado: Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF - Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R12a)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por sexo de la persona usuaria

Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por sexo de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

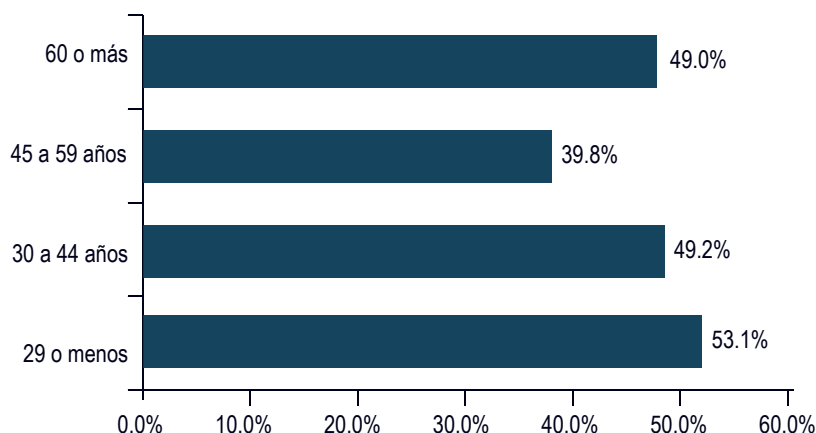
Descripción

Los usuarios del TSJDF (54.7%) se muestran más satisfechos respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso en comparación con las usuarias (43.8%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) El nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de la impartición de justicia. 2) La valoración de la honestidad, el profesionalismo, la calidez, la claridad, la imparcialidad, el trato y la presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso.	$\%SAI_s = \frac{\%VAI_s + \%SIJ_s}{2}$ Donde: $\%SAI_s$ = nivel de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por sexo. $\%VAI_s$ = valoración del nivel de honestidad, profesionalismo, calidez, claridad, imparcialidad, trato y presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso por sexo. $\%SIJ_s$ = nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por sexo.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R12b)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por rango de edad de la persona usuaria

Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por rango de edad de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

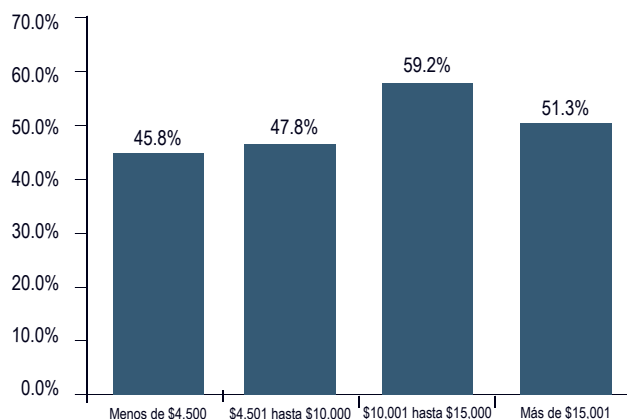
Descripción

Las personas usuarias más jóvenes (menores de 29 años) y los mayores de 60 años se manifestaron más satisfechas respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso. El rango etario donde menor satisfacción se registra es de 45 a 59 años.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) El nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de la impartición de justicia. 2) La valoración de la honestidad, el profesionalismo, la calidez, la claridad, la imparcialidad, el trato y la presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso.	$\%SAI_E = \frac{\%VAI_E + \%SIJ_E}{2}$ Donde: $\%SAI_E$ = nivel de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por rango de edad. $\%VAI_E$ = valoración del nivel de honestidad, profesionalismo, calidez, claridad, imparcialidad, trato y presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso por rango de edad. $\%SIJ_E$ = nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por rango de edad.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Contexto (R12c)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria

Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

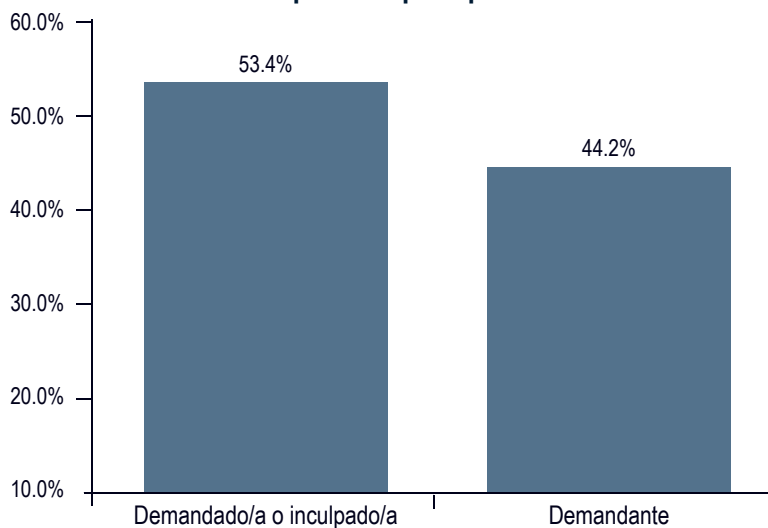
Descripción

Las y los usuarios del TSJDF que declararon un ingreso familiar mensual en el rango de \$10,001 pesos a \$15,000 pesos se manifestaron más satisfechos respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso. Las personas usuarias menos satisfechas son aquellas que tienen un nivel de ingreso familiar mensual menor a \$4,500 pesos.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) El nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de la impartición de justicia. 2) La valoración de la honestidad, el profesionalismo, la calidez, la claridad, la imparcialidad, el trato y la presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso.	$\%SAI_I = \frac{\%VAI_I + \%SLI_I}{2}$ Donde: $\%SAI_I$ = nivel de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por nivel de ingreso familiar mensual. $\%VAI_I$ = valoración del nivel de honestidad, profesionalismo, calidez, claridad, imparcialidad, trato y presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso por nivel de ingreso familiar mensual. $\%SLI_I$ = nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por nivel de ingreso familiar mensual.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R12d)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por tipo de actor o actora

Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por tipo de actor o actora



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

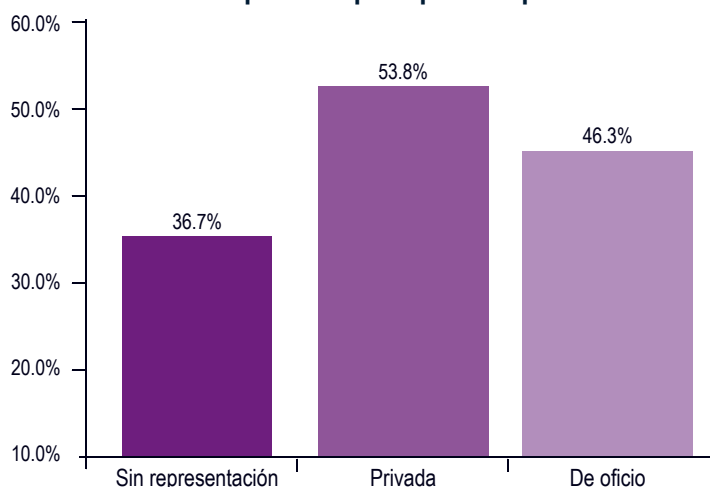
Descripción

Las personas demandadas o inculpadas se mostraron más satisfechas respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso que las y los demandantes.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) El nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de la impartición de justicia. 2) La valoración de la honestidad, el profesionalismo, la calidez, la claridad, la imparcialidad, el trato y la presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso.	$\%SAI_a = \frac{\%VAI_a + \%SIJ_a}{2}$ Donde: $\%SAI_a$ = nivel de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por tipo de actor o actora. $\%VAI_a$ = valoración del nivel de honestidad, profesionalismo, calidez, claridad, imparcialidad, trato y presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso por tipo de actor o actora. $\%SIJ_a$ = nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por tipo de actor o actora.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R12e)	Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por tipo de representación

Nivel de satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso por tipo de representación



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

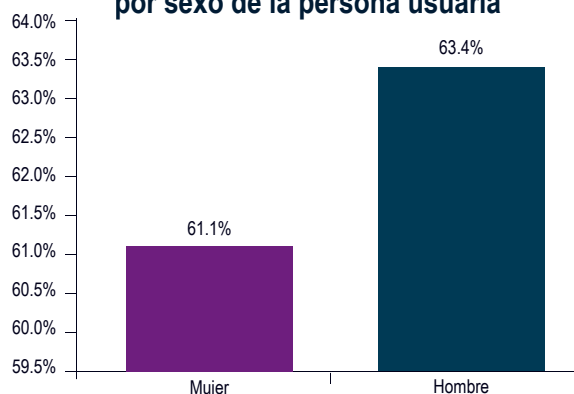
Las y los usuarios del TSJDF que tuvieron durante su juicio una representación privada, manifestaron mayor satisfacción respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso, en comparación con quienes tuvieron a un defensor o defensora de oficio o que no tuvieron representación.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que está construido sumando: 1) El nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de la impartición de justicia. 2) La valoración de la honestidad, el profesionalismo, la calidez, la claridad, la imparcialidad, el trato y la presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso.	$\%SAI_R = \frac{\%VAI_R + \%SIJ_R}{2}$ Donde: $\%SAI_R$ = nivel de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por tipo de representación. $\%VAI_R$ = valoración del nivel de honestidad, profesionalismo, calidez, claridad, imparcialidad, trato y presencia de las y los impartidores de justicia durante el proceso por tipo de representación. $\%SIJ_R$ = nivel de satisfacción con el desempeño de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia por tipo de representación.

