

## 10.1. ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE JUZGADOS Y TRIBUNALES<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> En cumplimiento del mandato contenido en la Carta de derechos de los ciudadanos ante la Administración de Justicia, aprobada por el Congreso de los Diputados en el año 2002



## ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2009

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2009, esto es, las presentadas ante la Unidad de Atención Ciudadana y ante los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998<sup>2</sup>, por una parte, y las denuncias presentadas ante el Servicio de Inspección del Consejo, por otra.

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

ÓRGANO ANTE EL QUE SE PRESENTAN	ESCRITOS	ÓRGANOS DENUNCIADOS	DEMANDANTES DE INTERVENCIÓN	MOTIVOS ALEGADOS
Unidad de Atención Ciudadana	10.839	11.406	10.937	14.246
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.371	2.438	2.429	2.464
Servicio de Inspección	1.788	1.926	1.976	1.896
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14.998</b>	<b>15.770</b>	<b>15.342</b>	<b>18.606</b>

Las cifras ofrecidas, agrupadas en los tres conceptos explicados, suponen en todos los casos una tendencia a la baja sobre los datos del año 2008. Nos encontramos ante un hecho ciertamente inédito, ya que desde el año 2004, cuando comenzó a elaborarse esta Memoria de acuerdo con los criterios que sirven de guía a la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración de Justicia*, la tendencia apreciada en la evolución del número de quejas y denuncias era inequívocamente ascendente. El porcentaje de disminución tiene, además, un alcance llamativo (entre el 13% y el 16%, dependiendo de las magnitudes analizadas), aunque, visto en perspectiva, no ofrece cifras inferiores a las del año 2007. La reducción apreciada se resume en la siguiente tabla:

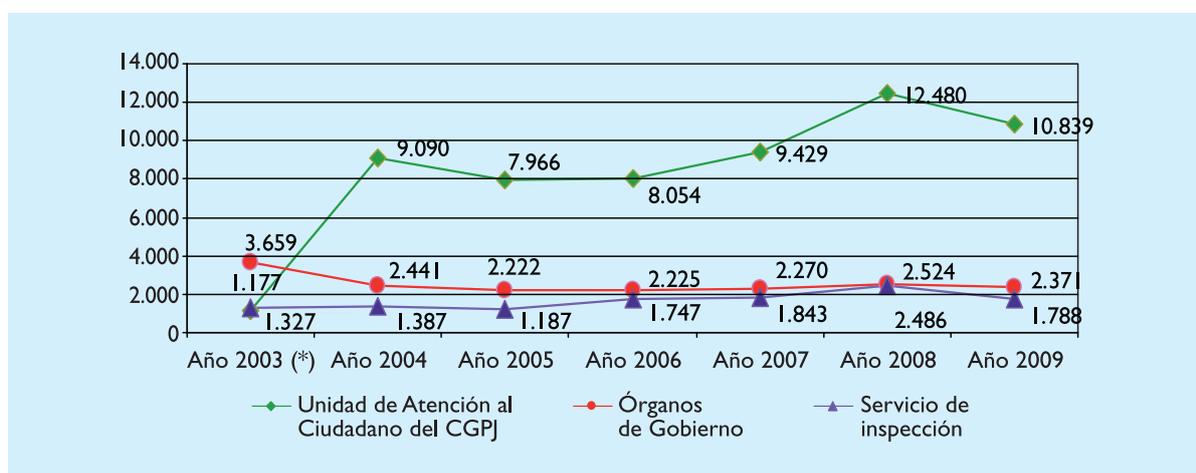
---

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

VALOR ANALIZADO	PORCENTAJE DE MINORACIÓN SOBRE 2008	PORCENTAJE DE AUMENTO SOBRE 2007
Número de escritos	-14%	11%
Número de demandantes de intervención	-14%	10%
Número de órganos denunciados	-13%	12%
Número de motivos alegados	-16%	18%

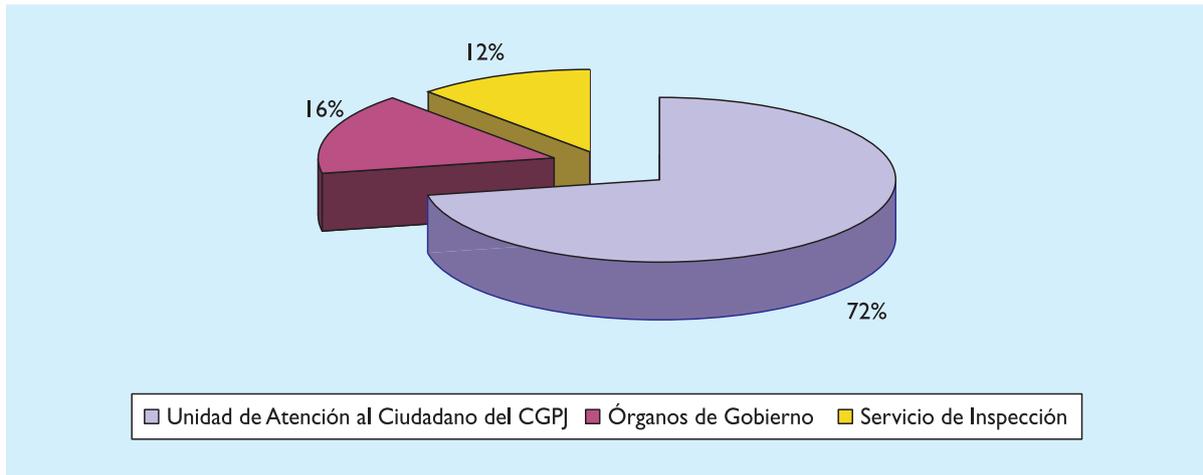
En todo caso, el balance de los datos correspondientes a 2009 muestra una interrupción en la tendencia siempre creciente de los años anteriores y que concernía tanto al número de las personas que mostraban su descontento con el funcionamiento de la Administración de Justicia, como a las razones de ese descontento y a los órganos afectados. Y aunque no es posible aún derivar de los datos de 2009 un cambio de tendencia, el descenso en el número de quejas y denuncias debe ser valorado como un hito relevante en las series expuestas en cada una de las Memorias elaboradas desde el año 2003.

Tomando como referencia, de entre las tres magnitudes antes puntadas, el número de escritos, el gráfico que figura a continuación muestra la evolución desde el año 2003.



El descenso en el número de escritos presentados afecta de forma desigual a los órganos receptores de las quejas y denuncias. Así, mientras los presentados ante la Unidad de Atención Ciudadana (en adelante, UAC) han experimentado una disminución de un 3%, los dirigidos al Servicio de Inspección del CGPJ se han reducido en un 28% y los recibidos en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial lo han hecho en un 6%.

La UAC sigue siendo la principal vía de recepción de las reclamaciones y denuncias. Durante 2009 ha recibido el 72% del total de las reclamaciones presentadas, en un porcentaje muy similar al de años anteriores. En cambio, la recepción de escritos por el Servicio de Inspección del CGPJ se contrae hasta un 12% y aumenta hasta el 16% la cuota de los tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (Decanos, Presidencias de Audiencias y de los Tribunales Superiores de Justicia).



### Escritos tramitados.

Debe tenerse en cuenta, además, que la UAC desarrolla una parte importante de su actividad atendiendo las peticiones de atención e información sobre distintas cuestiones relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. Estas peticiones no siempre se formalizan por escrito, por lo que además de los 10.839 escritos de reclamación, deben computarse 3.067 peticiones de este tipo recibidas por teléfono y 127 formuladas de forma presencial, por comparecencia directa en la sede del CGPJ. La medida diaria de atenciones telefónicas se sitúa en torno a quince, con una duración media superior a los quince minutos. Estos valores también se han visto afectados por la misma tendencia a la baja comentada respecto a las peticiones, reclamaciones y denuncias formuladas por escrito.

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

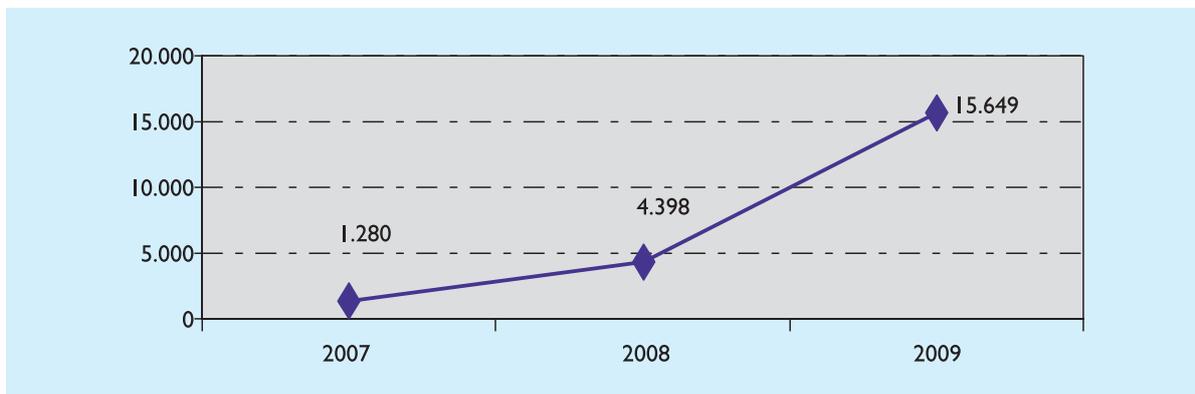
MATERIAS	N.º ATENCIONES	PORCENTAJE
Información sobre reclamaciones en trámite	1.275	40%
Información sobre actividad y funciones CGPJ	564	18%
Procedimiento de quejas y organización OACs (*)	466	15%
Información general sobre procedimientos judiciales y otros procedimientos	238	7%
Localización y funciones órganos Admón. justicia	210	7%
Coordinación de las OACs, decanatos, etc.	156	5%
Asesoramiento jurídico (**)	122	4%
Otras	61	2%
Regulación legal	60	2%
Localización y funciones otros órganos	42	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.194</b>	<b>100,0%</b>

(\*) La denominación de «OACs» se refiere a las Oficinas de Atención Ciudadana territoriales

