

**10.1. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ANÁLISIS
DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
FORMULADAS POR LOS CIUDADANOS SOBRE EL
FUNCIONAMIENTO DE JUZGADOS Y TRIBUNALES**

Actividad de la unidad de atención ciudadana y análisis de las reclamaciones y denuncias formuladas por los ciudadanos y ciudadanas sobre el funcionamiento de juzgados y tribunales

ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2008

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2008, esto es, las presentadas ante la Unidad de Atención Ciudadana y ante los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998¹, por una parte, y las denuncias presentadas ante el Servicio de Inspección del Consejo, por otra.

Para valorar los datos que se ofrecen es preciso tener en cuenta que cada uno de los escritos presentados puede contener uno o más denunciadores, referirse a uno o más órganos y contener uno o más motivos de reclamación, lo que explica la diversidad de las cifras que se ofrecen en cada uno de estos conceptos.

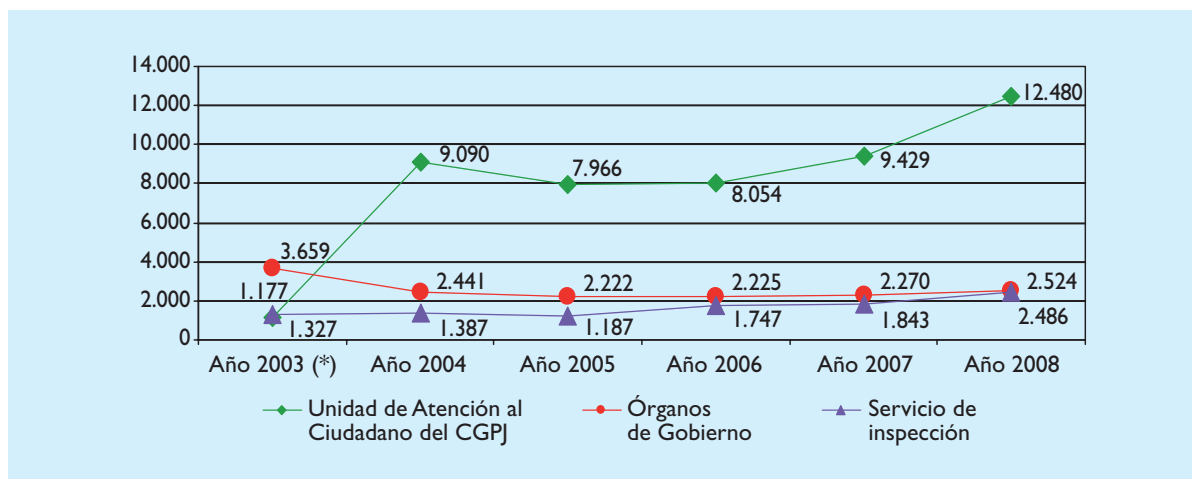
ÓRGANO ANTE EL QUE SE PRESENTAN	ESCRITOS	ÓRGANOS DENUNCIADOS	DEMANDANTES DE INTERVENCIÓN	MOTIVOS ALEGADOS
Unidad de Atención Ciudadana	12.480	12.993	12.573	15.758
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.524	2.436	2.567	2.813
Servicio de Inspección	2.486	2.701	2.773	2.634
TOTAL GENERAL	17.490	18.130	17.913	21.205

Las cifras ofrecidas, agrupadas en los tres conceptos explicados, suponen en todos los casos una tendencia al alza sobre los datos del año 2007, en porcentajes de incremento variables que se resumen en la siguiente tabla:

VALOR ANALIZADO	PORCENTAJE DE INCREMENTO SOBRE 2007
Número de escritos	29%
Número de demandantes de intervención	29%
Número de órganos denunciados	28%
Número de motivos alegados	34%

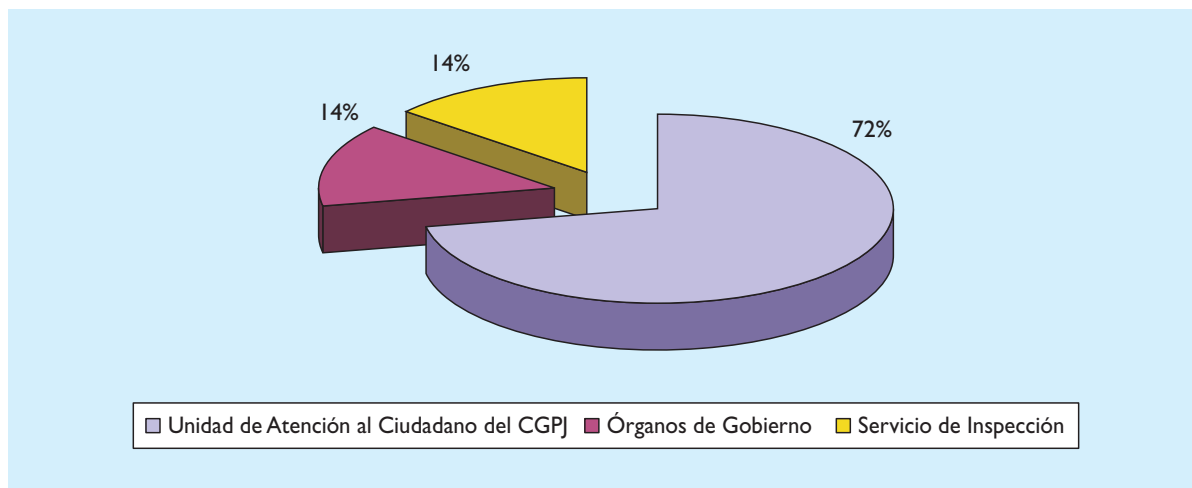
¹ Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, de Tramitación de Quejas y Denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.

El balance de los datos correspondientes a 2008 confirma la tendencia de años anteriores, con un grado de consolidación ya importante, que implica que cada año aumenta el número de quejas y denuncias, el número de las personas que muestran su descontento con el funcionamiento de la Administración de Justicia, las razones de ese descontento y los órganos afectados. El gráfico que figura a continuación muestra la evolución de la presentación de escritos desde el año 2003.



Durante 2008 se ha producido, pues, un crecimiento notable del número de escritos presentados. Los presentados ante la Unidad de Atención Ciudadana (en adelante, UAC) se han incrementado en un 32%, los dirigidos al Servicio de Inspección del CGPJ han sufrido un aumento del 35% y los recibidos en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial lo han hecho en un 11%.

La UAC sigue siendo la principal vía de recepción de las reclamaciones y denuncias. Durante 2008 la Unidad ha recibido el 72% del total de las reclamaciones presentadas, mientras que la presentación de escritos ante el Servicio de Inspección del CGPJ se iguala con los presentados ante los órganos de gobierno del Poder Judicial.



Escritos tramitados.

De otro lado, la UAC desarrolla una parte importante de su actividad atendiendo las peticiones de atención e información sobre distintas cuestiones relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. Estas peticiones no siempre se formalizan por escrito, por lo que además de los 12.480 escritos de reclamación, deben computarse 4.009 peticiones de este tipo recibidas por teléfono y 93 formuladas de forma presencial, por comparecencia directa en la sede del CGPJ. La medida diaria de atenciones telefónicas se sitúa en torno a veinte, con una duración media superior a los quince minu-

tos, por lo que es imprescindible dedicar una parte importante de los recursos de la UAC a la atención a los/as ciudadanos/as por esta vía.

Las materias sobre las que han versado estas consultas se distribuyen en la clasificación que figura a continuación:

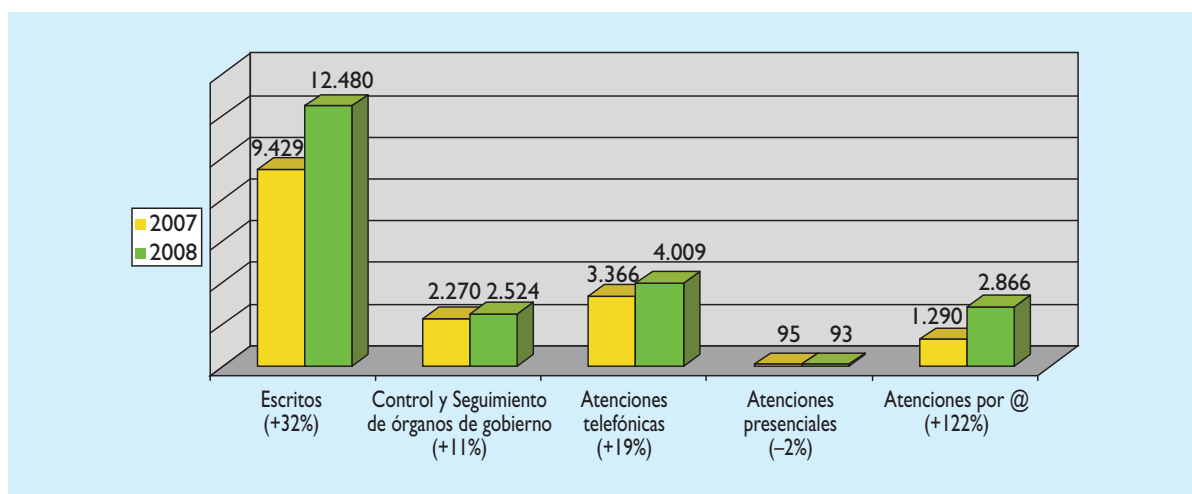
MATERIAS	N.º ATENCIONES	PORCENTAJE
Información sobre reclamaciones en trámite	1.655	40,3%
Información sobre actividad y funciones CGPJ	799	19,5%
Procedimiento de quejas y organización OACs (*)	591	14,4%
Localización y funciones órganos Admón. Justicia	328	8,0%
Información general sobre procedimientos judiciales y otros procedimientos	266	6,5%
Coordinación de las OACs, decanatos, etc...	172	4,2%
Asesoramiento jurídico (**)	90	2,2%
Regulación legal	87	2,1%
Localización y funciones otros órganos	69	1,7%
Otras	45	1,1%
TOTAL GENERAL	4.102	100,0%

(*) OACs se denomina a las Oficinas de Atención Ciudadana territoriales.

(**) La Unidad de Atención Ciudadana no presta asesoramiento jurídico, derivándose en estos supuestos a las personas interesadas a los Servicios de Orientación Jurídica más próximos a sus domicilios.

Mención aparte merece el uso por parte de los ciudadanos del correo electrónico para dirigirse a la Unidad de Atención Ciudadana. Durante el año 2008 se han recibido 4.398 escritos por esa vía, de los que 1.532 han dado lugar a la incoación de un expediente bien de queja, bien de petición de información o de sugerencia. El resto, un total de 2.866 escritos, ha sido contestado directamente por esa misma vía.

La actividad de la UAC durante 2008 se resume, pues, en un total de 21.972 intervenciones, desglosadas en la tramitación de escritos o expedientes de queja (12.480), control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno (2.524), atenciones telefónicas y presenciales (4.102) y atenciones por correo electrónico (2.866). La comparación de estos datos con los relativos a 2007 da muestra del importante incremento de la actividad de la UAC.



LOS MOTIVOS DE LAS QUEJAS

Desde el año 2004 la Unidad de Atención Ciudadana utiliza para la clasificación estadística de los escritos recibidos un catálogo de motivos de reclamación adaptado al texto de la «*Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*». Las reclamaciones que ponen de relieve la posible vulneración de alguno de los derechos reconocidos en la misma se engloban en el epígrafe de motivos «*relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales*». La UAC trabaja, además, con otros dos bloques estadísticos de menor entidad: por un lado, las quejas basadas en otros motivos no contemplados en la *Carta*² y, por otro, los escritos que contienen reclamaciones calificadas como inclasificables o sobre cuestiones ajenas a las competencias del CGPJ, así como peticiones de información, sugerencias y agradecimientos³.

El número de motivos alegados es siempre superior al de escritos recibidos porque en algunas reclamaciones la motivación de la queja es plural. Durante 2008 se alegaron un total de 21.205 motivos de reclamación, lo que supone un incremento del 34% sobre los datos del año 2007. Las grandes categorías de los motivos de las quejas y reclamaciones, entendidas en sentido amplio, son las siguientes:

MOTIVOS DE LOS ESCRITOS	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales (Carta de Derechos), actuación profesional y modo de practicar actuaciones	16.640	78,5%
Disconformidad con resolución judicial	2.353	11,1%
Inclasificable o cuestión ajena	1.399	6,6%
Peticiones de información	618	2,9%
Sugerencias	140	0,7%
Agradecimientos	55	0,3%
TOTAL GENERAL	21.205	100,00%

DESGLOSE GENERAL DE LOS MOTIVOS RELATIVOS AL FUNCIONAMIENTO DE JUZGADOS Y TRIBUNALES, SEGÚN LOS CRITERIOS DE LA CARTA DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA JUSTICIA

El 92% de los motivos de reclamación relativos al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales responde a las categorías de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*. La siguiente tabla explica la clasificación de las quejas recibidas de acuerdo con los apartados principales de la *Carta* (una justicia moderna y abierta a los ciudadanos; una justicia que protege a los más débiles; y una relación de confianza con abogados y procuradores) y los desgloses de esos apartados principales:

² Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

³ Los datos relativos a este bloque se exponen en el apartado 7.

MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	AÑO 2007	AÑO 2008	% SOBRE TOTAL AÑO 2008	EVOLUCIÓN SOBRE 2007
Una justicia transparente	561	956	6,2%	70%
Una justicia comprensible	11	5	0,0%	-55%
Una justicia atenta	4.436	7.013	45,5%	58%
Una justicia responsable ante el ciudadano	167	228	1,5%	37%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.448	6.722	43,6%	23%
Total 'Justicia moderna y abierta...'	10.623	14.924	96,9%	40%
Protección de las víctimas del delito	41	23	0,1%	-44%
Protección de los menores	12	4	0,0%	-67%
Protección de los discapacitados	147	105	0,7%	-29%
Los inmigrantes ante la justicia	15	9	0,1%	-40%
Total 'Una Justicia que protege a los más débiles'	215	141	0,9%	-34%
Una conducta deontológicamente correcta	55	45	0,3%	-18%
Un ciudadano informado	8	16	0,1%	100%
Una justicia gratuita de calidad	130	278	1,8%	114%
Total 'Una relación de confianza...'	193	339	2,2%	76%
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	11.031	15.404	100,0%	40%

LAS QUEJAS RELATIVAS AL CAPÍTULO «UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA A LOS CIUDADANOS»

Este primer capítulo de las causas expuestas en las quejas tramitadas agrupa los derechos a una justicia transparente, comprensible, atenta, responsable, ágil y tecnológicamente avanzada.

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE

Durante 2008 se ha producido de nuevo un importante incremento de los motivos de reclamación referidos a la transparencia de la justicia. Frente al descenso apreciado en 2006 (-27%), en 2007 se invirtió la tendencia para experimentar un aumento del 57%, mientras que en 2008 el crecimiento es del 70% respecto al año anterior. Este importante aumento se debe al peso que los motivos de queja relativos a los Registros Civiles tienen sobre el total, hasta el punto de que el 68% de los motivos de este apartado se refieren al funcionamiento de los Registros (61% el año anterior). Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	388	40,59%
Derecho a la creación y dotación de oficinas de Atención Ciudadana	25	2,62%
Deficiente Información sobre horarios de atención al público	47	4,92%
Derecho a conocer el contenido actualizado de las leyes españolas y de la UE	1	0,10%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	222	23,22%
Derecho a acceder a documentos, libros y registros	13	1,36%
Derecho a una información telefónica adecuada	161	16,84%
Deficiente ubicación de directorios y carteles	99	10,36%
TOTAL GENERAL	956	100,00%

El crecimiento global de los motivos de queja relacionados con la transparencia de la justicia, cifrado, como se ha indicado, en un 70%, afecta a todos los derechos susceptibles de vulneración, pero debe destacarse el incremento de las quejas que entienden vulnerado el derecho a la información general (83% sobre 2007) y el derecho a la información sobre los procedimientos en los que se es parte o se acredita interés legítimo (73% sobre 2007).

UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE

El número de quejas relacionadas con la inteligibilidad de la justicia sigue siendo muy escaso. En 2006 se registraron un total de cinco reclamaciones por este motivo, once en 2007 y de nuevo cinco en 2008, que se desglosan de la siguiente manera:

UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho al uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	3	60,00%
Derecho a que las sentencias y resoluciones se elaboren con un lenguaje comprensible	2	40,0%
TOTAL GENERAL	5	100,00%

UNA JUSTICIA ATENTA

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos como el trato recibido, la puntualidad de las actuaciones, la información sobre las eventuales suspensiones de juicios y vistas, las condiciones de las dependencias judiciales, el pago de las indemnizaciones a los testigos, el horario de atención al público y el uso de lenguas cooficiales.

Desde el año 2005 se había apreciado una tendencia a la baja de las quejas que se referían a este tipo de motivos, confirmada en 2006, con un descenso del 28% respecto al año anterior. Sin embargo, en 2007 asistimos a una brusca ruptura de esta tendencia, con un incremento del 72% sobre los datos del año anterior, que se ha confirmado durante el año 2008 con un aumento del 58%. De nuevo, debe tenerse en cuenta en este aumento el elevado número de quejas sobre los Registros Civiles, en los que la gestión es esencialmente administrativa, con un elevado volumen presencial de usuarios/as para quienes tiene un impacto muy notable la calidad de la atención recibida.

Debe destacarse el peso de las reclamaciones presentadas por conceptos que pertenecen a este apartado de la Carta de Derechos y que representa el 46%⁴ del total. De esta cifra global de 7.013 reclamaciones, 4.360, es decir, el 62%, corresponde a los Registros Civiles.

La distribución interna de los conceptos agrupados en este capítulo es la que se explica en la siguiente tabla:

UNA JUSTICIA ATENTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a recibir atención respetuosa	1.161	16,55%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	180	2,57%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	72	1,03%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	271	3,86%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	942	13,43%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	12	0,17%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	773	11,02%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	2	0,03%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	80	1,14%
Derecho a la atención personal del juez o secretario respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	43	0,61%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediación	17	0,24%
Horario insuficiente (***)	1.089	15,53%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	43	0,61%
Derecho a reducir los tiempos de espera	2.328	33,20%
TOTAL GENERAL	7.013	100,00%

(*) Este motivo, cuando se alega por víctimas de delitos, se trata en un apartado específico.

(**) Este motivo tiende a ser malinterpretado por los ciudadanos/as, que consideran que el Juez o el Secretario tienen que recibirles para tratar directamente cuestiones que son de índole jurisdiccional, lo que obviamente no reconoce el derecho consagrado en La Carta, referido a aspectos de funcionamiento del órgano que sirven.

(***) Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles.

La importancia de este capítulo de la *Carta* radica en que la efectividad de algunos de los derechos que agrupa no depende de modo tan ineludible como en otros capítulos de la *Carta* de las inversiones presupuestarias, ya que también tiene gran influencia la aplicación de políticas organizativas que tengan en cuenta el servicio público que la justicia debe prestar a la ciudadanía. Si dejamos al margen las quejas sobre los horarios de atención al público y la adecuación de las sedes judiciales, evidentemente ligados a la dotación de medios, personales o materiales, por las Administraciones competentes, el resto de los derechos pueden garantizarse mejor en la medida en que los órganos jurisdiccionales asuman que uno de los principales objetivos organizativos de las oficinas judiciales debe ser, precisamente, el cumplimiento de la *Carta de Derechos* (artículo 435.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial).

El panorama que, desde este punto de vista, ofrece el año 2008 no es muy esperanzador, no sólo por ese incremento global del 58% al que antes se hacía referencia, sino también porque las quejas presentadas por algunos derechos cuya efectividad no debería plantear especiales problemas sufren un aumento exponencial: las quejas por el trato recibido suben un 16%; las relativas a la puntualidad se multiplican por cinco; y las que denuncian el incumplimiento del deber de identificación de los funcionarios/as se multiplican por diez.

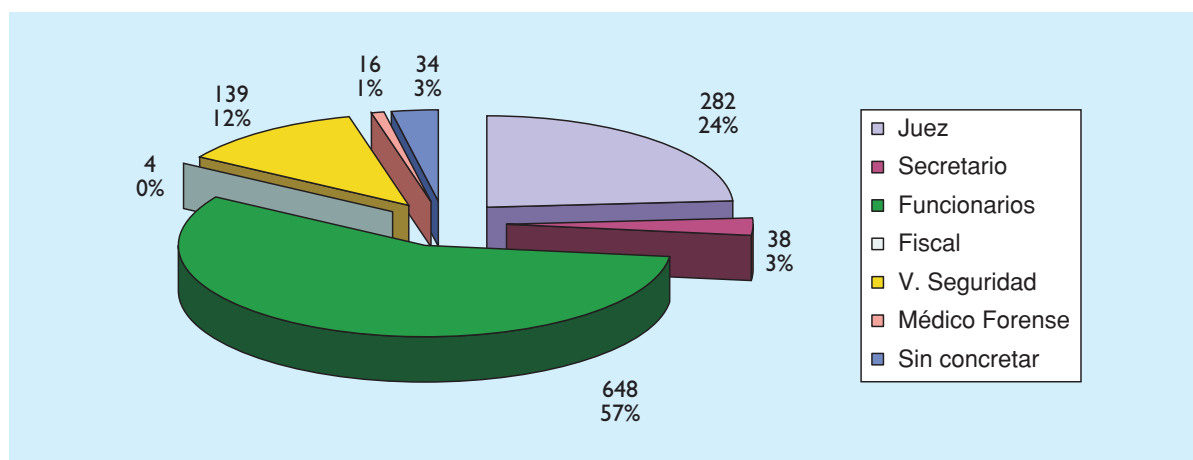
⁴ 7.013 motivos de queja sobre un total de 15.403.

De otro lado, hemos asistido durante 2008 a un fenómeno hasta ahora inédito: el peso porcentual de las quejas que alegan la vulneración del derecho a una justicia atenta supera por primera vez a aquellas otras basadas en el derecho a una justicia ágil y tecnológicamente avanzada. La lentitud de los procesos, como motivo principal de las quejas –y de la opinión negativa que los/as ciudadanos/as mantienen sobre la Administración de Justicia– y que agrupa al 43,6% de los motivos de queja relacionados con la *Carta*, no es ya la principal causa genérica del malestar ciudadano: el derecho a una justicia atenta aglutina ahora al 45,5% de esos motivos.

Probablemente no sea tan importante la diferencia porcentual entre uno y otro motivo (dos puntos) como la inversión de la tendencia conocida hasta ahora. En 2007, las quejas relacionadas con el derecho a una justicia atenta suponían el 40,2% del total de motivos alegados sobre la *Carta*, nueve puntos por debajo de las reclamaciones por la agilidad de la justicia (49,4%). La inversión de la relación entre estos dos porcentajes puede obedecer tanto al descenso de la calidad en la atención que, en sentido amplio, se presta a los ciudadanos, como a la progresiva concienciación de la ciudadanía, que parece expresar cada vez con mayor frecuencia que los déficits estructurales de la Administración de Justicia no justifican en todos los casos lo que consideran como una mejorable calidad del servicio recibido.

No obstante, no debe perderse de vista que si se pone en relación el número de usuarios de la Administración de Justicia con el número de quejas de este apartado que ahora se analiza y el gran peso que siguen teniendo los Registros Civiles, los valores absolutos no son desmesurados, pero esta apreciación no resta valor a la llamada de atención que subyace en estas quejas, en la que la ciudadanía parece querer expresar que, además de tomar conciencia de la tradicional carencia de medios de la Administración de Justicia, existen además otros obstáculos para que la justicia sea más atenta con ella.

Las reclamaciones y denuncias referidas al trato recibido se han concretado distinguiendo el cargo de la persona a la que se imputan esas deficiencias de trato. Así:



Derecho a recibir atención respetuosa.

El peso específico que cada una de estas categorías tiene sobre el total es similar al de 2007 y parece responder variables como la frecuencia en el trato, que lógicamente es más elevada en el caso de los funcionarios de la Administración de Justicia, o la identificación del cargo desempeñado, que es más evidente en los Jueces y Magistrados, en cuanto presiden los juicios y vistas, que, por ejemplo, en el caso de los Secretarios Judiciales. El pequeño incremento de las quejas relativas al trato de los Jueces (que en 2007 suponía un 20% del total, para situarse en el 24% en 2008) se compensa con el descenso de las quejas sobre el trato de los funcionarios, que se cifra en cuatro puntos.

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO

El porcentaje de incremento de las quejas agrupadas en este capítulo se sitúa en un 37% en relación con el año anterior, si bien sigue siendo un motivo de reclamación poco importante en términos absolutos (228 reclamaciones, el 1,5% de las presentadas por motivos de la *Carta*.)

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	54	23,68%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	10	4,39%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	164	71,93%
TOTAL GENERAL	228	100,00%

UNA JUSTICIA ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA

El número total de reclamaciones de este bloque ha aumentado el 23% sobre los datos del año 2007, pasando de 5.448 a 6.722.

Se reproduce en este epígrafe, por lo demás, el enorme peso que el funcionamiento de los Registros Civiles tiene en la percepción global sobre la agilidad y modernidad de la justicia. Del total de las reclamaciones computadas en este epígrafe, el 48% se refiere a los Registros Civiles.

