

LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.

Se destaca el volumen de expedientes tramitados por la UAC, que se ha incrementado en un 30,81% con respecto al del año 2020. Asimismo, el número de llamadas telefónicas atendidas ha aumentado en un 27,88% con respecto a las recibidas durante el año anterior.

Al igual que en años anteriores, llama la atención el volumen significativo de los escritos que se recibieron durante el año 2021 en la UAC. Según consulta efectuada en la aplicación del registro general de entrada del CGPJ, el 43,69% de asientos fueron asignados a la UAC.

Respecto al volumen de la salida de comunicaciones desde esta Unidad, interesa poner de manifiesto que en su gran mayoría se ha verificado a través de medios electrónicos. Así, se ha alcanzado una cifra de 24.669 correos electrónicos gestionados a través de la cuenta de la Unidad, y de 6.327 gestionados por medio de la cuenta monitorizada. En relación con las salidas postales, las mismas han descendido de las 3.132 producidas en el año 2020 a un total de 2.213 en el año 2021.

Por otro lado, se desarrollaron los trabajos preparativos para la integración de la firma electrónica en el aplicativo de la Unidad, cuya implantación efectiva, que se efectuó en septiembre de 2021, ha permitido mejorar la integridad de las comunicaciones remitidas.

Asimismo, se ha continuado con el trabajo de depuración de la base de datos de las direcciones electrónicas de los órganos judiciales y de otros organismos, a través de la puesta en contacto con los mismos, con el objeto de realizar el envío y la recepción de las comunicaciones con éstos de forma electrónica. Esto ha permitido ganar en agilidad de la tramitación, reducir significativamente el uso del papel y los posibles errores a la hora de remitir las comunicaciones a los interesados.

En lo referente a la atención a delegaciones extranjeras, se hizo la presentación sobre la actividad de la UAC a una representación de la

inspección de tribunales de Albania, dentro la sesión técnica con el Servicio del PAD, a través de videoconferencia el día 25 de febrero de 2021.

Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones de información y sugerencias presentadas en el año 2021.

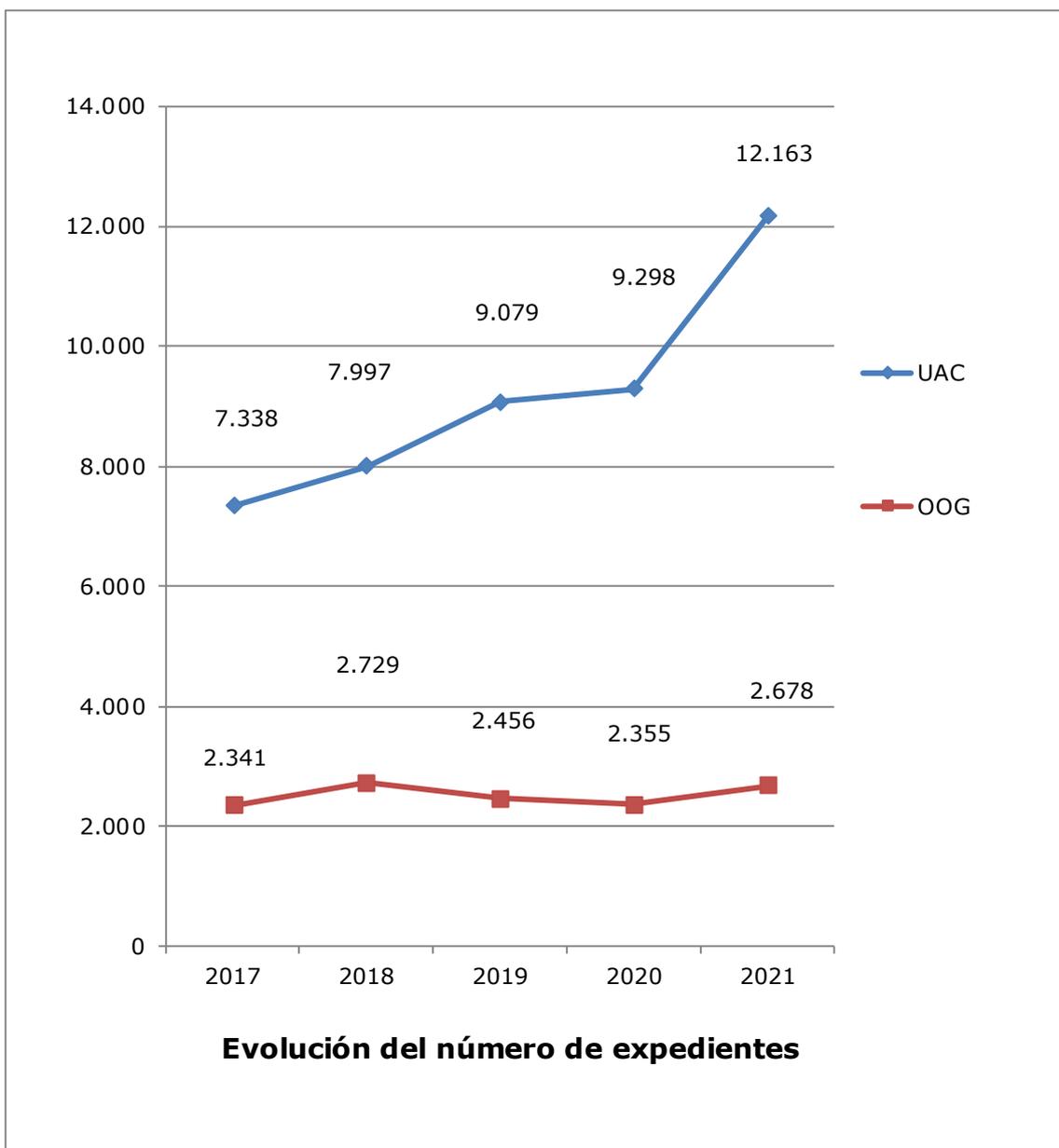
En este apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimientos, presentados en el año 2021, tanto los recibidos en la Unidad de Atención Ciudadana como en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998.