3.23. Indicadores generales de resultado: Percepción de las y los usuarios del servicio que otorga el TSJDF - Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R13a)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por sexo de la persona usuaria

Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por sexo de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

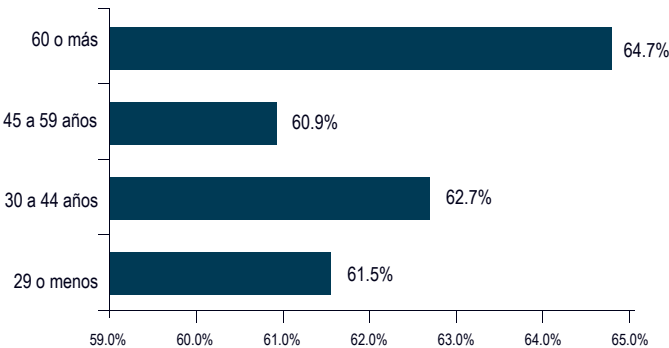
Descripción

Más de la mitad de la totalidad de personas usuarias de los servicios del TSJDF califican su imagen, atención y funcionamiento como satisfactorios. Se observa que los usuarios (63.4%) tienen una percepción ligeramente mejor que las usuarias (61.1%) que recurren al TSJDF.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que contempla la superación de las expectativas en la calidad del servicio y el nivel del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de las y los usuarios.	$\%Siaf_s = \frac{1}{10} \sum_i \%Siaf_s^i$ Donde: $\%Siaf_s$ = satisfacción con la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por sexo. $\%Siaf_s^i$ = satisfacción con: amabilidad/atención de las personas que atienden; nivel de capacitación de la/s persona/s que atienden; calidad de la información proporcionada; horario de atención; tiempo para realizar un trámite o diligencia; orientación y ayuda proporcionada; imagen del edificio/de las instalaciones; Imagen de las oficinas; servicios dentro de las instalaciones [baños/agua/cafetería/estacionamiento]; seguridad al interior de los edificios del TSJDF por sexo.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R13b)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria

Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por rango de edad de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.
Fuente: EPADEQ, 2010.

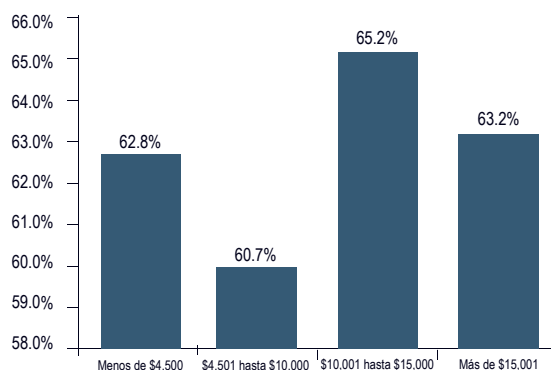
Descripción

Más de la mitad de la totalidad de personas usuarias de los servicios del TSJDF califican su imagen, atención y funcionamiento como satisfactorios. En cuanto a la relación entre el nivel de satisfacción y el rango de edad se puede observar que las y los usuarios del TSJDF de 60 años y más (64.7%) califican mejor la imagen, el funcionamiento y la atención que brinda el TSJDF mientras que las personas usuarias en el rango de edad de 45 a 59 años (60.9%), le otorgan la evaluación más baja.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que contempla la superación de las expectativas en la calidad del servicio y el nivel del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de las y los usuarios.	$\%Siaf_E = \frac{1}{10} \sum_i \%Siaf_E^i$ Donde: $\%Siaf_E$ = satisfacción con la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por rango de edad. $\%Siaf_E^i$ = satisfacción con: amabilidad/atención de las personas que atienden; nivel de capacitación de la/s persona/s que atienden; calidad de la información proporcionada; horario de atención; tiempo para realizar un trámite o diligencia; orientación y ayuda proporcionada; imagen del edificio/de las instalaciones; Imagen de las oficinas; servicios dentro de las instalaciones [baños/agua/cafetería/estacionamiento]; seguridad al interior de los edificios del TSJDF por rango de edad.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R13c)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria

Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual de la persona usuaria



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.
Fuente: EPADEQ, 2010.

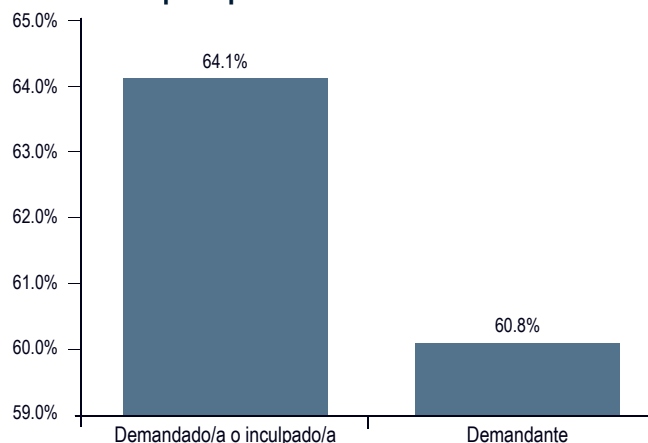
Descripción

Más de la mitad de todas las personas usuarias del TSJDF califican la imagen, la atención y el funcionamiento del TSJDF como satisfactorios. En cuanto a la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de ingreso familiar mensual, se puede observar que las y los usuarios del TSJDF que reportaron un ingreso familiar mensual en el rango de \$10,001 pesos a \$15,000 pesos son quienes mejor evalúan la imagen, la atención y el funcionamiento del TSJDF (65.2%) mientras que quienes otorgan la menor calificación son las personas usuarias cuyo ingreso familiar mensual se encuentra entre \$4,501 pesos y \$10,000 pesos (60.7%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que contempla la superación de las expectativas en la calidad del servicio y el nivel del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de las y los usuarios.	$\%Siaf_i = \frac{1}{10} \sum_i \%Siaf_i^i$ Donde: $\%Siaf_i$ = satisfacción con la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por nivel de ingreso familiar mensual. $\%Siaf_i^i$ = satisfacción con: amabilidad/atención de las personas que atienden; nivel de capacitación de la/s persona/s que atienden; calidad de la información proporcionada; horario de atención; tiempo para realizar un trámite o diligencia; orientación y ayuda proporcionada; imagen del edificio/de las instalaciones; Imagen de las oficinas; servicios dentro de las instalaciones [baños/agua/cafetería/estacionamiento]; seguridad al interior de los edificios del TSJDF por nivel de ingreso mensual familiar.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R13d)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por tipo de actor o actora

Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por tipo de actor o actora



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

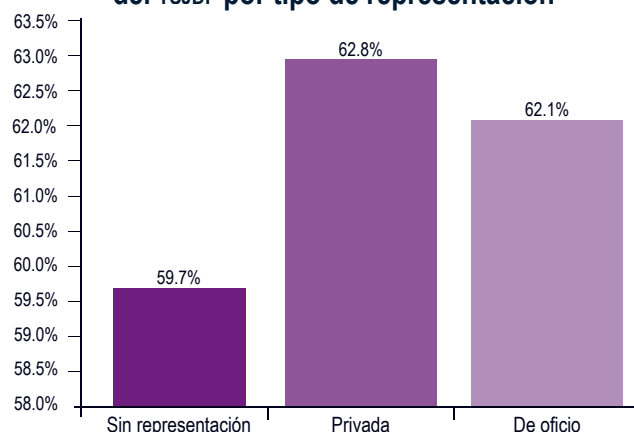
Descripción

Más de la mitad de todas las personas usuarias del TSJDF califican la imagen, la atención y el funcionamiento del TSJDF como satisfactorios. En cuanto a la relación entre el nivel de satisfacción y el tipo de actor o actora se puede observar que las personas usuarias que son demandadas o inculpadas (64.1%) evalúan con una calificación más alta estos aspectos, respecto de quienes son demandantes (60.8%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que contempla la superación de las expectativas en la calidad del servicio y el nivel del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de las y los usuarios.	$\%Siaf_a = \frac{1}{10} \sum_i \%Siaf_a^i$ Donde: $\%Siaf_a$ = satisfacción con la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por tipo de actor o actora. $\%Siaf_a^i$ = satisfacción con: amabilidad/atención de las personas que atienden; nivel de capacitación de la/s persona/s que atienden; calidad de la información proporcionada; horario de atención; tiempo para realizar un trámite o diligencia; orientación y ayuda proporcionada; imagen del edificio/de las instalaciones; Imagen de las oficinas; servicios dentro de las instalaciones [baños/agua/café/estacionamiento]; seguridad al interior de los edificios del TSJDF por tipo de actor o actora.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R13e)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por tipo de representación

Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por tipo de representación



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

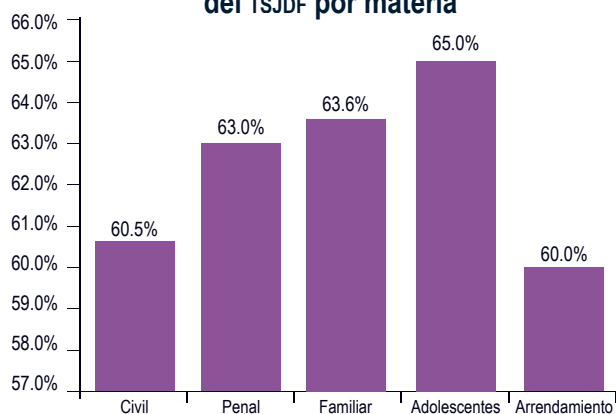
Descripción

Más de la mitad de la totalidad de personas usuarias de los servicios del TSJDF califican su imagen, atención y funcionamiento como satisfactorios. En cuanto a la relación entre el nivel de satisfacción y el tipo de representación utilizada en el proceso, es posible observar que aquellas personas que en su juicio se apoyaron en una/un abogada/o privado dan mejor calificación a estos tres aspectos (62.8%), respecto de quienes hicieron uso de un defensor o una defensora de oficio (62.1%) o que no tuvieron representación (59.7%).

