

LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Unidad de Atención Ciudadana (UAC) se encuentra integrada en el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), y su actividad se desarrolla en el marco del fomento de la aplicación de los derechos enumerados en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, cuyo contenido constituye el eje transversal de referencia en la actividad de la Unidad. Y bajo la normativa establecida por Reglamento 1/1998 de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los juzgados y tribunales, y la Instrucción 1/1999 del Consejo General del Poder Judicial por la que se aprueban los protocolos de servicio y formularios de tramitación de quejas y reclamaciones y previa información al ciudadano.

1. Actividades más destacables del año 2016

Además de la actividad relativa a la tramitación de las quejas, cuyo análisis se proporciona de forma detallada en un apartado independiente dada su importancia, durante el año 2016, esta unidad ha continuado con su apuesta por la modernización y el fomento de la utilización de las nuevas tecnologías. Este impulso se ha cristalizado en propuestas de mejora de la aplicación informática del tratamiento de las quejas. Cabe destacar la implantación, en el mes de febrero de 2016, del formulario on-line que ha sustituido al correo electrónico para la presentación de quejas. Esta herramienta tiene numerosas ventajas, por un lado se facilita la cumplimentación de la queja y tiene un fácil acceso para los/las ciudadanos/as dado que el formulario se encuentra ubicado en la página web del Poder Judicial. Por otro lado, facilita a esta unidad el tratamiento informático de los datos contenidos en el mismo, lo cual en definitiva redundará en la mejora de la calidad del servicio a la ciudadanía al agilizar la tramitación de las quejas y por lo tanto acortar el tiempo de respuesta a las mismas.

Igualmente, se han actualizado las guías informativas que se encuentran publicadas en la página web del Poder Judicial, sobre el juicio verbal, el procedimiento monitorio, el procedimiento monitorio para comunidades de propietarios, la asistencia jurídica gratuita, la denuncia, el juicio por delitos leves y el juicio rápido por delitos, guías de indudable utilidad práctica como material de consulta para la ciudadanía.

Asimismo, en el marco de la labor formativa de la Unidad de Atención Ciudadana se han realizado varias acciones formativas durante el año 2016:

- Dentro del convenio de colaboración con el Centro de Estudios Judiciales, se han impartido las siguientes actividades docentes:
 - Actividad sobre La Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia en el seno del curso de ingreso en la Carrera Fiscal de la 55ª promoción, el 5 de marzo de 2016.
 - Actividad sobre la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia y la Unidad de Atención Ciudadana del CGPJ impartida el curso de ingreso de la 41ª promoción de letrados de la Administración de Justicia, el 18 de febrero de 2016 para el turno de promoción interna y el 3 de noviembre de 2016 para el turno libre.

- En colaboración con la Escuela Judicial, por esta Unidad se ha impartido el 26 de febrero de 2016, una actividad docente en el curso de ingreso en la Carrera Judicial de la 67ª promoción, sobre la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia y Unidad de Atención Ciudadana del Promotor de la Acción Disciplinaria del CGPJ.

Por otro lado, esta unidad, como departamento integrante del Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria, ha participado en las siguientes jornadas de trabajo celebradas con los órganos de gobierno del Poder Judicial:

