**La Unidad de Atención Ciudadana**

Se encuentra integrada en el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). 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 de la Unidad 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.

**Actividades más destacables del año 2017**

La actividad principal de la UAC se centra en la tramitación de las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información dirigidas al Consejo General del Poder Judicial y su análisis como herramienta de diagnóstico y mejora de las disfunciones que pueden afectar a los órganos judiciales. Su estudio se proporciona de forma detallada en un apartado independiente dada su importancia.

Asimismo, con el fin de prestar un servicio más ágil y eficiente a la ciudadanía, se ha realizado una revisión en profundidad de la aplicación informática del tratamiento de quejas, que se ha plasmado en una serie de propuestas significativas de mejora cuya puesta en marcha se produjo durante el mes de noviembre de 2017. Estos cambios inciden principalmente en la tarea del pre-registro informático de los escritos cuya clasificación y volcado de datos se realiza de forma mucho más ágil al tiempo que se contribuye al logro de una mayor transparencia en el análisis estadístico de las cifras. De igual modo, se ha conseguido una mayor eficiencia en la gestión y asignación de las diferentes tareas, que redunda en una mejor coordinación entre los miembros del equipo de trabajo de la Unidad.

Por otra parte, se remitió una encuesta a los decanatos de España a fin de recabar información sobre el estado y las necesidades relativas a los buzones instalados en las sedes judiciales, que fue respondida por la práctica totalidad de los decanatos. Tras el análisis de los resultados obtenidos, en noviembre de 2017, se formuló una propuesta sobre la colocación de carteles divulgativos sobre las vías de presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias en aquellas sedes donde no se dispone de buzón o está deteriorado. Con ello se pretende divulgar y dar una mayor visibilidad a las vías que disponen los/as usuarios/as de la Justicia para la canalización de sus quejas y sugerencias. A tal fin se prevé que la preparación del boceto del cartel se lleve a cabo durante el próximo año.

Finalmente, en el marco de la labor formativa de la Unidad de Atención Ciudadana se han realizado varias acciones durante el año 2017.

* En colaboración con la Escuela Judicial, se han efectuado las siguientes actividades docentes:
* “Servicio de Atención Ciudadana y Promotor de la Acción Disciplinaria” impartida a la 68ª promoción de la Carrera Judicial, en Barcelona el 31 de enero de 2017.
* “Servicio de Atención Ciudadana y Promotor de la Acción Disciplinaria” impartida a la 20ª promoción de acceso a la Carrera Judicial por el cuarto turno, en Barcelona el 5 de octubre de 2017.
* Dentro del convenio de colaboración con el Centro de Estudios Judiciales:
  + Actividad sobre La Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, en el seno del curso de ingreso de la 56ª promoción en la Carrera Fiscal, en Madrid el 30 de marzo de 2017.
  + Actividad sobre la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, impartida en el curso de ingreso de la 42ª promoción de letrados/as de la Administración de Justicia, el 9 de octubre de 2017 para los turnos de promoción interna y libre.
* Presentación sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana:
  + Presentación de la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana a una delegación libanesa el 6 de marzo de 2017.
* Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones y sugerencias presentadas en el año 2017.

En este apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimiento, presentados en el año 2017, 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 denunciantes, 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 2017 | | | | | |
| Órgano ante el que se presentan | Escritos | Expedientes | Denunciantes | Órganos denunciados | Motivos alegados |
| Unidad de Atención Ciudadana (UAC) | 12.112 | 7.338 | 7.442 | 7.348 | 8.252 |
| Órganos de Gobierno del Poder Judicial | 2.345 | 2.341 | 2.390 | 2.343 | 2.518 |
| Total general año 2017 | 14.457 | 9.679 | 9.832 | 9.691 | 10.770 |
| Evolución sobre el 2016 |  | -12,13% | -12,82% | -12,11% | -3,48% |

Se observa que en los conceptos objeto del estudio global se ha producido un descenso entorno al 12% con respecto al año 2016.

En el siguiente gráfico se observa la tendencia producida en los últimos tres años en el número de expedientes.

En el año 2017 el 75,81% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 24,19% corresponde a los tramitados por los órganos de gobierno del Poder Judicial (juzgados decanos y presidencias de las audiencias provinciales y de los tribunales superiores de justicia).