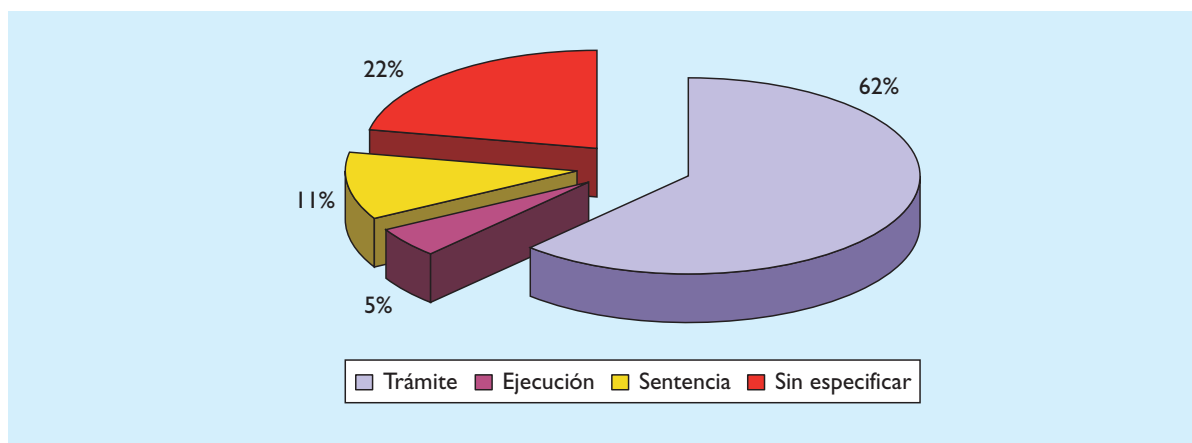
Como ya se ha indicado, durante el año 2008 este bloque de quejas ha dejado de agrupar el mayor porcentaje de los síntomas de descontento de la sociedad. Pese a su elevado peso relativo (las quejas por este motivo suponen el 43,6% de los motivos de reclamación relacionados con *la Carta*) este apartado ha sido desbancado por las quejas sobre «una justicia atenta» y el porcentaje sobre el total, consecuentemente, ha caído seis puntos.

En todo caso, la quejas que se basan en la dilación de los procedimientos no siempre se pueden atribuir a la capacidad resolutoria del titular del órgano (en cuyo caso lo que da lugar a la incoación de las correspondientes diligencias en el Servicio de Inspección) sino que en muchos casos tiene que ver con causas estructurales, con el exceso de trabajo que pesa sobre un elevado número de órganos judiciales, con la deficiente dotación y/o formación de las plantillas y con las disfunciones de los mecanismos empleados en la cobertura de bajas, vacantes, vacaciones, etc. La distribución interna de los conceptos agrupados en el derecho a una justicia ágil es la siguiente:

UNA JUSTICIA ÁGIL	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3.858	57,4%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	1.238	18,4%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral (*)	789	11,7%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	30	0,4%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	635	9,4%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	6	0,1%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	2	0,0%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	164	2,4%
TOTAL GENERAL	6.722	100,00%

(*) En este epígrafe, 346 quejas se han producido durante las jornadas de huelga que han tenido lugar durante 2008 en la Comunidad Autónoma de Madrid y en las Comunidades sin transferencias en materia de justicia.

Siempre que el texto de las quejas o, en su caso, las actuaciones realizadas durante su tramitación, lo permiten, la UAC aplica un criterio estadístico propio para conocer la fase del proceso en que se produce la alegada dilación, distinguiendo a estos efectos entre asuntos en trámite (fase declarativa), asuntos pendientes de sentencia o resolución final y asuntos en ejecución. El siguiente gráfico explica la distribución porcentual que supone cada una de estas fases, distribución que es muy similar a la de 2007 y sobre la que conviene explicar que el menor peso otorgado a los posibles retrasos en la fase de ejecución (en contra de la creencia generalizada de que la ejecución sufre más dilaciones que la fase declarativa) responde al hecho de que en el *universo* tomado en consideración un elevado número de quejas se refiere a retrasos en expedientes de Registro Civil, en los que no se distingue la ejecución como una fase autónoma. Si se realiza una proyección sobre los motivos de queja por retrasos ajenos al Registro Civil, el peso de la ejecución alcanzaría un 12%.



Fase de la dilación.

LAS QUEJAS RELATIVAS AL CAPÍTULO «UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES»

Como en los años anteriores, el número de reclamaciones agrupadas en este bloque sigue siendo relativamente bajo, ya que representa escasamente un 1% sobre el total de los motivos alegados. Ya se ha indicado en otras memorias que este dato debe ser interpretado con cautela, puesto que puede responder en parte a la consolidación del sistema de protección de las víctimas de delitos y al desarrollo de políticas de integración, de igualdad o de protección de los menores, pero también puede encubrir una suerte de *invisibilidad* de las personas más débiles ante la justicia, que reflejan esa situación de vulnerabilidad también en un menor acceso, por múltiples circunstancias, a los cauces de reclamación.

LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

El año 2008 se recibieron 23 quejas relacionadas con este apartado, frente a las 41 de 2007. El motivo de queja más frecuente –aunque en número extremadamente limitado– sigue siendo el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen la no coincidencia con la persona imputada o acusada en las dependencias judiciales. No obstante, debe valorarse que en 2008 el número de quejas por este motivo se ha reducido a la mitad.

PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a la información de la víctima de delito	1	4,3%
Potenciación de los cometidos de las Oficinas de Asistencia a la Víctima	1	4,3%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	5	21,7%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	3	13,0%
Derecho a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	13	56,5%
TOTAL GENERAL	23	100

PROTECCIÓN DE LOS MENORES

La Memoria de 2006 recogía nueve reclamaciones por este concepto; en el año 2007 fueron doce y se han reducido a cuatro durante 2008.

PROTECCIÓN DE LOS MENORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	2	50,0%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	2	50,0%
TOTAL GENERAL	4	100,0%

PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS

En este epígrafe sí se ha detectado un descenso sustancial sobre los datos de 2007, cifrado en un 29%, lo que nos sitúa en cifras ligeramente inferiores a 2006. La inmensa mayoría de las quejas se refieren a la necesidad de suprimir las barreras arquitectónicas en los edificios judiciales.

PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a comparecer sólo cuando resulte estrictamente necesario	4	8,16%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	100	90,5%
Derecho a intérprete o medios técnicos de ciudadanos sordos, mudos o ciegos	1	1%
TOTAL GENERAL	105	100%

En algunas de las sedes que más quejas provocaban por la existencia de barreras arquitectónicas, como la de Jerez de la Frontera⁵, se han realizado durante 2008 obras de mejora arquitectónicas que han permitido la supresión de dichas barreras. Otras sedes afectadas por las quejas presentadas por este motivo son las de Cuéllar (Segovia), Sevilla (sede de la C/ Menéndez Pelayo), Torrent (Valencia), Laredo (Cantabria), San Vicente del Raspeig (Alicante), Torrox (Málaga) y Totana (Murcia).

LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA

Los motivos de queja relacionados con este epígrafe de la *Carta* siguen siendo muy reducidos. Si en 2006 se registraron cuatro quejas, que aumentaron en 2007 hasta quince, en 2008 se aprecia un nuevo descenso, con un total de nueve quejas. Hay que señalar, por lo demás, que el 47% de las

⁵ Sede de la C/ Tomás García Figueras.

recibidas durante este año se deben a situaciones producidas en los Registros Civiles. Y, como se advertía en la introducción de este apartado, no puede descartarse que la mayor vulnerabilidad de los inmigrantes arrastre una suerte de *invisibilidad* en la posibilidad teórica de formular reclamaciones por el funcionamiento de la justicia.

LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a no sufrir discriminación	4	44,44%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de las decisiones que le afectan	5	55,56%
TOTAL GENERAL	9	100%

LAS QUEJAS RELATIVAS A LAS RELACIONES CON ABOGADOS Y PROCURADORES

Las quejas que se refieren a este bloque dan lugar al correspondiente traslado al Colegio profesional correspondiente o, en su caso, a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita. Es precisamente el proceso para el reconocimiento del derecho a la justicia gratuita y la calidad de la actuación profesional de los abogados y procuradores designados de oficio el aspecto que más reclamaciones acumula (el 82% del total). En 2008 se ha apreciado, especialmente en el último trimestre, un incremento de las quejas relacionadas con la faceta organizativa y prestacional de los servicios de orientación jurídica, que empiezan a mostrar, sobre todo en las grandes ciudades, síntomas claros de desbordamiento ante un importante incremento de la demanda que no es ajeno, por motivos obvios, a la situación económica del país.

UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a una conducta deontológicamente correcta de abogados y procuradores	45	13,3%
Derecho a ser informado por estos profesionales	16	4,7%
Derecho a una justicia gratuita de calidad	278	82,0%
TOTAL GENERAL	339	100%

ESPECIAL REFERENCIA A LAS QUEJAS RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS REGISTROS CIVILES

El peso de las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles supone ya un 52% del total de las quejas recibidas, siguiendo la tendencia alcista apreciada en años anteriores.

A continuación se refleja el peso relativo de las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles en cada uno de los apartados de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*:

APARTADOS DE «LA CARTA»	N.º GENERAL DE MOTIVOS	N.º MOTIVOS REGISTRO CIVIL	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE QUEJAS POR ESTE MOTIVO
Una justicia transparente	955	650	68,1%
Una justicia comprensible	5	1	20,0%
Una justicia atenta	7.013	4.360	62,2%
Una justicia responsable ante el ciudadano	228	81	35,5%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	6.722	3.245	48,3%
Protección de los menores	4	1	25,0%
Protección de los discapacitados	105	8	7,6%
Los inmigrantes ante la justicia	9	1	11,1%
Una justicia gratuita de calidad	278	1	0,4%
Actuación profesional	245	5	2,0%
Modo de practicar las actuaciones	991	275	27,7%

Los tres principales motivos de reclamación sobre los Registros Civiles siguen siendo los tiempos de espera, la insuficiencia de la plantilla y la del horario, que sumados acaparan el 48,6% de los motivos de reclamación. En el cuadro siguiente se muestran los motivos principales de reclamación en orden descendente y su porcentaje acumulado.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE TOTAL	PORCENTAJE ACUMULADO
Derecho a reducir los tiempos de espera	2.157	23,9%	23,9%
Plantilla insuficiente	1.155	12,8%	36,8%
Horario insuficiente	1.064	11,8%	48,6%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos	808	8,2%	56,8%
Derecho a una organización interna racional de la oficina judicial	557	6,2%	63,0%
Ausencia del personal en la oficina o servicio judicial (*)	549	6,1%	69,1%
Derecho a recibir atención respetuosa del funcionario	383	4,3%	73,3%
Derecho a información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	344	3,8%	77,2%
Derecho a unas dependencias adaptadas a una espera y atención correctas	258	2,9%	80,0%
Derecho a unos medios instrumentales adecuados	226	2,5%	82,5%
Modo de practicar la expedición de certificaciones	166	1,8%	84,4%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	156	1,7%	86,1%
Información telefónica adecuada	137	1,5%	87,6%
Irregularidad procesal	105	1,2%	88,8%

(*) En este epígrafe, 260 quejas se han producido durante las jornadas de huelga que han tenido lugar durante 2008 en la Comunidad Autónoma de Madrid y en las Comunidades sin transferencias en materia de justicia.

El problema global de los Registros Civiles, subsiste, pues, en toda su amplitud, aunque con incidencia desigual en las diferentes Comunidades Autónomas. En la siguiente tabla se ofrecen los datos de las quejas recibidas en los cinco últimos años, agrupadas por la Comunidad Autónoma en la que tienen su sede los Registros afectados por dichas reclamaciones:

TERRITORIO	2004	2005	2006	2007	2008	EVOLUCIÓN 2004-2008
COMUNIDAD DE MADRID	570	1032	1159	1104	1850	225%
COMUNIDAD VALENCIANA	299	242	697	972	879	194%
CATALUÑA	586	433	470	784	753	28%
ESTADO (Registro Central)	630	545	648	524	620	-2%
CANARIAS	78	102	139	401	437	460%
ANDALUCIA	174	380	485	570	381	119%
CASTILLA Y LEON	31	37	53	59	312	906%
PAIS VASCO	33	95	66	135	219	564%
MURCIA	153	73	44	65	195	27%
CASTILLA-LA MANCHA	72	80	71	68	132	83%
GALICIA	70	100	52	41	130	86%
LA RIOJA	20	14	33	27	108	440%
ISLAS BALEARES	16	30	37	33	101	531%
PRINCIPADO DE ASTURIAS	14	24	25	28	57	307%
EXTREMADURA	8	2	14	18	55	588%
ARAGON	30	21	18	29	48	60%
CANTABRIA	11	16	15	46	26	136%
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	16	15	4	9	20	25%

Pese a la adopción por parte de las Administraciones competentes de diversas medidas para mejorar los Registros Civiles, a las que se hará referencia en otro apartado de esta memoria, su organización y funcionamiento sigue siendo uno de los flancos más débiles de la modernización de la justicia. No en vano uno de los puntos claves del Plan de Modernización de la Justicia aprobado por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial el 12 de noviembre de 2008 se aboga por la desjudicialización de los Registros Civiles.