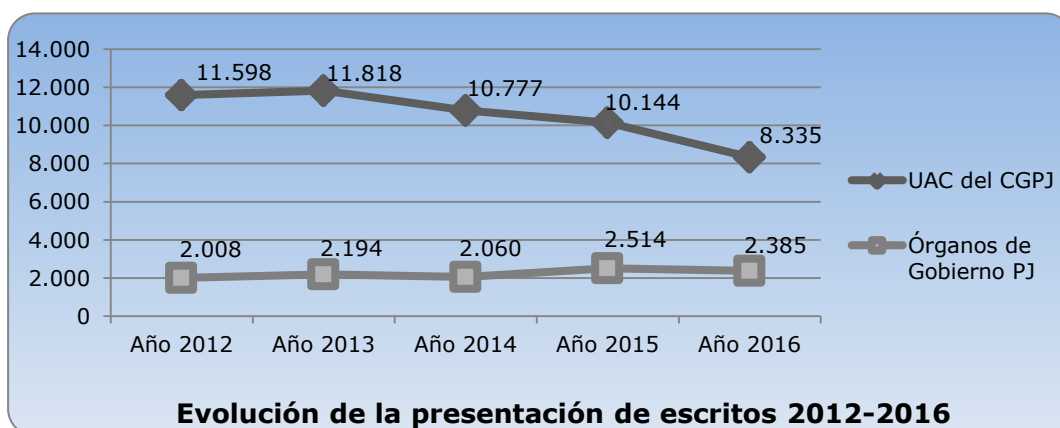
- reunión de trabajo entre el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria y los/as jueces decanos liberados celebrada en Madrid los días 11 y 12 de mayo de 2016.
 - reunión de trabajo entre el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria y presidentes/as de audiencias provinciales celebrada en Madrid el día 27 de septiembre de 2016.
 - reunión de trabajo entre el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria y presidentes/as de tribunales superiores de justicia celebrada en Madrid el día 29 de septiembre de 2016.
- Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones y sugerencias presentadas en el año 2016

En este apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimientos, presentados en el año 2016, tanto los recibidos en la Unidad de Atención Ciudadana como en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998.

Para valorar los datos que se muestran en la siguiente tabla 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 resultantes.

Estudio Global Año 2016				
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Demandantes de intervención	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana (UAC)	8.335	8.772	8.579	9.761
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.385	2.506	2.447	2.687
Total general Año 2016	10.720	11.278	11.026	12.448
Evolución sobre el Año 2015	-15,31%	-15,99%	-15,81%	-17,58%

Se observa que en todos los conceptos se ha producido un descenso entorno al 16% con respecto al año 2015, lo que puede indicar una mejora en la percepción del servicio de la Administración de Justicia.



La UAC sigue siendo la principal vía de recepción de las reclamaciones con un 77,75% del total de las presentadas, mientras que el 22,25% restante corresponde a las tramitadas por los órganos de gobierno del Poder Judicial (juzgados decanos y presidencias de las audiencias provinciales y de los tribunales superiores de justicia).

2. 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 el año 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/as ciudadanos/as sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia”, de acuerdo con el contenido literal del último apartado de la Carta 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. De esta forma dentro los motivos relativos al funcionamiento de los juzgados y tribunales se incluyen los que pueden implicar una vulneración de los derechos de la Carta así como aquellos otros referidos a la actuación profesional y al modo de practicar las actuaciones.

Motivos de los escritos	Año 2016		Año 2015	Variación 2015-2016
	Número	% sobre el total	Número	
Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales ¹	8.587	68,98%	10.294	-16,58%
Disconformidad con resolución judicial	1.763	14,16%	2.238	-21,22%
Inclasificable o cuestión ajena	1.406	11,30%	1.512	-7,01%
Peticiones de información	354	2,84%	719	-50,76%
Sugerencias	223	1,79%	225	-0,89%
Agradecimientos	115	0,93%	116	-0,86%
Total General	12.448	100%	15.104	-17,58%

¹Los relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales incluye los de la Carta y los referidos a la actuación profesional y al modo de practicar las actuaciones.

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

En el año 2016, se han computado 7.591 motivos de reclamación relativos al funcionamiento de los juzgados y tribunales que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen a casi el 61% del total.

