

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

<http://dx.doi.org/10.35381/racj.v7i1.1769>

**Derecho a la defensa en Defensoría Pública. Caso: Tribunal Penal de Cuenca,
primer semestre 2020**

**Right to defense in the Public Defender's Office. Case: of the Criminal Court of
Cuenca, first semester 2020**

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento
jneros5_24@hotmail.com
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0003-3760-8661>

Luis Manuel Flores-Idrovo
luiflores78@hotmail.com
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-6735-8387>

Recibido: 10 de enero 2022
Revisado: 10 de marzo 2022
Aprobado: 15 de abril 2022
Publicado: 01 de mayo 2022

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

RESUMEN

En el presente estudio se busca encontrar una relación sobre el derecho a la defensa y el accionar de los defensores públicos, estableciéndose que dicho derecho es una garantía básica que forma parte el bloque de constitucionalidad reflejado en la Constitución y, por ende, en el Código Orgánico Integral Penal, así como en tratados internacionales. Con base en la percepción de los usuarios de la Defensoría Pública, se evidenció que el accionar de los defensores públicos participantes de los procesos judiciales no fue óptima, pues no desarrollaron una vinculación básica con los usuarios, no informaron al usuario sobre cómo será la defensa, no indagaron en los hechos para obtener elementos de prueba que beneficien a su situación jurídica o de los derechos que reclamaba como víctima de un proceso. En conclusión, se determinaron falencias en dichas actuaciones, las que denotan vulneración al derecho a la defensa en las personas.

Descriptor: Derecho civil; responsabilidad civil; derecho público. (Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

This article seeks to find a relationship on the Right to defense, and the actions of Public Defense; establishing that the Right to Defense is a basic guarantee that is part of the Constitutionality block that is reflected in the Constitution and therefore in the Código Orgánico Integral Penal, as well as in international treaties. Based on the perception of the users or the public defender's office in processes that are part of the sample, it was possible to show that the actions of the public defenders who participated in said processes, either as technical defenders of the accused or victims, were not optimal since there is no necessary link with the users, the user was not informed about how the defense was going to be, the facts were not investigated in the user so that, in this way, they could obtain evidence that would benefit their legal situation or of the rights that he claimed as a victim of a process, thus determining shortcomings that could occur in said actions that denote a violation of the Right to Defense in people. Likewise, analogous correlation studies are carried out to compare the results obtained by the author against other national and international results and with them show the deficiencies noted.

Descriptors: Civil law; legal liability; public law. (UNESCO Thesaurus).

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

INTRODUCCIÓN

El Derecho a la defensa ha tenido su desarrollo a lo largo de la historia, siendo la persona quien goza del derecho a elegir a un abogado de su confianza, conforme se encuentra establecido como una garantía básica del debido proceso en el artículo 76 numeral 7 de la Constitución de la república del Ecuador, así como en su artículo 77 numeral 4; también se lo puede encontrar en la Declaración de Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789, siendo este derecho fundamental para el debido proceso que no solo se encuentra establecido dentro de una causa penal, sino en todos los asuntos judiciales, como así lo establece el artículo 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos (Organización de los Estados Americanos, 1969).

El derecho de defensa debe ser aplicado en el área penal desde la fase investigativa hasta la culminación del proceso penal; con él se garantiza ser oído por un juez para poder hacer valer sus pretensiones; es decir, el derecho a la defensa es inherente a todos los miembros de una sociedad, en donde la persona que va a ser acusada por la presunta comisión de un delito, es independiente de quién lo va a juzgar, así se garantiza la imparcialidad de un juzgador, y el imputado podrá defenderse de la acusación. En este sentido, (Vaca-Andrade, 2009) manifiesta que “este derecho debe cumplirse desde que la persona que se encuentra en fase de investigación” (62).

Se han dado situaciones en que las personas investigadas o procesadas no pueden contratar, por ser de escasos recursos económicos, un abogado de confianza y es ahí cuando entra el Estado a través de la Defensoría Pública, entidad que deberá brindar a los usuarios de la administración de justicia un trato adecuado, con calidad y calidez. Tiene como finalidad garantizar la tutela efectiva de los derechos a través de la defensa técnica que ejercen sus funcionarios, abogados que deben estar comprometidos con el servicio social. La Constitución, en el artículo 191 dispone que:

La Defensoría Pública es un órgano autónomo de la Función Judicial cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos. La Defensoría Pública prestará un servicio legal, técnico, oportuno, eficiente, eficaz y gratuito, en el patrocinio y asesoría jurídica de los derechos de las personas, en todas las materias e instancias. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.69)

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

Queda manifestado entonces, que esta entidad representa al Estado, en la defensa de la sociedad, no solo en el área penal sino en todas áreas que están a su conocimiento, la cual fue creada para defender y proteger los derechos y garantías de la ciudadanía dentro de un proceso judicial. A través del estudio de campo se busca identificar y determinar inconvenientes que se presentan en los servicios que brinda la Defensoría Pública a sus usuarios, para poder así implementar los medios más adecuados para un mejor servicio a la sociedad, a más de establecer si hay el recurso humano necesario para poder atender a las necesidades de cada persona que acude a la institución.

Con la Unidad Transitoria de Gestión de la Defensoría Pública, creada el 17 de agosto del año 2007, se ejecutaron una serie de indicadores que permitieron organizar, implementar y dirigir las acciones sobre las cuales iba a regir la defensa pública, dirigido en especial para quienes se encontraban privados de la libertad, permitiendo al país tener algunos logros, pues el accionar del defensor público fue trascendental para que en el Ecuador no existieran personas detenidas sin sentencia.

Con la entrada en vigencia de la nueva Constitución en el año 2008, la Defensoría Pública adopta un estatus de constitucionalidad, y nace a la vida jurídica en el año 2010, esto puesto que se establece como una garantía constitucional la facultad que tienen las personas de acceder a una defensa técnica que les permita garantizar el fiel cumplimiento de sus derechos, en todas las materias que se les asignen, garantizando así que todas las personas puedan tener un defensor que les patrocine en sus causas legales.

El art. 451 del Código Orgánico Integral Penal (2014) manifiesta que la defensoría pública es la institución que, a través de sus funcionarios, representa a las personas que por escasos recursos económicos no pueden acceder a una defensa privada, teniendo la obligación de velar por la protección de sus derechos en todas las fases del juicio. Así el art. 286 del Código Orgánico de la Función Judicial (2015), establece las funciones que tiene la Defensoría Pública, lo cual es concordante con lo manifestado en la norma penal.