Además, la UAC atendió 2.866 llamadas telefónicas y 129 atenciones presenciales durante el año 2017. El conjunto de este apartado ha experimentado un ascenso del 21,26% respecto al año 2016. Se destaca que la consulta telefónica más frecuente se ha referido a información sobre las reclamaciones en trámite.

* *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 ciudadanos 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 de 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 otros que no figuran expresamente en ella referentes a la actuación profesional, al modo de practicar las actuaciones y a la protección de datos.

Se tratan aparte los motivos de queja referidos a disconformidad con las resoluciones judiciales que, por su propio contenido, no implican disfunción alguna y aquellos otros que son inclasificables o ajenos a las competencias de la Administración del Justicia o del CGPJ. Por último se reflejan las peticiones de información, sugerencias y agradecimientos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Motivos de los escritos** | **Año 2017** | | **Año 2016** | **Variación** |
| Número | % sobre el total | Número | **2016-2017** |
| Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales1 | 7.311 | 67,88% | 8.587 | -14,86% |
| Disconformidad con resolución judicial | 1.643 | 15,26% | 1.763 | -6,81% |
| Inclasificable o cuestión ajena | 1.250 | 11,30% | 1.406 | -11,10% |
| Peticiones de información | 321 | 2,98% | 354 | -9,32% |
| Sugerencias | 150 | 1,39% | 223 | -32,74% |
| Agradecimientos | 95 | 0,93% | 115 | -17,39% |
| **Total General** | **10.770** | **100,00%** | **12.448** | **-13,48%** |

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

Durante el año 2017 se han computado 10.770 motivos de reclamación, lo que supone una disminución global del 13,48% con respecto al año 2016. El bloque más numeroso, el relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales ha experimentado un descenso del 14,86%.

* *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 2017, se han computado 6.222 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 58% del total general de motivos.

