

Unidad de Atención Ciudadana

Estudio global de las reclamaciones, denuncias y peticiones presentadas en 2015

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2015, esto es, las recibidas en la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) y en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998.

Para valorar los datos que se ofrecen es preciso tener en cuenta que cada uno de los escritos presentados puede haberlo sido por uno/a o más denunciante, 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	Demandantes de intervención	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana	10.144	11.186	10.492	12.052
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.514	2.239	2.604	3.052
TOTAL GENERAL	12.658	13.425	13.096	15.104

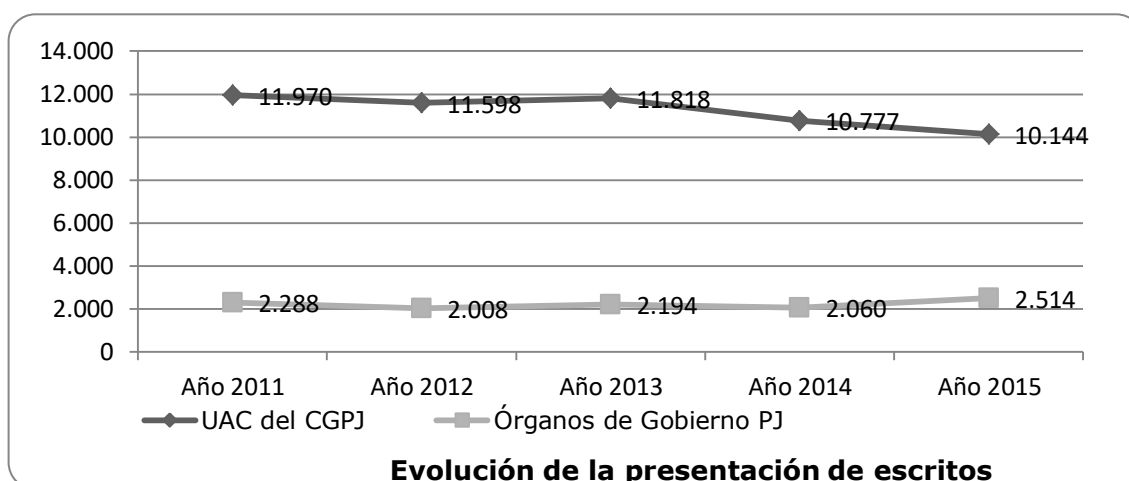
Las cifras ofrecidas, agrupadas en los cuatro conceptos explicados, suponen en todos los casos un ligero descenso sobre los datos de 2014, cuyas cifras globales, 12.837 escritos de reclamación o denuncia, bajan ligeramente a 12.658 escritos. Desde el año 2004, en que comenzó a elaborarse esta Memoria de acuerdo con los criterios que sirven de guía a la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración de Justicia*, hemos asistido a un incremento continuado del número global de quejas y denuncias hasta el 2008, año en que se alcanzó la cota máxima de 17.490.

En los años siguientes, a excepción de un pequeño repunte en el 2011, el número global de quejas se ha estabilizado en estos parámetros. El porcentaje de descenso sobre el año 2014 se sitúa entre un 1% y un 8%, como se muestra en la tabla que figura a continuación.

Valor Analizado	Evolución sobre 2014
Número de escritos	-1%
Número de demandantes de intervención	-8%
Número de Órganos denunciados	-3%
Número de motivos alegados	-2%

El descenso de los datos anteriormente reflejados se debe en parte a la reestructuración del Consejo, ya que hasta diciembre de 2013 se venían sumando los datos de las quejas que se tramitaban en el Servicio de Inspección, y que actualmente se tramitan directamente en la Sección de Actuaciones Previas.

En su conjunto, el número de escritos se ha reducido en un 1,4% con



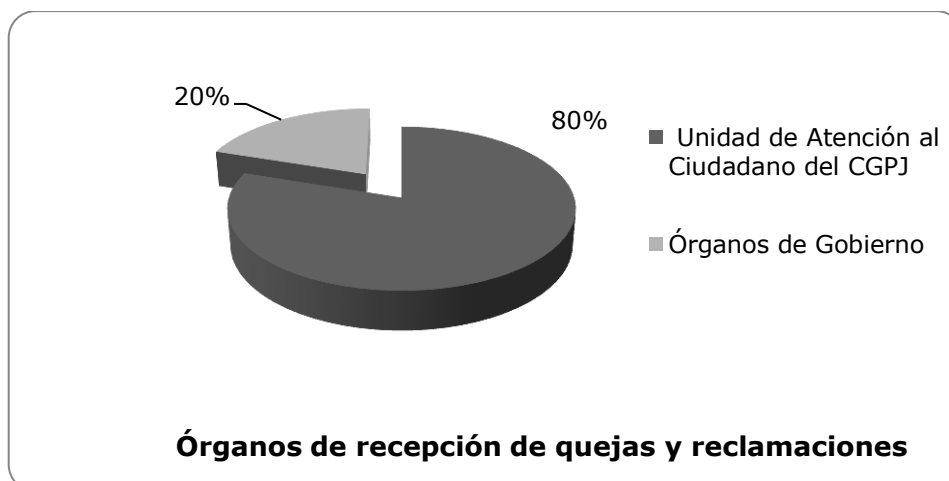
respecto al año 2014. El porcentaje de escritos tramitados por la UAC ha descendido ligeramente, un 6%, con respecto al año 2014. Por el contrario, el número de escritos tramitados por los órganos de gobierno ha experimentado un incremento significativo del 22%.

Durante el año 2015 fueron presentados un total de 12.658 escritos de los cuales 10.144 son tramitados por la UAC y 2.514 por los diferentes órganos de gobierno del Poder Judicial, puntualizando que el control y seguimiento de estos últimos ha sido igualmente realizado por la UAC.

En todo caso, el balance de los datos muestra que, frente a la tendencia siempre creciente que se observa hasta el año 2008, y que afectaba tanto al número de las personas que mostraban su descontento con el funcionamiento de la Administración de Justicia como a las razones de ese descontento y a los órganos afectados, en los últimos años se han producido ligeras variaciones tanto de aumento como de disminución del número de escritos recibidos en los distintos estamentos analizados, por lo que cabe presumir una cierta estabilización.

El gráfico que figura a continuación muestra la evolución de la presentación de escritos desde el año 2011.

En el 2015, la UAC sigue siendo la principal vía de recepción de las quejas y reclamaciones con un 80% del total de las presentadas, mientras que el 20% restante corresponde a las tramitadas por los órganos de gobierno del Poder Judicial (decanos/as, presidentes/as de audiencias y presidentes/as de los tribunales superiores de justicia).



Debe tenerse en cuenta, además, que la UAC desarrolla una parte importante de su actividad encargándose de 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, a los 10.144 escritos de reclamación, deben sumarse las 3.917 peticiones telefónicas y presenciales. El número de atenciones realizadas de forma presencial o por comparecencia directa en la sede del CGPJ ascendió a 253, lo que supone un incremento del 18% con respecto al año 2014. Asimismo las atenciones telefónicas también han ascendido en un 3%, alcanzando la suma de 3.664.

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

Materias	Nº Atenciones	Porcentaje
Información sobre Reclamaciones en Trámite	1255	32%
Información sobre Actividad y Funciones CGPJ	613	16%
Asesoramiento Jurídico (**)	588	15%
Información General sobre Procedimientos Judiciales y Otros Procedimientos	471	12%
Localización y Funciones Órganos Admón. Justicia	233	6%

Localización y Funciones Otros Órganos	218	5%
Procedimiento de Quejas y Organización OACS (*)	172	4%
Regulación Legal	151	4%
Coordinación de las OACS, Decanatos, etc...	109	3%
Sin Especificar	107	3%
Total general	3917	100%

(*) La denominación de "OACS" se refiere 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.

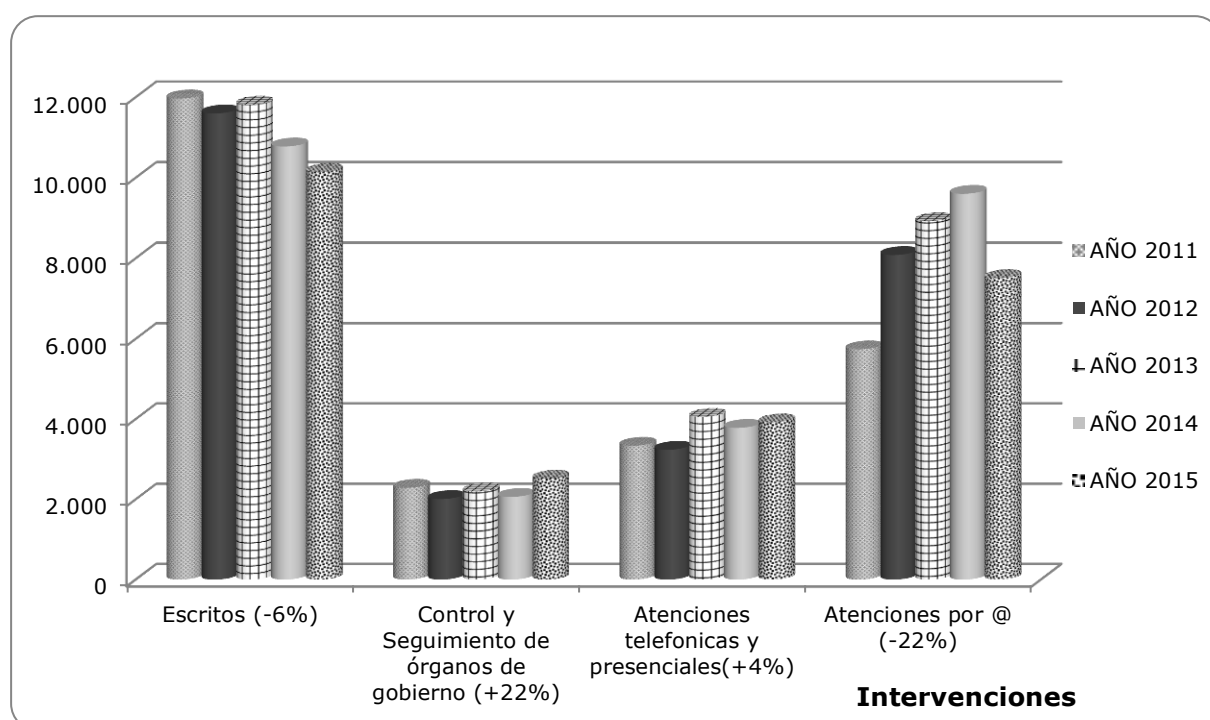
Del cuadro anterior se desprende que las materias objeto de las consultas y quejas se mantienen en porcentajes similares a los del año 2014.