En términos totales se ha producido una disminución de casi el 18%, con respecto al año 2015, en el número de motivos que tienen correlación con la Carta. La gran mayoría de los motivos de quejas relativas a la Carta, con el 96,18%, corresponden al grupo de “Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos” y ha experimentado un descenso del 18,76% con respecto año 2015. El grupo de “Una justicia que protege a los más débiles” que comprende el 1,17% de las quejas referidas a la Carta tuvo un descenso del 11%. Por último el grupo de “Una relación de confianza con abogados y procuradores con el 2,65% de las quejas sobre la Carta ha aumentado un 25,63% respecto al año 2015. Si bien hay que señalar que la cantidad absoluta de estos dos últimos epígrafes es muy reducida.

Desglose detallado de los motivos referentes a la Carta de Derechos.	2016	% sobre total
Una justicia transparente	584	7,69%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	221	2,91%
Información sobre estado y contenido de los procesos en que se acredite interés	170	2,24%
Acceso a documentos, libros y registros	111	1,46%
Información telefónica adecuada	51	0,67%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	11	0,14%
Información sobre horarios de atención al público	10	0,13%
Directorios y carteles	9	0,12%
Acceso a base de datos electrónica de leyes españolas y de la UE	1	0,01%
Una justicia comprensible	1	0,01%
Uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	1	0,01%
Una justicia atenta	2.844	37,47%
Derecho a recibir atención respetuosa	1.049	13,82%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	411	5,41%
Derecho a reducir los tiempos de espera	378	4,98%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	375	4,94%
Horario insuficiente ¹	307	4,04%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	102	1,34%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	78	1,03%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	48	0,63%
Derecho a la atención personal del juez/a o del letrado/a de la Admón. Justicia respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial ²	35	0,46%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	24	0,32%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	22	0,29%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediación	10	0,13%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	4	0,05%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas ³	1	0,01%
Una justicia responsable ante el ciudadano	193	2,54%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	91	1,20%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	90	1,19%
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	12	0,16%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	3.679	48,47%
Derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3.273	43,12%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	175	2,31%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	140	1,84%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o	44	0,58%

servicio judicial		
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	41	0,54%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	5	0,07%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	1	0,01%
TOTAL "UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA..."	7.301	96,18%
Protección de las víctimas del delito	31	0,41%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	12	0,16%
Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales.	11	0,14%
Derecho a la información de la víctima de delito	4	0,05%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	3	0,04%
Información sobre resoluciones que afecten a la seguridad de la víctima	1	0,01%
Protección de los menores	1	0,01%
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	1	0,01%
Protección de los discapacitados	56	0,74%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	54	0,71%
Comparecencia solo cuando resulte estrictamente necesaria	1	0,01%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	1	0,01%
Los inmigrantes ante la justicia	1	0,01%
Derecho a no sufrir discriminación	1	0,01%
TOTAL "UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES"	89	1,17%
Una conducta deontológicamente correcta	134	1,77%
Servicio profesional y de representación de calidad abogado	113	1,49%
Servicio profesional y de representación de calidad procurador	12	0,16%
A denunciar a los colegios de abogados y procuradores	6	0,08%
Derecho a que dichos profesionales guarden el secreto profesional	3	0,04%
Un ciudadano informado	39	0,51%
Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones	31	0,41%
Obligación de entregar copias de escritos que presente el abogado y de resoluciones adoptadas por el juzgado	4	0,05%
Derecho a consultar con el abogado las consecuencias de toda actuación ante el juzgado	2	0,03%
Derecho a exigir rendición de cuentas detalladas	1	0,01%
Ser informado con carácter previo sobre consecuencias de la condena en costas y su cuantía aproximada	1	0,01%
Una justicia gratuita de calidad	28	0,37%
Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado	28	0,37%
TOTAL "UNA RELACIÓN DE CONFIANZA..."	201	2,65%
Total Motivos Carta de Derechos	7.591	100%

¹Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles. (En el año 2016, 280 del total de 307 se refieren a Registros Civiles)

²Este motivo tiende a ser malinterpretado por los/as ciudadanos/as, que consideran que el/la juez o el/la letrado de la Administración de Justicia tienen que recibirlos 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.