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

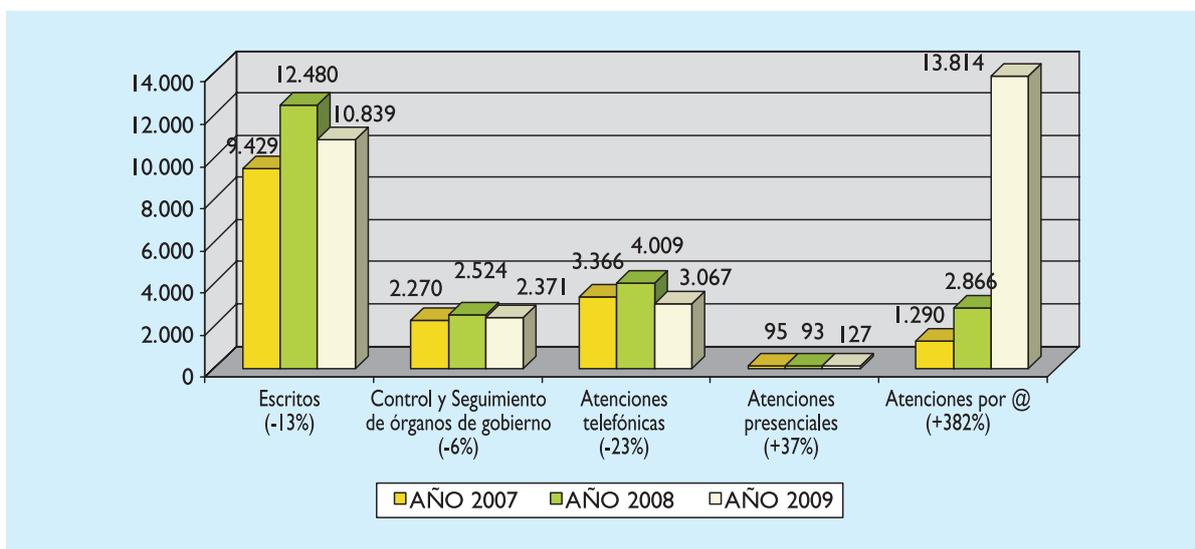
Resulta especialmente llamativo el incremento de las quejas y peticiones de información recibidas a través del correo electrónico, que responde, al menos parcialmente, a los objetivos fijados por la UAC para potenciar este medio de comunicación en cuanto ofrece innegables ventajas en la inmediatez y eficacia de la respuesta institucional. Durante el año 2009 se han recibido 15.649 escritos por

esa vía, de los que 1.245 han dado lugar a la incoación de un expediente (ya de queja, ya de petición de información, ya de sugerencia) y el resto, un total de 13.814 escritos, ha sido contestado directamente por esa misma vía. El tiempo medio de contestación a las peticiones y quejas recibidas por correo electrónico no excede de veinticuatro horas. Uno de los objetivos de calidad fijados por la dirección de la UAC para 2009 se refería, precisamente, a mantener en ese margen el tiempo medio de respuesta pese al continuo incremento en el número de mensajes recibidos. El cumplimiento de este objetivo ha absorbido una parte importante del esfuerzo del personal de la UAC, ya que la recepción de correos electrónicos durante este año deja muy atrás las cifras de años anteriores<sup>3</sup>.



**Evolución@.**

La actividad de la UAC durante 2009 se resume, pues, en un total de 30.228 intervenciones, desglosadas en la tramitación de escritos o expedientes de queja (10.839, de los que 1.832 han entrado por correo electrónico), control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno (2.371), atenciones telefónicas y presenciales (3.194) y atenciones por correo electrónico (13.814). En el gráfico que figura a continuación se muestran los datos de los últimos tres años y la evolución del año actual respecto a 2008.



<sup>3</sup> Se exponen en este gráfico el número total de mensajes atendidos, aunque no hayan dado lugar a la incoación de un expediente.

## I. LOS MOTIVOS DE LAS QUEJAS

La Unidad de Atención Ciudadana utiliza para la clasificación estadística de los escritos recibidos un catálogo de motivos de reclamación adaptado al texto de la «*Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*», siguiendo la serie iniciada en 2004. Esta clasificación estadística ofrece innumerables ventajas, ya que permite un seguimiento pormenorizado de la aplicación de la *Carta de Derechos* y facilita el cumplimiento de la obligación del CGPJ de incluir en su memoria anual «*la referencia específica y suficientemente detallada a las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia*», de acuerdo con el contenido literal del último apartado («Eficacia») de la misma.

No obstante, la gran diversidad de los motivos expuestos en los escritos tramitados obliga a tener en cuenta otras categorías que, sumadas a los apartados de la *Carta*, quedan un tanto difuminadas y no se entienden con claridad. El esquema básico de clasificación de los motivos de las quejas y denuncias responde a estos ejes esenciales:

- Motivos relativos al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.
  - Motivos que pueden implicar vulneración de los derechos de la *Carta*.
  - Motivos que no tienen correlación en los derechos de la *Carta*<sup>4</sup>.
    - Actuación profesional de Jueces, Secretarios/as, Fiscales y Técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia.
    - Modo de practicar las actuaciones (errores procesales, actos de comunicación...).
- Motivos que implican únicamente disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales, los cuales, por su propio contenido, no implican disfunción alguna.
- Motivos de queja inclasificables o ajenos a las competencias de la Administración de Justicia o del CGPJ.
- Peticiones de información, sugerencias y agradecimientos<sup>5</sup>.

El número de motivos alegados es siempre superior al de escritos recibidos porque en algunas reclamaciones la motivación de la queja es plural. Durante 2009 se ha computado un total de 18.606 motivos de reclamación, lo que supone, como antes se ha indicado, un descenso del 12% sobre los datos del año anterior. La distribución de esta variación es desigual, ya que mientras las quejas relativas al funcionamiento de Juzgados y Tribunales bajan el 16%, el bloque de las denominadas inclasificables o referidas a cuestiones ajenas a las competencias del CGPJ limita esa reducción al 6%. Las peticiones de información se han reducido en un 11%. En cambio, han crecido los motivos de reclamación basados en la disconformidad con una resolución judicial (6%) y también las sugerencias y agradecimientos, en un 15% y 36%, respectivamente.

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

MOTIVOS DE LOS ESCRITOS	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales (Carta de Derechos), actuación profesional y modo de practicar actuaciones	14.010	75,3%
Disconformidad con resolución judicial	2.497	13,4%
Inclasificable o cuestión ajena	1.316	7,1%
Peticiones de información	547	2,9%
Sugerencias	161	0,9%
Agradecimientos	75	0,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>18.606</b>	<b>100,00%</b>

<sup>4</sup> Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

<sup>5</sup> Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

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

El 92% de los motivos de reclamación relativos al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales responde a las categorías de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*<sup>6</sup>. La siguiente tabla explica la clasificación de las quejas recibidas de acuerdo con los apartados principales de la *Carta* (una justicia moderna y abierta a los ciudadanos, una justicia que protege a los más débiles y una relación de confianza con abogados y procuradores) y los desgloses de esos apartados principales:

MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	AÑO 2008	AÑO 2009	% SOBRE TOTAL AÑO 2009	EVOLUCIÓN SOBRE 2008
Una justicia transparente	956	1.052	8,2%	10,0%
Una justicia comprensible	5	11	0,1%	120,0%
Una justicia atenta	7.013	5.619	43,7%	-19,9%
Una justicia responsable ante el ciudadano	228	193	1,5%	-15,4%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	6.722	5.575	43,3%	-17,1%
Total «Justicia moderna y abierta...»	14.924	12.450	96,8%	-16,6%
Protección de las víctimas del delito	23	30	0,2%	30,4%
Protección de los menores	4	2	0,0%	-50,0%
Protección de los discapacitados	105	107	0,8%	1,9%
Los inmigrantes ante la justicia	9	7	0,1%	-22,2%
Total «Una Justicia que protege a los más débiles»	141	146	1,1%	3,5%
Una conducta deontológicamente correcta	45	52	0,4%	15,6%
Un ciudadano informado	16	7	0,1%	-56,3%
Una justicia gratuita de calidad	278	207	1,6%	-25,5%
Total «Una relación de confianza...»	339	266	2,1%	-21,5%
<b>TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS</b>	<b>15.404</b>	<b>12.862</b>	<b>100,0%</b>	<b>-16,5%</b>

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

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

### 2.1. UNA JUSTICIA TRANSPARENTE

Durante 2009 se ha producido de nuevo un incremento de los motivos de reclamación referidos a la transparencia de la justicia (10%), aunque no tan acusado como en los años 2007 y 2008 (57% y 70% respectivamente). Sigue siendo decisivo el peso que los motivos de queja relativos a los Registros Civiles tienen sobre el total, hasta el punto de que el 73% de los motivos de este apartado se refieren al funcionamiento de los Registros, cinco puntos por encima del 68% apreciado en 2008. Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

<sup>6</sup> 12.862 motivos de los 14.010 expuestos en la primera fila de la tabla anterior.

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	451	42,87%
Derecho a la creación y dotación de oficinas de Atención Ciudadana	21	2,00%
Deficiente Información sobre horarios de atención al público	58	5,51%
Derecho a conocer el contenido actualizado de las leyes españolas y de la UE	1	0,10%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	228	21,67%
Derecho a acceder a documentos, libros y registros	34	3,23%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	5	0,48%
Derecho a una información telefónica adecuada	224	21,29%
Deficiente ubicación de directorios y carteles	30	2,85%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.052</b>	<b>100,00%</b>

## 2.2. UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE

El número de quejas relacionadas con la inteligibilidad de la justicia sigue siendo muy escaso. Desde el año 2006 el número de quejas por este motivo oscila entre cinco y once, con el siguiente desglose en 2009:

UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho al uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	5	45,45%
Derecho al uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	2	18,2%
Derecho al uso de lenguaje comprensible en las sentencias y resoluciones	4	36,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

## 2.3. UNA JUSTICIA ATENTA

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos relativos al trato personal e institucional recibido, esto es, no sólo el trato personal, sino también la puntualidad de las actuaciones, la información sobre las eventuales suspensiones de juicios y vistas, las condiciones de las dependencias judiciales, el pago de las indemnizaciones a los testigos, el horario de atención al público y el uso de lenguas cooficiales.

Desde el año 2005 se había apreciado una tendencia a la baja de las quejas que se referían a este tipo de motivos. Sin embargo, en 2007 asistimos a una brusca ruptura de esta tendencia, con un incremento del 72% sobre los datos del año anterior, que se confirmó en 2008, aunque con un alcance más limitado (+58%). En 2009, este apartado de la *Carta* refleja también la reducción global de las reclamaciones, con una bajada del 20% respecto de los datos del año anterior.

También en este apartado, sigue siendo relevante el peso de las de quejas relativas al funcionamiento de los Registros Civiles, en los que la gestión es esencialmente administrativa, con un elevado volumen presencial de usuarios/as para quienes tiene un impacto muy notable la calidad de la atención recibida y que aglutinan el 66% de los motivos de reclamación basados en la vulneración de alguno de los derechos que configuran el epígrafe global de «una justicia atenta».