Durante el año 2015 se han atendido un total de 7.510 escritos de correo electrónico, de los cuales 5.592 han dado lugar a la incoación de expedientes (ya de queja o reclamación, ya de petición de información, ya de sugerencia) y el resto, 1.918, son correos que se han unido a expedientes ya abiertos. Se ha producido un descenso del 22% en el número total de correos electrónicos atendidos respecto al año anterior, si bien hay que puntualizar que este descenso, se debe a que, a diferencia de años anteriores, no se han recibido campañas de queja y/o reclamación por esta vía. El número de correos electrónicos que ha generado la incoación de expedientes ha ascendido de forma significativa en casi un 49%.

La actividad de la UAC durante 2015 se resume en un total de 24.085 intervenciones, desglosadas en la tramitación de 10.144 escritos o expedientes de queja, de los que 5.592 se han recibido por correo electrónico; control y seguimiento de las 2.514 quejas tramitadas por otros órganos de gobierno; 3.917 atenciones telefónicas y presenciales; y 7.510 atenciones por correo electrónico. En el siguiente gráfico se muestran los datos de los últimos cinco años.

Los motivos de las quejas

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", siguiendo la serie iniciada en 2004. Esta clasificación estadística ofrece innumerables ventajas, ya que permite un seguimiento pormenorizado de la aplicación de la Carta de Derechos y facilita el cumplimiento de la obligación del CGPJ de incluir en su memoria anual "la referencia específica y suficientemente detallada a las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre el



funcionamiento de la Administración de Justicia", de acuerdo con el contenido literal del último apartado de la misma referente a su "eficacia".

No obstante, la gran diversidad de los motivos expuestos en los escritos tramitados obliga a tener en cuenta otras categorías para aquellos que no tienen correlación con los derechos de la Carta.

El esquema básico de clasificación de los motivos de las quejas y denuncias responde a estos ejes principales:

- Motivos relativos al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.
 - Motivos que pueden implicar vulneración de los derechos de la Carta.
 - Motivos que no tienen correlación en los derechos de la Carta

- Actuación profesional de jueces/zas, letrados/as de la Administración de Justicia, fiscales y técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia.
 - Modo de practicar las actuaciones (errores procesales, actos de comunicación...).
- Motivos que implican únicamente disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales, los cuales, por su propio contenido, no implican disfunción alguna.
 - Motivos de queja inclasificables o ajenos a las competencias de la Administración de Justicia o del CGPJ.
 - Peticiones de información, sugerencias y agradecimientos.

El número de motivos alegados es siempre superior al de escritos recibidos porque en algunas reclamaciones la motivación de la queja es plural. Durante 2015 se han computado un total de 15.104 motivos de reclamación, lo que supone una disminución del 2% sobre los datos del año anterior. La distribución de esta variación es desigual ya que, mientras las quejas relativas al funcionamiento de juzgados y tribunales, que es el bloque más importante, no han sufrido incremento significativo, el resto ha experimentado variaciones. Así las denominadas inclasificables o referidas a cuestiones ajenas a las competencias del CGPJ suben un 27%, las peticiones de información bajan un 31% y las referidas a disconformidad con resolución judicial han disminuido en un 9%. Por otra parte, los agradecimientos suben un 51% y las sugerencias un 9%. No obstante, hay que señalar que las cantidades absolutas de esos epígrafes son muy reducidas, como se observa en la siguiente tabla.

Las grandes categorías de los motivos de las quejas y reclamaciones son las siguientes:

Motivos de los escritos	Número	Porcentaje
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	10294	68%
Disconformidad con resolución judicial	2238	15%
Inclasificable o cuestión ajena	1512	10%
Peticiones de Información	719	5%
Sugerencias	225	1%
Agradecimientos	116	1%
Total General	15.104	100%

Desglose general de los motivos relativos al funcionamiento juzgados y tribunales, según los criterios de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.

Motivos Carta de Derechos	Año 2014	Año 2015	% sobre total año 2015	Evolución sobre 2014
Una justicia transparente	582	656	7,1%	13%
Una justicia comprensible	2	4	0,0%	100%
Una justicia atenta	3.937	3.892	42,1%	-1%
Una justicia responsable ante la ciudadanía	128	181	2,0%	41%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4.632	4.254	46,0%	-8%
Total 'Justicia moderna y abierta...'	9.281	8.987	97,2%	-3%
Protección de las víctimas del delito	22	30	0,3%	36%
Protección de los menores	8	8	0,1%	0%
Protección de los discapacitados	60	53	0,6%	-12%
Los inmigrantes ante la justicia	0	9	0,1%	900%
Total 'Una Justicia que protege a los más débiles'	90	100	1,1%	11%
Una conducta deontológicamente correcta	50	97	1,0%	94%
Un/a ciudadano/a informado	4	30	0,3%	650%
Una justicia gratuita de calidad	23	33	0,4%	43%
Total 'Una relación de confianza...'	77	160	1,7%	108%
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	9.448	9.247	100,0%	-2%

La tabla anterior explica la clasificación de las quejas recibidas de acuerdo con los tres apartados principales de la *Carta*: una justicia moderna y abierta a la ciudadanía, una justicia que protege a los más débiles, y una relación de confianza con abogados/as y procuradores/as, los cuales a su vez se desglosan en subapartados.

El 90% 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*.

Las quejas relativas al Capítulo "Una Justicia moderna y abierta a los ciudadanos".

Este primer capítulo se refiere a los motivos de las quejas basadas en los derechos a una justicia transparente, comprensible, atenta, responsable, ágil y tecnológicamente avanzada.

Una justicia transparente

Durante 2015 se ha producido un moderado incremento de los motivos de reclamación referidos a la transparencia de la justicia en un 13% frente al 2014, invirtiendo la tendencia de descenso registrada durante los cinco últimos años. Sigue siendo muy importante el peso que representa este motivo de queja en lo relativo a los registros civiles, el cual supone el 50% del total, siendo ligeramente superior al del año 2014 que fue del 42%.

Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

Una justicia transparente	Número	Porcentaje
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	284	43%
Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	4	1%
Información sobre horarios de atención al público	23	4%
Información transparente sobre estadística, pendencia etc. de juzgados de toda España	1	0%
Información sobre estado y contenido de los procesos en que se acredite interés	171	26%
Acceso a documentos, libros y registros	53	8%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	6	1%
Información telefónica adecuada	99	15%
Directorios y carteles	15	2%
Total General	656	100%

Una justicia comprensible

El número de quejas incluidas en este epígrafe sigue siendo muy escaso. En los últimos cinco años el número de quejas por este motivo oscila entre las 18 del año 2011, y las 4 del año 2015.

Una justicia comprensible	Número	Porcentaje
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	2	50%
Uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	2	50%
Total General	4	100%

Una justicia atenta

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos relativos al trato personal e institucional recibido, es decir, no sólo a la forma en que son atendidas las personas que acuden a los órganos judiciales, sino también a la puntualidad de

las actuaciones, a la información sobre las eventuales suspensiones de juicios y vistas, a las condiciones de las dependencias judiciales, al pago de las indemnizaciones a las personas citadas como testigos, al horario de atención al público y al uso de lenguas cooficiales.

Desde el año 2010 las quejas referidas a este tipo de motivos ha sufrido oscilaciones al alza y a la baja, habiendo descendido en 2014 un 15% frente al 2013 y un ligero descenso del 1% en el año 2015.

También en este apartado sigue siendo relevante el peso de las quejas relativas al funcionamiento de 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 y que aglutinan el 60% de los motivos de reclamación basados en la vulneración de alguno de los derechos que configuran el epígrafe global de "una justicia atenta", con un aumento de tres puntos respecto a 2014.

Los datos globales sobre las reclamaciones relativas a este apartado de la *Carta* aglutinan el 42% del total y constituyen, junto con las reclamaciones que afectan al derecho a una justicia ágil y tecnológicamente avanzada que es del 46%, las dos expresiones fundamentales del descontento de la ciudadanía. Durante el año 2015 las reclamaciones por dilaciones representan nuevamente el montante más importante y las referidas a una justicia atenta vuelven a ocupar el segundo lugar.

Como ya se ha indicado en otras memorias, la relevancia del epígrafe de la *Carta* sobre el derecho a una justicia atenta radica en que la efectividad de algunos de los derechos que agrupa no depende de un modo tan ineludible como en otros capítulos de las inversiones presupuestarias, sino que también tiene gran influencia la aplicación de políticas organizativas y de sensibilización 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 ligadas a la dotación de medios 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).

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

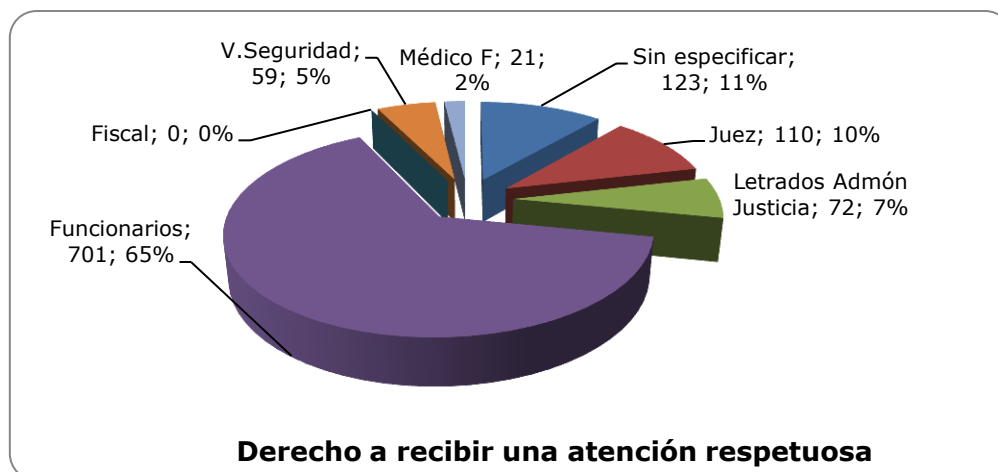
Una justicia atenta	Número	Porcentaje
Derecho a recibir atención respetuosa	1097	28%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	31	1%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	125	3%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	150	4%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	486	13%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	10	0%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	446	11%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	8	0%
Derecho a que se identifiquen los/as funcionarios/as actuantes	73	2%
Derecho a la atención personal del juez/a o secretario/a judicial respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	33	1%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediación	0	0%
Horario insuficiente (***)	750	19%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	30	1%
Derecho a reducir los tiempos de espera	653	17%
Total General	3892	100%

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

(**) Este motivo tiende a ser malinterpretado por los/as ciudadanos/as, que consideran que el/la Juez/a o el/la Letrado/a de la Administración de Justicia 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.

