

S.UE(DL)
F(66)



GUATEMALA



UNIÓN EUROPEA

Programa de Apoyo
a la Seguridad y Justicia en Guatemala
-SEJUST-

Estudio de percepción ciudadana sobre acceso a la justicia





SE PROHIBE
Subrayar y/o marginar este libro,
en caso de devolverlo subrayado
SE COBRARA SU VALOR

Estudio de percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia

Guatemala, 2015

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central



**Estudio de percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia.
Guatemala 2015**

Reproducción realizada para fines educativos con el financiamiento del Programa de la Unión Europea “Apoyo a la Seguridad y la Justicia en Guatemala” – SEJUST–

**Doctor Rolando López Morán
Administrador Programa SEJUST**

**Lic. Marlon García Robles
Consultor / Autor**



«La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea por medio del Programa de “Apoyo a la Seguridad y la Justicia en Guatemala”. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor/a y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea».



**Impreso en Guatemala, Guatemala, junio 2016.
Ejemplar gratuito – Prohibida su venta.**

Contenido

Acrónimos.....	5
1. Presentación.....	9
2. Características generales.....	11
3. Resultados de la percepción ciudadana a nivel nacional.....	13
3.1 Percepción ciudadana general.....	13
3.2. Percepción por tipo de usuario/a.....	14
3.3 Percepción por sexo.....	18
3.4 Percepción por pertinencia cultural.....	19
3.5 Percepción según la condición social.....	20
3.6 Percepción por el tipo de servicio recibido.....	23
4. Resultados de la percepción ciudadana por estándares.....	25
4.1 Acceso material y proximidad geográfica.....	25
4.2 Prontitud de respuesta.....	34
4.3 Calidad e igualdad de trato brindado.....	36
4.4 Niveles de comprensibilidad y sencillez.....	45
4.5 Transparencia y calidad de información.....	51
4.6 Gratuidad de la justicia.....	54
4.7 Nivel de confianza.....	55
5. Resultados de la percepción ciudadana por región.....	57
5.1 Región I: Metropolitana.....	58
5.1.1 Ciudad de Guatemala (Torre de Tribunales).....	58
5.1.2 Mixco (Municipio de Guatemala).....	58
5.1.3 Villa Nueva (Municipio de Guatemala).....	59
5.2 Región II: Norte.....	60

5.2.1	Alta Verapaz.....	60
5.3	Región III: Nororiente.....	61
5.3.1	Chiquimula.....	61
5.3.2	Izabal.....	62
5.3.3	Zacapa.....	62
5.4	Región IV: Suroriente	63
5.4.1	Jutiapa	63
5.5	Región V: Central.....	64
5.5.1	Chimaltenango	64
5.5.2	Escuintla.....	64
5.5.3	Sacatepéquez.....	65
5.6	Región VI: Suroccidente	66
5.6.1	Quetzaltenango	66
5.6.2	Retalhuleu	67
5.6.3	San Marcos.....	68
5.6.4	Suchitepéquez	69
5.7	Región VII: Noroccidente	70
5.7.1	Huehuetenango	70
5.8	Región VIII: Petén	70
5.8.1	Petén.....	70
6.	Sugerencias de la ciudadanía para mejora del servicio de justicia penal	73
6.1	Sugerencias comunes a todas las regiones.....	73
6.2	Sugerencias específicas por Región	75
7.	Propuestas para la mejora del nivel de percepción	79
7.1	Acceso material y proximidad geográfica.....	79
7.2	Prontitud de respuesta	83
7.3	Calidad e igualdad de trato brindado	85
7.4	Niveles de comprensibilidad y sencillez.....	86
7.5	Transparencia y calidad de información	88
8.	Conclusiones	89
9.	Recomendaciones	91

Acrónimos

Art./Arts.	Artículo/Artículos;
Aux.	Auxiliar;
CADH	Convención Americana sobre Derechos Humanos;
CC	Corte de Constitucionalidad de Guatemala;
CDH	Comité de Derechos Humanos;
CDPAJI	Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el ámbito Judicial Iberoamericano;
CICTCP	Código Internacional de Conducta para los titulares de cargos públicos (Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas A/RES/51/59 de 12 de diciembre de 1996)
CIDV	Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas;
CPPTPD	Conjunto de principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión;
CIPVCM	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Belem do Pará”;
CIEFDR	Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial;
Corte IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos;
CPP	Código Procesal Penal;
CPRG	Constitución Política de la República de Guatemala;
CSPIT	Convenio 169 Sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, OIT;

Depto./Mpio.	Departamento/Municipio
DIPJC	Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad;
DUDH	Declaración Universal de Derechos Humanos;
ENCOVI	Encuesta Nacional de Condiciones de Vida;
Exp.	Expediente;
IDPP	Instituto de la Defensa Pública Penal;
INACIF	Instituto Nacional de Ciencias Forenses
INE	Instituto Nacional de Estadística de Guatemala;
JPIP	Juzgado de Primera Instancia Penal;
LAPD	Ley de Atención de las Personas con Discapacidad;
LCVSETP	Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
MP	Ministerio Público
OC	Opinión Consultiva
OG	Observación General
OIT	Organización Internacional del Trabajo;
OJ	Organismo Judicial
Párr.	Párrafo;
PIDCP	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos;
PBPPPPL	Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo;
RIJTP	Reglamento Interior de Juzgados y Tribunales Penales;

RSAJPCV	Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad;
SEICMSJ	Secretaría Ejecutiva de la Instancia de Coordinación de la Modernización del Sector Justicia;
SEJUST	Programa de Apoyo a la Seguridad y la Justicia;
TSP	Tribunal de Sentencia Penal

1. Presentación

El presente estudio fue diseñado para conocer la percepción de los usuarios de los órganos jurisdiccionales del ramo penal sobre el acceso a la justicia.

No se trata de un acceso nada más en términos de traslado o cercanía sino de la atención que recibe por parte de los servidores públicos en sede judicial y pretende analizar el resultado de todo ese esfuerzo realizado en los últimos años para la mejora del sistema, pero desde una visión distinta, la de los beneficiarios directos del servicio de justicia: la población.

El estudio nacional de percepción ciudadana está orientado a medir el efectivo acceso a la justicia de la población. Para ello, se han considerado los estándares internacionales de protección de los derechos humanos y la legislación interna del país.

Lo anterior, para poder medir con objetividad, sobre la base de fuentes formales y materiales, cada uno de los parámetros que se consideraron susceptibles de limitar u obstaculizar social, económica o materialmente la posibilidad de acceso a la justicia de la población

Los resultados de la percepción ciudadana se estructuraron de tres formas distintas. La primera, desde una visión nacional desagregada, además, por tipo de persona usuaria, sexo, pertinencia cultural, condición social y tipo de servicio recibido, con el objeto de evidenciar la percepción global de la población sobre el acceso a la justicia.

La segunda, se estructuró por estándar de medición, con la finalidad de mostrar el sentir de la población respecto a: el acceso material y la proximidad geográfica de los tribunales, la prontitud de respuesta a las solicitudes de las personas usuarias, la calidad del trato que se les brinda, el nivel de comprensibilidad y sencillez de la respuesta del sistema, la transparencia y calidad de la información proporcionada, la gratuidad del servicio y el nivel de confianza que depositan en los órganos jurisdiccionales.

La tercera forma de presentación de resultados, se agrupó según la región, con el objeto de facilitar el análisis específico por departamento o municipio.

Incluye, además, un conjunto de propuestas técnicas orientadas a mejorar los niveles de percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia, como producto del resultado obtenido de la percepción ciudadana.

Los resultados del estudio se ofrecen en esta publicación como aporte para la toma de decisiones de las autoridades, cuando corresponda y también como parámetro o línea base que permitirá en el futuro establecer mediciones sobre la opinión de los usuarios sobre los avances en materia de acceso a la justicia.

Guatemala junio 2016

Dr. Rolando López Morán
Administrador del Programa SEJUST

2. Características generales

El estudio nacional de percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia, de la materia penal, se realizó en las 8 regiones que componen el territorio de la República de Guatemala. El levantamiento de información se realizó durante el mes de octubre y la primera semana de noviembre del año 2015, con un equipo de 17 personas, integrado por 1 consultor, 4 encuestadores/as, 4 intérpretes y 8 supervisores/as¹.

La muestra obtenida –a nivel nacional– fue de 1,152 personas usuarias del sistema de justicia penal. Las personas usuarias fueron encuestadas al terminar de recibir el servicio de justicia en 42 órganos jurisdiccionales de primera instancia del país, desagregados en 23 Juzgados de Primera Instancia Penal (entre ellos: ordinarios, sedes judiciales de 24 horas y pluripersonales) y 19 Tribunales de Sentencia Penal del país.

Para obtener la percepción de la ciudadanía sobre el acceso a la justicia, se agruparon seis estándares internacionales de medición y un criterio general, todos relacionados con el acceso a la justicia, como lo muestra el diagrama siguiente.

Para cada estándar se elaboró una batería de preguntas sencillas que reflejara el sentir de la población usuaria de los juzgados y tribunales penales. Cada pregunta con una escala de medición gradada de 0 a 4 puntos, sin escala intermedia, siendo 0 la peor y 4 la mejor percepción. El promedio de todas las preguntas, de cada estándar y criterio definido, refleja la percepción global de la ciudadanía sobre el acceso a la justicia en Guatemala.

1 El 30.95% del total de órganos jurisdiccionales fue supervisado.

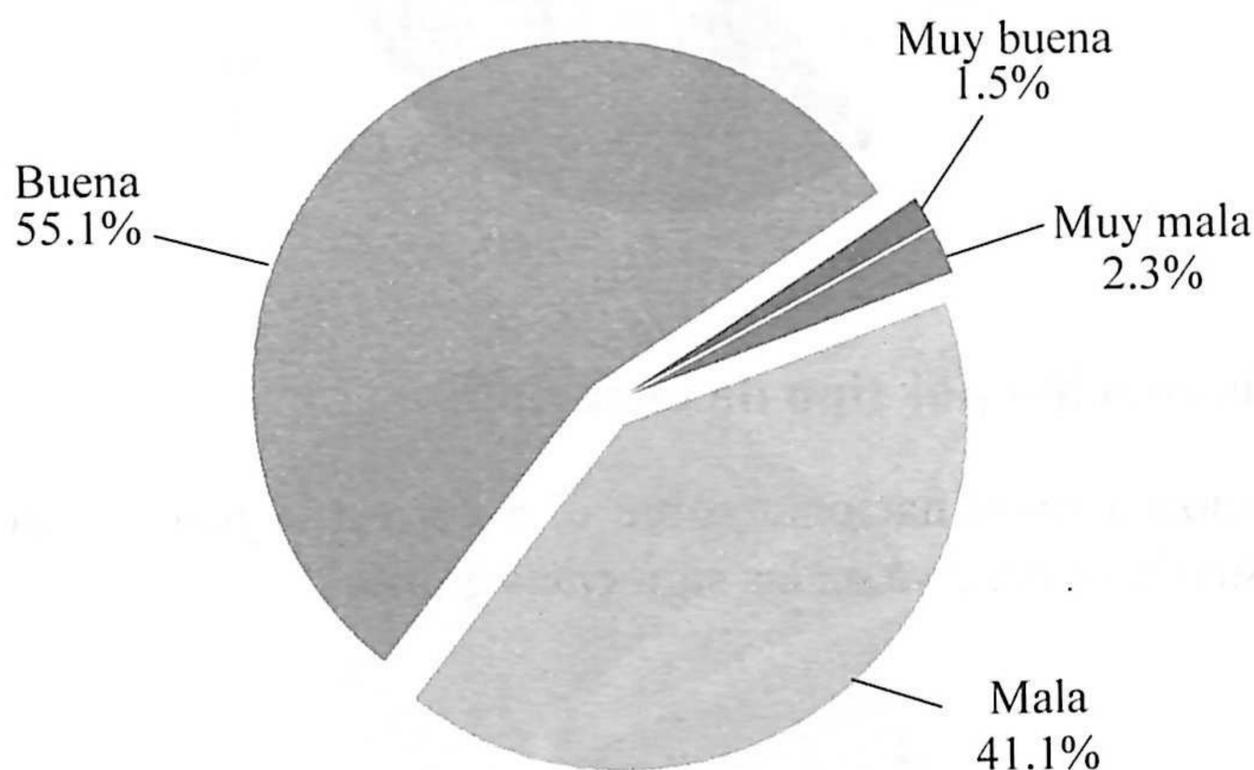


3. Resultados de la percepción ciudadana a nivel nacional

3.1 Percepción ciudadana general

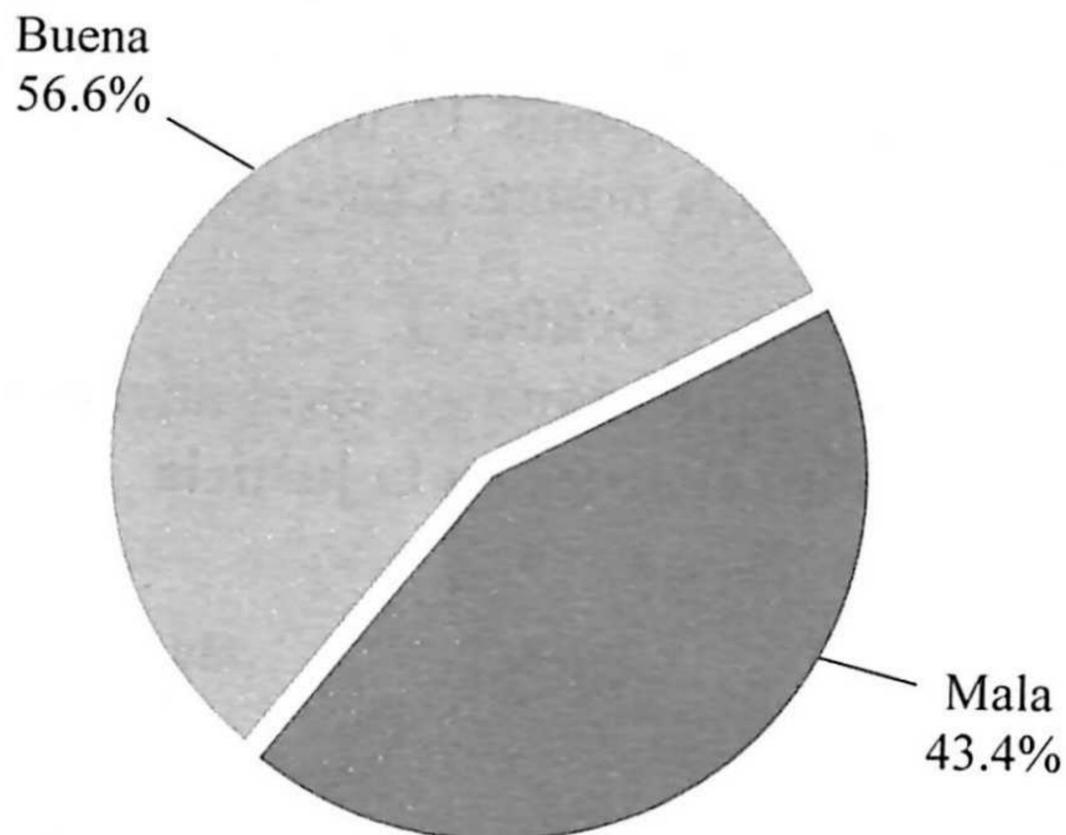
De las 1,152 personas usuarias que llegaron a los órganos jurisdiccionales a requerir el servicio de justicia, la percepción sobre el acceso a la misma se desagregó de la siguiente forma: 26 ciudadanos/s (2.3%) tuvieron una muy mala percepción sobre el acceso a la justicia, 474 usuarios/as (41.1%) evidenciaron una mala percepción, mientras que 635 personas (55.1%) reflejaron tener una buena percepción y apenas 17 usuarios/as (1.5%) percibieron como muy bueno el acceso a la misma. Como se muestra en la Gráfica 1.

Gráfica 1
Percepción ciudadana –a nivel nacional–
sobre el acceso a la justicia



Si fusionamos los parámetros de medición de la percepción (Muy mala-Mala y Buena-Muy buena), podemos concluir que a nivel nacional la población que tuvo acceso a los juzgados y tribunales penales, percibe en un 43.4% que el acceso al servicio de justicia es malo, mientras que el 56.6% percibe como bueno el acceso a la justicia, como se muestra en la gráfica 2.

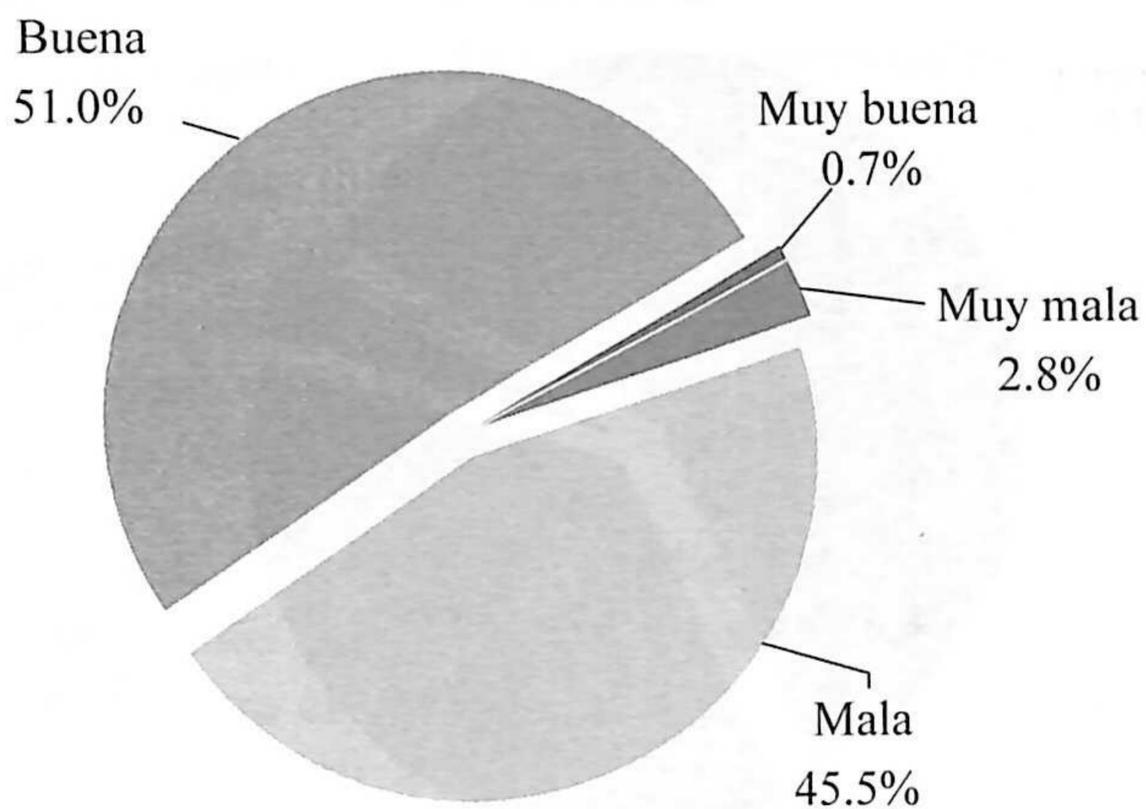
Gráfica 2
Percepción ciudadana a nivel nacional
(fusionada)



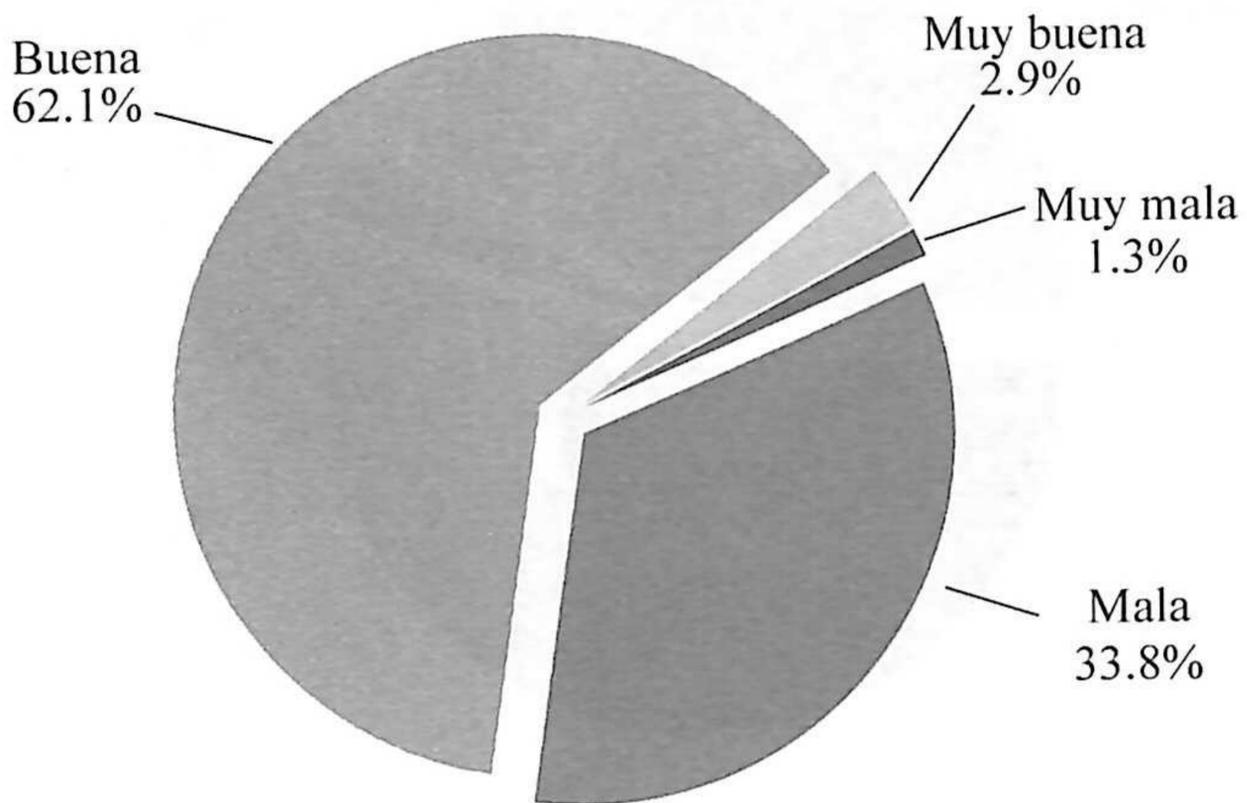
3.2 Percepción por tipo de usuario/a

La percepción a nivel nacional sobre el acceso a la justicia, por tipo de persona usuaria se observa en las siguientes gráficas.

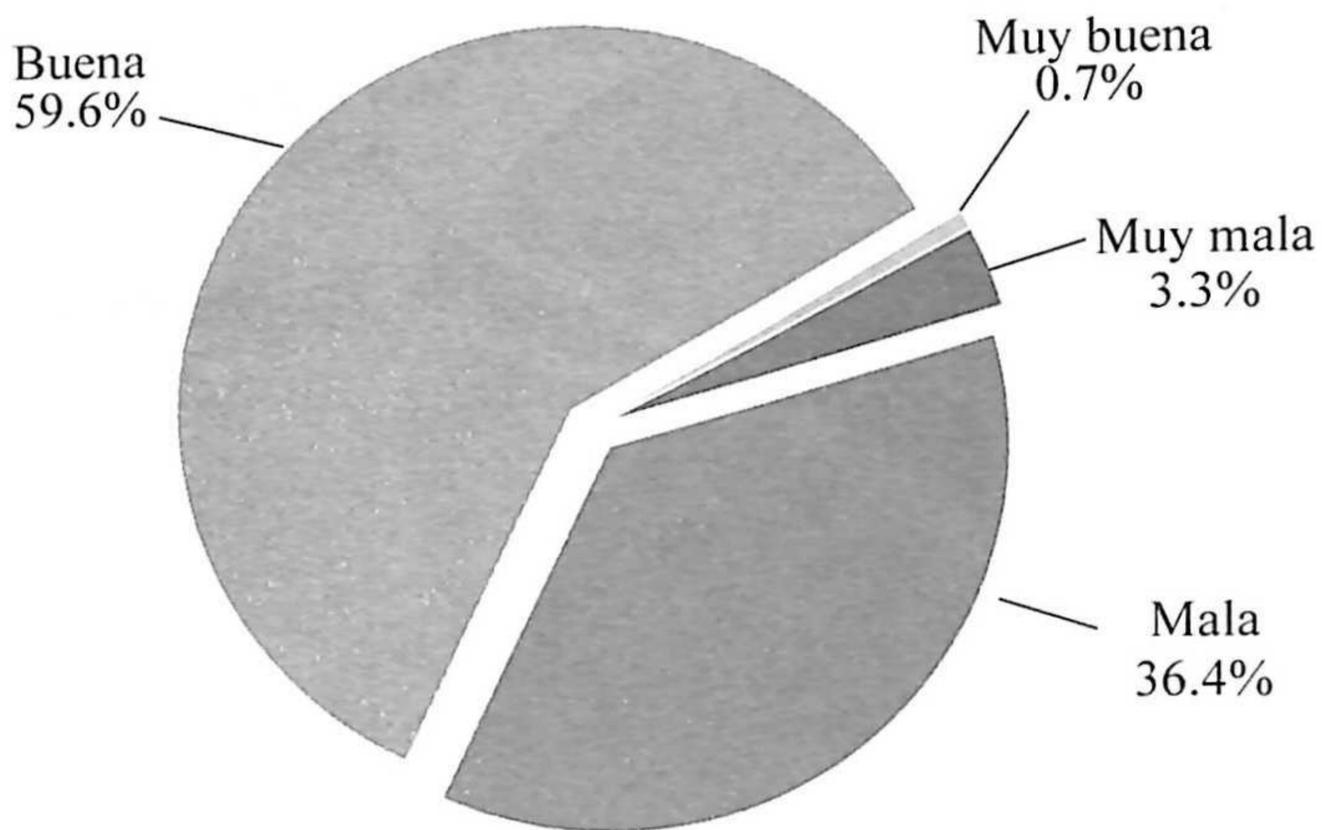
Gráfica 3
Percepción de las víctimas



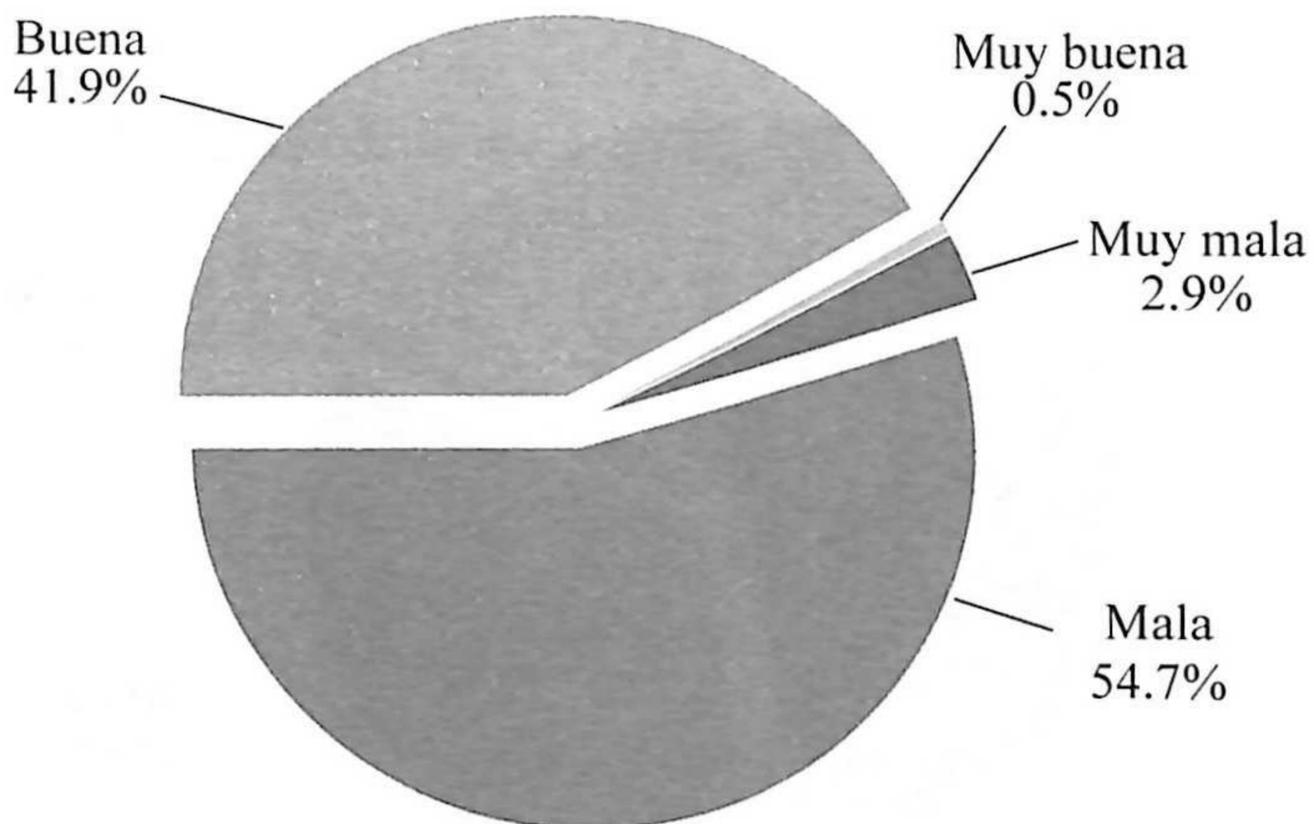
Gráfica 4
Percepción de procesados/as en libertad



Gráfica 5
Procesados/as privados/as de libertad



Gráfica 6
Percepción de observadores/as

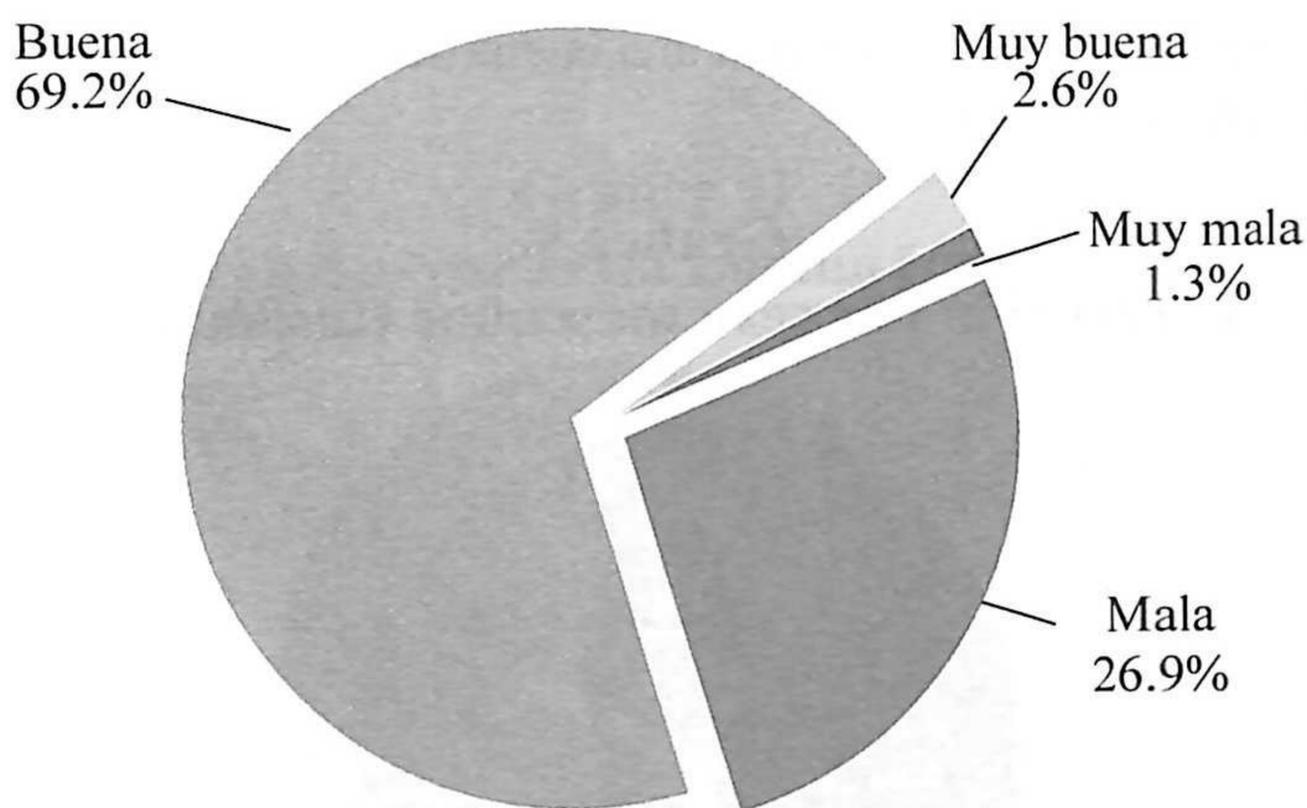


De las gráficas 3 a la 5 se observa que las personas procesadas tienen una mejor percepción del acceso a la justicia respecto de las víctimas. Las personas procesadas en libertad tienen una mejor percepción con 11 puntos porcentuales de diferencia frente a las víctimas, mientras que las privadas de libertad reflejan una diferencia de 8 puntos porcentuales.