Los datos globales sobre las reclamaciones relativas a este apartado de la *Carta* aglutinan el 44% del total y constituyen, junto con las reclamaciones que afectan al derecho a una justicia ágil y tecnológicamente avanzada (43%), las dos expresiones fundamentales del descontento ciudadano. Se repite en 2009 el fenómeno, ya apuntado el año pasado e inédito entonces, de la superación de las re-

clamaciones por vulneración del derecho a una justicia atenta al *clásico* de las reclamaciones por retrasos. Aunque la diferencia se ha recortado a un punto, no deja de llamar la atención que la lentitud de la justicia, como motivo principal de las quejas –y de la opinión negativa que los/as ciudadanos/as mantienen sobre la Administración de Justicia– haya sido desplazada, por segundo año consecutivo, por la percepción de que la atención recibida no es la adecuada.

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

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

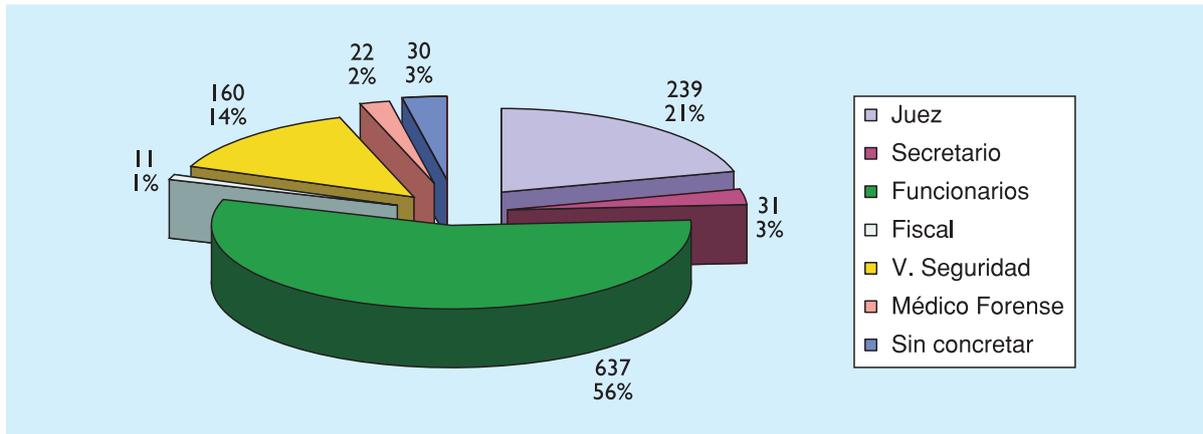
UNA JUSTICIA ATENTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a recibir atención respetuosa	1.130	20%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	163	3%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	50	1%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	180	3%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	231	4%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	15	0%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	688	12%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	3	0%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	84	1%
Derecho a la atención personal del juez o secretario respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	50	1%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediación	5	0%
Horario insuficiente (***)	1.066	19%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	59	1%
Derecho a reducir los tiempos de espera	1.895	33,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.619</b>	<b>100,00%</b>

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

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

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

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



#### Derecho a recibir atención respetuosa.

El peso específico que cada una de estas categorías tiene sobre el total es similar al de 2008 y parece responder a variables como la frecuencia en el trato, que lógicamente es más elevada en el caso de los funcionarios de la Administración de Justicia, o la identificación del cargo desempeñado, que es más evidente en los Jueces y Magistrados, en cuanto presiden los juicios y vistas, que, por ejemplo, en el caso de los Secretarios Judiciales.

Es de destacar el descenso de las quejas por el trato recibido de parte de los Jueces (en un 15%) y de los Secretarios (en un 18%). Las quejas sobre el trato de los funcionarios han experimentado también una reducción, aunque más leve (-2%), mientras que se han incrementado las referidas a los vigilantes de seguridad (15%). También han aumentado las que se refieren a la relación con fiscales y médicos forenses, si bien al tratarse de cifras muy pequeñas no pueden considerarse muy significativas y habrá que esperar el comportamiento de estas quejas en el futuro.

#### 2.4. UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO

El porcentaje de recesión de las quejas agrupadas en este capítulo se sitúa en un 15 % en relación con el año anterior. La vulneración del derecho a una justicia responsable sigue siendo un motivo de reclamación poco importante en términos absolutos (193 reclamaciones, el 1,5% de las presentadas por motivos de la *Carta*).

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	43	22%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	9	5%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	141	73%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>193</b>	<b>100,00%</b>

#### 2.5. UNA JUSTICIA ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA

El número total de reclamaciones de este bloque ha experimentado un descenso importante (-17%) respecto de los datos del año 2008, pasando de 6.722 a 5.575.

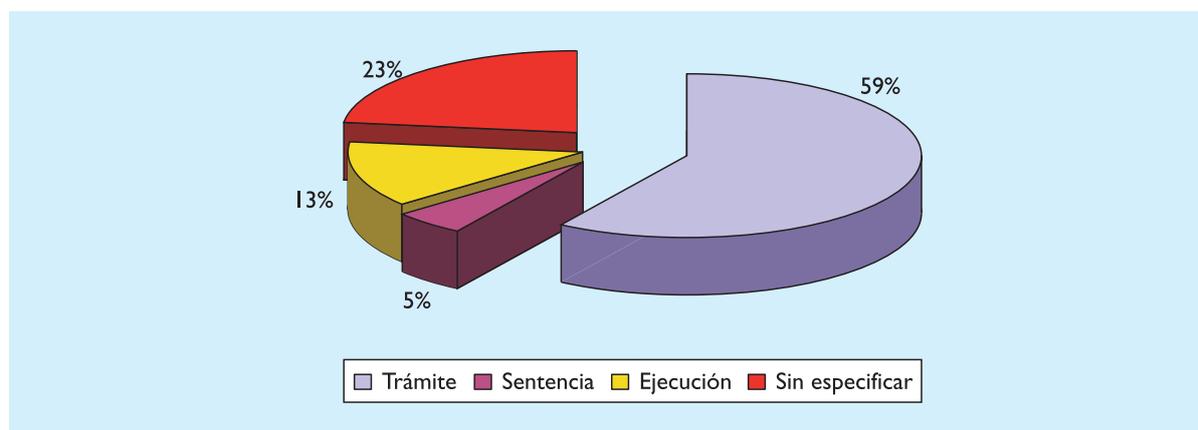
Se reproduce en este epígrafe, por lo demás, el enorme peso que el funcionamiento de los Registros Civiles tiene en la percepción global sobre la agilidad y modernidad de la justicia. Del total de los motivos de reclamación computados en este epígrafe, el 39% (2.166) se refiere a los Registros Civiles y, aunque sigue siendo un peso relativo más que relevante, se aprecia una ligera mejoría en este ámbito, ya que en 2008 esa influencia del Registro Civil sobre el total era el 48%.

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

UNA JUSTICIA ÁGIL	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3.576	64%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	794	14%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	531	10%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	62	1%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	412	7%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	3	0,1%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	10	0,2%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	187	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.575</b>	<b>100,00%</b>

Cuando el texto de las quejas o las actuaciones realizadas durante su tramitación lo permiten, la UAC aplica un criterio estadístico propio para conocer la fase del proceso en que se produce la alegada dilación, distinguiendo a estos efectos entre asuntos en trámite (fase declarativa), asuntos pendientes de sentencia o resolución final y asuntos en ejecución.

El siguiente gráfico explica la distribución porcentual que supone cada una de estas fases, distribución sobre la que conviene explicar que el menor peso otorgado a los posibles retrasos en la fase de ejecución (en contra de la creencia generalizada de que la ejecución sufre más dilaciones que la fase declarativa) responde al hecho de que en el *universo* tomado en consideración un elevado número de quejas se refiere a retrasos en expedientes de Registro Civil, en los que no se distingue la ejecución como una fase autónoma. Si tomamos sólo en consideración las reclamaciones que no se refieren a los Registros Civiles, el peso de la ejecución alcanza un 16%.



**Fase en que se produce la dilación.**

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

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

#### 3.1. LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

El año 2009 se recibieron 30 quejas relacionadas con este epígrafe, frente a las 23 de 2008. El motivo de queja más frecuente –aunque en número extremadamente limitado– sigue siendo el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen la no coincidencia con la persona imputada o acusada en las dependencias judiciales. En 2008 se registraron 13 quejas por este motivo, mientras que en 2009 al número subió hasta 18.

PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a la información de la víctima de delito	3	10%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	8	27%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	1	3%
Derecho a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	18	60%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

#### 3.2. PROTECCIÓN DE LOS MENORES

Las reclamaciones por este motivo constituyen un dato absolutamente residual y como tal viene consolidándose desde 2006.

PROTECCIÓN DE LOS MENORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	1	50,0%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	50,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>100,0%</b>

#### 3.3. PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS

En este epígrafe, que experimentó un descenso sustancial en 2008 (-29%), no se han producido durante 2009 variaciones sustanciales en el número absoluto de quejas, que pasan de 105 a 107. Ello supone un ligero incremento en cifras relativas. La inmensa mayoría de las quejas se refieren a la necesidad de suprimir las barreras arquitectónicas en los edificios judiciales.

PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a comparecer sólo cuando resulte estrictamente necesario	3	3%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	101	94%
Derecho a intérprete o medios técnicos de ciudadanos sordos, mudos o ciegos	3	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

### 3.4. LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA

Los motivos de queja relacionados con este epígrafe de la *Carta* siguen siendo muy reducidos. Si en 2006 se registraron cuatro quejas, que aumentaron en 2007 hasta quince, en 2008 se aprecia un nuevo descenso, con un total de nueve quejas y siete en 2009. Y, como se advertía en la introducción de este apartado, no puede descartarse que la mayor vulnerabilidad de los inmigrantes arrastre esa especie de *invisibilidad* en la posibilidad teórica de formular reclamaciones por el funcionamiento de la justicia.

LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a no sufrir discriminación	2	29%
Derecho a intérprete	5	71%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

### 4. LAS QUEJAS RELATIVAS A LAS RELACIONES CON ABOGADOS Y PROCURADORES

Las quejas que se refieren a este bloque dan lugar al traslado al Colegio profesional correspondiente o, en su caso, a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita. Es precisamente el proceso para el reconocimiento del derecho a la justicia gratuita, con particular incidencia de los tiempos de espera o la limitación de números de atención en las grandes ciudades, el aspecto que más reclamaciones acumula: el 78% del total.

UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a una conducta deontológicamente correcta de abogados y procuradores	52	20%
Derecho a ser informado por estos profesionales	7	3%
Derecho a una justicia gratuita de calidad	207	78%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

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

Las reclamaciones relacionadas con deficiencias de diversa naturaleza en los Registros Civiles siguen siendo muy elevadas, aunque también en este ámbito se aprecian los efectos de la disminución de todos los valores asociados a las quejas (número de escritos, de motivos y de órganos), con un alcance especialmente llamativo en algunas Comunidades Autónomas, como se explicará a continuación.