³Este motivo, cuando se alega por las víctimas de delitos, se trata en un apartado específico.

Al igual que en el año 2015, en el año 2016 los motivos con más número de quejas fueron los referidos al derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos que acapara el 43,12% del total de motivos de la Carta y al derecho a recibir una atención respetuosa que acumula el 13,82%. Si bien estos dos motivos experimentaron un ligero descenso con respecto al año 2015 su peso sobre el total de motivos de la Carta ha aumentado.

- Desglose detallado de las reclamaciones basadas en otros motivos no recogidos en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia

En esta categoría las quejas más numerosas son las relativas a las disconformidades con las resoluciones judiciales, si bien se indica que ha experimentado una disminución de un 21,22% respecto al año 2015.

Además, hay escritos de queja que resultan inclasificables y aquellos otros que plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los juzgados y tribunales o a las competencias del CGPJ.

Quejas basadas en motivos no incluidos en la Carta de Derechos	2016	% sobre total
Disconformidad con resolución judicial	1.763	36,30%
Actuación profesional	346	7,12%
Juez/a	138	2,84%
Letrado/a de Administración de Justicia	130	2,68%
Técnico al servicio administración de justicia	38	0,78%
Fiscal	31	0,64%
Sin especificar	9	0,19%
Modo de practicar las actuaciones	650	13,38%
Actos de comunicación	264	5,44%
Irregularidad procesal	209	4,30%
Expedición de certificaciones	140	2,88%
Vistas de juicio	37	0,76%
Petición de información ¹	354	7,29%
Particular	194	3,99%
General	122	2,51%
Direccionamiento	38	0,78%
Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia	1.406	28,95%

Inclasificables por incongruentes	705	14,52%
Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales	701	14,43%
Sugerencias	223	4,59%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	133	2,74%
Genérica	66	1,36%
Sobre organización judicial	26	0,54%
Sobre reforma legislativa	18	0,37%
Agradecimiento	115	2,37%
Total motivos no incluidos en la Carta de Derechos	4.857	100%

¹Se indica que las peticiones de información se refieren a aquellas que han requerido una tramitación escrita y no están incluidas las que han sido prestadas por la UAC a través de la vía telefónica o presencial, cuyos datos se facilitan de forma independiente.

- Especial referencia a los motivos de las quejas referidos a los registros civiles

El número de motivos de quejas referidos al funcionamiento de los registros civiles (se incluyen los de la Carta más los referidos a actuación profesional y modo de practicar las actuaciones) ha descendido en un 32,58% con respecto al año 2015. Asimismo, 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 ha disminuido casi el 8% en el año 2016.

En la siguiente tabla se analizan los tres principales motivos de queja en los Registros Civiles y su peso sobre el global de motivos en el año 2016.

Motivos contenidos en la carta de derechos	Global de motivos	Registro Civil Motivos	% Peso Registro Civil sobre el global de motivos
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	3.679	866	24%
Una justicia atenta	2.844	1.546	54%
Una justicia transparente	584	229	39%

Es de resaltar que el 77% de los agradecimientos recibidos en el 2016 están relacionados con los registros civiles.

A la vista del descenso generalizado del número de motivos de queja sobre los registros civiles, cabe suponer que se ha producido una notable mejora en la percepción de su funcionamiento.

Los registros civiles de las comunidades autónomas que más quejas han recibido durante el año 2016, han sido la Comunidad de Madrid, Andalucía, la Comunidad Valenciana y Cataluña, si bien en todas ellas ha descendido su número en relación al año 2015.

La siguiente tabla identifica los registros civiles que han superado durante el año 2016 el límite de 50 expedientes de reclamación.