Sin embargo las personas que llegaron a los juzgados y tribunales en calidad de observadores (familiares de víctimas –víctimas colaterales en realidad– o procesados, estudiantes, periodistas y otros) evidenciaron tener una percepción muy distinta, en tanto percibieron en su mayoría (54.7%) un mal acceso a la justicia (Gráfica 6).

Por otra parte, los abogados y abogadas a nivel nacional (MP, IDPP, Querellantes, abogados particulares y otros) fueron quienes reflejaron la mejor percepción sobre el acceso a la justicia en tanto más del 70% así lo consideraron, según la gráfica 7.

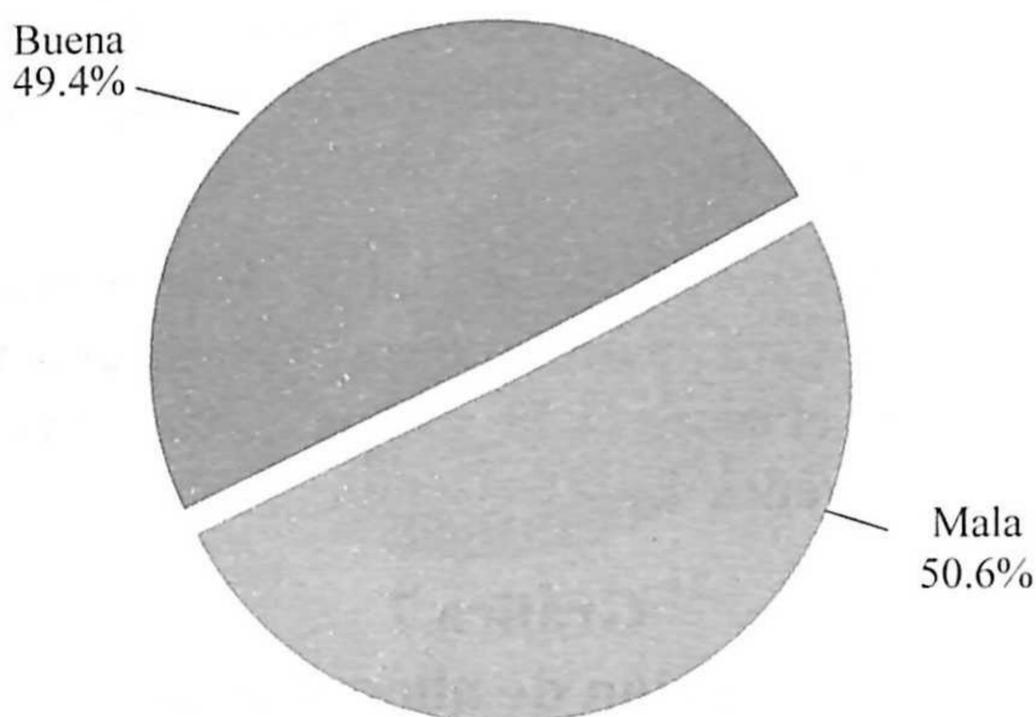
Gráfica 7
Percepción de abogados/as



3.3 Percepción por sexo

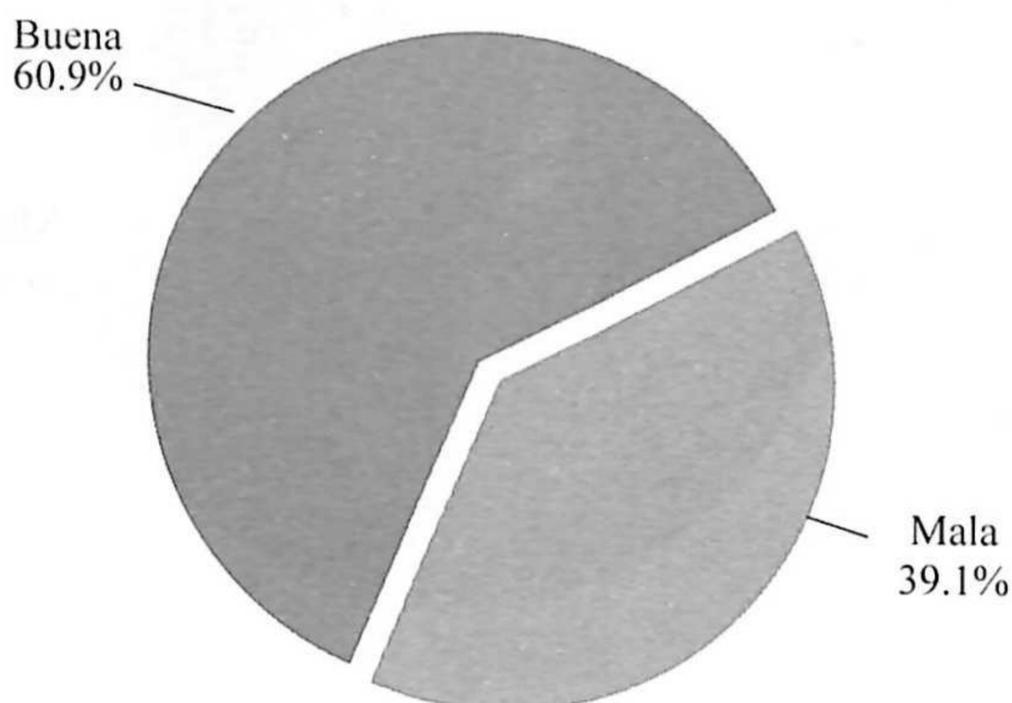
Las mujeres usuarias del servicio de justicia penal, reflejaron en su mayoría una mala percepción respecto al acceso a la justicia en un 50.6% del total de la muestra, como se observa en la gráfica 8.

Gráfica 8
Percepción por sexo femenino (fusionada)



Los hombres usuarios del servicio de justicia penal, a diferencia del universo de mujeres, reflejaron en su mayoría una buena percepción respecto al acceso a la justicia en casi un 61%.

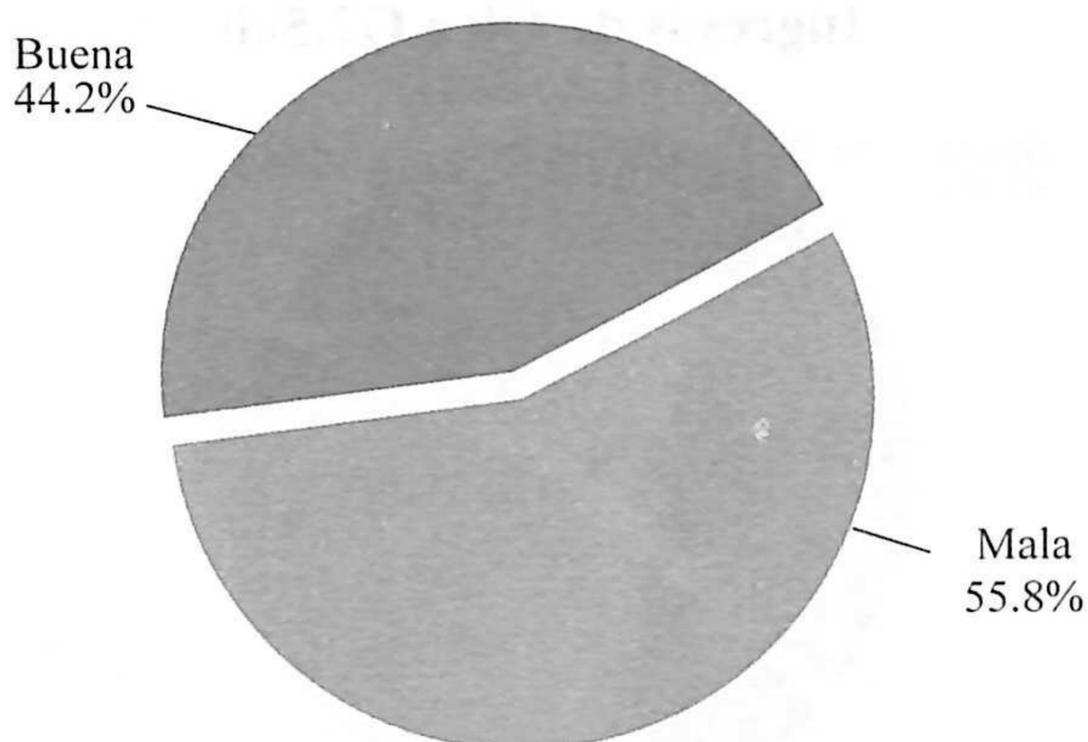
Gráfica 9
Percepción por sexo masculino (fusionada)



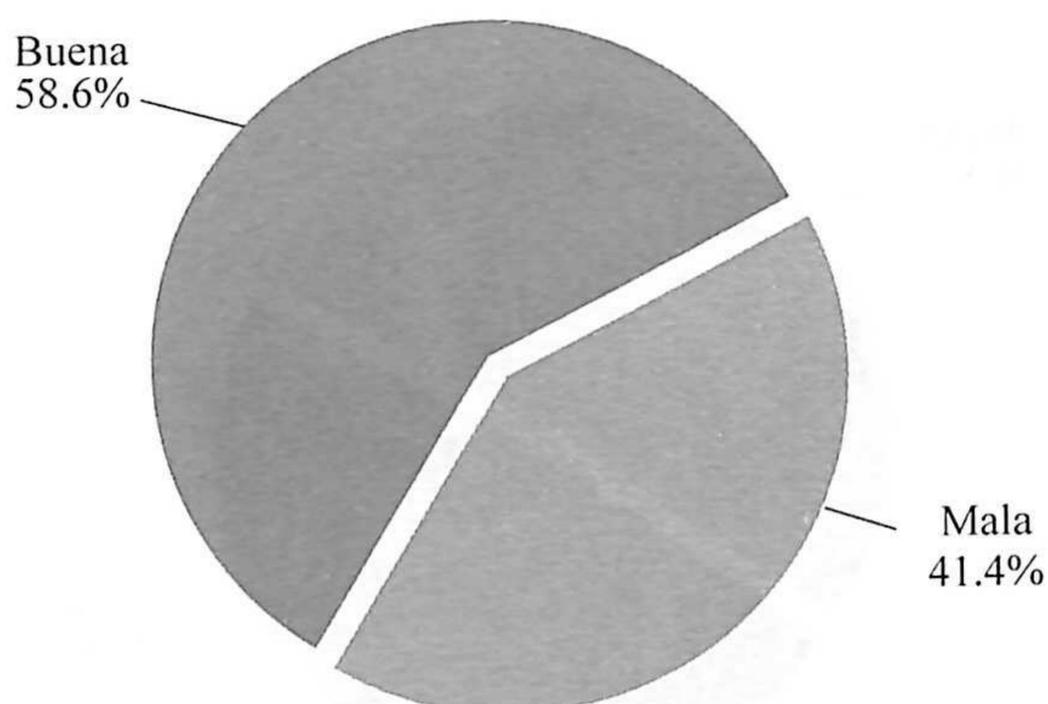
3.4 Percepción por pertinencia cultural

Las personas que se identificaron con la etnia Maya tienen mayoritariamente una mala percepción sobre el acceso a la justicia en Guatemala, en tanto el 55.8% del total de personas maya hablantes así lo expresó mediante las encuestas realizadas.

Gráfica 10
Percepción por etnia Maya (fusionada)



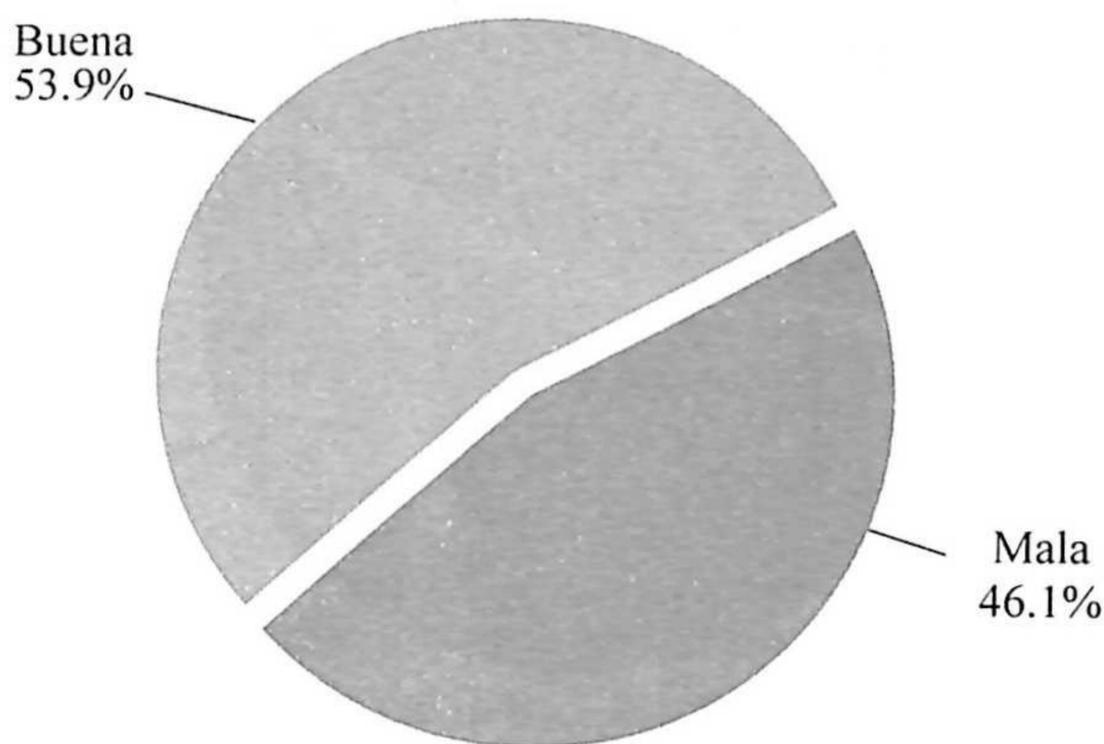
Gráfica 11
Percepción por etnia Ladina (fusionada)



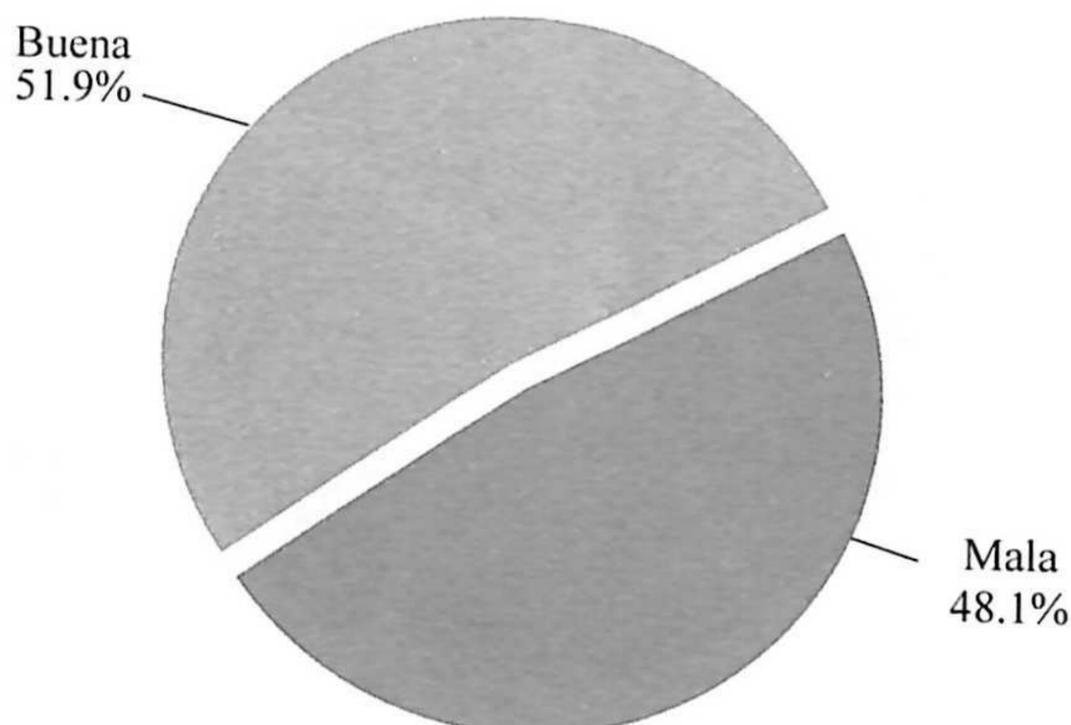
Por otra parte, las personas usuarias identificadas con la etnia Ladina expresaron tener, en su mayoría, una buena percepción del servicio de justicia penal. De igual forma, las únicas 3 personas que se identificaron con la etnia Garífuna expresaron tener una buena percepción sobre el acceso a los juzgados y tribunales penales.

3.5 Percepción según la condición social

Gráfica 12
Ingresos de Q0 a Q2,500



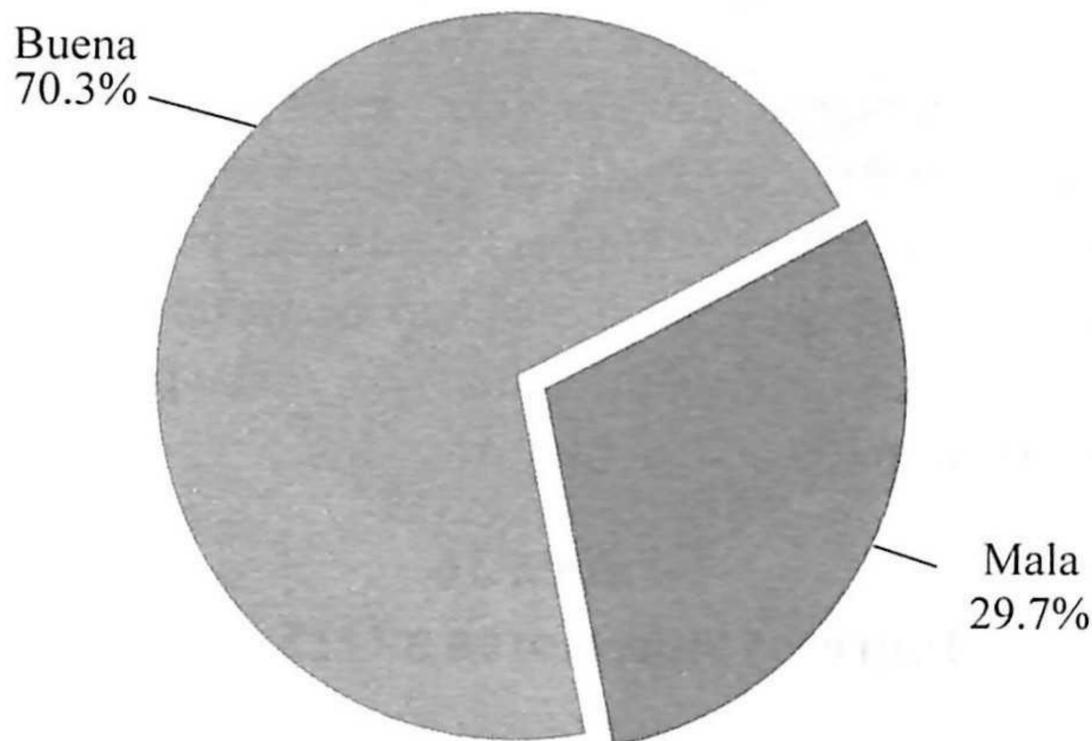
Gráfica 13
Ingresos de Q2,500 a Q5 mil



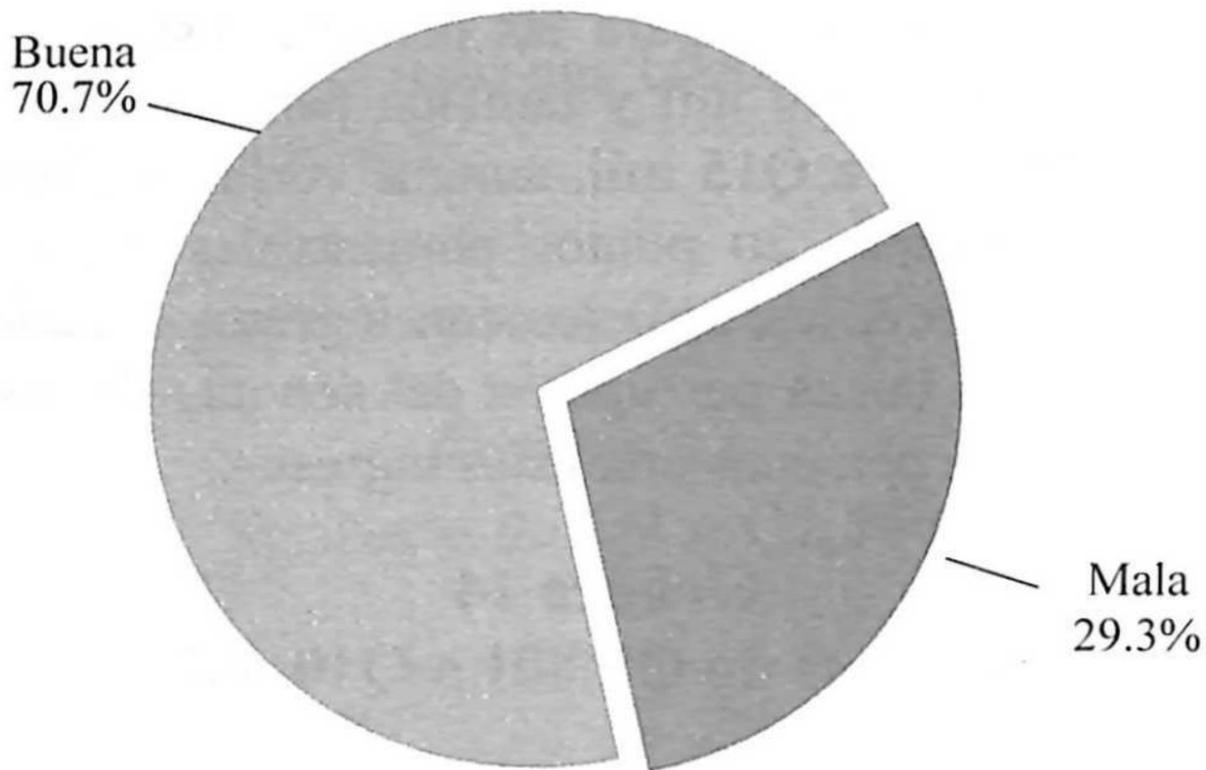
Las personas usuarias con ingresos de hasta Q5 mil reflejaron una buena percepción sobre el acceso al servicio de justicia, por encima del 51%.

La misma tendencia se observa para las personas usuarias con ingresos mayores de los Q5 mil a Q10 mil y también para aquellas con ingresos superiores de los Q10 mil a Q15 mil, aunque con una diferencia, ambos grupos superan en cerca de 20 puntos porcentuales a los usuarios con ingresos menores. Es decir, los usuarios con ingresos superiores a los Q5 mil reflejaron tener una buena percepción del servicio de justicia en poco más del 70% del total de personas con estos ingresos.

Gráfica 14
Ingresos de Q5,001 a Q10 mil

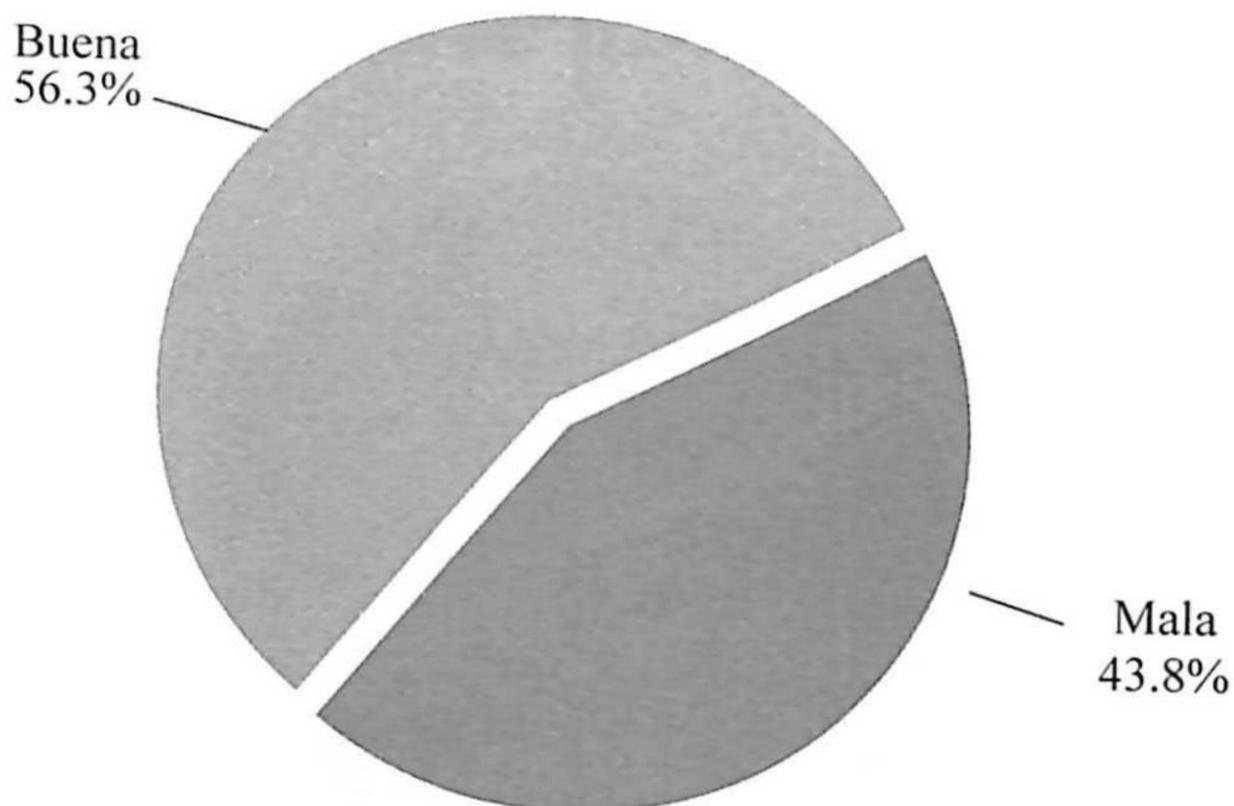


Gráfica 15
Ingresos de Q10,001 a Q15 mil



Por otra parte, las personas usuarias que reportaron mayores ingresos (superiores a los Q15 mil), además de ser un grupo muy reducido de apenas 16 personas (mayormente profesionales) evidenciaron tener en un 56.3% una buena percepción del acceso al servicio de justicia, mientras que un 43.8% de esta población reflejaron tener una mala percepción sobre el referido acceso, como muestra la gráfica 16.

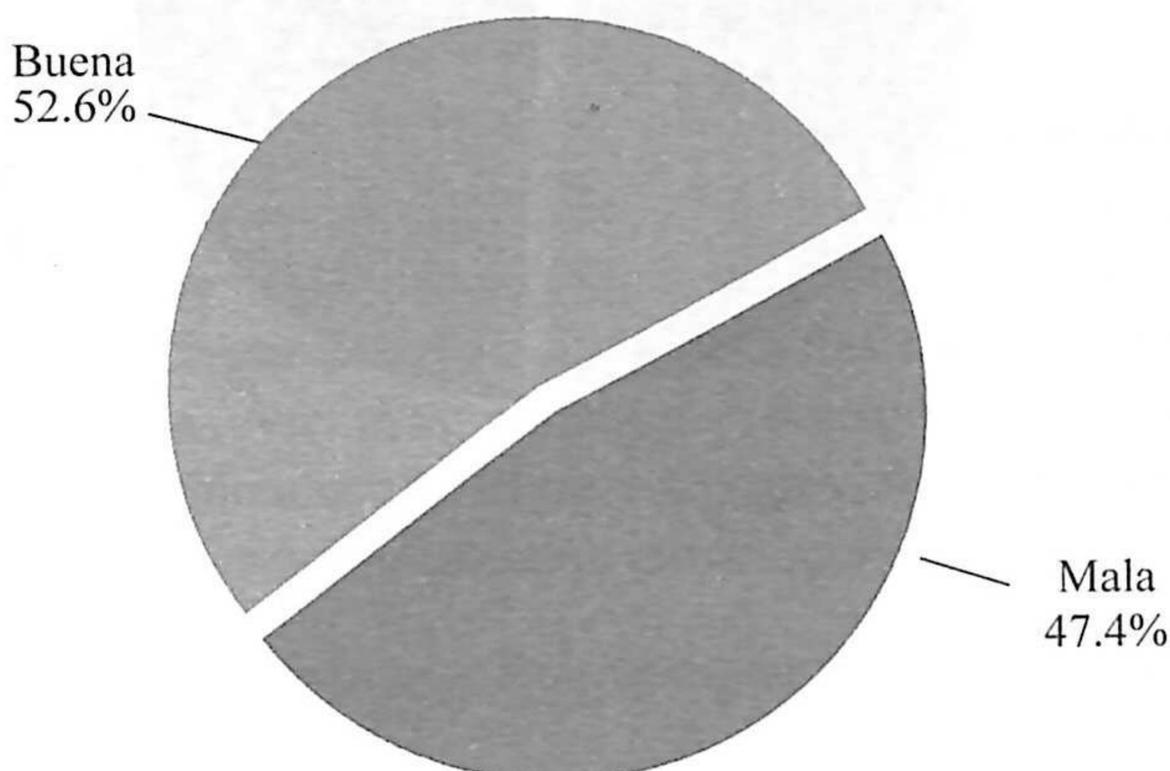
Gráfica 16
Ingresos superiores a Q15 mil



3.6 Percepción por el tipo de servicio recibido

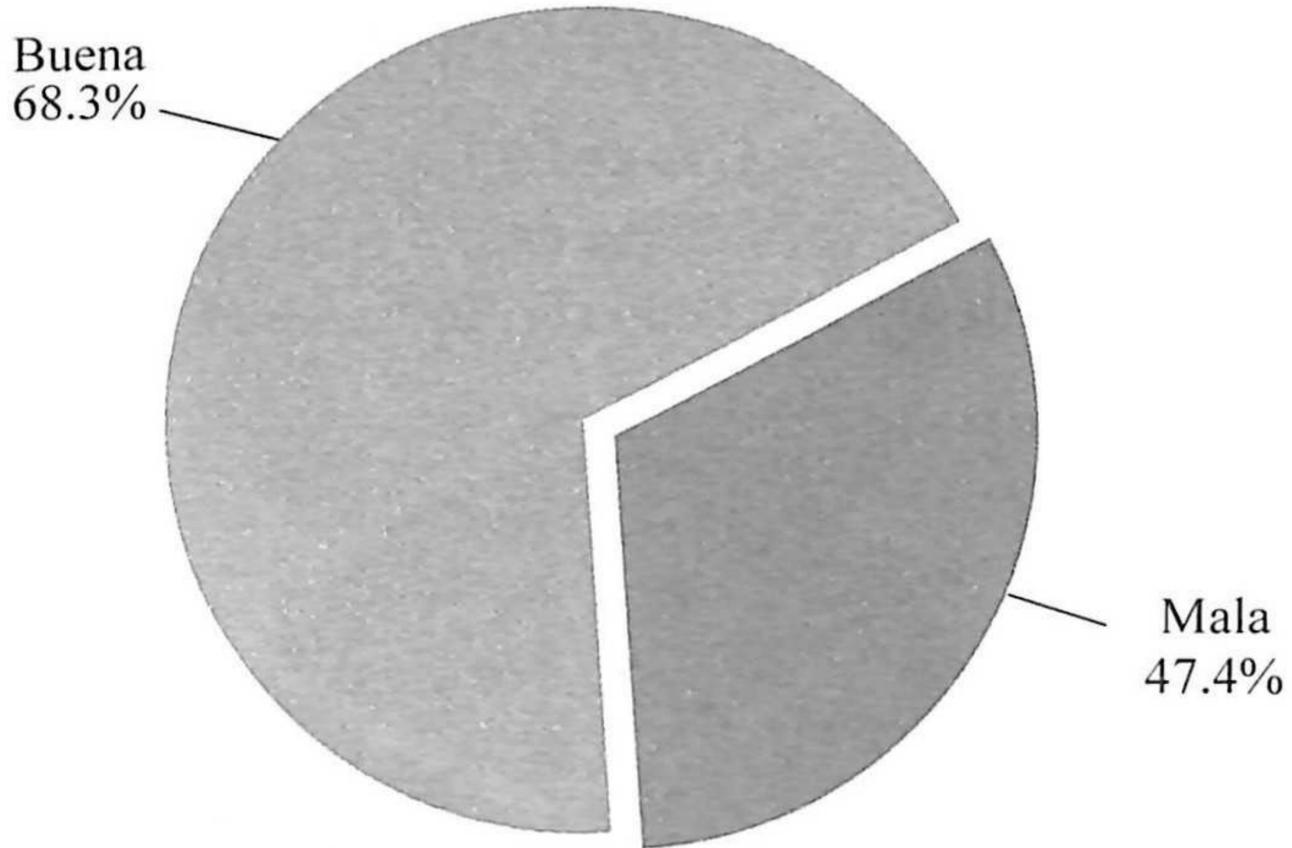
Las personas usuarias que recibieron el servicio de justicia dentro de una sala de audiencias, frente a el/la juez/a tuvieron una buena percepción del servicio recibido en un 52.6%; mientras que el 47.4% de las personas usuarias encuestadas reflejó una percepción contraria (Gráfica 17).