En la siguiente tabla se refleja el peso relativo que las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles tiene en cada uno de los apartados de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia* que ha recibido alguna reclamación derivada de la actuación de un Registro Civil:

APARTADOS DE «LA CARTA»	N.º GENERAL DE MOTIVOS	N.º MOTIVOS REGISTRO CIVIL	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE QUEJAS POR ESTE MOTIVO
Una justicia transparente	1.052	765	73%
Una justicia comprensible	11	2	18%
Una justicia atenta	5.619	3.722	66%
Una justicia responsable ante el ciudadano	193	63	33%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.575	2.166	39%
Protección de los discapacitados	107	9	8%
Los inmigrantes ante la justicia	7	3	43%
Modo de practicar las actuaciones	247	4	2%

La percepción ciudadana sobre la transparencia, la agilidad y la calidad de la atención prestada por la Administración de Justicia sigue estando tremendamente lastrada por las disfunciones de los Registros Civiles. Nada menos que el 73% de las quejas basadas en la falta de transparencia derivan de la relación de la ciudadanía con un Registro Civil. Y, en el mismo sentido, dos tercios de las reclamaciones por vulneración del derecho a una justicia atenta tienen idéntico origen. El porcentaje se reduce al 39% en las quejas sobre la agilidad de la justicia, pero se mantiene, en todo caso, en valores muy defintorios de ese lastre al que se ha hecho referencia.

Los tres principales motivos de reclamación sobre los Registros Civiles siguen siendo los tiempos de espera, la insuficiencia de la plantilla y la del horario, que, sumados, acaparan el 50% de los motivos de reclamación. En el cuadro siguiente se muestran los motivos principales de reclamación en orden descendente y su porcentaje acumulado:

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE TOTAL	PORCENTAJE ACUMULADO
Derecho a reducir los tiempos de espera	1.713	25%	25%
Derecho a un horario suficiente	1.021	15%	40%
Derecho a una plantilla suficiente	719	10%	50%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos	658	10%	60%
Información general y actualizada sobre funcionamiento del Registro Civil	398	6%	66%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	375	5%	71%
Derecho a recibir atención respetuosa de funcionarios	323	5%	76%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	250	4%	79%
Derecho a una información telefónica adecuada	201	3%	82%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial (*)	176	3%	85%
Derecho a la utilización de nuevas tecnologías	174	3%	87%
Derecho a unos medios instrumentales inadecuados	128	2%	89%
Derecho a una comparecencia lo menos gravosa posible	118	2%	91%
Irregularidad procesal	82	1%	92%

(\*) En este epígrafe, 196 quejas se han producido durante las jornadas de huelga que han tenido lugar durante 2009.

El problema global de los Registros Civiles, subsiste, aunque con matices diferentes de los apreciados en años anteriores. El mero hecho de la reducción en el número de quejas constituye ya una variación importante que, aunque debe analizarse con cautela y puede no ser significativo de un cambio de tendencia, marca una ruptura con la incesante línea de ascenso a la que hemos asistido hasta 2008.

Merece la pena, además, realizar el desglose por Comunidades Autónomas, ya que, como antes se ha indicado, en muchos territorios el valor de la minoración es tan relevante que parece responder a algo más que a la pura aleatoriedad. En la siguiente tabla se ofrecen los datos de las quejas recibidas en los seis últimos años, agrupadas por la Comunidad Autónoma en la que tienen su sede los Registros afectados por dichas reclamaciones:

TERRITORIO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	EVOLUCIÓN 2008-2009	EVOLUCIÓN 2004-2009
COMUNIDAD DE MADRID	570	1.032	1.159	1.104	1.850	1.934	5%	239%
CATALUÑA	586	433	470	784	753	657	-13%	12%
COMUNIDAD VALENCIANA	299	242	697	972	879	507	-42%	70%
ESTADO (Registro Central)	630	545	648	524	620	361	-42%	-43%
ANDALUCÍA	174	380	485	570	381	315	-17%	81%
CANARIAS	78	102	139	401	437	223	-49%	186%
REGIÓN DE MURCIA	153	73	44	65	195	154	-21%	1%
CASTILLA-LA MANCHA	72	80	71	68	132	129	-2%	79%
PAÍS VASCO	33	95	66	135	219	101	-54%	206%
LA RIOJA	20	14	33	27	108	80	-26%	300%
GALICIA	31	37	53	59	312	54	-83%	74%
CASTILLA Y LEÓN	30	21	18	29	48	41	-15%	37%
ARAGÓN	70	100	52	41	130	41	-68%	-41%
ISLAS BALEARES	16	30	37	33	101	41	-59%	156%
CANTABRIA	11	16	15	46	26	22	-15%	100%
PRINCIPADO DE ASTURIAS	14	24	25	28	57	21	-63%	50%
EXTREMADURA	8	2	14	18	55	14	-75%	75%
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	16	15	4	9	20	12	-40%	-25%

La única Comunidad en el que se han incrementado los motivos de queja es la Comunidad de Madrid, con un porcentaje de aumento (5%) que queda muy lejos del estimado en 2008 sobre los datos del año anterior (68%). En el resto de las Comunidades, la reducción ha sido generalizada y sitúa el número de reclamaciones en cifras que rozan ya lo anecdótico en territorios como Castilla y León, Aragón, Baleares, Cantabria, Asturias y Extremadura.

Debe destacarse, además, que en otras Comunidades como Valencia y Canarias, tradicionalmente muy castigados por las reclamaciones sobre los Registros Civiles, los niveles de contracción son espectaculares (-42% y -49%, respectivamente). Un fenómeno similar se aprecia en las quejas que afectan al Registro Civil Central, que se han reducido en esta anualidad en un 42%.

La adopción de diversas medidas por parte de las Administraciones competentes para mejorar los Registros Civiles (medidas de refuerzo o ampliación de plantillas, puesta en marcha de nuevos Registros, potenciación de las nuevas tecnologías...) parece estar dando sus frutos, al menos desde esta concreta perspectiva de la expresión del malestar de la ciudadanía.

La siguiente tabla identifica los Registros que han superado durante el año 2009 el límite de cincuenta quejas y evidencia la situación crítica que atraviesan los Registro Civiles de Madrid, Parla y Torrejón de Ardoz:

REGISTRO CIVIL	AÑO 2008	AÑO 2009	DIFERENCIA	EVOLUCIÓN
RC MADRID	362	605	243	67%
RC CENTRAL	618	358	-260	-42%
PARLA	100	258	158	158%
TORREJÓN DE ARDOZ	303	204	-99	-33%
COLLADO VILLALBA	133	186	53	40%
BARCELONA	147	174	27	18%
ALCALÁ DE HENARES	243	174	-69	-28%
CASTELLÓN DE LA PLANA	78	133	55	71%
SABADELL	49	119	70	143%
FUENLABRADA	159	101	-58	-36%
ALCORCÓN	166	93	-73	-44%
VALENCIA	383	87	-296	-77%
LOGROÑO	93	77	-16	-17%
MÓSTOLES	133	69	-64	-48%
SAN JAVIER	54	69	15	28%
LEGANÉS	64	66	2	3%
MURCIA	63	66	3	5%
TORREVIEJA	62	53	-9	-15%
ALCOBENDAS	40	51	11	28%

El pasado año, aparecían con más de cien quejas los registros civiles de Burgos (201), Puerto del Rosario (165), Bilbao (144) y Terrassa (105), que este año han visto reducidas sustancialmente las cotas de disconformidad de los ciudadanos con el servicio recibido.

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

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

OTROS MOTIVOS	AÑO 2008	AÑO 2009	% SOBRE TOTAL AÑO 2009	EVOLUCIÓN
Actuación profesional	245	247	21%	1%
Modo de practicar las actuaciones	991	902	79%	-10%
<b>Total otros motivos</b>	<b>1.236</b>	<b>1.149</b>	<b>100%</b>	<b>-8%</b>

## 6.1. LA ACTUACIÓN PROFESIONAL COMO MOTIVO DE QUEJA

El bloque de la actuación profesional como fundamento de las quejas se mantiene en cifras similares a las del año anterior, pero la distribución interna de los motivos que aglutina aporta datos interesantes, ya que aumenta un 129% el número de quejas referidas a los técnicos al servicio de la Administración de Justicia (en 2008 este epígrafe ya creció un 71%), pero baja el resto de las categorías: las quejas referidas a la actuación profesional de los Jueces experimentan un descenso del 10%, un 8% las de los Secretarios Judiciales y un 37% la de los Fiscales.

En todo caso, el mayor peso relativo de estos motivos de queja sigue centrado en la actuación de los Jueces y deriva, generalmente, de la crítica de los/as ciudadanos/as a su labor de dirección de vistas, a la forma de su intervención en otros actos procesales, a su actuación durante las diligencias de guardia y a otros aspectos similares.

ACTUACIÓN PROFESIONAL	NÚMERO	PORCENTAJE
Juez	149	60%
Secretario	24	10%
Fiscal	19	8%
Técnico al servicio administración de justicia (*)	55	22%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>

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

## 6.2. LAS QUEJAS SOBRE EL MODO DE PRACTICAR ACTUACIONES JUDICIALES

Desciende globalmente en un 9% el número de reclamaciones de esta categoría, si bien hay dos epígrafes que experimentan un ascenso: el referido a la forma de practicar los actos de comunicación (55%) y el que alude a las vistas de juicios (28%).

En línea con las apreciaciones ya expuestas en el apartado dedicado a los Registros Civiles, se ha reducido en un 60% el número de quejas sobre la forma y la tardanza de la expedición de las certificaciones por dicho Registros.

La reducción también alcanza a las quejas que alegan irregularidades procesales (-5%).

MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Irregularidades procesales	461	51,11%
Forma de practicar los actos de comunicación	235	26,1%
En las vistas de juicio	109	12,1%
Forma de expedir certificaciones (Registro civil)	97	10,8%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>902</b>	<b>100,00%</b>

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

Se analizan en este apartado los escritos recibidos que resultan inclasificables por incongruentes o manifiestamente infundados y aquellos otros que plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales o a las competencias del Consejo General del Poder Judicial. En la primera categoría, el Reglamento 1/1998 obliga a dar contestación a todas las quejas, por infundadas que resulten, y ello genera, con bastante frecuencia, la presentación de escritos reiterativos que a su vez

deben ser contestados. El número de escritos sobre cuestiones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia se ha contraído en un 6%. Esta reducción, aunque limitada en términos absolutos, puede ser un indicativo del cumplimiento, al menos parcial, de uno de los objetivos marcados por la UAC para el año 2008: mejorar la «pedagogía» de sus comunicaciones con la ciudadanía para facilitar el entendimiento del sistema de quejas recogido en el Reglamento 1/1998.

La mayoría de las reclamaciones consideradas como «ajenas» se refieren a la actuación de la administración penitenciaria y son derivadas hacia los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria o hacia la Dirección General de Instituciones Penitenciarias.