El espectacular incremento del volumen de trabajo que soportan muchos Registros, la ampliación de sus competencias por sucesivas reformas legales y la complejidad de muchos de los expedientes que se tramitan han dado lugar al establecimiento de sistemas organizativos, basados en la limitación de las personas que pueden ser atendidas cada día y que provocan elevadísimos tiempos de espera en el exterior de las dependencias judiciales para intentar conseguir uno de los limitados números que se facilitan, en muchos casos sin tener ninguna garantía de su efectiva obtención. Cuando el criterio organizativo se decanta por el sistema de cita previa, las fechas disponibles son tan lejanas en el tiempo que provocan el lógico malestar de las personas afectadas.

En la evolución reflejada en la tabla anterior, destaca, por un lado, el importante elevado número de las quejas relativas a los Registros de la Comunidad de Madrid, que se incrementan en un 68% sobre los datos 2007, y por otro, que el descenso en las reclamaciones sólo se aprecia en cuatro Comunidades: Cantabria (-43%), Andalucía (-33%), Valencia (-10%) y Cataluña (-4%).

Como se detallará en el apartado VII de esta Memoria, las medidas adoptadas por las Administraciones con competencia en estas Comunidades Autónomas guardan una lógica relación con el des-

canso en el número de reclamaciones. Así, en Cantabria se han adoptado medidas de refuerzo sobre el registro Civil de Torrelavega, uno de los más afectados por el descontento de la ciudadanía, y ha iniciado el proceso de implantación del sistema INFOREG en todos los Juzgados de Paz. Se ha impulsado, además, la digitalización de todos los libros registrales desde 1950.

Por lo que se refiere a Andalucía, la ampliación del horario de apertura para posibilitar la atención en la franja de la tarde (Orden de 31 de octubre de 2007) parece ser el factor fundamental del descenso en el número de quejas.

La Comunidad Autónoma de Valencia no suele comunicar al Consejo General del Poder Judicial las medidas que adopta sobre las quejas que se le trasladan, pero, como se detallará más adelante, se ha implantado durante 2008 un sistema telemático propio a través de la web <http://www.registrocivil.gva.es/> puede haber tenido incidencia en el descenso de las quejas registradas.

En el caso de Cataluña se han llevado a cabo una serie de medidas organizativas, de dotación de medios personales y de mejora de las sedes que se detallarán en el apartado VII de esta Memoria.

La siguiente tabla identifica los Registros que han superado durante el año 2008 el límite de cien quejas:

REGISTRO CIVIL	2007	2008	DIFERENCIA	EVOLUCIÓN
CENTRAL	519	618	99	19,1%
VALENCIA	322	383	61	18,9%
MADRID	241	362	121	50,2%
TORREJÓN DE ARDOZ	115	303	188	163,5%
ALCALÁ DE HENARES	269	243	-26	-9,7%
BURGOS	9	201	192	2133,3%
ALCORCÓN	73	166	93	127,4%
PUERTO DEL ROSARIO	131	165	34	26,0%
FUENLABRADA	60	159	99	165,0%
BARCELONA	242	147	-95	-39,3%
BILBAO	42	144	102	242,9%
MÓSTOLES	64	133	69	107,8%
COLLADO VILLALBA	43	126	83	193,0%
TERRASSA	82	105	23	28,0%
PARLA	37	100	63	170,3%

LAS QUEJAS BASADAS EN OTROS MOTIVOS NO RECOGIDOS EN LA CARTA DE DERECHOS

En este apartado se recogen las reclamaciones referidas a la actuación de los profesionales (Jueces, Fiscales, Secretarios y técnicos al servicio de la Administración de Justicia) y a la forma de llevar a cabo esa actuación, cuando se fundamentan en motivos de queja no recogidos como un derecho específico en la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*.

OTROS MOTIVOS	AÑO 2007	AÑO 2008	% SOBRE TOTAL AÑO 2008	EVOLUCIÓN
Actuación profesional	205	245	19,82%	20%
Modo de practicar las actuaciones	806	991	80,18%	23%
Total otros motivos	1.011	1.236	100,00%	22%

LA ACTUACIÓN PROFESIONAL COMO MOTIVO DE QUEJA

En este apartado de la *Carta* se registra un incremento global del 20%, que no se distribuye homogéneamente, ya que aumenta un 71% el número de quejas referidas a los técnicos al servicio de la Administración de Justicia, un 63% las relacionadas con la actuación de los Secretarios, un 36% las que tienen por objeto a los Fiscales y un 8% las referidas a los Jueces. En todo caso, el mayor peso relativo de estos motivos de queja sigue centrado en la actuación de los Jueces y deriva, generalmente, de la crítica de los/as ciudadanos/as a su labor de dirección de vistas, a la forma de su intervención en otros actos procesales, a su actuación durante las diligencias de guardia y a otros aspectos similares.

ACTUACIÓN PROFESIONAL	NÚMERO	PORCENTAJE
Juez	165	67,35%
Secretario	26	10,6%
Fiscal	30	12,2%
Técnico al servicio administración de justicia (*)	24	10%
TOTAL GENERAL	245	100,00%

(*) Se refiere a Médicos Forenses, Psicólogos, Asistentes Sociales, etc.

LAS QUEJAS SOBRE EL MODO DE PRACTICAR ACTUACIONES JUDICIALES

Aumenta globalmente en un 23% el número de reclamaciones de esta categoría, si bien hay dos epígrafes que experimentan una minoración: el referido a la forma de practicar los actos de comunicación (-6%) y el que alude a las vistas de juicios (-23%). No obstante, vuelve a subir (un 91% respecto a 2007) el número de quejas sobre la forma y la tardanza de la expedición de las certificaciones por los Registros Civiles y también aumenta un 28% el relacionado con irregularidades procesales.

MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Irregularidades procesales	483	48,74%
Forma de practicar los actos de comunicación	180	18,2%
En las vistas de juicio	85	8,6%
Forma de expedir certificaciones (Registro civil)	243	24,5%
TOTAL GENERAL	991	100,00%

LAS RECLAMACIONES INCLASIFICABLES O AJENAS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA, LAS SUGERENCIAS, LOS AGRADECIMIENTOS Y LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN FORMALIZADAS POR ESCRITO

Se analizan en este apartado los escritos recibidos que resultan inclasificables por incongruentes o manifiestamente infundados y aquellos otros que plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. En la primera categoría, el Reglamento 1/1998 obliga a dar contestación a todas las quejas, por infundadas que resulten, y ello genera, con bastante frecuencia, la presentación de escritos reiterativos que a su vez deben ser contestados. El número de escritos sobre cuestiones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia ha experimentado un crecimiento en 2008 del 60%. La mayoría de las reclamaciones consideradas como «ajenas» se refieren a la actuación de la administración penitenciaria y son derivadas hacia los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria o hacia la Dirección General de Instituciones Penitenciarias.

Se dedica además otro apartado a los escritos que técnicamente no contienen una queja o reclamación, sino una sugerencia, un agradecimiento o una solicitud de información.

RECLAMACIONES INCLASIFICABLES O AJENAS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

INCLASIFICABLE O NO GUARDA RELACIÓN CON LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	890	63,62%
Inclasificables por incongruentes	509	36,38%
TOTAL GENERAL	1.399	100,0%

DESGLOSE DE MOTIVOS DE LAS SUGERENCIAS

SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	104	74,29%
Sobre organización judicial	20	14,3%
Sobre reforma legislativa	16	11,4%
TOTAL GENERAL	140	100,0%

DESGLOSE DE MOTIVOS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN QUE DAN LUGAR A LA INCOACIÓN DE EXPEDIENTE

De este cómputo de las peticiones de información «formalizadas» están excluidas las informaciones que se prestan por vía telefónica, correo electrónico o personalmente de forma inmediata y sin tramitación de procedimiento escrito, siempre referidas éstas a direccionamiento e información general, nunca sobre procedimientos concretos, ya que para acceder a esta información particular debe acreditarse la condición de parte o la existencia de un interés legítimo, lo que debe verificar el Secretario del órgano judicial.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
General	491	79%
Particular	127	21%
TOTAL GENERAL	618	100,0%

AGRADECIMIENTOS

En este apartado se recogen cincuenta y cinco escritos de ciudadanos/as que agradecen el buen trato recibido en los órganos judiciales o en la Unidad de Atención Ciudadana. Esta cifra se mantiene en parámetros similares a los de 2007, año en el que se registraron cuarenta y siete agradecimientos.

LOS ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS

En este punto se analizan las características de los órganos afectados por las quejas en función del orden jurisdiccional al que pertenecen, del tipo de órgano de que se trate y de su ubicación geográfica.

ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR EL ORDEN JURISDICCIONAL AFECTADO

Del presente cuadro han sido excluidas las denuncias presentadas ante la Sección de Informes del Servicio de Inspección, que no facilita el orden jurisdiccional al que se refieren.

ORDENES JURISDICCIONALES	N.º ÓRGANOS (*)	PORCENTAJE
Registro Civil	6.376	41,3%
Penal	3.975	25,8%
Civil	1.318	8,5%
Gubernativo	632	4,1%
Civil Familia	351	2,3%
Vigilancia Penitenciaria	496	3,2%
Social	299	1,9%
Penal Violencia sobre la Mujer	214	1,4%
Contencioso Administrativo	177	1,1%
Menores	45	0,3%
Mercantil	29	0,2%
No refiere a ningún orden (**)	1.517	9,8%
Total general	15.429	100,00%

(*) Cada escrito puede referirse a más de un órgano. A cada uno de los órganos afectados por un escrito se le asigna el correspondiente orden jurisdiccional. Por ello, este valor implica el número de veces que se ha reclamado contra un órgano de cada uno de los órdenes descritos.

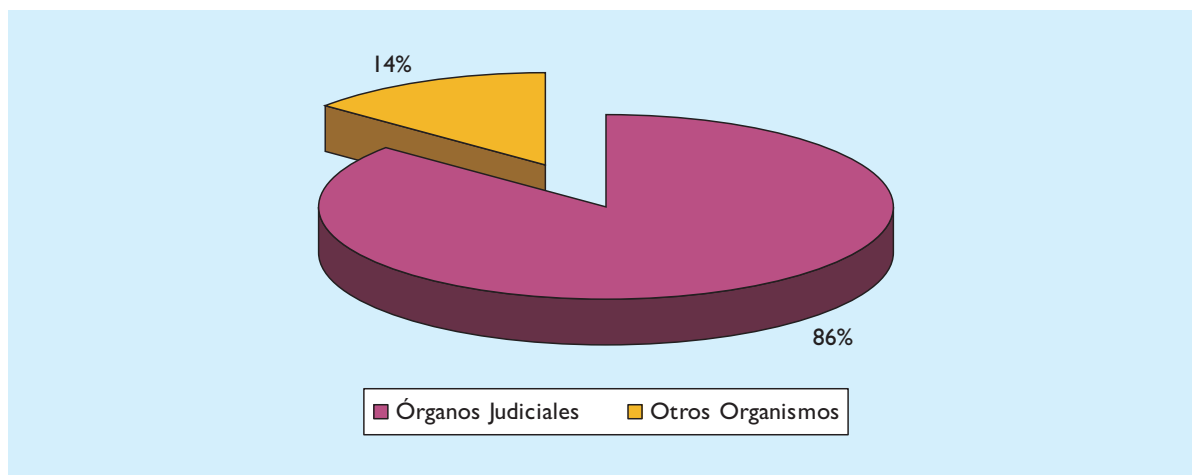
(**) Son las que no afectan de modo concreto a un tipo de orden jurisdiccional o el denunciante no ha especificado el orden a que se refieren

Las quejas relativas a los Registros Civiles siguen siendo el apartado más numeroso y han experimentando un aumento del 28,8 % respecto de 2007, incremento superior al experimentado el año 2006 (22,3 %). El resto de los órdenes jurisdiccionales se mantiene en valores relativamente estables y en general es coherente con el peso que cada uno de ellos tiene en el conjunto de la litigiosidad. Es decir, los asuntos que suponen un mayor porcentaje sobre el total de ingresados en el territorio nacional (por este orden: penal, civil, social, contencioso-administrativo, vigilancia penitenciaria y menores) también generan un mayor número de reclamaciones. Este paralelismo se rompe, no obstante, en las quejas relativas a los órganos con competencia en materia de vigilancia penitenciaria, que tradicionalmente han sido superiores al porcentaje que los procedimientos judiciales suponen sobre el total.