La valoración de la siguiente tabla debe tenerse en cuenta que cada uno de los escritos presentados puede haberlo sido por uno 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 2021					
Órgano ante el que se presentan	Escritos	Expedientes	Denunciantes	Órganos denunciados	Motivos alegados
Unidad de Atención Ciudadana (UAC)	16.128	12.163	12.318	12.113	12.833
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.752	2.678	2.738	2.667	3.133
Total General Año 2021	18.880	14.841	15.056	14.780	15.966
Evolución sobre el año 2020	15,55%	27,36%	28,25%	26,50%	24,76%

Se observa que la variación porcentual experimentada en todos los conceptos objeto del estudio global ha sufrido un notable aumento con respecto al año 2020.

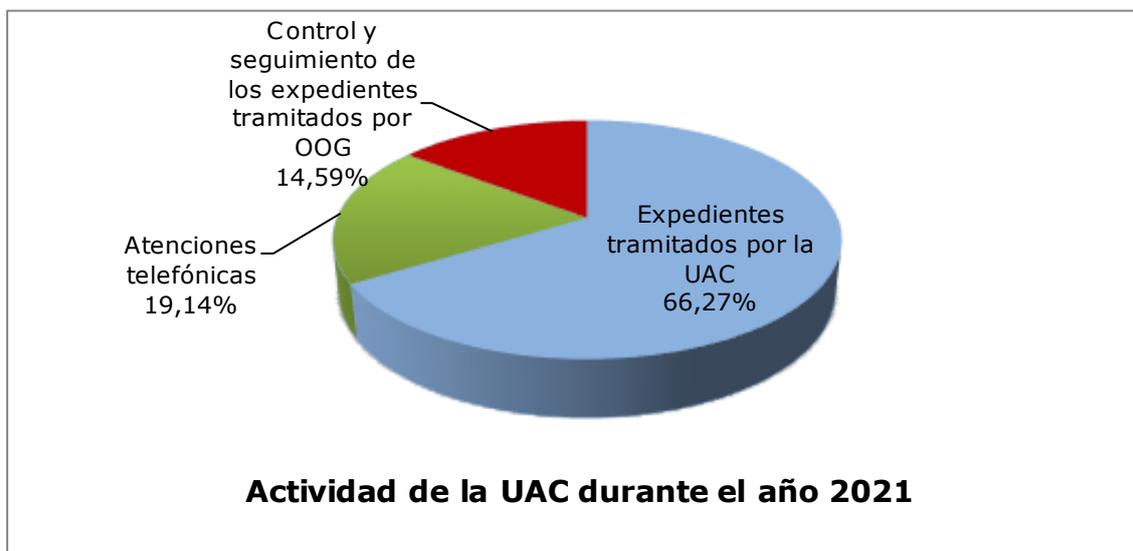
En el siguiente gráfico se observa la tendencia producida en los últimos cinco años en el número de expedientes tramitados por la Unidad de Atención Ciudadana del CGPJ (UAC) y por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (OOG).



En el año 2021, el 81,96% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 18,04% corresponde a los tramitados por otros 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 3.513 llamadas telefónicas, lo cual supone un aumento del 27,88% respecto a las recibidas en el año 2020 (2.747 llamadas). Las consultas telefónicas más frecuentes se han referido a los embargos telemáticos, información sobre actividad y funciones del CGPJ, información sobre reclamaciones en trámite y sobre el procedimiento de quejas.