Gráfica 17
Percepción del servicio recibido
dentro de Sala de Audiencias



Por otra parte, la ciudadanía que recibió el servicio fuera de la sala de audiencias, en alguna de las unidades o estaciones administrativas del despacho judicial, evidenció tener una buena percepción en un 68.3%, siendo mejor la percepción ciudadana respecto al servicio brindado en las estaciones administrativas de trabajo frente al servicio recibido dentro de las salas de audiencias.

Gráfica 18
**Percepción del servicio recibido
fuera de la Sala de Audiencias**



4. Resultados de la percepción ciudadana por estándares

En este acápite se presenta el análisis de cada uno de los estándares internacionales mínimos, definidos para la medición del acceso al servicio de justicia, detallando el resultado de cada parámetro o pregunta realizada, desagregando los hallazgos más relevantes por departamento.

4.1 Acceso material y proximidad geográfica

El estándar internacional identificado considera que las dependencias judiciales sean accesibles, seguras, en un entorno cómodo y tranquilo al público, en referencia a salas de espera o condiciones y servicios necesarios que aseguren una correcta atención a las personas usuarias. Para el caso específico de personas víctimas contempla espacios que garanticen el derecho a la no coincidencia con el agresor, previo a cualquier actuación procesal para evitar la tensión y angustia emocional².

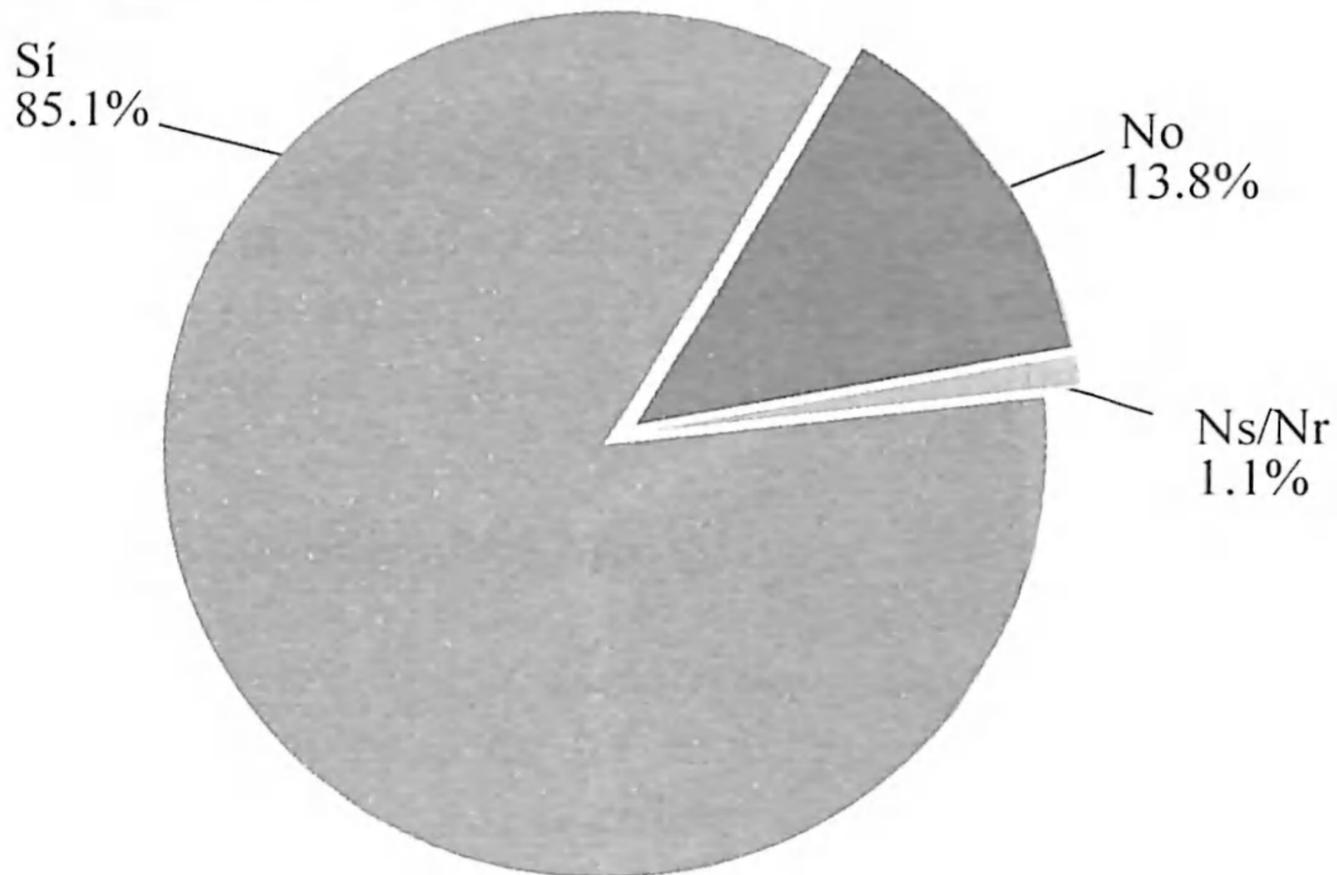
Los resultados de las preguntas contenidas dentro del presente estándar fueron las siguientes:

¿Le resultó fácil llegar al Juzgado/Tribunal?

En términos generales, a nivel nacional, puede concluirse que los juzgados y tribunales penales son accesibles a las personas usuarias, en tanto 852 personas (85.1%) expresaron que les resultó fácil llegar al despacho judicial.

2 Fuentes utilizadas: Art. 2 de la CPRG; Numeral 24.a de la CDPAJI; Art. 13 de la CIDV; Arts. 3 y 4.e de la CIPVCM; Art. 2.c de la LCVSETP, y; Regla 66 y 67 de la RSAJPCV.

Gráfica 19
¿Le resultó fácil llegar...?



El 13.8% de las personas usuarias manifestaron dificultad para llegar a los órganos jurisdiccionales. Las razones expresadas fueron las siguientes: dificultad de obtener el permiso en el trabajo para ausentarse de sus labores, no conocer en dónde estaba ubicado el despacho, vivir lejos o venir de otras comunidades o departamentos, que el despacho está retirado del centro o fuera de la ciudad, que hay que transbordar mucho, por el tráfico, carencia de parqueos cercanos y de información.

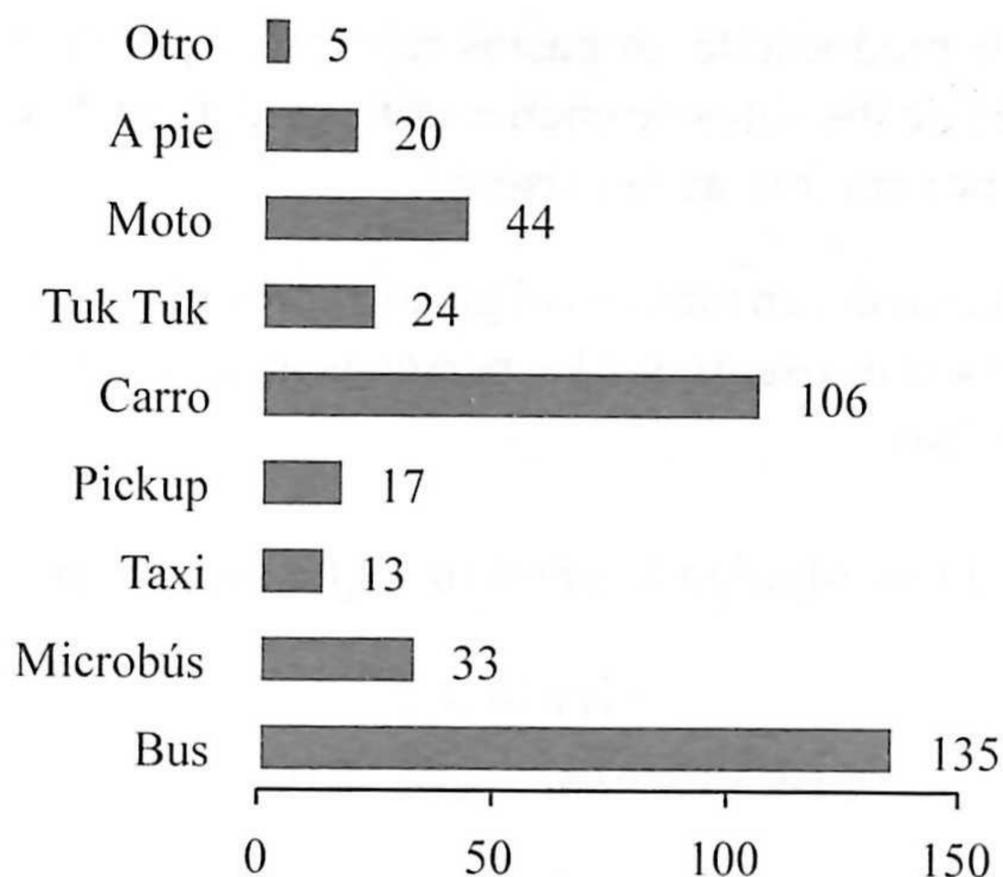
Los departamentos que reflejaron los niveles de percepción más bajos, sobre el acceso material y la proximidad geográfica a los despachos judiciales fueron: Suchitepéquez y Chimaltenango.

En Suchitepéquez la ciudadanía manifestó en un 32.7% que no le resultó fácil llegar al juzgado o tribunal; mientras que en Chimaltenango el 28.6% manifestó que se les dificultó el acceso.

Para el caso de Mixco, las personas atribuyeron como una de las principales dificultades para el acceso, la carencia de parqueos internos o cercanos al edificio de justicia.

¿Qué medios o medio de transporte utilizó para llegar al Juzgado/Tribunal?

Gráfica 20
Medios de transporte



El medio de transporte más utilizado por las personas usuarias del sistema de justicia penal, para llegar a los juzgados y tribunales penales, fue el bus en un 34% del total de usuarios/as encuestados/as. Mientras que el segundo más utilizado fue el carro en un 26.7%.

De lo anterior, se infiere la importancia de que los despachos judiciales cuenten con un fácil acceso para el transporte público y con áreas, zonas o establecimientos que presten el servicio de parqueo público.

¿Cuánto gasta para venir al Juzgado/Tribunal? (ida y vuelta)

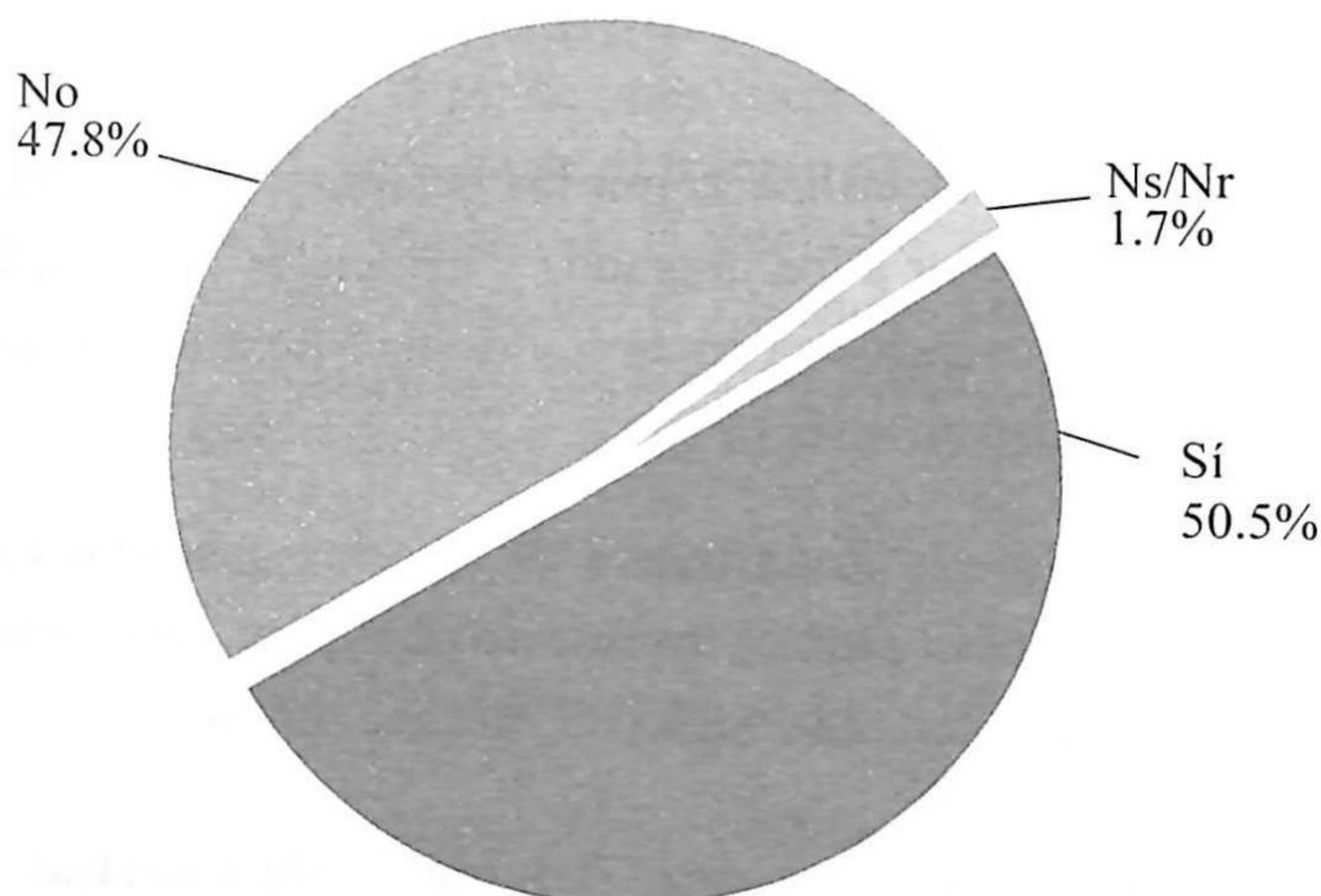
Los resultados obtenidos de las 385 personas encuestadas (víctimas y procesadas en libertad) reflejaron que:

- La ciudadanía gasta en promedio Q64.83 para llegar a los juzgados o tribunales penales, desde que sale hasta que regresa a su hogar;

- Q800.00 fue la cantidad que más gastó una de las personas encuestadas dentro del conjunto de la población usuaria;
- De Q0.00 a Q2.00 fue la cantidad que menos gastaron 8 personas encuestadas;
- Q30.00 es la mediana de los gastos reportados por la ciudadanía, por lo que la mitad de los datos se encuentran por debajo de esta cantidad y la otra mitad por encima de la misma;
- Q10.00 es la moda, en tanto es el gasto expresado con mayor frecuencia por las personas usuarias (46 personas manifestaron haber gastado dicha cantidad).

¿Al entrar al edificio alguien le orientó a qué lugar o persona dirigirse?

Gráfica 21
¿Le orientaron al entrar...?



A nivel nacional, la percepción en cuanto a la atención que se le brinda a las personas usuarias referente a orientarlas sobre a dónde o a quién dirigirse, el 50.5% de la ciudadanía manifestó que si le brindaron orientación al entrar al edificio; mientras que el 47.8% expresó lo contrario.

La percepción a nivel departamental, sin embargo, no es uniforme. Por ejemplo, los departamentos de Guatemala, Izabal, Quetzaltenango y Huehuetenango reflejaron los peores niveles de percepción ciudadana respecto al servicio de orientación dentro del edificio.

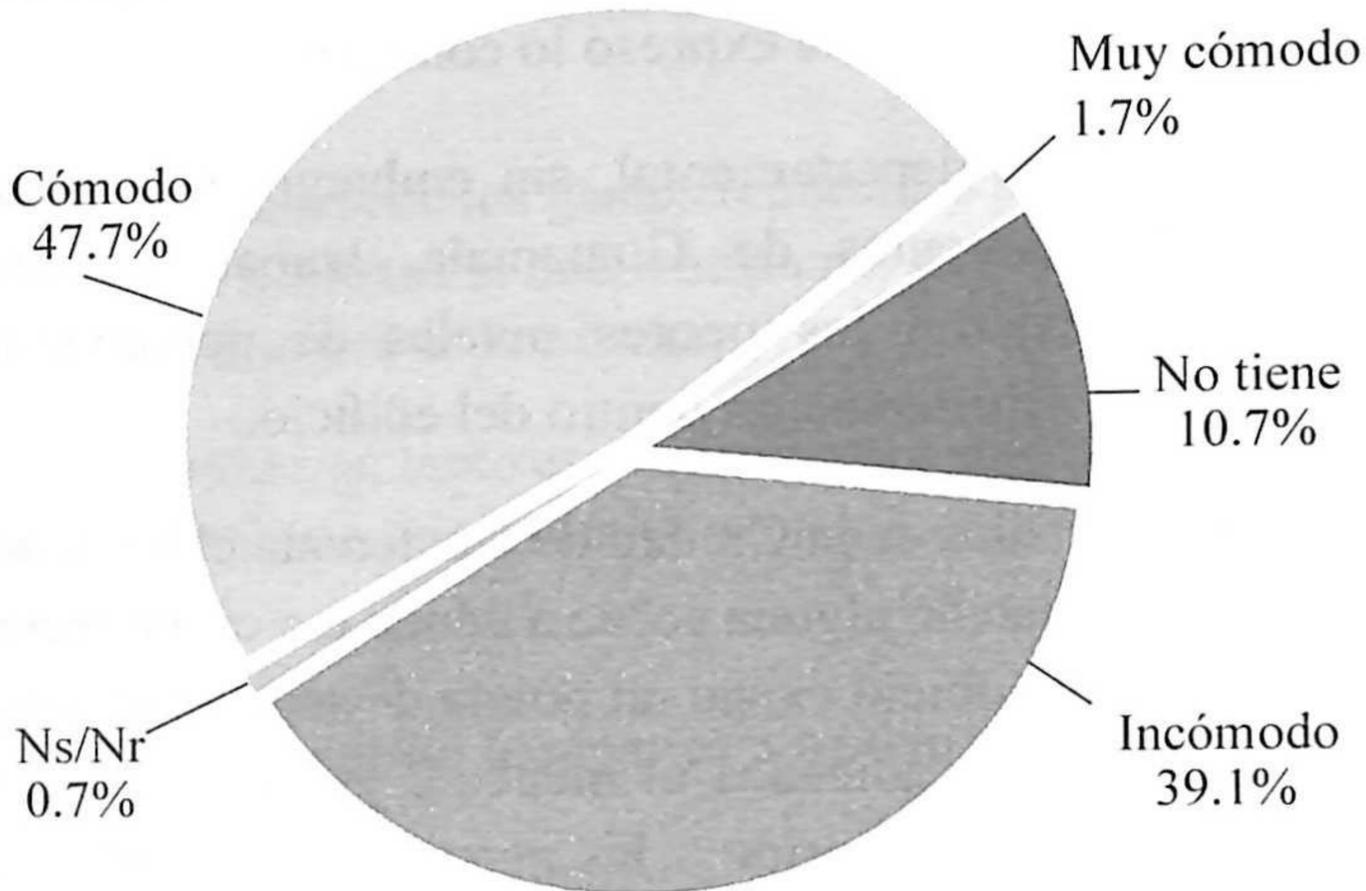
En la Torre de Tribunales de la Ciudad de Guatemala el 83% manifestó que nadie le brindó orientación alguna sobre a dónde o a quién dirigirse, a pesar de que al ingreso del edificio existe un puerta de seguridad, con detector de metales, en donde están ubicados al menos 2 guardias de seguridad, que fácilmente podrían haber referido a las personas al centro de información que se ubica a unos pasos de la entrada principal.

No obstante, se observa una buena práctica en el departamento de Chiquimula, en donde la percepción ciudadana respecto al servicio de orientación dentro del edificio alcanza los niveles más altos de aprobación, en tanto el 100% de las personas que llegaron al complejo de justicia fueron orientadas hacia dónde o a quién dirigirse para solventar la demanda de justicia.

¿Cuenta el Juzgado/Tribunal con un espacio cómodo en donde usted pudo esperar mientras le atendían?

A nivel nacional, la percepción ciudadana respecto al espacio de espera dentro de los despachos judiciales, evidenció lo siguiente: de la suma de los parámetros desfavorables (No tiene espacio y tiene pero es incómodo) el 49.8% de las personas usuarias manifestaron tener una mala percepción, ya que no existían espacios de espera o, en donde existían, eran incómodos; mientras que el 49.5% (la sumatoria de los parámetros favorables) expresó que los espacios de espera dentro del despacho judicial eran cómodos o muy cómodos.

Gráfica 22.a
¿Cuenta con un espacio cómodo?



La percepción ciudadana a nivel departamental, evidenció que lugares como Guatemala, Mixco, Villa Nueva, Alta Verapaz, Escuintla, Sacatepéquez y Petén tienen los peores niveles de percepción en este rubro. En Villa Nueva, por ejemplo: el 95% del total de las personas encuestadas manifestaron tener una mala percepción en cuanto a las condiciones de la sala de espera del despacho judicial.

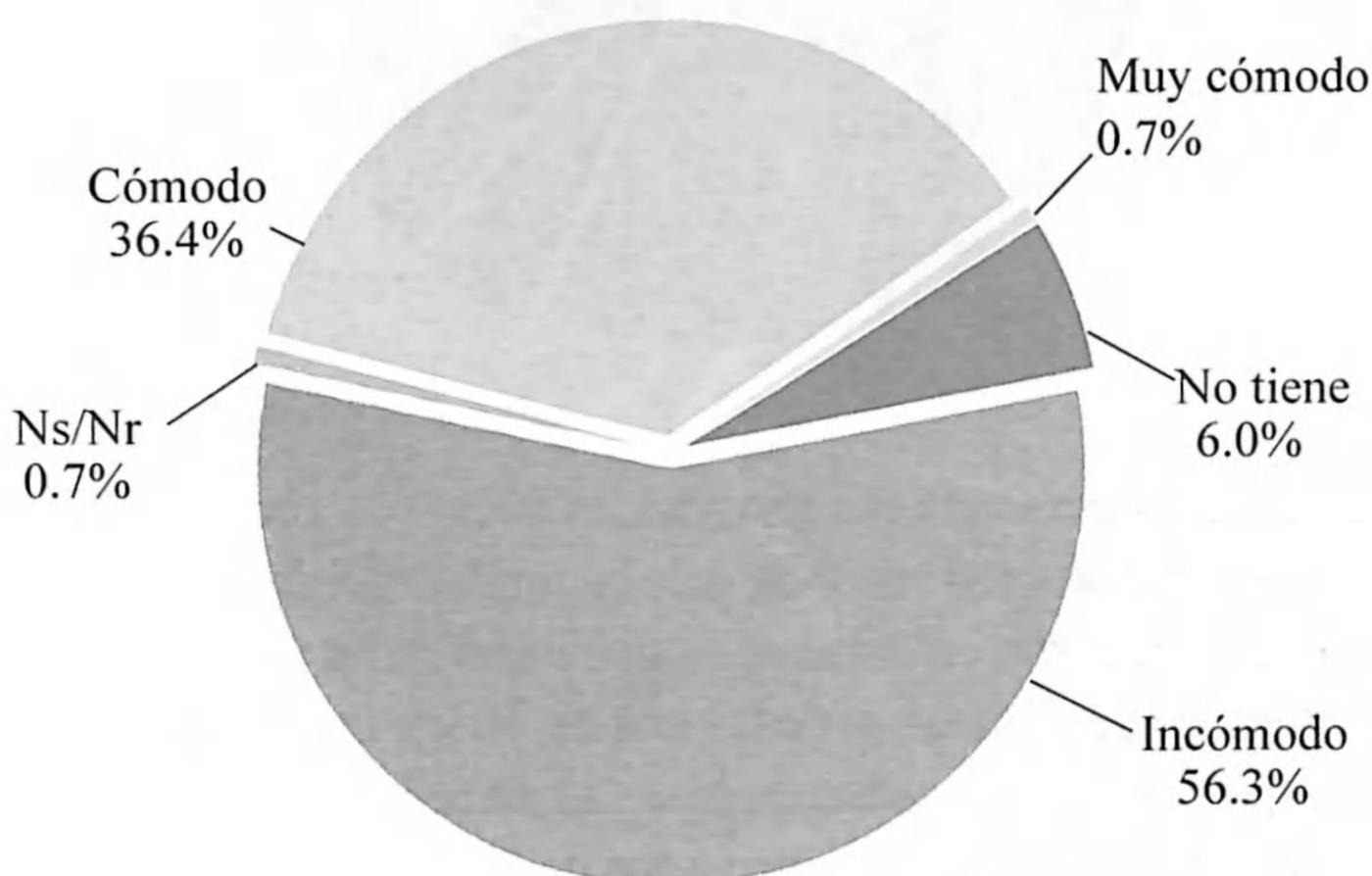
Los departamentos de Chiquimula (93.3%) e Izabal (90.6%), expresaron –por el contrario– tener una buena percepción respecto a los espacios de espera del despacho. Resultados que deberían orientar a revisar condiciones para replicar las buenas prácticas.

Percepción de personas procesadas privadas de libertad

Por otra parte, desagregando la percepción sobre las condiciones de espera por tipo de usuario, para las personas procesadas privadas de libertad, se observó que el 62.3% de las personas expresaron que los órganos jurisdiccionales no cuentan con espacios cómodos de espera en alusión directa a las carceletas del país, en tanto estas personas o tipo de usuarios

no tienen acceso a las salas de espera de los despachos judiciales, debido a que por su situación jurídica el lugar en donde son ubicados, mientras inicia la audiencia, es en las carceletas habilitadas en los complejos, edificios o sedes judiciales.

Gráfica 22.b
¿Cuenta con un espacio cómodo?
Desagregado para personas privadas de libertad

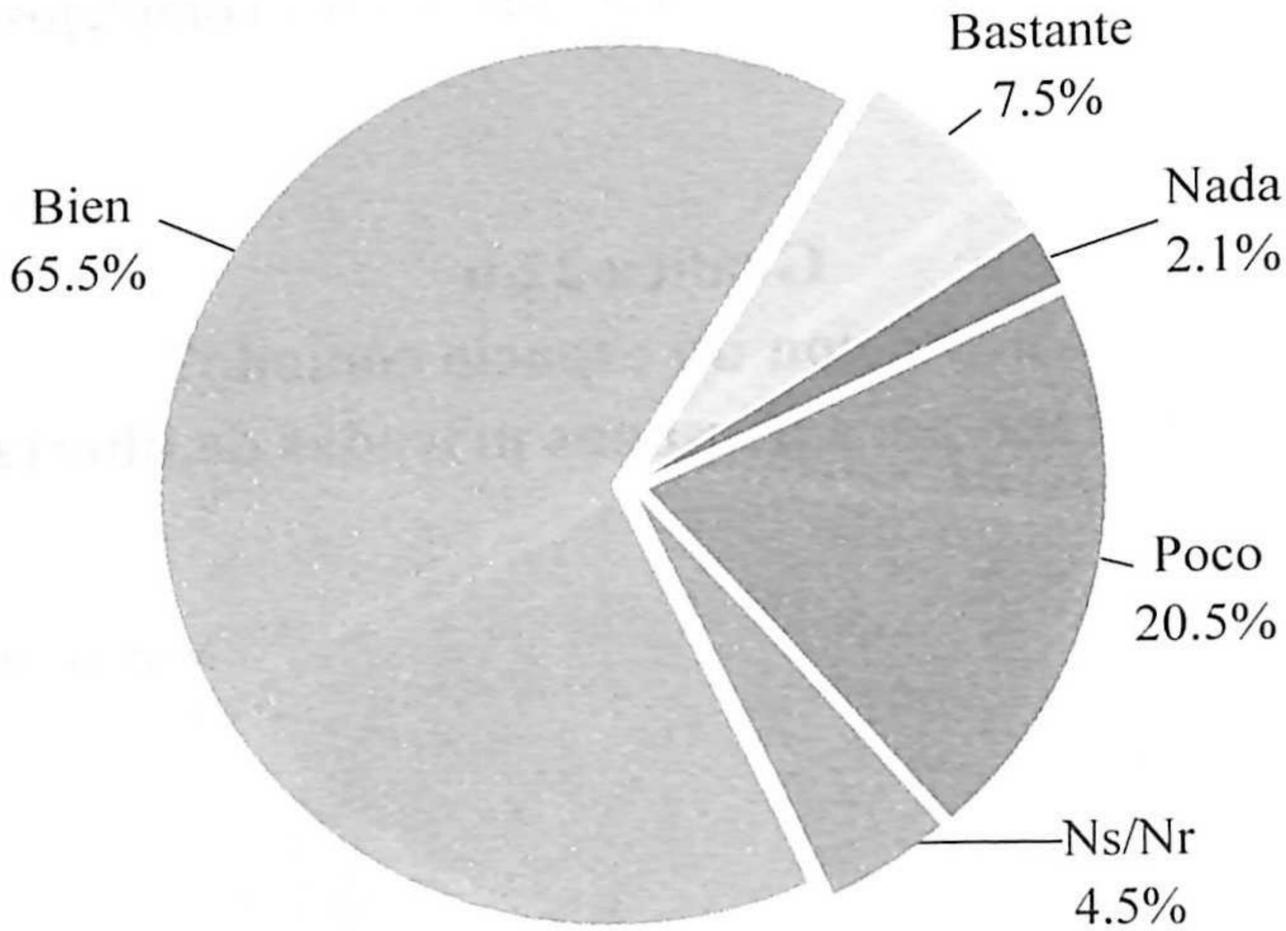


Específicamente, los despachos judiciales de los lugares de Guatemala, Mixco, Villa Nueva, Escuintla, Sacatepéquez y Petén evidenciaron los más bajos niveles de percepción ciudadana respecto a las condiciones inexistentes o precarias de las carceletas.

¿Se sintió usted seguro/a dentro del Juzgado/Tribunal?