REGISTRO CIVIL	2016	2015	Diferencia	Evolución 2015-2016
Madrid	225	208	17	8,17%
Fuenlabrada	154	33	121	366,67%
Roquetas de Mar	133	139	-6	-4,32%
Collado Villalba	122	83	39	46,99%
Registro Civil Central	75	106	-31	-29,25%
Arganda del Rey	72	160	-88	-55,00%
Alcorcón	70	122	-52	-42,62%
Barcelona	68	57	11	19,30%
Valencia	60	67	-7	-10,45%
Guadalajara	52	55	-3	-5,45%

- Tipos de órganos judiciales afectados

En el año 2016, los órganos judiciales son el grupo más afectado por las quejas con un 79,62% y, a mucha distancia con el 6,30% el grupo de otros organismos. El 14,08% restante comprende el grupo de no concreta o genérica.

La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, al igual que en el año 2015, por los juzgados de primera instancia e instrucción, seguidos por los de primera instancia, instrucción, penales y los registros civiles exclusivos. Hay que destacar que estas cinco clases de órganos judiciales suman casi el 78% de las reclamaciones dentro de la categoría de órganos judiciales.

Órganos judiciales	Número	% sobre el total de órganos judiciales
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	3.114	35,47%
Juzgado de Primera Instancia	1.848	21,05%
Juzgado de Instrucción	900	10,25%
Juzgado Penal	528	6,01%
Registro Civil Exclusivo	456	5,19%
Juzgado Decano Exclusivo	281	3,20%
Audiencia Provincial	249	2,84%
Juzgado Social	214	2,44%
Sedes judiciales	192	2,19%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	158	1,80%
Servicios Comunes	144	1,64%

Juzgado de Paz	123	1,40%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	123	1,40%
Juzgado de lo Mercantil	113	1,29%
Tribunal Superior de Justicia	95	1,08%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	83	0,95%
Registro Civil Central	65	0,74%
Audiencia Nacional	30	0,34%
Tribunal Supremo	23	0,26%
Juzgado Central de Menores	15	0,17%
Juzgado de Menores	14	0,16%
Juzgado Central de Instrucción	7	0,08%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	3	0,03%
Tribunal Militar Central	1	0,01%
Total	8.779	100%
Otros Organismos	Número	% sobre el total de otros organismos
Administración con competencias en Justicia	131	18,85%
Órganos de gobierno del Poder Judicial	115	16,55%
Colegios de Abogados	94	13,53%
Fiscalías	66	9,50%
Centro Penitenciario	62	8,92%
Otras Administraciones	52	7,48%
Servicios DE Orientación Jurídica	31	4,46%
Consejo General del Poder Judicial	29	4,17%
Servicios Médico Forenses	27	3,88%
Órgano Remitido	26	3,74%
Tribunal Constitucional	11	1,58%
Otros	10	1,44%
Colegios de Procuradores	9	1,29%
Otros organismos judiciales	8	1,15%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	7	1,01%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	6	0,86%
Juntas Electorales	5	0,72%
Servicios de Apoyo a la Jurisdicción	4	0,58%
Defensor del Pueblo	1	0,14%
Secretarios/as Coordinadores y de Gobierno	1	0,14%
Total	695	100%
No concreta o genérica	Número	% sobre el total de no concreta o genérica
No Concreta ¹	960	61,86%
Genérica ²	592	38,14%
Total	1.552	100%

¹Son 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.

²Estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y a cuestiones inclasificables o ajenas a las funciones del Consejo.