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

### 7.1. RECLAMACIONES INCLASIFICABLES O AJENAS A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

INCLASIFICABLE O NO GUARDA RELACIÓN CON LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	861	65%
Inclasificables por incongruentes	455	35%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.316</b>	<b>100,0%</b>

### 7.2. DESGLOSE DE MOTIVOS DE LAS SUGERENCIAS

SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	122	76%
Sobre organización judicial	21	13%
Sobre reforma legislativa	18	11%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>161</b>	<b>100,0%</b>

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

De este cómputo de las peticiones de información «formalizadas» están excluidas las informaciones que se prestan por vía telefónica, correo electrónico o personalmente de forma inmediata y sin tramitación de procedimiento escrito.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
General	382	70%
Particular	165	30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>

### 7.4. AGRADECIMIENTOS

En este apartado se recogen setenta y cinco escritos de ciudadanos/as que agradecen el buen trato recibido en los órganos judiciales o en la Unidad de Atención Ciudadana. En 2008 se registraron cincuenta y cinco escritos similares. No se trata, pues, de cifras relevantes, aunque lo cierto es que han experimentado un incremento del 36%.

## II. LOS ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS

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

### 1. ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR EL ORDEN JURISDICCIONAL AFECTADO

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

ÓRDENES JURISDICCIONALES	N.º ÓRGANOS (*)	PORCENTAJE
Registro Civil	4.745	34%
Penal	3.433	25%
Civil	1.615	12%
Gubernativo	679	5%
Civil Familia	533	4%
Vigilancia Penitenciaria	361	3%
Social	343	2%
Penal Violencia Doméstica	227	2%
Contencioso Administrativo.	249	2%
Mercantil	69	0%
Menores	56	0%
No refiere a ningún orden (**)	1.114	8%
Sin Especificar (***)	420	3%
<b>Total general</b>	<b>13.844</b>	<b>100,00%</b>

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

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

(\*\*\*) No concretan y no ha sido posible averiguar el orden jurisdiccional a que se refiere su escrito.

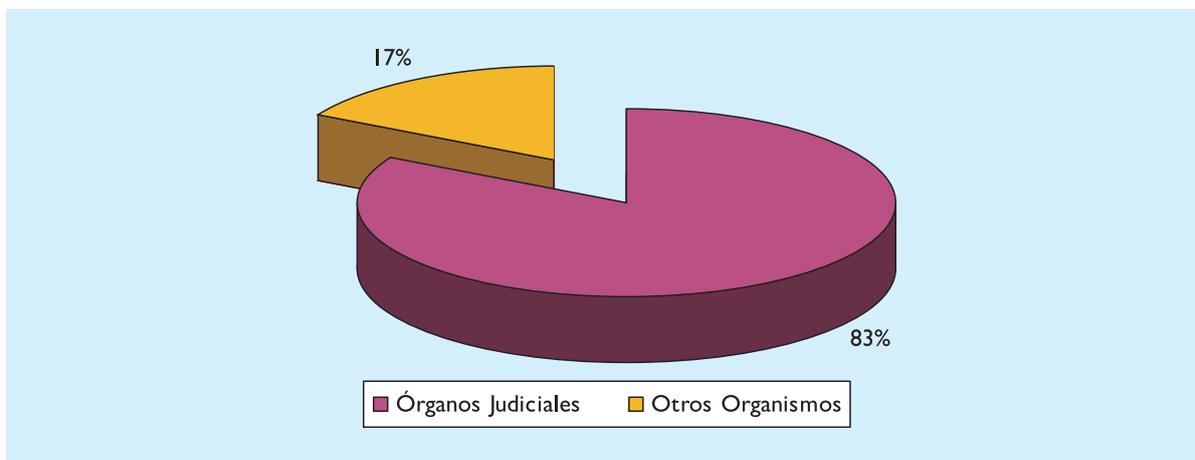
Aunque las quejas relativas a los Registros Civiles siguen siendo el apartado más numeroso, la contracción del 26% respecto de 2008 resulta cuando menos esperanzadora. También las quejas relativas a vigilancia penitenciaria y a los órganos penales han bajado (-27% y -14%, respectivamente).

Por el contrario, suben las cifras del resto de órganos afectados por las quejas: los órganos con competencia mercantil (138%), familia (52%), contencioso administrativa (41%), menores (24%), civil (23%), social (15%), gubernativo (7%) y violencia de género (6%).

La clasificación resultante del número de órganos afectados por las quejas, en esta vertiente del orden jurisdiccional, es similar al de años anteriores, si bien en 2009 el quinto puesto, ocupado por la jurisdicción de familia, varía respecto a 2008, cuando correspondía a vigilancia penitenciaria.

## 2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR EL TIPO DE ÓRGANO AFECTADO

El tipo de órganos mayoritariamente afectados por las quejas y reclamaciones son los órganos judiciales (83%) y, a mucha distancia (17%), otros organismos (Colegios de Abogados, Institutos de Medicina Legal...).



### 2.1. TIPOS DE ÓRGANOS JUDICIALES AFECTADOS

Al abordar la perspectiva de la definición orgánica de los Juzgados y Tribunales afectados por las quejas, los datos del año 2009 se revelan como sustancialmente iguales a los de 2008.

El listado resultante, en orden decreciente, sigue encabezado por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción. No debe olvidarse que estos Juzgados son también los más numerosos en el sistema judicial español. En el tercer puesto, ocupado en 2008 por los Registros Civiles Exclusivos, se sitúan ahora los Juzgados de Instrucción, desplazando a este tipo de Registros hasta el cuarto lugar.

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	4.513	34,3%
Juzgado Primera Instancia	2.300	17,5%
Juzgado de Instrucción	1.272	9,7%
Registro Civil Exclusivo	1.108	8,4%
Juzgado de lo Penal	723	5,5%
Sedes Judiciales	490	3,7%
Audiencia Provincial	423	3,2%
Servicios Comunes	361	2,7%
Registro Civil Central	359	2,7%
Juzgado de lo Social	330	2,5%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	281	2,1%
Tribunal Superior de Justicia	183	1,4%
Juzgado de Paz	153	1,2%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	130	1,0%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	83	0,6%
Tribunal Supremo	79	0,6%
Juzgado de lo Mercantil	73	0,6%
Juzgado Decano Exclusivo	54	0,4%
Juzgado Central de Instrucción	53	0,4%
Audiencia Nacional	37	0,3%
Juzgado de Menores	37	0,3%
Juzgado Central de Vigilancia Penitenciaria	20	0,2%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	9	0,1%
Tribunal Militar Central	3	0,0%
Juzgado Central de lo Penal	2	0,0%
Tribunal Militar Territorial	1	0,0%
Genérica Organismos Judiciales (*)	4	0,0%
No concreta Órgano Judicial (**)	83	0,6%
<b>Total General</b>	<b>13.164</b>	<b>100%</b>

(\*) Quejas que se refieren a una generalidad de órganos.

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

## 2.2. QUEJAS REFERENTES A OTROS ORGANISMOS

TIPO ÓRGANO DENUNCIADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Colegios de Abogados	275	11%
Clínicas Médico Forenses o Institutos de Medicina Legal	111	4%
Fiscalías	80	3%
Centro Penitenciario	72	3%
Administración con competencias en Justicia	68	3%
Servicios de Orientación Jurídica	60	2%
Consejo General del Poder Judicial	42	2%
Administración del Estado	34	1%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	29	1%
Administración Autonómica	20	1%
Tribunal Constitucional	14	1%
Administración local	13	0%
Puntos de Encuentro Familiares	10	0%
Colegios de Procuradores	8	0%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	5	0%
Juntas Electorales	4	0%
Oficina de Quejas	2	0%
Defensores del Pueblo	1	0%
No concreta (*)	912	35%
Genérica (**)	846	32%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.606</b>	<b>100%</b>

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

(\*\*) El 48% de estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y el 41% a cuestiones inclasificables o ajenas a las funciones del Consejo.

## 3. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR LA UBICACIÓN TERRITORIAL DE LOS ÓRGANOS AFECTADOS

Al analizar la distribución territorial de las reclamaciones y denuncias, siempre se advierte que esta perspectiva debe ser estudiada sin perder de vista que la mayor concentración de quejas en un territorio no tiene por qué implicar, necesariamente, una peor calidad del servicio prestado por los órganos judiciales ubicados en ese territorio. Deben valorarse, conjuntamente con los valores *absolutos*, el número de órganos judiciales, el nivel de litigiosidad o el de usuarios/as, la mayor o menor consolidación de la cultura de la reclamación, la dotación en las sedes judiciales de mecanismos que facilitan el acceso a la queja, etc.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE	EVOLUCIÓN RESPECTO AL AÑO 2008
Comunidad de Madrid	3.999	25,4%	12,4%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.948	12,4%	-1,3%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.817	11,5%	-4,6%
Comunidad Valenciana	1.422	9,0%	-24,3%
Comunidad Autónoma de Canarias	906	5,7%	-13,8%
Órganos centrales	597	3,8%	-45,6%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	524	3,3%	-6,7%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	521	3,3%	-231,9%
Comunidad Autónoma de Galicia	498	3,2%	-24,6%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	382	2,4%	4,3%
Comunidad Autónoma del País Vasco	316	2,0%	-36,0%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	224	1,4%	-40,1%
Comunidad Autónoma de Aragón	180	1,1%	-60,8%
Comunidad Autónoma de Extremadura	146	0,9%	-66,9%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	136	0,9%	-51,7%
Comunidad Autónoma de La Rioja	113	0,7%	-41,3%
Comunidad Foral de Navarra	83	0,5%	3,3%
Comunidad Autónoma de Cantabria	78	0,5%	-30,2%
Territorios militares	4	0,0%	0,0%
Sin Especificar (**)	1.876	11,9%	2,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.770</b>	<b>100,0%</b>	<b>-18,9%</b>

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

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

Como viene sucediendo desde 2004, los órganos de la Comunidad Autónoma de Madrid son los que concentran el mayor porcentaje de quejas (25,4%, cinco puntos por encima del año anterior), duplicando al de las Comunidades que ocupan los puestos siguientes (Cataluña, Andalucía y Valencia). También en esta variable del número de órganos denunciados se registra un incremento del volumen de reclamaciones, frente a la tendencia general a la baja apreciada en el resto de las Comunidades Autónomas.