Las reclamaciones y denuncias referidas al trato recibido, que constituyen el 28% del total de quejas del apartado "Una Justicia Atenta" se han desglosado distinguiendo el cargo de la persona a la que se imputan esas deficiencias de trato en el siguiente gráfico:



El peso

específico que cada una de estas categorías tiene sobre el total es similar al de años anteriores y parece responder a variables como la frecuencia en el trato, que lógicamente es más elevada en el caso de los/as funcionarios/as al servicio de la administración de justicia, o la identificación del cargo desempeñado, que es más evidente en los/as jueces/zas y magistrados/as, en cuanto presiden los juicios y vistas, que, por ejemplo, en el caso de los/as letrados/as de la Administración de Justicia.

En cuanto al número de quejas por el trato recibido ha aumentado un 13% respecto al año 2014. Las quejas referidas a los a los/as jueces/zas, letrados/as de la Administración de Justicia, médicos forenses y funcionarios de la Administración de Justicia se han incrementado ligeramente mientras que han disminuido las referidas a los/as vigilantes de seguridad.

Las quejas relacionadas con la falta de identificación de los/as funcionarios/as fueron 73 en total, lo que supone un 2% del total del subapartado de una Justicia atenta. No se trata, por tanto, del motivo de queja con mayor peso dentro del capítulo, pues es ampliamente superado, por ejemplo, por el derecho a recibir una atención respetuosa (28%), a un horario suficiente (19%), a reducir los tiempos de espera (17%), derecho a una comparecencia lo menos gravosa posible (12%), o a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta (11%).

Una justicia responsable ante la ciudadanía

En este capítulo se produce un aumento del 41% de las quejas en relación con el año anterior, si bien hay que puntualizar que la vulneración del derecho a una justicia responsable sigue siendo un motivo de reclamación poco importante en términos absolutos puesto que únicamente fueron presentadas 181 reclamaciones que supone el 2% del total de las presentadas por los motivos de la *Carta*.

Una justicia responsable ante la ciudadanía	Número	Porcentaje
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	16	9%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	67	37%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	98	54%
Total General	181	100%

Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada

El número total de reclamaciones de este bloque ha experimentado un descenso del 8% respecto de los datos del año 2014, reduciéndose el número de las quejas de las 4.632 a 4.254 en el 2015.

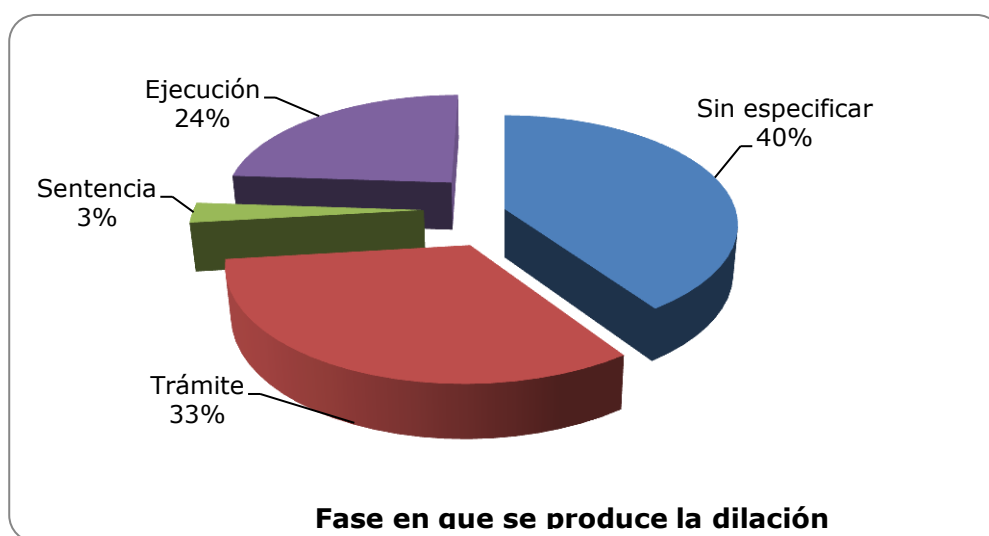
Se reproduce en este epígrafe, por lo demás, el enorme peso que el funcionamiento de los registros civiles tiene en la percepción global sobre la agilidad y modernidad de la justicia, ya que, del total de los motivos de reclamación computados en este epígrafe, el 31% (1.309) se refiere a los registros civiles, porcentaje inferior en cinco puntos al del año 2014.

En todo caso, la quejas que se basan en la dilación de los procedimientos no siempre se pueden atribuir a la capacidad resolutoria de la persona titular del órgano judicial (en cuyo caso da lugar a la incoación de las correspondientes diligencias en el Servicio de Actuaciones Previas), 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 y tecnológicamente avanzada	Número	Porcentaje
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3531	83%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	319	7%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	182	4%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	39	1%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	106	2%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	1	0%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	76	2%
Total General	4254	100%

Cuando el texto de las quejas o 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 dilación alegada, distinguiendo a estos efectos entre los asuntos en trámite (fase declarativa), los asuntos pendientes de sentencia o de resolución final y los asuntos en ejecución.

Durante el año 2015 las quejas referidas a la fase de trámite han experimentado un descenso del 9% con respecto al año 2014, mientras que las quejas referentes a la fase de ejecución han sufrido un ligero incremento del 6%.



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 muchas de estas quejas los órgano afectado son los registros civiles en los que sus expedientes no se distingue la ejecución como una fase autónoma.

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 un 1,1% sobre el total de los motivos alegados. 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 2015 se recibieron 30 reclamaciones relacionadas con este epígrafe, frente a las 22 de 2014. El motivo de queja más frecuente, aunque en número extremadamente limitado, sigue siendo el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen que la víctima no coincida con la persona imputada o acusada en las dependencias judiciales, así como la ausencia de medidas para garantizar la dignidad e intimidad de la víctima en sus comparecencias.

Protección de las víctimas del delito	Número	Porcentaje
Derecho a la información de la víctima de delito	4	13%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	12	40%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	1	3%
Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales.	13	43%
Total General	30	100%

Protección de los/as menores

Las reclamaciones por este motivo constituyen un dato absolutamente residual y como tal viene consolidándose desde 2006. El total de quejas recibidas en el 2015 referidas a este epígrafe coincide con el del año 2015.

Protección de los menores	Número	Porcentaje
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	2	25%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	6	75%
Total General	8	100%

Protección de los/as discapacitados/as

En este epígrafe asistimos a una disminución del número de reclamaciones, que se cifra en un 12% respecto a 2014. 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
Comparecencia solo cuando resulte estrictamente necesaria	4	4%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	48	90%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	3	6%
Total General	53	100%

Los/as inmigrantes ante la justicia

Los motivos relacionados con este epígrafe de la Carta siguen siendo reducidos aunque han experimentado un aumento importante en este año en el que se ha alcanzado la cifra de 9 quejas. El mayor número se produjo en el año 2007 con 15 quejas y, el mínimo, en el año 2014 con una sola queja. Y, como se advertía en la introducción de este apartado, no puede descartarse que la mayor vulnerabilidad de los inmigrantes arrastre esa especie 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%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de las decisiones que le afectan	3	34%
Derecho a intérprete	2	22%
Total General	9	100%

Las quejas relativas a las relaciones con abogados y procuradores

Las quejas que se refieren a este bloque han aumentado un 108% respecto de 2014, con un total de 160 quejas. Estas quejas dan lugar al traslado al colegio profesional correspondiente o, en su caso, a las comisiones de asistencia jurídica gratuita.

Una relación de confianza con abogados y procuradores	Número	Porcentaje
Una conducta deontológicamente correcta	97	60%
Un ciudadano informado	30	19%
Una justicia gratuita de calidad	33	21%
Total General	160	100%

Especial referencia a las quejas relativas al funcionamiento de los registros civiles

Las reclamaciones relacionadas con deficiencias de diversa naturaleza en los registros civiles siguen siendo muy elevadas. El número de motivos de reclamación asociados al funcionamiento de los registros civiles ha descendido un 6% respecto a los del año anterior.

El peso relativo que las reclamaciones por el funcionamiento de los registros civiles tienen sobre el conjunto de las referidas al funcionamiento de los juzgados y tribunales es del 44%. Es de señalar que si consideramos todos los motivos de

los escritos que se refieren a los registros civiles (disconformidad con resolución judicial, cuestión ajena o inclasificable y peticiones de información o sugerencias) el porcentaje que se alcanza es del 40%. En la siguiente tabla se muestra el peso relativo que tiene cada uno de los motivos sobre los que se ha recibido alguna reclamación derivada de la actuación de un registro civil:

Apartados de 'La Carta'	Nº general de motivos	Nº motivos Registro Civil	Porcentaje sobre el total de quejas por este motivo
Una justicia transparente	656	328	50%
Una justicia comprensible	4	0	0%
Una justicia atenta	3892	2336	60%
Una justicia responsable ante el ciudadano	181	47	26%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4254	1309	31%
Protección de las víctimas del delito	30	0	0%
Protección de los menores	8	0	0%
Protección de los discapacitados	53	3	6%
Los inmigrantes ante la justicia	9	2	22%
Una conducta deontológicamente correcta	97	0	0%
Un ciudadano informado	30	1	3%
Una justicia gratuita de calidad	33	0	0%
Apartados no recogidos en 'La Carta'	Nº general de motivos	Nº motivos Registro Civil	Porcentaje sobre el total de quejas por este motivo
Actuación profesional	307	6	2%
Modo de practicar las actuaciones	740	130	18%

La percepción ciudadana sobre la transparencia, la calidad de la atención prestada y la agilidad de la Administración de Justicia sigue estando muy perjudicada por las disfunciones de los registros civiles. Nada menos que el 60% de las quejas basadas en la deficiente atención derivan de la relación de la ciudadanía con un registro civil, lo mismo que el 50% de las reclamaciones presentadas por falta de transparencia y el 31 % en las quejas sobre la agilidad de la justicia.