En cómputo total se ha producido una disminución del 18%, con respecto al año 2016, 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 96,66%, corresponden al grupo de “Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos” y ha experimentado un descenso del 17,63% con respecto al año 2016. El grupo de “Una justicia que protege a los más débiles” que comprende el 1,46% de las quejas referidas a la Carta tuvo un aumento del 2,25%. Por último, el grupo de “Una relación de confianza con abogados y procuradores” con el 1,88% de las quejas sobre la Carta, ha descendido un 41,79% respecto al año 2016. 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 | 2017 | % sobre total |
| Una Justicia transparente | 421 | 6,77% |
| Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés | 189 | 3,04% |
| Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados, características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales | 99 | 1,59% |
| Información telefónica adecuada | 53 | 0,85% |
| Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación | 33 | 0,53% |
| Acceso a documentos, libros y registros | 28 | 0,45% |
| Directorios y carteles | 12 | 0,19% |
| Información sobre horarios de atención al público | 5 | 0,08% |
| Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano | 1 | 0,02% |
| Acceso a base de datos electrónica de leyes españolas y de la UE | 1 | 0,02% |
| Una justicia comprensible | 7 | 0,11% |
| Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles | 3 | 0,05% |
| Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones | 2 | 0,03% |
| Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos | 2 | 0,03% |
| Una justicia atenta | 2.319 | 37,27% |
| Derecho a recibir atención respetuosa | 885 | 14,22% |
| Comparecencia lo menos gravosa posible | 327 | 5,26% |
| Tiempos de espera | 258 | 4,15% |
| Medios instrumentales inadecuados | 231 | 3,71% |
| Derecho a recibir atención respetuosa | 152 | 2,44% |
| Horario insuficiente1 | 146 | 2,35% |
| Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta | 126 | 2,03% |
| Información sobre retraso o suspensión | 95 | 1,53% |
| Información con antelación de la suspensión del juicio | 70 | 1,13% |
| Derecho a la atención personal del juez/a o letrado/a de la Admón. Justicia respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano Judicial2 | 45 | 0,72% |
| Puntualidad de las actuaciones judiciales | 42 | 0,68% |
| Deber de identificación | 40 | 0,64% |
| Uso de la lengua oficial que se elija | 23 | 0,37% |
| Derecho a recibir atención respetuosa de médico forense | 11 | 0,18% |
| Derecho a recibir atención respetuosa del fiscal | 7 | 0,11% |
| Protección de testigos o colaboradores no víctimas3 | 6 | 0,10% |
| Celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento | 5 | 0,08% |
| Horario mañana y tarde cuando se determine | 5 | 0,08% |
| Principio de inmediación | 4 | 0,06% |
| Sólo cuando sea indispensable – Exhorto | 3 | 0,05% |
| Insalubridad (incumplimiento prohibición de fumar) | 3 | 0,05% |
| Concentrar actuaciones | 2 | 0,03% |
| Necesidad de identificarse a través del teléfono y correo electrónico | 2 | 0,03% |
| Los datos figurarán en lugar visible | 1 | 0,02% |
| Una Justicia responsable ante el ciudadano | 117 | 1,88% |
| Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento | 51 | 0,82% |
| Pérdida de documentos, efectos o expedientes | 45 | 0,72% |
| Derecho a formular reclamaciones. Formularios en juzgados. | 13 | 0,21% |
| Lugar de presentación (Juzgados, Consejo, Ministerio) | 5 | 0,08% |
| Formularios en lugar visible a disposición del ciudadano | 3 | 0,05% |
| Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada | 3.150 | 50,63% |
| Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos | 2.794 | 44,91% |
| Plantilla insuficiente | 135 | 2,17% |
| Ausencia de personal en oficina o servicio judicial | 118 | 1,90% |
| Uso de nuevas tecnologías | 63 | 1,01% |
| Organización interna de la oficina o servicio judicial | 31 | 0,50% |
| Plazas sin cubrir | 6 | 0,10% |
| Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento. Elaboración de estudio | 1 | 0,02% |
| Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la Administración | 1 | 0,02% |
| Validez de los documentos en soporte electrónico | 1 | 0,02% |
| *TOTAL”UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA…”* | 6.014 | 96,66% |
| Protección de las víctimas del delito | 40 | 0,64% |
| Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales | 17 | 0,27% |
| Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad | 8 | 0,13% |
| Derecho a la información de la víctima de delito | 6 | 0,10% |
| Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata | 5 | 0,08% |
| Información sobre resoluciones que afecten a la seguridad de la víctima | 2 | 0,03% |
| Protección de las víctimas frente a la publicidad | 2 | 0,03% |
| Protección de los menores | 7 | 0,11% |
| Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo | 3 | 0,05% |
| Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores | 3 | 0,05% |
| Derecho del menor a ser oído en los procesos seguidos en su contra | 1 | 0,02% |
| Protección de los discapacitados | 43 | 0,69% |
| Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales | 40 | 0,64% |
| Comparecencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria | 2 | 0,03% |
| Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos | 1 | 0,02% |
| Los inmigrantes ante la justicia | 1 | 0,02% |
| Derecho a no sufrir discriminación | 1 | 0,02% |
| *TOTAL”UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES”* | 91 | 1,46% |
| Una conducta deontológicamente correcta | 88 | 1,41% |
| Servicio profesional y de representación de calidad abogado | 72 | 1,16% |
| Servicio profesional y de representación de calidad procurador | 13 | 0,21% |
| A denunciar a los colegios de abogados y procuradores | 3 | 0,05% |
| Un ciudadano informado | 8 | 0,13% |
| Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones | 5 | 0,08% |
| Información por anticipado del coste de la intervención del profesional Contratado y Forma de Pago | 2 | 0,03% |
| Obligación de entregar copias de escritos que presente el abogado y de resoluciones adoptadas por el juzgado | 1 | 0,02% |
| Una Justicia gratuita de calidad | 21 | 0,34% |
| Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado | 20 | 0,32% |
| Formación de calidad al profesional del turno de oficio | 1 | 0,02% |
| *TOTAL”UNA RELACIÓN DE CONFIANZA…”* | 117 | 1,88% |
| Total Motivos Carta de Derechos | 6.222 | 100,00% |

1Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles. (En el año 2017, del total de 146, 133 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 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.

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

Al igual que en el año 2016, en 2017 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 44,91% (2.794) del total de motivos de la Carta y al “derecho a recibir una atención respetuosa” que acumula el 14,22% (885). Estos dos motivos experimentaron un ligero descenso con respecto al año 2016 aunque 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. Como ya se ha mencionado anteriormente, este motivo no implica disfunción alguna aunque se indica que ha experimentado una disminución de un 6,81% respecto al año 2016.