En el siguiente gráfico se resume la actividad de la UAC, en términos porcentuales, relativa a la tramitación de expedientes, control y seguimiento estadístico de los expedientes tramitados por otros órganos de gobierno del poder judicial, y a las atenciones telefónicas.



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 previsión legal de que el CGPJ incluya 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, en el grupo denominado "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, a la protección de datos y a la incidencia COVID.

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 2021		Año 2020	Variación 2020-2021
	Número	% sobre el total	Número	
Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales ¹	10.368	64,94%	8.721	18,89%
Inclasificable o cuestión ajena	2.676	16,76%	1.694	57,97%
Disconformidad con resolución judicial	1.864	11,67%	1.538	21,20%
Peticiones de información	924	5,79%	657	40,64%
Sugerencias	84	0,53%	139	-39,57%
Agradecimientos	50	0,31%	48	4,17%
Total General	15.966	100%	12.797	24,76%

¹La categoría denominada “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, a la protección de datos y al COVID.

Durante el año 2021 se han computado 15.966 motivos de reclamación, lo que supone un aumento global del 24,76% con respecto al año 2020. El bloque más numeroso, el “relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales” ha experimentado un aumento del 18,89%.

Desglose de las reclamaciones por motivos relativos a la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.

En el año 2021, se han computado 8.955 motivos de reclamación que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen el 56,09% del total general de motivos.

En cómputo total se ha producido un aumento del 20,80%, con respecto al año 2020, 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 97,83%, corresponden al grupo de “Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos” y ha experimentado un aumento del 20,84% con respecto al año 2020.

El grupo de “Una justicia que protege a los más débiles” que comprende el 0,77% de las quejas referidas a la Carta tuvo un aumento del 7,81%. Por último, el número de motivos del grupo de “Una relación de confianza con abogados y procuradores”, que representa el 1,40% de las quejas sobre la Carta, ha aumentado un 26,26% respecto al año 2020.

Hay que destacar que la cantidad absoluta de estos dos últimos epígrafes es muy reducida.

Desglose detallado de los motivos referentes a la Carta de Derechos.	2021	% sobre total
Una Justicia transparente	524	5,85%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	217	2,42%
Información telefónica adecuada	190	2,12%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados, características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	49	0,55%
Acceso a documentos, libros y registros	48	0,54%
Directorios y carteles	10	0,11%
Información sobre horarios de atención al público	5	0,06%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	5	0,06%
Una justicia comprensible	2	0,02%
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	1	0,01%
Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles	1	0,01%
Una justicia atenta	2.776	31,00%
Derecho a recibir atención respetuosa	965	10,78%
Comparecencia lo menos gravosa posible	497	5,55%
Medios instrumentales inadecuados	376	4,20%
Horario insuficiente ¹	339	3,79%
Tiempos de espera	213	2,38%
Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	94	1,05%
Información sobre retraso o suspensión	81	0,90%
Información con antelación de la suspensión del juicio	79	0,88%
Deber de identificación	44	0,49%
Puntualidad de las actuaciones judiciales	20	0,22%
Derecho a la atención personal del juez/a o letrado/a de la Admón. de Justicia respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial ²	19	0,21%
Horario de mañana y tarde cuando se determine	16	0,18%
Uso de la lengua oficial que se elija	14	0,16%
Celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	6	0,07%
Insalubridad (incumplimiento de la prohibición de fumar)	4	0,04%
Protección de testigos o colaboradores/as no víctimas ³	4	0,04%
Principio de inmediatez	4	0,04%
Sólo cuando sea indispensable-Exhorto	1	0,01%
Una Justicia responsable ante el ciudadano	75	0,84%
Pérdida de documentos, efectos o expedientes	43	0,48%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	24	0,27%
Derecho a formular reclamaciones. Formularios en juzgados.	4	0,04%
Formularios en lugar visible a disposición del ciudadano	2	0,02%
Lugar de presentación (Juzgados, Consejo, Ministerio)	1	0,01%
Presentación por vía telemática	1	0,01%
Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.384	60,12%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer la causa del retraso	5.111	57,07%
Organización interna de la oficina o servicio judicial	87	0,97%
Uso de nuevas tecnologías	73	0,82%