A nivel nacional, la percepción ciudadana respecto a la seguridad interna del despacho judicial, es buena. Sumando los parámetros favorables (bien seguro y bastante seguro) las personas usuarias reflejaron sentirse en un 72.9% bien o bastante seguras dentro de los juzgados y tribunales penales.

Gráfica 23
¿Se sintió usted seguro/a...?



Del universo de las personas encuestadas, el 80.3% de abogados manifestaron tener una buena percepción respecto a la seguridad del despacho; el 75.9% de las personas que llegaron en calidad de observadores a una audiencia de igual forma se sintieron seguras dentro de las instalaciones. En porcentaje muy similar (77.5%), las personas procesadas en libertad, también, manifestaron tener una buena percepción, al igual que los privados de libertad (64.9%).

Sin embargo, las personas usuarias que llegaron en calidad de víctimas expresaron tener una tendencia no tan favorable. En tanto, solo el 53.8% de las víctimas encuestadas manifestó tener una buena percepción en cuanto a sentirse seguras dentro de las instalaciones del juzgado o tribunal.

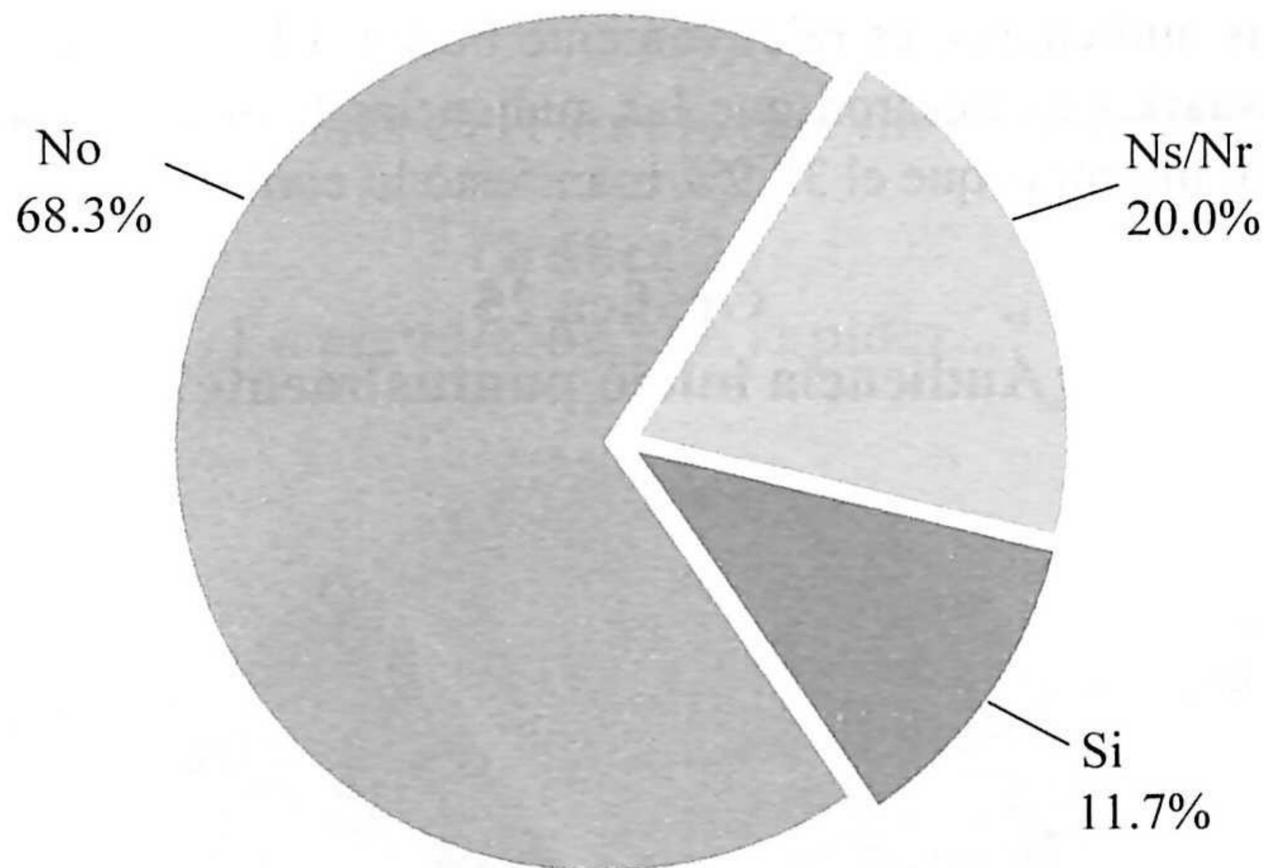
Un caso para detenerse a la reflexión, es el resultado obtenido en la Torre de Tribunales de la Ciudad de Guatemala, ya que de las 35 víctimas encuestadas, 26 refirieron sentirse nada o poco seguras, lo que representa un 74.3% de personas usuarias con una mala percepción respecto a la seguridad dentro del edificio.

Los lugares a destacar: Mixco, Chiquimula e Izabal, en tanto las personas usuarias manifestaron tener una buena percepción, respecto a la seguridad, en niveles superiores al 90%.

¿El Juzgado/Tribunal le garantizó un espacio de espera que evitó que usted tuviera contacto con el procesado o agresor?

La mala percepción de las víctimas, a nivel nacional, respecto al espacio que debe garantizar el despacho judicial para evitar la coincidencia de la víctima con el agresor, evidenció deficiencias profundas en el sistema de justicia en cuanto al cumplimiento de estándares internacionales de atención a las víctimas.

Gráfica 24
¿Evitaron la confrontación?



Los juzgados y tribunales penales, puede decirse que, están incumpliendo evitar la tensión y angustia emocional que sufren las víctimas al momento de coincidir con su agresor en un mismo espacio. En tanto, el 85.3% del total de las víctimas (excluyendo al 20% de las personas que no respondieron a la pregunta), reflejaron tener una mala percepción respecto al derecho referido.

Los datos a nivel nacional, son fácilmente comprobables al analizar la tendencia por departamento.

En 4 departamentos del país (Alta Verapaz, Izabal, Zacapa y Jutiapa) no se garantizó en un 100% el derecho a la no confrontación de la víctima con el agresor, mientras que en otros 3 lugares (Torre de Tribunales, Mixco y Villa Nueva) el porcentaje de incumplimiento supera el 80%.

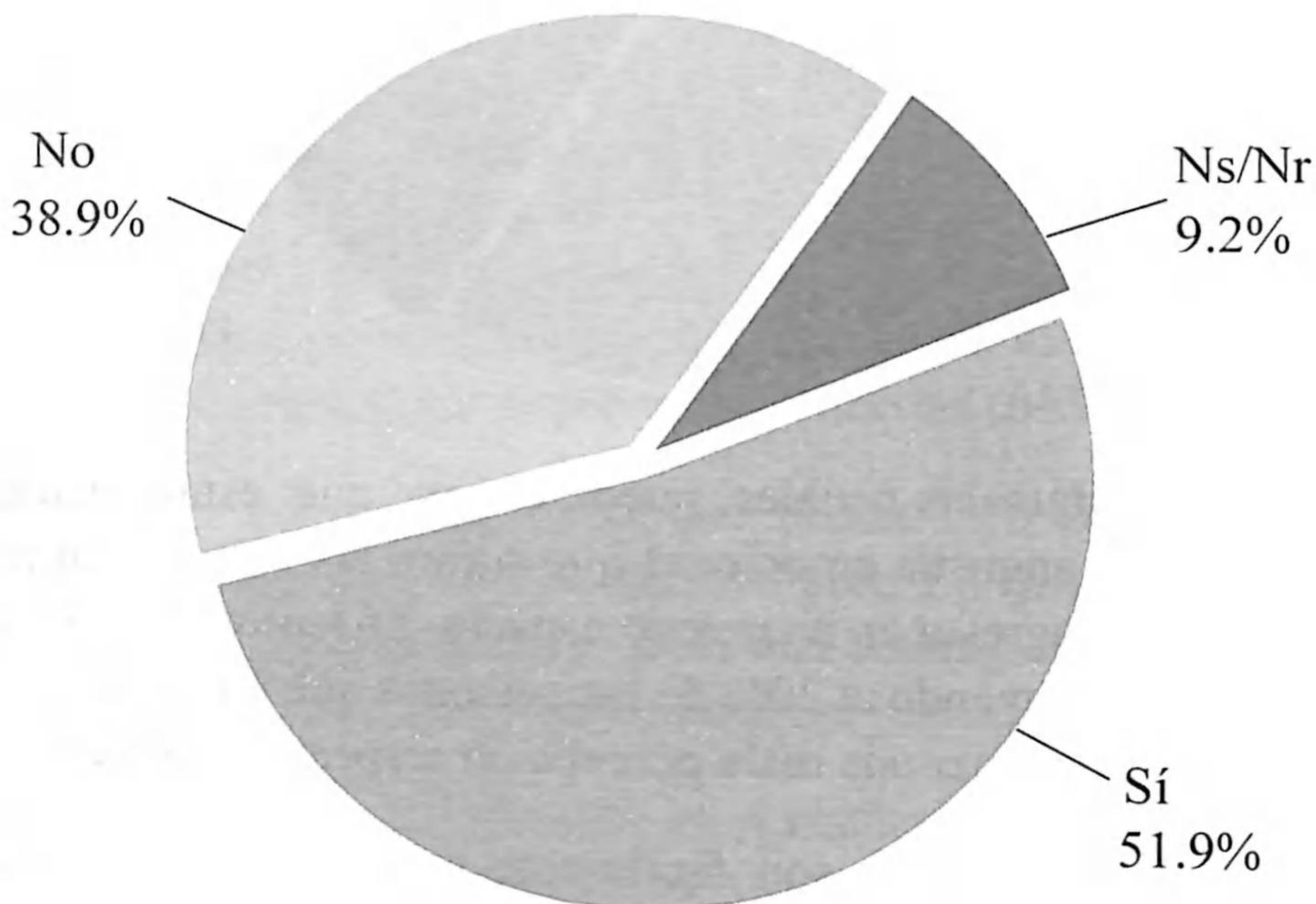
4.2 Prontitud de respuesta

El estándar referido considera que toda persona tiene derecho a ser oída dentro de plazo razonable por juez competente y a exigir que las actuaciones judiciales en las que resulte obligatoria su comparecencia se celebren con la máxima puntualidad, se informen las razones del retraso de cualquier actuación como, el derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten³.

¿La audiencia inició puntualmente?

La percepción ciudadana –a nivel nacional– en cuanto a la puntualidad de inicio de las audiencias, es relativamente buena. El 51.9% del total de las personas usuarias expresaron que las audiencias habían iniciado a la hora programada, mientras que el 38.9% manifestó lo contrario.

Gráfica 25
¿Audiencia inició puntualmente?



³ Fuentes utilizadas: Art. 7 de la CPRG; Art. 8.1 de la CADH; Numeral 11.a y Numeral 20 de la CDPAJI; Art. 14.3.c del PIDCP, y; Regla 68 de la RSAJPCV.

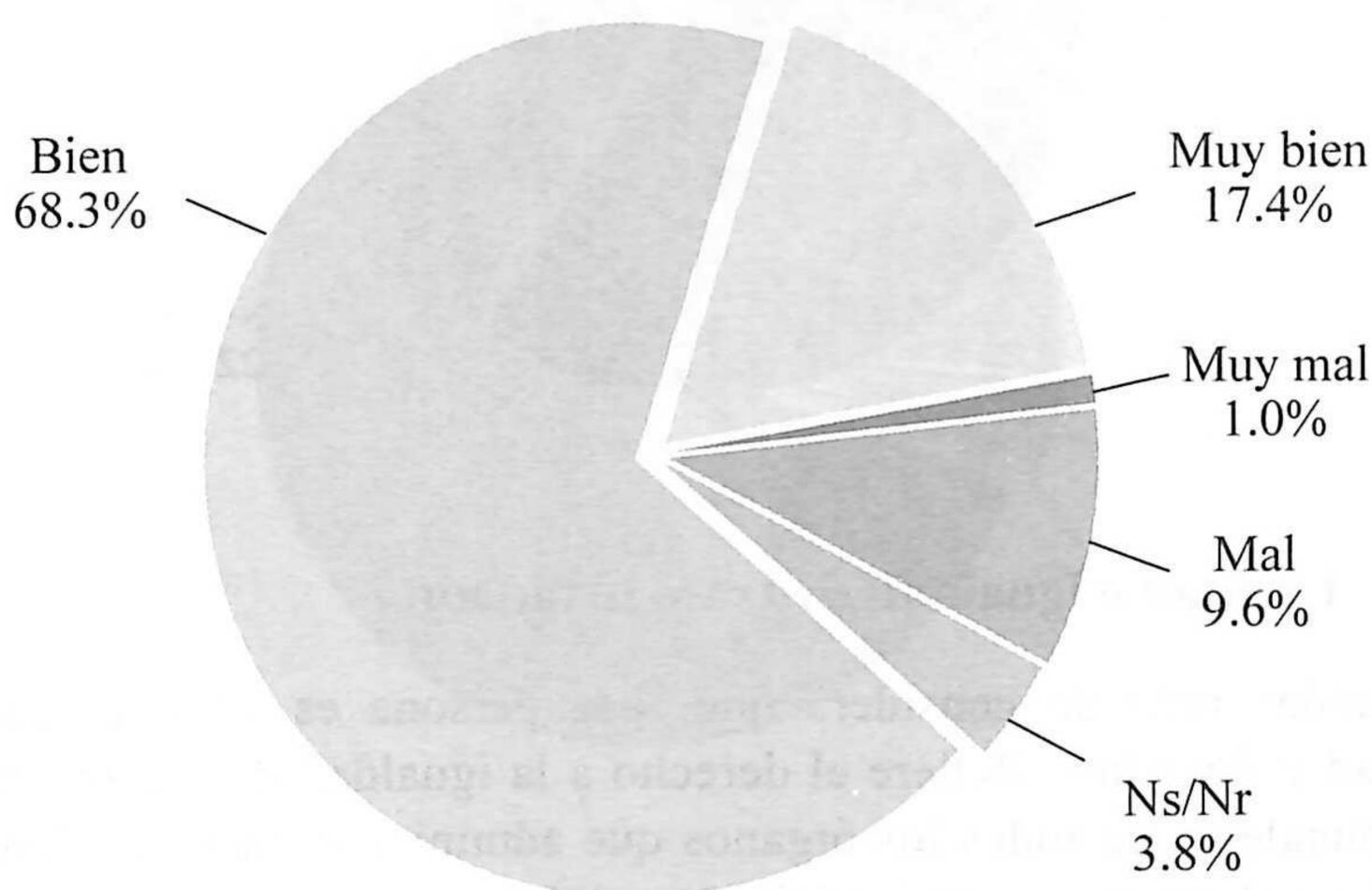
Al desagregar el resultado general por departamentos, se evidenció que en Alta Verapaz, Jutiapa e Izabal se obtuvieron los peores niveles de percepción ciudadana respecto a la puntualidad del inicio de las audiencias. En tanto el 84.6%, el 74.5% y el 62.5% de la población usuaria, respectivamente, expresó que las audiencias no iniciaron de forma puntual.

Los lugares con los mejores niveles de percepción ciudadana respecto a la puntualidad del inicio de las audiencias fueron Chimaltenango, Mixco y Escuintla.

¿Le atendieron con rapidez en el asunto que vino a tramitar?

Gráfica 26

¿Le atendieron con rapidez...?



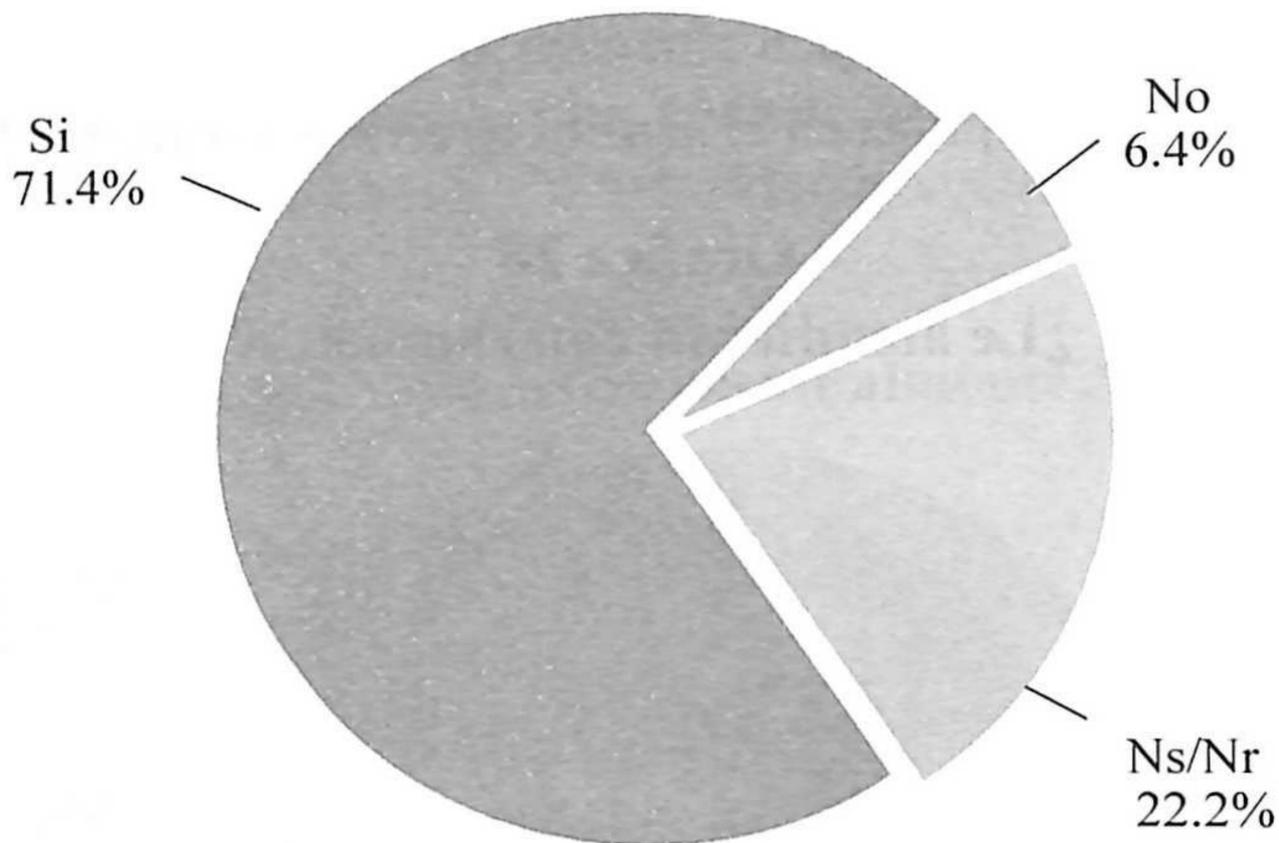
A nivel nacional, se evidenció una buena percepción ciudadana respecto a la prontitud con la que se tramitan los requerimientos en el área administrativa del despacho judicial, dado que el 85.7% de las personas usuarias manifestaron que les atendieron con rapidez. Mientras que el 10.6% refirió lo contrario.

¿La audiencia solicitada fue calendarizada dentro de un plazo razonable?

A nivel nacional, más del 71% del total de los/las abogados/as consultados/as expresaron que las audiencias se calendarizaban dentro de un plazo razonable. Mientras que el 6.4% de la población profesional expresó lo contrario.

Gráfica 27

¿Se calendariza en plazo razonable?



4.3 Calidad e igualdad de trato brindado

El estándar referido considera que toda persona es libre e igual en dignidad y derechos. Refiere el derecho a la igualdad de tratamiento en los tribunales y en todos los órganos que administran justicia, debiendo garantizar el acceso a una justicia de calidad respetuosa, en especial de aquellos grupos más vulnerables. Asimismo, que los edificios judiciales deben estar provistos de aquellos servicios auxiliares que faciliten el acceso y la estancia de personas afectadas por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica. Como, también, que los titulares de cargos públicos en ningún momento brinden preferencia indebida ni discriminen a ningún individuo, prohibiendo todo tipo de discriminación, respetando

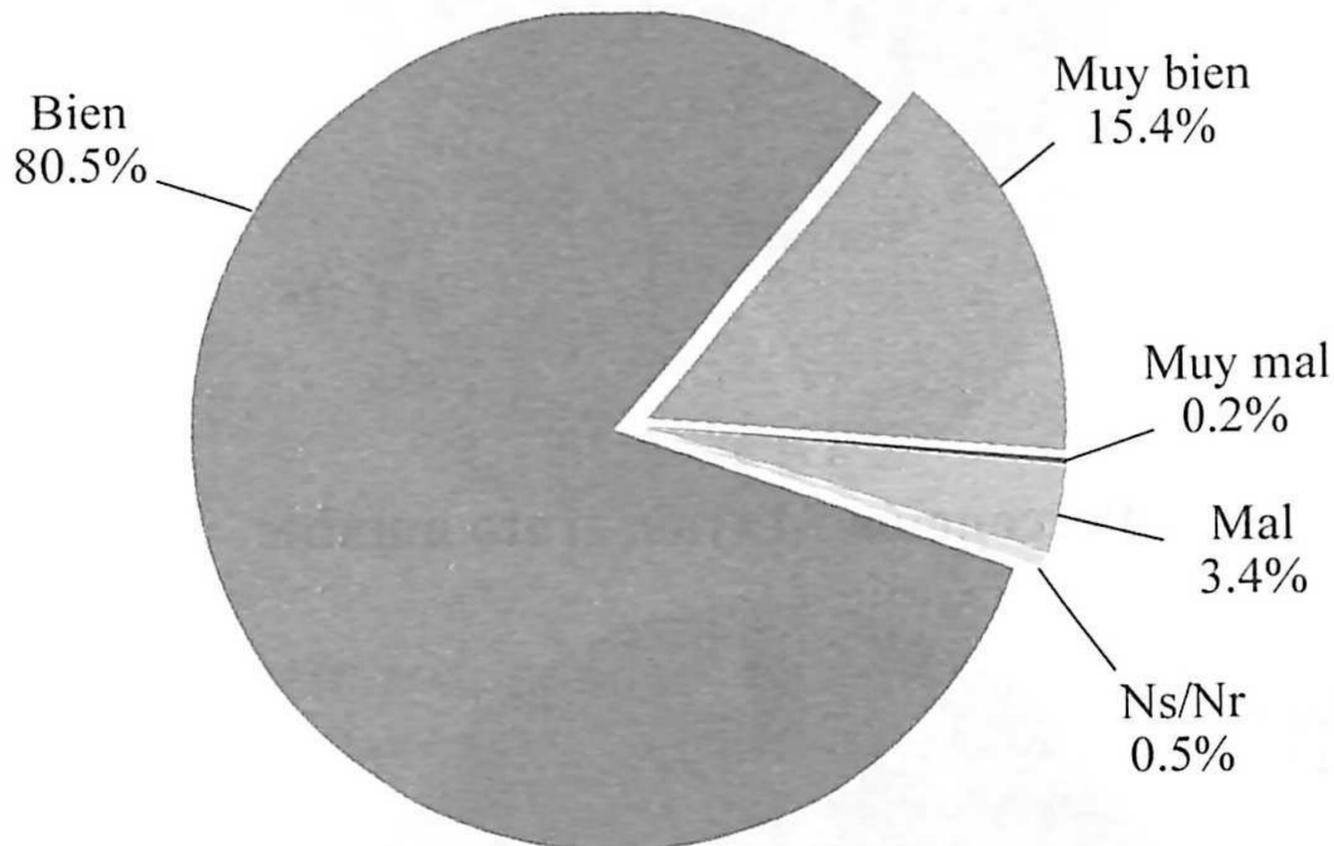
los valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales de los pueblos indígenas⁴.

Los resultados de las preguntas contenidas dentro del presente estándar fueron las siguientes:

¿Al llegar usted al Juzgado/Tribunal le atendieron de forma amable y educada?

La percepción de la ciudadanía, sobre la amabilidad y la educación con la que fue atendida en los juzgados y tribunales penales, es bastante buena, en tanto el 95.9% de las personas usuarias encuestadas expresaron haber sido bien o muy bien atendidas.

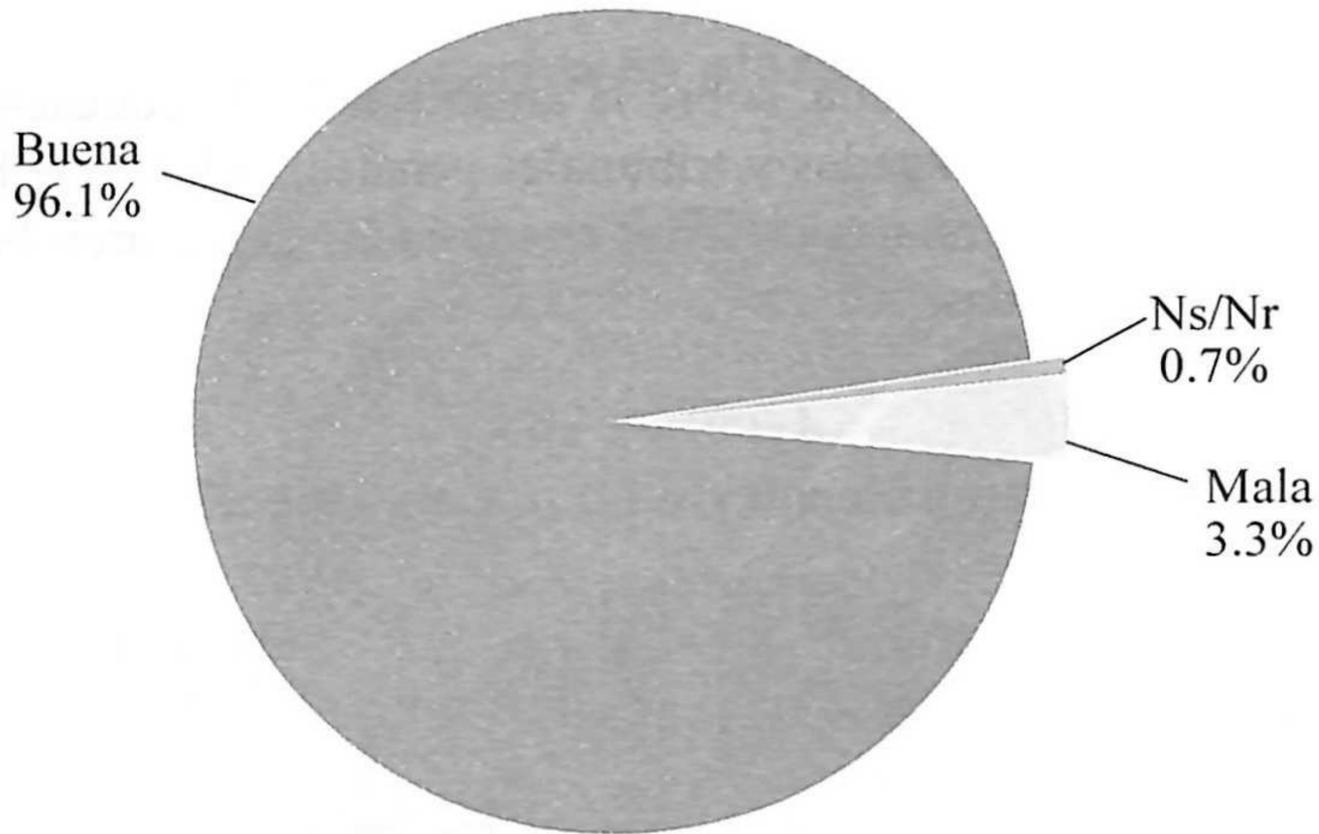
Gráfica 28
¿Le atendieron de forma amable...?



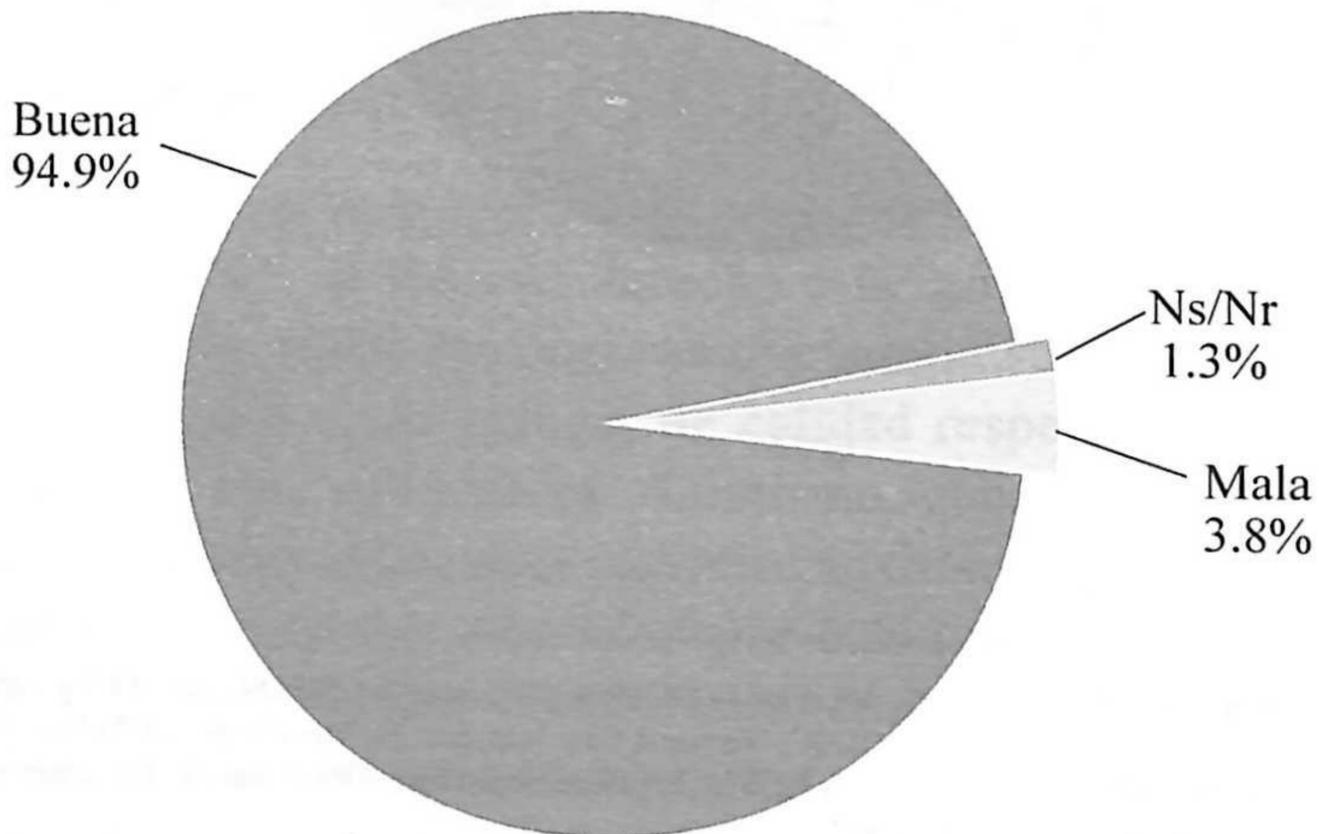
4 Fuentes utilizadas: Art. 4 de la CPRG; Art. 8 de la DUDH; Art. 5.a de la CIEFDR; Art. 14.1 y Art. 26 del PID-CP; OC-18/03 Corte IDH; Punto I y II DIPJC; Numeral 10 y Numeral 31, literal b de la CDPAJI, y; Art. 11.b de la LAPD; Art. 6 de la CIDV; y; Art. 2.j de la LCVSETP; Sentencia Corte IDH, Caso Tiu Tojín versus Guatemala; Principio I.3 del CICTCP y Art. 5 del CSPIT.

De igual forma, desagregando los resultados según lo manifestado por personas usuarias ladinas y mayas, el patrón –referido al trato amable– se mantiene dentro de los mismos niveles de percepción, como se muestra en las gráficas siguientes (Gráfica 29 y 30).