Además, hay escritos de queja que resultan inclasificables y 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 | 2017 | % sobre total |
| Disconformidad con resolución judicial | 1.643 | 36,13% |
| Actuación profesional | 377 | 8,29% |
| Juez/a | 154 | 3,39% |
| Letrado/a de la Administración de Justicia | 143 | 3,14% |
| Técnico al servicio Administración de Justicia | 58 | 1,28% |
| Fiscal | 22 | 0,48% |
| Modo de practicar las actuaciones | 677 | 14,89% |
| Irregularidad procesal | 335 | 7,37% |
| Actos de comunicación | 178 | 3,91% |
| Expedición de certificaciones | 146 | 3,21% |
| Vistas de juicio | 18 | 0,40% |
| Petición de información1 | 321 | 7,06% |
| Particular | 200 | 4,40% |
| General | 88 | 1,93% |
| Direccionamiento | 33 | 0,73% |
| Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia | 1.250 | 27,48% |
| Inclasificable por incongruentes | 637 | 14,01% |
| Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales | 613 | 13,48% |
| Sugerencia | 150 | 3,30% |
| Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales | 111 | 2,44% |
| Sobre organización judicial | 25 | 0,55% |
| Sobre reforma legislativa | 14 | 0,31% |
| Agradecimiento | 95 | 2,09% |
| Protección de datos2 | 35 | 0,77% |
| Derecho a la protección de datos de carácter personal | 12 | 0,26% |
| Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia | 10 | 0,22% |
| Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación Letrado/a de la Administración de Justicia | 8 | 0,18% |
| Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial | 5 | 0,11% |
| Total general | 4.548 | 100,00% |

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.

2Se incluye este año un nuevo epígrafe relativo a la protección de datos.

* Especial referencia a las quejas referidas al uso de la lengua oficial que se elija

El número de escritos que se reciben por este submotivo, analizados en términos absolutos respecto al total general de las quejas presentadas, no es muy elevado. Durante el año 2017 se han tramitado 23 expedientes. En casi el 67% de ellos se pide que se utilice la lengua de la comunidad autónoma en lugar del castellano (fundamentalmente catalán y euskera), mientras que el porcentaje de quejas en las que se solicita el uso del castellano y el uso bilingüe asciende aproximadamente al 19% y al 14%, respectivamente.

* 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, modo de practicar las actuaciones y protección de datos) ha descendido en un 30,79% con respecto al año 2016.

En la siguiente tabla se analiza de forma desglosada el peso del Registro Civil sobre el global de motivos en el año 2017.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Motivos contenidos en la carta de derechos | Global de motivos  2017 | Registro Civil  motivos  2017 | % Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos |
| Una justicia transparente | 421 | 150 | 35,63% |
| Una justicia comprensible | 7 | 1 | 14,29% |
| Una justicia atenta | 2.319 | 955 | 41,18% |
| Una justicia responsable ante el ciudadano | 117 | 17 | 14,53% |
| Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada | 3.150 | 693 | 22,00% |
| Protección de las víctimas del delito | 40 | 0 | 0% |
| Protección de los menores | 7 | 0 | 0% |
| Protección de los discapacitados | 43 | 8 | 18,60% |
| Los inmigrantes ante la justicia | 1 | 0 | 0% |
| Una conducta deontológicamente correcta | 88 | 0 | 0% |
| Un ciudadano informado | 8 | 1 | 12,50% |
| Una justicia gratuita de calidad | 21 | 0 | 0% |
| Total Motivos Carta | 6.222 | 1.825 | 29,33% |
| Motivos no contenidos en la carta de derechos | Global de motivos | Registro Civil  Motivos | % Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos |
| Actuación profesional | 377 | 10 | 2,65% |
| Modo de practicar las actuaciones | 677 | 103 | 15,21% |
| Protección de datos | 35 | 4 | 11,43% |
| Disconformidad con resolución judicial | 1.643 | 53 | 3,23% |
| Inclasificable o cuestión ajena | 1.250 | 68 | 5,44% |
| Peticiones de Información | 321 | 13 | 4,05% |
| Sugerencias | 150 | 48 | 32,00% |
| Agradecimientos | 95 | 50 | 52,63% |
| Total motivos No Carta | 4.548 | 349 | 7,67% |
| Total general de motivos | 10.770 | 2174 | 20,19% |

Los principales motivos de reclamación referidos a los registros civiles siguen siendo los relacionados con la agilidad en la tramitación y con la atención prestada.