Plantilla insuficiente	51	0,57%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial ⁴	46	0,51%
Plazas sin cubrir	10	0,11%
Impulso por la administración del uso de nuevas tecnologías	5	0,06%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la Administración	1	0,01%
TOTAL "UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA..."	8.761	97,83%
Protección de las víctimas del delito	35	0,39%
Medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	11	0,12%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	9	0,10%
Derecho a la información de la víctima de delito	6	0,07%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad - Especialmente en los casos de Violencia Doméstica-	6	0,07%
Información sobre resoluciones que afecten a la seguridad de la víctima.	2	0,02%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	1	0,01%
Protección de los menores	6	0,07%
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	3	0,03%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	3	0,03%
Protección de los discapacitados	20	0,22%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	14	0,16%
Comparecencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria	4	0,04%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	2	0,02%
Los inmigrantes ante la justicia	8	0,09%
Derecho a no sufrir discriminación	5	0,06%
Derecho a intérprete	2	0,02%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de las decisiones que le afecta	1	0,01%
TOTAL "UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES"	69	0,77%
Una conducta deontológicamente correcta	94	1,05%
Servicio profesional y de representación de calidad abogado/a	80	0,89%
A denunciar a los colegios de abogados y procuradores	8	0,09%
Servicio profesional y de representación de calidad procurador/a	6	0,07%
Un ciudadano informado	9	0,10%
Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones	6	0,07%
Obligación de entregar copias de escritos que presente el abogado y de resoluciones adoptadas por el juzgado.	2	0,02%
Derecho a consultar con el abogado las consecuencias de toda actuación ante el juzgado.	1	0,01%
Una Justicia gratuita de calidad	22	0,25%
Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado	19	0,21%
Responsabilidad de control de los colegios profesionales	2	0,02%
Formación de calidad al profesional del turno de oficio	1	0,01%
TOTAL "UNA RELACIÓN DE CONFIANZA..."	125	1,40%
Total Motivos Carta de Derechos	8.955	100,00%

⁴Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles. (En el año 2021, del total de 339, 323 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.

⁴Entre los motivos de queja por ausencia, se incluyen aquellas producidas por el ejercicio del derecho a la huelga.

Al igual que en el año 2020, en el 2021 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 57,07% (5.111) del total de motivos de la Carta y al “derecho a recibir una atención respetuosa” que acumula el 10,78% (965).

El número de motivos relativos al “derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos” ha aumentado respecto al año 2020 (de 3.572 a 5.111) y el número con relación al “derecho a recibir una atención respetuosa” también ha experimentado un aumento (de 716 a 965).

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 que resultan inclasificables o plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los juzgados y tribunales o a las competencias del CGPJ, así como las referidas a las disconformidades con las resoluciones judiciales.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el motivo de disconformidad con las resoluciones judiciales no implica disfunción alguna y se indica que ha experimentado un aumento del 21,20% respecto al año 2020.

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	2021	% sobre total
Disconformidad con resolución judicial	1.864	26,59%
Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia	2.676	38,17%
Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales	1752	24,99%
Inclasificable por incongruentes	924	13,18%
Modo de practicar las actuaciones	950	13,55%
Irregularidad procesal	488	6,96%
Expedición de certificaciones	248	3,54%
Actos de comunicación	192	2,74%
Vistas de juicio	22	0,31%

Actuación profesional	325	4,64%
Juez/a	168	2,40%
Letrado/a de la Administración de Justicia	88	1,26%
Técnico al servicio Administración de Justicia	49	0,70%
Fiscal	20	0,29%
Petición de información¹	924	13,18%
Particular	705	10,06%
General	127	1,81%
Direccionamiento	92	1,31%
Sugerencia	84	1,20%
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	45	0,64%
Sobre medios	23	0,33%
Sobre organización judicial	8	0,11%
Sobre reforma legislativa	8	0,11%
Agradecimiento	50	0,71%
Protección de datos²	57	0,81%
Derecho a la protección de datos de carácter personal	29	0,41%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación Letrado/a de la Administración de Justicia	13	0,19%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia	12	0,17%
Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial	3	0,04%
Covid³	81	1,16%
Total general	7.011	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, cuyos datos se facilitan de forma independiente.

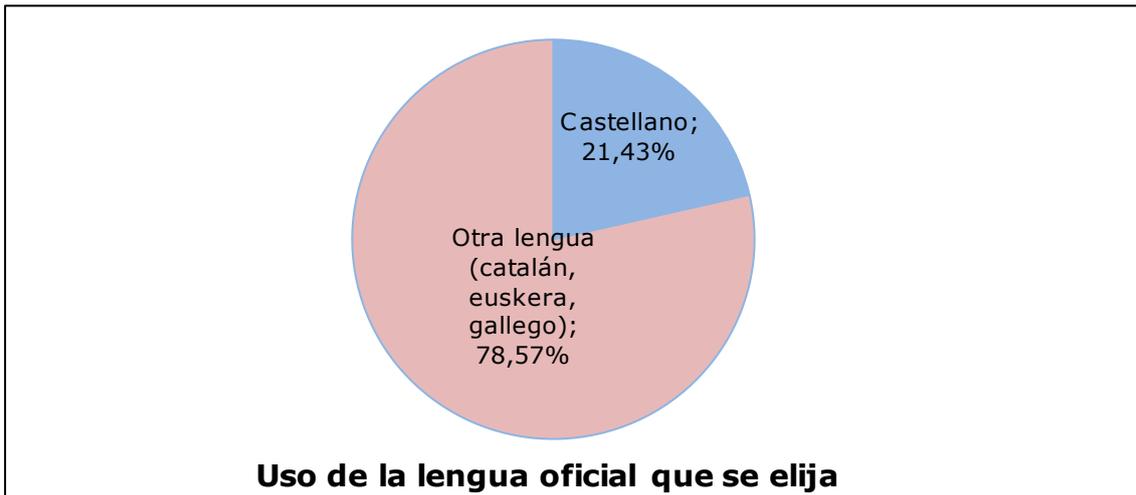
²Se señala que las quejas por este motivo son tramitadas por el Gabinete Técnico del CGPJ.