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

En resumen, esta institución fue creada para evitar dejar en indefensión a las personas que requieran de patrocinio legal en cualquier materia y en especial en personas privadas de libertad que no pueden encargarse de buscar por sus medios y en libertad un defensor técnico, lo que genera igualdad de condiciones entre las partes procesales, garantizando así por parte del estado una correcta aplicación del derecho a la defensa al ser este una garantía constitucional, tan importante que sin una defensa técnica podría incluso declararse nulo un proceso, por esta situación, el derecho a la defensa ha sido tratado desde el ámbito constitucional, así como en normas supranacionales.

La Corte Constitucional concibe al Derecho a la defensa como aquellas garantías mínimas que conllevan a un resultado justo y equitativo dentro de un proceso, en el cual se tendrá la oportunidad para ser escuchado por el administrador de justicia, haciendo de esta forma valer sus pretensiones. Traigo a colación a dos tratadistas los cuales del Derecho a la Defensa manifiestan Vázquez-Ricci (1996): El derecho a la defensa es un verdadero poder junto con el de la acción y la jurisdicción... (p. 80) y Camargo (2000), Es un derecho constitucional fundamental, de aplicación inmediata, y se aplica en todos los campos de la actividad humana... (p. 146)

Queda claro que el Derecho a la defensa está presente desde que a una persona se le inicia una investigación penal, es decir, con el solo hecho de ser considerado sospechoso o investigado; aquella persona investigada tendrá que ser informada de los hechos por lo que se le investigan para que a su momento pueda ejercer su derecho mediante la proposición de elementos que más tarde tendrán el valor de pruebas, así como también podrá objetar las pruebas que Fiscalía presente.

Este derecho lo que busca es proteger al procesado dentro de todo el proceso, desde la fase pre procesal hasta cuando tenga una sentencia ejecutoriada dictada por un juez imparcial y competente; o cuando deba comparecer en calidad de víctima; esta última ha ido evolucionando con el tiempo puesto antes de agosto 10 del 2014 se le consideraba ofendido y su participación o no era intrascendente, en caso de la víctima podrá adherirse a la actividad realizada por Fiscalía.

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

Dentro del proceso penal existe la fase pre procesal o indagación previa, será Fiscalía quien inicie la etapa de investigación cuando ha llegado a su conocimiento el posible cometimiento un delito, ya sea por denuncia o por encontrarse en una flagrancia, a su vez tendrá que ordenar las diligencias necesarias, obteniendo todos los indicios necesarios y la identificación del procesado para iniciar la instrucción fiscal, esta etapa es de carácter reservado para terceras personas con excepción de la víctima y de la persona investigada, así lo determinan los artículos 580 del (COIP, 2014).

En esta etapa ya se debe contar con una defensa que represente al investigado y garantice que sus derechos y el debido proceso no sea violado, además tendrá que participar en todas las diligencias que se realicen. Después de esta fase pre procesal, Fiscalía solicitará al juez penal que se lleve a cabo la audiencia de formulación de cargos, de esta manera empieza la primera etapa procesal penal conocida como instrucción fiscal, siendo obligación de Fiscalía investigar si existió o no un delito, así como establecer si existen agravantes o atenuantes.

Al ser Fiscalía el titular de la acción penal, debe coordinar y realizar la investigación dentro de esta etapa, buscando desvirtuar la presunción de inocencia, mediante pruebas obtenidas de manera legal, pero en respeto de los derechos constitucionales. Concluida la instrucción fiscal, es Fiscalía quien solicitará al juez que se llame a audiencia de evaluación y preparatoria de juicio en la cual se dará un dictamen abstentivo o acusatorio.

En caso de abstención, si el juez considera que es necesario llamar a juicio deberá ordenar que se envíe las actuaciones al fiscal provincial para que ratifique o niegue el pronunciamiento del agente fiscal; sin embargo, puede darse la situación de que el fiscal acuse, pero el juez dicte auto de sobreseimiento, al momento de considerar que no se demostró la existencia de la infracción y, en caso de acusar, llamará a juicio. Así lo establece el artículo 590 del COIP (2014) que señala "La etapa de instrucción tiene por finalidad determinar elementos de convicción, de cargo y descargo, que permita formular o no una acusación en contra de la persona procesada" (p. 179).

También el 591 del COIP (2014) señala: "Esta etapa se inicia con la audiencia de formulación de cargos convocada por la o el juzgador a petición de la o el fiscal,

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

cuando la o el fiscal cuente con los elementos suficientes para deducir una imputación” (p. 179). En esta etapa la defensa es fundamental, pues apenas se le atribuye al imputado la comisión de un delito, deberá designar a su abogado de confianza o, en su defecto, será el estado el encargado de proporcionar uno a fin de garantizar el debido proceso, la defensa anunciará la prueba y, a su vez, podrá solicitar la exclusión de la prueba de la parte contraria, en caso de que considere que se obtuvo ilegalmente. De ser el caso, solicitará se declare la nulidad si considera que se violó el debido proceso o algún derecho del procesado.

La competencia para juzgar recaerá previo sorteo en uno de los tribunales de Garantías Penales, el cual está obligado a designar un defensor tanto para la víctima como para el procesado, en caso de que estos no tengan los recursos necesarios para contratar uno. En la audiencia, Fiscalía dará sus alegatos y presentará las pruebas; a su vez, la defensa de la víctima podrá allanarse a manifestado por Fiscalía y a la prueba presentada. La defensa del procesado expondrá sus argumentos y presentará sus pruebas; mientras que todos los sujetos procesales podrán objetar la prueba de la otra parte.

En todas estas etapas se puede establecer que el derecho siempre está presente en lo que se refiere a la igualdad de armas (o igualdad de condiciones); en tal sentido, se debe asumir una defensa integral. Por su parte, el juez deberá propender a tratar igualitariamente a todas las partes, garantizando la seguridad jurídica y el debido proceso, sobre todo en referencia al derecho a la defensa del procesado; con esto se evitará indefensión y violación a los derechos fundamentales.