Los principales motivos de reclamación sobre los registros civiles siguen siendo la tramitación lenta, el horario insuficiente, los tiempos de espera y la atención respetuosa, que sumados, acaparan el 59% 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 tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	793	19%	19%
Horario insuficiente	723	17%	36%
Derecho a reducir los tiempos de espera	566	14%	50%
Derecho a recibir atención respetuosa	388	9%	59%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	321	8%	67%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	306	7%	74%
Información General y Actualizada sobre Funcionamiento de Juzgados y Características y Requisitos Genéricos de los distintos Procedimientos Judiciales	230	6%	80%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	100	2%	82%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	90	2%	84%
Expedición de certificaciones	84	2%	86%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	82	2%	88%
Agradecimiento	78	2%	90%
Información Telefónica Adecuada	75	2%	92%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	68	2%	94%
Irregularidad procesal	55	1%	95%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	52	1%	96%
Sobre reforma legislativa	48	1%	97%
Petición de Información General	29	1%	98%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	25	1%	99%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	23	1%	99%
Derecho a conocer el Estado y Contenido de los Procesos en los que se Acredite Interés	16	0%	100%
Sobre organización judicial	10	0%	100%

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	2011	2012	2013	2014	2015	Evolución 2014-2015	Evolución 2011-2015
Comunidad de Madrid	2716	1527	1439	921	1175	28%	-57%
Andalucía	486	327	601	799	993	24%	104%
Comunidad Valenciana	1004	1079	1221	1070	617	-42%	-39%

Cataluña	758	337	499	451	379	-16%	-50%
Canarias	277	175	469	180	181	1%	-35%
Castilla-La Mancha	210	182	175	186	170	-9%	-19%
Región de Murcia	199	406	258	334	162	-51%	-19%
Órganos Centrales	272	414	313	272	106	-61%	-61%
País Vasco	111	95	92	80	106	33%	-5%
Aragón	62	216	121	91	85	-7%	37%
Castilla y León	163	78	77	104	71	-32%	-56%
Galicia	42	29	38	43	49	14%	17%
Islas Baleares	21	96	74	27	30	11%	43%
Principado de Asturias	91	13	51	29	13	-55%	-86%
Navarra	21	18	50	13	13	0%	-38%
Cantabria	46	15	27	6	9	50%	-80%
Extremadura	15	29	6	9	8	-11%	-47%
La Rioja	24	8	8	0	3	300%	-88%

Los registros civiles de las comunidades autónomas que más quejas han recibido durante el año 2015, han sido la Comunidad de Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana. Si bien esta última ha experimentado un notable descenso en su número respecto al año 2014, al igual que en la Región de Murcia, Órganos Centrales, y Castilla León.

La siguiente tabla identifica los registros civiles que han superado durante el año 2015 el límite de 50 expedientes de reclamación. Podemos observar diferencias muy significativas respecto al año 2014. Así, Aranjuez, Arganda del Rey, Roquetas de Mar, Alcalá de Guadaíra y Alzira experimentan un notable incremento del número de reclamaciones que evidencia la situación crítica que atraviesan.

Por el contrario, desaparecen de esta relación algunos registros civiles que el año 2014 tuvieron más de 50 quejas y que el año 2015 no han llegado a esta cota, como son los de Torrevieja de 143 a 20, Granada de 97 a 30, Leganés de 86 a 46, Colmenar Viejo de 84 a 8, Sagunto de 80 a 22, Zaragoza de 77 a 42, Coslada de 72 a 37, Móstoles de 63 a 25, Melilla de 61 a 24, Murcia de 58 a 25, Córdoba de 51 a 16 y Puerto del Rosario de 50 a 20.

En cambio hay otros registros civiles que no aparecían en la relación de los 50 primeros de 2014 y sí aparecen este año, como son Arganda el Rey, Elche, Roquetas de Mar, Dos Hermanas, Torrejón de Ardoz, Alzira, Alcalá de Guadaíra y Aranjuez.

REGISTRO CIVIL	2015	2014	Diferencia	Evolución 2014-2015
Aranjuez	211	2	209	10450%
Madrid	208	100	108	108%
Arganda del Rey	160	40	120	300%
Roquetas de Mar	139	34	105	309%
Algeciras	131	119	12	10%
Alcorcón	122	117	5	4%
El Ejido	113	84	29	35%
Registro Civil Central	106	122	-16	-13%
Castellón de la Plana	92	485	-393	-81%
Collado Villalba	83	51	32	63%
Elche	81	37	44	119%
Dos Hermanas	80	31	49	158%
Torrejón de Ardoz	79	27	52	193%
Alcalá de Guadaira	69	2	67	3350%
Sevilla	68	50	18	36%
Alzira	68	16	52	325%
Valencia	67	81	-14	-17%
San Javier	67	206	-139	-67%
Illescas	58	61	-3	-5%
Barcelona	57	154	-97	-63%
Guadalajara	55	53	2	4%
Alcalá de Henares	53	80	-27	-34%

1.1.1.1. 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/zas, fiscales, letrados/as de la administración de justicia y técnicos/as 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 2014	Año 2015	Porcentaje	Evolución
Actuación profesional	183	307	30%	68%
Modo de practicar las actuaciones	657	740	70%	13%
Total Otros Motivos	840	1047	100%	25%

La actuación profesional como motivo de queja

El bloque de la actuación profesional como fundamento de las quejas experimenta un ascenso significativo del 68% respecto al año 2014.

La distribución interna de los motivos aumenta en un 59% respecto quejas referidas a los/as jueces/zas (de 91 a 145), las que afectan a la actuación de los/as letrados/as de la Administración de Justicia, un 100% (de 46 a 92), las de los/as fiscales un 92% (de 12 a 23) y en las referidas a los/las de técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia un 38% (de 34 a 47).

En todo caso, el mayor peso relativo de estos motivos de queja sigue centrado en la actuación de los/as jueces/zas 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/a	145	47%
Letrados/as de la Administración de Justicia	92	30%
Fiscal/a	23	8%
Técnico/a al servicio Administración de Justicia (*)	47	15%
TOTAL GENERAL	307	100%

(*) Se refiere a Médicos Forenses, Institutos de Toxicología y equipos psicosociales.

1.1.1.2. Las quejas sobre el modo de practicar actuaciones judiciales

El número de reclamaciones de esta categoría aumenta un 13% con respecto al año 2014, si bien la distribución interna es desigual. Descienden las quejas derivadas de irregularidades procesales en un 16% (de 346 a 289) mientras que aumentan las que aluden a las vistas de juicios pasando de 17 quejas a 49 (188%), las referidas a la forma de practicar los actos de comunicación de 197 a 229 (16%), y las referentes a la expedición de certificaciones de 97 a 173 (78%).

Modo de practicar las actuaciones	Número	Porcentaje
Irregularidad procesal	289	39%
Actos de comunicación	229	31%
Vistas de juicio	49	7%
Expedición de certificaciones	173	23%
TOTAL GENERAL	740	100%

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 o a las competencias del Consejo General del Poder Judicial. 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.

Se dedica, por último, 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 Administración de Justicia	Número	Porcentaje
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	1230	81%
Inclasificables por incongruentes	282	19%
Total General	1512	100%

Desglose de motivos de las sugerencias

Sugerencias	Número	Porcentaje
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	137	61%
Sobre organización judicial	28	12%
Sobre reforma legislativa	60	27%
Total General	225	100%

Desglose de motivos 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.

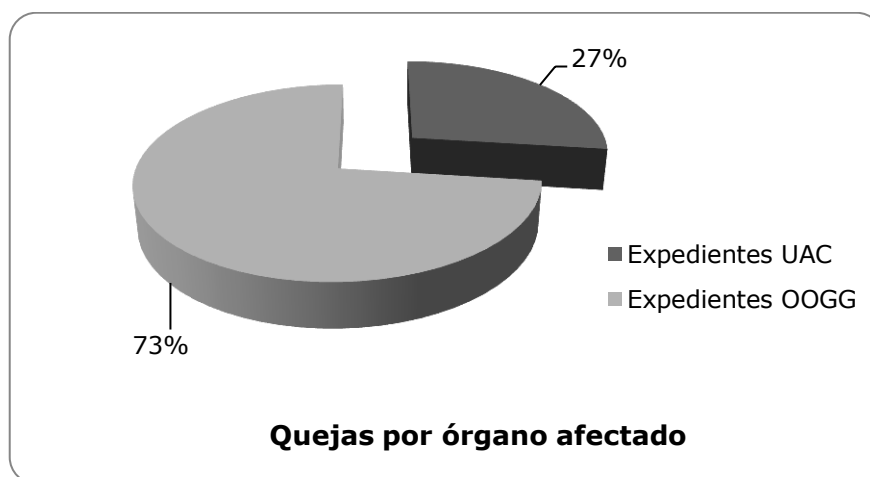
Petición de información	Número	Porcentaje
Direccionamiento	35	5%
General	517	72%
Particular	167	23%
Total General	719	100%

Agradecimientos

En este apartado se recogen escritos de ciudadanos/as que agradecen el buen trato recibido en los órganos judiciales o en la Unidad de Atención Ciudadana. En 2015 se registraron 116 escritos de estas características, cifra que supone 39 escritos más que el año anterior.

- a) Los órganos afectados por las quejas
- b) 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 que acaparan un 73% y, a mucha distancia con el 27%, otros organismos (colegios de abogados, institutos de medicina legal...).



a) Tipos de órganos judiciales afectados

Al abordar la perspectiva de la definición orgánica de los Juzgados y Tribunales afectados por las quejas, los datos del año 2015 se revelan como sustancialmente similares a los de 2014.

El listado resultante, en orden decreciente, sigue encabezado por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, seguidos por los de Primera Instancia, después por los de Instrucción, por los Juzgados de lo Penal y en quinto lugar por los registros civiles exclusivos, aunque sus incrementos relativos han sido variables. Así, las quejas referidas a los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción han ascendido un 5%, mientras que han descendido los juzgados de Primera Instancia en un 12%, los juzgados de Instrucción en un 3%, los juzgados de lo Penal en un 11% y los registros civiles exclusivos en un 2%. Hay

que destacar que estas cinco clases de órganos judiciales asumen el 81% de las reclamaciones.