Gráfica 29
Percepción Ladinos: trato amable



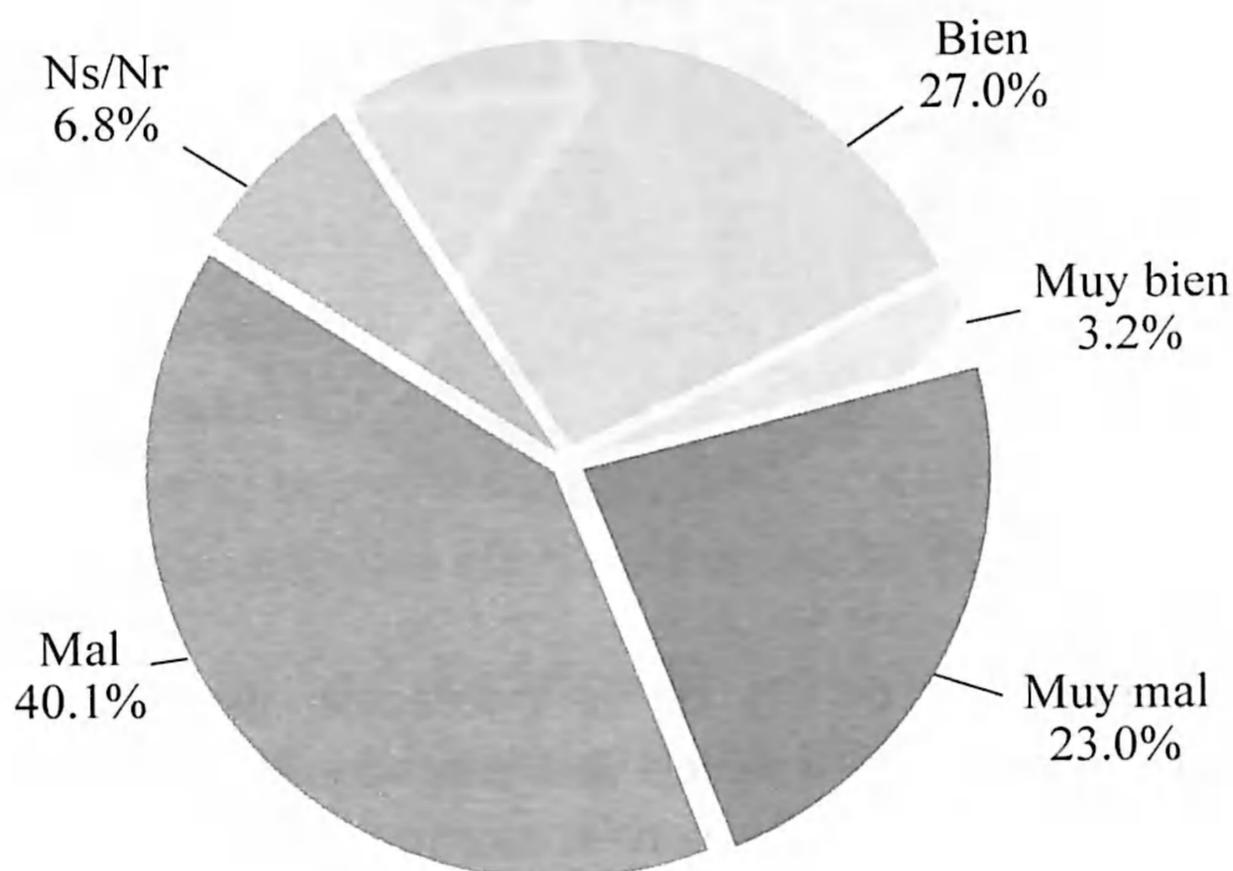
Gráfica 30
Percepción Mayas: trato amable



¿Cree usted que el Juzgado/Tribunal tiene condiciones que faciliten el acceso a personas con discapacidad?

En cuanto a las condiciones que tienen los juzgados y tribunales penales del país para facilitar el acceso a las personas con discapacidad, la población encuestada manifestó en un 63.0% tener una percepción mala o muy mala al respecto. Mientras que el 30.2% expresó lo contrario.

Gráfica 31
¿Condiciones de acceso a discapacidad?



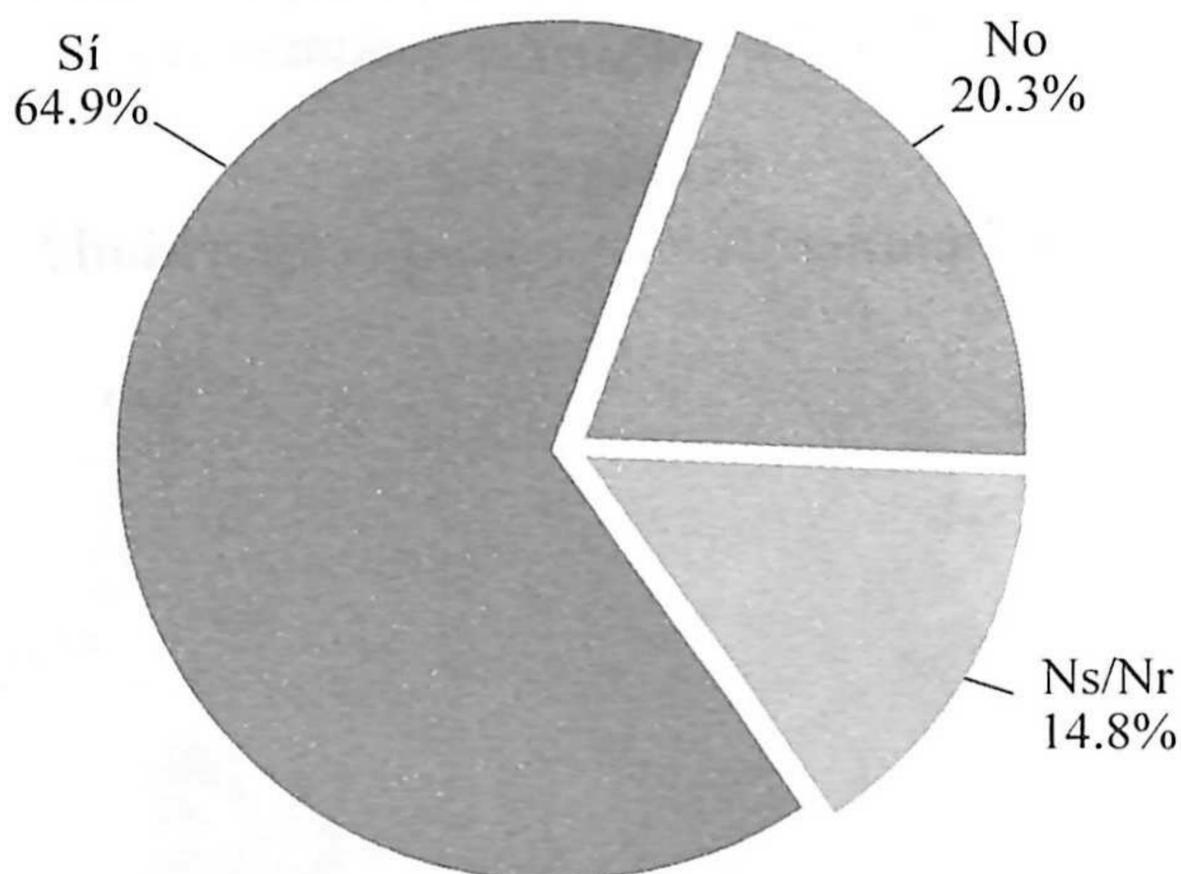
Entre los departamentos con los peores niveles de percepción ciudadana, en cuanto al acceso de las personas con discapacidad, están: Alta Verapaz, Jutiapa y Petén, con una percepción desfavorable superior al 90%. Además, Villa Nueva, Izabal, Escuintla y San Marcos también fueron señalados por la ciudadanía como lugares que no tienen acceso adecuado para las personas con discapacidad, al igual que Chiquimula y Zacapa.

El lugar en donde la población manifestó tener la mejor percepción, sobre las condiciones de acceso para las personas con discapacidad, fue en Mixco. En tanto, el 97.8% de la ciudadanía así lo consideró.

¿Considera usted que en el Juzgado/Tribunal brindan un trato igual a todas las personas sin discriminación alguna?

Gráfica 32

¿Brindan un trato igualitario?



A nivel nacional, el 64.9% de la población usuaria del sistema de justicia penal consideró que: en los juzgados y tribunales brindan un trato igualitario a todas las personas; mientras que un 20.3% expresó que existe discriminación.

De igual forma, desagregando los resultados según lo manifestado por personas usuarias ladinas y mayas, el patrón referido al trato igualitario se mantiene dentro de los mismos niveles de percepción, como se muestra en las gráficas siguientes (Gráfica 33 y 34), aunque con una leve diferencia ya que las personas que se identificaron con la etnia Maya tuvieron una mala percepción con cerca de 10 puntos porcentuales arriba frente a las personas ladinas.

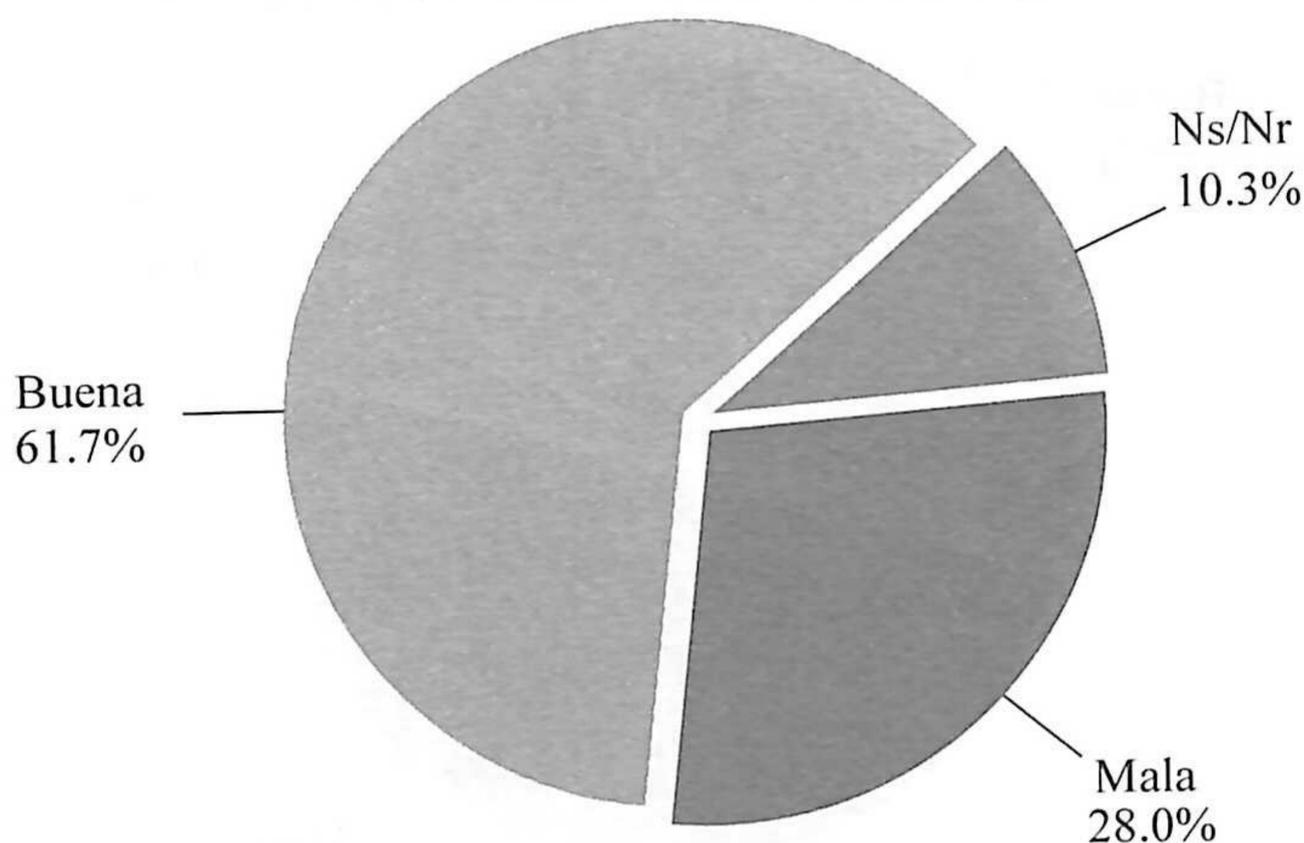
Entre las causas más comunes, por las cuales las personas usuarias manifestaron que no existía un trato igualitario, fueron –en el orden– las siguientes:

1. Existencia de favoritismos (a los amigos o a quienes ya conoce el personal);
2. Preferencia a los abogados;
3. Por la capacidad económica (por ser pobres);
4. Por no vestir bien o por la apariencia;
5. Menosprecio a la gente maya hablante;
6. Al detenido/sindicado lo tratan mal;
7. Por ser del área rural;
8. Favoritismo hacia las mujeres;

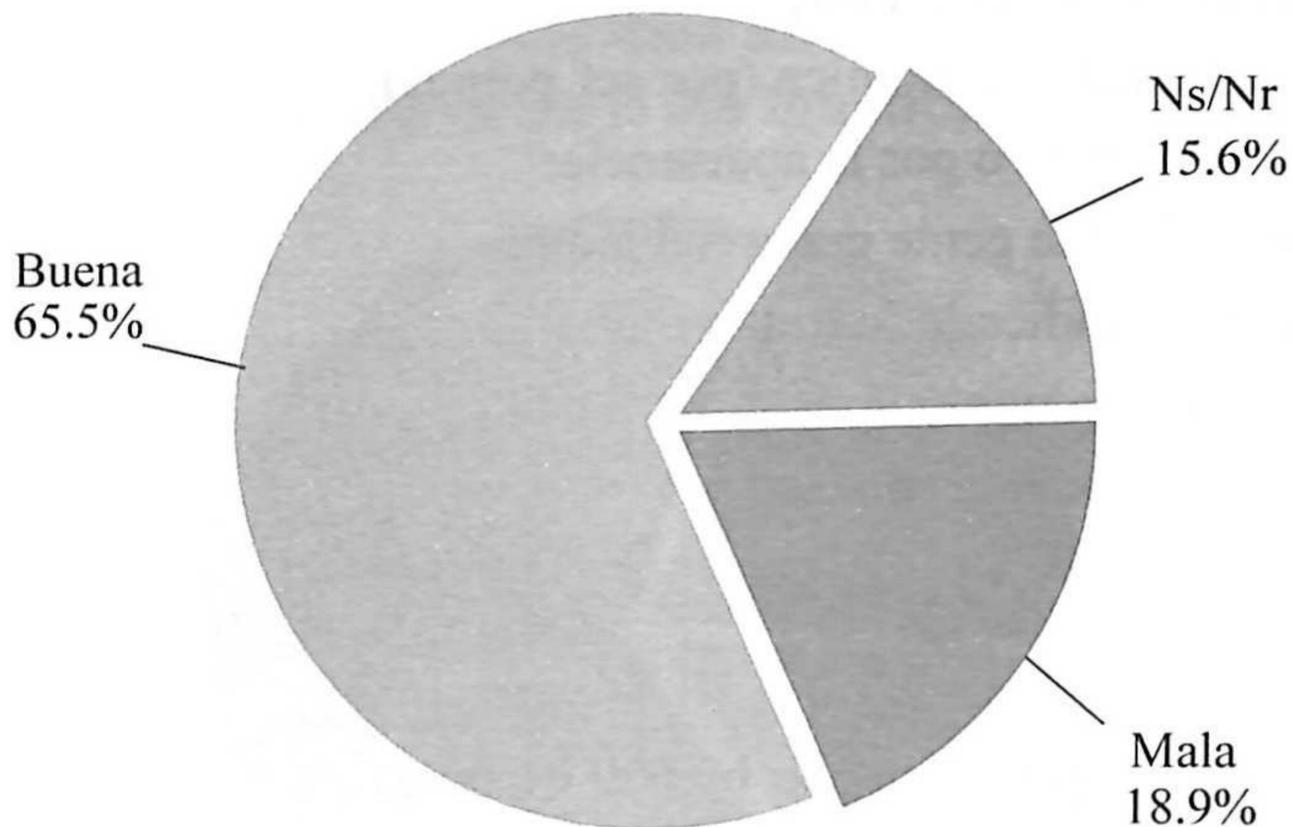
Otros:

9. Por el idioma (por no hablar bien el español);
10. No brindan atención a discapacitados;
11. Por el grado académico;
12. No atienden bien a la víctima pero si a los procesados;
13. Trato diferente a abogados públicos frente a los privados.

Gráfica 33
Percepción Maya: s/trato igualitario

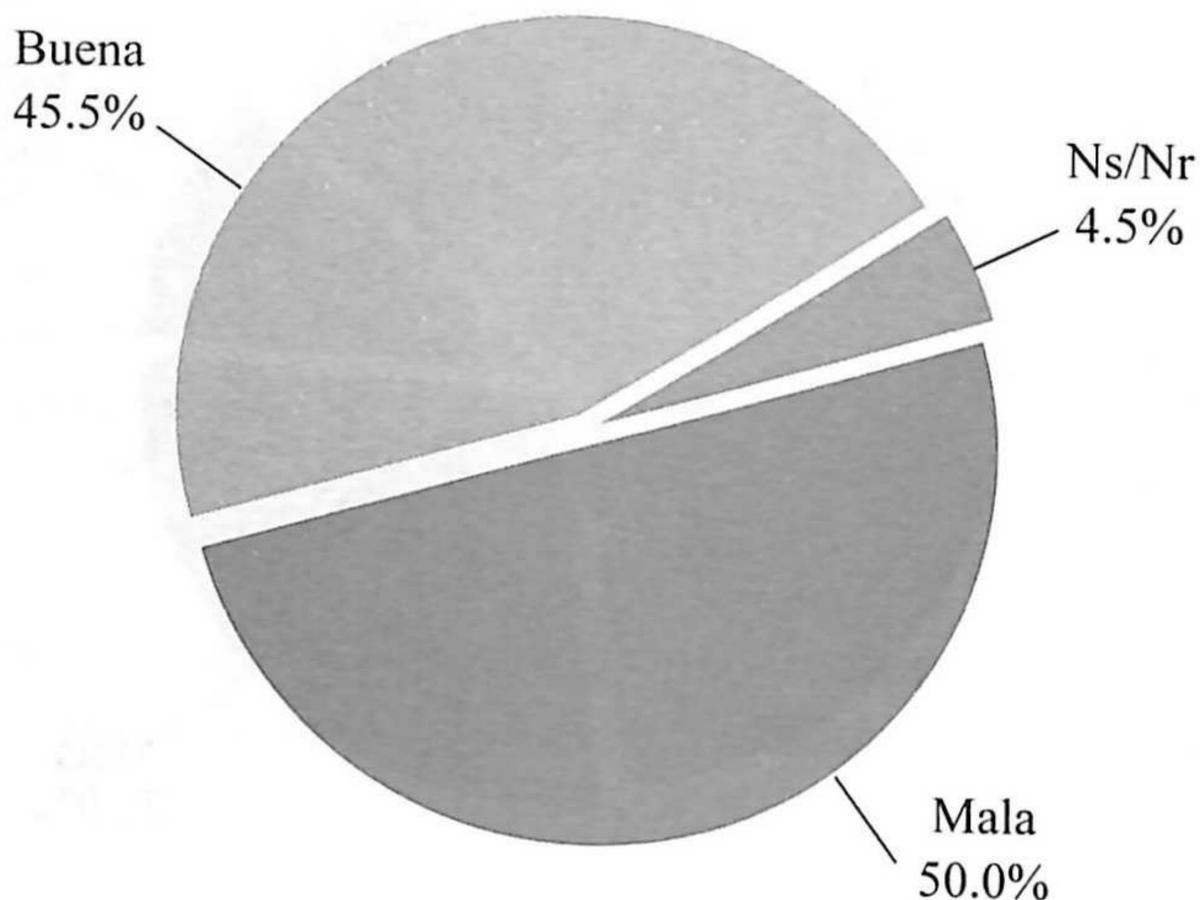


Gráfica 34
Percepción Ladina: s/trato igualitario

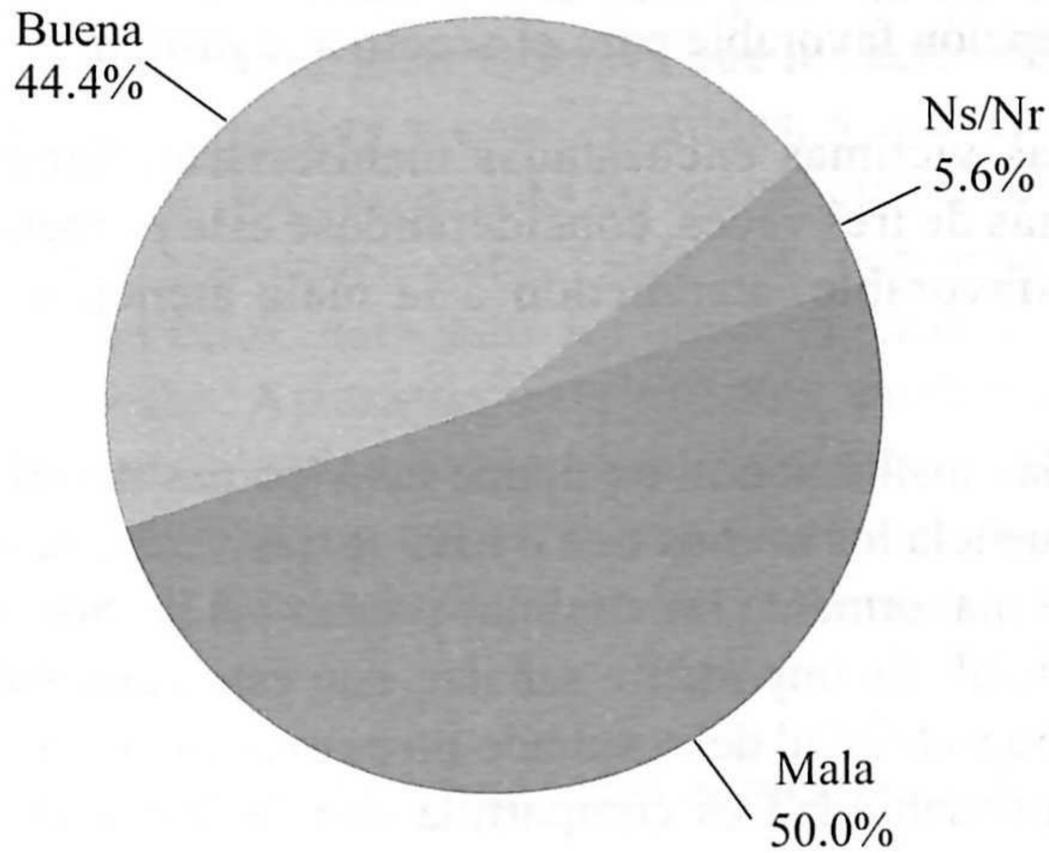


Ahora bien, el único departamento en donde la mala percepción ciudadana alcanzó un nivel del 50% fue Alta Verapaz. En donde el mismo porcentaje, se reflejó por parte de las personas que se identificaron con la etnia ladina y maya, como se muestra en las gráficas 35 y 36.

Gráfica 35
Percepción Ladinos: s/trato igualitario

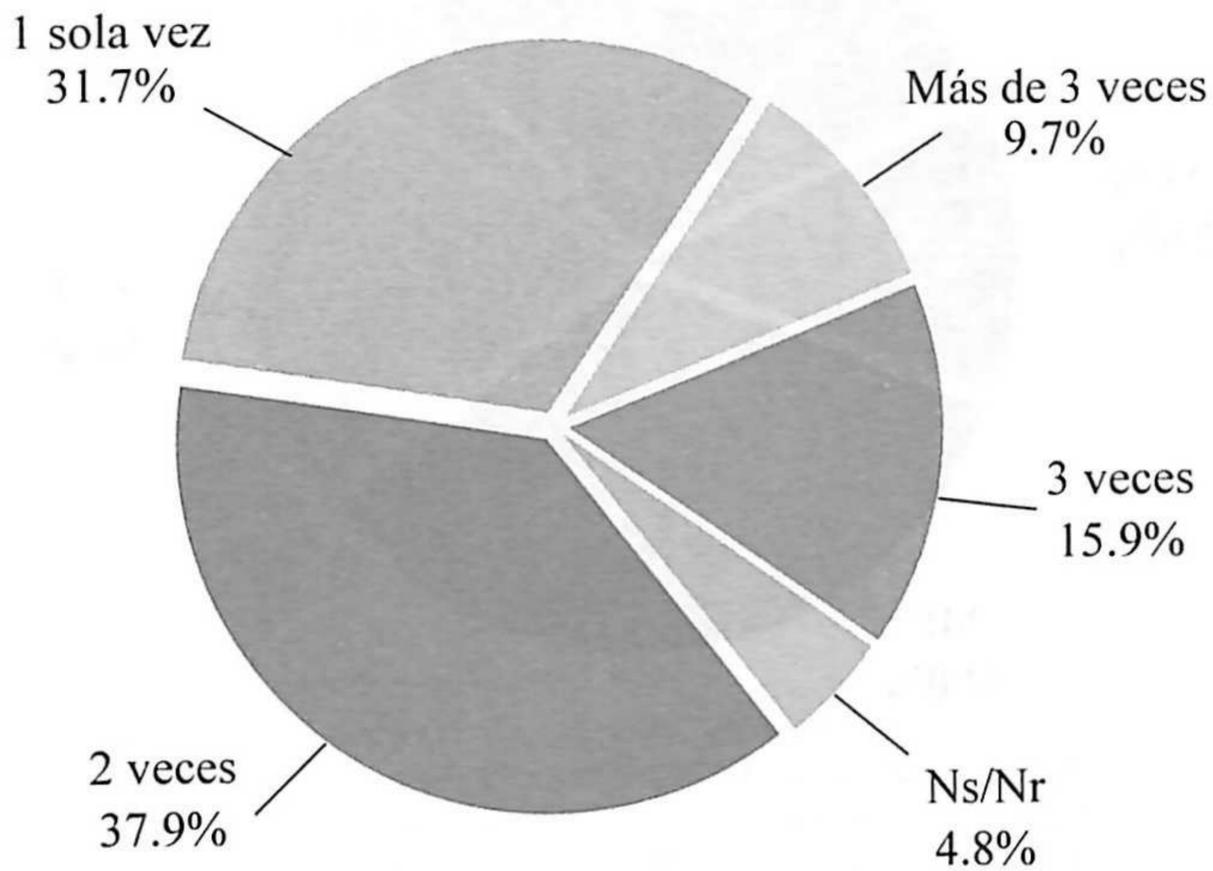


Gráfica 36
Percepción Mayas: s/trato igualitario



¿Cuántas veces ha tenido que relatar los hechos que denunció?

Gráfica 37
¿Cuántas veces ha relatado los hechos?



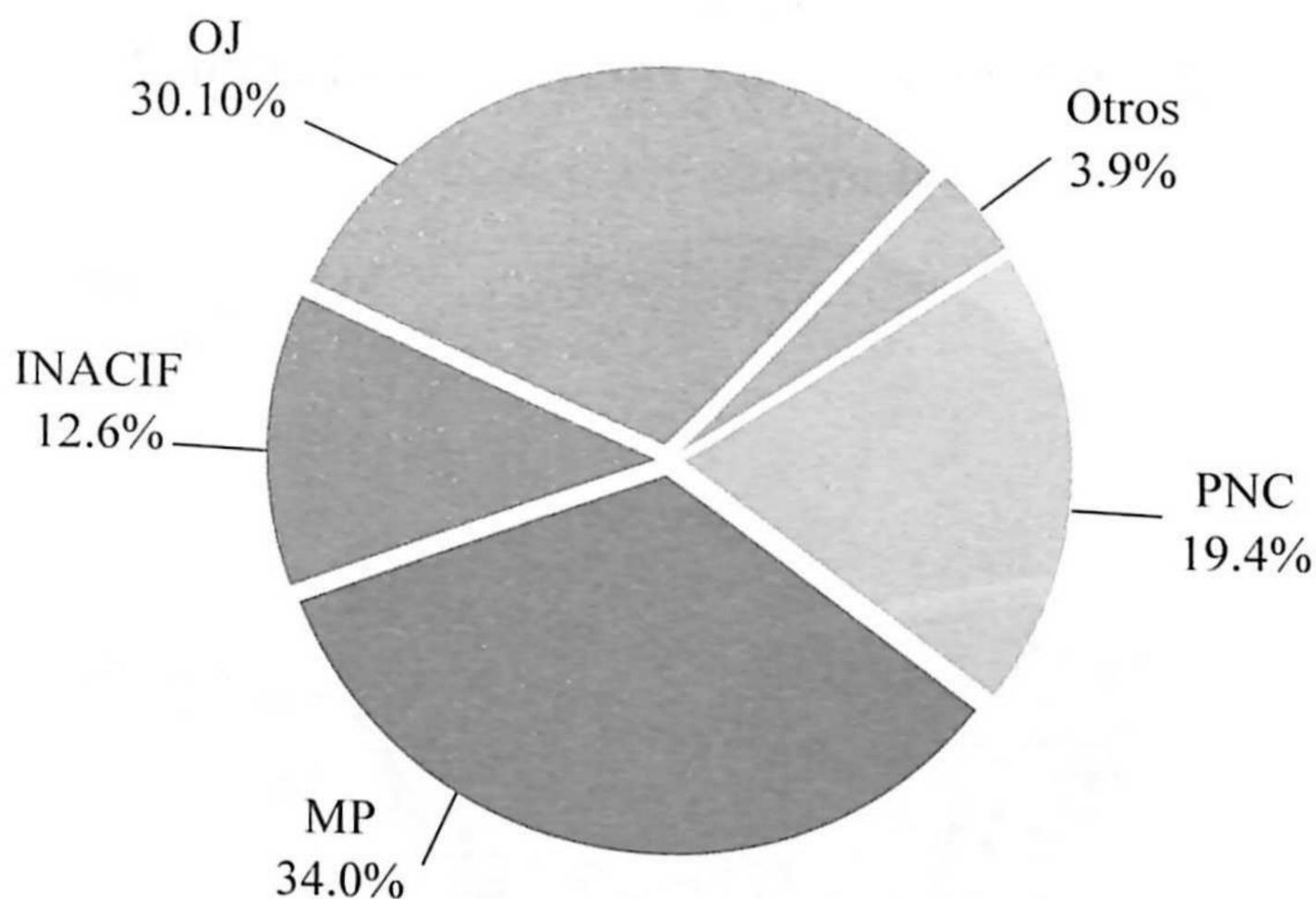
Respecto a la cantidad de veces que las víctimas han tenido que relatar los hechos denunciados, se observó del estudio, que en el 69.7% las víctimas han relatado el hecho entre una y dos veces, considerando este porcentaje como una percepción favorable para el acceso a la justicia.

El 25.5% de las víctimas encuestadas manifestaron haber relatado los hechos tres o más de tres veces, considerándose este porcentaje como una percepción desfavorable, atendiendo a la mala atención victimológica evidenciada.

Desagregando las instituciones, en donde las víctimas manifestaron relatar con mayor frecuencia los hechos tres o más de tres veces, se observó que el MP es en dónde mayormente las víctimas relatan los hechos, seguido por el Organismo Judicial. Es importante señalar, que este parámetro es el único en dónde la responsabilidad del resultado no es exclusiva del Poder Judicial; en tanto la responsabilidad es compartida con las otras instituciones del sector justicia.

Gráfica 38

¿En dónde ha relatado los hechos?



4.4 Niveles de comprensibilidad y sencillez

El estándar en estudio considera que toda persona tiene derecho a ser asistida por traductor o intérprete, además que los actos de comunicación contengan términos sencillos y comprensibles, y que en las audiencias se utilice un lenguaje, que respetando las exigencias técnicas necesarias, resulte fácil de comprender para todas las personas que no sean especialistas en derecho, debiendo los jueces/juezas y magistrados/as velar por este derecho. Asimismo, este estándar establece que en donde existan varios idiomas, todas las personas tienen derecho a utilizar con la administración de justicia del territorio de su comunidad, el idioma oficial que escojan, y a ser atendidas en los términos establecidos por la legislación interna⁵.