Sin embargo, cuando se contrata a un abogado sin los conocimientos indispensables de derecho penal se incumplen las exigencias de una defensa técnica; lo mismo ocurre cuando el defensor público acaso por una elevada carga procesal se limita únicamente a legalizar cada etapa, generando de esta manera indefensión.

El derecho a la defensa se basa en un conjunto de preceptos jurídicos y es considerado como una garantía que deber ser cumplida por los operadores de justicia. En todas las etapas (sea preprocesal y procesal) le corresponde al juez garantizar el principio de igualdad de armas en cada actuación, por lo que fiscalía y jueces tienen

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

la obligación con el fin de garantizar el derecho a la defensa de permitir al investigado, imputado o procesado ejercer su defensa sin limitación alguna; es decir, de permitirle el acceso a la justicia oportunamente, con la asistencia de un abogado de su confianza o uno designado por el estado, quien asumirá una defensa técnica.

Por tanto, la igualdad de armas le permite al procesado conocer cuál es la prueba que existe en su contra, de modo que la defensa se adecue a la misma. Conocer las pruebas de cargo existentes permite determinar las pruebas de descargo correspondientes. A su vez, la defensa debe tener contacto con testigos, con el fin de conocer lo que estos saben de los hechos, información que podrá ser examinada ante los jueces.

Puede sostenerse como una estrategia de defensa basada en la presunción de Inocencia, el no presentar prueba de descargo si encontramos que la prueba de Fiscalía no es suficiente para obtener una condena, además de esto se debe establecer que para que exista una sentencia condenatoria se tiene que haber respetado el debido proceso y todas las garantías necesarias para su defensa.

Desde el inicio de la investigación penal hasta su final existe la obligación de que el procesado cuente con una defensa técnica, para lo cual deberá ser asistido por una abogado/a de confianza, pero hay circunstancias en las que no puede designar un defensor por falta de recursos económicos o porque en ese momento no existe posibilidad de que lo haga o por desconocimiento del medio o del procedimiento, siendo en esas circunstancias en que por mandato Constitucional y al estar consagrado también en norma supranacional, será el Estado, a través de la administración de Justicia, el encargado de dotar o proveer a quien así lo requiera, de un defensor público para que ejerza su defensa dentro de un proceso.

En referencia a la defensa técnica como tal, en épocas antiguas, el procesado no tenía derecho a ser representado vulnerándose de forma absurda, puesto que el juez junto con el acusador iniciaba la investigación para demostrar la culpabilidad del sujeto, formándose así la figura del juez instructor sin existir una verdadera imparcialidad, en esta época inquisitiva podemos decir que el derecho a la defensa se encontraba limitada pues podía ser privada de su libertad sin que se le diera a conocer los motivos,

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

a más de que era incomunicado mientras duraba la investigación en el cual se reunían las pruebas necesarias para acreditar la culpabilidad, después se le permitía la palabra y presentar pruebas pero sin el tiempo necesario dando la posibilidad que esto sea complicada si se encontraba privado de la libertad, por lo que su derecho a la defensa se veía disminuida, puesto que no tenía acceso a las pruebas recabadas y no participaba en la investigación y se permitía la tortura como medio para conseguir la autoincriminación.

Pero con el paso del tiempo y la actual configuración del derecho a la defensa dentro del modelo inquisitivo es la aparición de la defensa técnica entendiéndose como una persona que es entendida en leyes que se pone a disposición del imputado o procesado para hacer respetar sus intereses, es así que tenemos en España en el siglo XIII durante el reinado de Alfonso X de Castilla quien en las partidas consagra la abogacía como un oficio público, en consecuencia el procesado tenía el derecho a tener un abogado para una mejor defensa de sus derechos, sin embargo por la doble función que ejercía el juez como investigador y juzgador, a más de que la investigación era secreta, por más que se reconoció el derecho a una defensa técnica la oportunidad que esta se desarrollara daba muy poca actuación al abogado para realizar una defensa eficaz.

Para el siglo XVIII el carácter inquisitivo de los procesos penales empieza a disminuir puesto que sus fundamentos de utilización de tortura eran asociados a regímenes antiguos, por lo que se empieza a retomar el sistema acusatorio y a eliminar al juez instructor, se busca prohibir la tortura y la autoincriminación, por lo que se sostiene que toda persona tiene derecho a conocer los hechos por lo que se le imputa, puesto con esto se pretende que el derecho a la defensa tenga un rango constitucional, para la época de Fernando VII se retoma las prácticas inquisitorias pero no ocurre lo mismo en el resto de Europa puesto que con las revoluciones de los años 1830 y 1848 se dio un gobierno de monarquía constitucional en la cual la carta magna de cada país prohibieron la tortura y del modelo inquisitivo pasaron a uno mixto.

En el cual se planteó que la etapa de instrucción el juzgador reunía las pruebas que acreditan la comisión del delito con características del sistema inquisitivo y en el juicio

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

se procedía a debatir las prueba y si se probaba la responsabilidad del procesado de acuerdo con un sistema acusatorio, por lo que se puede decir que el sistema mixto mediante principios inquisitivos tutela los derechos del procesado.

Para 1882 se establece el derecho a una defensa como irrenunciable por lo que se establece la obligación que tiene el procesado de tener una defensa jurídica pero esto se daba cuando ya se iniciaba el juicio plenario así se mantuvo hasta que finalizo la segunda guerra mundial, puesto que con la Declaración Universal de Derechos Humanos todos los países en sus legislaciones consagran medidas que garantizan que toda persona tiene derecho a tener una defensa eficaz en cualquier proceso, siendo de esta manera que se eleva a la defensa como un derecho de instrumento internacional y reconocidos como derecho humano.

Por lo que actualmente el derecho a la defensa se le considera como propio al ser humano que se debe ejercitar desde el momento que al sujeto se le inicia una investigación eliminando así el carácter secreto del proceso y dando como consecuencia el goce de garantías mínimas para tener una defensa eficaz en el cual permite la actuación del defensor quien deberá representar a su cliente durante todo el proceso penal. Es necesario que la persona tenga un defensor que puede ser de su entera confianza, caso contrario se le dotara de un defensor público que podrá representarlo en todo el proceso o podrá dejar de hacerlo en el caso que el procesado tenga ya un abogado privado.