- Análisis de las quejas por la ubicación territorial de los órganos afectados

Al estudiar la distribución territorial de las reclamaciones y denuncias, es necesario aclarar que el análisis desde esta perspectiva debe ser efectuado teniendo en cuenta que la mayor concentración de quejas en un territorio no tiene por qué implicar, necesariamente, una peor calidad del servicio por los órganos judiciales ubicados en el mismo. Deben valorarse otros factores conjuntamente, 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	2016	% sobre el total del 2016	2015	Evolución respecto al año 2015
Comunidad de Madrid	1.869	16,95%	2.070	-9,71%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.688	15,31%	2.040	-17,25%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.381	12,52%	1.537	-10,15%
Comunidad Valenciana	1.077	9,77%	1.298	-17,03%
Comunidad Autónoma de Canarias	616	5,59%	636	-3,14%
Comunidad Autónoma de Galicia	427	3,87%	409	4,40%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	384	3,48%	403	-4,71%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	347	3,15%	311	11,58%
Comunidad Autónoma del País Vasco ¹	333	3,02%	330	0,91%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	304	2,76%	316	-3,80%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	191	1,73%	240	-20,42%
Comunidad Autónoma de Aragón	170	1,54%	198	-14,14%
Estado	307	2,78%	581	-47,16%
Comunidad Autónoma de Extremadura	136	1,23%	136	0,00%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	127	1,15%	91	39,56%
Comunidad Autónoma de Cantabria	67	0,61%	49	36,73%
Comunidad Foral de Navarra	51	0,46%	83	-38,55%
Comunidad Autónoma de La Rioja	24	0,22%	26	-7,69%
Sin Especificar ²	1.527	13,85%	2342	-34,80%
Total general	11.026	100%	13.096	-15,81 %

¹Los datos relativos al País Vasco hay que analizarlos teniendo presente que en sus sedes judiciales no hay instalados buzones

²En 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.

- Las vías de presentación de las quejas

La siguiente tabla recoge los datos sobre la vía de presentación de las quejas:

Forma de presentación	2016	% sobre el total del 2016	2015	% sobre el total del 2015	Evolución 2016-2015
Buzones instalados en las sedes judiciales	3.453	32,21%	4.361	34,45%	-20,82%
Correo electrónico y formulario on-line ¹	2.998	27,97%	3.557	28,10%	-15,72%
Vía postal, presencial, fax (1.884) y los tramitados por otros órganos gobierno (2.385)	4.269	39,82%	4.740	37,45%	-9,94%
Total	10.720	100%	12.658	100%	-15,31%

¹El formulario on-line se implantó en febrero del año 2016 y sustituyó a la vía del correo electrónico.

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 3.453 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante el año 2016. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

Comunidad Autónoma	Número	Porcentaje
Madrid	927	26,85%
Andalucía	483	13,99%
Cataluña	463	13,41%
Comunidad Valenciana	422	12,22%
Canarias	240	6,95%
Castilla-La Mancha	143	4,14%
Galicia	125	3,62%
Aragón	115	3,33%
Murcia	109	3,16%
Castilla y León	105	3,04%
Baleares	72	2,09%
Asturias	68	1,97%
Estado	59	1,71%
Navarra	57	1,65%
Cantabria	29	0,84%
Extremadura	22	0,64%
Sin especificar	8	0,23%
La Rioja	6	0,17%
Total	3.453	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 2016

En este apartado se realiza un análisis de los datos de quiénes se quejan del funcionamiento de la justicia desde dos encuadres: por lado se estudia desde la perspectiva de género y por otro desde el enfoque de la situación profesional y 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. Asimismo en el apartado de "Otros" se agrupan las quejas anónimas y aquellas otras en las que no se puede discernir el género de quienes las firman.

Tipo de persona	2016	% sobre el total del 2016	2015	Evolución 2016-2015
Hombre	6.405	56,79%	7.631	-16,07%
Mujer	4.235	37,55%	5.205	-18,64%
Otros	480	4,26%	384	25,00%
Persona jurídica	95	0,84%	144	-34,03%
Organismo judicial	63	0,56%	61	3,28%
Total	11.278	100%	13.425	-15,99%

El estudio de impacto de género en el tratamiento de quejas evidencia que el porcentaje de hombres que utilizan este mecanismo de reclamación es un 19,24% superior al de mujeres, y sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos tales como penal, violencia doméstica y menores el número de mujeres que reclaman es mayor que el de hombres.