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que contempla la superación de las expectativas en la calidad del servicio y el nivel del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de las y los usuarios.	$\%Siaf_R = \frac{1}{10} \sum_i \%Siaf_R^i$ Donde: $\%Siaf_R$ = satisfacción con la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por tipo de representación. $\%Siaf_R^i$ = satisfacción con: amabilidad/atención de las personas que atienden; nivel de capacitación de la/s persona/s que atienden; calidad de la información proporcionada; horario de atención; tiempo para realizar un trámite o diligencia; orientación y ayuda proporcionada; imagen del edificio/de las instalaciones; Imagen de las oficinas; servicios dentro de las instalaciones [baños/agua/café/estacionamiento]; seguridad al interior de los edificios del TSJDF por tipo de representación.

Tipo de indicador	Nombre del Indicador
Resultado (R13f)	Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por materia

Nivel de satisfacción respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por materia



Nota: 0% indica ausencia y 100% presencia en su mayor intensidad de la característica expresada.

Fuente: EPADEQ, 2010.

Descripción

Más de la mitad de todas las personas usuarias del TSJDF califican la imagen, la atención y el funcionamiento del TSJDF como satisfactorios. En cuanto a la relación entre el nivel de satisfacción y la materia, se puede observar que las y los usuarios con juicios en materia de justicia para adolescentes evaluaron mejor estas tres variables (65%), seguidos por las y los usuarios que participaban en un juicio familiar (63.6%) o penal (63%), mientras que en las materias civil (60.5%) y de arrendamiento (60%) se observa el más bajo nivel de satisfacción.

Metadato	Fórmula
Fuente: EPADEQ, 2010. Periodicidad: Indeterminada. Cobertura: D.F. Unidad de observación: Opinión de las y los usuarios del TSJDF. Es un indicador compuesto que contempla la superación de las expectativas en la calidad del servicio y el nivel del servicio de los juzgados con respecto a las expectativas de las y los usuarios.	$\%Siaf_m = \frac{1}{10} \sum_i \%Siaf_m^i$ Donde: $\%Siaf_m$ = satisfacción con la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF por materia. $\%Siaf_m^i$ = satisfacción con: amabilidad/atención de las personas que atienden; nivel de capacitación de la/s persona/s que atienden; calidad de la información proporcionada; horario de atención; tiempo para realizar un trámite o diligencia; orientación y ayuda proporcionada; imagen del edificio/de las instalaciones; Imagen de las oficinas; servicios dentro de las instalaciones [baños/agua/café/estacionamiento]; seguridad al interior de los edificios del TSJDF por materia.

REFLEXIONES FINALES

Los compromisos internacionalmente adquiridos por México en materia de derechos humanos, deben traducirse en acciones concretas que busquen la plena materialización de la norma en todos los aspectos de la vida de las personas.

Con este espíritu, el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal formó parte de la elaboración del Diagnóstico sobre la situación de los derechos humanos de esta Ciudad para identificar, en conjunto con actores de sociedad civil, los principales retos en materia de acceso a la justicia, entre muchas otras temáticas. Así, el resultante Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, explicitó a su vez para el TSJDF, algunas acciones que le permitan avanzar en el pleno respeto y garantía de los derechos humanos en su ámbito de actuación. Siendo estos documentos, el Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, un referente fundamental para la concreción de políticas y programas al interior del TSJDF, era necesario establecer mecanismos de medición de los resultados e impacto de estas acciones, que le permitieran a la vez al TSJDF contar con sistemas de información cuantitativa y cualitativa.

Este esfuerzo constituye un proyecto innovador y único en el país y en el mundo. El Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, al aprobar la elaboración de los “Indicadores de Derechos Humanos” aplicando la metodología del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, se pone a la vanguardia en términos del cumplimiento de los estándares internacionales y de garantizar la transparencia en el actuar jurisdiccional. La ciudadanía contará con una invaluable fuente de información respecto de lo que está sucediendo en la tutela de los derechos humanos en la administración e impartición de justicia. Los indicadores en materia de juicio justo del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, si bien son una primera aproximación a los elementos del derecho al acceso a la justicia, pueden ser a la vez útiles para demás Tribunales del país, pues a partir de la observación y análisis de los resultados obtenidos es posible generar insumos para el diseño y la implementación de políticas institucionales en materia de derechos humanos.

Anexo I

**Matriz 2. Indicadores sobre el Derecho
a un Juicio Justo para el TSJDF
de acuerdo con la metodología del ACNUDH**

Niveles de desagregación de los indicadores en materia de Juicio Justo.

A continuación se presenta la información relativa a los niveles de desagregación que tienen los indicadores en materia de juicio justo adoptados por el TSJDF (a menos que se especifique explícitamente lo contrario).

desagregación por	Materia	a) Civil b) Arrendamiento c) Penal d) Familiar e) Adolescente
	Instancia	a) Paz b) Primera c) Segunda
	Tipo de área	a) Jurisdiccional b) Apoyo judicial c) Administrativa
	Características de la persona/adolescente y Grupos de población	a) Sexo b) Pertenencia indígena c) Persona con discapacidad d) Persona extranjera e) Nivel socioeconómico f) Orientación sexual ¹
	Tipo de representación	a) De oficio b) Privada c) Sin representación
	Nivel de ingreso	a) Menos de \$ 4,500 b) \$ 4,501 hasta \$10,000 c) \$ 10,001 hasta \$15,000 d) \$ 15,001 hasta \$ 25,000 e) Más de \$ 25,001
	Nivel de escolaridad	a) Hasta preescolar b) Primaria c) Secundaria d) Preparatoria e) Carrera técnica o normal f) Profesional g) Maestría o doctorado

¹ Se desagregará por orientación sexual únicamente cuando ésta ha sido causa del conflicto o es sumamente relevante para resolución del mismo.

ATRIBUTO	SUB-ATRIBUTO	INDICADORES		DESAGREGACIÓN POR ¹
INDICADORES GENERALES	QUEJAS	1P	1. Número de quejas recibidas en el TSJDF sobre el derecho a un juicio justo, por tipo de institución que las investigó y/o calificó (CP)*	1. CNDH 2. CDHDF 3. DOCDH del TSJDF
		2P	2. Número de quejas recibidas en el TSJDF de parte de la CNDH sobre el derecho a un juicio justo (CP)	1. Tipo de resolución: 1. A favor 2. En contra 3. Sobreseídas 4. Concluidas 5. Se desistió el quejoso
		3P	3. Número de quejas recibidas en el TSJDF de parte de la CDHDF, sobre el derecho a un juicio justo (CP)	1. Materia
		4P	4. Número de quejas recibidas en la DOCDH sobre el derecho a un juicio justo (CP)	
		5P	5. Número de quejas por violaciones a los derechos humanos, recibidas en la DOCDH del TSJDF (CP)	1. Tipo de violación invocada
	CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS	6P	1. Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales capacitados en derechos humanos (MP)	1. Tipo de órgano judicial 2. Tipo de cargo
		7P	2. Número de cursos impartidos en derechos humanos en el TSJDF (CP)	1. Tema del curso 2. Tipo de órgano judicial 3. Duración en horas
		8P	3. Número de actividades y eventos relacionados con derechos humanos en el TSJDF (CP)	1. Tipo de evento/ actividad: congreso, presentación de libros, ferias, etc. 2. Dentro y fuera del TSJDF
		9P	4. Tasa de participación del personal del TSJDF en eventos relacionados con derechos humanos (CP)	1. Instancia 2. Tipo de área

¹ En todos los casos que lo permitan y donde sea relevante se desagregará por sexo, edad, educación y nivel de ingresos. Los niveles de desagregación se pueden consultar al inicio de este Anexo.

*Nota: (CP) = Corto plazo; (MP) = Mediano plazo; (LP) = Largo plazo.