En los casos de ausencia de la o el defensor particular de confianza, se contará con una o un defensor público acorde a los servicios de patrocinio jurídico gratuito contemplados en la Ley Orgánica de la Defensoría Pública, para lo cual, con la finalidad de contar con. el tiempo y los medios adecuados para la preparación de su defensa, se fijará una nueva audiencia, previa notificación a la Defensoría Pública. La ausencia injustificada de la o el defensor público o privado se comunicará al Consejo de la Judicatura y se pondrá en conocimiento del Defensor Público General en los casos de las defensoras y defensores públicos. (Código Orgánico Integral Penal, 2014, p. 133)

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

A su vez el Código Orgánico de la Función Judicial en su artículo 131 da la potestad a los jueces en ámbito de sus atribuciones sancionar o establecer una multa a los defensores sean públicos o privados por no comparecer a una audiencia de juicio puesto que estaría dejando en indefensión a su cliente. Con estas disposiciones se está garantizando el derecho a la defensa, en el cual se establece que este derecho es inviolable, irrenunciable; por tanto, la víctima o el procesado en ningún momento puede quedar en indefensión, y en el caso que no tengan la posibilidad de contar con su abogado de confianza, el Estado está obligado a otorgarle uno, para lo cual se creó la defensoría pública así lo establece el artículo 451 del COIP y el artículo 286 del COFJ.

Los abogados que ejercen la defensa técnica ya sea de la víctima o del procesado de acuerdo a la ley tendrán el tiempo suficiente para preparar la defensa así en primer lugar, tendrá que establecer los medios de prueba que son los elementos con los que en audiencia de juicio, las partes harán valer sus derechos y generar certeza en el juzgador, la que debe estar presente más allá de toda duda razonable; de esta forma, podrá resolver la situación jurídica del procesado, así como garantizar los derechos de la víctima a conocer la verdad de los hechos acontecidos.

El Derecho a la defensa, consagra una serie de derechos y garantías, estando íntimamente vinculado con el Principio de Inocencia, principio sumamente importante de atender, sobre todo en circunstancias que se evidencia un notable incremento de populismo penal; por lo que, cuando una persona, rinde su versión y está siendo incoado por el presunto cometimiento de un delito dicha versión, tiene como característica que será libre, voluntaria y sin juramento, además que deberá ser receptada siempre y cuando el denunciado comparezca en compañía de su abogado de confianza o del defensor público.

En dicha versión podrá hacer referencia a los hechos por los que se le investiga o en su defecto, acogerse al derecho al silencio, quedando prohibido la autoincriminación, así también existe la posibilidad de que el defensor presente pruebas de descargo a favor de su cliente y a su vez tiene la posibilidad de contradecir la prueba presentada

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

por Fiscalía por ser obtenida ilegal e inconstitucionalmente, o solicite ampliaciones de peritajes de ser el caso todo esto lo hará a través de un análisis crítico y objetivo.

En este sentido la Defensoría Pública fue creada para que realice una verdadera defensa técnica a través de un abogado especializado en la materia, que deberá conocer todo lo relacionado con el proceso, pues de lo contrario se estaría dejando en indefensión a quien requiere de dicho patrocinio y no existiera igualdad de condiciones, por lo que la Institución Defensorial debe contar con el personal suficiente, especializado, basado en principios de lealtad, oportunidad, contradicción, controversia fáctica y jurídica para alcanzar la defensa técnica adecuada, pero que en la práctica diaria, muy poco se observa puesto que no hay el suficiente personal o, la defensa que debe realizar se vuelve mecánica y a la ligera, perjudicando así a los usuarios.

La defensa técnica que realiza la Defensoría Pública a través de sus funcionarios debe ser oportuna, es decir, que debe existir responsabilidad profesional, a fin de acudir a Fiscalía, obtener copias o al menos revisar cada una de las diligencias, realizadas en la instrucción fiscal, así como en todas las fases del proceso, también debe hacer un seguimiento al proceso hasta el final de manera que la atención al problema sea permanente; debe también ser eficaz, puesto que debe velar por los intereses de su cliente, por lo que tendrá que elaborar una estrategia de defensa; efectiva es decir que utilizara todos los medios de prueba que sean necesarios para cumplir el objetivo en defensa de la víctima o del procesado; la defensa debe ser técnica jurídica ya que se deberá cumplir de manera efectiva los principios de legalidad y reserva.

El defensor está obligado a omitir toda acción que perjudique a su defendido y deberá tener una estrategia defensiva que contribuya a excluir o disminuir la imputación. En cuanto al deber de reserva sobre la información que de manera voluntaria brinde el procesado o la víctima, también abarca lo que el defensor tenga conocimiento sin que su cliente le haya informado; cuando el defensor acepta ejercer la defensa no podrá abandonar la misma sino hasta cuando sea relevado por otro profesional del derecho, en caso de que deje en indefensión estaría violando un deber de su profesión y podrá llegar a tener sanciones que será aplicado por el órgano judicial

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

Debemos tener en cuenta que al ser Fiscalía el titular de la acción penal y presentar toda las pruebas necesarias para probar la materialidad de la infracción así como la responsabilidad del procesado, éste a su vez, tiene derecho a la defensa que tendrá que ser ejercido por un abogado que tenga el conocimiento necesario, que comprenda de manera clara los hechos que se investigan para que de una manera técnica jurídica y aplicando las normas constitucionales y legales consiga el mejor resultado para su patrocinado.

Por ende, son los abogados quienes tienen el deber y la obligación jurídica de hacer respetar el derecho a la defensa puesto que, son los conocedores del derecho y la justicia desarrollando en una ciencia que busca garantizar los derechos de su defendido. Podemos decir que el derecho a la defensa en el cual intervienen todos los sujetos procesales se les garantiza la igualdad de armas, presentando pruebas, objetando las mismas, argumentando de manera jurídica en beneficio de los intereses de la víctima o procesado.

Debido a lo expuesto, el presente artículo tiene como objetivo determinar el tipo de atención recibida por los usuarios de esta institución; es decir, si al haber sido atendidos, recibieron información en términos claros y en un lenguaje sencillo, si se les explicó su situación jurídica; y si, a su vez, el ciudadano que solicitó el servicio, comprendió el alcance del problema legal que enfrentó. A su vez, se determinará cuáles son las falencias que existen por parte de la Defensoría Pública al momento de ejercer la defensa de sus usuarios y si el rol que desempeñan los defensores en las audiencias mantiene la estructura de una defensa técnica.