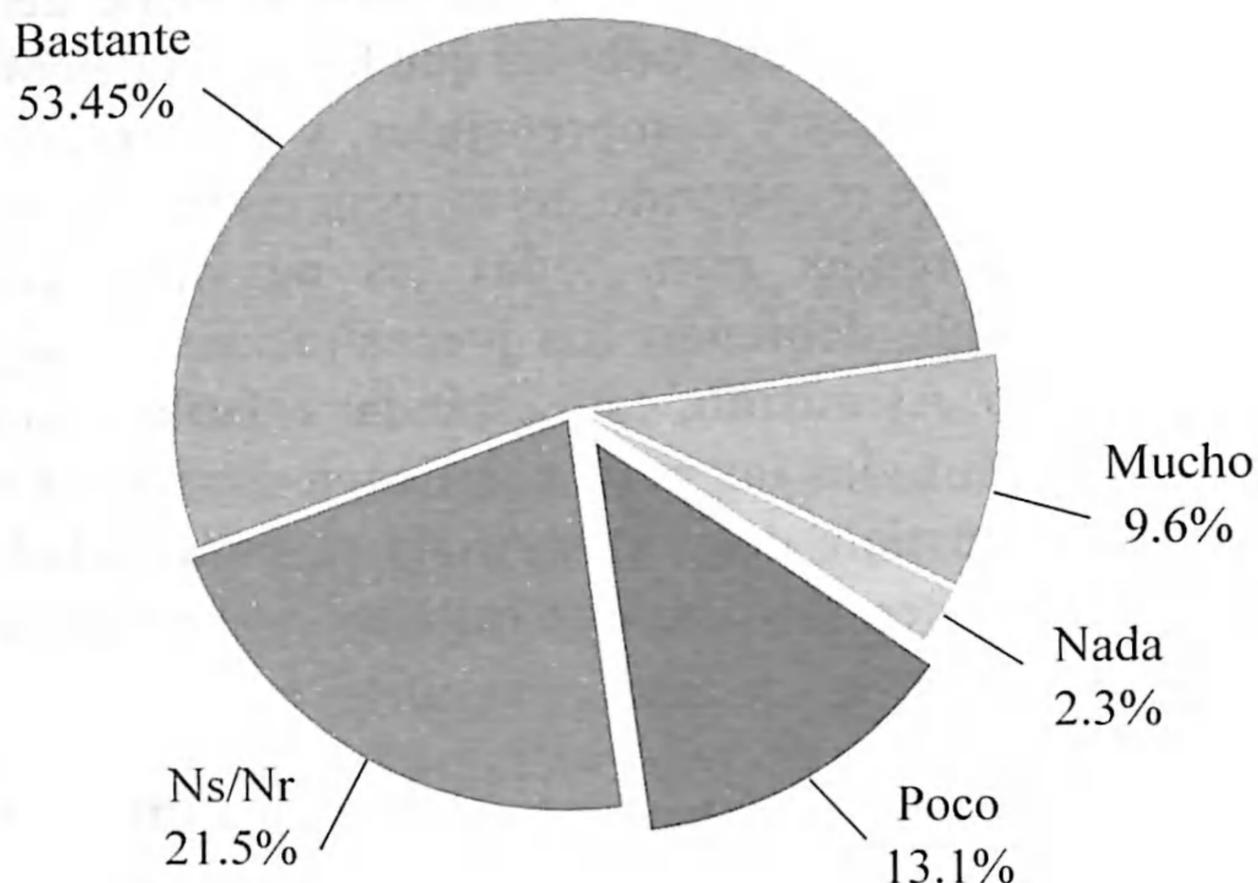
¿Usted comprendió la decisión que tomó el juez en audiencia?

A nivel nacional, el 63.1% de la ciudadanía usuaria del sistema de justicia penal, manifestó comprender la decisión que toma el/la juez/a en la audiencia; mientras que el 15.3% de las personas encuestadas dijeron entender poco o nada de las decisiones que tomaron los/las jueces/juezas en audiencias.

5 Fuentes utilizadas: Art. 8 de la CPRG; Art. 8.2.a de la CADH; Art. 14.3 y literal f del mismo artículo del PIDCP; Arts. 11 Bis, 81 y 90 del CPP; Exp. 4245-2011 de la CC; Numerales 6, 7 y 17 de la CDPAJI; Regla 60 de las RSAJPCV; Art. 4.1 y 4.3 de la CIDV; Sentencia Corte IDH, Caso Tiu Tojín versus Guatemala; Principio V, párr. 2 de los PBPPPPL; OG N°13, párr. 13 y OG N°32 ambas del CDH, Párr. 40, y; Principio 10 y 13 del CPPTPD.

Gráfica 39

¿Comprendió la decisión de el/la juez/a?

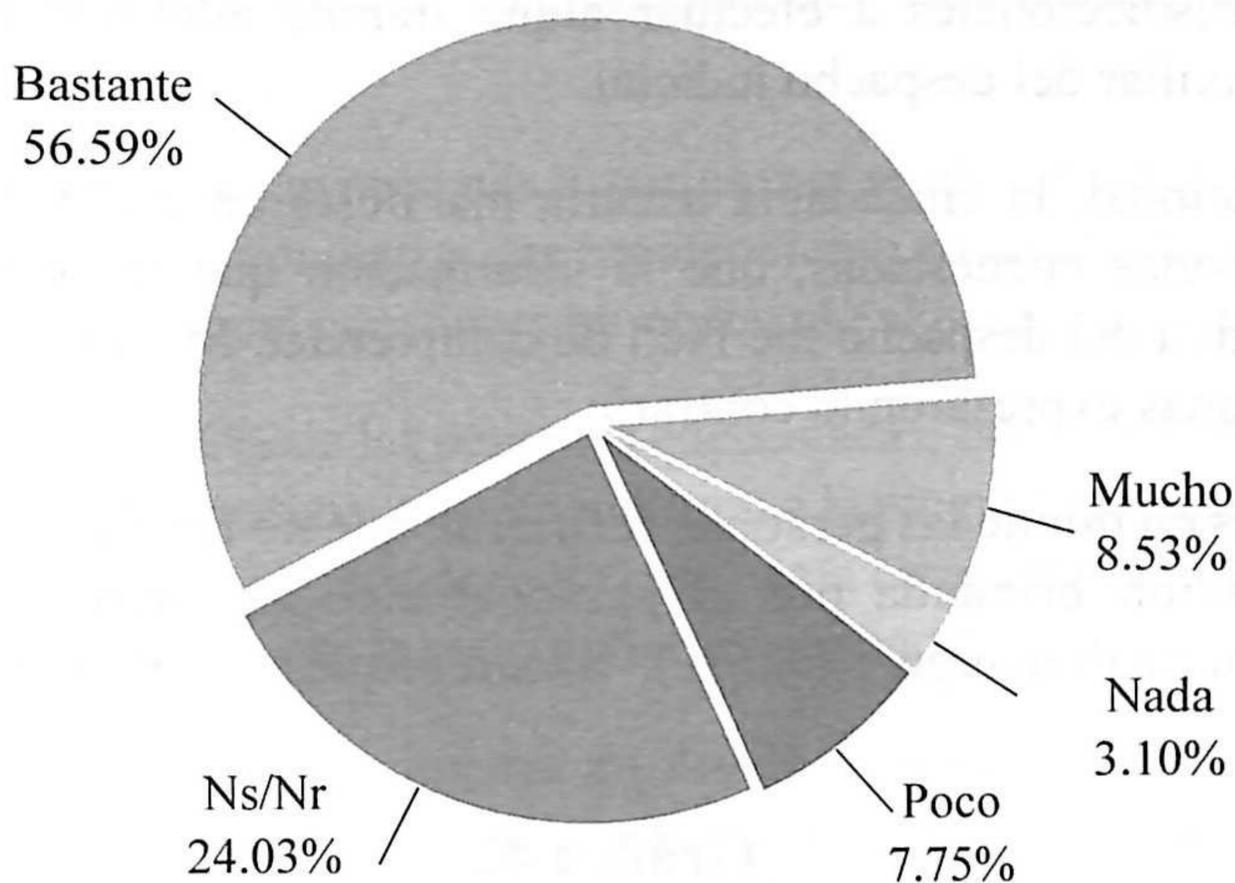


Por otra parte, es importante señalar que una cantidad considerable del 21.5% de personas usuarias que no respondieron a la pregunta, fue debido a que no pudieron ingresar a las salas de audiencias, ya sea por el poco espacio en las mismas, por negativa del personal o por desconocimiento, en tanto no tenían información clara sobre la misma. Los lugares en donde se evidenció con mayor frecuencia la dificultad de acceso a las salas de audiencias fueron: Guatemala, Retalhuleu, Villa Nueva y Alta Verapaz.

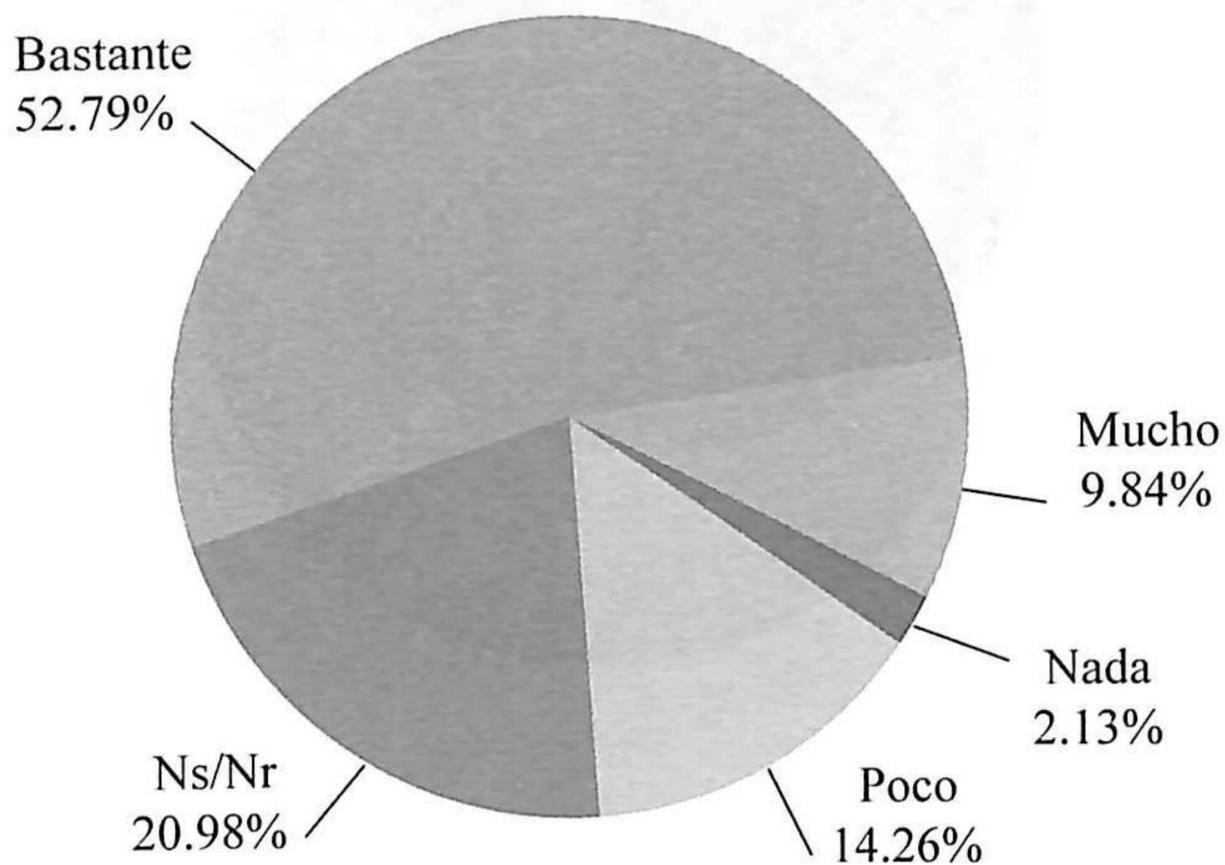
Además, entre los lugares en donde la población expresó, mayormente, que entendía poco o nada la decisión de los/las jueces/juezas fue en: Izabal (37.7%), Jutiapa (29.2%), Petén (25%), Zacapa (24.0%) y Escuintla (23.9%).

Desagregando los resultados, para conocer –a nivel nacional– la percepción de las personas usuarias que se identificaron con la etnia maya y ladina, en cuanto a qué tanto entendieron la decisión tomada por los/las jueces/juezas en audiencias, se observó el mismo patrón de comportamiento, en tanto ambas etnias entendieron bastante o mucho la decisión de los/las jueces/juezas, en más del 60% del total de personas encuestadas, como se muestra en las gráficas siguientes (Gráficas 40 y 41).

Gráfica 40
Percepción Mayas: ¿Comprendió la decisión...?



Gráfica 41
Percepción Ladinos: ¿Comprendió la decisión...?



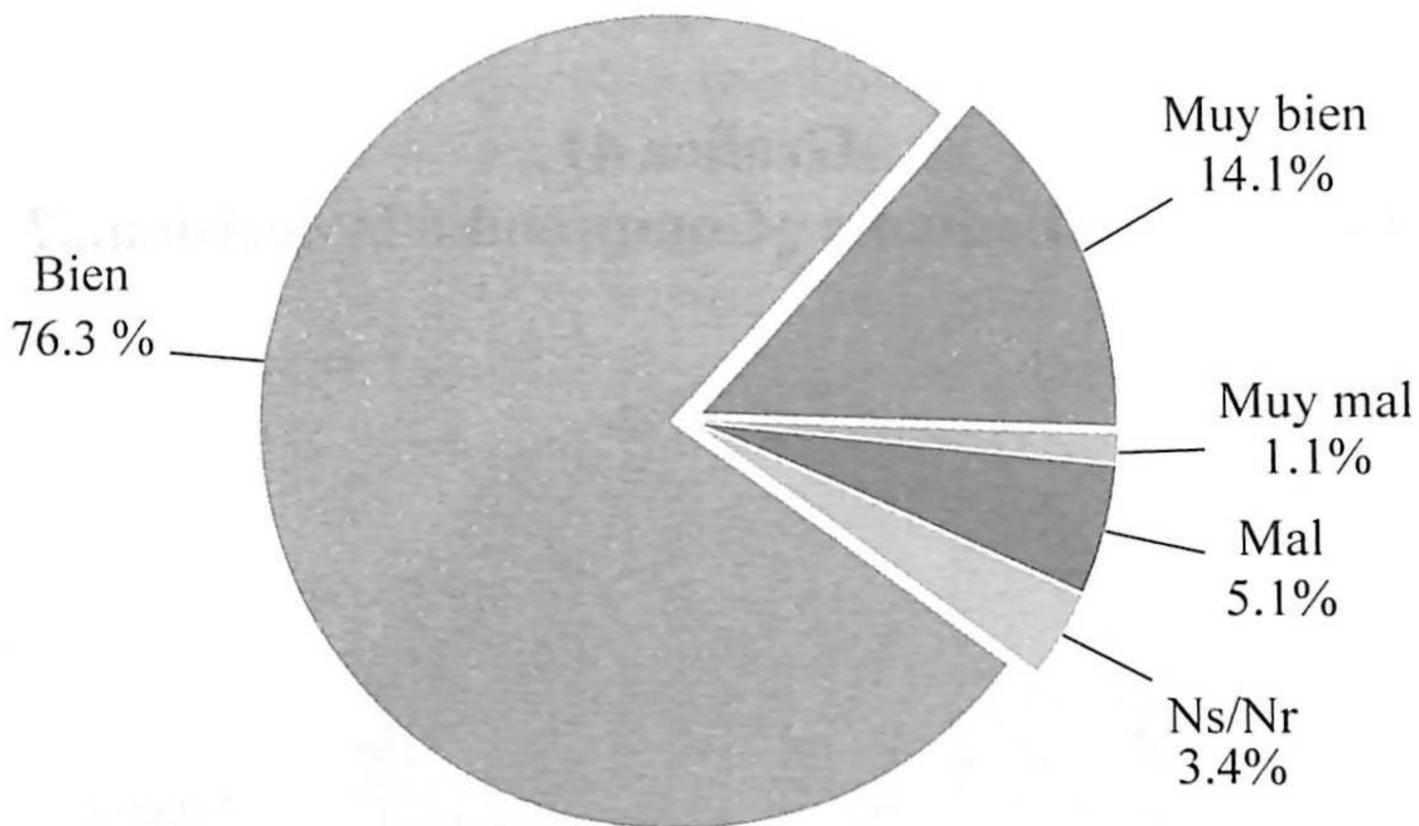
¿La información que le brindaron fue fácil de comprender?

Esta pregunta se les realizó a las personas usuarias que acudieron a los órganos jurisdiccionales a efectuar algún trámite administrativo con el personal auxiliar del despacho judicial.

A nivel nacional, la ciudadanía usuaria manifestó en un 90.5% del total de las personas encuestadas, que la información que les brindó el área administrativa del despacho fue fácil de comprender. Mientras que el 6.1% de las personas expresaron lo contrario.

Los lugares en donde las personas refirieron que no fue fácil comprender la información brindada por el personal auxiliar fueron: Retalhuleu (40%), Quetzaltenango (28.6%) Sacatepéquez (20%) y Escuintla (11.1%).

Gráfica 42
¿Información fácil de comprender?



¿En el Juzgado/Tribunal le atendieron en su idioma?

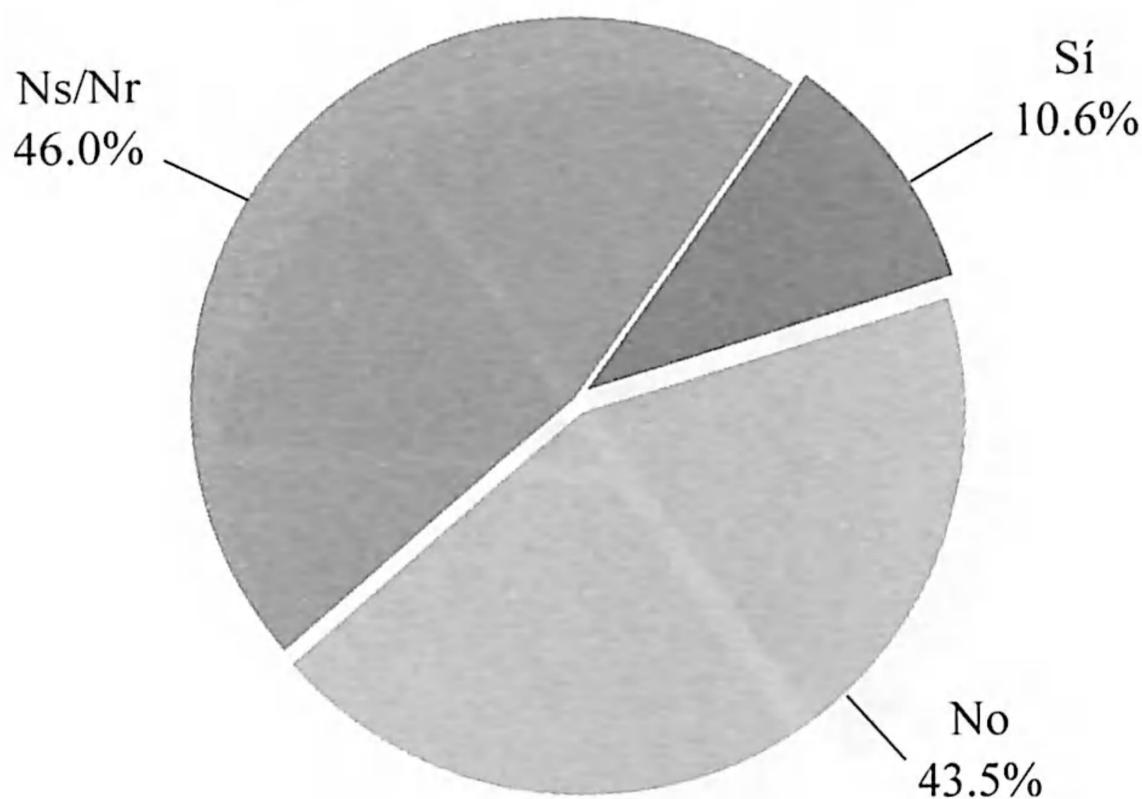
La percepción –a nivel nacional– no es buena en cuanto a la atención que brinda el personal administrativo a las personas usuarias que hablan algún idioma maya.

El 43.5% del total de las personas usuarias que se identificaron con la etnia Maya o Garífuna, respondieron que les atendieron en un idioma distinto a su idioma materno, lo cual constituye un obstáculo al acceso a la justicia.

Mientras que el 46.0% de las personas encuestadas, que se identificaron con las etnias Maya o Garífuna, no respondieron a la pregunta realizada, en tanto la gran mayoría también comprendía o se hacía comprender muy bien en el idioma español, razón por la cual obviaron responder.

A nivel departamental, los lugares en donde se observaron porcentajes de insatisfacción de la ciudadanía, en cuanto a la atención en el idioma, fue en Chimaltenango, Izabal, Alta Verapaz y Huehuetenango, entre otros.

Gráfica 43
¿Le atendieron en su idioma?



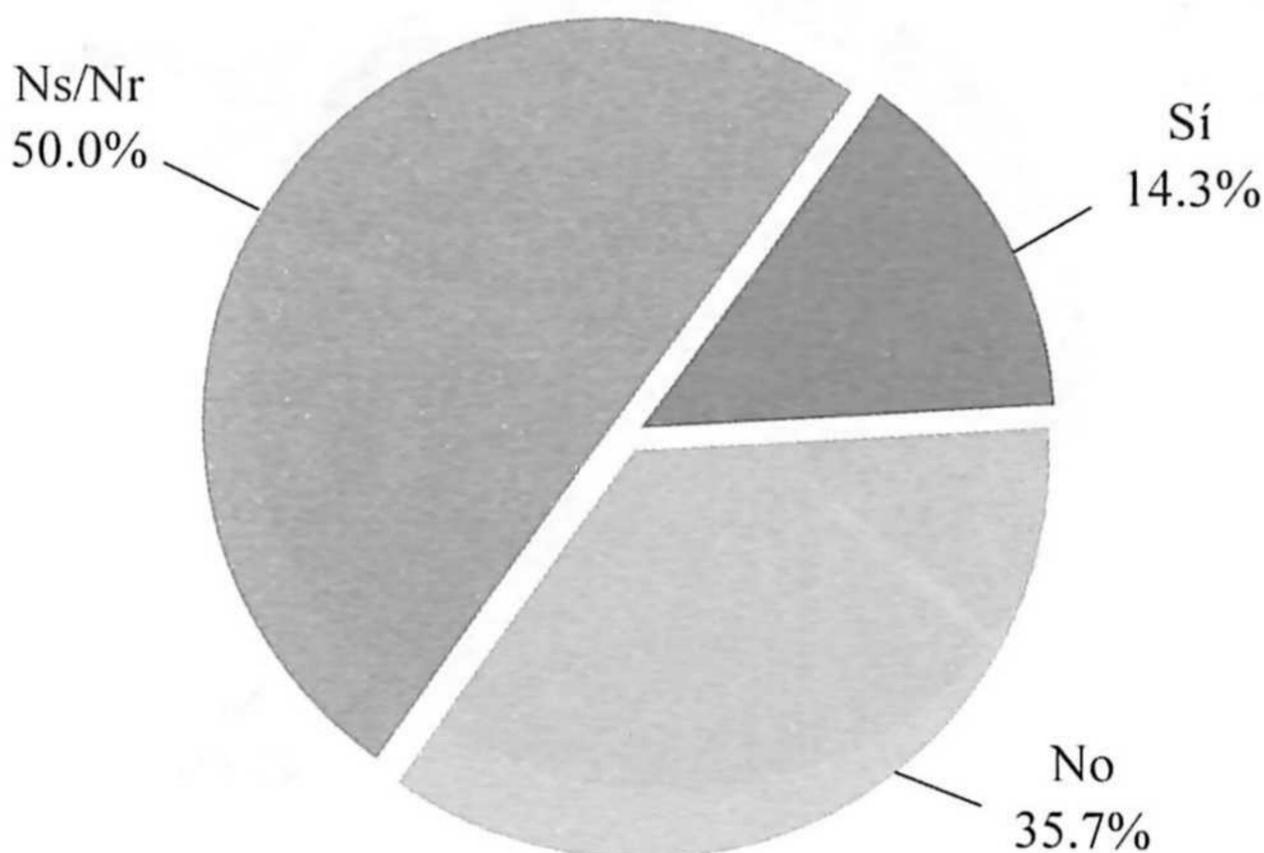
¿Le garantizaron un intérprete para entender lo que se dijo en la audiencia?

La ciudadanía usuaria maya hablante que recibió el servicio dentro de la sala de audiencias, en un 14.3% manifestó haber sido asistido por un intérprete; mientras que el 35.7% de las personas encuestadas expresó que no le garantizaron dicha asistencia en la audiencia, lo cual constituye un obstáculo al efectivo acceso a la justicia.

El 50.0% de las personas encuestadas, que se identificaron con las etnias Maya o Garífuna que recibieron el servicio dentro de la sala de audiencias, no respondieron a la pregunta realizada, en tanto la gran mayoría también comprendía o se hacía comprender muy bien en el idioma español, razón por la cual no necesitaban la referida asistencia.

A nivel departamental, los lugares en donde se observaron porcentajes de insatisfacción de la ciudadanía, en cuanto a la garantía de asistencia de intérprete, fue en Izabal, Chimaltenango, Guatemala y Huehuetenango, entre otros.

Gráfica 44
¿Le garantizaron un intérprete?



4.5 Transparencia y calidad de información

El estándar de transparencia en el acceso a procesos establece que toda persona tiene derecho a recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento de los juzgados y sus procedimientos. Además, que la información sobre los horarios de atención al público debe estar en lugares claramente visibles. Asimismo, implica el derecho de la persona usuaria del sistema de justicia a recibir información sobre el estado, la actividad y los asuntos tramitados, y a conocer el contenido y estado de los procesos en los que tenga interés legítimo⁶.

El estándar de calidad de información refiere que toda persona tiene derecho a conocer la identidad y categoría de la autoridad que la atiende. Quién responda por teléfono o quién realice una comunicación por vía telemática deberá en todo caso identificarse ante la persona. Asimismo, implica el derecho a ser informada con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso. Además, que la persona tenga conocimiento de las resoluciones que afecten a su seguridad⁷.

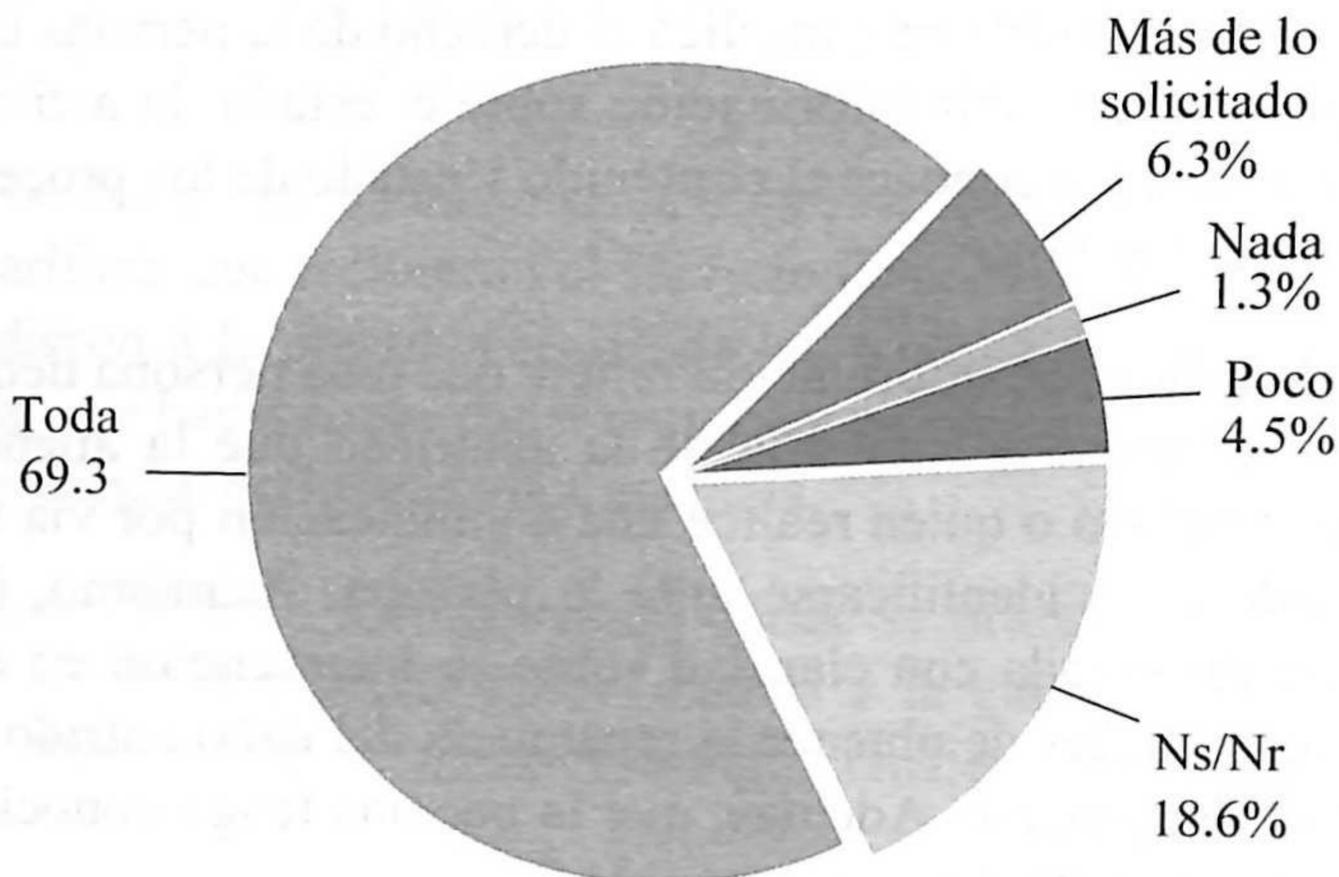
6 Fuentes utilizadas: Numerales 2, 3 y 5 de la CDPAJI; OG N°32, Párr. 28 del CDH, y; Exp. 1950-2013 y Exp. 1956-2013 de la CC.

7 Fuentes utilizadas: Art. 117 CPP; Numeral 23.a de la CDPAJI; Art. 5.1 de la CADH, y; Regla 56 de las RSAJPCV

¿Le brindaron toda la información que usted necesitaba saber del proceso o de su caso en concreto?

Gráfica 45

¿Le brindaron toda la información?

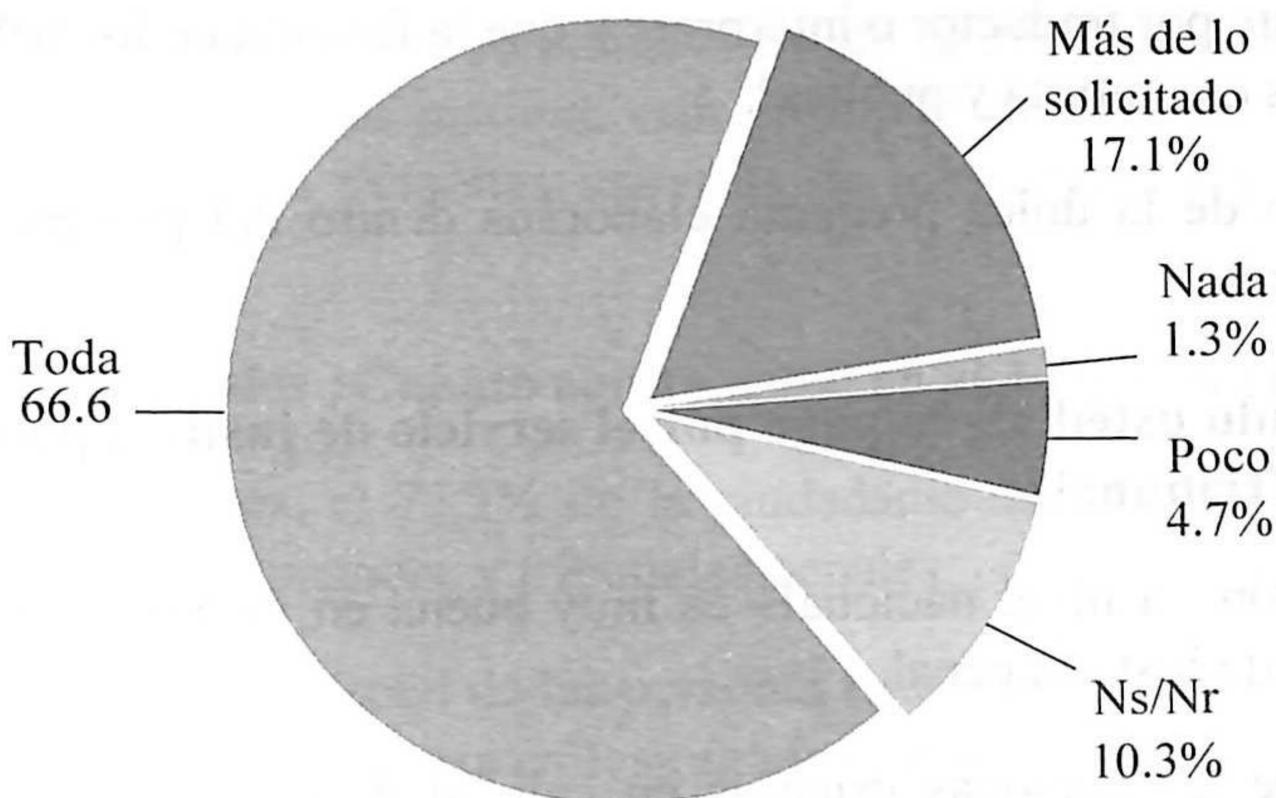


¿Le brindaron toda la información que usted necesitaba saber del proceso o del caso que tramita?