ACCESO E IGUALDAD ANTE EL TSJDF	INGRESO DE ASUNTOS AL TSJDF	10P	1. Número de juzgados en TSJDF (CP)	1. Instancia 2. Materia
		11P	2. Número de asuntos ingresados en el TSJDF respecto al número de juzgadoras y juzgadores (CP)	
	JUSTICIA ALTERNATIVA	12P	1. Proporción de casos remitidos y/o atendidos al Centro de Justicia Alternativa del TSJDF (CP)	1. Materia
		13P	2. Proporción de casos resueltos por juzgados de justicia de paz (CP)	1. Materia: a) Civil b) Penal
	CONSIGNACIONES Y PROCESOS PENALES	14P	1. Número de personas consignadas (MP)	Características del presunto responsable
		15P	2. Número de personas procesadas (MP)	
		16R	3. Número de sentencias dictadas (CP)	1. Tipo de resolución: Absolutoria/Condenatorias 2. Instancia 3. Materia
		17R	4. Porcentaje de casos en los que participa un defensor de oficio o particular y se obtiene una sentencia condenatoria o favorable para la persona representada (CP)	1. Materia 2. Instancia: a) Primera b) Segunda 3. Tipo de delito: Catálogo Único de Delitos 4. Grupo de población 5. Nivel de ingreso
		18R	5. Porcentaje de personas de 18 años y más que manifestaron que habiendo enfrentado un problema familiar, civil o mercantil que ameritaba demandar no lo hicieron (CP)	1. Causas de no acudir al TSJDF

AUDIENCIA PÚBLICA POR CORTES COMPETENTES E INDEPENDIENTES	RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA O PENAL AL PERSONAL DEL TSJDF	19P	1. Número de investigaciones administrativas en contra de servidoras y servidores públicos con funciones judiciales, que resultaron con sanción disciplinaria por parte del CJDF (CP)	1. Instancia
		20P	2. Porcentaje de ausentismo en el personal de los órganos jurisdiccionales del TSJDF (MP)	1. Tipo de causa: a) Justificada b) No justificada 2. Instancia
		21R	3. Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales consignados (CP)	1. Tipo de delito: Catálogo Único de Delitos 2. Instancia
		22R	4. Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales sentenciados (CP)	
		23R	5. Número de servidoras y servidores públicos con funciones jurisdiccionales y de apoyo judicial del TSJDF removidos de su cargo (CP)	1. Número de años 2. Causa 3. Área
	GASTO PÚBLICO	24P	1. Distribución del gasto asignado al TSJDF (CP)	1. Instancia
		25P	2. Salario promedio de las y los servidores públicos judiciales, equivalente en salarios mínimos (CP)	
		26P	3. Presupuesto aprobado por la ALDF al TSJDF (CP)	1. Anual 2. Del año anterior
		27P	5. Número de computadoras disponibles en cada órgano jurisdiccional (CP)	1. Instancia 2. Juzgado/sala
		28P	6. Costo promedio por sentencia y resolución en el TSJDF (CP)	1. Instancia
	PERITOS TRADUCTORES	29P	1. Número de peritos traductores certificados por el TSJDF (CP)	1. Por lengua/idioma
		30P	2. Número de solicitudes de peritos traductores (CP)	1. Por lengua/idioma 2. Instancia 3. Materia
		31P	3. Número de casos en que la o el juzgador o la juzgadora ha requerido un/a perito traductor (CP)	
		32R	4. Porcentaje de casos en los que se ha proporcionado un/a perito traductor en el TSJDF (CP)	1. Por lengua/idioma 2. Instancia 3. Materia 4. Tipo de representación

PRESUNCIÓN DE INOCENCIA Y GARANTÍAS EN LA DETERMINACIÓN DE CARGOS PENALES	CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PROCESALES	33P	1. Proporción de asuntos ingresados en el TSJDF en los que se cumplen los términos procesales (MP)	1. Por lengua/idioma 2. Instancia 3. Materia 4. Tipo de representación
		34P	2. Proporción de asuntos en los que se dictó sentencia dentro del término procesal (MP)	1. Causas: a) Homicidio b) Asalto c) Amenazas d) Despido arbitrario e) Medios de comunicación f) Otros 2. Por materia 3. Instancia 4. Tipo de representación
	VULNERACIÓN DE LA IMPARCIALIDAD DE LAS Y LOS JUZGADORES	35P	1. Número de casos en que la o el juzgador vio vulnerada su imparcialidad (MP)	1. Causas: a) Homicidio b) Asalto c) Amenazas d) Despido arbitrario e) Medios de comunicación f) Otros 2. Por materia 3. Instancia 4. Tipo de representación
		36P	2. Número de destituciones judiciales a juzgadoras y juzgadores en el TSJDF (MP)	1. Materia 2. Instancia 3. Tipo de causa
		37P	3. Número de casos en los que el juez/la jueza se excusa (MP)	1. Excusa aceptada/rechazada 2. Materia 3. Instancia 4. Tipo de causa
	JUICIOS EN REBELDÍA Y DESISTIMIENTO	38R	1. Número de casos en donde se resolvió un asunto en ausencia de alguna de las partes (LP)	1. Materia: a) Civil b) Familiar c) Arrendamiento
		39R	2. Número de casos en donde la persona que denunció o ejercitó la acción procesal, se desistió de la misma y/u otorgó el perdón (MP)	1. Materia
	DETENCIÓN LEGAL	40P	1. Número de órdenes de arraigo concedidas por la autoridad judicial (LP)	1. Tipo de delito: Catálogo Único de Delitos 2. Juzgado: Cada uno de los 69 juzgados penales 3. Grupo de población
		41P	2. Tiempo promedio de duración del arraigo concedido por la autoridad judicial (LP)	
		42P	3. Número de certificaciones judiciales respecto a las lesiones presentadas en las personas detenidas y que fueron consignadas al TSJDF (LP)	
		43P	4. Porcentaje de autorizaciones judiciales para que la persona detenida tenga acceso a un médico particular (LP)	1. Tipo de delito: Catálogo Único de Delitos 2. Grupo de población

PRESUNCIÓN DE INOCENCIA Y GARANTÍAS EN LA DETERMINACIÓN DE CARGOS PENALES	DETENCIÓN LEGAL	44P	5. Número de resoluciones judiciales respecto a la violación del tiempo de detención establecido constitucionalmente para la averiguación previa (LP)	1. Tipo de delito: Catálogo Único de Delitos 2. Grupo de población
		45P	6. Número de autos de radicación en los que se califica la detención como fuera del marco jurídico vigente (CP)	
	USO MÍNIMO DE LA PRISIÓN	46P	1. Porcentaje de personas procesadas y sentenciadas en prisión preventiva, por tipo de delito y grupo de población de la persona procesada o sentenciada (LP)	
		47P	2. Número de personas procesadas en prisión preventiva que podrían acceder a la libertad condicional (LP)	1. Delito: Catálogo Único de Delitos 2. Juzgado: Cada uno de los 69 juzgados penales 3. Instancia: a) Paz b) Primera Instancia 4. Grupo de población 5. Número de asuntos
		48P	3. Número de personas sentenciadas que han recibido penas sustitutivas a la prisión en la sentencia (CP)	
		49R	4. Porcentaje de casos en los cuales las y los jueces sancionaron con la pena máxima (LP)	
	PRESUNCIÓN DE INOCENCIA	50P	1. Porcentaje de casos en los que sólo se usó la confesión de la persona indiciada, como medio probatorio para acreditar la existencia del cuerpo del delito o la probable responsabilidad, al emitir el auto de formal prisión/sujeción a proceso (LP) <i>Indicador alternativo:</i> Porcentaje de personas usuarias que manifestaron: (CP) Que la responsabilidad de probar la culpabilidad del imputado la tuvo el Ministerio Público. Que tuvieron en todo el proceso el beneficio de la duda. Que enfrentaron el proceso con las mínimas restricciones a su libertad.	1. Delito: Catálogo Único de Delitos 2. Juzgado: Cada uno de los 69 juzgados penales 3. Instancia: a) Paz b) Primera Instancia 4. Grupo de población

PROTECCIÓN ESPECIAL A LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS	51P	1. Número de juzgados destinados para juzgar a adolescentes (CP)	1. Tipo de órgano judicial: a) Escritos b) Orales c) De transición
	52P	2. Número de personal asignado en materia de adolescentes (CP)	1. Tipo de personal: a) Carrera Judicial b) Administrativo
	53P	3. Número de medidas de tratamiento dictadas por las y los jueces en materia de adolescentes (MP)	1. Tipo de órgano judicial: a) Escritos b) Orales 2. Características de la persona adolescente
	54P	4. Número de medidas de protección dictadas por las y los jueces en materia de adolescentes (MP)	
	55P	5. Número de medidas de orientación dictadas por las y los jueces en materia de adolescentes (MP)	
	56P	6. Número de casos resueltos en justicia para adolescentes a través de la mediación (MP)	1. Tipo de conducta tipificada como delito: de acuerdo a la Ley de Justicia para Adolescentes del D. F. 2. Grupo de población
	57P	7. Número de adolescentes que se encuentran internados en algún centro de reclusión (MP) <i>Indicador alternativo:</i> Número de internamientos de adolescentes en centros de reclusión (MP)	1. Nivel de escolaridad 2. Nivel socioeconómico 3. Tipo de conducta tipificada como delito: de acuerdo a la Ley de Justicia para Adolescentes del D. F. 4. Grupo de población
	58P	8. Porcentaje de conductas tipificadas como delitos de acuerdo a la Ley de Justicia para Adolescentes para el Distrito Federal (CP)	1. Gravedad: a) Delitos graves b) Delitos no graves
	59R	9. Tasa de reincidencia en adolescentes (LP)	1. Nivel de escolaridad 2. Nivel socioeconómico 3. Grupo de población