Referencial teórico

En el contexto anglosajón se han identificado dos investigaciones en torno a la defensoría pública y la percepción de los usuarios:

En este sentido, (Tata et al. 2004), en Edimburgo-Escocia, desarrollaron un estudio metodológico exploratorio, a través del cual compararon la prestación de asistencia jurídica penal del Servicio de Defensoría Pública, con la prestación ofrecida por profesionales privados. La comparación se realizó de acuerdo con cuatro criterios: calidad de los servicios prestados, rentabilidad, satisfacción del cliente y contribución

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

de cada método de entrega a la eficiencia del sistema de justicia penal, incluido el impacto en los tribunales, el servicio fiscal de la procuraduría, la policía y el poder judicial.

Los resultados de la investigación señalan que los niveles de confianza y satisfacción expresados por los clientes del Servicio de Defensoría Pública fueron consistentemente más bajos que los expresados por los clientes que recurrían a defensores privados. Los primeros fueron menos propensos a decir que su abogado había hecho un muy buen trabajo, a escuchar lo que tenían que decir, a mantenerlos al día con los avances de los casos o a tener suficiente tiempo para ellos.

Por otro lado, (Sandys & Pruss, 2016) presentaron los hallazgos de un estudio de satisfacción del cliente de una agencia de defensores públicos rurales de Ohio-EE.UU.; para lo cual aplicaron un cuestionario a 120 clientes sobre su satisfacción con su abogado; el cual reveló que, en general, los clientes estaban satisfechos con su defensor público y que dicha satisfacción se correlacionó con indicadores de comunicación, investigación y defensa. Un detalle para destacar es que los usuarios solían estar más satisfechos durante las primeras fases del caso.

A nivel latinoamericano, la revisión bibliográfica de la literatura científica en torno a la satisfacción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por los defensores públicos, evidencia una escasez de investigaciones; la excepción es el contexto peruano, donde la Universidad César Vallejo llevó adelante un macro-proyecto con un grupo de maestrantes, con el fin de evaluar el desempeño de los defensores públicos de distintas regiones del país vecino. A continuación, se realiza un breve repaso a estas investigaciones:

En primer orden, (Álvarez, 2017), a partir de la aplicación de una encuesta a 96 usuarios de la Dirección General de Defensa Pública de Tarapoto, determinó que, a criterio del 52% de los participantes, la gestión de la defensa pública es regular; mientras que el 55% señaló que su satisfacción es baja.

Posteriormente, (Matta-Núñez, 2018), determinó que no existe relación significativa entre la calidad de servicios en las consultas legales y niveles de atención brindada al usuario de defensa pública de la ciudad de Ica. Entre los resultados descriptivos de

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

este estudio, hay que destacar que el 65% de los participantes afirman que es mala la calidad de los servicios, el 27.5% la califican de regular y solo el 7.5% considera que la calidad es buena.

El estudio de (Navarro, 2018), que trabajó con una muestra más representativa de usuarios (n=291) del Área de Defensa Penal del Servicio de Defensa Pública del distrito judicial de Lima Norte, estableció la existencia de correlación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión del defensor público (0.615); mientras que los resultados descriptivos, el 31% de los usuarios percibieron que la gestión del defensor público era eficiente, el 46% regular y el 23% deficiente. Respecto al nivel de satisfacción, el 28% lo percibe como bueno, el 50% regular y el 22% malo. También en Lima, (Paredes-Balarezo, 2018) desarrolló una investigación no experimental transversal con enfoque cuantitativo con 278 usuarios de la defensoría pública del distrito de Lurigancho, a quienes aplicó dos cuestionarios. La calidad del servicio fue calificada como alta por el 34% de los participantes, frente a un 17% que la consideró baja.

La investigación correlacional de (Vega-López, 2020), llevada a cabo con 120 usuarios (reos) de la cárcel de la Defensa Pública del pueblo de Santa, a quienes se aplicó una encuesta, constató una relación significativa entre las variables “calidad de servicio y satisfacción del reo” ($p = 0.844$). Respecto a la calidad del servicio, el 43% percibe que es muy alta, el 42% la califica de alta, el 14% de media, el 2% de baja.

Así mismo, (Corilloclla, 2020) evaluó la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública de Huancavelica; para ello trabajó con 35 usuarios, de los cuales el 3% manifestaron insatisfacción, el 71% expresaron satisfacción y el 26% una elevada satisfacción. Respecto a variables como la comunicación entre el Defensor Público y el usuario, el 6% la calificó de mala, el 67% de regular y el 26% de buena; la profesionalidad del servidor público fue calificada como mala por el 3% de los participantes, regular por el 66% y buena solo por el 31%. Finalmente, la satisfacción en torno a los servicios de la entidad, fue percibida como mala por el 6%, regular por el 54 y buena por el 40%.

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

En complemento, (Torres, 2021), por su parte, aplicó el modelo de evaluación SERQVUAL para medir la satisfacción de 86 usuarios de la defensa pública en la provincia de Lambayeque, Chiclayo; lo que le permitió constatar que, según la percepción de los participantes, hay deficiencias en aspectos como: instalaciones físicas, disponibilidad de equipos, personal y materiales de comunicación; pero principalmente en el afán de los servidores públicos por ayudar a los usuarios y en el nivel de conocimientos demostrado durante su ejercicio profesional.

Con esta percepción negativa coincide la investigación de Daneri (2021), quien después de aplicar un cuestionario para evaluar la satisfacción de 471 usuarias sobre los servicios de asistencia legal recibidos en la Sede Distrital de Sullana, determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio es bajo, lo que se atribuyó a las percepciones negativas de las usuarias.

En el caso del Ecuador, son escasos los estudios que hayan evaluado la percepción de los usuarios en torno al servicio ofrecido por los defensores públicos. Existen excepciones, como es el caso de la investigación documental de (Cortés, 2011), que concluía evidenciando que los defensores públicos ecuatorianos no cuentan con elementos mínimos indispensables; lo cual les impide desarrollar toda su capacidad profesional al ejercicio del derecho de defensa.