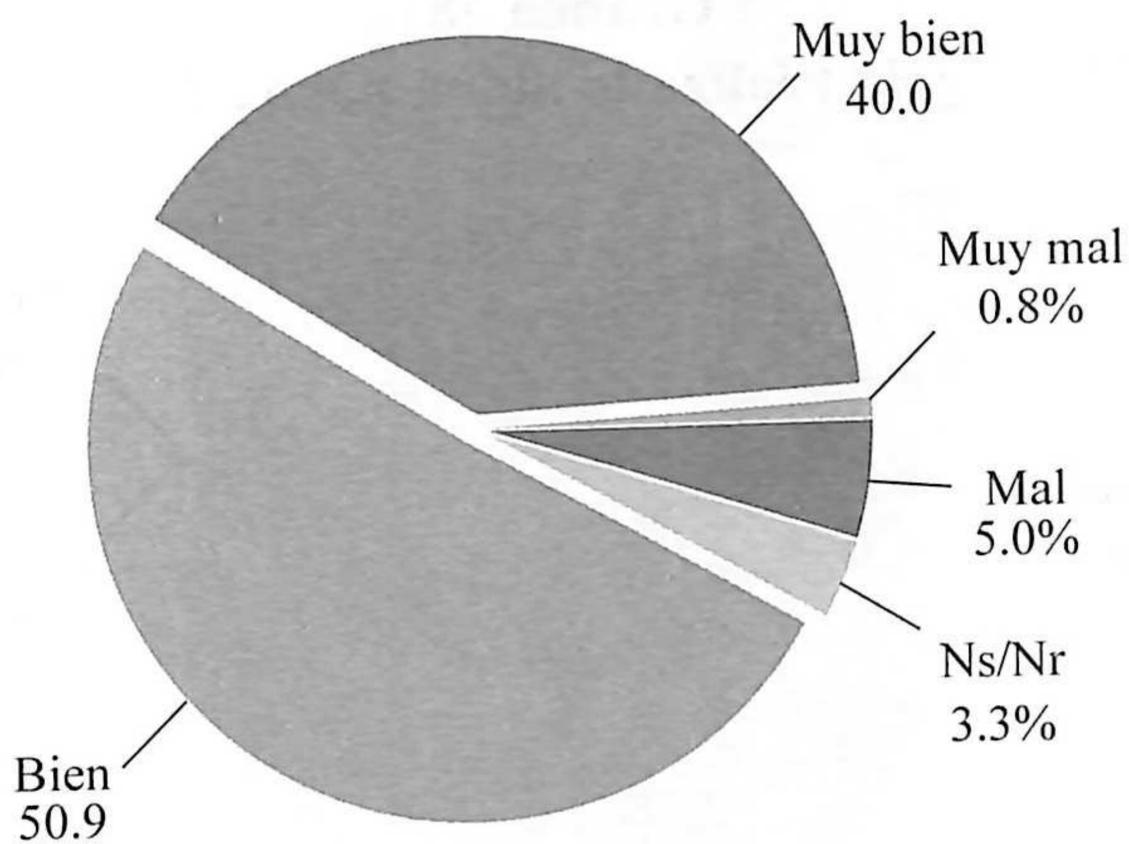
A nivel nacional, la percepción es bastante favorable en tanto los abogados y abogadas, usuarias del sistema de justicia penal, manifestaron en un 90.8% que las decisiones jurisdiccionales, dictadas en audiencia, fueron bien o muy bien fundamentadas.

Mientras que apenas un 5.8%, de los/las abogados/as encuestados/as, refirió que la decisión de el/la juez/a –dictada en audiencia– fue mal o muy mal fundamentada.

Gráfica 46
¿Le brindaron toda la información?



Gráfica 47
¿La decisión fue debidamente fundada?



4.6 Gratuidad de la justicia

El estándar establece que toda persona tiene derecho a ser asistida gratuitamente por traductor o intérprete y que la función de los tribunales en los procesos es gratuita y pública⁸.

El resultado de la única pregunta elaborada dentro del presente estándar fue el siguiente:

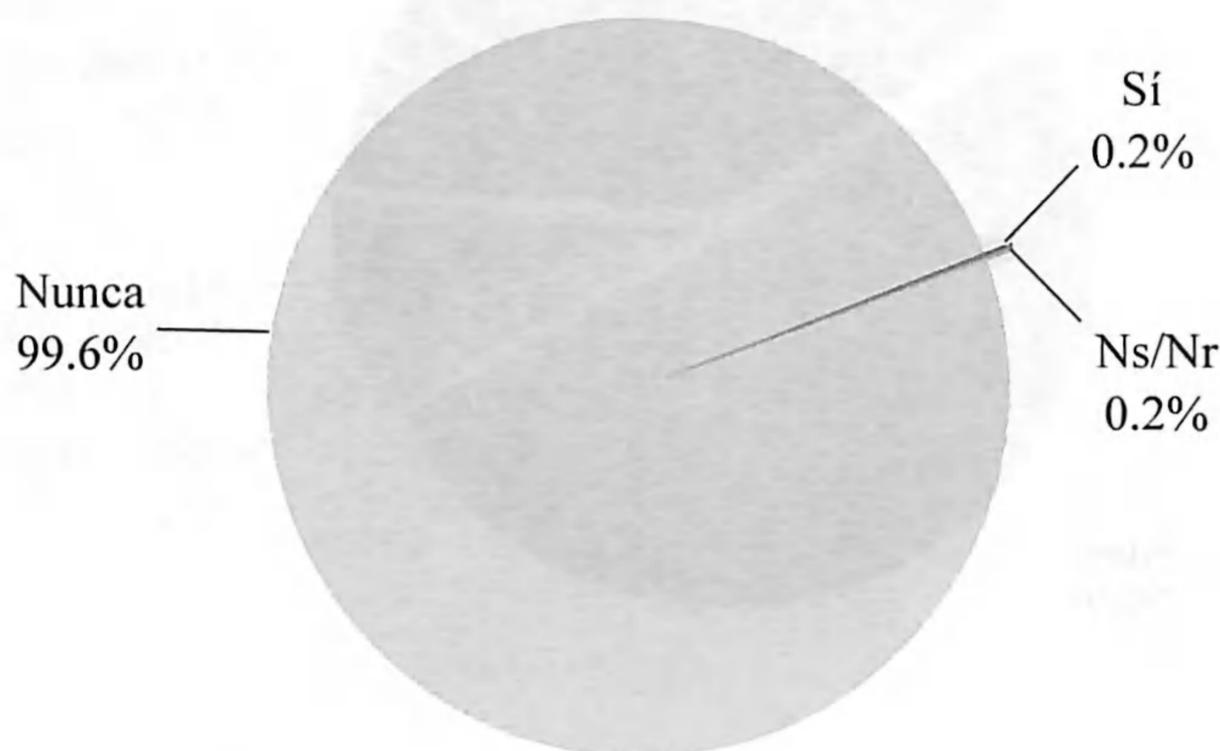
¿Ha realizado usted algún pago por el servicio de justicia prestado por el Juzgado/Tribunal?

La percepción –a nivel nacional– es muy buena en cuanto a la gratuidad del servicio de justicia penal.

El 99.6% de las personas usuarias en calidad de víctimas y procesadas (en libertad y privadas de la misma), manifestó nunca haber realizado algún pago por el servicio de justicia prestado por el juzgado o tribunal.

Por lo tanto, de los resultados se colige que no existen obstáculos económicos que impidan o restrinjan el acceso a la justicia desde la óptica de la ciudadanía.

Gráfica 48
¿Ha realizado algún pago...?



8 Fuentes utilizadas: Art. 8.2.a CADH; Regla 32 de las RSAJPCV, y; Art. 12 CPP.

4.7 Nivel de confianza

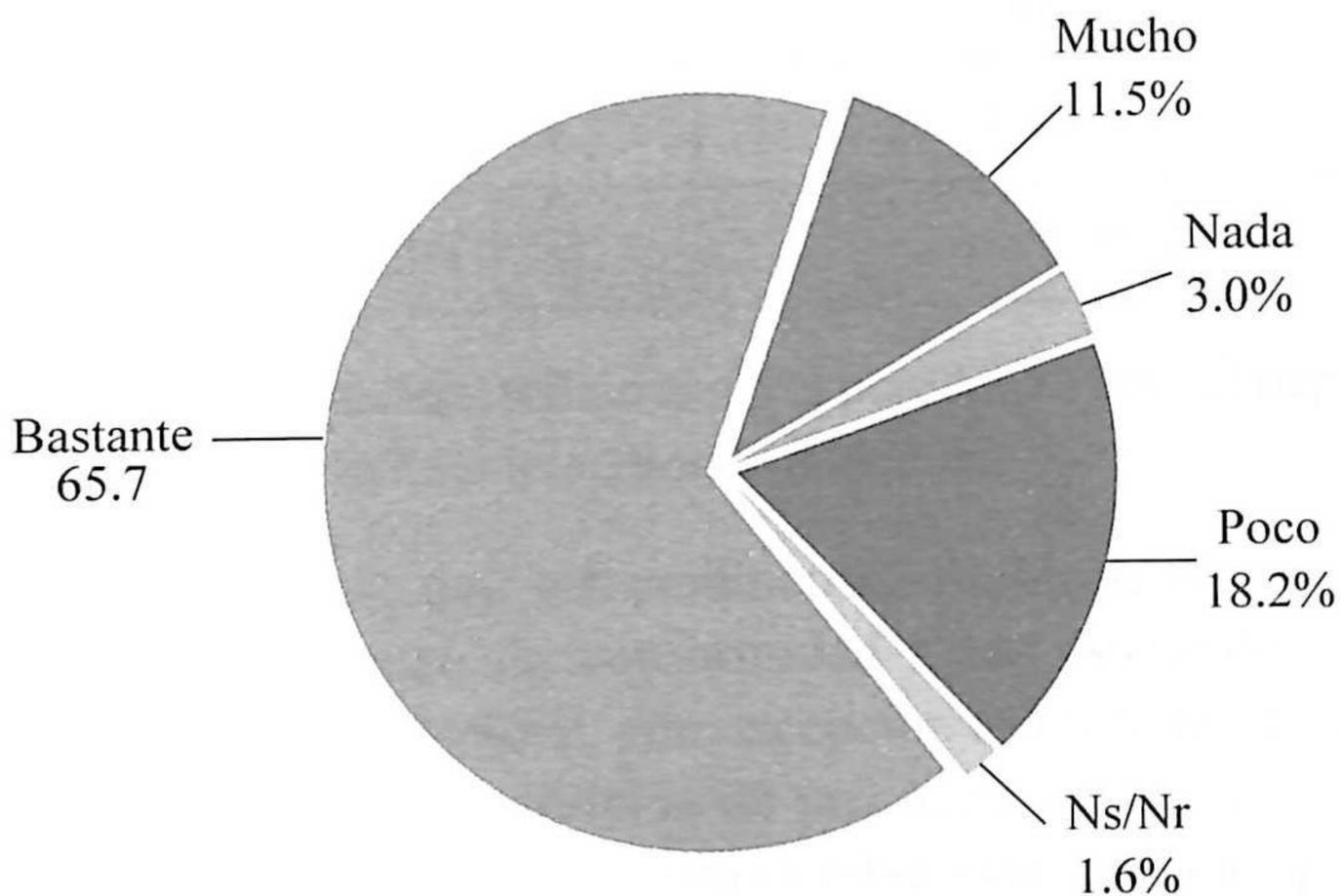
El parámetro de medición referido al nivel de confianza, no es un estándar como tal. Solamente, se ha incluido dentro de la clasificación a utilizar para medir el acceso a la justicia, con el objeto de obtener la opinión general que tienen las personas usuarias de los juzgados y tribunales penales.

En términos generales ¿Cuánto confía usted en el Juzgado/Tribunal?

En términos generales, el 77.3% de la ciudadanía usuaria del sistema de justicia confía en los juzgados y tribunales penales.

Mientras que el 21% del total de las personas usuarias encuestadas expresó tener bajos niveles de confianza en los órganos jurisdiccionales.

Gráfica 49
¿Cuánto confía en el Juzgado/Tribunal?



5. Resultados de la percepción ciudadana por región

En este aparte se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los departamentos y municipios analizados en las ocho regiones del país. Además, se agrupan gráficamente los distintos niveles de percepción ciudadana, de cada una de las preguntas realizadas, para ilustrar las debilidades y fortalezas del Poder Judicial en cada lugar y, así, poder ser utilizado –el estudio– para orientar los procesos de mejora de los niveles de percepción ciudadana con mayor claridad.

Rango porcentual	Percepción ciudadana
00.00% –a– 30.00%	Muy mala
30.01% –a– 64.99%	Mala
65.00% –a– 89.99%	Buena
90.00% –a– 100.00%	Muy buena

Cada parámetro de medición, refleja el nivel porcentual a nivel departamental o municipal y el criterio de percepción establecido.

Es importante recordar, que los parámetros establecidos para definir el acceso a la justicia penal, de conformidad a los estándares, responden exclusivamente al Poder Judicial, con excepción del parámetro referido a la revictimización, en tanto el resultado de una mala o muy mala percepción ciudadana en este aspecto, debe considerarse como una responsabilidad compartida con la Policía Nacional Civil, Ministerio Público e INACIF, entre otras instituciones.

Por ello, antes de presentar a detalle los resultados, se ilustra quién o quiénes serían los responsables del resultado de la percepción obtenida, en cada parámetro de medición.

5.1 Región I: Metropolitana

5.1.1 Ciudad de Guatemala (Torre de Tribunales)

Nivel de percepción ciudadana: **65.45%**

Percepción general: **BUENA**

En la Ciudad de Guatemala, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en tres aspectos: el primero por la indiferencia del personal en orientar a las personas usuarias cuando ingresan al edificio, el segundo debido a que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio y, el tercero, por no garantizar el derecho a ser asistido por un intérprete.

Además, cuatro aspectos reflejaron tener una mala percepción, entre ellos: los espacios de espera para las personas usuarias; la seguridad interna de la torre de tribunales; el limitado acceso para las personas con discapacidad y la atención en el idioma (étnico) de las personas usuarias por parte del personal auxiliar.

Un elemento a destacar, es la percepción de la ciudadanía respecto a la facilidad para llegar a la Torre de Tribunales. Sin duda, deberá considerarse el transporte público como factor importante, para la creación o re-ubicación de otros órganos a nivel nacional.

5.1.2 Mixco (Municipio de Guatemala)

Nivel de percepción ciudadana: **74.16%**

Percepción general: **BUENA**

En Mixco el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en un solo aspecto: en tanto las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio, sin evitar la confrontación.

Dos parámetros dieron como resultado una mala percepción, entre ellos: la limitación de espacios de espera para las personas usuarias y la cantidad de veces que tuvieron que relatar los hechos las víctimas en distintas instituciones del sistema.

La mejor percepción en este centro de justicia, fue la manifestada por las personas usuarias en calidad de abogados/as, en tanto expresaron tener una muy buena percepción en la calendarización de audiencias dentro de plazos razonables como, también, en la explicación de los motivos de retraso o suspensión de audiencias.

En el municipio de Mixco, no se encuestó a ninguna persona usuaria que se identificara con la etnia Maya, Garífuna o Xinca, razón por la cual los parámetros de atención en el idioma y asistencia de intérprete no reflejan ningún resultado.

5.1.3 Villa Nueva (Municipio de Guatemala)

Nivel de percepción ciudadana: **67.79%**

Percepción general: **BUENA**

En el municipio de Villa Nueva, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en cuatro aspectos: el primero por la limitación de espacios de espera para las personas usuarias; el segundo por que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio; el tercero, por que la infraestructura no facilita el acceso a las personas con discapacidad, y; el último, expresado por los/as abogados/as, por que en la mayoría de casos el personal del despacho no brinda explicación sobre los motivos del retraso o suspensión de las audiencias.

Dos parámetros obtuvieron una muy buena percepción, entre ellos: la facilidad del acceso al centro de justicia en donde se ubican y, también, la manfiestada por los/as abogados/as en tanto refirieron tener una muy buena percepción en la calendarización de audiencias dentro de plazos razonables.

En este municipio, al igual que en Mixco, no se encuestó a ninguna persona usuaria que se identificara con la etnia Maya, Garífuna o Xinca, razón por la cual los parámetros de atención en el idioma y asistencia de intérprete no reflejan ningún valor.

5.2 Región II: Norte

5.2.1 *Alta Verapaz*

Nivel de percepción ciudadana: **52.20%**

Percepción general: **MALA**

En el departamento de Alta Verapaz, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en seis aspectos: el primero por que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio sin garantizar la no confrontación; el segundo por la impuntualidad del inicio de las audiencias; el tercero por la lentitud en la que se tramitan las solicitudes en el área administrativa; el cuarto por el limitado acceso para las personas con discapacidad; el quinto por la cantidad de veces que tienen que relatar lo sucedido a las víctimas en distintas instituciones del sistema, y; el último referido a la dificultad para entender la información brindada a las personas usuarias por parte del personal auxiliar.

Además, otros aspectos reflejaron tener una mala percepción, entre ellos: la desorientación de las personas usuarias al ingresar al edificio; los limitados espacios de espera para las personas usuarias, la seguridad interna del edificio; el trato desigual hacia la ciudadanía; la atención en idioma distinto al materno a las personas usuarias maya, garífuna o xinca por parte del personal auxiliar, la información incompleta que brindan y, en general, el bajo nivel de confianza de la población hacia los órganos jurisdiccionales.

5.3 Región III: Nororiente

5.3.1 Chiquimula

Nivel de percepción ciudadana: **75.08%**

Percepción general: **BUENA**

En el departamento de Chiquimula, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía solamente en un aspecto, el referido a la cantidad de veces que tuvieron que relatar los hechos las víctimas en distintas instituciones del sistema, percepción que no es atribuible exclusivamente al Poder Judicial, en tanto el resultado tiene co-responsabilidad en otras instituciones como el MP, PNC e INACIF.

Los aspectos que reflejaron tener una mala percepción por parte de la población usuaria, fueron: la puntualidad para el inicio de las audiencias y el acceso limitado para las personas con discapacidad.

En este departamento, la mayoría de parámetros medidos obtuvieron una muy buena percepción, entre ellos: la facilidad de acceso al edificio; la orientación que brindan a las personas usuarias al ingresar a las instalaciones; la información que brindan a los abogados y la argumentación fundada de las resoluciones, entre otras.

En este departamento no se encuestó a ninguna persona usuaria que se identificara con la etnia Maya, Garífuna o Xinca, razón por la cual los parámetros de atención en el idioma y asistencia de intérprete no reflejan ningún valor.

Además, todas las personas encuestadas en este lugar recibieron el servicio de justicia dentro de las salas de audiencias, razón por la cual el parámetro de medición referido a la facilidad de entendimiento de la información brindada por el personal auxiliar (en el área administrativa del despacho) no refleja ningún valor.

5.3.2 *Izabal*

Nivel de percepción ciudadana: **61.27%**

Percepción general: **MALA**

En el departamento de Izabal, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en cuatro aspectos: el primero debido a que en un mismo espacio esperan víctimas y agresores; el segundo por que la infraestructura no cuenta con ajustes razonables que faciliten el acceso a las personas con discapacidad; mientras que, los últimos parámetros están referidos a que las personas que hablan un idioma maya, garífuna o xinca no son atendidos en su idioma materno por parte del personal auxiliar, como tampoco se les facilita la asistencia de intérpretes en la audiencia.

Los parámetros de medición que reflejaron tener una mala percepción por parte de la población usuaria, fueron: la orientación al ingresar a las instalaciones; la puntualidad del inicio de las audiencias y la necesidad de oportuna de explicación de los motivos del retraso o la suspensión de las mismas; la cantidad de veces que tuvieron que relatar los hechos las víctimas en distintas instituciones del sistema y la facilidad para entender la resolución jurisdiccional, entre otras.

5.3.3 *Zacapa*

Nivel de percepción ciudadana: **70.17%**

Percepción general: **BUENA**

En el departamento de Zacapa, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía solamente en un aspecto: en tanto la víctima y agresor esperan el inicio de la audiencia en un mismo espacio.

Asimismo, la población manifestó tener una mala percepción en varios parámetros, como resultado de: el limitado espacio de espera para las personas usuarias, la tardanza en el inicio de las audiencias, el limitado acceso para las personas con discapacidad; la cantidad de veces que tuvieron

que relatar los hechos las víctimas en distintas instituciones del sistema y por los bajos niveles de confianza evidenciados.

En Zacapa, cinco parámetros obtuvieron una muy buena percepción, entre ellos: la facilidad de acceso al edificio; la rapidez con la que tramitan las solicitudes en el área administrativa; la igualdad de trato o no discriminación a las personas usuarias, y; la percepción de los abogados y abogadas respecto a la calendarización de las audiencias en plazos razonables y la argumentación fundada de las resoluciones jurisdiccionales.

En este departamento no se encuestó a ninguna persona usuaria que se identificara con la etnia Maya, Garífuna o Xinca, razón por la cual los parámetros de atención en el idioma y asistencia de intérprete no reflejan ningún valor.

5.4 Región IV: Suroriente

5.4.1 Jutiapa

Nivel de percepción ciudadana: **59.99%**

Percepción general: **MALA**

En el departamento de Jutiapa, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en tres aspectos concretos: el primero por la carencia de espacios que eviten la no confrontación entre víctimas y agresores; el segundo por la poca puntualidad en el inicio de las audiencias y, por último, el limitado acceso para las personas con discapacidad.

La población, además, manifestó tener una mala percepción en varios parámetros, como resultado de: la indiferencia del personal para orientar a las personas usuarias que ingresan a las instalaciones; el limitado espacio de espera para las personas usuarias; la cantidad de veces que las víctimas tuvieron que relatar los hechos ante distintas autoridades del sistema, la complejidad de las resoluciones jurisdiccionales que las tornan inentendibles; los bajos niveles de confianza depositados en los despachos judiciales y la percepción de los abogados y abogadas respecto a la calendarización insuficiente de audiencias en plazos razonables,

la necesidad de tener concomio sobre los motivos del retraso o suspensión de las audiencias y la poca argumentación de las resoluciones jurisdiccionales.

En Jutiapa no se encuestó a ninguna persona usuaria que se identificara con la etnia Maya, Garífuna o Xinca, razón por la cual los parámetros de atención en el idioma de la localidad y asistencia de intérprete no reflejan ningún valor.

5.5 Región V: Central

5.5.1 Chimaltenango

Nivel de percepción ciudadana: **70.85%**

Percepción general: **Buena**

En el departamento de Chimaltenango, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en cuatro aspectos concretos: el primero por que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio; el segundo por el limitado acceso para las personas con discapacidad; el tercero por la atención en idioma distinto al de las personas que prefieren hablar el idioma maya, garífuna o xinca como, también; por no garantizarse la asistencia de intérpretes en la audiencia.

En este departamento, sobresale una muy buena percepción de la población en cuanto a la cantidad de relatos que tuvieron que realizar las víctimas, reflejando las víctimas encuestadas no haber sufrido revictimización alguna durante el proceso.

5.5.2 Escuintla

Nivel de percepción ciudadana: **63.40%**

Percepción general: **Mala**

En el departamento de Escuintla, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en cinco aspectos concretos: el primero por que

víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio, permitiendo la confrontación; el segundo por el limitado acceso para las personas con discapacidad; el tercero por que las personas que hablan un idioma maya, garífuna o xinca son atendidas en idioma distinto al de su preferencia; el cuarto referido a la inasistencia de intérpretes en la audiencia, y; el último el manifestado por los abogados y abogadas referido a la ausencia de una explicación del motivo del retraso o suspensión de la audiencia.

La población, también, manifestó tener una mala percepción en varios parámetros, como resultado de: el limitado espacio de espera para las personas usuarias; la escasa seguridad interna en las instalaciones; el trato desigual evidenciado hacia las personas usuarias; la complejidad de las resoluciones jurisdiccionales que las tornan inentendibles para la víctimas, procesados y observadores del proceso, y; los bajos niveles de confianza evidenciados hacia el despacho judicial de 24 horas.

En este departamento, sobresalen dos parámetros con muy buena percepción, el primero de ellos referido a la cantidad de veces que relataron los hechos las víctimas, y; el segundo expresado por los abogados y abogadas en cuanto a la calendarización de las audiencias dentro de un plazo razonable.

5.5.3 Sacatepéquez

Nivel de percepción ciudadana: **69.92%**

Percepción general: **Buena**

En el departamento de Sacatepéquez, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en tres aspectos concretos: el primero por que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio que permite la confrontación; el segundo por la atención en idioma distinto a las personas que prefieren hablar un idioma maya, garífuna o xinca, por parte del personal auxiliar como, también; por la inasistencia de intérpretes en la audiencia.

La población, también, manifestó tener una mala percepción en varios parámetros, como resultado de: la indiferencia del personal para orientar a las personas usuarias al ingreso de las instalaciones sobre a dónde o a quién dirigirse para solventar la pretensión; el limitado espacio de espera para las personas usuarias; Infraestructura sin ajustes razonables que faciliten el acceso a las personas con discapacidad, y; los bajos niveles de confianza evidenciados en los órganos jurisdiccionales.

En este departamento, sobresalen con muy buena percepción lo manifestado por los abogados y abogadas en cuanto a la calendarización de las audiencias dentro de un plazo razonable y a la cantidad y calidad de información que los órganos jurisdiccionales les proporcionan.

5.6 Región VI: Suroccidente

5.6.1 Quetzaltenango

Nivel de percepción ciudadana: **60.65%**

Percepción general: **Mala**

En el departamento de Quetzaltenango, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en cuatro aspectos concretos: el primero debido a que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio; el segundo por la cantidad de veces que tienen que relatar los hechos las víctimas, reflejando éstas haber sido revictimizadas durante el proceso; el tercero por la atención en idioma distinto a las personas que hablan el idioma maya, garífuna o xinca por parte del personal auxiliar, y; cuarto por la ausencia de intérpretes en la audiencia.

La población, también, manifestó tener una mala percepción en varios parámetros, como resultado de: la indiferencia del personal para orientar a las personas usuarias al ingreso del complejo de justicia sobre a dónde o a quién dirigirse; el limitado espacio de espera para las personas usuarias; la impuntualidad en el inicio de las audiencias; la lentitud con la que se tramitan las solicitudes; no aprovechar las condiciones para facilitar el acceso a las personas con discapacidad; la información brindada por el

personal auxiliar a las personas usuarias en términos difíciles de comprender y los bajos niveles de confianza depositados en los órganos jurisdiccionales recién reorganizados.

Es importante señalar, que un número considerable de personas usuarias, entre ellas varios abogados y abogadas, expresaron –entre otras cosas– que debía mejorar la coordinación del juzgado y que el descontrol se debía a los cambios apresurados de la nueva forma de organización.

5.6.2 Retalhuleu

Nivel de percepción ciudadana: **66.15%**

Percepción general: **Buena**

En el departamento de Retalhuleu, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en tres parámetros concretos: el primero por la cantidad de veces que tuvieron que relatar los hechos las víctimas en distintas instituciones del sistema, reflejando haber sido revictimizadas durante el proceso; el segundo y tercero por la atención en idioma distinto a las personas que hablaban el idioma maya, garífuna y xinca y la ausencia de intérpretes en la audiencia, respectivamente.

La población, además, expresó tener una mala percepción en varios parámetros, como resultado de: el limitado espacio de espera para las personas usuarias; la confrontación que existe entre víctimas y sus agresores en tanto esperan el inicio de las audiencias en un espacio común; la lentitud con la que se tramitan los requerimientos por parte del personal auxiliar del despacho; la infraestructura sin ajustes razonables que faciliten el acceso a las personas con discapacidad; la complejidad de las resoluciones jurisdiccionales que se tornan inentendibles para las personas usuarias; la incompleta información que brinda el personal administrativo y el bajo nivel de confianza depositado en los órganos jurisdiccionales.

Se evidenció con muy buena percepción el parámetro referido a la orientación que brindan al ingreso de las instalaciones a las personas usuarias, sobre a dónde o a quién dirigirse para solventar la pretensión.

5.6.3 *San Marcos*

Nivel de percepción ciudadana: **66.16%**

Percepción general: **Buena**

En el departamento de San Marcos, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en tres aspectos concretos: el primero debido a que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un espacio común que permite la confrontación; el segundo por la infraestructura sin ajustes razonables que faciliten el acceso a las personas con discapacidad, y; el tercero por la atención en idioma distinto a la personas que hablan un idioma maya, garífuna o xinca, por parte del personal auxiliar.

La población manifestó –de igual forma–, en tres parámetros, tener una mala percepción como resultado de: el limitado espacio de espera para las personas usuarias; la inseguridad que siente la ciudadanía dentro de las instalaciones judiciales, y; la impuntualidad en el inicio de las audiencias.

Sobresalen, en este departamento, tres parámetros de medición los cuáles evidenciaron tener una muy buena percepción de la ciudadanía, entre ellos: la gratuidad, la calendarización de las audiencias dentro de un plazo razonable; la sencillez de las resoluciones que se toman entendibles para la población usuarias, y; las resoluciones debidamente fundadas como argumento exclusivo de los abogados y abogadas de la localidad.

Es importante destacar que el parámetro referido a la calendarización de audiencias es responsabilidad del personal administrativo, mientras que los otros dos parámetros bien percibidos por la población es responsabilidad atribuible exclusivamente a la judicatura del lugar.

Los parámetros referidos a la explicación de los motivos del retraso o suspensión de audiencias y la asistencia de intérprete en audiencias, no reflejaron valor alguno. En en tanto, el primero es exclusivo para usuarios/as abogados/as quienes en su totalidad (a diferencia de las otras personas usuarias) manifestaron que las audiencias iniciaban de forma

puntual. Mientras que para la asistencia de intérprete, las personas usuarias encuestadas identificadas con la etnia Maya no respondieron a la pregunta, por referir que comprendían y se hacían comprender en el idioma español.

5.6.4 *Suchitepéquez*

Nivel de percepción ciudadana: **72.40%**

Percepción general: **Buena**

En el departamento de Suchitepéquez, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en dos aspectos concretos: el primero de ellos por que no se brinda explicación de los motivos del retraso o suspensión de las audiencias, mientras que el otro, debido a la atención en idioma distinto a las personas que hablan un idioma maya, garífuna o xinca, por parte del personal auxiliar.

La población, también, manifestó tener una mala percepción en dos parámetros, como resultado de: que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un mismo espacio, y; las precarias condiciones para facilitar el acceso a las personas con discapacidad a las instalaciones.

Sobresalen, en este departamento, tres parámetros de medición los cuáles evidenciaron tener una muy buena percepción de la ciudadanía, entre ellos: la calendarización de las audiencias dentro de un plazo razonable; la calidad de la información que se le brinda a los/as abogados/as, y; las resoluciones debidamente fundadas, estos dos últimos parámetros como argumento exclusivo de los abogados y abogadas de la localidad.