No obstante, dentro de este panorama de relativa estabilidad, las quejas relativas a la jurisdicción civil han experimentado un descenso de tres puntos respecto al año anterior, afectando también a las relativas a la jurisdicción de familia, ya sea ejercida por órganos especializados o por los Juzgados de Primera Instancia o mixtos con competencias en esta materia, que suponen un 2,3% del total, frente al 3,9% de 2007.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR EL TIPO DE ÓRGANO AFECTADO.

El tipo de órganos mayoritariamente afectados por las quejas y reclamaciones son los órganos judiciales (86%) y, a mucha distancia (14%), otros organismos (Colegios de Abogados, Institutos de Medicina Legal...)



TIPOS DE ÓRGANOS JUDICIALES AFECTADOS

Desde el punto de vista orgánico, se mantienen, con carácter general, los parámetros de 2007 sobre la distribución de los Juzgados y Tribunales afectados por las quejas, que sigue encabezada por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción. No debe olvidarse que estos Juzgados son también los más numerosos en el sistema judicial español. Como salvedades a esta regla general, los Registros Civiles Exclusivos, que ascienden un puesto, ven incrementado su porcentaje de quejas desde el 8% hasta el 9%, superando a los Juzgados de Instrucción, que ocupaban el tercer lugar en 2007.

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	4.973	32%
Juzgado Primera Instancia	2.959	19%
Registro Civil Exclusivo	1.442	9%
Juzgado de Instrucción	1.338	9%
Tribunal Superior de Justicia	976	6%
Juzgado de lo Penal	723	5%
Registro Civil Central	620	4%
Sedes Judiciales	512	3%
Audiencia Provincial	432	3%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	248	2%
Juzgado de lo Social	231	1%
Juzgado de Paz	155	1%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	121	1%
Servicios Comunes	114	1%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	109	1%
Tribunal Supremo	79	1%
Juzgado Decano Exclusivo	77	0%
Juzgado Central de Instrucción	60	0%
Audiencia Nacional	58	0%
Juzgado de lo Mercantil	43	0%
Juzgado Central de Vigilancia Penitenciaria	36	0%
Juzgado de Menores	33	0%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	6	0%
Juzgado Central de lo Penal	2	0%
Juzgado Togado Militar	2	0%
Tribunal Militar Central	2	0%
No concreta Órgano Judicial (*)	167	1%
Genérica Organismos Judiciales (**)	6	0%
Total General	15.524	100%

(*) Son que se refieren a una generalidad de órganos

(**) Son aquéllas reclamaciones y denuncias en las que no se ha precisado el órgano denunciado y no se ha podido pedir aclaración por domicilio insuficiente o porque, solicitada aclaración sobre este extremo, no se ha facilitado.

QUEJAS REFERENTES A OTROS ORGANISMOS

TIPO ÓRGANO DENUNCIADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Colegios de Abogados	270	10%
Clínicas Médico Forenses o Institutos de Medicina Legal	130	5%
Servicios de Orientación Jurídica	111	4%
Centro Penitenciario	74	3%
Fiscalías	74	3%
Consejo General del Poder Judicial	64	2%
Administración con competencias en Justicia	62	2%
Administración del Estado	52	2%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	36	1%
Tribunal Constitucional	23	1%
Administración local	15	1%
Colegios de Procuradores	14	1%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	12	0%
Administración Autonómica	10	0%
Puntos de Encuentro Familiares	5	0%
Juntas Electorales	4	0%
Defensores del Pueblo	1	0%
No concreta (*)	703	27%
Genérica (**)	946	36%
TOTAL GENERAL	2.606	100%

(*) Son aquellas reclamaciones y denuncias en las que no se ha precisado el órgano denunciado y no se ha podido pedir aclaración por domicilio insuficiente o simplemente, pedido, no se ha facilitado.

(**) El 75% de estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y el 13% a cuestiones clasificables o ajenas a las funciones del Consejo.

Como se ha señalado anteriormente, en 2008 se ha apreciado, especialmente en el último trimestre, un incremento de las quejas relacionadas con la faceta organizativa y prestacional de los servicios relacionados con el reconocimiento del derecho a la justicia gratuita. La suma de las quejas relacionadas con los Colegios de Abogados, los Servicios de Orientación Jurídica y las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita han sufrido un incremento del 51% en 2008, en clara relación con el incremento de la demanda del reconocimiento a la justicia gratuita que se entiende, como antes se ha expuesto, íntimamente relacionada con la situación económica del país.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR LA UBICACIÓN TERRITORIAL DE LOS ÓRGANOS AFECTADOS

La distribución territorial de las reclamaciones y denuncias debe ser analizada bajo una premisa esencial: el mayor número de quejas asignadas a los órganos de una Comunidad Autónoma no responde necesariamente a una peor calidad del servicio prestado por los órganos judiciales ubicados en la misma, sino que también puede deberse a la concurrencia de múltiples factores: el número de órganos judiciales, el nivel de litigiosidad o el de usuarios/as, la mayor o menor consolidación de la cultura de la reclamación, la dotación en las sedes judiciales de mecanismos que facilitan el acceso a la queja, etc.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE	EVOLUCIÓN RESPECTO AL AÑO 2007
Comunidad de Madrid	3.656	20,2%	32,7%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.972	10,9%	3,2%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.903	10,5%	2,3%
Comunidad Valenciana	1.859	10,3%	3,2%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	1.574	8,7%	246,7%
Comunidad Autónoma de Canarias	1.032	5,7%	13,2%
Órganos centrales	938	5,2%	25,6%
Comunidad Autónoma de Galicia	602	3,3%	42,3%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	550	3,0%	42,5%
Comunidad Autónoma de País Vasco (*)	450	2,5%	21,0%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	374	2,1%	100,0%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	297	1,6%	63,2%
Comunidad Autónoma de Aragón	287	1,6%	63,1%
Comunidad Autónoma de Extremadura	233	1,3%	79,2%
Principado de Asturias	228	1,3%	28,1%
Comunidad Autónoma de La Rioja	139	0,8%	120,6%
Comunidad Autónoma de Cantabria	113	0,6%	-2,6%
Comunidad Foral de Navarra	81	0,4%	35,0%
Territorios militares	4	0,0%	-20,0%
Sin Especificar (**)	1838	10,1%	18,4%
TOTAL GENERAL	18.130	100%	27%

(*) Los datos relativos al País Vasco hay que analizarlos teniendo presente que en sus sedes judiciales no hay instalados buzones.

(**) En esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia.

Como ya sucedió en 2007, es la Comunidad Autónoma de Madrid la que concentra el mayor porcentaje de quejas (20,2%), duplicando al de las Comunidades que ocupan los puestos siguientes (Cataluña, Andalucía y Valencia) y con un notable incremento del volumen de reclamaciones. Mención aparte merece el caso de Castilla y León, Comunidad en la que el espectacular ascenso del número de quejas se debe al elevado número de escritos en los que la ciudadanía y los/as profesionales muestran su disconformidad con la decisión del Tribunal Superior de Justicia de suprimir el desplazamiento de los Juzgados de lo Penal de Burgos para la celebración de vistas en Miranda de Ebro⁶.

El cuadro que figura a continuación muestra la evolución del número de órganos denunciados en los distintos territorios entre 2004, año en que se instalaron en las sedes judiciales los buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias, y 2007, con la diferencia en términos absolutos entre los dos extremos de la serie y el incremento que suponen las cantidades de 2007 en relación a 2004.

⁶ Se han registrado 800 quejas por este motivo.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA (*)	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	DIF 2004-2008	INCREMENTO BASE 2004
Castilla y León	471	359	352	454	1.574	1103	234,2
Canarias	575	544	646	912	1.032	457	79,5
Extremadura	134	84	109	130	233	99	73,9
Islas Baleares	185	203	187	182	297	112	60,5
La Rioja	87	60	64	63	139	52	59,8
Comunidad de Madrid	2.305	2.416	2.607	2.756	3.656	1.351	58,6
Aragón	182	133	140	176	287	105	57,7
País Vasco (*)	299	331	256	372	450	151	50,5
Andalucía	1.547	1.559	1.751	1.861	1.903	356	23,0
Órganos centrales	784	690	815	747	938	154	19,6
Castilla-La Mancha	467	411	370	386	550	83	17,8
Región de Murcia	322	217	196	187	374	52	16,1
Cataluña	1.740	1.444	1.478	1.910	1.972	232	13,3
Galicia	533	580	376	423	602	69	12,9
Comunidad Valenciana	1.664	1.086	1.434	1.802	1.859	195	11,7
Navarra	100	64	46	60	81	-19	-19,0
Cantabria	144	100	96	116	113	-31	-21,5
Principado de Asturias	293	199	186	178	228	-65	-22,2
TOTAL GENERAL	11.832	10.480	11.109	12.715	16.288	4.456	37,7

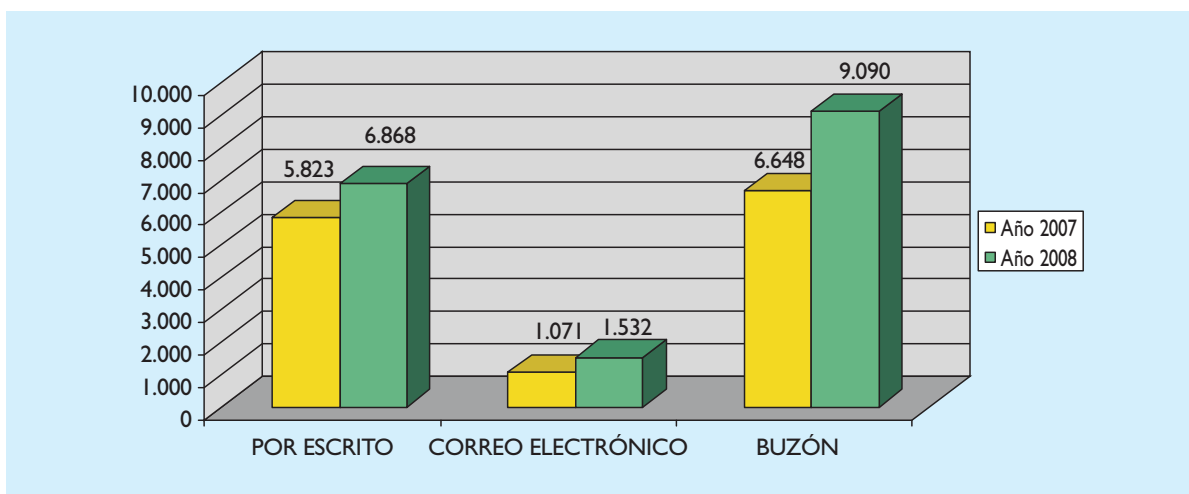
(*) No se incluyen las reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia, que se clasificaban en el cuadro anterior como 'sin especificar'.

(**) En la Comunidad Autónoma del País Vasco no existen buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias, implantados desde 2004 en el resto del territorio.

LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

VÍAS DE PRESENTACIÓN

Los medios más utilizados para la presentación de las denuncias y reclamaciones son, por este orden, los buzones instalados al efecto en las sedes judiciales, el correo ordinario o la presentación en el registro del CGPJ y el correo electrónico, con ligeras variaciones respecto al año anterior.



Modalidades de acceso.

El número de quejas depositadas en los buzones ha experimentado un incremento del 37% con respecto al año anterior; las que han sido presentadas a través del correo electrónico han aumentado un 43% y las recibidas por correo ordinario o mediante presentación en el Registro del Consejo han crecido un 18%.

ESTUDIO SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS BUZONES INSTALADOS EN LAS SEDES JUDICIALES

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de **9.090 escritos** a través de los buzones instalados en las sedes judiciales. A continuación se detalla el número de escritos recibidos por esta vía, organizando la información por Comunidades Autónomas:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad de Madrid	2.436	26,80%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	1.229	13,52%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.078	11,86%
Comunidad Valenciana	909	10,00%
Comunidad Autónoma de Canarias	678	7,46%
Comunidad Autónoma de Andalucía	613	6,74%
Órganos Centrales	565	6,22%
Comunidad Autónoma de Galicia	260	2,86%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	220	2,42%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	210	2,31%
Comunidad Autónoma de la Región De Murcia	199	2,19%
Comunidad Autónoma de Aragón	169	1,86%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	138	1,52%
Comunidad Autónoma de La Rioja	133	1,46%
Comunidad Autónoma de Extremadura	132	1,45%
Comunidad Autónoma de Cantabria	75	0,83%
Comunidad Foral de Navarra	46	0,51%
Comunidad Autónoma del País Vasco (**)	0	0,00%
Total General	9.090	100,00%

(*) Se recuerda que no hay buzones en los partidos judiciales de este territorio.