Así mismo, (Gálvez, 2017) analizó el trabajo de la Defensoría Pública e identificó los siguientes problemas: costos de agencia que inciden negativamente en los beneficios que debería recibir la ciudadanía; una base legal que promueve la existencia de intereses individuales dispares al objetivo de la defensoría pública; incapacidad para cubrir distintos escenarios, lo que deriva en una información asimétrica constante; normativa interna que no considera la predisposición al riesgo de los funcionarios, lo que deviene en que estos apliquen el mínimo esfuerzo durante su trabajo.

La misma investigación sugiere varias acciones que posibilitarán un mejor desempeño de la defensoría pública: creación de incentivos que contribuyan a alinear los intereses personales, reducción de la asimetría de información y optimización de la calidad del trabajo. A estas acciones pueden agregarse las sugeridas por Pazmiño (2008), entre las que vale destacar: fijar un perfil técnico para el defensor público; implementar

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

indicadores de gestión, así como estándares mínimos de calidad con la finalidad de evaluar si la asistencia legal proporcionada por el servidor público agregó valor al proceso; una carga horaria adecuada para los defensores y proporcionarles herramientas informáticas adecuadas, formación continua; y la implementación de medios de monitoreo, seguimiento y evaluación.

METODOLOGÍA

El presente estudio asumió un enfoque cuantitativo, pues determinó a través de datos porcentuales la percepción de los usuarios involucrados en procesos dentro de los tribunales penales del Cantón Cuenca, durante el primer semestre del 2020, sobre la asistencia legal recibida por parte de los defensores públicos. A su vez, el alcance del estudio es descriptivo, pues se limitó a presentar los resultados en porcentaje de las respuestas obtenidas.

Las técnicas que se emplearon en el presente estudio son fundamentalmente dos: (i) la revisión bibliográfica, que permitió la elaboración del sustento teórico y doctrinario, el repaso a estudios previos en torno a satisfacción de usuarios en defensorías públicas, y la triangulación desarrollada durante la discusión de resultados; y (ii) la encuesta, que permitió conocer la percepción de los usuarios respecto al servicio ofrecido por el defensor público. El instrumento consistió en un cuestionario de 10 preguntas, 5 de ellas con respuestas dicotómicas (Sí/No) y 5 con respuestas de opción múltiple.

El instrumento se aplicó a todos los usuarios involucrados durante el primer semestre del 2020 en procesos dentro de los tribunales penales del Cantón Cuenca, que recibieron asistencia legal por parte de un defensor público. El total de participantes fue 46 (24 hombres y 22 mujeres); algunos de los cuales fueron encuestados en el Centro de Rehabilitación Social de Turi, donde se encontraban reclusos durante la investigación.

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

RESULTADOS

Se buscó una distribución equitativa en el sexo de los participantes; de ahí que se observa que el 52% pertenece al sexo masculino, mientras el 48% pertenece al sexo femenino. Por otra parte, resulta preocupante que el 28% califique directamente de mala a la atención que recibieron por parte de la defensoría pública, y que el 39% la tilde de regular.

El contacto personal con el defensor público no es una práctica habitual entre todos los usuarios; es así como el 46% señala no haber tenido contacto alguno con dicho funcionario; mientras que aquellos que sí han tenido tal encuentro, lo han hecho, en un 76%, máximo tres veces.

El contacto con el defensor público a través de medios telefónicos o telemáticos tampoco es una práctica habitual entre los usuarios; un mayoritario 57% señala nunca haberse comunicado por dichos medios; mientras que el 75% que sí lo ha hecho, a lo sumo se ha contactado de 1 a 3 veces.

A criterio de un representativo 48% de usuarios, el defensor público no les hizo conocer de manera clara y precisa su situación jurídica; situación que se problematiza más cuando el 54% agrega que el funcionario no les dio a conocer los medios que podría aplicar en su defensa.

Finalmente, cuando se les consultó a los usuarios si el defensor público les solicitó información relevante que le permitiese al funcionario preparar la defensa, un contundente 61% respondió negativamente. En tal caso, el único resultado positivo que se pudo evidenciar durante esta investigación, es que el 67% de los participantes señaló que el defensor público sí empleó un lenguaje sencillo, claro y comprensible.

DISCUSIÓN

La literatura científica sobre experiencias previas en torno a la relación entre el servicio legal ofrecido por los defensores públicos y la percepción de los usuarios, resulta bastante amplia en el contexto anglosajón; no así en los ámbitos latinoamericano y ecuatoriano. La excepción es el caso de Perú, donde un proyecto universitario de la Universidad César Vallejo se enfocó en indagar la realidad de las defensorías públicas del país sudamericano; lo que contribuyó a que los estudios en torno al tema se

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

ampliaran.

Debido a lo expuesto, los resultados descritos en el presente artículo se constituyen en una primera aproximación a la percepción de los usuarios sobre la asistencia legal ofrecida por los defensores públicos; así como la única investigación identificada hasta el momento en el cantón Cuenca y en la provincia del Azuay. Por ende, la comparación de los porcentajes obtenidos entre los usuarios azuayos con los expresados en otras investigaciones permitirá determinar si la realidad local difiere significativamente de experiencias previas, o si, por el contrario, se encuentran similitudes.

El primer aspecto para considerar es que el 28% de los usuarios azuayos calificaron como mala y el 39% de regular, la atención recibida por parte de los defensores públicos. Es decir, existe un mayoritario 67% de participantes que tienen una visión negativa del servicio. Estos resultados coinciden con varias investigaciones en el contexto peruano; por ejemplo, el estudio de (Álvarez, 2017) en la Dirección General de Defensa Pública de Tarapoto, determinó que, a criterio del 52% de los participantes, la gestión de la defensa pública fue regular; mientras que el 55% consideró que su satisfacción fue baja.

Así mismo, resultados negativos se obtuvieron en el estudio de Matta Núñez (2018) en la ciudad de Ica; sin embargo, en el caso de dicha investigación, el porcentaje de quienes calificaron de malo al servicio llegó al 65%, es decir, 37 puntos porcentuales más que en el contexto azuayo (28%). También bajos fueron los resultados evidenciados por (Torres, 2021), quien posterior a la aplicación del modelo de evaluación SERQVUAL a 86 usuarios de Lambayeque, Chiclayo; y por (Daneri, 2021), quien después de aplicar un cuestionario para evaluar la satisfacción de 471 usuarias sobre los servicios de asistencia legal recibidos en la Sede Distrital de Sullana, determinó que el nivel de satisfacción era bajo.