³Nuevo motivo creado en el año 2021 en el que se incluyen las quejas o sugerencias en relación con el COVID.

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

El número de escritos que se reciben por este motivo, analizados en términos absolutos respecto al total general de las quejas presentadas, no es muy elevado, y su número ha descendido de 20 en el año 2020 a 14 en el año 2021.

Durante el año 2021, han sido tramitados 14 expedientes de queja: En 11 de ellos se pide que se utilice la lengua de la comunidad autónoma en lugar del castellano (7 el catalán, 3 el euskera y 1 el gallego), mientras que en 3 se solicita el uso del castellano.



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 (en este bloque se incluyen los de la Carta más los referidos a la actuación profesional, al modo de practicar las actuaciones, a la protección de datos y al COVID) ha experimentado un descenso del 10,81% con respecto al año 2020.

En la siguiente tabla se analiza de forma desglosada el peso del registro civil sobre el global de motivos en el año 2021.

Motivos contenidos en la carta de derechos	Global de motivos 2021	Registro Civil Motivos 2021	% Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos
Una justicia transparente	524	205	39,12%
Una justicia comprensible	2	0	0%
Una justicia atenta	2.776	1.315	47,37%
Una justicia responsable ante el ciudadano	75	14	18,67%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.384	707	13,13%
Protección de las víctimas del delito	35	1	2,86%
Protección de los menores	6	0	0%
Protección de los discapacitados	20	1	5,00%
Los inmigrantes ante la justicia	8	3	37,50%
Una conducta deontológicamente correcta	94	0	0%
Un ciudadano informado	9	0	0%
Una justicia gratuita de calidad	22	0	0%
Total Motivos Carta	8.955	2.246	25,08%

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	325	13	4,00%
Modo de practicar las actuaciones	950	184	19,37%
Protección de datos	57	4	7,02%
COVID	81	12	14,81%
Disconformidad con resolución judicial	1.864	90	4,83%
Inclasificable o cuestión ajena	2.676	100	3,74%
Peticiones de Información	924	69	7,47%
Sugerencias	84	28	33,33%
Agradecimientos	50	24	48,00%
Total Motivos No Carta	7.011	524	7,47%
Total General de Motivos	15.966	2.770	17,35%

Los principales motivos de reclamación referidos a los registros civiles siguen siendo los relacionados con la atención prestada y con la agilidad en la tramitación. Así mientras que en el año 2020 el peso de los motivos de las quejas relativas a registros civiles y referidos a la categoría "Una justicia atenta" era del 55,81% (con un total de 1.470), en el año 2021 su peso ha descendido al 47,37% (con un total de 1.315).

Asimismo, el peso de los motivos de las quejas relativos a la categoría "Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada" ha descendido del 20,05% (con un total de 807) en el año 2020 al 13,13% (con un total de 707) en el año 2021. Es de resaltar que el 48% de los agradecimientos recibidos en el 2021 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	2021	% sobre total del Registro Civil
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	544	19,64%
Derecho a recibir atención respetuosa	338	12,20%
Horario insuficiente	323	11,66%
Comparecencia lo menos gravosa posible	281	10,14%
Medios instrumentales inadecuados	170	6,14%
Tiempos de espera	144	5,20%
Información telefónica adecuada	115	4,15%
Expedición de certificaciones	108	3,90%

Los registros civiles, agrupados por comunidades autónomas, que más número de motivos de quejas han recibido durante el año 2021, en cómputo global, han sido las comunidades autónomas de Andalucía, Madrid y Cataluña. Su número ha descendido en las Comunidades de Andalucía y Madrid y ha ascendido en Cataluña con respecto al año 2020.

La siguiente tabla identifica los registros civiles que han recibido un volumen superior a los 50 motivos de reclamación durante el año 2021.