Así mientras que en el año 2016 el peso de las quejas por deficiencias en la atención se elevaba al 54% (con un total de 1.546), en el año 2017 su peso ha descendido al 41,18%. También el peso de las quejas relativas a la falta de agilidad ha descendido del 24% en 2016 al 22% en 2017.

Es de resaltar que el 52,63% de los agradecimientos recibidos en el 2017 están relacionados con los registros civiles.

En el cuadro siguiente se reflejan los principales motivos de reclamación referidos al Registro Civil.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Principales motivos de reclamación Registro Civil | 2017 | % sobre total |
| Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos | 445 | 20,47% |
| Derecho a recibir atención respetuosa | 280 | 12,88% |
| Comparecencia lo menos gravosa posible | 166 | 7,64% |
| Tiempos de espera | 161 | 7,41% |
| Medios instrumentales inadecuados | 143 | 6,58% |
| Horario insuficiente | 133 | 6,12% |
| Plantilla insuficiente | 120 | 5,52% |

Los registros civiles, agrupados por comunidades autónomas, que más quejas han recibido durante el año 2017, en cómputo global, han sido la Comunidad de Madrid, Andalucía, Cataluña y la Comunidad Valenciana. En todas ellas ha descendido su número en relación al año 2016.

La siguiente tabla identifica los registros civiles que han superado el límite de 50 expedientes de reclamación durante el año 2017.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO CIVIL** | **2017** | **2016** | **Diferencia** | **Evolución 2016-2017** |
| Registro Civil Central | 169 | 75 | 94 | 125,33% |
| Madrid | 116 | 225 | -109 | -48,44% |
| Arganda del Rey | 176 | 72 | 104 | 144,44% |
| Fuenlabrada | 97 | 154 | -57 | -37,01% |
| Barcelona | 60 | 68 | -8 | -11,76% |
| Alcorcón | 59 | 70 | -11 | -15,71% |

Este año desaparecen de la lista Roquetas de Mar (de 133 a 6), Collado-Villalba (de 122 a 21), Valencia (de 60 a 35) y Guadalajara (de 52 a 19).