Percepciones también negativas, aunque mucho más cercanas a las de los usuarios ecuatorianos, son descritas en (Navarro, 2018), cuya investigación en la Defensoría Pública del norte de Lima arrojó que el 50% de los participantes calificó de regular el servicio, mientras que un 22% lo calificó de malo. También son próximos los porcentajes evidenciados por (Paredes-Balarezo, 2018), cuyo estudio en el distrito de

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

Lurigancho permitió constatar que el mayoritario 66% de usuarios poseyó una percepción negativa del servicio; al respecto de esto último cabe notar que existe un punto porcentual de diferencia respecto a los resultados de la presente investigación (67%).

Sin embargo, también es importante referir aquellos estudios que no coinciden con la presente investigación; pues ello permite establecer que las deficiencias percibidas no responden únicamente a factores regionales o propios de la idiosincrasia de los países latinoamericanos, sino que puede darse en diversos contextos. Es así como, los resultados del presente estudio contradicen los de la investigación de (Sandys & Pruss, 2016) realizada en el contexto norteamericano, y en el que la mayoría de los usuarios manifestaron estar satisfechos con su defensor público; lo que podría explicarse debido a la mayor calidad en los servicios públicos de los países anglosajones.

Por otro lado, la investigación de (Vega-López, 2020), llevada a cabo con 120 usuarios (reos) de la cárcel de la Defensa Pública del pueblo de Santa, en Perú, también arrojó resultados positivos: 85% de participantes calificó entre alta y muy alta la calidad del servicio de dicha dependencia. Así mismo, (Corilloclla, 2020), en su investigación en Huancavelica, también obtuvo resultados positivos: 97% de los usuarios expresaron satisfacción por el servicio recibido por parte de los defensores públicos. A su vez, resulta revelador que la única investigación ecuatoriana identificada a través de la revisión bibliográfica, y cuya metodología es similar a la del presente artículo, arroja resultados distintos.

Es así como (Jara et al. 2018), a partir de la aplicación de una encuesta a 98 usuarios de la Defensoría Pública de Santo Domingo de los Tsáchilas, determinó que el 93% calificó positivamente el servicio. En tal caso, sería necesario con el fin de contrastar estos datos contar con información actualizada y verificada, para a partir de ella estudiar de manera particular la realidad de esta dependencia e identificar las acciones que contribuyeron a resultados tan buenos.

Con relación a la percepción que tienen los usuarios de la Defensoría Pública del Azuay, respecto a la comunicación entre el defensor público y el usuario, el 6% la

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

califica como mala y el 67% de regular; es decir, existe un 73% de participantes que poseen una percepción negativa de esta dimensión. Estos resultados difieren únicamente con los resultados de (Sandys & Pruss, 2016), quienes constataron que la satisfacción general de un grupo de 120 usuarios estadounidenses estaba correlacionada con los indicadores de comunicación.

Por el contrario, coinciden tales datos con los obtenidos por (Tata et al. 2004), cuya investigación en Edimburgo, Escocia, señaló que los usuarios del Servicio de Defensoría Pública tenían una baja propensión a destacar aspectos positivos relacionados a la comunicación con sus asesores legales. Pero es la investigación de (Corilloclla, 2020), realizada en el contexto peruano, la que manifiesta exactas semejanzas con el presente estudio; en aquel estudio la comunicación entre el defensor público y el usuario fue calificada por el 6% de los usuarios como mala y por el 67% como regular. Tales porcentajes similares despiertan el interés por conocer, en futuras investigaciones, las particularidades de tal dependencia y compararlas con las del Azuay.

A su vez, respecto a la profesionalidad del servidor público, la percepción de los usuarios de la Defensoría Pública del Azuay es positiva solo en el 31% de los casos; mientras que únicamente el 40% de los usuarios percibe positivamente los servicios de la entidad. Estos resultados, además de replicar lo expresado en la mayoría de los estudios previos desarrollados en el contexto peruano (Matta Núñez et al., 2018; Navarro, 2018; Corilloclla, 2020, Torres, 2021 y Daneri, 2021), contradicen lo establecido por (Vaca, 2010), quien apuntaba que el principal interés de alguien que busca asistencia legal es el asesoramiento de un profesional que lo defienda y que vigile y reconozca todas las garantías del debido proceso.

Si a esto se agrega que la mayoría de participantes del estudio afirmaron que el defensor público no les dio a conocer los medios que aplicó en su defensa, se termina por constatar el incumplimiento del derecho a la defensa, concebido éste como una garantía básica del debido proceso, de la que nadie debe ser privado y a la que (Vázquez-Ricci, 1996) consideraba un verdadero poder y (Camargo, 2000) un derecho constitucional fundamental.

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

Pero que la mayoría de los usuarios del Azuay afirmen que los defensores públicos no mostraron gran interés en mantenerlos informados y que no les solicitaron información clave para la defensa del caso, contradice este precepto y permite afirmar que, a criterio de un porcentaje significativo de usuarios asistidos legalmente por los defensores públicos de la provincia del Azuay, sus derechos a la defensa fueron vulnerados.

CONCLUSIÓN

La revisión bibliográfica permitió establecer el derecho a la defensa, como una de las garantías básicas del debido proceso, que además de estar claramente desarrollado en la Constitución ecuatoriana, se constituye en un derecho que debe ser aplicado en la fase de investigación previa y en todas las etapas del proceso penal. Es tal su importancia, que su ausencia o su ejecución deficiente pueden conllevar, incluso, a la declaración de nulidad del proceso. Sin embargo, la realidad del sistema jurídico ecuatoriano y las limitaciones estructurales y humanas de ciertas dependencias abren la posibilidad de que el derecho a la defensa, particularmente de aquellas personas de escasos recursos, se vea vulnerado. En tal sentido, es necesario desarrollar investigaciones que, además de identificar las vulneraciones al derecho a la defensa, planteen líneas de acciones para superar tales falencias.

Respecto a las falencias existentes en el accionar de las/os defensores públicos, la investigación de campo permitió identificar las siguientes: atención deficiente, falta de una comunicación fluida y constante con los usuarios, limitaciones en el profesionalismo, utilización incompleta de medios telefónicos o telemáticos para comunicarse con el usuario, escasa preocupación por dar a conocer al usuario su situación jurídica, limitado interés en informarle al usuario sobre los medios de defensa que podría aplicar, y proporcionar poca información relevante para la preparación de la defensa. Resulta relevante que estas falencias han sido identificadas por estudios previos, especialmente en el contexto peruano; aunque existieron diferencias porcentuales con tales investigaciones. Esto permite concluir que las características deficientes evidenciadas entre los defensores públicos azuayos son habituales en

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

otros entornos latinoamericanos, por lo que causas económicas y sociales, pero también educativas y culturales pueden estar detrás de la realidad evidenciada.