Órganos judiciales	Número	Porcentaje
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	3653	38%
Juzgado Primera Instancia	1985	21%
Juzgado de Instrucción	1014	11%
Juzgado de lo Penal	543	6%
Registro Civil Exclusivo	500	5%
Audiencia Provincial	278	3%
Juzgado de lo Mercantil	227	2%
Juzgado de lo Social	224	2%
Juzgado de Paz	154	2%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	136	1%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	129	1%
Tribunal Superior de Justicia	115	1%
Servicios Comunes	115	1%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	107	1%
Juzgado Decano Exclusivo	99	1%
Registro Civil Central	95	1%
Tribunal Supremo	62	1%
Audiencia Nacional	29	0%
Juzgado Central de Instrucción	28	0%
Juzgado de Menores	11	0%
Juzgado Central de Menores	6	0%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	4	0%
Tribunal Militar Central	1	0%
Total general	9515	100%

Quejas referentes a otros organismos

Organismo denunciado	Número	Porcentaje
Sedes Judiciales	259	7%
Administración con competencias en justicia	215	6%
Órgano remitido	151	4%
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	123	3%
Otros	123	3%
Colegios de Abogados	100	3%
Otras Administraciones	77	2%
Fiscalías	75	2%
Servicios Médico Forenses	61	2%
Centro Penitenciario	59	2%
Servicios de Orientación Jurídica	57	2%
Consejo General del Poder Judicial	56	2%
Servicios comunes	18	1%

Tribunal Constitucional	7	0%
Colegios de Procuradores	6	0%
Servicios de apoyo a la jurisdicción	6	0%
Juntas electorales	5	0%
Comisiones de asistencia jurídica gratuita	4	0%
Fuerzas y cuerpos de seguridad	4	0%
Genérica**	1279	36%
No concreta*	896	25%
Total general	3581	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.

(**) Estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y a cuestiones inclasificables o ajenas a las funciones del Consejo.

b) Análisis de las quejas por la ubicación territorial de los órganos afectados

Al analizar la distribución territorial de las reclamaciones y denuncias, siempre se advierte que esta perspectiva debe ser estudiada sin perder de vista que la mayor concentración de quejas en un territorio no tiene por qué implicar, necesariamente, una peor calidad del servicio prestado por los órganos judiciales ubicados en el mismo. Deben valorarse, conjuntamente con otros factores como 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 2014
Comunidad Autónoma de Madrid	2070	16%	-8%
Comunidad Autónoma de Andalucía	2040	16%	9%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1537	12%	15%
Comunidad Autónoma Valenciana	1298	10%	-18%
Comunidad A. de las Islas Canarias	636	5%	4%
Estado	581	4%	-21%
Comunidad Autónoma de Galicia	409	3%	-4%
Comunidad A. de Castilla-La Mancha	403	3%	-9%
Comunidad Autónoma del País Vasco*	330	3%	5%
Comunidad A. de Castilla y León	316	2%	-6%
Comunidad A. de la Región de Murcia	311	2%	-26%
Comunidad A. de las Islas Baleares	240	2%	26%
Comunidad Autónoma de Aragón	198	2%	-7%
Comunidad Autónoma de Extremadura	136	1%	11%
Comunidad A. Principado de Asturias	91	1%	-43%
Comunidad Foral de Navarra	83	1%	15%

Comunidad Autónoma de Cantabria	49	0%	-33%
Comunidad Autónoma de la Rioja	26	0%	13%
Sin especificar**	2342	18%	1%
Total general	13096	100%	-3%

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

(**) En esta categoría no 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.

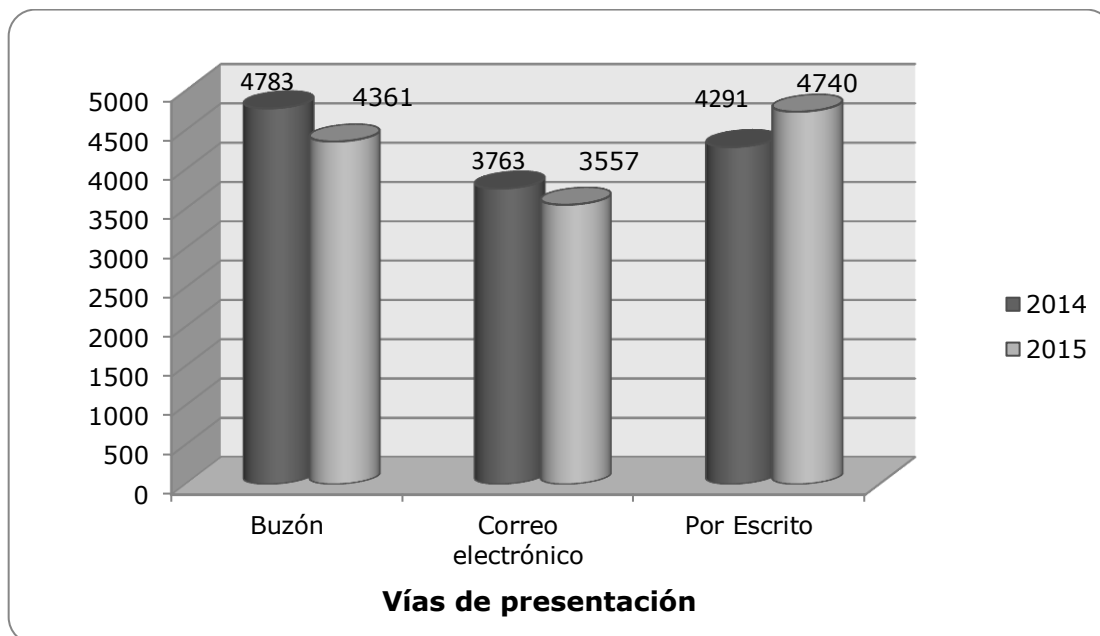
Como viene sucediendo desde 2011, los órganos de la Comunidad Autónoma de Madrid son los que concentran el mayor porcentaje de quejas, aunque con un descenso del 8% respecto al año anterior

Comunidad autónoma o territorio con competencia(*)	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Dif 2011-2015	Incremento base 2011
Andalucía	1857	1725	1960	1864	2040	183	10%
Aragón	177	289	226	212	198	21	12%
Canarias	908	710	899	611	636	-272	-30%
Cantabria	127	85	87	73	49	-78	-61%
Castilla y León	546	427	443	335	316	-230	-42%
Castilla-La Mancha	575	441	423	442	403	-172	-30%
Cataluña	1713	1619	1503	1332	1537	-176	-10%
Extremadura	181	188	164	123	136	-45	-25%
Galicia	470	459	458	428	409	-61	-13%
Región de Murcia	356	512	440	422	311	-45	-13%
La Rioja	47	45	40	23	26	-21	-45%
Islas Baleares	239	293	269	191	240	1	0%
País Vasco (**)	362	322	347	313	330	-32	-9%
Principado de Asturias	237	96	197	159	91	-146	-62%
Comunidad de Madrid	3215	2570	2553	2242	2070	-1.145	-36%
Navarra	109	127	126	72	83	-26	-24%
Comunidad Valenciana	2177	1704	1688	1585	1298	-879	-40%
Órganos centrales	417	559	568	733	581	164	39%
TOTAL GENERAL	13713	12171	12391	11160	10754	-2.959	-22%

Las vías de presentación de las quejas

Durante el año 2015, los medios más utilizados para la presentación de las quejas y reclamaciones han sido, por este orden, el correo ordinario o la

presentación en el registro del Consejo (37%), los buzones instalados al efecto en las sedes judiciales (35%), y por último, el correo electrónico (28%).



El número de quejas recibidas por correo ordinario o mediante presentación en el registro del Consejo ha aumentado un 10% mientras que las depositadas en los buzones han experimentado un descenso del 9%, y las quejas recibidas por correo electrónico han disminuido un 5%, descenso que se debe en parte, a que a diferencia de en años anteriores, no se han recibido campañas sobre la misma cuestión de escritos de queja y/o reclamación por esta última vía.

Estudio sobre la utilización de los buzones instalados en las sedes judiciales

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 4.361 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 Autónoma de Madrid	1095	25%
Comunidad Autónoma de Andalucía	656	15%
Comunidad Autónoma Valenciana	519	12%
Comunidad Autónoma de Cataluña	499	11%
Sin especificar	351	8%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	285	7%

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	158	4%
Comunidad Autónoma de Galicia	138	3%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	121	3%
Comunidad Autónoma de Aragón	119	3%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	109	2%
Estado	79	2%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	79	2%
Comunidad Foral de Navarra	49	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	40	1%
Comunidad Autónoma de Extremadura	34	1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	26	1%
Comunidad Autónoma de la Rioja	4	0%
Total	4361	100%

(*) Se recuerda que no hay buzones en los partidos judiciales del País Vasco

Datos de interés sobre las personas y entidades que han formulado quejas durante el año 2015

En este apartado se ha ordena toda la información disponible sobre la cuestión *¿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	7.631	57%
Mujer	5.205	39%
Otros	384	3%
Persona jurídica	144	1%
Organismo judicial	61	0%
TOTAL GENERAL	13.425	100%

En el año 2015 se ha registrado una disminución global de denunciante del 8% respecto del año anterior.

Tipo de persona	Año 2014	Año 2015	Diferencia	Evolución
Hombre	8.527	7.631	-896	-11%
Mujer	5.772	5.205	-567	-10%
Otros	154	384	230	149%
Persona jurídica	115	144	29	25%
Organismo judicial	12	61	49	408%
TOTAL GENERAL	14.580	13.425	-1.155	-8%

El estudio de impacto de género en el tratamiento de las quejas y reclamaciones evidencia no sólo que el porcentaje de hombres que acuden a los mecanismos de reclamación, queja o denuncia es superior en un 18% al de las mujeres, sino que, sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos tales como incapacidades, violencia doméstica, y registro civil el número de mujeres que reclaman es mayor que el de hombres.