- La situación jurídica de quienes formulan las quejas

Tipo de demandante de la intervención	Nº denunciante	% sobre el total
Particular	8.588	76,15%
Operador jurídico (letrado/a)	1.179	10,45%
Interno/a Centro Penitenciario	689	6,11%
Sin especificar	423	3,75%
Operador jurídico (procurador/a)	146	1,29%
Colectivo/Asociación	63	0,56%
Órgano judicial	63	0,56%
Anónima	37	0,33%
Operador jurídico (graduado/a)	25	0,22%

Entidad mercantil	19	0,17%
Funcionario/a (genérico)	14	0,12%
Funcionario/a órganos judiciales	9	0,08%
Organismo público	9	0,08%
Miembro Carrera Judicial	5	0,04%
Letrado/a de la Administración de Justicia	5	0,04%
Colegio de Abogados	4	0,04%
Total	11.278	100%

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

Los órganos de gobierno del Poder Judicial han tramitado durante el año 2016 las reclamaciones derivadas de 2.385 escritos, lo que supone un 5,13% menos que el año pasado que fueron 2.514, y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.

Comunidad Autónoma	Número	% sobre el total
Comunidad Autónoma de Cataluña	525	22,01%
Comunidad Autónoma de Andalucía	500	20,96%
Comunidad Autónoma del País Vasco	278	11,66%
Comunidad Autónoma Valenciana	269	11,28%
Comunidad Autónoma de Madrid	256	10,73%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	118	4,95%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	96	4,03%
Comunidad Autónoma de Galicia	75	3,14%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	61	2,56%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	59	2,47%
Comunidad Autónoma de Extremadura	43	1,80%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	36	1,51%
Comunidad Autónoma de Aragón	27	1,13%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	14	0,59%
Comunidad Foral de Navarra	11	0,46%
Comunidad Autónoma de Cantabria	10	0,42%
Comunidad Autónoma de la Rioja	6	0,25%
Estado	1	0,04%
Total	2.385	100%

- Los efectos de las quejas: medidas de mejora del funcionamiento de la Administración de Justicia

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.

Los mecanismos empleados para el cumplimiento de este objetivo se basan en la contestación personalizada al ciudadano/a, traslado de la queja a los órganos judiciales o a los organismos competentes, propuesta de medidas por parte de la Unidad de Atención Ciudadana, y tratamiento estadístico de las medidas adoptadas por el órgano que corresponda.

3. Análisis de los traslados de quejas

La UAC ha dado traslado de 6.899 escritos a los órganos competentes, que se especifican en la tabla siguiente, 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. Los traslados más numerosos son los dirigidos al órgano afectado.

Órgano destinatario	2016	% sobre el total
Traslado al órgano afectado ¹	1.767	27,85%
Traslado a órganos con competencias ²	971	15,31%
Encargado/a o LAJ de Registro Civil	970	15,29%
Traslado a la DG de Registros y Notariado	887	13,98%
Traslado a DGJ de Madrid	464	7,31%
Traslado a DGJ de Andalucía	219	3,45%
Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia	204	3,22%
Traslado a la Sección de Recursos del CGPJ	154	2,43%
Traslado a DGJ de Valencia	143	2,25%
Fiscalía	107	1,69%
Traslado a Decanos	92	1,45%
Traslado colegio de abogados	89	1,40%
Traslado a DGJ de Cataluña	87	1,37%
Traslado a DGJ de Aragón	39	0,61%
Traslado a DGJ de Canarias	35	0,55%
Traslado al Director del Instituto de Medicina Legal	28	0,44%
Traslado a otros Servicios del CGPJ	28	0,44%

Traslado a DGJ de Galicia	19	0,30%
Traslado a DGJ de Asturias	13	0,20%
Traslado colegio de procuradores	12	0,19%
Traslados a efectos disciplinarios ³	7	0,11%
Traslado a DGJ de Navarra	5	0,08%
Traslado a DGJ de Cantabria	2	0,03%
Traslado a DGJ del Pais Vasco	1	0,02%
Traslado a DGJ de La Rioja	1	0,02%
Total Traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte)	6.344	100%

¹ Se incluyen traslados al Juez, al LAJ y los genéricos de órganos,

² Secretarios/as de Gobierno y secretarios/as Coordinadores,

³ Se incluyen también los traslados a S. Inspección

- **Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios**

Al amparo de los previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2016 se trasladaron 555 escritos, de los que 500 fueron trasladados al Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo por si de los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de jueces/zas o magistrados/as.