Registro Civil	2021	2020	Diferencia	Evolución 2020-2021
Registro Civil Central	206	213	-7	-3,29%
Madrid	164	234	-70	-29,91%
Barcelona	155	133	22	16,54%
Jerez de la Frontera	102	146	-44	-30,14%
L'Hospitalet de Llobregat	66	16	50	312,50%
Castellón de la Plana	61	61	0	0%
Córdoba	58	89	-31	-34,83%
Valencia	57	71	-14	-19,72%
Fuenlabrada	55	64	-9	-14,06%
Inca	53	2	51	2550,00%
Dos Hermanas	53	3	50	1666,67%
Alcalá de Henares	52	50	2	4,00%

Este año desaparece de la lista el registro civil de Torrevieja (de 168 a 10), el de Murcia (de 52 a 10) y el de Zaragoza (de 59 a 40). Por el contrario, aparecen en el listado los registros civiles de L'Hospitalet de Llobregat, Inca, Dos Hermanas y Alcalá de Henares.

Tipos de órganos judiciales afectados

En el año 2021, los "órganos judiciales" son el grupo más afectado por las quejas (con un 70,23% del total) y, a mucha distancia del grupo de "otros organismos" (con el 8,11%). La lista de los más afectados está encabezada, al igual que en el año 2020, por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, seguidos por los de Primera Instancia. Hay que destacar que estas dos clases suman el 60,06% 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	3.527	33,98%
Juzgado de Primera Instancia	2.707	26,08%
Juzgado de Instrucción	891	8,58%
Registro Civil Exclusivo	509	4,90%
Juzgado Penal	509	4,90%
Tribunal Supremo	417	4,02%
Juzgado de lo Social	278	2,68%
Audiencia Provincial	262	2,52%
Registro Civil Central	192	1,85%
Servicios Comunes	172	1,66%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	151	1,45%
Juzgado de lo Mercantil	141	1,36%
Juzgado Decano Exclusivo	135	1,30%
Juzgado de Paz	117	1,13%
Tribunal Superior de Justicia	113	1,09%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	111	1,07%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	91	0,88%
Audiencia Nacional	23	0,22%
Juzgado de Menores	17	0,16%
Juzgado Central de Instrucción	10	0,10%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	3	0,03%
Juzgado Central de lo Penal	2	0,02%
Juzgado Central de Menores	1	0,01%
Juzgado Togado Militar	1	0,01%
Total	10.380	100%

Otros Organismos	Número	% sobre el total de Otros Organismos
Administración con competencias en Justicia	474	39,53%
Órganos de gobierno del Poder Judicial	246	20,52%
Colegios de Abogados	128	10,68%
Consejo General del Poder Judicial	80	6,67%
Fiscalías	71	5,92%
Otras Administraciones	65	5,42%
Centro Penitenciario	36	3,00%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	25	2,09%
Servicios Médico Forenses	21	1,75%
Sedes Judiciales	14	1,17%
Servicios de Orientación Jurídica	11	0,92%
Colegio de Procuradores	9	0,75%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	6	0,50%

Tribunal Constitucional	5	0,42%
Secretarios Coordinadores y de Gobierno	3	0,25%
Defensor del Pueblo	3	0,25%
Juntas Electorales	2	0,17%
Total	1.199	100%

No concreta o genérica	Número	% sobre el total de no concreta o genérica
No Concreta ¹	2.292	71,60%
Genérica ²	726	22,68%
Genéricas órganos judiciales ³	183	5,72%
Total	3.201	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 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 del Consejo.

³Categoría referida a aquellas reclamaciones referidas a un conjunto de órganos judiciales.

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 Juzgados o Secciones, 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	2021	%	2020	Evolución respecto al año 2020
Comunidad Autónoma de Andalucía ¹	2.220	15,02%	2.007	10,61%
Comunidad de Madrid	1.865	12,62%	1.630	14,42%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.538	10,41%	1.215	26,58%
Comunidad Valenciana	1.196	8,09%	1.043	14,67%
Estado	1.163	7,87%	610	90,66%
Comunidad Autónoma de Canarias	687	4,65%	578	18,86%
Comunidad Autónoma de Galicia	402	2,72%	355	13,24%

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	384	2,60%	376	2,13%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	317	2,14%	217	46,08%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	289	1,96%	252	14,68%
Comunidad Autónoma del País Vasco ²	288	1,95%	189	52,38%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	280	1,89%	257	8,95%
Comunidad Autónoma de Extremadura	198	1,34%	129	53,49%
Comunidad Autónoma de Aragón	176	1,19%	169	4,14%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	117	0,79%	106	10,38%
Comunidad Autónoma de Cantabria	55	0,37%	36	52,78%
Comunidad Foral de Navarra	47	0,32%	53	-11,32%
Comunidad Autónoma de La Rioja	26	0,18%	29	-10,34%
Sin especificar ³	3.532	23,90%	2.433	45,17%
Total General	14.780	100%	11.684	26,50%

¹Se incluye en la Comunidad Autónoma de Andalucía los órganos afectados de las ciudades Ceuta y Melilla.