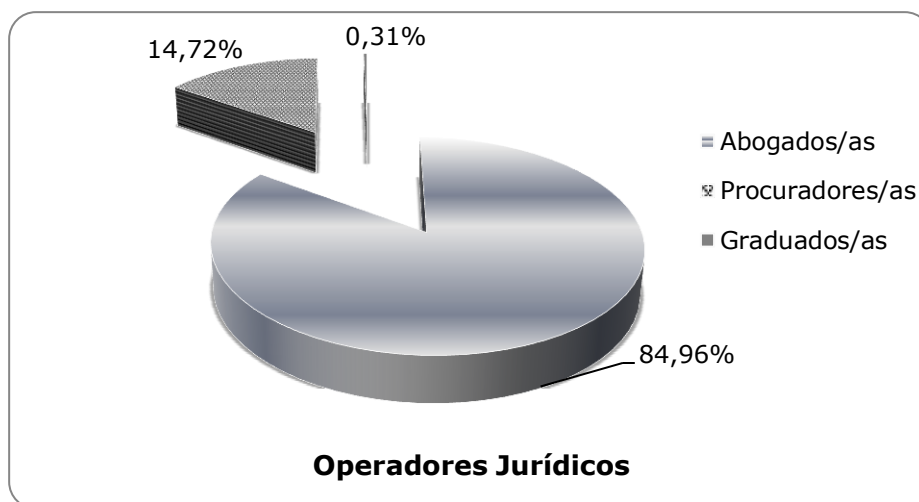
AÑO 2015	Hombre	Mujer	Sin especificar
Registro Civil	257	261	23
Penal	429	239	20
Civil	256	223	16
No refiere a ningún Orden	300	248	30
Civil Familia	160	158	3
Gubernativo	116	74	2
Social	119	72	1
Penal Violencia Doméstica	64	74	6
Contencioso Administrativo	102	65	4
Mercantil	58	36	2
Menores	21	12	0
Vigilancia Penitenciaria	131	8	0
Civil Incapacidades	10	13	0
Civil Hipotecario	6	1	0
Civil Mercantil	3	4	0
Militar	1	0	0
	2033	1488	107

La situación jurídica de quienes formulan las quejas

Tipo de demandante de la intervención	Nº denunciantes	Porcentaje
Particular	10.896	81%
Operadores Jurídicos	1.270	9%
Interno/a en Centro Penitenciario	643	5%
Entidad Mercantil	6	0%
Anónima	60	0%
Colectivo/Asociación	113	1%

Tipo de demandante de la intervención	Nº denunciantes	Porcentaje
Funcionario/a	41	0%
Órgano Judicial	61	0%
Organismo Público	12	0%
Miembro de la Carrera Judicial	1	0%
Letrado/a de la Administración de Justicia	15	0%
Sin especificar y otros	307	2%
Total general	13.425	100%

Como ya se ha indicado, el número total de los/las demandantes de intervención ha disminuido un 8% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del incremento es desigual, así, el número de particulares, que supone un 81% del total de presentadores se ha mantenido en cifras similares a las del año anterior. Tanto los operadores jurídicos, segunda categoría en número de demandantes, como los/as internos/as en centros penitenciarios, que ocupan el tercer puesto, no han experimentado variaciones significativas. Estas tres categorías agrupan un 95% del número total de presentadores. En la categoría de operadores jurídicos, que engloba a los/as abogados/as, los/as procuradores/as, los/as graduados/as sociales y a los colegios de abogados y procuradores, los/as primeros/as constituyen, con mucha diferencia, el subgrupo más numeroso.



Las quejas tramitadas por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial

Los órganos de gobierno del Poder Judicial han tramitado durante el año 2015 las reclamaciones derivadas de 2.514 escritos, lo que supone un 22% más que el año pasado que fueron 2.060, y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Número	Porcentaje
Comunidad Autónoma de Andalucía	611	24%
Comunidad Autónoma de Cataluña	583	23%
Comunidad Autónoma Valenciana	278	11%
Comunidad Autónoma del País Vasco	267	11%
Comunidad Autónoma de Madrid	260	10%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	118	5%
Comunidad Autónoma de Galicia	80	3%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	66	3%
Comunidad A. de la Región de Murcia	63	3%
Comunidad A. de Castilla-La Mancha	47	2%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	46	2%
Comunidad Foral de Navarra	27	1%
Comunidad Autónoma de Aragón	23	1%
Comunidad A. del Principado de Asturias	20	1%
Comunidad A. de Extremadura	17	1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	4	0%
Comunidad Autónoma de la Rioja	4	0%
Comunidad Autónoma de Andalucía	611	24%
TOTAL	2514	100%

Los efectos de las quejas: medidas de mejora del funcionamiento de la Administración de Justicia adoptadas en 2015

Aspectos generales

El artículo 6.1 del Reglamento 1/1998 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"*.

Las quejas, reclamaciones y sugerencias de los/as ciudadanos/as constituyen una herramienta fundamental de diagnóstico y análisis de las disfunciones que pueden afectar a los órganos afectados, y son un impulso para que los órganos jurisdiccionales y los poderes públicos competentes adopten las medidas oportunas de mejora para la Administración de Justicia, que cristalicen en un aumento de la calidad del servicio público y en un refuerzo de la confianza de la opinión pública en el funcionamiento de la justicia.

Este enfoque es el que ha guiado el trabajo de la UAC desde su creación. Durante 2015 se ha continuado en la línea de fomento de la adopción de medidas necesarias para solventar las disfunciones denunciadas por los/as ciudadanos/as cuando realmente existen y efectuando un seguimiento más pormenorizado de las medidas de mejora propuestas desde la propia Unidad de Atención Ciudadana.

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. El artículo 6.2 del Reglamento 1/1998 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"*. Es un precepto-horizonte que obliga a mejorar año a año, en un objetivo que en 2015, al igual que en los últimos años, se ha concretado en el sentido de dedicar un mayor esfuerzo a la personalización de esas propuestas; esto es, de superar el concepto de *propuesta genérica* para generar un mayor compromiso del órgano judicial o de la Administración en la definición de las soluciones demandadas por los/as ciudadanos/as a través de sus escritos.

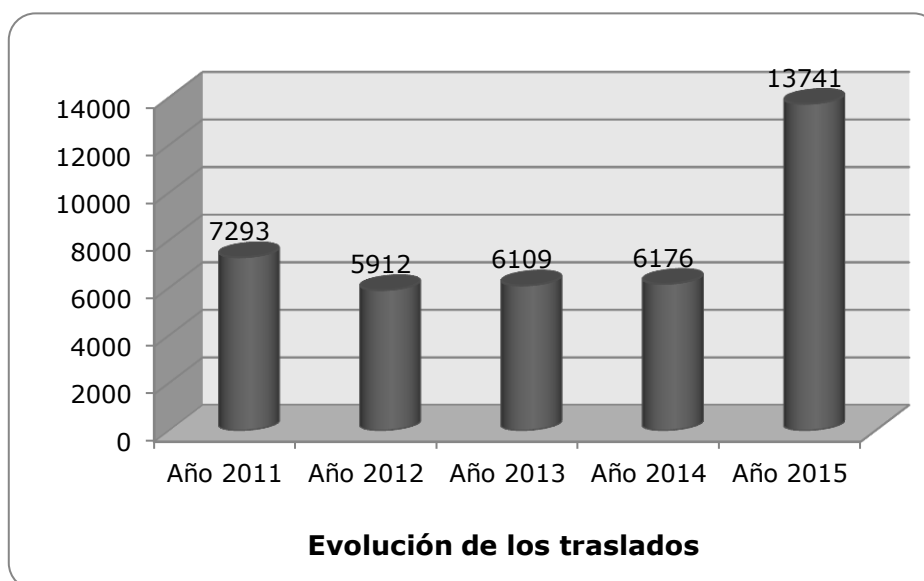
Quejas que han dado lugar al traslado al órgano o administración competente para la subsanación de anomalías

Evolución de los traslados (2011-2015)

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2015 la UAC ha dado traslado de 13.741 escritos de reclamación o sugerencia a los órganos competentes, que se especifican en el apartado siguiente, para su estudio, con propuesta de 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/la Encargado/a, a la Dirección General de los Registros y del Notariado y a la Administración con competencia sobre los medios personales y materiales.

La evolución de los traslados entre los años 2011 y 2015 se refleja en el gráfico siguiente en el que se observa que se ha producido un importante incremento de su número durante el año 2015 con respecto a los años anteriores. Uno de los motivos que justifica este aumento es el incremento de los



trámites de traslado dirigidos a los secretarios coordinadores provinciales y a los secretarios de gobierno, en determinados tipos de expedientes.

Órganos destinatarios de los traslados

En la siguiente tabla se refleja el número de traslados realizados por la Unidad de Atención Ciudadana durante el año 2015, así como sus destinatarios/as.

Órgano destinatario	Número	%	Evolución sobre 2013
Traslado al órgano afectado***	3923	30,3%	353,0%
Traslado a la DG de Registros y Notariado	2409	18,6%	49,8%
Traslado a DGJ de Madrid	1363	10,5%	142,5%
Encargado o Secretario de Registro Civil	1071	8,3%	22,7%
Traslado a órganos con competencias*	956	7,4%	777,1%
Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia	885	6,8%	164,2%
Traslado a DGJ de Andalucía	509	3,9%	97,3%
Traslado a DGJ de Valencia	499	3,9%	-8,9%
Traslado colegio de abogados	256	2,0%	163,9%
Traslado a DGJ de Cataluña	237	1,8%	1,7%

Traslado a Decanos	192	1,5%	111,0%
Fiscalía	154	1,2%	208,0%
Traslado a DGJ de Canarias	123	1,0%	36,7%
Traslado al Director Instituto de Medicina Legal	105	0,8%	452,6%
Traslados a efectos disciplinarios**	88	0,7%	-73,3%
Traslado a DGJ de Aragón	70	0,5%	22,8%
Traslado a DGJ de Galicia	29	0,2%	222,2%
Traslado a DGJ de Navarra	24	0,2%	500,0%
Traslado colegio de procuradores	19	0,1%	216,7%
Traslado a DGJ de Asturias	9	0,1%	-60,9%
Traslado a DGJ del País Vasco	4	0,0%	300,0%
Traslado a DGJ de La Rioja	1	0,0%	100,0%
Traslado a DGJ de Cantabria	0	0,0%	-100,0%
Total Traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte)	12926	100,0%	52,3%

* Secretarios de Gobierno y Secretarios Coordinadores.

** Se incluyen también los traslados al Servicio de Inspección del CGPJ.

*** Se incluyen traslados al Juez, al/la Letrado/a Administración de Justicia y los genéricos de Órganos.

Los traslados más numerosos son los dirigidos al órgano afectado y a la Dirección General de los Registros y del Notariado. Como puede apreciarse, la distribución del número de traslados entre los distintos órganos destinatarios es coherente con el mapa de las quejas y está en simetría con los datos globales.

Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios

Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2015 se trasladaron 648 escritos al Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo por si los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de jueces/zas o magistrados/as.

Además se han trasladado escritos a otros órganos competentes en materia disciplinaria sobre el 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. De este modo, además de los 648 traslados al Promotor, se dirigieron 167 traslados a efectos disciplinarios, tal como puede observarse en la siguiente tabla:

Traslado a efectos Disciplinarios	Número
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor	648
Traslado al Órgano Competente en Materia Disciplinaria	67

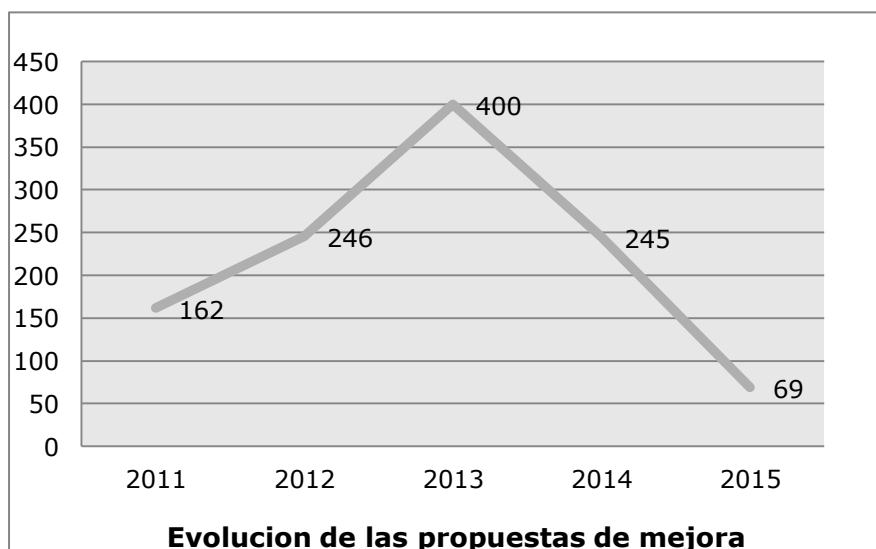
Traslado a efectos Disciplinarios	Número
Traslado al Secretario Coordinador Provincial	65
Traslado al Secretario de Gobierno	35
Total general	815

Quejas que han dado lugar a la elaboración de propuestas de mejora por la UAC

Evolución de la capacidad de propuesta de la UAC

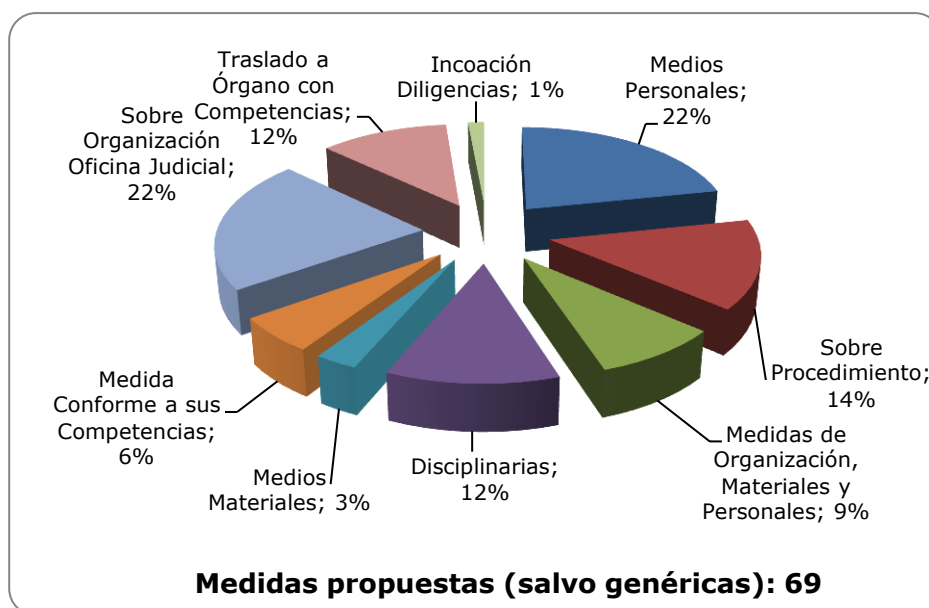
Durante el año 2015, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 69 motivos de reclamación. Se ha producido una disminución de casi el 72% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. Es preciso destacar a este respecto que en la presente Memoria únicamente se han computado como propuestas las de carácter específico, excluyéndose las meras peticiones de informe (aun cuando con las mismas se ponga de manifiesto al órgano judicial que, en su caso, se adopten las medidas que procedan para subsanar las deficiencias que se detecten).

La evolución de las propuestas de mejora desde el año 2011 puede observarse en el siguiente gráfico:



Tipo y porcentaje de las propuestas de mejora

Durante el año 2015 las medidas las medidas de carácter específico propuestas por UAC se muestran en el siguiente gráfico:



Como se ha indicado anteriormente dichas medidas no incluyen las de carácter genérico. Se trata, de este modo, de posibilitar un seguimiento pormenorizado por parte de la UAC de las medidas concretas que pudieran adoptarse por el órgano judicial tras la recepción de la propuesta. Así, las propuestas específicas emitidas por la UAC se desglosan del siguiente modo:

Tipo de medidas propuestas por la UAC relativas al órgano afectado	Número	Porcentaje
Medios Personales	15	22%
Sobre Procedimiento	10	14%
Medidas de Organización, Materiales y Personales	6	9%
Disciplinarias	8	12%
Medios Materiales	2	3%
Medida Conforme a sus Competencias	4	6%
Sobre Organización Oficina Judicial	15	22%
Traslado a Órgano con Competencias	8	12%
Incoación Diligencias	1	1%
Total General	69	100%

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 (2011-2015)

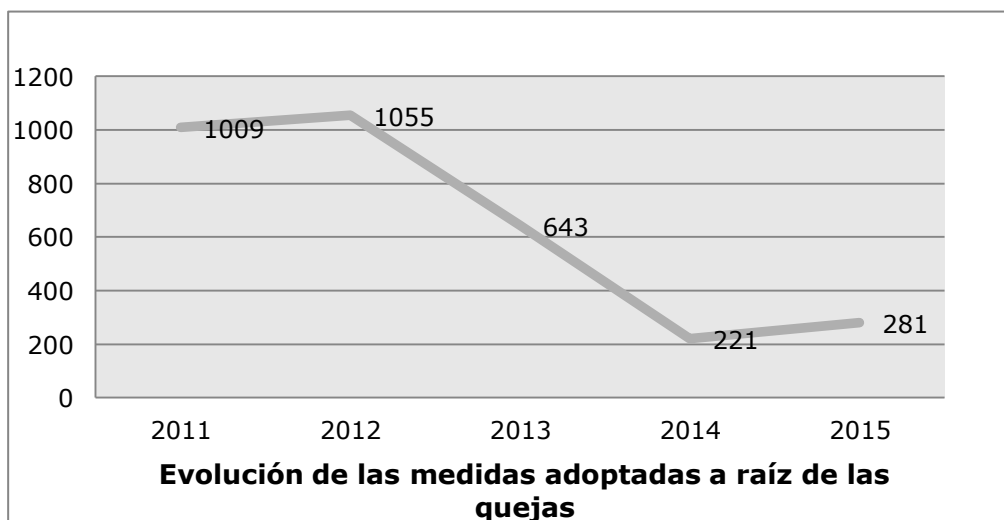
Con carácter previo es preciso reiterar de nuevo que en la presente Memoria, al igual que el año anterior y a diferencia de lo ocurrido en años anteriores, se han computado únicamente las medidas de mejora adoptadas con carácter específico; esto es, excluyéndose aquellas medidas generalizadas susceptibles de

aplicación indiscriminada a una pluralidad de quejas que afectaran a diversos órganos judiciales. De este modo, no se han contabilizado aquellas medidas de mejora de carácter abstracto o general diseñadas por las diversas Administraciones con competencias y sin aplicación concreta en los específicos órganos judiciales afectados por las quejas. Tal sistema de cálculo permite, por otra parte, un mejor y más riguroso seguimiento y tratamiento estadístico de las medidas de mejora adoptadas de manera efectiva.

En todo caso es preciso recalcar que la regulación del Reglamento 1/1998 y el contenido, variado y plural, de muchas de las quejas, impide realizar una aproximación estadística rigurosa del 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.

Durante el año 2015 se ha producido un aumento en el número de medidas adoptadas, de las 221 del año 2014 a las 281 producidas durante el año 2015, lo que supone un incremento de un 27%.

La evolución de las medidas adoptadas desde el año 2011, y teniendo en cuenta los criterios de cómputo introducidos en la presente anualidad, puede observarse en el siguiente gráfico:

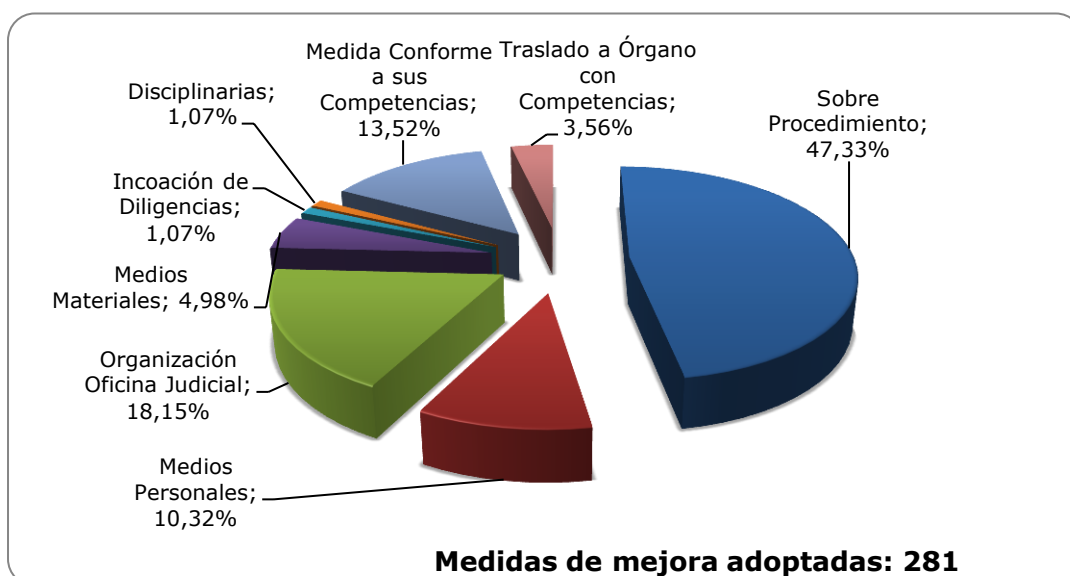


Contenido de las medidas de mejora

Las medidas específicas de mejora adoptadas se refieren en un porcentaje relevante del 47% a cuestiones específicas en materia de procedimiento. El 18% a cuestiones relativas a la organización de la oficina judicial.