APELACIONES	PRESUNCIÓN DE INOCENCIA	60P	1. Proporción de casos que fueron apelados (LP)	1. Materia 2. Instancia 3. Tipo de delito: Catálogo Único de Delitos 4. Tipo de defensor
		61R	2. Proporción de condenas donde la sentencia fue reducida, aumentada o se ordenó la reposición del procedimiento, como resultado de la apelación (LP)	1. Materia: a) Penal b) Adolescentes 2. Instancia
		62R	3. Proporción de sentencias donde como consecuencia de la apelación se ordenó la reposición del procedimiento (LP)	1. Materia 2. Instancia: a) De Paz b) Primera
		63R	5. Proporción de demandas de amparo directo concedidas, en contra de resoluciones emitidas por el TSJDF (LP)	
		64R	6. Proporción de amparos concedidos en contra de autos de formal prisión dictados por el TSJDF (LP)	
		65R	1. Tasas de condena decretadas en el TSJDF (LP)	1. Tipo de delito: Catálogo Único de Delitos 2. Características de las víctimas 3. Características de las/los presuntos perpetradores
INDICADORES DE RESULTADO GENERALES		66R	2. Proporción de juezas, jueces, magistradas y magistrados que citan en sus resoluciones legislación nacional y/o internacional en materia de derechos humanos (MP)	1. Materia 2. Instancia
		67R	1. Proporción de condenas emitidas en el TSJDF que incluyen la reparación del daño a favor de la víctima u ofendido/a (LP) <i>Indicador alternativo:</i> Medida en que los usuarios sintieron que el daño fue reparado (LP)	
	REPARACIÓN DEL DAÑO	68R	1. Proporción de sentencias emitidas en segunda instancia que ordenan reponer el procedimiento por violaciones procesales (MP)	
	ERROR JUDICIAL	69R	2. Proporción de sentencias emitidas en las cuales se aplicó una norma jurídica inexistente (MP)	

INDICADORES DE RESULTADO GENERALES	ERROR JUDICIAL	70R	3. Proporción de sentencias en las cuales se aplicó una norma jurídica incompetente (MP)	1. Materia 2. Instancia
		71R	4. Proporción de sentencias en las cuales no se aplicó una norma jurídica competente (MP)	
		72R	5. Proporción de sentencias en las cuales la interpretación de una norma entra en conflicto con el contenido expícito de otra norma (MP)	
		73R	6. Proporción de casos en los cuales no se valoró correctamente la integración de la averiguación previa (MP)	
		74R	7. Proporción de casos en los que hubo una equivocada valoración de pruebas (MP)	
		75R	8. Porcentaje de personas usuarias que manifiestan que durante su proceso se presentaron las siguientes situaciones: (CP) Se publicaron acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales con errores o datos incorrectos. Se solicitaron requisitos no necesarios para presentar sus pruebas. Se dilató ilegalmente el proceso. Se admitieron pruebas improcedentes o ilegales. Se omitió publicar acuerdos y resoluciones en relación con su caso. Se omitieron pruebas o información.	

Indicadores cuantitativos y cualitativos que se deben generar para facilitar la interpretación los indicadores enumerados en el cuadro anterior:

I. INDEPENDENCIA INSTITUCIONAL:

I. I. RECURSOS ECONÓMICOS Y AUTONOMÍA PARA SU MANEJO:

1. Comportamiento del presupuesto judicial según los ajustes inflacionarios anuales
2. Número de recortes realizados durante el ejercicio del presupuesto judicial aprobado
3. Monto de los recortes realizados durante el ejercicio del presupuesto judicial aprobado
4. Existencia de un organismo o instancia que tome decisiones sobre cómo implementar el presupuesto
5. Existencia de mecanismos claros en el manejo del presupuesto
6. Disponibilidad a tiempo de los recursos económicos
7. Número de ocasiones en que el presupuesto no se ha aumentado o se ha congelado en una legislatura determinada

I. II. AUTOGOBIERNO JUDICIAL:

1. Existencia de un órgano de autogobierno judicial
2. El órgano de autogobierno tiene las funciones de administración de los recursos, desarrollo de la carrera judicial y control disciplinario y de desempeño
3. Pluralidad en la representatividad del órgano de autogobierno judicial

II. CARRERA JUDICIAL Y SELECCIÓN:

1. Existencia de concursos de mérito para la selección de las y los jueces
2. Existencia de formas de publicidad de las convocatorias y procesos de selección de las y los jueces y peritos
3. Existencia de mecanismos objetivos y accesibles al público para el nombramiento de magistradas y magistrados
4. Existencia de acciones afirmativas en la selección de las y los jueces
5. Existencia de un cuerpo específico, independiente, no jurisdiccional y multidisciplinario que evalúe los méritos de las y los candidatos y tome la decisión
6. Existencia de un período previo a la ratificación
7. Reconocimiento legal o constitucional de la estabilidad en el cargo y el plazo del mandato
8. No correspondencia entre el período del mandato jurisdiccional con el del Poder Ejecutivo local

III. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SISTEMA DE RESPONSABILIDADES:

III. I. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

1. Existencia de un cuerpo específico, independiente, no jurisdiccional y multidisciplinario que evalúe el desempeño del personal del TSJDF
2. Existencia de un marco objetivo claro sobre el contenido y forma de control de desempeño del personal del TSJDF
3. Especificación de un marco de sanciones claro como consecuencia de un mal desempeño del personal del TSJDF
4. Existencia de criterios cuantitativos y cualitativos para la evaluación de desempeño del personal del TSJDF
5. Existencia de fórmulas de apelación de las decisiones sobre sanciones

III. II. SISTEMA DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS O PENALES

1. Existencia de procedimientos disciplinarios sobre la base de normas de conductas claras y objetivas
2. Existencia de un marco legal claro que establezca las causales y procedimientos para el inicio de investigaciones

Anexo II

Encuesta de satisfacción de las y los usuarios del TSJDF
Cuestionario exclusivo para abogados y abogadas
Encuesta a la población abierta sobre la impartición de justicia

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DEL TSJDF

Encuestador/a (E): Buenos días/ tardes soy (NOMBRE) y trabajo para una consultoría independiente de estudios de opinión. Nos encontramos realizando una investigación para conocer el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Le agradeceríamos que nos pudiera responder algunas preguntas, la información que usted nos proporcione es confidencial y será usada únicamente con fines estadísticos para mejorar los servicios ofrecidos.

¿Está de acuerdo en responder?

¡Muchas gracias por su cooperación!

Fecha:	
Plaza:	
Folio	
Encuestador/a	

DATOS GENERALES

INFORMACIÓN RESPECTO DEL ASUNTO JUDICIAL			
1. ¿Usted está actualmente llevando un caso en algún juzgado o sala del Tribunal? a) Sí b) No En caso de No: dar las gracias	2. ¿En el caso que lleva en el Tribunal, Usted es...? a) Demandante (actor/a) b) Demandado/a c) Abogado/a, litigante o defensor/a → E: Pase al apartado correspondiente (ABOGADO/AS)	3. ¿En qué tipo de juzgado/sala lleva su caso? a) Civil b) Arrendamiento c) Familiar d) Justicia para adolescentes e) Penal 4. Sala / Juzgado Número: _____	
5. ¿Cuál es el delito o la controversia civil de su asunto? _____		6. ¿Actualmente en qué etapa del proceso se encuentra? E: MENCIONAR OPCIONES DEPENDIENDO DE LA MATERIA PENAL: a) Preinstrucción b) Instrucción c) Conclusiones d) Juicio / sentencia e) Apelación CIVIL/FAMILIAR: a) Acción / inicio b) Probatoria c) Conclusiones d) Juicio / sentencia e) Apelación	
PERFIL			
7. ¿En qué año nació? _ _ _ _	8. Sexo a) Hombre b) Mujer	9. ¿A qué se dedica? a) Trabajador/a por su cuenta b) Campesino/a c) Labores de la casa d) Estudiante e) Empleado/a público f) Empleado/a en empresa privada g) Empresario/a h) Otro _____	10. ¿Hasta qué grado aprobó en la escuela? a) Ninguno b) Preescolar c) Primaria d) Secundaria e) Preparatoria o bachillerato f) Normal g) Carrera técnica o comercial h) Profesional i) Maestría j) Doctorado
11. Estado Civil a) Casado/a o unido/a b) Soltero/a c) Viudo/a d) Divorciado/a	12. ¿Sabe leer y escribir? a) Sí b) No		

13. ¿Sabe utilizar una computadora? a) Sí b) No	14. ¿Sabe navegar en Internet? a) Sí b) No	15. ¿Qué nacionalidad tiene? a) Mexicana b) Otra _____	16. ¿Cuánto es el monto aproximado de ingresos mensuales familiares (considerando a todas las personas que aportan dinero en su casa)? a) Menos de \$4,500 b) Más de \$4,501 y hasta \$10,000 c) Más de \$10,001 y hasta \$15,000 d) Más de \$15,001 y hasta \$25,000 e) Más de \$25,001
17. ¿Pertenece a algún pueblo indígena? a) Sí b) No	18. ¿Usted tiene alguna discapacidad física? a) Sí b) No		