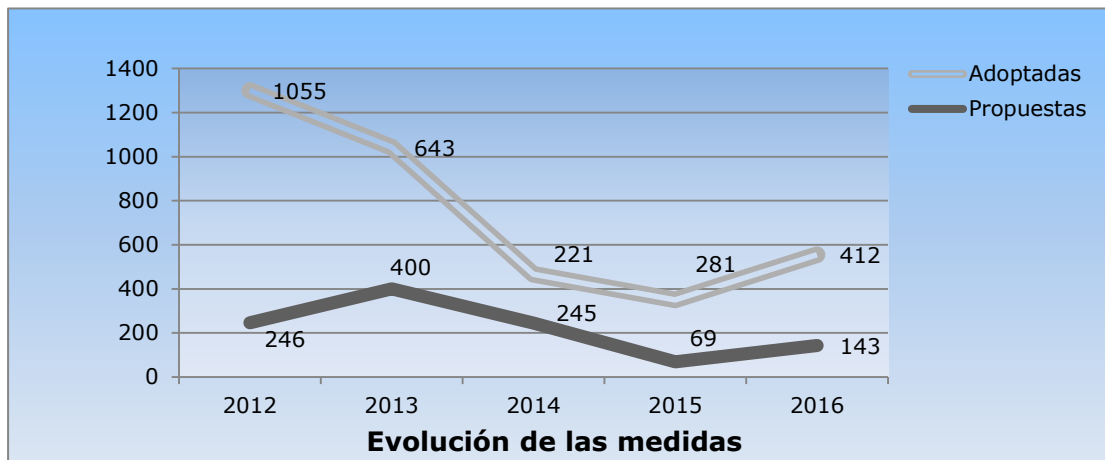
Traslado a efectos disciplinarios	Año 2016 Número	Año 2015 Número	Evolución 2015- 2016
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor	500	648	-18,16%
Traslado al órgano competente en materia disciplinaria	41	67	-3,19%
Traslado al Secretario/a Coordinador Provincial	12	65	-6,50%
Traslado al Secretario/a de Gobierno	2	35	-4,05%
Total	555	815	-31,90%

- **Análisis de las medidas de mejora propuestas por la UAC y de las medidas adoptadas por los órganos competentes**

Durante el año 2016, la UAC ha propuesto medidas de mejora que afectan a 143 motivos de reclamación. Se ha producido un incremento del 107,25% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta.

Por otro lado respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a las 412 en el año 2016, lo que supone un aumento del 46,62%.

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución de ambas categorías de medidas:



En la siguiente tabla se desglosan las medidas según su tipo:

Tipo de medidas	Medidas propuestas		Medidas adoptadas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Medidas de organización, materiales y personales	40	27,97%	17	4,13%
Sobre organización Oficina Judicial	25	17,48%	53	12,86%
Medios personales	22	15,38%	16	3,88%
Traslado a órgano con competencias	17	11,89%	9	2,18%
Medida conforme a sus competencias	14	9,79%	49	11,89%
Sobre procedimiento	11	7,69%	217	52,67%
Medios materiales	11	7,69%	20	4,85%
Incoación diligencias	2	1,40%	14	3,40%
Disciplinarias	1	0,70%	14	3,40%
Genéricas	0	0%	3	0,73%
Total	143	100%	412	100%