²Los datos relativos al País Vasco hay que analizarlos teniendo presente que en sus sedes judiciales no hay instalados buzones.

³En esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas y aquellas 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 14.804 escritos de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2021. El uso del formulario online ha aumentado significativamente respecto al año 2020, consolidándose como la vía más utilizada para presentar los escritos de queja y sugerencia.

Forma de presentación	2021	% sobre el total 2021	2020	% sobre el total 2020	Evolución 2020-2021
Buzones instalados en las sedes judiciales	2.080	14,05%	2.071	17,84%	0,43%
Formulario online	8.595	58,06%	5.745	49,49%	49,61%
Otras vías: vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros órganos gobierno del Poder Judicial	4.129	27,89%	3.793	32,67%	8,86%
Total	14.804	100%	11.609	100%	27,52%

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 2.080 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante el año 2021. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

Comunidad Autónoma	Número	Porcentaje
Madrid	491	23,61%
Andalucía	354	17,02%
Cataluña	340	16,35%
Comunidad Valenciana	192	9,23%
Canarias	152	7,31%
Castilla-La Mancha	95	4,57%
Galicia	84	4,04%
Aragón	83	3,99%
Castilla y León	74	3,56%
Baleares	72	3,46%
Murcia	41	1,97%
Asturias	40	1,92%
Cantabria	24	1,15%
Extremadura	18	0,87%
Navarra	16	0,77%
La Rioja	4	0,19%
Total	2.080	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 2021

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 "Sin especificar" se agrupan las quejas anónimas y aquellas otras en las que no se puede discernir el género de quienes las firman.

Tipo de persona	2021	% sobre el total del 2021	2020	Evolución 2020-2021
Hombre	8.718	57,90%	6.717	29,79%
Mujer	6.166	40,95%	4.868	26,66%
Persona jurídica	138	0,92%	119	15,97%
Sin especificar	34	0,23%	36	-5,56%
Total	15.056	100%	11.740	28,25%

Para estudio de impacto de género en el tratamiento de quejas, se toma en consideración la cifra de los/as particulares más los/as internos/as en centros penitenciarios.

Teniendo en cuenta únicamente estas dos categorías de personas el porcentaje de hombres que ha utilizado este mecanismo de reclamación durante el año 2021 ha sido un 11,80% superior al de mujeres.

Sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos, como los relativos al registro civil, violencia de género, civil familia y menores, el número de mujeres que reclaman es superior al de los hombres.

La situación jurídica de quienes formulan las quejas

Tipo de demandante de la intervención	N.º denunciante	% sobre el total
Particular	11.080	73,59%
Operador Jurídico (Abogado/a)	2.413	16,03%
Operador Jurídico (Procurador/a)	833	5,53%
Interno Centro Penitenciario	468	3,11%
Operador Jurídico (Graduado/a Social)	89	0,59%
Entidad Mercantil	75	0,50%
Anónima	34	0,23%
Colectivo/Asociación	27	0,18%
Órganos y Funcionarios/as Judiciales	20	0,13%
Colegio de Abogados	13	0,09%
Organismo Público	3	0,02%
Fiscalía	1	0,01%
Total	15.056	100%

Al igual que en el año 2020, los particulares continúan siendo el grupo más numeroso, seguido de los abogados/as.

Dentro de la categoría de los operadores jurídicos cabe destacar que los/as abogados/as representan el 72,35% de este grupo.

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

La UAC ha realizado el seguimiento y control estadístico de 2.678 expedientes de queja tramitados por los órganos de gobierno del Poder Judicial durante el año 2021, lo que supone un aumento de 13,72% con respecto a los 2.355 que se tramitaron el año pasado, y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.

Comunidad Autónoma	Número	% sobre el total
Comunidad Autónoma de Andalucía	640	23,90%
Comunidad Autónoma de Cataluña	458	17,10%
Comunidad Autónoma Valenciana	355	13,26%
Comunidad Autónoma de Madrid	322	12,02%
Comunidad Autónoma del País Vasco	255	9,52%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	146	5,45%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	92	3,44%
Comunidad Autónoma de Galicia	79	2,95%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	67	2,50%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	62	2,32%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	60	2,24%
Comunidad Autónoma de Extremadura	42	1,57%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	27	1,01%
Ciudad de Melilla	23	0,86%
Comunidad Foral de Navarra	19	0,71%
Comunidad Autónoma de Aragón	10	0,37%
Comunidad Autónoma de La Rioja	7	0,26%
Comunidad Autónoma de Cantabria	7	0,26%
Órganos centrales	7	0,26%
Total	2.678	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 de diagnóstico y análisis de las disfunciones que pueden afectar a los órganos afectados 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 respuesta 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.