RESPECTO DE LAS INSTANCIAS DEL TSJDF

SATISFACCIÓN: IMAGEN, ATENCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL TRIBUNAL				
1. Cuando usted acude a los juzgados / salas, ¿Qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos? Puede contestar del 1 al 4 en donde 1 es 'Muy insatisfecho/a' y 4 es 'Muy satisfecho/a'				
E: Muestre tarjeta y señale con una X	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Satisfecho/a	4 Muy satisfecho/a
a) Amabilidad / atención de la/s persona/s que le atienden				
b) Nivel de capacitación de la/s persona/s que le atienden				
c) Calidad de la información proporcionada				
d) El horario de atención				
e) El tiempo que le toma realizar un trámite o diligencia				
f) La orientación y ayuda proporcionada por la/s persona/s que le atienden				
g) La imagen del edificio y las instalaciones				
h) La imagen de las oficinas				
i) Los servicios dentro de las instalaciones (baños/agua/café/estacionamiento)				
j) La seguridad al interior de los edificios del Tribunal				
ACCESIBILIDAD				
2. Desde que inició el asunto que le trae aquí, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para usted? Puede contestar 'Muy fácil', 'Fácil', 'Difícil' o 'Muy difícil'				
E: Señale con una X	1. Muy fácil	2. Fácil	3. Difícil	4. Muy difícil
a) Trasládarse de su casa los juzgados y/o Tribunal para efectuar sus trámites				
b) Trasládarse en el interior de los juzgados y/o Tribunal				
c) Entender el lenguaje utilizado por jueces, secretarios de acuerdos y abogados				
d) Informarse sobre los procedimientos para realizar trámites y/o diligencias				
e) Obtener su expediente				

CONDICIONES Y/O SERVICIOS ESPECÍFICOS	
3. ¿Usted cree que las instalaciones del Tribunal son adecuadas para personas con algún tipo de discapacidad física (hay rampas, elevadores, estacionamiento preferencial, etc.)? a) Sí b) No c) No sé	E: en caso de no hablar español 4. ¿Hubo traductores/as autorizados/as o proporcionados/as por el Tribunal que le facilitaran el entendimiento del proceso? a) Sí b) No c) No aplica
E: sólo en caso de no saber leer y/o escribir, o tener alguna discapacidad visual 5. ¿Hubo lectores/as autorizados/as o proporcionados/as por el Tribunal que le facilitaran el entendimiento del proceso? a) Sí b) No c) No aplica	

RESPECTO DE LAS Y LOS ENCARGADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA

HONESTIDAD, PROFESIONALISMO, CALIDEZ, CLARIDAD, IMPARCIALIDAD, TRATO Y PRESENCIA DE LOS ENCARGADOS DE LA IMPARTICIÓN DE JUSTICIA separar para jueces/as y secretarios/as de acuerdo				
6. Por favor indique en qué medida las y los jueces y secretarios... (nunca/ pocas veces/frecuentemente/siempre)				
E: Señale con una X	Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Siempre
a) La/o trataron con respeto				
b) Fueron honestos/as con usted				
c) Le explicaron el proceso a cabalidad				
d) Le explicaron sus derechos y opciones durante el proceso				
e) Han estado presentes físicamente durante su proceso				
f) Se esmeraron para que usted les entendiera				
g) Han sido cálidos/as y amables				
h) Han sido dignos/as de confianza				
i) Toman decisiones basadas en la Ley				
j) Están bien preparados/as y son competentes				

SATISFACCIÓN CON LAS Y LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO				
7. Por favor indique en qué medida estuvo satisfecho/a con el desempeño de estas personas: Puede contestar del 1 al 4 en donde 1 es 'Muy insatisfecho/a' y 4 es 'Muy satisfecho/a'				
E: muestre tarjeta 1 y señale con una X	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Satisfecho/a	4 Muy satisfecho/a
a) Jueces/as				
b) Secretarios/as de acuerdo				
c) Magistrados/as				
d) Actuarios /as				

RESPECTO DEL PROCESO JUDICIAL Y EL ACCESO A LA JUSTICIA

CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS EN LOS PROCESOS	
8. De acuerdo con su experiencia, en una escala de 0 a 10, en dónde cero es 'Nunca se cumplió' y 10 es 'Siempre se cumplió', ¿Durante el transcurso del juicio que tanto se cumplió con las siguientes situaciones (principios)?	
a) Que el/la juez/a o magistrado/a estuvo presente durante todas las audiencias y recibió y escuchó directamente a las partes, así como en el desahogo de las pruebas (Principio de inmediación)	
b) Que durante las audiencias existen las condiciones en el juzgado/sala para que asistan su familia, amigos así como cualquier persona del público (Principio de publicidad)	
c) Que el juez/a o magistrado/a toma decisiones durante la audiencia y las comunica allí mismo de forma oral (Principios de oralidad, publicidad, inmediación, concentración)	
d) Que las audiencias se desarrollaron sin interrupciones, es decir, que las audiencias se llevaron a cabo sin que se difirieran con amplios lapsos de tiempo (Principio de continuidad)	
e) Que en las audiencias o actuaciones usted, sus representantes así como las autoridades se expresaran mayoritariamente de forma oral (Principio de oralidad)	
f) Que tuvo el derecho y oportunidad de presentar testigos/as a su favor, y de contrainterrogar a las y los testigos de la parte contraria (Principio de contradicción)	
g) Que se brinden las mismas oportunidades procesales y trato a ambas partes (Principio de igualdad entre las partes)	
h) Se llevan a cabo el mayor número de actos procesales en una misma audiencia (Principio de concentración)	
SOLO EN MATERIA PENAL	
IMPUTADO/A	
i) La responsabilidad de probar la culpabilidad de la persona imputada la tuvo el Ministerio Público (Presunción de inocencia)	
j) Tuvo en todo el proceso el beneficio de la duda (Presunción de inocencia)	
k) Enfrentó el proceso con las mínimas restricciones a su libertad (Presunción de inocencia)	
l) Tuvo una defensa técnica y profesional a cargo de abogados/as (Defensa técnica)	
m) Tuvo suficiente tiempo para preparar su defensa (Derecho al tiempo y medios necesarios para preparar defensa)	
VICTIMA	
n) Pudo participar en el proceso cuando lo consideró necesario	

ERRORES E IRREGULARIDADES EN EL PROCESO		
9. Durante el desarrollo del juicio, ¿Ha tenido usted algunas de las siguientes experiencias?		
E: señale con una X	1. Ha tenido esa experiencia	2. No ha tenido esa experiencia
a) Se publicaron acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales con errores o datos incorrectos		
b) Se solicitaron requisitos no necesarios para presentar sus pruebas		
c) Se dilató ilegalmente el proceso		
d) Se admitieron pruebas improcedentes o ilegales		
e) Se omitió publicar acuerdos y resoluciones en relación con su caso		
f) Se omitieron pruebas o información		
h) Tuvo que dar dinero extra (<i>soborno</i>) para que se agilizará un trámite		
i) Le pidieron dinero (<i>soborno</i>) para que las decisiones del/la juez/a le favorezcan		

TIEMPOS Y COSTOS DE LOS PROCESOS (EFICIENCIA)

10. ¿Qué tan adecuado le parece que ha sido el tiempo transcurrido desde que empezó su proceso?

- a) Muy adecuado
b) Adecuado
c) No lo sé
d) Inadecuado, más largo de lo que debería
e) Muy inadecuado, excesivo

11. ¿A qué o quién cree que se deban las demoras que se han presentado en su proceso? (E: no mencionar alternativas. Puede contestar más de una opción)

- a) A deficiencias del TSJDF
b) A las leyes
c) A la complejidad del asunto
d) A su abogado/a
e) Masificación/falta de personal
f) Al/a juez/a
g) A la otra parte
h) No ha habido demoras
i) Otro.
¿Cuál?: _____

12. Durante el proceso, ¿En qué ha gastado más dinero?

E: Señale con una X los tres primeros rubros que le mencione el entrevistado/a

- a) Abogado/a
b) Trámites para el proceso
c) Peritajes
d) Pasajes y comidas que implica el proceso
e) Gratificaciones (*mordidas/sobornos*)
f) Viajes
g) Llamadas telefónicas
h) Otros: _____

13. ¿Para solventar los gastos de este proceso usted ha tenido que recurrir a una de las siguientes situaciones? E: lea las

opciones y señale con una X. Puede contestar más de una opción

- a) Pedir préstamos
b) Trabajar más (horas extras o trabajo adicional)
c) Vender bienes
d) Tienen que trabajar más personas de la familia
e) No realizar gastos que acostumbraba a hacer
f) Solicitar una fianza
g) Otro _____

14. Por favor indique del 0 al 5 e dónde 0 es 'Nada' o 'Muy poco' y 5 es 'Demasiado', en qué medida el proceso judicial le ocasionó (piense en el proceso judicial no en el problema):

E: Muestre tarjeta 3

	0	1	2	3	4	5
a) Estrés						
b) Frustración						
c) Enojo						
d) Humillación						
e) Decepción						
f) Desesperanza						
g) Descuidar sus ocupaciones						
h) Pérdida de relaciones y amistades						