El cuadro que figura a continuación muestra la evolución del número de órganos denunciados en los distintos territorios entre 2004, año en que se instalaron en las sedes judiciales los buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias, y 2009, con la diferencia en términos absolutos entre los dos extremos de la serie y el incremento que suponen las cantidades de 2009 en relación a 2004.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA (*)	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	DIF. 2004-2008	INCREMENTO BASE 2004
Comunidad de Madrid	2.305	2.416	2.607	2.756	3.656	3.999	1.694	73%
Canarias	575	544	646	912	1.032	906	331	58%
La Rioja	87	60	64	63	139	113	26	30%
Islas Baleares	185	203	187	182	297	224	39	21%
Región de Murcia	322	217	196	187	374	382	60	19%
Andalucía	1.547	1.559	1.751	1.861	1.903	1.817	270	17%
Castilla-La Mancha	467	411	370	386	550	524	57	12%
Cataluña	1.740	1.444	1.478	1.910	1.972	1.948	208	12%
Castilla y León	471	359	352	454	1.574	521	50	11%
Extremadura	134	84	109	130	233	146	12	9%
País Vasco (**)	299	331	256	372	450	316	17	6%
Aragón	182	133	140	176	287	180	-2	-1%
Galicia	533	580	376	423	602	498	-35	-7%
Comunidad Valenciana	1.664	1.086	1.434	1.802	1.859	1.422	-242	-15%
Navarra	100	64	46	60	81	83	-17	-17%
Órganos centrales	784	690	815	747	938	597	-187	-24%
Cantabria	144	100	96	116	113	78	-66	-46%
Principado de Asturias	293	199	186	178	228	136	-157	-54%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11.832</b>	<b>10.480</b>	<b>11.109</b>	<b>12.715</b>	<b>16.288</b>	<b>13.890</b>	<b>2.058</b>	<b>17%</b>

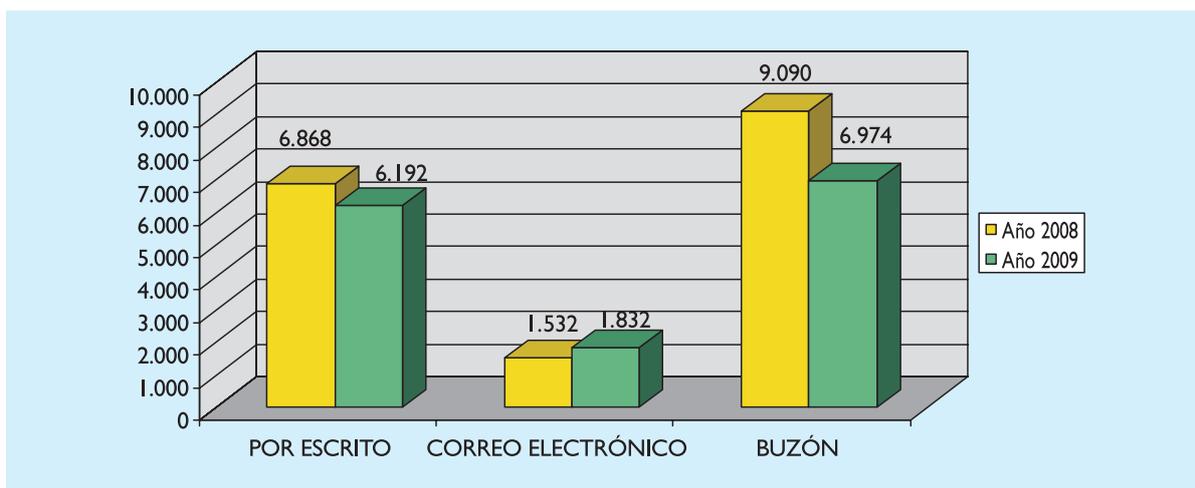
(\*) No se incluyen las reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia, que se clasificaban en el cuadro anterior como «sin especificar».

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

### III. LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

#### 1. VÍAS DE PRESENTACIÓN

Los medios más utilizados para la presentación de las denuncias y reclamaciones son, por este orden, los buzones instalados al efecto en las sedes judiciales (47%), el correo ordinario o la presentación en el registro del CGPJ (41%) y el correo electrónico (12%), con ligeras variaciones respecto al año anterior.



El número de quejas depositadas en los buzones ha sufrido un descenso del 23% con respecto al año anterior; también se reducen, aunque en menor medida, las recibidas por correo ordinario o mediante presentación en el Registro del Consejo. En cambio, las presentadas a través del correo electrónico han aumentado un 20%.

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 6.974 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales. A continuación se detalla el número de escritos recibidos por esta vía, organizando la información por Comunidades Autónomas:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad de Madrid	2.752	39,5%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.019	14,6%
Comunidad Valenciana	714	10,2%
Comunidad Autónoma de Andalucía	560	8,0%
Comunidad Autónoma de Canarias	452	6,5%
Órganos Centrales	300	4,3%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	173	2,5%
Comunidad Autónoma de Galicia	173	2,5%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	158	2,3%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	128	1,8%
Comunidad Autónoma de Aragón	116	1,7%
Comunidad Autónoma de La Rioja	109	1,6%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	97	1,4%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	78	1,1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	54	0,8%
Comunidad Autónoma de Extremadura	49	0,7%
Comunidad Foral de Navarra	42	0,6%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	0	39,5%
<b>Total General</b>	<b>6.974</b>	<b>100,00%</b>

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

#### IV. DATOS DE INTERÉS SOBRE LAS PERSONAS Y ENTIDADES QUE HAN FORMULADO QUEJAS DURANTE EL AÑO 2009

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

##### 1. LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

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

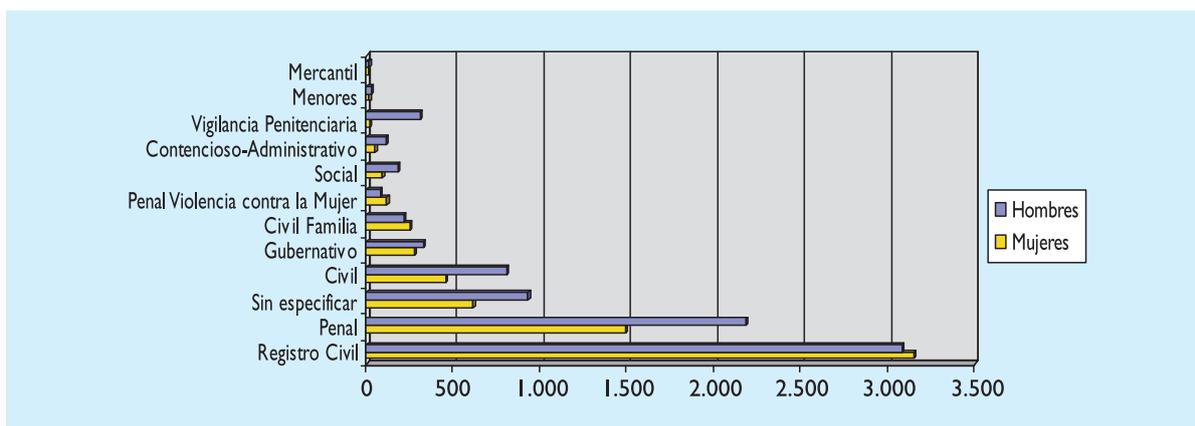
TIPO DE PERSONA	NÚMERO	PORCENTAJE
Hombre	8.978	58,5%
Mujer	5.748	37,5%
Otros	310	2,0%
Persona jurídica	226	1,5%
Organismo judicial	80	0,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.342</b>	<b>100,00%</b>

Aunque se ha registrado un descenso global de denunciadores del 14% respecto del año anterior, la distribución por géneros es desigual; mientras el número de hombres decrece un 12%, el nivel de descenso en las mujeres es superior: cae en un 19%.

TIPO DE PERSONA	AÑO 2008	AÑO 2009	DIFERENCIA	EVOLUCIÓN
Hombre	10.161	8.978	-1.183	-11,6%
Mujer	7.128	5.748	-1.380	-19,4%
Otros	364	310	-54	-14,8%
Persona jurídica	180	226	46	25,6%
Organismo judicial	80	80	0	0,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17.913</b>	<b>15.342</b>	<b>-2.571</b>	<b>-14%</b>

El estudio de impacto de género en el tratamiento de las quejas y reclamaciones evidencia no sólo que el porcentaje de hombres que acuden a los mecanismos de reclamación, queja o denuncia es muy superior al de las mujeres (hay veintiún puntos de diferencia), sino también que, como en años anteriores, sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos (Registro Civil, violencia sobre la mujer y familia) el número de reclamantes mujeres es mayor que el de hombres.

De otro lado, el ligero incremento apreciado el años anterior en las reclamaciones presentadas por mujeres se ha resituado en 2009 en valores similares a los de 2007.

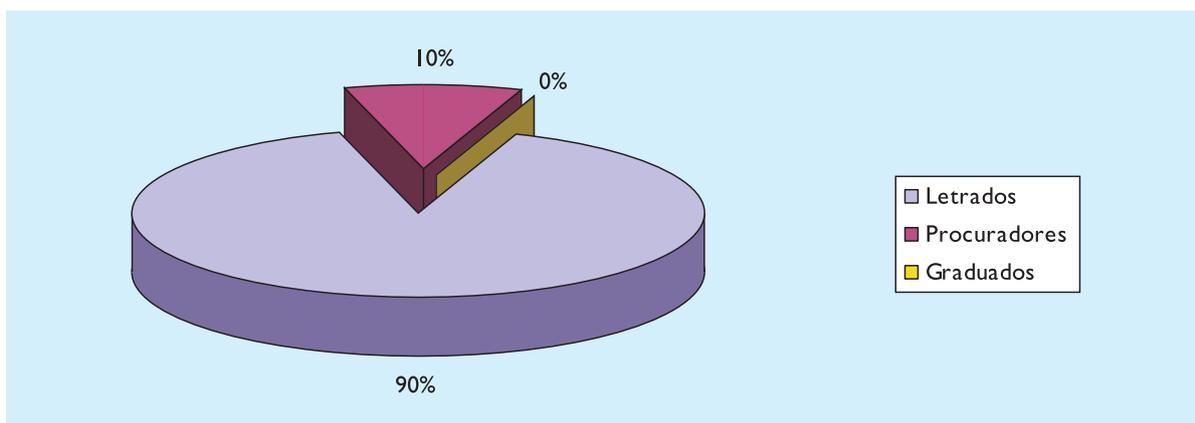


Evolución por género y orden jurisdiccional.

## 2. LA SITUACIÓN JURÍDICA DE QUIENES FORMULAN LAS QUEJAS

TIPO DE DEMANDANTE DE LA INTERVENCIÓN	N.º DENUNCIANTES	PORCENTAJE
Particular	12.416	80,9%
Interno centro penitenciario	1.026	6,7%
Operadores Jurídicos	1.292	8,4%
Anónimo	191	1,2%
Colectivo/asociación	88	0,6%
Entidad mercantil	74	0,5%
Funcionarios	58	0,4%
Órgano Judicial	48	0,3%
Órgano técnico del CGPJ	73	0,5%
Sin Especificar y otros	36	0,2%
Organismo Público	40	0,3%
<b>Total</b>	<b>15.342</b>	<b>100%</b>

Como ya se ha indicado, el número total de demandantes de intervención ha disminuido globalmente un 14% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del descenso es desigual: el número de particulares ha bajado un 17% y el de operadores jurídicos se mantiene con un ligerísimo descenso que no alcanza el 1%. También baja el número de funcionarios (-36%) y el de internos en centros penitenciarios (-2%). En cambio, se aprecia un incremento de las quejas de organismos públicos (122%) y órganos técnicos del CGPJ (26%). En la categoría de operadores jurídicos se engloba a letrados, procuradores, graduados sociales y a los Colegios de Abogados y Procuradores, aún cuando los primeros constituyen, con mucha diferencia, el subgrupo más numeroso.