DATOS DE INTERÉS SOBRE LAS PERSONAS Y ENTIDADES QUE HAN FORMULADO QUEJAS DURANTE EL AÑO 2007

En este apartado se ha ordena toda la información disponible que sirve para contestar a la pregunta *¿quiénes se quejan del funcionamiento de la justicia?* A este interrogante se puede responder desde dos puntos de vista: bien desde la perspectiva del género o bien valorando los datos desde la perspectiva profesional y la situación jurídica de sus autores/as.

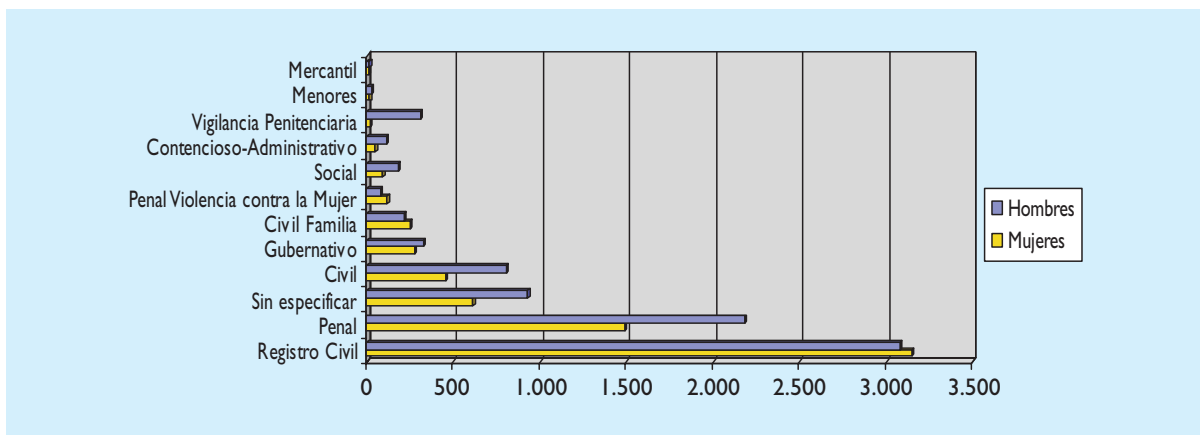
LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

La valoración de la perspectiva de género en las quejas recibidas exige una previa delimitación respecto de las personas jurídicas y los organismos judiciales. Existe, además, un apartado de «otros» que agrupa las quejas anónimas y aquellas otras en las que no se puede discernir el género de quienes las firman.

TIPO DE PERSONA	NÚMERO	PORCENTAJE
Hombre	10.161	56,7%
Mujer	7128	39,8%
Otros	364	2,0%
Persona jurídica	180	1,0%
Organismo judicial	80	0,4%
TOTAL GENERAL	17.913	100,00%

Aunque se ha registrado un incremento global de denunciante del 29% respecto del año anterior, la distribución por géneros es desigual: mientras el número de hombres crece un 26%, el de mujeres lo hace en un 37%.

El estudio de impacto de género en el tratamiento de las quejas y reclamaciones evidencia no sólo que el porcentaje de hombres es superior en casi diecisiete puntos sino también que, como en años anteriores, sólo en materia de Registro Civil y de violencia sobre la mujer el número de reclamantes mujeres es mayor que el de hombres. En todo caso, los datos de 2008 pueden servir para resituar la perspectiva de género, ya que se aprecia un *deslizamiento* de dos puntos y medio en las reclamaciones presentadas por mujeres, que pasan del 37,3% al 39,8%, a costa de las formuladas por los varones, que descienden desde el 58,1% al 56,7%.

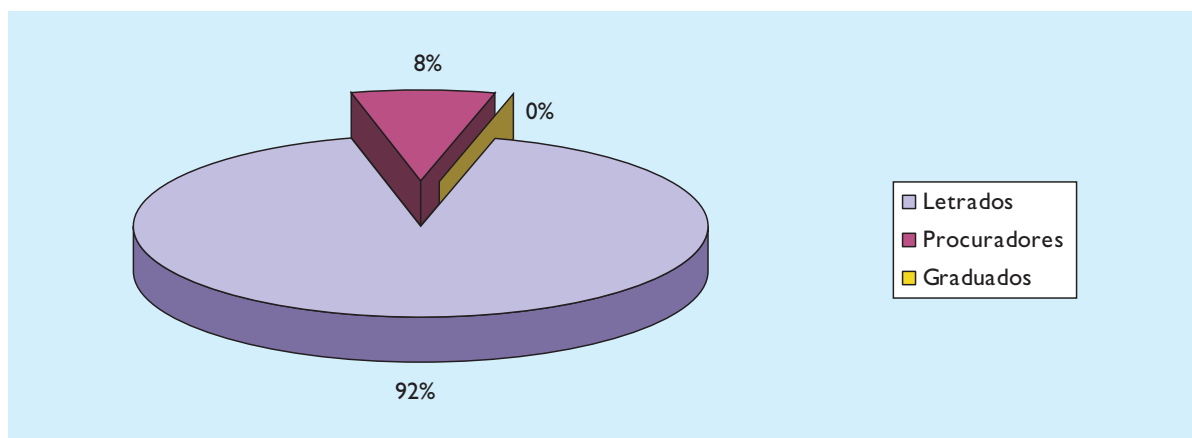


Evolución por género y orden jurisdiccional.

LA SITUACIÓN JURÍDICA DE QUIENES FORMULAN LAS QUEJAS

TIPO DE DEMANDANTE DE LA INTERVENCIÓN	N.º DENUNCIANTES	PORCENTAJE
Particular	14.937	83,4%
Interno centro penitenciario	1.045	5,8%
Operadores Jurídicos	1283	7,2%
Anónimo	241	1,3%
Colectivo/asociación	88	0,5%
Entidad mercantil	74	0,4%
Funcionarios	90	0,5%
Órgano Judicial	49	0,3%
Órgano técnico del CGPJ	58	0,3%
Sin Especificar y otros	30	0,2%
Organismo Público	18	0,1%
Total	17.913	100%

El número total de demandantes de intervención ha aumentado, como antes se indicaba, en un 29% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del incremento es desigual: el número de particulares ha crecido un 34% y el de operadores jurídicos en un 5%. En cambio, se aprecia un descenso del 5% en el número de internos en centros penitenciarios que han presentado quejas o reclamaciones. En la categoría de operadores jurídicos se engloba a letrados, procuradores, graduados sociales y a los Colegios de Abogados y Procuradores, aún cuando los primeros constituyen, con mucha diferencia, el subgrupo más numeroso.



Operadores jurídicos.

LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LOS RESTANTES ÓRGANOS GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL

Los órganos de gobierno del poder judicial han tramitado reclamaciones que afectan a 2.436 órganos, cifra muy similar a la del año anterior. El cómputo total por Comunidades Autónomas va referido a los órganos afectados por la reclamación, con independencia del número de escritos recibidos. Se incluyen en el cómputo aquellos expedientes que han sido remitidos a otro órgano judicial, lo que explica la diferencia con la cifra del punto I.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO (*)	PORCENTAJE
Comunidad Valenciana	525	21,5%
Comunidad Autónoma de Cataluña	455	18,7%
Comunidad Autónoma del País Vasco	390	16,0%
Comunidad Autónoma de Andalucía	383	15,7%
Comunidad De Madrid	178	7,3%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	152	6,2%
Comunidad Autónoma de Galicia	93	3,8%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	65	2,7%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	60	2,5%
Comunidad Autónoma de Aragón	38	1,6%
Comunidad Autónoma de Canarias	23	0,9%
Comunidad Autónoma de Extremadura	23	0,9%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	19	0,8%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	14	0,6%
Comunidad Foral de Navarra	13	0,5%
Órganos Centrales	3	0,1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	2	0,1%
Comunidad Autónoma de La Rioja	1	0,0%
TOTAL ÓRGANOS DENUNCIADOS	2.436	100,0%

(*) Las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información escritas tramitadas por los órganos de gobierno de los Juzgados y Tribunales y referidas a aquellas cuya incoación se ha notificado a la Unidad de Atención Ciudadana entre el día 1 de enero de 2.008 y el 2 de enero de 2.009, lo que supone que se incluyen las comunicadas dentro del plazo reglamentariamente establecido de 48 horas desde su recepción hasta ese día en que fue cerrado el registro a efectos estadísticos. Por ello se analizan quejas que fueron materialmente incoadas por el órgano de gobierno a finales del año 2.007 y remitidas durante el 2.008 y quedan fuera del tratamiento estadístico las remitidas con posterioridad a la primera quincena de enero de 2.009, aunque hayan sido tramitadas durante el año objeto de análisis.

LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2008

ASPECTOS GENERALES

El artículo 6.1 del *Reglamento 1/99,8 de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales*, establece que en la tramitación de las quejas «...se adoptarán las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de las mismas, dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes. (...) Cuando la competencia no corresponda a los órganos de gobierno del Poder Judicial, se procederá a remitir la denuncia a la administración, órgano o corporación profesional competentes, interesando de éstos la comunicación de la resolución que recaiga».

Durante 2008 se ha enfatizado la línea de trabajo de fomentar la adopción de medidas de mejora de la Administración de Justicia por los órganos competentes en cada caso para la puesta en marcha de soluciones a las disfunciones puestas de manifiesto por los/as ciudadanos/as, cuando se comprueba que dichas disfunciones realmente existen. Los mecanismos empleados para el cumplimiento de este objetivo se basan, en primer lugar, en la explicación personalizada que desde la Unidad se ofrece a quienes han puesto de manifiesto esas disfunciones, explicación en la que en todo caso se detallan las actuaciones y decisiones adoptadas, bien por las Administraciones con competencias sobre medios personales y materiales (en casos de problemas estructurales), bien por los propios órganos judiciales, cuando estos adoptan medidas (generalmente de tipo organizativo o procesal) que solventan, total o parcialmente, los motivos de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

De otro lado, se ha realizado un importante esfuerzo para avanzar en la capacidad de propuesta de la propia Unidad, consolidando un objetivo ya definido en 2007 para dotar de un contenido cualitativamente más avanzado a las previsiones del artículo 6.2 del Reglamento 1/1998. Este precepto complementa el ya citado artículo 6.1, insistiendo en la adopción de las de «*las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de la [queja], dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes*». En este sentido, se ha prestado especial atención a las propuestas realizadas a los órganos judiciales en aspectos organizativos y procesales, esencialmente basadas en el *Reglamento 1/2005, de 15 de septiembre de los Aspectos Accesorios de las Actuaciones Judiciales*, en materia de prestación de atención e información, racionalización de los señalamientos judiciales, notificación previa de los acuerdos de suspensión de vistas y diligencias, etc.

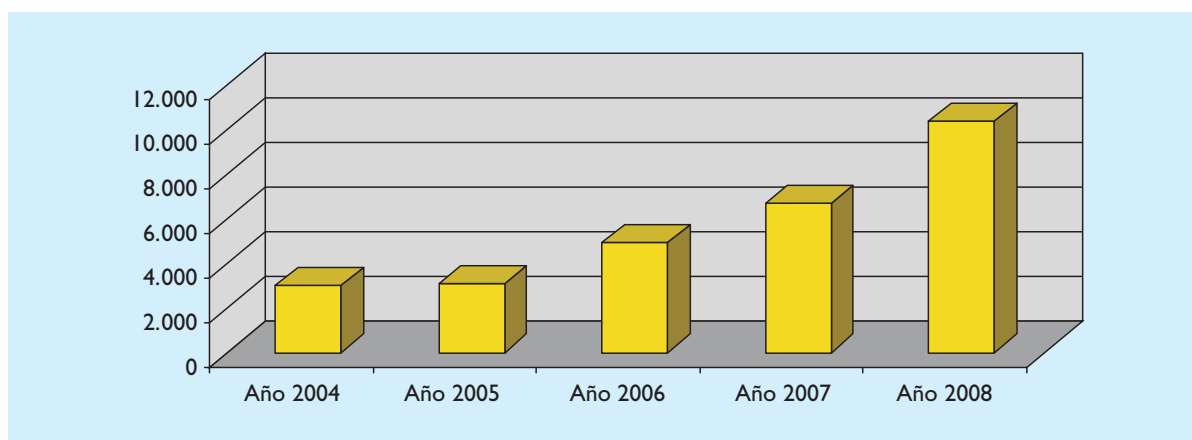
Por último, se ha mejorado la información facilitada a los/as ciudadanos/as sobre las medidas de mejora, como instrumento necesario para fomentar la adopción de dichas medidas por los órganos competentes en cada caso, y se ha continuado la línea de trabajo, ya iniciada en 2007, de optimizar su tratamiento.