* Tipos de órganos judiciales afectados

En el año 2017, los “órganos judiciales” son el grupo más afectado por las quejas (con un 74,30% del total) y, a mucha distancia del grupo de “otros organismos” (con el 8,38%). La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, al igual que en el año 2016, por los juzgados de primera instancia e instrucción, seguidos por los de primera instancia, instrucción, penales y los registros civiles exclusivos. Hay que destacar, al igual que en el año anterior, 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 | 2.478 | 34,42% |
| Juzgado de Primera Instancia | 1.566 | 21,75% |
| Juzgado de Instrucción | 792 | 11,00% |
| Juzgado Penal | 450 | 6,25% |
| Registro Civil Exclusivo | 313 | 4,35% |
| Audiencia Provincial | 248 | 3,44% |
| Juzgado Social | 240 | 3,33% |
| Sedes judiciales | 160 | 2,22% |
| Servicios comunes | 120 | 1,67% |
| Registro Civil Central | 118 | 1,64% |
| Juzgado de Vigilancia Penitenciaria | 107 | 1,49% |
| Juzgado de Paz | 101 | 1,40% |
| Juzgado de Violencia sobre la Mujer | 97 | 1,35% |
| Juzgado de lo Contencioso-Administrativo | 86 | 1,19% |
| Tribunal Superior de Justicia | 85 | 1,18% |
| Juzgado de lo Mercantil | 83 | 1,15% |
| Juzgado Decano Exclusivo | 69 | 0,96% |
| Tribunal Supremo | 28 | 0,39% |
| Audiencia Nacional | 23 | 0,32% |
| Juzgado Central de Instrucción | 18 | 0,25% |
| Juzgado de Menores | 7 | 0,10% |
| Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo | 6 | 0,08% |
| Juzgado Central de Menores | 4 | 0,06% |
| Juzgado Togado Militar | 1 | 0,01% |
| Total | 7.200 | 100,00% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Otros organismos | Número | % sobre el total de otros organismos |
| Administración con competencias en Justicia | 194 | 23,89% |
| Órganos de gobierno del Poder Judicial | 124 | 15,27% |
| Colegios de abogados | 84 | 10,34% |
| Órgano remitido | 57 | 7,02% |
| Fiscalías | 48 | 5,91% |
| Otras administraciones | 47 | 5,79% |
| Consejo General del Poder Judicial | 43 | 5,30% |
| Centro penitenciario | 41 | 5,05% |
| Servicios comunes | 36 | 4,43% |
| Otros | 32 | 3,94% |
| Servicios de orientación jurídica | 28 | 3,45% |
| Otros organismos judiciales | 22 | 2,71% |
| Servicios médico forenses | 20 | 2,46% |
| Colegios de procuradores | 11 | 1,35% |
| Tribunal Constitucional | 7 | 0,86% |
| Fuerzas y cuerpos de seguridad | 6 | 0,74% |
| Comisiones de asistencia jurídica gratuita | 6 | 0,74% |
| Servicios de apoyo a la jurisdicción | 3 | 0,37% |
| Secretarios coordinadores y de gobierno | 3 | 0,37% |
| Total | 812 | 100,00% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No concreta o genérica | Número | % sobre el total de no concreta o genérica |
| No Concreta1 | 1.137 | 67,72% |
| Genérica2 | 542 | 32,28% |
| Total | 1679 | 100,00% |
| 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 al pedirlo no se ha facilitado.  2Estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y a cuestiones inclasificables o ajenas a las funciones el 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 | 2017 | % | 2016 | Evolución respecto al año 2016 |
| Comunidad de Madrid | 1.486 | 15,33% | 1.869 | -20,49% |
| Comunidad Autónoma de Andalucía | 1.436 | 14,82% | 1.688 | -14,93% |
| Comunidad Autónoma de Cataluña | 1.196 | 12,34% | 1.381 | -13,40% |
| Comunidad Valenciana | 894 | 9,23% | 1.077 | -16,99% |
| Comunidad Autónoma de Canarias | 504 | 5,20% | 616 | -18,18% |
| Estado | 419 | 4,32% | 307 | 36,48% |
| Comunidad Autónoma de Galicia | 326 | 3,36% | 427 | -23,65% |
| Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha | 325 | 3,35% | 384 | -15,36% |
| Comunidad Autónoma del País Vasco1 | 253 | 2,61% | 333 | -24,02% |
| Comunidad Autónoma de Castilla y León | 250 | 2,58% | 304 | -17,76% |
| Comunidad Autónoma de la Región de Murcia | 247 | 2,55% | 347 | -28,82% |
| Comunidad Autónoma de las Islas Baleares | 178 | 1,84% | 191 | -6,81% |
| Comunidad Autónoma de Aragón | 142 | 1,47% | 170 | -16,47% |
| Comunidad Autónoma de Extremadura | 116 | 1,20% | 136 | -14,71% |
| Comunidad Autónoma del Principado de Asturias | 106 | 1,09% | 127 | -16,54% |
| Comunidad Autónoma de Cantabria | 63 | 0,65% | 67 | -5,97% |
| Comunidad Foral de Navarra | 53 | 0,55% | 51 | 3,92% |
| Comunidad Autónoma de La Rioja | 37 | 0,38% | 24 | 54,17% |
| Ciudad de Melilla | 6 | 0,06% | 0 | - |
| Sin especificar2 | 1.654 | 17,07% | 1.527 | 8,32% |
| Total general | 9.691 | 100,00% | 11.026 | -12,11% |

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

2En esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas y aquéllas en las que no ha sido posible determinar la comunidad concreta a la que se hacía referencia.

* Las vías de presentación de las quejas

En el siguiente cuadro se desglosa la forma de presentación de los 9.525 escritos de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2017.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Forma de presentación | 2016 | % sobre total 2016 | 2017 | % sobre total 2017 | Evolución  2016-2017 |
| Buzones instalados en las sedes judiciales | 3.453 | 32,21% | 2.731 | 28,67% | -20,91% |
| Formulario on line | 2.998 | 27,97% | 2.976 | 31,24% | -0,73% |
| Otras vías: vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros órganos gobierno del Poder Judicial | 4.269 | 39,82% | 3.818 | 40,09% | -10,56% |
| Total | 10.720 | 100,00% | 9.525 | 100,00% | -11,15% |