### Operadores jurídicos

## V. LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LOS RESTANTES ÓRGANOS GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL

Los órganos de gobierno del poder judicial han tramitado reclamaciones derivadas de 2.371 escritos, lo que supone un 6% menos que el año pasado.

Estos escritos afectan a 2.438 órganos. El cómputo total por Comunidades Autónomas va referido a los órganos afectados por la reclamación, con independencia del número de escritos recibidos.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO (*)	PORCENTAJE
Comunidad Valenciana	484	19,8%
Comunidad Autónoma de Cataluña	432	17,7%
Comunidad Autónoma del País Vasco	355	14,6%
Comunidad Autónoma de Andalucía	338	13,9%
Comunidad De Madrid	224	9,2%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	149	6,1%
Comunidad Autónoma de Galicia	136	5,6%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	67	2,8%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	54	2,2%
Comunidad Autónoma de Aragón	51	2,1%
Comunidad Autónoma de Canarias	46	1,9%
Comunidad Autónoma de Extremadura	34	1,4%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	24	1,0%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	21	0,9%
Comunidad Foral de Navarra	16	0,7%
Órganos Centrales	6	0,2%
Comunidad Autónoma de Cantabria	1	0,0%
Comunidad Autónoma de La Rioja	0	0,0%
<b>TOTAL ÓRGANOS DENUNCIADOS</b>	<b>2.438</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información escritas tramitadas por los órganos de gobierno de los Juzgados y Tribunales van referidas a aquellas cuya incoación se ha notificado a la Unidad de Atención Ciudadana entre el día 1 de enero de 2008 y el 2 de enero de 2009, lo que supone que se incluyen las comunicadas dentro del plazo reglamentariamente establecido de 48 horas desde su recepción hasta ese día en que fue cerrado el registro a efectos estadísticos. Por ello se analizan quejas que fueron materialmente incoadas por el órgano de gobierno a finales del año 2007 y remitidas durante el 2008 y quedan fuera del tratamiento estadístico las remitidas con posterioridad a la primera quincena de enero de 2009, aunque hayan sido tramitadas durante el año objeto de análisis.

## VI. LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2009

### 1. ASPECTOS GENERALES

El artículo 6.1 del Reglamento 1/998 establece que en la tramitación de las quejas «...se adoptarán las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de las mismas, dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes. (...) Cuando la competencia no corresponda a los órganos de gobierno del Poder Judicial, se procederá a remitir la denuncia a la administración, órgano o corporación profesional competentes, interesando de éstos la comunicación de la resolución que recaiga».

La virtualidad de las quejas y reclamaciones que la ciudadanía dirige a los órganos de gobierno del poder judicial radica, precisamente, en su valor intrínseco como fuerza motora capaz de motivar a los órganos jurisdiccionales y a los poderes públicos implicados en la adopción de medidas de efectiva mejora de la Administración de Justicia.

Este enfoque es el que ha guiado el trabajo de la UAC desde su creación. Durante 2009 se ha avanzado en esta línea de fomento de la adopción de medidas necesarias para solventar las disfunciones denunciadas por los/as ciudadanos/as cuando realmente existen.

Los mecanismos empleados para el cumplimiento de este objetivo se basan, en primer lugar, en la explicación personalizada que desde la Unidad se ofrece a quienes han puesto de manifiesto esas disfunciones, explicación en la que en todo caso se detallan las actuaciones y decisiones adoptadas, bien por las Administraciones con competencias sobre medios personales y materiales (en casos de problemas estructurales), bien por los propios órganos judiciales, cuando estos adoptan medidas (generalmente de tipo organizativo o procesal) que solventan, total o parcialmente, los motivos de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

De otro lado, se ha realizado un importante esfuerzo para avanzar en la capacidad de propuesta de la propia Unidad. El artículo 6.2 del Reglamento 1/1998 complementa el ya citado artículo 6.1, insistiendo en la adopción de las de «las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de la [queja], dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes». Es un precepto-horizonte que obliga a mejorar año a año, en un objetivo que en 2009 se ha concretado en el sentido de dedicar un mayor esfuerzo a la personalización de esas propuestas, esto es, de superar el concepto de *propuesta genérica* para generar un mayor compromiso del órgano judicial o de la Administración en la definición de las soluciones demandadas por los/as ciudadanos/as a través de sus escritos.

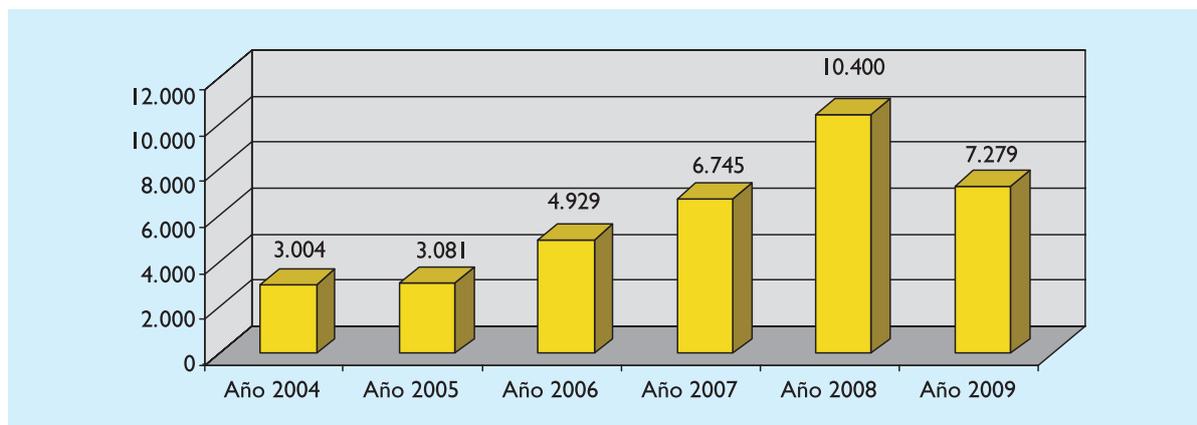
### 2. QUEJAS QUE HAN DADO LUGAR AL TRASLADO AL ÓRGANO O ADMINISTRACIÓN COMPETENTE PARA LA SUBSANACIÓN DE ANOMALÍAS

#### 2.1. EVOLUCIÓN DE LOS TRASLADOS (2004-2009)

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2009 la UAC ha dado traslado de 7.279 escritos de reclamación o sugerencia a los órganos competentes (que se especifican en el apartado siguiente) para su estudio, con propuesta de adopción, en su caso, de las medidas de mejora necesarias para corregir la situación denunciada. Debe tenerse en cuenta, en la valoración de estos datos, que un mismo escrito puede generar un traslado simultáneo a más de un órgano o Administración (por ejemplo, una queja que evidencia un problema de organización y de dotación de medios en un Registro Civil puede justificar su traslado al Encargado, a la Dirección General de los Registros y del Notariado y a la Administración con competencia sobre los medios personales y materiales).

La cifra de escritos trasladados ha experimentado un gradual ascenso desde 2004 a 2008, alcanzando en ese último año su incremento más acusado. En 2009, sin embargo, y congruentemente con el descenso observado en el número de escritos, órganos denunciados y motivos de reclamación, se

ha producido un descenso del 30% en el número de traslados realizados desde la UAC, como se expone gráficamente a continuación:



**Evolución de los traslados.**

## 2.2. ÓRGANOS DESTINATARIOS DE LOS TRASLADOS

ÓRGANO DESTINATARIO	NÚMERO	%
Traslado a DG de los Registros y del Notariado (*)	2.056	28,2%
Traslado a DGJ Madrid	1.344	18,5%
Traslado al órgano afectado	774	12,9%
Traslado a Encargados del Registro Civil	941	10,6%
Traslado al Servicio de Inspección del CGPJ a efectos disciplinarios (**)	498	6,8%
Traslado a DGJ Ministerio de Justicia	494	6,8%
Traslado a DGJ Cataluña	289	4,0%
Traslado a DGJ Valencia	257	3,5%
Traslado a Colegio de Abogados	149	2,2%
Traslado a DGJ Canarias	95	2,0%
Traslado a DGJ Andalucía	158	1,3%
Traslado a Decanos	80	1,1%
Traslado a DGJ Galicia	12	0,8%
Traslados a Fiscalía	55	0,4%
Traslado a DGJ Aragón	30	0,3%
Traslado a DGJ Asturias	20	0,2%
Traslado a DGJ Cantabria	8	0,1%
Traslado a otras Administraciones con competencias	10	0,1%
Traslado a DGJ Navarra	5	0,1%
Traslado a Colegio de Procuradores	4	0,1%
<b>TOTAL ESCRITOS</b>	<b>7.279</b>	<b>100,0%</b>

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

(\*\*) El número de quejas trasladadas al Servicio de Inspección se ha reducido considerablemente en 2009, debido, en parte, al descenso en el número de escritos recibidos. La causa principal se encuentra, no obstante, en los nuevos criterios de la Comisión de Inspección, que atribuyen a la UAC la tramitación de las denuncias por dilaciones en órganos aquejados de carencias estructurales.

Los traslados más numerosos siguen siendo los realizados a la Dirección General de los Registros y del Notariado. Como puede apreciarse, la distribución del número de traslados entre los distintos órganos destinatarios es coherente con el *mapa* de que las quejas y, en simetría con los datos globales, se mantiene relativamente estable respecto al año anterior, salvo en lo que respecta a la Comunidad de Madrid, donde aumenta en un 5%. por la circunstancia, ya apuntada, de ser la única Comunidad Autónoma que ha registrado en el año analizado un aumento en el número de quejas.