QUEJAS QUE HAN DADO LUGAR AL TRASLADO AL ÓRGANO O ADMINISTRACIÓN COMPETENTE PARA LA SUBSANACIÓN DE ANOMALÍAS

EVOLUCIÓN DE LOS TRASLADOS (2004-2008)

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2008 la UAC ha dado traslado de 10.400 escritos de reclamación o sugerencia a los órganos competentes) que se especifican en el apartado siguiente) para su estudio y propuesta o adopción, en su caso, de las medidas de mejora necesarias para corregir la situación denunciada. Debe tenerse en cuenta, en la valoración de estos datos, que un mismo escrito puede generar un traslado simultáneo a más de un órgano o Administración (por ejemplo, una queja que evidencia un problema de organización y de dotación de medios en un Registro Civil puede justificar su traslado al Encargado, a la Dirección General de los Registros y del Notariado y a la Administración con competencia sobre los medios personales y materiales).

La cifra de escritos trasladados ha experimentado un gradual incremento desde 2004, como se expone gráficamente a continuación. El incremento en el número de traslados realizados en el año 2008 sobre el año anterior (cifrado en el 54 %) obedece, en primer lugar, al aumento en el número de quejas recibidas; en segundo lugar, a la frecuencia con la que la motivación de dichas quejas está relacionada con problemas estructurales de los órganos judiciales (plantillas inadecuadas, déficits de la planta judicial, vacantes, exceso de trabajo...); y, por último, al contenido, cada vez más complejo y detallado, de las quejas recibidas, que ponen de manifiesto disfunciones cuyo origen es variado y cuya solución pasaría por la actuación del propio órgano afectado y de las Administraciones competentes.



Evolución de los traslados.

ÓRGANOS DESTINATARIOS DE LOS TRASLADOS

RECLAMACIONES	NÚMERO	%
Traslado a DG de los Registros y del Notariado (*)	3.063	29,45%
Traslado a DGJ Madrid	1.410	13,56%
Traslado al órgano afectado	1.271	12,22%
Traslado a Encargados del Registro Civil	1.179	11,34%
Traslado al Servicio de Inspección del CGPJ a efectos disciplinarios u otros (**)	840	8,08%
Traslado a DGJ Ministerio de Justicia	793	7,63%
Traslado a DGJ Cataluña	462	4,44%
Traslado a DGJ Valencia	453	4,36%
Traslado a Colegio de Abogados	253	2,43%
Traslado a DGJ Canarias	229	2,20%
Traslado a DGJ Andalucía	146	1,40%
Traslado a Decanos	114	1,10%
Traslado a DGJ Galicia	81	0,78%
Traslados a Fiscalía	21	0,20%
Traslado a DGJ Aragón	20	0,19%
Traslado a DGJ Asturias	20	0,19%
Traslado a DGJ Cantabria	18	0,17%
Traslado a otras Administraciones con competencias	21	0,20%
Traslado a DGJ Navarra	5	0,05%
Traslado a Colegio de Procuradores	1	0,01%
TOTAL ESCRITOS	10.400	100,0%

(*) Las quejas trasladadas a la Dirección General de los Registros y del Notariado lo han sido también a la Administración competente en materia de medios materiales y personales de los Registros Civiles afectados por las quejas.

(**) El número de quejas trasladadas al Servicio de Inspección ha aumentado considerablemente en 2008, en parte debido al incremento en el número de escritos recibidos y en parte por la modulación de los criterios de la Comisión Disciplinaria sobre el tratamiento de las quejas por dilaciones en los procedimientos.

Los traslados más numerosos son los realizados a la Dirección General de los Registros y del Notariado, debido, como ya se ha indicado al elevado número de quejas existentes sobre el funcionamiento de los Registros Civiles territoriales y del Registro Civil Central.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRASLADADAS AL SERVICIO DE INSPECCIÓN DEL C.G.P.J.

Durante el año 2008 se han remitido 840 escritos al Servicio de Inspección. De ellos, una pequeña parte (10 escritos) responden a la remisión para conocimiento de la correspondiente Unidad Inspectora de la situación del órgano judicial afectado por la reclamación, a efectos de programación de visitas, medidas inspectoras, planes de urgencia y otros similares. En la inmensa mayoría de los escritos remitidos (830) el traslado obedecía a la aplicación del artículo 6.3 del Reglamento 1/98, es decir, a la posible existencia de responsabilidad disciplinaria, muchos de los cuales se encuentran actualmente en trámite.

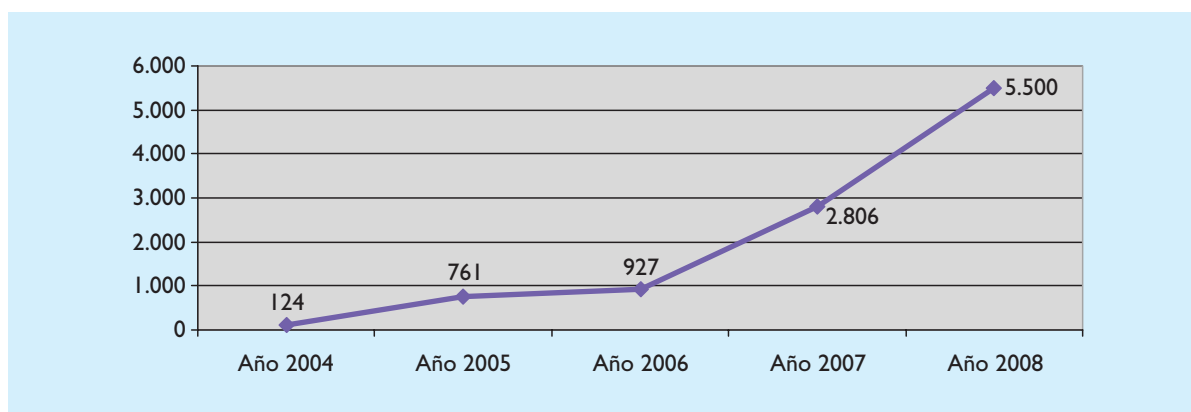
En el momento de realizar esta memoria, la Sección de Informes del Servicio de Inspección había incoado 731 Informaciones Previas con los escritos remitidos, que, a su vez, habían dado lugar a la apertura de 64 Diligencias Informativas. De ellas, tres han derivado en la apertura de expediente disciplinario por parte de la Comisión Disciplinaria.

QUEJAS QUE HAN DADO LUGAR A LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA POR LA UAC

EVOLUCIÓN DE LA CAPACIDAD DE PROPUESTA DE LA UAC

Durante el año 2008, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 5.500 motivos de reclamación, de las que el 94 % ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana. De ellas, el 33 % contenía propuestas concretas sobre medios materiales o personales, medidas procesales, sobre organización de la oficina judicial o afectadas por el art. 6.3 del Reglamento del Consejo 1/98.

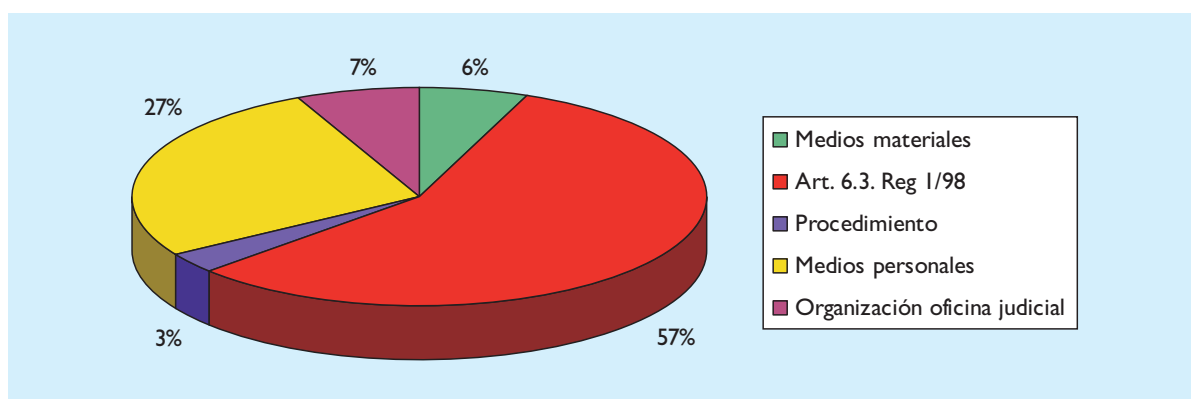
Como más adelante se explicará, este conjunto de actuaciones (traslado de escritos y propuesta de medidas de mejora) ha dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 4.797 de los motivos de queja alegados.



Evolución de las propuestas de mejora.

CONTENIDO Y DESTINATARIOS DE LAS PROPUESTAS

Las medidas propuestas por la UAC se califican en un porcentaje importante (82%) como «genéricas» debido a que se trata de propuestas abiertas que no contienen pautas específicas para solventar la disfunción de que se trate por existir diversas alternativas que deben ser valoradas por el órgano al que se dirigen dichas propuestas.



Medidas propuestas (salvo genéricas): 1.723.

La siguiente tabla resume el total de las propuestas realizadas en función del órgano que la realiza (Unidad de Atención Ciudadana, restantes órganos de gobierno del Poder Judicial o los propios órganos judiciales) y el contenido de las mismas.

TIPO DE ÓRGANO PROPONENTE	MEDIOS MATERIALES	ART. 6.3 REGLAMENTO 1/98 (*)	SOBRE PROCEDIMIENTO	GENÉRICAS	MEDIOS PERSONALES	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	TOTAL
Unidad de Atención Ciudadana	97	984	56	3.441	467	119	5.164
Órganos de Gobierno	11	6	6	243	57	2	325
Órganos Judiciales	1	1	3	0	6	0	11
TOTAL	109	991	65	3.684	530	121	5.500

(*) Además de los escritos trasladados a la Sección de Informes del Servicio de Inspección del Consejo, se han trasladado escritos a otros órganos competentes en materia disciplinaria del personal al servicio de la Administración de Justicia. Los traslados efectuados al amparo de este artículo no presuponen, lógicamente, la concurrencia de todos los requisitos necesarios para tipificar una infracción disciplinaria, sino que se basan en la apariencia objetiva de los elementos básicos de la tipificación legal que se entiende deben ser investigados por el órgano con competencias disciplinarias.

QUEJAS QUE HAN DADO LUGAR A LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS CONCRETAS DE MEJORA DE LAS DISFUNCIONES PLANTEADAS

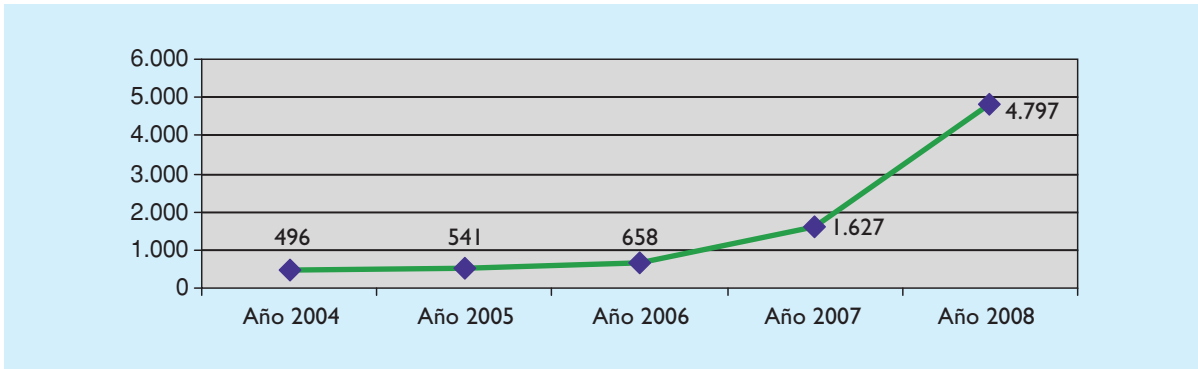
EVOLUCIÓN DE LAS MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADAS A RAÍZ DE LAS QUEJAS (2004-2008)

La virtualidad de las quejas y reclamaciones de los/as ciudadanos/as como motor de impulso en la mejora de la Administración de Justicia se ha reforzado año a año. Como ya se ha indicado, las actuaciones realizadas por la Unidad de Atención Ciudadana han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 4.797 motivos de reclamación, de las que el 88,2% han sido adoptadas por las administraciones competentes sobre medios materiales y personales, el 5% por los Juzgados y Tribunales y el 6,8 % restante por órganos de gobierno del Poder Judicial. Ello implica que el 26% del total de motivos de reclamación recibidos en la Unidad ha generado un efecto real de avance en la calidad del servicio prestado por los órganos judiciales.

La valoración sobre las medidas adoptadas a raíz de las quejas suscita, además, una segunda reflexión. La regulación del Reglamento 1/1998 y el contenido, variado y plural, de muchas de las quejas, impide realizar una aproximación estadística rigurosa al número de motivos de queja que está plenamente justificado. En muchos casos, los motivos de queja están suficientemente fundados, pero en otros sólo hay una justificación parcial; con demasiada frecuencia, se aprecia un déficit de información (generalmente no imputable al/la ciudadano/a) que, de solventarse a tiempo, hubiera evitado la presentación de la reclamación. Los motivos expuestos en las quejas, sometidas además al principio de absoluta libertad de forma, no admiten, por ello, una clasificación apriorística, pero sí puede obtenerse alguna conclusión de los datos ofrecidos sobre las medidas de mejora adoptadas.