ACCESO A LA INFORMACIÓN

15. Por lo general, ¿Cómo se informa de los trámites o avances de su proceso?

E: Señale con una x. Puede contestar más de una opción

- a) Acudiendo al juzgado/sala/ Tribunal/ en oficialía de partes
b) Consultando Internet
c) En los servicios de orientación jurídica
d) Llamando por teléfono
e) Se ponen en contacto conmigo (teléfono, mail)

- f) Por medio de edictos (periódicos)
g) En una asociación
h) Acudiendo a los archivos
i) Por medio de mi abogado/a
j) Por medio de notificaciones
k) Otros: _____

16. ¿Qué tan fácil o difícil le ha sido obtener información sobre los avances en su proceso? a) Muy fácil b) Fácil c) No lo he intentado d) Difícil e) Muy difícil	17. ¿Existe alguna forma por la cual usted pueda resolver dudas sobre el avance en su proceso, si así lo desea? a) Sí existe. ¿Cuál? _____ b) No existe c) No lo sé	18. ¿Usted sabe en dónde puede interponer alguna queja sobre su proceso? a) Sí. ¿En dónde? _____ b) No	19. ¿Usted puede entender sin apoyo de abogados/as lo que dice su expediente? a) Sí, todo b) Nada c) Algunas cosas d) No lo sé
CALIDAD DEL PROCESO			
20. De acuerdo a su experiencia, ¿Cómo calificaría la calidad del servicio que ha recibido durante su proceso? a) Excelente b) Muy buena c) Buena d) Mala e) Muy mala		21. ¿La calidad del servicio de los juzgados ha sido mejor igual o peor de lo que esperaba? a) Mejor b) Peor c) Igual	

RESPECTO DE LA REPRESENTACIÓN

ACCESO A REPRESENTACIÓN				
22. ¿Tiene abogado/a de oficio o privado/a? a) De oficio b) Privado → Pase a la 24 c) No tengo representación		23. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted obtener un/a abogado/a de oficio? a) Muy fácil b) Fácil c) Difícil d) Muy difícil		
DESEMPEÑO				
24. En una escala del 0 al 10, en dónde 0 es 'Pésimo' y 10 es 'Excelente', ¿Cómo calificaría el desempeño de su abogado/a? a) Calificación: _____ b) No aplica				
25. Por favor indique en qué medida (Nunca /Pocas veces/Frecuentemente/Siempre) su representante legal:				
	1. Nunca	2. Pocas veces	3. Frecuentemente	4. Siempre
a) Lo/a trató con respeto				
b) Fue honesto/a en sus comunicaciones				
c) Le explicó sus derechos y opciones cabalmente				
d) Fue digno/a de confianza				
PRIORIDADES				
26. ¿Qué considera que hace falta para mejorar el funcionamiento del Tribunal?				
a) Personal eficiente b) Mejores instalaciones c) Incluir más servicios ¿Cuáles? (agua/café/baños/copias/estacionamiento) d) Que no influyan intereses o haya corrupción		e) Que se acelere el tiempo de los procesos f) Que se cumpla la ley g) Mas jueces/as h) Información más fácil de entender i) Más personal j) Otro _____		

RESPECTO A LA SENTENCIA

EFICACIA	
27. ¿Usted ya obtuvo una sentencia o resultado de su caso?	
a) Sí	b) NO

E: A LOS/LAS QUE RESPONDIERON **NO** PREGUNTAR SI DESEAN AGREGAR ALGO MÁS, AGRADECER SU COLABORACIÓN Y REITERAR QUE LA INFORMACIÓN SERA UTILIZADA SOLO CON FINES ESTADÍSTICOS. CON LOS/LAS QUE RESPONDIERON **SÍ** CONTINUAR LA ENCUESTA

ENTENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN CON EL RESULTADO				
28. Por favor indique en qué medida... (Nada /Poco/Mucho/Completamente)	1. Nada	2. Poco	3. Mucho	4. Completamente
a) El resultado le fue favorable a usted				
b) Estuvo satisfecho/a con el resultado				
c) Considera el resultado justo y apegado a la Ley				
d) Recibió una explicación de parte del juez/a o secretario/a de acuerdo sobre la sentencia o el resultado				
e) Entendió la explicación sobre el resultado y sus implicaciones				
29. ¿Usted apeló o apelará la sentencia? a) Sí b) No c) No sé				
30. ¿Considera que la actuación de su abogado/a influyó favorable o desfavorablemente en que la sentencia que obtuvo? 1. Favorable 2. Desfavorable 3. Ni favorable ni desfavorable 4. No sé				
CALIDAD DE LA SENTENCIA O RESULTADO				
Sólo para el caso de quienes están en calidad de demandantes				
31. Por favor indique en qué medida... (Nada/Poco/Mucho/Completamente)				
	1. Nada	2. Poco	3. Mucho	4. Completamente
a) Fueron sus intereses monetarios reparados				5. No sé/ No aplica
b) Fueron sus daños emocionales reparados				
c) Mejoró la relación con la contraparte				
d) El resultado resolvió el problema				
e) Recibió el resultado que usted necesitaba				
f) En el futuro la contraparte evitará el comportamiento que causó el problema				

REFORMA DEL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL

32. ¿Usted ha oído hablar de la Reforma Procesal Penal? a) Sí b) No E: Finalice la entrevista	33. ¿Por qué medio se enteró? a) Radio b) TV c) Periódico d) Amigos/as e) Otro _____	34. ¿Su opinión respecto de la reforma es...? a) Favorable b) Desfavorable c) No tiene opinión
---	--	---

CUESTIONARIO EXCLUSIVO PARA ABOGADOS Y ABOGADAS

ESPECIALIDAD		PRESENCIA DE LOS JUECES EN LOS PROCESOS			
1. ¿Cuál es su materia de especialidad? a) Civil b) Arrendamiento c) Penal d) Familiar e) Mercantil f) Adolescentes		2. ¿Qué tanto están presentes las y los jueces durante los procesos? a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca → E: Pasar a la pregunta 38		3. ¿En qué fase de los procesos esta comúnmente presente el juez o la jueza? a) Ofrecimiento de pruebas b) Audiencia principal c) Cierre de instrucción y conclusiones d) Audiencia de vista e) Sentencia f) Otra: _____	
		4. ¿En qué fase de los procesos están comúnmente presentes los/las secretario/as? a) Ofrecimiento de pruebas b) Audiencia principal c) Cierre de instrucción y conclusiones d) Audiencia de vista e) Sentencia f) Otra: _____			
PREPARACIÓN JURÍDICAS DE JUECES/AS Y SECRETARIOS/AS PARA CUMPLIR SU LABOR					
5. De acuerdo con su experiencia, ¿La preparación jurídica que tienen lo/as jueces para cumplir su labor es excelente, buena, mala o pésima? a) Excelente b) Buena c) No lo sé d) Mala e) Pésima			6. ¿La preparación jurídica que tienen lo/as secretario/as de acuerdos para cumplir su labor es excelente, buena, mala o pésima? a) Excelente b) Buena c) No lo sé d) Mala e) Pésima		
IMPARCIALIDAD Y APEGO A DERECHO DE LOS JUECES AL DICTAR SENTENCIAS					
7. ¿Usted considera que las sentencias que dictan las y los jueces...?		1.Nunca	2.Casi nunca	3.Casi siempre	4. Siempre
a) Son imparciales, es decir, de entrada no están a favor o en contra de ninguna de las partes					
b) Se apegan al marco legal vigente					
PREVALENCIA Y RELEVANCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS					
8. ¿Considera que los actos de corrupción en los procesos legales suceden muchas veces, pocas veces, rara vez o nunca?		1.Nunca	2.Rara vez	3. Pocas veces	4. Muchas veces
9. ¿Usted considera que por lo común los actos de corrupción se realizan ... a) Para agilizar los trámites y/o procesos b) Para que se admitan pruebas improcedentes c) Para que se omitan pruebas d) Para influir en las decisiones del juez o la jueza		10. Desde su punto de vista, ¿La corrupción en los procesos legales es un asunto determinante, poco relevante o irrelevante en las sentencias o resoluciones? a) Determinante b) Poco relevante c) Irrelevante			

CONOCIMIENTO, ENTENDIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE LA REFORMA PROCESAL PENAL				
11. ¿Qué tanto cree que conoce la reforma procesal penal? a) Mucho b) Poco c) Nada → E: Finalizar la entrevista	12. ¿Ha participado en capacitaciones o inducciones sobre la reforma procesal penal? a) Sí b) No			
13. ¿Qué tan de acuerdo está con la reforma procesal penal?				
a) Totalmente en desacuerdo	b) En desacuerdo	c) No lo sé	d) De acuerdo	e) Totalmente de acuerdo

ENCUESTA A LA POBLACIÓN ABIERTA SOBRE LA IMPARTICIÓN DE JUSTICIA

Encuestador/a (E): Buenos días/ tardes soy (NOMBRE), somos de una consultora independiente y nos encontramos realizando una investigación para conocer la opinión de las personas acerca de la impartición de justicia en el Distrito Federal. Le agradeceríamos que nos pudiera responder algunas preguntas, la información que usted nos proporcione es confidencial y será usada únicamente con fines estadísticos para mejorar los servicios ofrecidos.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!