Es importante señalar, que el último de los aspectos referidos, con una muy buena percepción ciudadana, es atribuible exclusivamente al trabajo de la judicatura del lugar, mientras que los otros dos parámetros tienen una responsabilidad compartida entre la judicatura y el personal administrativo del despacho.

5.7 Región VII: Noroccidente

5.7.1 Huehuetenango

Nivel de percepción ciudadana: **64.57%**

Percepción general: **Mala**

En el departamento de Huehuetenango, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía, únicamente, en un aspecto: debido a que las víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un espacio común, permitiendo la confrontación entre.

La población, también, manifestó tener una mala percepción en varios parámetros, como resultado de: la indiferencia para orientar a las personas usuarias al ingreso del complejo de justicia sobre a dónde o a quién dirigirse; el limitado espacio de espera para la población; la inseguridad interna del complejo; la impuntualidad en el inicio de las audiencias; no aprovechar las condiciones para facilitar el acceso a las personas con discapacidad; la cantidad de veces que tuvieron que relatar los hechos las víctimas, reflejando haber sufrido revictimización alguna durante el proceso; la atención en idioma distinto a las personas que hablaban un idioma maya, o garífuna, por parte del personal auxiliar como de la asistencia de intérpretes en la audiencia, y; el bajo nivel de confianza depositado en los órganos jurisdiccionales.

5.8 Región VIII: Petén

5.8.1 Petén

Nivel de percepción ciudadana: **67.19%**

Percepción general: **Buena**

En el departamento de Petén, el estudio reflejó que existe muy mala percepción de la ciudadanía en cuatro parámetros: el primero debido a que víctimas y sus agresores esperan el inicio de las audiencias en un

mismo espacio; el segundo por la infraestructura sin ajustes razonables que faciliten el acceso a las personas con discapacidad; el tercero por la atención en idioma distinto a las personas que hablan un idioma maya o garífuna, por parte del personal auxiliar, y; la ausencia de intérpretes en la audiencia.

La población, también, manifestó tener una mala percepción en tres aspectos, como resultado de: el limitado espacio de espera para la población; el trato desigual evidenciado hacia las personas usuarias, y; los bajos niveles de confianza depositados en los órganos jurisdiccionales.

Sobresale con muy buena percepción de la ciudadanía, el fácil acceso manifestado por las personas usuarias, en tanto resulta muy accesible llegar a los órganos jurisdiccionales. De igual forma, la cantidad de veces que relataron los hechos las víctimas, y; lo expresado por los abogados y abogadas en cuanto a la calendarización de las audiencias dentro de un plazo razonable.

6. Sugerencias de la ciudadanía para la mejora del servicio de justicia penal

Este acápite contiene, de forma ordenada y agrupada, todas las sugerencias expresadas por la población encuestada –sin discriminar la viabilidad de las mismas–, con la finalidad de presentar, al Organismo Judicial, las recomendaciones y el sentir de la ciudadanía para la mejora del servicio de justicia.

A continuación, se listan las sugerencias más frecuentes referidas por las personas usuarias:

6.1 Sugerencias comunes a todas las regiones

Referidas a infraestructura, mobiliario y equipo:

- Mejorar las condiciones de las salas de audiencia:
 - √ Ampliar salas de audiencia y mejorar la ventilación de las mismas;
- Mejorar los espacios de espera:
 - √ Agregar más sillas para esperar con comodidad;
 - √ Implementar espacio donde los abogados puedan esperar;
 - √ Implementar espacios de espera exclusivos para testigos;
- Crear espacios para evitar el contacto de la víctima con el agresor;
- Mejorar las instalaciones:
 - √ Mejorar los sanitarios y la limpieza de los mismos;
 - √ Mejorar en la limpieza de los Juzgados;
 - √ Pintar las instalaciones;
 - √ Mejorar carceletas;
 - √ Crear condiciones para el ingreso de personas con discapacidad;

Referidas a las capacidades técnicas del personal del despacho:

- Dar cursos de relaciones interpersonales a los miembros del juzgado, para dar un servicio de respeto, amabilidad e igualdad de trato.

Referidas a criterios administrativos y buenas prácticas:

- Mejorar el acceso a las audiencias:
 - √ No debe ser restringido;
 - √ Debe permitirse el ingreso de los familiares a las salas de audiencia;
- Realizar audiencias en las cárceles:
 - √ Trasladar juzgados/tribunales a centros de detención;
- Mejorar la puntualidad de las audiencias;
- Mejorar la información sobre las audiencias;
- Mejorar los tiempos de respuesta del juzgado en la tramitación de los procesos;
- Mejorar la información al ingresar a los Juzgados;
- Dar información sobre la situación de los procesados a los familiares;
- Impulsar mecanismos de control institucionales y periódicos para medir el cumplimiento de las funciones del personal administrativo de los juzgados;

Referidas a mejoras tecnológicas:

- Impulsar las notificaciones electrónicas y la firma electrónica;
- Proporcionar información actualizada en la página web del OJ;
- Mejorar la comunicación vía telefónica;
- Mejorar el servicio informático para la búsqueda de expedientes;
- Crear sistema para ver audiencias por televisión;

Referidas a la coordinación intra e interinstitucional:

- Mejorar la comunicación entre el personal de los juzgados y los guardias del sistema penitenciario;

6.2 Sugerencias específicas por Región

Región I:

Guatemala

- Mejorar las instalaciones
 - √ Tener sanitarios en cada nivel o a cada dos niveles, pues expresaron las personas usuarias que bajar a los baños ubicados en el sótano tomaba mucho tiempo;
 - √ Mejorar las carceletas;
 - √ Rotular de forma clara las salas de audiencia;
- Instalar más elevadores o instalar gradas eléctricas;
- Mejorar los equipos de audio y sistema de sonido;

Mixco (Municipio del departamento de Guatemala)

- Acondicionar parqueos externos e internos;
- Crear un espacio de espera exclusivo para víctimas;

Villa Nueva (Municipio del departamento de Guatemala)

- Mejorar el acceso de los familiares a las salas de audiencia;
- Ampliar Instalaciones;

Región II:

Alta Verapaz

- Contratar observadores por parte del OJ para vigilar las audiencias;
- Crear sala de espera o carceletas para los reos en el juzgado 1° de Primera Instancia Penal;
- Comunicar vía telefónica, previamente, la suspensión de las audiencias;
- Mejorar el traslado de expedientes;
- Contar con personal bilingüe.

Región III:

Chiquimula:

- Crear sala de videoconferencia para los juzgados de primera Instancia;
- Mejorar el acceso a las personas con discapacidad;
- Mejorar el servicio, ya que es muy burocrático.

Izabal:

- Implementar rampas de acceso a personas con discapacidad;
- Nombrar traductor de Q'ueqchí'.

Zacapa

- Mejorar el acceso a las personas con discapacidad;
- Crear una sala de espera exclusiva para abogados;

Región IV:

Jutiapa

- Apresurar la emisión de ordenes de captura;
- Mejorar la seguridad del juzgado;
- Ordenar los estrados, pues están llenos de papeles y desorganizados;
- Crear una sala especial para testigos y víctimas;

Región V:

Chimaltenango

- Mejorar el acceso a personas con discapacidad;
- Mejorar las salas de audiencia;

Escuintla

- Capacitar al personal para mejorar la atención al público;
- Mejorar el trato que brinda el personal en la recepción del juzgado;

Sacatepéquez

- Mejorar el servicio administrativo respecto a la devolución de fianzas, es muy lento;
- Mejorar la organización durante el período de vacaciones;

Región VI:

Quetzaltenango

- Mejorar la organización del juzgado;
- Mejorar el acceso a la prensa o medios de comunicación y designar a una persona para que brinde información;
- Contratar personal que hable los idiomas mayas de la localidad;
- Mejorar la seguridad dentro de los juzgados;
- Mejorar la coordinación de la agenda para que las audiencias se realicen en el horario establecido;
- Ampliar las puertas para facilitar el acceso de las sillas de ruedas;

Retalhuleu

- Brindar un trato igual a personas del área urbana y rural en el Juzgado de Primera Instancia Penal;
- Capacitar a personal que atiende en la recepción del Tribunal;

San Marcos

- Mejorar el acceso a personas con discapacidad;
- Mejorar la ubicación del Tribunal de Sentencia Penal;

Suchitepéquez

- Aumentar el número de teléfonos (o extensiones) para mejorar la comunicación del Juzgado Pluripersonal;
- Dotar de discos compactos al Juzgado para entregar la información y no pedirle a los/as abogados/as que traigan el disco;

Región VII:

Huehuetenango

- Contratar a personal que hable los idiomas mayas de la localidad;
- Colocar letreros en idiomas mayas de la localidad;
- Respetar de parte de los jueces, los horarios de trabajo;
- Crear un módulo de recepción o información donde se hablen los idiomas mayas de la localidad;

Región VIII:

Petén

- Aplicar más medidas desjudicializadoras para evitar que los casos lleguen a juicio;
- Mejorar el acceso a las personas con discapacidad, mediante la construcción de rampas
- Crear mecanismos para evitar la corrupción;

7. Propuestas para la mejora del nivel de percepción

De conformidad a los resultados obtenidos del estudio nacional de percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia, se plantea, a continuación, un conjunto de propuestas técnicas con el objeto de dar respuesta a cada una de las debilidades del sistema evidenciadas y mejorar los niveles de satisfacción de la población, respecto al acceso de la justicia penal.

Las líneas de acción propuestas, se agrupan por estándar de medición y se orienta su implementación a nivel nacional o mediante factores de prioridad para cada departamento, según la percepción ciudadana obtenida en cada lugar, como se muestra a continuación.

7.1 Acceso material y proximidad geográfica

Para mejorar los niveles de percepción respecto al acceso de las personas usuarias a los juzgados y tribunales penales, se plantean las siguientes propuestas:

- Mejorar el contenido de las comunicaciones (administrativas o formales) del despacho judicial, de tal forma que en las convocatorias, citaciones o notificaciones se detalle con exactitud la ubicación o dirección del órgano jurisdiccional. Además, incluir referencias para la fácil ubicación del despacho como, también, referencias para consultar en la página web oficial del Organismo Judicial la dirección y mapa georeferencial;
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos los órganos jurisdiccionales de la materia penal del país.
- Incluir en las comunicaciones formales, solo cuando así fuere necesario, el fundamento de la obligatoriedad del empleador de otorgar permiso con goce de salario a los trabajadores para responder a citaciones judiciales, de conformidad al art. 61 literal ñ, numeral 5 del Decreto Número 1441;

- √ Esta propuesta es aplicable a todos los órganos jurisdiccionales de la materia penal del país.
- Establecer como criterio institucional, al momento de la compra o alquiler de un bien inmueble para funcionamiento de un órgano jurisdiccional, que el mismo se encuentre ubicado en una zona céntrica o bien con un muy buen acceso del servicio de transporte público. Asimismo, que el área en donde se ubique el inmueble del órgano jurisdiccional cuente con zonas adyacentes, áreas o establecimientos que presten el servicio de parqueos públicos;
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos los órganos jurisdiccionales de la materia penal del país.
- Mejorar la atención al público desde la primera puerta de acceso del edificio o complejo judicial. Para ello, se propone:
 - √ Adicionar a las funciones del personal de seguridad, que esté ubicado en la puerta de acceso, la obligación de orientar a todas las personas hacia el centro de información o a la unidad de atención al público del órgano jurisdiccional al que se dirija la persona usuaria;
- Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en el departamento de Guatemala y, posteriormente, en los departamentos de: Alta Verapaz, Izabal, Jutiapa, Sacatepéquez, Quetzaltenango y Huehuetenango.
 - √ Por otra parte, también se propone sensibilizar al personal de atención al público o centros de información de usos comunes para brindar una atención proactiva y personalizada, como también girar instrucciones a los secretarios/as o administradores/as de los despachos judiciales para que controlen el efectivo cumplimiento de las funciones 1 y 2 de los Manuales de Funciones de los Juzgados y Tribunales Penales⁹.

9 Función No.1: "Atender a los sujetos procesales o usuarios del sistema y brindar información relativa a las actividades del despacho"; Función No.2: "Ingresar y ubicar a los sujetos procesales, testigos, peritos, consultores técnicos y otros que intervienen en el proceso en el lugar que corresponde."

- Esta propuesta es aplicable a todos.
- Mejorar o implementar salas de espera amplias y cómodas para las personas usuarias en cada despacho judicial;
- Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en el municipio de Villa Nueva y, posteriormente, en los órganos jurisdiccionales de: Torre de Tribunales de Guatemala, Mixco, Alta Verapaz, Zacapa, Jutiapa, Sacatepéquez, Escuintla, Quetzaltenango, Retalhuleu, San Marcos, Huehuetenango y Petén.
- Revisar y mejorar las condiciones de las carceletas ubicadas dentro de los edificios o complejos judiciales. Al menos que cuenten con una adecuada ventilación, condiciones para sentarse y con un espacio para el servicio higiénico o acceso cercano a uno, con la debida custodia.
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: la Torre de Tribunales de Guatemala, Mixco, Villa Nueva, Escuintla, Sacatepéquez y Petén.
- Garantizar personal de seguridad en las instalaciones de los despachos judiciales y/o instalar sistemas de vigilancia remota a través de circuitos cerrados en todas las áreas del despacho judicial, con la finalidad de generar seguridad a las personas usuarias que utilizan el servicio de justicia penal en los juzgados y tribunales penales del país.
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: la Torre de Tribunales de Guatemala, Alta Verapaz, Escuintla, San Marcos y Huehuetenango.
- Garantizar que los juzgados y tribunales cuenten con espacios o salas de espera diferentes para víctimas y agresores, con la finalidad de evitar la confrontación, la tensión y angustia emocional de las víctimas

mientras esperan el inicio de las audiencias o cualquier actuación procesal. Para evitar la confrontación, se propone:

- √ Revisar e impulsar los protocolos de actuación referidos a la atención integral de las víctimas, socializando los mismos, con todo el personal auxiliar del despacho;
 - √ Dotar a todos los órganos jurisdiccionales de medios tecnológicos para la utilización de circuitos cerrados o videoconferencias que permitan recibir declaraciones de las víctimas o presenciar las audiencias sin contacto alguno con el agresor;
 - √ Crear un espacio de uso común para el edificio o bien, para cada despacho judicial, una sala de espera exclusiva para las personas víctimas;
 - √ Adoptar medidas necesarias para contar con un ingreso diferenciado, ruta diferente o acceso exclusivo de ingreso para las víctimas.
- Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: la Torre de Tribunales de Guatemala, Mixco, Villa Nueva, Alta Verapaz, Izabal, Zacapa, Jutiapa, Chimaltenango, Escuintla, Sacatepéquez, Quetzaltenango, San Marcos, Huehuetenango y Petén. Para posteriormente, implementar la propuesta en Retalhuleu y Suchitepéquez.
 - Adoptar medidas para iniciar un proceso de discusión que considere la creación de un Canal Judicial, mediante mecanismos tecnológicos que permitan la transmisión de las audiencias en tiempo real y que dicha transmisión sea accesible desde cualquier medio y que, además, en todos los Juzgados de Paz del país puedan tener acceso a la misma. Esta propuesta solventaría varios aspectos, entre ellos:
 - √ El acceso material de aquellas víctimas que por la distancia o por problemas económicos no pueden trasladarse a los juzgados o tribunales penales departamentales, permitiendo esta transmisión

- en línea el acceso a la justicia utilizando las juzcaturas de paz como nodos de acceso para usuarios;
- √ La publicidad y transparencia de los actos procesales, en tanto cualquier persona tendría la posibilidad material de ejercer el control ciudadano sobre la función pública y dar seguimiento a los casos de su interés;
 - √ La auditoría social por parte de la sociedad civil se vería beneficiada al constituirse esta propuesta como un servicio tecnológico institucional, en tanto facilitaría el acceso a las audiencias y reduciría los costos que generan los traslados a los tribunales.
 - √ Asimismo, coadyuvaría a garantizar a familiares de víctimas, procesados/as y a cualquier persona que llegue en calidad de observador, el acceso a las audiencias a través de la transmisión en línea, cuando los espacios de las salas de audiencia ya no permitan el ingreso de más personas por haber agotado su capacidad.

7.2 Prontitud de respuesta

Para mejorar los niveles de percepción ciudadana respecto a la prontitud o rapidez de respuesta de los juzgados y tribunales penales, se plantean las siguientes propuestas:

- Realizar talleres de buenas prácticas entre las juzcaturas con los mejores niveles de percepción, respecto a la calendarización de las audiencias (Vg. Chiquimula, Zacapa, Suchitepéquez y San Marcos), para la búsqueda de criterios unificados que garanticen la efectiva calendarización de las agendas de los despachos
- √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: Jutiapa.

- Mejorar la puntualidad del inicio de las audiencias, sobre la base de la siguiente propuesta:
 - √ Funcional: adoptar medidas para impulsar un mecanismo de control sobre el cumplimiento de las funciones referidas a verificar la comparecencia de las partes a la hora en punto de señalada la audiencia (véase función 8 del asistente de la Unidad de Audiencias contenida en el Manual de Funciones de Juzgados de Primera Instancia Penal);
 - √ Informática: impulsar o mejorar mecanismos digitales de control del cumplimiento del horario de inicio de las audiencias, dentro del módulo informático de audiencias, incluyendo reportes periódicos de control para la judicatura, la secretaría del despacho y para la unidad (recomendada más adelante) encargada de controlar los niveles de percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia;
 - √ Sustantiva: realizar talleres de buenas prácticas entre las judicaturas con los mejores niveles de percepción respecto a la puntualidad de la audiencia (Chimaltenango, Mixco y Escuintla) para la búsqueda de criterios unificados que garanticen la efectiva calendarización de las agendas de audiencias;
- Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: Alta Verapaz y Jutiapa. Posteriormente, en Izabal, Chiquimula, Zacapa, Quetzaltenango, San Marcos y Huehuetenango.
- Agilizar los tiempos de atención a las personas usuarias, por parte de las unidades administrativas de los despachos judiciales, mediante la supervisión constante de el/la secretario/a del despacho, específicamente en la Unidades de Atención al Público y Comunicaciones
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: Alta Verapaz y, posteriormente, en Escuintla, Quetzaltenango y Retalhuleu.

7.3 Calidad e igualdad de trato brindado

Para mejorar los niveles de percepción ciudadana respecto a la calidad e igualdad de trato, con énfasis en los grupos más vulnerables, se plantean las siguientes propuestas:

- Mejorar los accesos para personas con discapacidad (rampas de acceso, puertas amplias, baños especiales, barras en escaleras, letreros, acceso privilegiado a elevadores donde hubiere, orientación personalizada y rutas específicas sin obstáculo alguno y señalar las rampas o rutas ya existentes) o, bien, re-adequar (con ajustes razonables) los espacios del edificio de tal forma que las salas de audiencia y una unidad de información o atención al público común, se ubiquen en el primer piso del edificio, en aquellos lugares en donde la instalación cuente con más de un nivel. Se recomienda coordinar la puesta en marcha de los ajustes razonables con la Comisión Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI).
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: Villa Nueva, Alta Verapaz, Jutiapa, Izabal, Escuintla, Chimaltenango, San Marcos y Petén. Y, posteriormente, en Guatemala, Chiquimula, Zacapa, Sacatepéquez, Quetzaltenango, Retalhuleu, Suchitepéquez y Huehuetenango.
- Impulsar procesos de sensibilización, mediante talleres en sede y a través de cursos dentro de los programas de formación inicial y continua de la Unidad de Capacitación Institucional del Organismo Judicial, sobre la calidad del servicio y el trato igualitario y no discriminación a las personas usuarias, dirigido al personal auxiliar de los despachos judiciales;
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: Alta Verapaz, Escuintla y Petén.
- Establecer mecanismos de coordinación con MP, PNC e INACIF, principalmente, para mejorar la atención victimológica, con el objeto

de que las víctimas declaren la menor cantidad de veces posible (no más de dos veces, una al momento de presentar la denuncia con la debida atención integral del sistema de justicia y la otra al momento de prestar declaración en juicio, ya sea en debate o mediante prueba anticipada si fuere el caso);

- √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: Alta Verapaz, Chiquimula, Quetzaltenango y Retalhuleu. Para posteriormente, implementar en: Mixco, Izabal, Zacapa, Jutiapa y Huehuetenango.

7.4 Niveles de comprensibilidad y sencillez

Para mejorar los niveles de percepción ciudadana respecto a la comprensión y entendimiento de las decisiones judiciales e información en general del proceso, se plantean las siguientes propuestas:

- Impulsar procesos de formación en habilidades y destrezas en el pronunciamiento de resoluciones orales en audiencia y la sencillez de las mismas;
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: Izabal, Jutiapa, Escuintla y Retalhuleu.
- Establecer como una política para el Departamento de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que los procesos de contratación incluyan en la nómina del personal de cada despacho judicial, a –al menos– un auxiliar judicial (preferentemente para la Unidad de Atención al Público o Unidad de Comunicaciones, con el perfil de Comisario o Notificador III) que comprenda y se haga comprender en el idioma de la localidad, además del idioma español.
 - √ En los lugares en donde se hable más de un idioma Maya, garantizar que cada despacho judicial cuente con –al menos– un auxiliar judicial que hable cada idioma.

- √ Que la política a impulsar se desarrolle dentro de un Acuerdo del Pleno de Magistrados de la Corte Suprema de Justicia;
- Es recomendable establecer, previamente, una coordinación de trabajo entre la Gerencia de Recursos Humanos y la Unidad de Asuntos Indígenas del Organismo Judicial.
 - √ Impulsar una reforma al Reglamento o al Manual Funciones de la gestión judicial para que los auxiliares judiciales que hablen el idioma de la localidad, además del español, auxilien a las Unidades administrativas del despacho en la interpretación de la información cuando así se requiera. Esta propuesta de auxilio está orientada, única y exclusivamente, a aquellos casos en donde las personas usuarias maya hablantes lleguen al área administrativa a solicitar cualquier tipo de información.
- Se recomienda priorizar su implementación en: Izabal, Chimaltenango, Escuintla, Sacatepéquez, Quetzaltenango, Retalhuleu, San Marcos, Suchitepéquez y Petén. Posteriormente, dar prioridad a Guatemala, Alta Verapaz y Huehuetenango.
- Mejorar la asistencia de intérprete, sobre la base de las siguientes propuestas:
 - √ En una primera fase: revisar y garantizar que en cada despacho judicial o complejo o edificio de justicia se cuente con un oficial intérprete asignado –temporalmente– para brindar el servicio dentro de las salas de audiencias (incluso, utilizando la figura de las pasantías para la viabilidad inmediata de la propuesta);
 - √ En una segunda fase: garantizar que cada órgano jurisdiccional tenga asignado en planilla a un oficial intérprete del idioma de la localidad. En estos casos, que estén adscritos a la Unidad de Atención al Público con funciones de auxilio a la Unidad de Audiencias;

- √ Reformar el Reglamento o el Manual de funciones de la gestión judicial para incluir específicamente el perfil del oficial intérprete, detallando su ubicación dentro de la Unidad de Atención al Público y funciones de auxilio a la Unidad de Audiencias cuando así se requiera. Es importante diferenciar entre la propuesta de oficial intérprete para el auxilio en audiencias y la propuesta de personal auxiliar maya hablante en las unidades administrativas, en tanto éstos últimos deben incorporarse para apoyar en la interpretación de las solicitudes que se realicen en el área administrativa, cuando el oficial intérprete esté cubriendo audiencias.
- √ Mejorar los mecanismos de control y coordinación interna, por parte de los/las secretarios/as de los despachos judiciales, para garantizar en las audiencias (sin importar la etapa procesal) el derecho a ser asistido por un intérprete que garantice, a las personas usuarias, el derecho fundamental de comprender y hacerse comprender en cualquier actuación procesal.
- Se recomienda priorizar la implementación en: Guatemala, Izabal, Chimaltenango, Escuintla, Sacatepéquez, Quetzaltenango, y Petén. Posteriormente, Huehuetenango.

7.5 Transparencia y calidad de información

- Sensibilizar al personal auxiliar, mediante talleres en sede judicial, para que al brindar la información, utilicen un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas usuarias y faciliten lo solicitado (lo anterior, considerando la propuesta anterior referida a proporcionar información en el idioma de la localidad a quién corresponda);
 - √ Esta propuesta es aplicable a todos. No obstante, atendiendo al resultado del estudio, se recomienda priorizar su implementación en: Alta Verapaz y Retalhuleu. Posteriormente en Quetzaltenango.

8. Conclusiones

- Si bien el estudio a nivel nacional reflejó que la percepción ciudadana, sobre el acceso a la justicia, es buena –en términos generales–, según el 56.6% de las personas encuestadas; Aún resta mejorar la percepción del 43.4% de la población;
- A nivel nacional la mayoría de las mujeres usuarias del sistema (50.6%) y las personas identificadas con la etnia Maya (55.8%), manifestaron tener una mala percepción sobre el acceso a la justicia, resultado que orienta a la revisión del cumplimiento de estándares internacionales referidos a la igualdad, calidad de trato y equidad de género, para mejorar el servicio y la percepción ciudadana;
- El servicio prestado en el área administrativa de los despachos judiciales obtuvo una mejor percepción ciudadana (68.3%), frente a la buena percepción del servicio recibido dentro de las salas de audiencias, con una diferencia de 15.7 puntos porcentuales. Resultado que orienta a priorizar los esfuerzos de mejora continua en los servicios que se prestan dentro de las salas de audiencia;
- A nivel nacional, un 71% de las personas usuarias identificadas como abogados/as refirieron tener una buena percepción sobre la calendarización de las audiencias dentro de un plazo razonable.
- A nivel nacional, las personas encuestadas expresaron tener una muy buena percepción respecto al trato amable y educado que brinda el personal de los despachos judiciales, en un porcentaje del 95.9% de las personas encuestadas.
- La percepción ciudadana a nivel nacional evidenció –en cifras desproporcionales– que, el Organismo Judicial, no está garantizando el estándar internacional que protege a las víctimas del sufrimiento, tensión y angustia emocional, mediante la implementación de mecanismos que eviten la confrontación o coincidencia con el agresor;

- La atención a los sectores más vulnerables y el reacondicionamiento de los edificios o despachos judiciales para facilitar el acceso de las personas afectadas por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, debe considerarse como una prioridad atendible por el Organismo Judicial. Particularmente, por la mala percepción ciudadana (63%) atribuida a los órganos jurisdiccionales en este rubro a nivel nacional;
- El estudio reflejó que el acceso a las salas de audiencia está siendo vedado a familiares de víctimas y procesados/as, en cerca del 20% del total de la población usuaria encuestada. Lo que hace necesario revisar las condiciones de las salas de audiencia del país, principalmente, en Guatemala, Retalhuleu, Villa Nueva y Alta Verapaz;
- El estándar que establece el derecho de la persona a utilizar con la administración de justicia el idioma que escoja, para comprender y hacerse comprender, en la práctica, está siendo confundido o limitado con el derecho a ser asistido por intérprete exclusivamente en audiencia. En tanto, el 43.5% de las personas usuarias identificadas con la etnia Maya, expresó no haber sido atendido por el personal auxiliar en su idioma, frente a un 10.6% que manifestó lo contrario. Constituyendo, este parámetro, otra de las prioridades del Organismo Judicial para mejorar el servicio de justicia y los niveles de percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia;
- La mala percepción ciudadana evidenciada para el departamento de Quetzaltenango, tiene como principal causa la desorganización interna administrativa producto del reciente cambio de sistema. En tanto manifestaron las personas usuarias, principalmente abogados/as, que la fusión de los tres juzgados de primera instancia en una sede judicial basada en servicios comunes, ha provocado muchos inconvenientes, retrasos e impuntualidades.
- A nivel nacional existe una muy buena percepción de la ciudadanía respecto a la gratuidad del sistema de justicia penal, con lo cual puede colegirse que dentro de los despachos judiciales no se requiere a las personas usuarias ningún tipo de pago por la prestación del servicio.

9. Recomendaciones

De política institucional

- Implementar, como política judicial, la medición continua de la percepción ciudadana con una frecuencia semestral o anual. Esto permitirá, a las máximas autoridades del Organismo Judicial, contar con insumos directos para orientar las decisiones y focalizar a determinados lugares, según las necesidades concretas, los cambios para la mejora del acceso a la justicia.
 - √ Se recomienda asignar la atribución de control y monitoreo de la percepción ciudadana a alguna dependencia ya existente del Organismo Judicial, o bien;
 - √ Se recomienda, como medida alterna, realizar acuerdos con organizaciones de la sociedad civil para delegar el monitoreo y la presentación de propuestas concretas de mejora del servicio de justicia.
 - √ Se recomienda para futuros estudios de percepción, extender la dispersión del mismo a los 22 departamentos del país.
 - √ Se recomienda al segundo año de realizar mediciones continuas, elevar los rangos y niveles de percepción, en 10 y 5 puntos porcentuales (siendo 75% el nivel de “Buena percepción” y de 95% el nivel de “Muy buena” percepción). Lo anterior, debido a que la medición se refiere al cumplimiento de derechos fundamentales de las personas, materializados en estándares sobre la base de tratados internacionales ratificados por Guatemala.
- Impulsar la implementación de las propuestas de acción contenidas en el Capítulo 9, del presente estudio, con la finalidad de mejorar a mediano y largo plazo la percepción de la ciudadanía sobre el efectivo acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva.

De formación técnica

- Impulsar talleres de formación continua en el conocimiento y aplicación práctica de los estándares internacionales de protección de los derechos fundamentales, específicamente de las mujeres, víctimas y personas con discapacidad.
 - √ Se recomienda impulsarlos no solo para la judicatura sino, también, para todo el personal administrativo de los despachos judiciales del país.
- Establecer protocolos de atención, para garantizar y facilitar el acceso a la justicia de las personas afectadas por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica.

De carácter estructural

- Re-adequar los espacios físicos en edificios e instalaciones judiciales, para garantizar que las víctimas no coincidan ni sean confrontadas con sus agresores dentro de los despachos judiciales. Asimismo, garantizar ingresos o rutas de acceso distintas para las víctimas.
- Ampliar el área de acceso al público de las salas de audiencia (que por sus limitadas dimensiones así lo requieran) para garantizar el ingreso de los familiares de las víctimas y personas procesadas a las audiencias, el efectivo control ciudadano de la justicia, la transparencia y la publicidad de los actos procesales. Se recomienda priorizar, la readecuación de espacios, en la Torre de Tribunales de Guatemala, Retalhuleu, Villa Nueva y Alta Verapaz.
- Re-adequar razonablemente las entradas e interiores de las instalaciones judiciales (rampas y puertas con anchos mínimos según estándares, escaleras con rampas o medios alternativos de elevación –ascensores–, escaleras con pasamanos en ambos lados, señalizaciones táctiles, caminamientos y baños o servicios higiénicos especiales).

De carácter tecnológico

- Implementar, como una práctica diaria, el uso de recursos tecnológicos para garantizar que las víctimas puedan declarar, en cualquier etapa del proceso, a través de mecanismos audiovisuales (como por ejemplo: videoconferencia o cámaras de circuito cerrado).

De apoyo al área administrativa de los despachos

- Impulsar a nivel nacional un plan de pasantías –a corto plazo– para permitir el ingreso de jóvenes, con perfil de estudiantes de las ciencias sociales y jurídicas maya hablantes de las distintas universidades, para que auxilien al personal administrativo de las unidades del despacho, a brindar información y atención a las personas usuarias en el idioma de la localidad.

De carácter de transitorio

- Para garantizar la objetividad de los resultados de la percepción ciudadana en el departamento de Quetzaltenango, se recomienda realizar un nuevo estudio de percepción en seis meses, contados a partir de la presentación de este estudio, con el objeto de permitir la adecuación del personal al nuevo sistema de organización del despacho.



Esta publicación fue impresa en los talleres gráficos de Serviprensa, S.A. en el mes de junio de 2016. La edición consta de 500 ejemplares en papel bond blanco 80 gramos.



GUATEMALA

UNIÓN EUROPEA

**Programa de Apoyo
a la Seguridad y Justicia en Guatemala
-SEJUST-**



**Biblioteca Central
USAC**



4701255230