En este sentido, si se excluyen las reclamaciones motivadas por la discrepancia con el contenido de las resoluciones judiciales o las cuestiones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia⁷, puede concluirse que el 35% de los motivos de queja han dado lugar a la adopción de alguna medida de mejora y que, precisamente por ello, se trataba de motivos plenamente justificados.

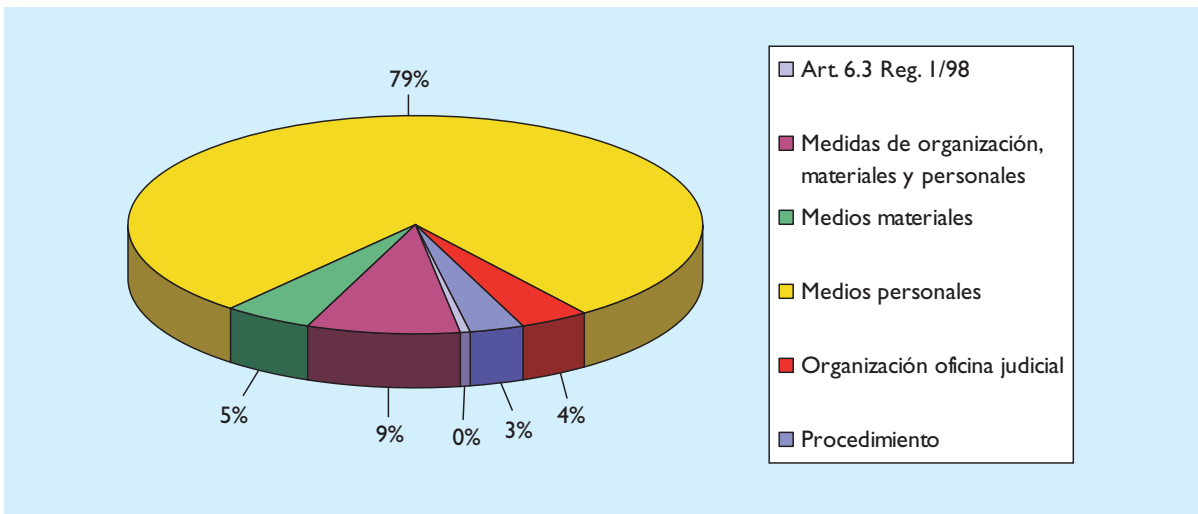
⁷ En una proyección sobre los datos del cuadro general motivos del apartado II de esta Memoria, serían un total de 13.713 motivos de reclamación.



Evolución de las medidas adoptadas a raíz de las quejas.

CONTENIDO DE LAS MEDIDAS DE MEJORA

Las medidas de mejora adoptadas se refieren, en un porcentaje relevante (78,9%) a la ampliación de los medios personales al servicio de la Administración de Justicia. En un 9,4% de los casos, las mejoras abarcan conjuntamente medidas de organización, materiales y personales. El 4,9% de las medidas se refiere a avances en medios materiales; otro 3,8% se corresponde con mejoras en la organización interna de la oficina o dependencia que optimizan la calidad del servicio prestado, mientras el 2,7% tiene por objeto cuestiones procesales. Las medidas de contenido disciplinario no alcanzan el 0,25%.



A continuación se detallan las medidas de mejora clasificadas por el tipo de órgano que adopta la medida y el contenido de las mismas, con especial referencia a las medidas adoptadas por las Administraciones con competencia en materia de medios materiales y personales de la Administración de Justicia.

TIPO DE ÓRGANO QUE ADOPTA LA MEDIDA	MEDIOS MATERIALES	SOBRE PROCEDIMIENTO	INCOACIÓNDILIGENCIAS CON ARCHIVO	INCOACIÓNDILIGENCIAS	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	ESTUDIO MEDIDAS MEDIOS MATERIALES	ART. 6.3 REG. 1/98	MEDIOS PERSONALES	TRASLADO A ÓRGANO CON COMPETENCIAS	MEDIDAS ORGANIZACIÓN, MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES	TOTAL
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	0	2	0	1	2	0	0	319 (*)	0	0	324
Órganos Judiciales	2	126	0	0	104	0	6	2	1	0	241
Otros Organismos	233	3	1	1	78	3	0	3.462	0	451	4.232
TOTAL MEDIDAS	235	131	1	2	184	3	6	3.783	1	451	4.797

(*) Corresponden a la adscripción de funcionarios del servicio de apoyo dependiente de algunos TSJ a determinados órganos judiciales.

En el desglose de los órganos responsables de la adopción de las medidas de mejora, debe tenerse muy presente que mientras las medidas atribuidas a las Administraciones con competencia sobre los medios personales y materiales tienen un efecto altamente expansivo (la dotación de un único funcionario de refuerzo, por ejemplo, afecta a todas las quejas cuyos motivos sean la inadecuación de la plantilla), las que adoptan los órganos judiciales tienen consecuencias estadísticas mucho más limitadas. Esta apreciación explica también por qué en algunos territorios, como la Comunidad Autónoma de Madrid o el territorio en el que conserva las competencias el Ministerio de Justicia, siendo el número global de medidas de mejora aparentemente muy elevado, sigue aumentando el número de quejas. Por un lado, una única medida (como la explicada en el ejemplo) afecta sobre a un *universo* más amplio de quejas, como sucede en Madrid o en el Registro Civil Central; y, por otro, ese *universo* de quejas se aglutina en muchos casos en torno a motivos coincidentes: la inadecuación de la plantilla, la falta de cobertura de vacantes, los tiempos de espera etc.

ÓRGANO QUE ADOPTA LA MEDIDA	MEDIOS MATERIALES	INCOACIÓNDILIGENCIAS CON ARCHIVO	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	ESTUDIO MEDIDAS MEDIOS MATERIALES	MEDIOS PERSONALES	MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN, MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES	TOTAL
Comunidad Autónoma de Andalucía	11	0	35	0	18	0	64
Comunidad Autónoma de Aragón	19	0	0	0	0	0	19
Comunidad Autónoma de Asturias	3	0	0	0	0	0	3
Comunidad Autónoma de Canarias	0	0	0	0	94	0	94
Comunidad Autónoma de Cantabria	6	0	0	0	1	0	7
Comunidad Autónoma de Cataluña	86	0	7	1	81	211	386
Comunidad Autónoma de Galicia	3	0	0	0	0	0	3
Comunidad Autónoma del País Vasco	1	0	0	0	21	0	22
Comunidad de Madrid	6	0	1	2	2.259	0	2.268
Comunidad Foral de Navarra	0	0	0	0	3	0	3
Comunidad Valenciana	3	0	0	0	289	240	532
Ministerio de Justicia	95	1	28	0	695	0	819
TOTAL MEDIDAS	233	1	71	3	3.461	451	4.220

MEDIDAS DE MEJORA MÁS RELEVANTES

Se enumeran en este apartado algunas de las medidas que más relevancia han tenido sobre las disfunciones planteadas en las quejas y reclamaciones. Se trata de medidas enumeradas sin ánimo exhaustivo, de modo que se incluyen únicamente las que han sido objeto de comunicación oficial a la Unidad de Atención Ciudadana o, en el caso de la creación de órganos, las que han tenido la oportuna publicación oficial.

Es evidente, por otro lado, que las Administraciones competentes pueden haber llevado a cabo otras actuaciones de mejora que no han sido comunicadas a la UAC, bien porque afectan a órganos o servicios que no han sido objeto de quejas o reclamaciones formalizadas, bien por otra serie de motivos. Por ejemplo, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Comunidad de Valencia no suele comunicar a la Unidad de Atención Ciudadana, por regla general, ninguna de las eventuales medidas adoptadas.

- a) **El Ministerio de Justicia** ha completado las previsiones de la Ley de Demarcación y Planta Judicial con la creación de 160 unidades judiciales. De ellas, nueve corresponden a Juzgados de Violencia sobre la Mujer, medida ésta que ha servido para mejorar la situación de los Juzgados de Primera Instancia y de Instrucción y de Instrucción con competencias compartidas en esta materia, que generaba un número de importante de quejas debidas a que la atención preferente a los procedimientos de violencia sobre la mujer generaba suspensiones y retrasos no programados en el resto de las actuaciones judiciales señaladas. La creación de tres nuevos Registros Civiles Exclusivos (en Palma de Mallorca, Alicante y Valencia) servirá para aliviar la situación de sobrecarga de trabajo que afectaba a los Registros existentes en estas ciudades y contribuirá al descenso del número de quejas.

Por otro lado, la adopción de planes de actuación tendentes a recuperar el retraso provocado por la huelga que los/as funcionarios/as del denominado «territorio Ministerio» se ha computado también como medida de mejora.

Además de otras medidas puntuales sobre diversos órganos, se han mantenido tanto el refuerzo de personal destinado en el Registro Civil Central como los planes para la agilización de la expedición de certificaciones y para la atención al público en el mismo. Desde la perspectiva de los medios materiales, el Ministerio de Justicia ha comunicado avances en la digitalización de los libros del Registro Civil Central y la implantación de mejoras en el sistema de atención telemática disponible en la web www.mjusticia.es.

En colaboración con el Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya, el Ministerio ha de Justicia ha ultimado las obras de mejora de las instalaciones del Registro Civil de Barcelona.

- b) **El Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya** ha procedido a la apertura de un punto de atención al ciudadano/a en el Registro Civil de Barcelona y ha dotado de nuevas funciones a la Oficina de Atención Ciudadana de Vilafranca del Penedès.

La aplicación del Proyecto para la mejora de los Registros Civiles ha dado lugar, por otra parte, a la programación de actividades de formación en técnicas de atención a la ciudadanía y, por otra, al impulso de medidas organizativas.

Desde la perspectiva de la inversión en medios personales, se han comunicado medidas de refuerzo en los Registros de Barcelona, Sabadell, Hospitalet de Llobregat y Badalona.

Por otro lado, se han inaugurado nuevas sedes judiciales en Hospitalet de Llobregat y Santa Coloma de Gramanet, lo que ha supuesto una mejora importante de las instalaciones y ha posibilitado la adaptación de los espacios del Registro Civil a las demandas organizativas básicas (gestor de colas, mostrador específico de información...). Se ha comunicado, además, la realización de obras de mejora en las sedes judiciales de Cervera y Sabadell.

En el Registro Civil de Barcelona, se ha mejorado la dotación informática y la gestión de los archivos y se han instalado nuevos dispositivos de turno. En colaboración con el personal del Registro, se han aplicado nuevos sistemas organizativos que han reducido los tiempos de espera en la sede y el plazo de inicio de los expedientes de nacionalidad, que ha descendido de dos años a ocho meses. Desde el mes de septiembre el horario de atención al público se ha

ampliado a la franja de tarde (de 16 a 18 horas) durante dos días a la semana. Se ha dotado al Registro de personal laboral especialista en atención telefónica (una persona para expedientes de nacionalidad y otra para información general).

- c) **La Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía** ha comunicado la revisión de las sedes judiciales para la eliminación de barreras arquitectónicas y ha ultimado las obras para su efectiva supresión en la sede de la C/ Tomás García Figueras de Jerez de la Frontera, así como la adopción de determinadas medidas de refuerzo coyuntural del personal judicial.
- d) **La Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad de Canarias** ha informado que durante 2008 se han mantenido y ampliado las medidas de refuerzo en algunos Registros Civiles especialmente sobrecargados, como el de Puerto del Rosario.
- e) **La Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Cantabria**, a través de la Dirección General de Justicia, ha reforzado la plantilla del Registro Civil de Torrelavega y ha iniciado el proceso de implantación del sistema INFOREG en todos los Juzgados de Paz. Se ha impulsado, además, la digitalización de todos los libros registrales desde 1950.
- f) Por su parte, **la Consejería de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid**, a través de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, ha reforzado las plantillas en distintos Registros Civiles de la Comunidad Autónoma que sufren una especial sobrecarga de trabajo, como el Registro Civil Exclusivo de Madrid y los Registros de Alcobendas, Alcalá de Henares, Alcorcón, Collado Villalba, Leganés, Navalcarnero, Fuenlabrada, Parla y San Lorenzo de El Escorial.
- g) A través de las comunicaciones cursadas por los órganos judiciales se han computado medidas de refuerzo adoptadas por la **Consellería de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana** en los Registros Civiles de Alicante, Elche y Valencia. Durante 2008 ha implantado, además, un sistema telemático propio para la realización de trámites en los Registros Civiles a través de la web <http://www.registrocivil.gva.es/>.