Las peticiones de informe realizadas por la UAC en el año 2021 a los órganos judiciales fueron de 762, 562 dirigidas los/as letrados/as de la Administración de Justicia y 200 a miembros de la carrera judicial.

Análisis de los traslados de quejas

La UAC ha dado traslado de 5.877 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. Se advierte que un mismo escrito puede generar un traslado simultáneo a más de un órgano o Administración.

Órgano destinatario	2021	% sobre el total
Traslado al Letrado/a de la Admón. Justicia (LAJ)	3.087	52,53%
Encargado/a o Secretario/a de Registro Civil	859	14,62%
Traslado al Secretario/a Coordinador/a Provincial	816	13,88%
Traslado al Magistrado/a-Juez	254	4,32%
Traslado a DGJ de Comunidades Autónomas	240	4,08%
Traslado a otros servicios del CGPJ	185	3,15%
Traslado a Juzgados Decanos (Juez y LAJ)	168	2,86%
Traslado a la DGJ del Ministerio de Justicia	116	1,97%
Fiscalía	70	1,19%
Traslado Colegio de Abogados	38	0,65%
Traslado al Secretario/a de Gobierno	16	0,27%
Traslado a Presidente/a de Tribunal Superior de Justicia	12	0,20%
Traslado al Director del Instituto de Medicina Legal	8	0,14%
Traslado a órgano con competencias genérico	4	0,07%
Traslado Colegio de Procuradores	4	0,07%
Total Traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte)	5.877	100%

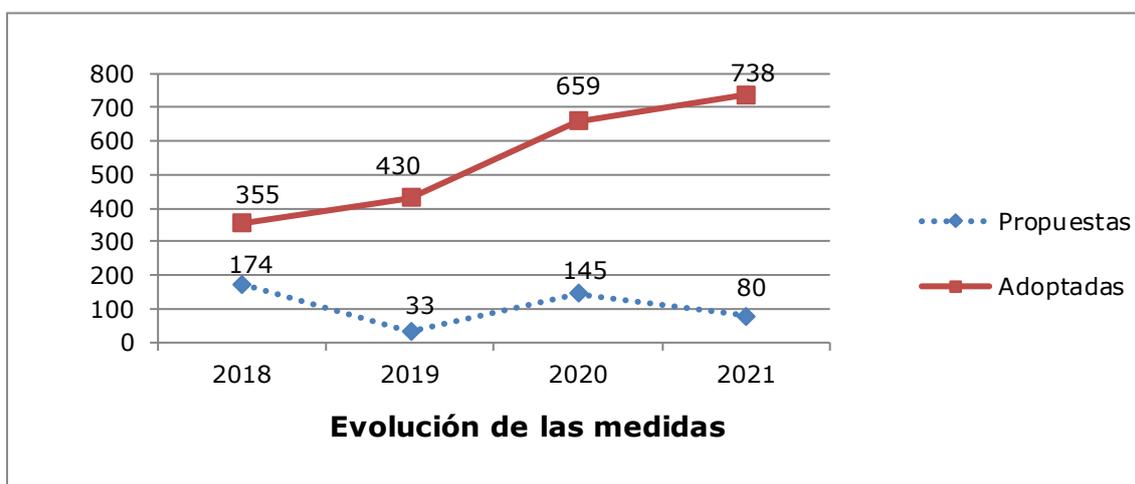
Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios

Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2021 se trasladaron 337 escritos, de los que 322 fueron trasladados a la Sección de Actuaciones Previas del 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 o fuesen ampliatorios a expedientes de dicha Sección.

Traslado a efectos disciplinarios	Año 2021 Número	Año 2020 Número	Evolución 2020-2021
Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor	322	303	6,27%
Traslado al órgano competente en materia disciplinaria	15	22	-31,82%
Traslado al Secretario/a Coordinador/a Provincial	0	1	-100%
Total	337	326	3,37%

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 2021, la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones han propuesto medidas de mejora que afectan a 80 motivos de reclamación. Por otro lado, respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a 738 en el año 2021. 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	16	20,00%	68	9,21%
Medios personales	11	13,75%	11	1,49%
Medida conforme a sus competencias	15	18,75%	51	6,91%
Medios materiales	11	13,75%	18	2,44%
Medidas de organización, materiales y personales	6	7,50%	21	2,85%
Sobre procedimiento	4	5,00%	321	43,50%
Traslado a órgano con competencias	17	21,25%	235	31,84%
Disciplinarias	0	0%	5	0,68%
Incoación diligencias	0	0%	8	1,08%
Total	80	100%	738	100%