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

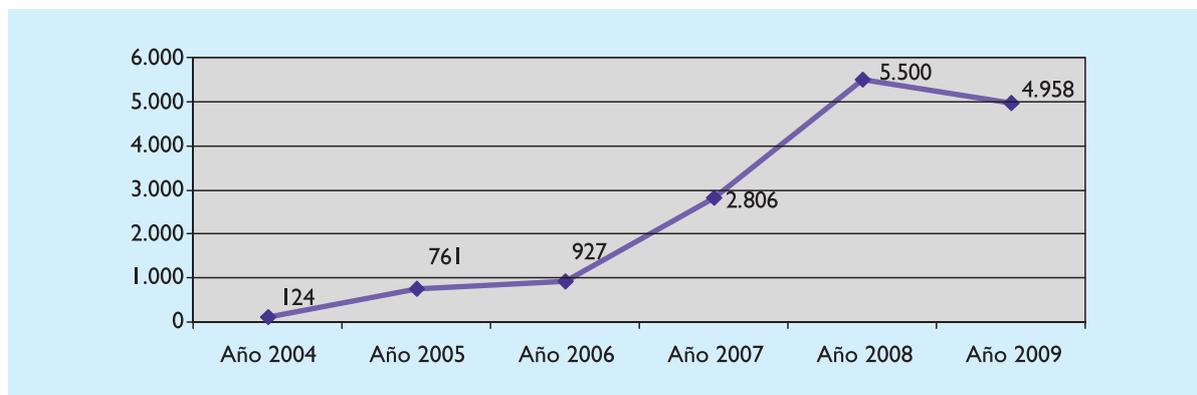
Además de los 498 escritos trasladados durante el año 2009 al Servicio de Inspección, a efectos disciplinarios, se han remitido otros 55 para conocimiento de la correspondiente Unidad Inspectora de la situación del órgano judicial afectado por la reclamación, a efectos de programación de visitas, medidas inspectoras, planes de urgencia y otros similares.

En el momento de realizar esta memoria, el Servicio de Inspección había incoado 293 Informaciones Previas con los escritos remitidos, que, a su vez, habían dado lugar a la apertura de 11 Diligencias Informativas. De ellas, cinco han derivado en la apertura de expediente disciplinario por parte de la Comisión Disciplinaria.

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

### 3.1. EVOLUCIÓN DE LA CAPACIDAD DE PROPUESTA DE LA UAC

Durante el año 2009, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 4.958 motivos de reclamación, de las que el 99% ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana. Aunque el descenso de los motivos de reclamación ha propiciado una reducción del 10% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta, su peso relativo se ha incrementado en dos puntos. Si en 2008 se realizó una propuesta en el 33% de los motivos de reclamación, esta magnitud se situó en 2009 en el 35%.

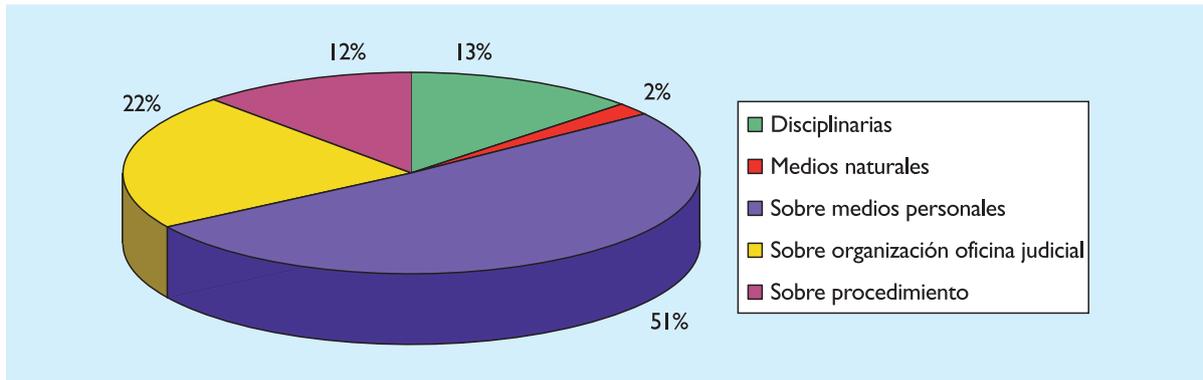


**Evolución de las propuestas de mejora.**

Como más adelante se explicará, este conjunto de actuaciones (traslado de escritos y propuestas de la UAC) ha dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 4.280 de los motivos de queja alegados.

### 3.2. CONTENIDO Y DESTINATARIOS DE LAS PROPUESTAS

Durante el año 2009, el 90% de las medidas propuestas por UAC ha tenido un contenido específico:



**Medidas propuestas (salvo genéricas): 4.418.**

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

TIPO DE ÓRGANO PROPONENTE	DISCIPLINARIAS (*)	GENÉRICAS	MEDIOS MATERIALES	MEDIOS PERSONALES	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	PROCEDIMIENTO	TOTAL
Unidad de Atención Ciudadana	557	487	107	2.253	972	529	4.905
Órganos de Gobierno	8	8	0	2	3	9	30
Órganos Judiciales	5	1	0	2	5	10	23
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>496</b>	<b>107</b>	<b>2.257</b>	<b>980</b>	<b>548</b>	<b>4.958</b>

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

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

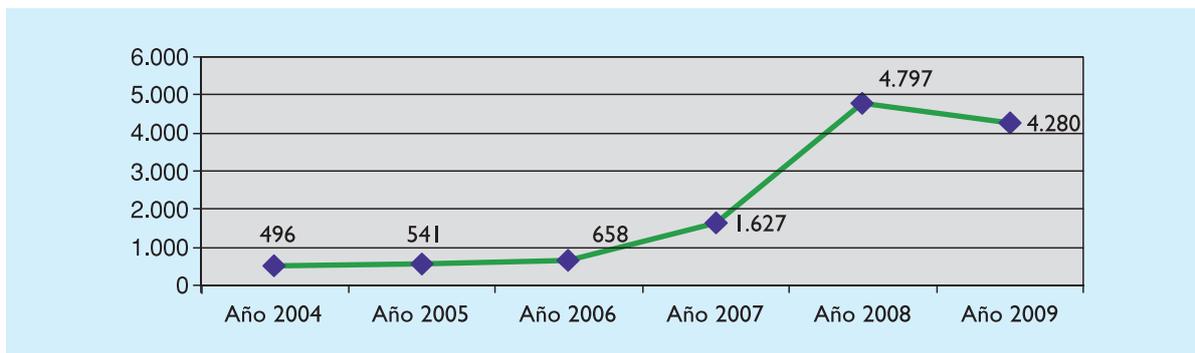
##### 4.1. EVOLUCIÓN DE LAS MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADAS A RAÍZ DE LAS QUEJAS (2004-2009)

La potencialidad de las quejas y reclamaciones de los/as ciudadanos/as como motor de impulso en la mejora de la Administración de Justicia se ha reforzado año a año. Como ya se ha indicado, las actuaciones realizadas por la UAC han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 4.280 motivos de reclamación, de las que el 71,5% han sido adoptadas por las administraciones competentes sobre medios materiales y personales, el 28,3% por los Juzgados y Tribunales y el 0,8% restante por órganos de gobierno del Poder Judicial. Ello implica que el 26% del total de motivos de reclamación recibidos en la Unidad ha generado un efecto real de avance en la calidad del servicio prestado por los órganos judiciales<sup>7</sup>, cuatro puntos por encima de los datos de 2008.

<sup>7</sup> Se computan 4.280 mejoras sobre un total de 16.710 motivos de reclamación presentados ante la UAC y los restantes órganos de gobierno.

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

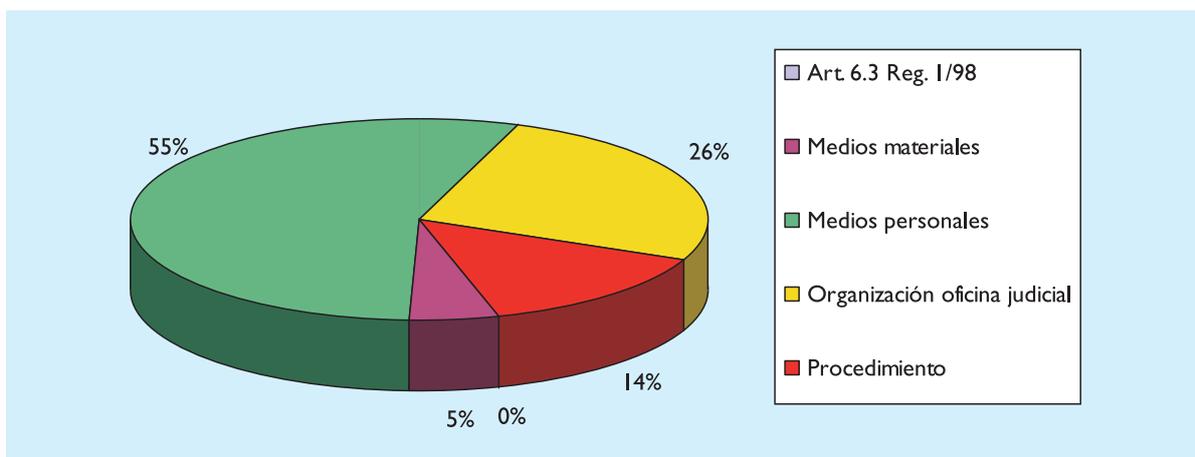
En este sentido, si se excluyen las reclamaciones motivadas por la discrepancia con el contenido de las resoluciones judiciales o las cuestiones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia<sup>8</sup>, puede concluirse que el 32% de los motivos de queja susceptibles de merecer una solución han dado lugar a la adopción de alguna medida de mejora y que, precisamente por ello, se trataba de motivos plenamente justificados.



Evolución de las medidas adoptadas a raíz de las quejas.

#### 4.2. CONTENIDO DE LAS MEDIDAS DE MEJORA

Las medidas de mejora adoptadas se refieren, en un porcentaje relevante (55%) a la ampliación de los medios personales al servicio de la Administración de Justicia. El 5,2% de las medidas se refiere a avances en medios materiales; otro 26,2% se corresponde con mejoras en la organización interna de la oficina o dependencia que optimizan la calidad del servicio prestado, mientras el 14,4% tiene por objeto cuestiones procesales. Las medidas de contenido disciplinario no alcanzan el 0,3%.



<sup>8</sup> En una proyección sobre los datos del cuadro general motivos del apartado II de esta Memoria, serían un total de 13.219 motivos de reclamación. La proyección se ha realizado descontando del número total de motivos los tramitados por el Servicio de Inspección y aplicando a la cifra resultante (16.710) el porcentaje de motivos jurisdiccionales, inclasificables, ajenos a la Administración de Justicia y de agradecimiento a este conjunto de motivos.

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

TIPO DE ÓRGANO QUE ADOPTA LA MEDIDA	INCOACIÓ DILIGENCIAS	ESTUDIO MEDIDAS MEDIOS MATERIALES	MEDIOS MATERIALES	MEDIOS PERSONALES	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	PROCEDIMIENTO	TRASLADO A ÓRGANO CON COMPETENCIAS	TOTAL GENERAL
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2	0	0	0	4	2	0	8
Órganos Judiciales	6	2	1	12	567	613	3	1.204
Otros Organismos	9	0	221	2.281	552	3	2	3.068
<b>TOTAL MEDIDAS</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>222</b>	<b>2.293</b>	<b>1.123</b>	<b>618</b>	<b>5</b>	<b>4.280</b>