A continuación se detallan las medidas de mejora clasificadas por el tipo de órgano que las adopta 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.

Medidas	Órganos	Órganos con	TOTAL
Disciplinarias	1	0	1
Medios Personales	3	26	29
Organización Oficina Judicial	42	9	51
Sobre Procedimiento	133	0	133
Disciplinarias	2	1	3
Traslado a Órgano con	0	10	10
Incoación Diligencias	1	2	3
Medios Materiales	4	10	14
Medida conforme a sus	15	23	38
Total General	200	81	281



Actividad de la Unidad de Atención Ciudadana

Aspectos generales

La UAC durante 2015 estuvo integrada en el Promotor de la Acción disciplinaria del Consejo General del Poder Judicial. Sus funciones principales se agrupan en torno a cinco áreas: la tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información dirigidas al Consejo General del Poder Judicial; la coordinación del funcionamiento de las oficinas de atención ciudadana implantadas en las distintas sedes judiciales; la centralización de la información y el tratamiento estadístico sobre las reclamaciones tramitadas por otros órganos de gobierno (juzgados decanos y presidencias de tribunales superiores de justicia y audiencias provinciales); la elaboración de propuestas sobre documentos informativos, formularios, protocolos de servicio y de tramitación de quejas y reclamaciones, para su aprobación por el Pleno; y, por último, el fomento de la aplicación real de la *Carta de los Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia* mediante la elaboración de la memoria anual (apartado 3 *in fine* del texto de la *Carta*), así como la colaboración en las actividades de formación destinadas a fomentar la cultura del servicio público en la atención a la ciudadanía y a consolidar la vigencia de los derechos enumerados en la *Carta*.

Cabe destacar que durante el año 2015, la Unidad de Atención Ciudadana ha continuado con la tarea de la adaptación de las numerosas plantillas de documentos conforme a las directrices marcadas en el "*Manual de Estilo del CGGJ*", y a las reformas legislativas producidas durante este año. Asimismo se han generado también nuevas versiones de las plantillas a medida que las necesidades del servicio lo han requerido. En su redacción, se ha tratado de utilizar un lenguaje no sexista y comprensible para el/la ciudadano/a, sin menoscabo de respetar la rigurosidad técnica de las leyes.

Otra de las actividades a resaltar, es la adaptación de las guías para los/as ciudadanos/as que se encuentran disponibles en la página web del Consejo General del Poder Judicial. A raíz de las numerosas reformas legislativas producidas durante el año 2015, las antiguas guías se quedaron obsoletas, lo que hizo necesario la redacción de unas nuevas de acuerdo con las leyes aprobadas. En este sentido se han confeccionado las guías informativas sobre la asistencia jurídica gratuita, el juicio verbal, el proceso monitorio civil, y el proceso monitorio para la reclamación de gastos comunes de las comunidades de propietarios.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia contempla en su artículo 8 el derecho del ciudadano a disponer gratuitamente de los formularios

necesarios para el ejercicio de sus derechos ante los tribunales cuando no se preceptiva la intervención de Abogado y Procurador.

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil, se han modificado, o en su caso elaborado, los siguientes modelos normalizados para los casos en los que no sea preceptiva la intervención de abogado y procurador: el modelo de demanda y el de contestación de la demanda en el juicio verbal, así como el modelo de petición inicial de proceso monitorio y el de petición inicial de proceso monitorio para la reclamación de gastos comunes de comunidades de propietarios.

Asimismo tras la entrada en vigor de la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria, ha sido necesario elaborar el impreso normalizado para la solicitud de conciliación prevista en su artículo 141.1, y el modelo normalizado de solicitud de expediente de jurisdicción voluntaria previsto en el artículo 14.3 de la citada ley, para los casos en los que no sea preceptiva la intervención de abogado y procurador.

Los referidos modelos normalizados han sido aprobados por acuerdo de 22 de diciembre de 2015 de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, que fueron posteriormente publicados en el Boletín Oficial del Estado de fecha 28 de enero de 2016.

En noviembre de 2015, por acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, se adaptó la Relación de Puestos de Trabajo del CGPJ para dar cumplimiento a la Ley Orgánica 4/2013 de reforma del órgano de gobierno de los jueces.

La plantilla de la Unidad de Atención Ciudadana continúa integrada por una jefa de sección, tres funcionarios del grupo A2; seis del grupo C1 y dos del grupo C2. Cuenta, además, con el apoyo de un integrante del personal subalterno del Consejo General del Poder Judicial.

Desarrollo de las actividades reglamentarias

- a) Datos sobre la actividad de la UAC en relación a las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información tramitadas en 2015

Sin perjuicio de la información detallada que se ofrece en los epígrafes anteriores sobre el tratamiento de las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información recibidas en la Unidad, es necesario destacar aquí las grandes líneas del resultado obtenido en el año 2015.

1º) La actividad de la UAC durante 2015 se ha traducido en 24.085 intervenciones, desglosadas del modo siguiente:

Tramitación de escritos	10.144
Control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno	2.514
Atenciones telefónicas y presenciales	3.917
Atenciones por correo electrónico	7.510
TOTAL	24.085

La evolución respecto al año 2014 implica un descenso global de la actividad aproximadamente del 8%.

Las atenciones por correo electrónico han descendido en un 22%, puntualizado que del total de 7.510 escritos de correo electrónico atendidos, 5.592 han dado lugar a la incoación de expedientes y el resto, 1.918, son correos que se han unido a expedientes ya abiertos. A pesar de este descenso en términos globales en el número total de correos electrónicos atendidos respecto al año anterior, hay que puntualizar que este descenso, a diferencia de años anteriores, se debe a qué no se han recibido campañas de queja y/o reclamación por esta vía. Se resalta que el número de correos electrónicos que ha generado la incoación de expediente ha ascendido de forma significativa en más de un 48%.

El número de atenciones telefónicas y presenciales ha aumentado un 4%. Asimismo la vía de presentación de quejas de forma directa por escrito ante la UAC (presencial en Registros públicos y por correo postal) ha sido más utilizada este año, incrementándose su uso en un 10%, siendo la vía más usada durante el año 2015. Si bien ese aumento se debe en parte a un importante número de escritos de campaña sobre la misma cuestión recibidos por esta vía. Las otras vías más usadas han sido el buzón y el correo electrónico.

La tramitación de expedientes por la UAC ha descendido un 6% mientras que la actividad de los distintos órganos de gobierno con competencias en esta materia se ha incrementado en un 22%, resaltando que el seguimiento de su tramitación es realizada por la UAC.

2º) El número de quejas y denuncias ha experimentado un descenso del 1,4% respecto al año 2014. Los motivos de reclamación se han reducido en un 2% al igual que los órganos denunciados y el número de demandantes de intervención han descendido en un -3% y un -8% respectivamente.

Valor Analizado	Evolución sobre 2014
Número de escritos	-1%
Número de demandantes de intervención	-8%
Número de Órganos denunciados	-3%
Número de motivos alegados	-2%

3º) Tomando como referencia los motivos de reclamación y comparándolos con los del año anterior, observamos que, aunque el descenso total es del 4%, su distribución es desigual. De esta forma, para la UAC el descenso fue del 8%, para el conjunto de los restantes órganos de gobierno asciende en un 17%.

Valor analizado	Porcentaje de variación
Porcentaje de variación global	-4%
Porcentaje de variación UAC	-8%
Porcentaje de variación restantes órganos de gobierno	17%

Centralización y tratamiento informático de las reclamaciones, denuncias y sugerencias tramitadas por los órganos de gobierno de los tribunales

En desarrollo de esta función, como en años anteriores, se ha procedido a:

1º) La recepción, registro y revisión de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por las Presidencias de los Tribunales y Audiencias, Jueces/zas Decanos/as y Jueces/zas Únicos/as de todo el territorio nacional, modernizando la gestión documental en una segunda fase de implantación del expediente digital que se utiliza como modelo de tramitación en la UAC.

2º) El tratamiento estadístico de los expedientes tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial y de las denuncias tramitadas por el Promotor de la acción disciplinaria, para su integración en la base de datos de reclamaciones y sugerencias de la Unidad.

3º) Facilitar información a los/as vocales del Consejo General del Poder Judicial, al Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género y a las unidades inspectoras, cuando lo han solicitado, sobre las reclamaciones recibidas respecto de los distintos territorios.

4º) La coordinación con los órganos gubernativos para homogeneizar criterios en el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias.

b) Actividades de formación desarrolladas por la Unidad de Atención Ciudadana

El diseño y ejecución de políticas de formación sobre *Carta de Derechos* y atención ciudadana sigue marcando una de las líneas de trabajo preferentes de la UAC, con un buen grado de consolidación. Se trata de actividades formativas prestigiadas que obtienen una elevada valoración de sus participantes, ponderada en puntuaciones de 8-9 sobre 10.

Las actividades desarrolladas en el ámbito de la formación inicial se resumen en los siguientes aspectos:

1º) La UAC ha participado en la actividad docente organizada por la Escuela Judicial para dar a conocer las funciones y cometidos de la Unidad de Atención Ciudadana desde un punto de vista práctico, trabajando con quejas y reclamaciones reales sobre aspectos y situaciones que les pueden afectar en su futuro ejercicio profesional como jueces/zas.

2º) En el marco del convenio con el Centro de Estudios Jurídicos, que establece la participación de la UAC en los programas de formación inicial diseñados por éste último para la Carrera Fiscal y los cuerpos de secretarios judiciales, médicos forenses, facultativos del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, gestión y tramitación procesal y administrativa y auxilio judicial y policía judicial en materia de *Carta de Derechos* y atención ciudadana, durante 2015 se han impartido una actividad de formación a la última promoción de la Carrera Fiscal.