A su vez, se establecieron los siguientes indicadores, los cuales buscan mejorar de forma significativa el accionar que desempeñan las/os defensores públicos a la hora de ejercer defensa técnica en los procesos legales: creación de incentivos que contribuyan a alinear los intereses personales; reducción de la asimetría de información y optimización de la calidad del trabajo; fijar un perfil técnico para el defensor público; implementar indicadores de gestión, así como estándares mínimos de calidad con la finalidad de evaluar si la asistencia legal proporcionada por el servidor público agregó valor al proceso; fijar una carga horaria adecuada para los defensores y proporcionarles herramientas informáticas adecuadas, formación continua; por último, la implementación de medios de monitoreo, seguimiento y evaluación. Es importante que cada una de estas acciones y estrategias sean evaluadas una vez aplicadas y realizar los reajustes necesarios.

Como limitación del presente estudio hay que señalar su carácter transversal; ello impidió que los hallazgos puedan ser generalizados, pues estos constituyen una fotografía de un periodo de tiempo específico (el primer semestre del año 2020); en tal razón, resulta recomendable desarrollar futuros estudios de tipo longitudinal, que permitan obtener una panorámica de la evolución de la percepción de los usuarios en el transcurso de varios años.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Cuenca; por motivar el desarrollo de la investigación.

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez, J. (2017). Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, sede Tarapoto, año 2016 [Criminal public defense and user satisfaction at the General Directorate of Public Defense and Access to Justice, Tarapoto headquarters, 2016.]. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30481>
- Camargo, P. P. (2000). El debido proceso [Due process of law]. Editorial Leyer, 2da edición. Bogotá.
- Código Orgánico de la Función Judicial (2015). Registro Oficial Suplemento 544 de 09-mar.-2009 Última modificación: 22-may.-2015. Disponible en https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/normativa/codigo_organico_fj.pdf
- Código Orgánico Integral Penal, COIP. (2014). Registro Oficial Suplemento 180 de 10-feb.-2014 Última modificación: 17-feb.-2021. Disponible en <https://n9.cl/w5nul>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 Última modificación: 13-jul-2011. Disponible en https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Corilloclla, G. (2020). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Huancavelica, año 2018 [Service quality and user satisfaction in the District Directorate of Public Defense and Access to Justice, Huancavelica, year 2018.]. Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3670>
- Cortés, A. (2011). Análisis del sistema de defensoría pública en Colombia [Analysis of the public defender system in Colombia]. *Nuevos paradigmas de las ciencias sociales latinoamericanas*, 2(3), 87-118. <https://n9.cl/7odbg>
- Daneri, R. (2021). Satisfacción de usuarios del servicio de Asistencia Legal de Defensa Pública de la Sede Distrital de Sullana – 2019 [Satisfaction of users of the Public Defense Legal Assistance Service of the District Headquarters of Sullana - 2019]. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67472>
- Gálvez, R. (2017). Desempeño de la defensoría pública del Ecuador desde el modelo principal-agente [Performance of the public defender's office in Ecuador from the principal-agent model.]. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 2, 1-25. <https://www.redalyc.org/journal/6002/600263744016/movil/>

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

- Jara, L., Ayala, J., Matos, M. y Ruiz, C. (2018). Defensoría Pública frente a grupos vulnerables en la ciudad de Santo Domingo [Public Defender's Office facing vulnerable groups in the city of Santo Domingo]. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 3(4), 135-152. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/download/612/451>
- Matta-Núñez, G. (2018). Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de atención brindada [Quality of public defense services and levels of attention provided.]. Máster en Gestión Público. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12969>
- Navarro, J. (2018). Gestión del defensor público penal y la satisfacción del usuario en Lima Norte, 2016 [Criminal public defender management and user satisfaction in North Lima, 2016]. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23626>
- Organización de los Estados Americanos. (1969). Convención americana sobre derechos humanos (Pacto de San José) [American Convention on Human Rights (Pact of San José)]. Disponible en <https://n9.cl/k7rf>
- Paredes-Balarezo, P. (2018). Calidad de servicio y lealtad en los usuarios de la defensoría pública del distrito de Lurigancho-Chosica, Lima 2016 [Quality of service and loyalty among users of the public defender's office in the district of Lurigancho-Chosica, Lima 2016.]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14433>
- Pazmiño-Granizo, E. (2008). Desafíos y perspectivas para la Defensoría Pública en el Ecuador [Challenges and perspectives for the Public Defender's Office in Ecuador]. Recuperado de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/981>
- Sandys, M., & Pruss, H. (2016). Correlates of satisfaction among clients of a public defender agency. *Ohio St. J. Crim. L.*, 14, 431-440.
- Tata, C., Goriely, T., McCrone, P., Duff, P., Henry, A., Knapp, M., Sherr, A., & Lancaster, B. (2004). Does mode of delivery make a difference to criminal case outcomes and clients' satisfaction? The public defence solicitor experiment. *Criminal Law Review - London*, 2004, 120-136.
- Torres, J. (2021). Propuesta de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la defensa pública en la provincia de Lambayeque [Service quality proposal to improve public defense user satisfaction in the province of Lambayeque.]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65982>

Juan Carlos Cisneros-Sarmiento; Luis Manuel Flores-Idrovo

- Vaca-Andrade, R. (2009). Manual de derecho procesal penal [Manual of Criminal Procedural Law]. Tomo 1. Disponible en <https://n9.cl/5mls7>
- Vázquez-Rossi, J. E. (1996). Derecho procesal penal. Tomo I. conceptos generales [Criminal Procedural Law. Volume I. General concepts]. Disponible en <https://n9.cl/mlcrq>
- Vega-López, A. (2020). Calidad del servicio de defensa penal y satisfacción del usuario reo en cárcel de la defensa pública del Santa 2020 [Quality of the criminal defense service and satisfaction of the inmate user in the prison of the public defense of the Santa 2020]. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3040859>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).