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 2.731 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante el año 2017. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Comunidad Autónoma** | **Número** | **Porcentaje** |
| Madrid | 716 | 26,22% |
| Cataluña | 405 | 14,83% |
| Andalucía | 350 | 12,82% |
| Comunidad Valenciana | 320 | 11,72% |
| Galicia | 191 | 6,99% |
| Canarias | 184 | 6,74% |
| Castilla-La Mancha | 105 | 3,84% |
| Castilla y León | 104 | 3,81% |
| Aragón | 90 | 3,30% |
| Murcia | 80 | 2,93% |
| Navarra | 42 | 1,54% |
| Baleares | 40 | 1,46% |
| Asturias | 38 | 1,39% |
| Extremadura | 32 | 1,17% |
| Cantabria | 28 | 1,03% |
| La Rioja | 4 | 0,15% |
| Sin especificar | 2 | 0,07% |
| Total | 2.731 | 100,00% |

\*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 2017

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 | 2017 | % sobre el total del 2017 | 2016 | Evolución 2016-2017 |
| Hombre | 5.801 | 59,00% | 6.405 | -9,43% |
| Mujer | 3.817 | 38,82% | 4.235 | -9,87% |
| Otros | 104 | 1,06% | 480 | -78,33% |
| Persona jurídica | 99 | 1,01% | 95 | 4,21% |
| Organismo judicial | 11 | 0,11% | 63 | -82,54% |
| Total | 9.832 | 100,00% | 11.278 | -12,82% |

En el año 2017 se ha registrado una disminución global de denunciantes de casi el 13% respecto al año 2016.

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 20,08% superior al de mujeres. Sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos, como los relativos al registro civil, familia, 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 denunciantes | % sobre el total |
| Particular | 7.497 | 76,25% |
| Operador Jurídico (Letrado) | 1.050 | 10,68% |
| Interno Centro Penitenciario | 490 | 4,98% |
| Sin especificar | 481 | 4,89% |
| Operador Jurídico (Procurador) | 103 | 1,05% |
| Operador Jurídico (Graduado) | 61 | 0,62% |
| Colectivo/Asociación | 58 | 0,59% |
| Organismo Público | 19 | 0,19% |
| Funcionario (Genérico) | 15 | 0,15% |
| Entidad Mercantil | 14 | 0,14% |
| Órgano Judicial | 11 | 0,11% |
| Secretario Judicial | 11 | 0,11% |
| Funcionario Órganos Judiciales | 8 | 0,08% |
| Colegio de Abogados | 8 | 0,08% |
| Anónima | 3 | 0,03% |
| Miembro Carrera Judicial | 3 | 0,03% |
| Total | 9.832 | 100,00% |

Al igual que en el año 2016, los particulares continúan siendo el grupo más numeroso, seguido de los letrados/as y de los internos/as en centros penitenciarios.

Dentro de la categoría de operadores jurídicos cabe destacar que, a pesar del descenso globalizado del número de denunciantes, se ha producido un ascenso del número de graduados sociales que interpusieron queja en el año 2017 (de 25 a 61).

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

Los órganos de gobierno del Poder Judicial han tramitado durante el año 2017 las reclamaciones derivadas de 2.274 escritos iniciales, lo que supone un 4,65% menos que las 2.385 que se tramitaron en año pasado, y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación. La UAC realiza su control y seguimiento estadístico.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comunidad Autónoma | Número | %sobre el total |
| Comunidad Autónoma de Cataluña | 549 | 24,14% |
| Comunidad Autónoma de Andalucía | 509 | 22,38% |
| Comunidad Autónoma de Madrid | 260 | 11,43% |
| Comunidad Autónoma Valenciana | 239 | 10,51% |
| Comunidad Autónoma del País Vasco | 218 | 9,59% |
| Comunidad Autónoma de las Islas Canarias | 93 | 4,09% |
| Comunidad Autónoma de las Islas Baleares | 84 | 3,69% |
| Comunidad Autónoma de la Región de Murcia | 79 | 3,47% |
| Comunidad Autónoma de Galicia | 45 | 1,98% |
| Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha | 38 | 1,67% |
| Comunidad Autónoma de Extremadura | 33 | 1,45% |
| Comunidad Autónoma de Castilla y León | 27 | 1,19% |
| Comunidad Foral de Navarra | 25 | 1,10% |
| Comunidad Autónoma del Principado de Asturias | 24 | 1,06% |
| Comunidad Autónoma de Aragón | 22 | 0,97% |
| Comunidad Autónoma de la Rioja | 17 | 0,75% |
| Comunidad Autónoma de Cantabria | 8 | 0,35% |
| Estado | 4 | 0,18% |
| Total | 2.274 | 100,00% |

* 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 cristalizan 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.