PERFIL SOCIOECONÓMICO	
1. ¿En qué año nació? _____	2. Sexo a. Hombre b. Mujer
3. Estado Civil a. Casado/a o unido b. Soltero/a c. Viudo/a d. Divorciado	4. ¿Sabe leer y escribir? a. Sí b. No
5. ¿Sabe utilizar una computadora? a. Sí b. No	6. ¿Sabe navegar en Internet? a. Sí b. No
7. ¿A qué se dedica? a. Trabajador/a por su cuenta b. Campesino/a c. Labores de la casa d. Estudiante e. Empleado/a público f. Empleado/a en empresa privada g. Empresario/a h. Otro _____	8. ¿Hasta qué grado aprobó en la escuela? a. Ninguno b. Preescolar c. Primaria d. Secundaria e. Preparatoria o bachillerato f. Normal g. Carrera técnica o comercial h. Profesional i. Maestría j. Doctorado
9. ¿Pertenece a algún pueblo indígena? a. Sí b. No	10. ¿Usted tiene alguna discapacidad física? a. Sí b. No

11. ¿Cuánto es el monto aproximado de ingresos mensuales familiares (considerando a todas las personas que aportan dinero en su casa)? E: Mencionar opciones a. Menos de \$4,500 b. Más de \$4,501 y hasta \$10,000 c. Más de \$10,001 y hasta \$15,000 d. Más de \$15,001 y hasta \$25,000 e. Más de \$25,001
--

CONOCIMIENTOS
1. ¿Usted sabe en dónde puede acudir para denunciar algún tipo de delito o demandar a alguien? a. Sí b. No → E: Pase a la pregunta 3
2. ¿En dónde? E: Puede elegir más de una opción a. Ministerio público b. Juzgados c. Tribunales d. Delegación e. Otras _____
3. ¿Qué tanto cree que conoce lo que hacen los ministerios públicos, las y los jueces y las y los magistrados? a. Nada b. Casi nada c. Regular d. Poco e. Mucho
4. ¿Usted conoce el Centro de Justicia Alternativa del TSJDF? a. Sí b. No
5. ¿Usted ha oído acerca de la Reforma procesal que incluye los juicios orales? a. Sí b. No
6. ¿Cómo se enteró? a. Radio b. TV c. Periódico d. Amigo/as o conocido/as e. Otro: _____

DECISIÓN DE ACUDIR A LOS JUZGADOS O AL TRIBUNAL Y LAS CAUSAS DE ELLO	
7. ¿Usted alguna vez ha sido víctima de un delito que merecía ser denunciado? a. Sí b. No	16. ¿Si ahora usted fuera víctima de un delito o algún problema acudiría a las autoridades para denunciarlo o demandarlo? a. Sí → E: pase a la pregunta 19 b. No → E: pase a la pregunta 17 c. Depende/ No sé → E: pase a la pregunta 18
8. Cuando eso pasó ¿denunció? a. Sí → Pase a la pregunta 10 b. No	17. ¿Por qué? a. Se pierde mucho tiempo b. No sé cómo hacerlo c. Es muy caro d. No hay justicia e. No se resuelve nada f. No hay certeza de justicia g. Los procedimientos son muy complejos h. Otro: _____ especifique
9. ¿Por qué? a. Los trámites son muy lentos b. No confío en las autoridades c. No tenía un abogado d. No sabía cómo e. No tiene caso, no hay justicia f. El conflicto era de poca importancia / Otra } Pase a la pregunta 12	19. ¿Por qué? a. Depende de la gravedad del delito b. Solo iría en última instancia c. Otro: _____ especifique
10. ¿En dónde? a. Ministerio público b. Juzgados c. Otra: _____ Especifique	20. Si usted estuviera ahora enfrentando un proceso penal, civil, familiar o mercantil en juzgados o tribunales, ¿de qué cree que dependería que usted ganara? a. De que tenga la razón b. De que tenga dinero para ofrecer c. De que tenga un/a buen/a abogado/a d. De que tenga tiempo para dedicarle e. De que conozca a alguien poderoso
11. ¿Hace cuánto tiempo fue (la última vez)? a. Menos de un año b. Un año c. Dos años d. Tres años e. Más de tres años	21. ¿Usted conoce el procedimiento de la mediación para la resolución de conflictos? a. Nada b. Un poco c. Regular d. Mucho
12. ¿Usted ha tenido algún problema de tipo familiar, civil o mercantil que cree que ameritaba demandar? a. Sí b. No c. No sé. E: mencione ejemplos (alguien no le pago un contrato, problemas de herencia, pensión alimenticia, conflictos con vecinos, contratos de arrendamientos, etc.), y pregunte nuevamente si ha tenido alguno de éstos problemas	22. ¿Usted conoce qué asuntos puede resolver en el Centro de Justicia Alternativa del TSJDF? a. Sí b. No → E: Pase a la pregunta 24
13. Cuando eso pasó ¿demandó o acudió a las autoridades? a. No b. Sí → E: pase a la pregunta 15	23. ¿Usted ha sido usuario del Centro de Justicia Alternativa del TSJDF? a. Sí b. No
14. ¿Por qué? a. Los trámites son muy lentos b. No confío en las autoridades c. No tenía un abogado/a d. No sabía cómo e. No tiene caso, no hay justicia f. El conflicto era de poca importancia	
15. ¿Alguna vez ha enfrentado usted algún proceso judicial en calidad de imputado/a o demandado/a? a. Nunca b. Una vez c. Pocas veces d. Muchas veces	

PERCEPCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA Y DE LAS Y LOS ENCARGADOS DE LA IMPARTICIÓN DE JUSTICIA

"A continuación, voy a leerle una serie de frases referidas a la situación de la administración de justicia en el Distrito Federal. Para cada una de ellas dígame si está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo"

ACCESO A LA JUSTICIA	1.Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Totalmente en desacuerdo
24. Los procesos judiciales son excesivamente largos y tardados / se pierde mucho tiempo				
25. El lenguaje y los procedimientos judiciales son demasiado complejos y difíciles de entender				
26. Llevar un proceso judicial implica gastar mucho dinero				
27. Llevar un proceso judicial es tan difícil que lo mejor es evitar denunciar o demandar				
28. En el Tribunal y en los juzgados hay mucha corrupción				
29. Cuando alguien sea víctima de un delito, abuso o engaño lo mejor es denunciar ante las autoridades				
30. En los procesos judiciales se respetan los derechos de las personas				
31. Los juzgados y el Tribunal son independientes e imparciales				
32. En los juzgados y en el Tribunal generalmente ganan las y los que tienen la razón				
33. En los juzgados se actúa con base en derecho				
34. Por lo general, en los órganos de impartición de justicia se garantizan juicios justos				
35. Con todos sus defectos e imperfecciones la administración de justicia en el Distrito Federal es mejor de lo que se dice				
36. Las sentencias son útiles, eficaces y oportunas				
37. Las personas que cometen delitos siempre reciben la sentencia que merecen				
38. Las personas que son acusadas injustamente ante alguna autoridad no tienen nada que temer				
39. Generalmente se puede confiar en el Tribunal				
PERSONAS ENCARGADAS DE LA IMPARTICIÓN DE JUSTICIA	1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Totalmente en desacuerdo
40. Las y los jueces / las y los magistrados están bien preparados/as y son competentes				
41. Las y los jueces / las y los magistrados actúan con honestidad y honradez				
42. Las y los jueces / las y los magistrados son imparciales, es decir, de entrada no están a favor o en contra de ninguna de las partes				
43. En general, se puede confiar en las y los jueces / las y los magistrados				
44. Las y los jueces / las y los magistrados defienden los derechos de todas las personas				
45. Las y los jueces / las y los magistrados ofrecen un trato digno a las personas				
46. Generalmente Las y los jueces / las y los magistrados actúan a favor de los que tienen más dinero				
47. Las y los jueces / las y los magistrados dictan resoluciones y sentencias por presiones políticas				
48. Las y los jueces / las y los magistrados dejan libres a muchas personas culpables				
49. Las y los jueces / las y los magistrados condenan a muchas personas inocentes				
50. Las y los jueces / las y los magistrados generalmente conocen personalmente a las partes en un litigio o proceso				



NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO
México

Javier Hernández Valencia
Representante

Mila Paspalanova y Nira Cárdenas
Unidad de Fortalecimiento Institucional



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
DEL DISTRITO FEDERAL

Magistrado Edgar Elías Azar
**Presidente del Tribunal Superior de Justicia
y del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal**

Angélica Rocío Mondragón Pérez
Mónica Leticia Corona Hernández
María del Rocío Muñoz Carrillo
Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF

María Elena Lugo del Castillo
Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos

**Indicadores sobre el Derecho a un Juicio Justo
del Poder Judicial del Distrito Federal**

VOLUMEN I I

Se terminó de imprimir el 25 de noviembre de 2011
en los talleres de **estirpe**, concepto e imagen,
ubicados en Lucas Alamán núm. 30, col. Obrera;
con un tiraje de mil ejemplares
más sobrantes para reposición.



NACIONES UNIDAS



NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS

OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

México



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
DEL DISTRITO FEDERAL

www.hchr.org.mx

ISBN 978-607-95699-1-4

ISBN: 978-607-95699-1-4



9 786079 569914