* Análisis de los traslados de quejas

La UAC ha dado traslado de 4.481 escritos a los órganos competentes, que se especifican en la tabla 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Órgano destinatario | 2017 | % sobre el total |
| Traslado al Letrado/a de la Admón. Justicia | 1.177 | 26,27% |
| Traslado al Secretario/a Coordinador/a Provincial | 909 | 20,29% |
| Encargado/a o Secretario/a de Registro Civil | 614 | 13,70% |
| Traslado a la DG de Registros y Notariado | 552 | 12,32% |
| Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia | 244 | 5,45% |
| Traslado a DGJ de Madrid | 242 | 5,40% |
| Traslado al Magistrado/a-Juez | 172 | 3,84% |
| Traslado a Decanos | 114 | 2,54% |
| Traslado al Secretario/a de Gobierno | 60 | 1,34% |
| Traslado Colegio de Abogados | 53 | 1,18% |
| Fiscalía | 52 | 1,16% |
| Traslado a otros Servicios del CGPJ | 52 | 1,16% |
| Traslado a DGJ de Valencia | 47 | 1,05% |
| Traslados a efectos disciplinarios 1 | 42 | 0,94% |
| Traslado a DGJ de Andalucía | 35 | 0,78% |
| Traslado a DGJ de Cataluña | 30 | 0,67% |
| Traslado al Director del Instituto de Medicina Legal | 28 | 0,62% |
| Traslado a la Sección de Recursos del CGPJ | 26 | 0,58% |
| Traslado Colegio de Procuradores | 8 | 0,18% |
| Traslado a DGJ de Aragón | 5 | 0,11% |
| Traslado a DGJ de Canarias | 5 | 0,11% |
| Traslado a DGJ de Galicia | 5 | 0,11% |
| Traslado a DGJ de Cantabria | 4 | 0,09% |
| Traslado a DGJ de Asturias | 2 | 0,04% |
| Traslado a DGJ del País Vasco | 2 | 0,04% |
| Traslado a DGJ de Navarra | 1 | 0,02% |
| Traslado a DGJ de La Rioja | 0 | 0,00% |
| Total Traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte) | 4.481 | 100,00% |

1 Se incluyen también los traslados al Servicio de Inspección del CGPJ

* 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 2017 se trasladaron 599 escritos, de los que 567 fueron traslados 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 2017  Número | Año 2016  Número | Evolución 2016-2017 |
| Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor | 567 | 500 | 13,40% |
| Traslado al órgano competente en materia disciplinaria | 28 | 41 | -2,60% |
| Traslado al Secretario/a Coordinador Provincial | 2 | 12 | -2,00% |
| Traslado al Secretario/a de Gobierno | 2 | 2 | 0,00% |
| Total | 599 | 555 | 8,80% |

* Análisis de las medidas de mejora propuestas por la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones y de las medidas adoptadas por los órganos competentes

Durante el año 2017, la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones han propuesto medidas de mejora que afectan a 132 motivos de reclamación. Se ha producido un descenso del 7,69% 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 395 en el año 2017, lo que supone un descenso del 4,13%. 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 |
| Sobre organización Oficina Judicial | 42 | 31,82% | 67 | 16,96% |
| Medios personales | 22 | 16,67% | 8 | 2,03% |
| Medida conforme a sus competencias | 22 | 16,67% | 15 | 3,80% |
| Medios materiales | 14 | 10,61% | 17 | 4,30% |
| Medidas de organización, materiales y personales | 10 | 7,58% | 10 | 2,53% |
| Sobre procedimiento | 9 | 6,82% | 219 | 55,44% |
| Traslado a órgano con competencias | 8 | 6,06% | 33 | 8,35% |
| Disciplinarias | 3 | 2,27% | 4 | 1,01% |
| Incoación diligencias | 2 | 1,52% | 22 | 5,57% |
| Total | 132 | 100% | 395 | 100% |